

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse till kommunfullmäktige

Datum:
2025-08-22

Diarienummer:
KSN-2024-02905

Handläggare:
Evelyn Widenfalk Ehlin

Svar på motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L)

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar

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

Ärendet

Jennie Claesson (L) föreslår i en motion väckt vid kommunfullmäktiges sammanträde den 7 oktober 2024

- att uppdra till kommunledningskontoret att säkerställa ett dedikerat telefonnummer med garanterad bemanning dit brukare kan vända sig för att få stöd och råd,
- att uppdra till kommunledningskontoret att implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som främjar kontinuerligt lärande och förbättring inom kommunens verksamheter, i första hand för yrkesgrupper som arbetar nära brukare inom vård och omsorg, samt
- att uppdra till kommunledningskontoret att göra en översyn av kommunens visseblåsarfunktion för att garantera en säker rapportering av missförhållanden och aktivt bryta tystnadskulturen inom kommunala verksamheter.

Beredning

Ärendet har beretts av vård- och omsorgsförvaltningen och kommunledningskontoret.

Ärendet behandlades på kommunstyrelsens arbetsutskott den 10 juni 2025 och på kommunstyrelsens sammanträde den 18 juni 2025. Kommunstyrelsen har föreslagit

kommunfullmäktige besvarar motionen med föredragningen i ärendet, se bifogade protokollsutdrag.

Föredragning

Motionären föreslår att ett dedikerat telefonnummer med garanterad bemanning ska säkerställas, dit brukare kan vända sig för att få stöd och råd. Bedömningen är att detta redan tillgodoses genom befintliga strukturer inom kommunen. Det är av stor vikt att det är tydligt för alla medborgare i Uppsala kommun vart de ska vända sig för att få stöd och råd.

Kommunen har därför en central funktion, Kontaktcenter, som är tillgänglig varje vardag mellan kl. 08.00 och 17.00. Kontaktcenter kan nås både via telefon och fysiskt på stadshuset. Dess uppdrag är att guida invånare inom Uppsala kommun till rätt stöd och information.

För specifika frågor om äldreomsorg finns sedan 2009 Senorguiden, en funktion inom vård- och omsorgsförvaltningen. Senorguiden erbjuder information och vägledning om äldreomsorg samt aktiviteter för seniorer. Tjänsten är tillgänglig via telefon varje vardag. Vid behov förmedlar Senorguiden även kontakt med biståndshandläggare.

Att införa ytterligare ett telefonnummer riskerar att skapa förvirring bland brukare om vart de ska vända sig för att få stöd och råd.

Motionären föreslår att ett systematiskt kvalitetsarbete ska implementeras för att främja kontinuerligt lärande och förbättring inom kommunens verksamheter, särskilt för yrkesgrupper inom vård och omsorg.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ställer krav på att vårdgivare ska ha ett ledningssystem som säkerställer ett systematiskt kvalitetsarbete. Vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetsledningssystem är utformat för att uppfylla kraven i SOSFS 2011:9 och fungerar som ett verktyg för att hantera avvikelser, lex Sarah-anmälningar, synpunkter, egenkontroller och riskhantering. Detta innebär att varje enskild händelse hanteras när den inträffar, samtidigt som förvaltningen analyserar och sammanställer information från kvalitetsarbetet för att upptäcka mönster och trender. Resultaten från det systematiska kvalitetsarbetet rapporteras regelbundet. Varje verksamhet ansvarar för att analysera sitt underlag, medan förvaltningsnivån sammanställer detta i kvalitets- och patientsäkerhetsberättelser.

Motionären föreslår slutligen en översyn av visselblåsarfunktionen för att säkerställa säker rapportering och bryta tystnadskulturen.

Om medarbetare misstänker att en verksamhet i kommunen eller i en kommunfinansierad verksamhet i privat regi inte sköts på rätt sätt kan en anmäla göras. Visselblåsarfunktionen är anpassad efter visselblåsarlagen som bland annat ger förstärkt skydd för den som rapporterar. Den innebär också att en större krets av personer ska kunna rapportera in missförhållanden.

Uppsala kommuns nuvarande visselblåsfunktion implementerades den 1 februari 2024 och är anpassad efter visselblåsarlagen från 2022. Funktionen hanteras av Enheten för trygghet, brottsförebyggande och säkerhet, där sex säkerhetsklassade utredare hanterar visselblåsärendena.

I samband med förändring av visselblåsarfunktionen upphandlades ett nytt handläggningssystem och en rutin för ärendehantering togs fram. Informationsmaterial för chefer och medarbetare utvecklades också för att öka medvetenheten om funktionen.

En enkätundersökning från december 2024 visar att visselblåsfunktionen är välkänd inom kommunen. Det är viktigt att Visselblåsarfunktionen är välkänd och används för att stärka upp kommunens förmåga att snabbt följa upp och åtgärda oacceptabla händelser.

Förslagen som motionären lyfter är redan hanterade på ett ändamålsenligt sätt genom befintliga strukturer och funktioner. Ytterligare förändringar bedöms därför inte vara nödvändiga i nuläget.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet har inga ekonomiska konsekvenser med föreliggande förslag till beslut

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 22 augusti 2025.
- Bilaga 1, Motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L)
- Bilaga 2, Protokollsutdrag från kommunstyrelsens arbetskott 10 juni 2025
- Bilaga 3, Protokollsutdrag från kommunstyrelsen 18 juni 2025

Kommunledningskontoret

Birgitta Pettersson
Stadsdirektör

Ingela Hagström
Utvecklingsdirektör och
Biträdande stadsdirektör

Motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten

I dagens samhälle vittnar många äldre om en känsla av otrygghet inför risken att utsättas för olika typer av brott. Det får dem att undvika områden, aktiviteter eller avstå från att gå ut på kvällen. Men vad händer när denna otrygghet tar sig innanför hemmets väggar, den plats som borde vara ens fristad? Veras berättelse är en sådan tragedi där hemmet, en plats som borde vara fredad, istället blev en fruktansvärd brottsplats.

Redan hösten 2023 slog Vera larm om en man inom hemtjänsten som visade obehagliga och påträngande beteenden. Trots att hon sökte hjälp från kommunen ignorerades hennes varningar. Istället för att agera snabbt och beslutsamt tilläts mannen fortsätta sitt arbete vilket ledde till att hon våldtogs i sitt eget hem av den man utsedd att hjälpa henne. Vi finner inga ord. Hur kan detta hända och varför trodde inte hemtjänstchefen på Vera?

Den oro, skräck och hopplöshet som hon måste ha känt är svår att föreställa sig. Hur kan det komma sig att kommunen inte har dokumenterat hennes tidigare larm om mannens beteende och varför tilläts han fortsätta sitt arbete flera månader efter anklagelserna? Det är en fråga om integritet och om makten att själv kunna bestämma vem som stiger över tröskeln för att hjälpa till i vardagen.

Vi liberaler är bestörta över vad som hänt Vera och andra äldre. Det är tydligt att kommunens rutiner har brustit. Nu är det av största vikt att snarast implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som främjar lärande och förbättring inom kommunala verksamheter. Detta arbete måste inkludera en översyn av kommunens system för att hantera klagomål från äldre och rapportering av oegentligheter från anställda. För att motverka all form av tystnadskultur behövs fungerande och säkra kanaler där man kan larma om missförhållanden utan rädsla för repressalier. Vi har även krävt bakgrundskontroll av samtliga som arbetar inom hemtjänsten. Det är det minsta vi kan begära när det handlar om människors säkerhet och välbefinnande.

Uppsala kommun har över 14 000 medarbetare varav 6 000 arbetar inom vård och omsorg. Vi har många medarbetare som gör ett fantastiskt jobb och är engagerade i att utföra sitt arbete på bästa sätt. Veras berättelse blottlägger djupa och allvarliga brister inom hemtjänsten. Dessa måste åtgärdas omedelbart samtidigt som vi inte får glömma bort att stötta de medarbetare som bidrar till mycket bra i våra verksamheter. Det handlar om att återupprätta äldres värdighet och införa en systematisk kvalitetsuppföljning där deras trygghet och säkerhet alltid är högsta prioritet. Vi måste säkerställa att något sådant här aldrig händer igen.



Med anledning av ovanstående yrkar Liberalerna:

- att** uppdra till kommunledningskontoret att säkerställa ett dedikerat telefonnummer med garanterad bemanning dit brukare kan vända sig för att få stöd och råd,
- att** uppdra till kommunledningskontoret att implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som främjar kontinuerligt lärande och förbättring inom kommunens verksamheter, i första hand för yrkesgrupper som arbetar nära brukare inom vård och omsorg, samt
- att** uppdra till kommunledningskontoret att göra en översyn av kommunens visselblåsarfunktion för att garantera en säker rapportering av missförhållanden och aktivt bryta tystnadskulturen inom kommunala verksamheter.

Jennie Claesson (L), kommunalråd



Kommunstyrelsens arbetsutskott
Protokollsutdrag

Datum:
2025-06-10

§ 165

Svar på motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L)

KSN-2024-02905

Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

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

Sammanfattning

Jennie Claesson (L) föreslår i en motion väckt vid kommunfullmäktiges sammanträde den 7 oktober 2024

- att uppdra till kommunledningskontoret att säkerställa ett dedikerat telefonnummer med garanterad bemanning dit brukare kan vända sig för att få stöd och råd,
- att uppdra till kommunledningskontoret att implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som främjar kontinuerligt lärande och förbättring inom kommunens verksamheter, i första hand för yrkesgrupper som arbetar nära brukare inom vård och omsorg, samt
- att uppdra till kommunledningskontoret att göra en översyn av kommunens visselblåsarfunktion för att garantera en säker rapportering av missförhållanden och aktivt bryta tystnadskulturen inom kommunala verksamheter.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad den 11 februari 2025.
- Bilaga 1, Motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L)

Beslutsgång

Ordföranden finner att arbetsutskottet bifaller föreliggande förslag.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsens arbetsutskott
Protokollsutdrag

Datum:
2025-06-10

Särskilda yttranden

Jennie Claesson (L) lämnar följande särskilda yttrande:

Vi ser att styret vidtar åtgärder, men det räcker inte. Efter Elsas berättelse är det uppenbart att systemet har svikit. Det var för hennes skull vi liberaler lade förslaget om Lex Elsa – ett skydd för äldre kvinnor i hemtjänsten som syftar till att säkerställa trygghet i det egna hemmet genom skärpta rutiner, bakgrundskontroller och en rätt att få välja vem som ger omsorg. Det handlar om människors trygghet, om att våga larma och om att bli trodd. När äldre kvinnor varken blir lyssnade på eller skyddade då har vi en skyldighet att agera kraftfullare. Vi liberaler tänker inte nöja oss förrän Uppsala är en kommun där ingen kvinna behöver vara rädd i sitt eget hem.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsen
ProtokollsutdragDatum:
2025-06-18

§ 211

Svar på motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L) KSN-2024-02905

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

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

Sammanfattning

Jennie Claesson (L) föreslår i en motion väckt vid kommunfullmäktiges sammanträde den 7 oktober 2024

- att uppdra till kommunledningskontoret att säkerställa ett dedikerat telefonnummer med garanterad bemanning dit brukare kan vända sig för att få stöd och råd,
- att uppdra till kommunledningskontoret att implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som främjar kontinuerligt lärande och förbättring inom kommunens verksamheter, i första hand för yrkesgrupper som arbetar nära brukare inom vård och omsorg, samt
- att uppdra till kommunledningskontoret att göra en översyn av kommunens visselblåsarfunktion för att garantera en säker rapportering av missförhållanden och aktivt bryta tystnadskulturen inom kommunala verksamheter.

Beslutsunderlag

- Arbetsutskottets förslag 10 juni 2025 § 165
- Tjänsteskrivelse daterad den 11 februari 2025
- Bilaga 1, Motion om systematiska kvalitetsuppföljningar inom den kommunala hemtjänsten från Jennie Claesson (L)

Yrkande

Jennie Claesson (L) yrkar bifall till motionen.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsen
ProtokollsutdragDatum:
2025-06-18**Beslutsgång**

Ordföranden ställer Jennie Claessons (L) yrkande om att bifalla motionen mot arbetsutskottets förslag att besvara motionen och finner att kommunstyrelsen bifaller arbetsutskottets förslag.

Reservation

Jennie Claesson (L) reserverar sig mot beslutet med följande motivering:

Vi ser att styret vidtar åtgärder, men det räcker inte. Efter Elsas berättelse är det uppenbart att systemet har svikit. Det var för hennes skull vi liberaler lade förslaget om Lex Elsa – ett skydd för äldre kvinnor i hemtjänsten som syftar till att säkerställa trygghet i det egna hemmet genom skärpta rutiner, bakgrundskontroller och en rätt att få välja vem som ger omsorg. Det handlar om människors trygghet, om att våga larma och om att bli trodd. När äldre kvinnor varken blir lyssnade på eller skyddade då har vi en skyldighet att agera kraftfullare. Vi liberaler tänker inte nöja oss förrän Uppsala är en kommun där ingen kvinna behöver vara rädd i sitt eget hem.

Särskilda yttranden

Therez Almerfors (M) lämnar ett särskilt yttrande:

Vi står bakom problembeskrivningen i motionen, däremot är vi inte säkra på att förslagen i motionen är lösningarna på dessa problem. Uppsala kommun måste uppenbarligen arbeta aktivt och målinriktat med att återställa tryggheten i hemtjänsten och motarbeta den tystnadskultur som råder.

Ehsan Nasari (C) lämnar ett särskilt yttrande:

Centerpartiet delar Liberalernas uppfattning om vikten av ett systematiskt och välfungerande kvalitetsarbete inom äldreomsorgen och hemtjänsten. Ett starkt kvalitetsarbete är avgörande för att säkerställa de äldres trygghet, rättssäkerhet och värdighet. Den tragiska händelse som ligger till grund för motionen understryker behovet av robusta strukturer för att tidigt fånga upp signaler om missförhållanden och snabbt kunna agera.

Samtidigt vill vi betona att det systematiska kvalitetsarbetet redan idag bedrivs inom ramen för vård- och omsorgsförvaltningens ansvar, under ledning av äldre nämnden. Det är äldre nämnden som har det operativa ansvaret för kvalitetssäkring, avvikelshantering, riskbedömningar och patientsäkerhetsarbete. Centerpartiet anser därför att detta ansvar fortsatt bör ligga inom nämndens och förvaltningens uppdrag, snarare än att läggas till som ett nytt uppdrag under kommunstyrelsen.

Vi vill också särskilt lyfta fram ledarskapets avgörande roll. Tidigare brister i hanteringen

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsen
ProtokollsutdragDatum:
2025-06-18

av avvikelser och oroväckande signaler har inte berott på avsaknad av strukturer, utan på bristande efterlevnad och ansvarstagande i det dagliga ledarskapet. Här krävs fortsatt utveckling av styrning och ledning för att säkerställa att beslutade rutiner faktiskt följs i praktiken.

När det gäller förslaget om en översyn av kommunens visselblåsarfunktion delar vi uppfattningen att det är viktigt att denna funktion är trygg, robust och har tillräcklig kapacitet. Centerpartiet ser positivt på att kommunen utreder möjligheten att helt eller delvis lägga visselblåsarfunktionen i extern regi. En sådan lösning, som redan införts i flera andra R9-kommuner, kan bidra till att säkra långsiktig kompetens, minska personberoende och stärka förtroendet för funktionen – både bland medarbetare och brukare.

Jonas Segersam (KD) lämnar ett särskilt yttrande:

Äldrenämnden är ansvarig för det systematiska kvalitetsarbetet inom sin verksamhet, och denna behöver utvecklas. Vi har påpekat när det gäller beslut om den interna kontrollen, att de äldres liv och hälsa ska prioriteras, och det systematiska kvalitetsarbetet måste säkerställa just detta, och rapporteras på ett tillfredsställande sätt till nämnden. Exempelvis är det viktigt att se att uppföljningar av Lex Sarah och Lex Maria – anmälningar till IVO är en viktig del i nämndernas kvalitetsarbete.

Maria Rosander (SD) lämnar ett särskilt yttrande:

Kommunen bär ett tungt ansvar för de fasansfulla övergrepp som utspelat sig inom hemtjänsten. Sverigedemokraterna har länge drivit på för förstärkta bakgrundskontroller och krav på utdrag ur belastningsregistret vid nyrekrytering inom omsorgsverksamheten. Kommunen behöver även se över möjligheten att genomföra bakgrundskontroller av redan befintligt anställda. Utefter en extern granskning behöver kommunen få till ett helhetsgrepp över äldreomsorgen och säkerställa att övergreppen aldrig sker igen.

Justerandes signatur

Utdragsbestyrkande