

Äldreförvaltningen
Tjänsteskrivelse till äldrenämnden

Datum:
2020-04-02

Diarienummer:
ALN-2020-00646

Handläggare:
Bo Engström

Svar på motion om kvalitet kopplat till särskilda boenden och hemtjänst för äldre från Stefan Hanna (-)

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslår kommunfullmäktige besluta

1. **att** besvara motionen med föredragningen i ärendet.

Ärendet

Stefan Hanna (-) föreslår i en motion väckt 27 januari 2020

- att varje upphandling av särskilt boende, oavsett upphandlingsform, ska ha enkla och mätbara kvalitetsmått som regelbundet kan följas upp
- att varje upphandling av hemtjänst, oavsett upphandlingsform, ska ha enkla och mätbara kvalitetsmått som regelbundet kan följas upp, samt
- att stora, eller återkommande allvarliga, kvalitetsbrister ska medföra kraftiga ekonomiska konsekvenser för utföraren av tjänsterna, oavsett driftsform.

Beredning

Ärendet har beretts av äldreförvaltningen och kommunledningskontoret. Perspektiven för barn och jämställdhet bedöms inte relevanta i ärendet. Näringslivsperspektivet är beaktat och konsekvenserna framgår nedan.

Föredragning

Att uppmärksamma, genomlysna och på olika sätt följa kvaliteten i verksamheten är ett grundläggande ansvar för alla aktörer verksamma inom äldreomsorgen, både offentliga och enskilda. Inom såväl socialtjänstlagen som hälso- och sjukvårdslagen

finns sedan länge uttryckliga bestämmelser om att insatserna ska vara av god kvalitet. Motionären är därmed inne på kärnvärden och ett centralt bevaknings- och utvecklingsområde inom äldreomsorgen.

På nationell nivå har det under senare år bedrivits ett omfattande arbete för att ta fram olika typer av mått för att möjliggöra ökad transparens och stimulera till kvalitetsutveckling inom vård och omsorg. Tydligast kommer detta till uttryck i de återkommande så kallade öppna jämförelserna, i vilka olika uppgifter och kvalitetsmått presenteras, huvudsakligen på kommunnivå men även på enhetsnivå. Dessa data finns också publikt tillgängliga i kommun- och landstingsdatabasen KOLADA.

Även inom äldreomsorgen i Uppsala bedrivs ett arbete för att tydliggöra och mer systematiskt följa verksamhetens kvalitet. På förvaltningsövergripande nivå sjsätts under 2020 en utvecklad tertialrapportering med en mängd kvalitetsmått kring verksamhetens struktur, processer och resultat, oavsett driftsform. Uppgifter för denna rapportering grundar sig dels i en utveckling av de egna verksamhetssystemen, dels i en mer aktiv uppföljning och tillsyn av verksamma aktörer samt därtill en utvecklad individuppföljning.

Den utvecklade tertialrapporteringen kommer samtidigt att tillhandahålla ett antal centrala kvalitetsmått för en återkommande tertialredovisning och uppdatering på enhetsnivå, oavsett driftform. Här ingår exempelvis att redovisa brukarnas upplevelser av verksamhetens kvalitet, personkontinuiteten i insatserna, efterfrågan och intresse för olika boendeenheter med mera.

Det motionären efterfrågar vad gäller kvalitetsmått inom äldreomsorgen är alltså redan på gång på övergripande nivå inom kommunens äldreomsorg. En mer publik presentation, via jämförtjänsten Hitta och jämför, fördröjs dock för närvarande på grund av planerad upphandling av ny programvara för tjänsten.

Parallellt med framtagandet och mer frekvent publicering av olika kvalitetsmått finns även en diskussion kring tillkortakommanden och risker med en ensidig fokusering på olika typer av mått. Med användningen av vissa förutbestämda mått och fokus på det som kan mätas blir det närmast oundvikligt att mångfalden av kvalitetsaspekter och en komplex verklighet reduceras till ett fåtal aspekter.

Ett särskilt problem inom äldreomsorgen är att många brukare inte själva kan förmedla hur de upplever vård och omsorg. Av lika stor vikt är därför den kunskap som inhämtas genom förvaltningens aktiva tillsyn av verksamma aktörer, vilken sammanställs fortlöpande och även inkluderas i tertialrapporteringen. Här görs såväl anmälda som oanmälda besök i verksamheten.

När det gäller den uppföljning som genomförs av avtalsefterlevnad, den så kallade avtalsuppföljningen, genomförs den via återkommande intervjuer med ledning, personal och brukare och inte minst genom observationer i verksamheten. Avtalsuppföljningen innehåller en systematisk tematiserad granskning av följande förhållanden:

- Ledning och organisation
- Värdegrund
- Bemanning och kompetens
- Samverkan
- Hälso- och sjukvård

- Ledningssystem och kvalitetsarbete
- Brand, säkerhet- och krisorganisation, samt
- Särskilda avtalsvillkor eller omständigheter kopplade till en viss verksamhet.

Till flera av dessa förhållanden finns inte bara villkor kopplade till avtal utan även bestämmelser och föreskrifter från olika myndigheter. Flertalet av dessa omständigheter kräver en kvalificerad bedömning, och tillgång till mer information och kunskap, än vad som låter sig fångas med enkla och mätbara kvalitetsmått. Det hindrar inte att det också samtidigt, i vissa aspekter, redan i avtalen finns tydliga och uppföljningsbara mått, till exempel avseende personaltäthet, kompetens, hälso- och sjukvård med mera. När det varit aktuellt med en så kallad kvalitetsupphandling, finns som regel också utfästelser i avtal, till exempel kring måltider och aktiviteter, som lätt låter sig mätas.

När det gäller sanktioner om verksamheten inte håller god kvalitet finns en upparbetad rutin för detta mot kontrakterade utförare. Rutinen omfattar även ersättningsreducering vid allvarliga kvalitetsbrister. Återkommande eller allvarliga kvalitetsbrister kan samtidigt utgöra grund för hävning av avtal.

I samråd med kommunens jurister har beslutats att storleken på reduktionen inte ska fixeras vid bestämda belopp, utan beslutas från fall till fall beroende på vad som bedöms vara proportionerligt i förhållande till bristen. Tidigare fanns ett riktmärke om ersättningsreducering med en viss bestämd procentsats av dygnersättningen, något som dock bedömdes lägga hinder för att sanktionera även mindre allvarliga brister. Den reviderade policyn, om vad som är proportionerligt i förhållande till bristen, avser alltså att vidga möjligheterna till ekonomiska sanktioner vid kvalitetsbrister. Policyn tar samtidigt fasta på att grunda sig i mer av en helhetsbedömning, än i på förhand fastställda sanktioner kopplade till specifika och enskilda mätbara företeelser.

Emellertid gäller den ekonomiska sanktionsmöjligheten endast privata utförare. Då kvalitetsbrister upptäcks inom den verksamhet som bedrivs i egen regi gäller även för dem att de ålägges att rätta till dessa. Emellertid finns inte möjligheten att skärpa kravet på rättelse genom ersättningsreducering. Äldreförvaltningen har nyligen fått i uppdrag att utreda möjligheterna till sanktioner, eller tydligare konsekvensrutin, även gentemot egenregin. Detta för att skapa tydligare incitament till snabba åtgärder och följsamhet gentemot beställaren vid uppdragade kvalitetsbrister. När det gäller just ekonomiska sanktioner är dock möjligheterna olika beroende på driftsform, åtminstone för närvarande.

Slutligen ska tilläggas att utifrån den föreskrift som för närvarande gäller kring ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten (SOSFS 2011:9), har varje verksam aktör också ett eget ansvar för att följa upp, kontrollera och säkerställa att verksamheten håller en god kvalitet.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i ärendet.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 2 april 2020
- Bilaga, Motion om kvalitet kopplat till särskilda boenden och hemtjänst för äldre från Stefan Hanna (-)

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Förvaltningsdirektör

2020-01-10

Motion: Kvalitet kopplat till särskilda boenden och hemtjänst för äldre

Våra äldsta invånare tillhör ofta den generation som byggde Sverige till ett av världens mest framgångsrika generella välfärdsländer. Det finns några viktiga indikatorer på om ett samhälle är anständigt eller ej. En av dessa indikatorer är att ett samhälle gemensamt tar ansvar för att våra äldsta invånare i behov av omsorg och vård också får det med kvalitet. I den bästa av världar kommer de allra flesta av oss att en dag vara en gammal invånare i behov av mer eller mindre omsorg och vård.

Alla kommunens upphandlingar inom omsorg och vård måste inkludera mätbara och uppföljningsbara kvalitetsmått. Kommunen måste också säkerställa att kvalitetsmått efterlevs och att de som inte efterlever dem får kännbara sanktioner. Sanktioner som ska belasta alla former av huvudmän. Även kontroller av kommunens egenregi ska självklart genomföras. Om kommunens enheter brister i sin kvalitet ska även system för kännbara interna sanktioner säkerställas.

Det klagas ofta på privata utförare av skattefinansierade tjänster inom välfärdens kärnverksamheter. Förutom att ha tydliga och mätbara kvalitetsvariabler är det värdefullt att ha kraftiga ekonomiska vitesupplägg kopplade till allvarliga brister. Jag anser att Uppsala kommun, och Sverige i sin helhet, har mycket att lära inom detta område från USA.

Jag yrkar:

Att varje upphandling av särskilt boende, oavsett upphandlingsform, ska ha enkla och mätbara kvalitetsmått som regelbundet kan följas upp.

Att varje upphandling av hemtjänst, oavsett upphandlingsform, ska ha enkla och mätbara kvalitetsmått som regelbundet kan följas upp.

Att stora, eller återkommande allvarliga, kvalitetsbrister ska medföra kraftiga ekonomiska konsekvenser för utföraren av tjänsterna, oavsett driftsform.

Stefan Hanna

Kommunalråd

