

Datum:
2020-02-17Kommunstyrelsen
Caroline Hoffstedt

Svar på interpellation från Stefan Hanna (-) om kvalitet kopplat till Särskilda boenden för äldre

Stefan Hanna (-) ställer ett antal frågor om hur vi säkerställer kvaliteten på våra särskilda boenden.

På vilket sätt kan vi idag utvärdera kvaliteten på de särskilda boenden för äldre som till stor del finansieras av Uppsalas skattebetalare?

Kvaliteten på våra särskilda boenden inom äldreomsorgen följs upp och utvärderas på flera sätt. Först och främst måste utförarna, både privata och kommunala, ge vård och omsorg utifrån de krav som Äldrenämnden ställer i förfrågningsunderlag och avtal (privata) och i uppdrag (egenregin). Avtal och uppdrag följs upp av äldreförvaltningen och avdelningen avtal och marknad genom på-platsbesök på boendena genom intervjuer, viss dokumentationsgranskning och observationer. Detta sker på samtliga boenden minst en gång på en tvåårscykel. Utöver detta genomförs så kallade händelsestyrda uppföljningar på boenden på förekommen anledning, tex återkommande klagomål från anhöriga. Dessa sker oanmält. Under 2019 genomfördes åtta planerade uppdragsuppföljningar på särskilda boenden som drivs i egenregi och under innevarande år kommer ytterligare 13 boenden som drivs i egenregi att följas upp enligt plan som antagits av äldrenämnden. Alla avslutade avtals- och uppdragsuppföljningar redovisas till äldrenämnden. Genomförda avtals- och uppdragsuppföljningar analyseras och sammanställs i en årsrapport som redovisas för och antas av äldrenämnden.

Utöver avtals- och uppdragsuppföljningar genomför äldreförvaltningens kvalitet och utvecklingsavdelning internrevisioner på boendena som drivs i egenregi, inom ramen för nämndens kvalitetsledningssystem.

Inom ramen för nämndens verksamhetsplan för 2020 har förvaltningen tagit fram ett antal nyckeltal, bland annat rörande kvalitet, som kommer att följas och analyseras löpande under verksamhetsåret. Redovisning kommer att ske till äldrenämnden tertialvis. Exempel på mätbara kvalitetsmål som kommer att följas upp är söktryck per enskilt särskilt boende, väntetid för den enskilde från beslut till verkställighet på särskilt boende samt den enskildes upplevda nöjdhet med det särskilda boendet. Det sista kvalitetsmålet utgår från biståndshandläggarnas individuella uppföljning av beviljade insatser.

Om en utförare allvarligt brister mot gällande avtal alternativt inte åtgärdar brister som framkommit vid en avtalsuppföljning kan äldrenämnden vidta olika sanktioner. Den allvarligaste sanktionen är att ett avtal med en extern leverantör hävs. Utifrån gällande förfrågningsunderlag för särskilda boenden upphandlade enligt LOU och LOV kan nämnden också utdöma vite i form av en ekonomisk sanktion. Enligt tidigare avtal var den ekonomiska sanktionen satt till ersättningsreducering om 10 % tills dess att bristen var åtgärdad. I nuvarande förfrågningsunderlag framgår att nämnden har rätt att återkräva tidigare erlagd ersättning. Storleken på återkravet bestäms utifrån vad som är proportionerligt i förhållande till bristen. Om den konstaterade bristen innebär att utföraren alltjämt inte levererar i enlighet med vad som gäller enligt avtal, har nämnden även rätt till reduktion av framtida ersättning. Storleken på reduktionen bestäms av nämnden utifrån vad som är proportionerligt i förhållande till bristen.

Vad gör kommunen för att förbättra kvalitetsprocessen när det råder en juridisk konflikt mellan kommunen och en utförare som inte levererar kvalitet till sina kunder?

Äldrenämnden strävar alltid efter att ha en god dialog med samtliga utförare av äldreomsorg. Utgångspunkten i den uppföljning som genomförs av utförarna är att den enskilde brukaren av äldreomsorgen ska få en god och säker vård och omsorg. Denna utgångspunkt har gällt också i de fall där nämnden varit tvungen att vidta sanktioner.

Caroline Hoffstedt (S)

Kommunalråd