

Bilaga 4 till kommunfullmäktiges protokoll 2003-06-10 § 9**Svar på interpellation om kundvalet av Margareta Björk (m) Dnr 327-818/2003.**

1. Tycker Du att kundvalsmodellen har varit bra för våra äldre, dvs. att de själva har kunnat välja sin hemtjänst etc?

En utvärdering ska göras under 2003 av kundvalsmodellen av två olika institut, för att få en allsidig bedömning. Innan en sådan utredning gjorts anser jag att det är för tidigt att uttala mig om kundvalsmodellen har varit bra för våra äldre.

Införandet av kundvalsmodellen har inneburit enligt vad Stadsledningskontorets uppföljning av privata utförare inom hemtjänsten visar, att antalet utförare har ökat till 35 st. Innan kundvalsmodellen infördes var ca 10 % av utförarna i privat regi nu är siffran 26%. Uppföljningen av de privata utförarna gjordes under sommaren och hösten 2002. Att så många som 26 % har en privat utförare beror inte bara på att så många fler har bytt utan det beror på flera olika faktorer. Vissa stadsdelar som t ex Älvsjö och Rinkeby erbjuder enbart hemtjänst i privat regi. Av de som är nya ärenden väljer fler en privat aktör, vilket kan handla om bättre marknadsföring. I en del fall har kommunala enheter avknoppats och ärendena har då, som en följd av kundvalssystemets konstruktion, per automatik också privatiserats.

5 % av alla personer med hemtjänst dvs. 596 personer av totalt 11697 har sedan kundvalet infördes bytt utförare. 3,7 % av samtliga hemtjänstmottagare har bytt till en privat. Eftersom de flesta tidigare har haft en kommunal är det rätt naturligt att om man byter så blir det i högre utsträckning till en privat.

Stadsledningskontoret konstaterar i undersökningen att det på vissa områden finns tydliga brister i hur de privata utförarna arbetar. Som exempel kan nämnas att inte ens hälften av utförarna bedömdes ha en fungerande klagomålshantering. I övriga fall var den inte tillfredsställande eller okänd. I en fråga där det skulle preciseras om utförarna rapporterat sammanställningar av klagomål till beställaren (skall enligt avtalet ske två gånger per år) var det bara i vart tionde fall som detta skett.

Bara var fjärde företag gör arbetsplaner för sina hemtjänstärenden, vilket de skall göra enligt de avtal som finns mellan staden och respektive utförare. Dessutom var den uppföljning som gjordes från stadsdelsförvaltningarnas sida inte tillfredsställande. Stadsledningskontoret ska under våren 2003 se över formerna för uppföljning av äldreomsorgen i staden.

En fördel med kundvalssystemet är möjligheten att byta utförare om man är missnöjd, vilket Margareta Björk är inne på. Men valfriheten har också tydliga begränsningar om alla alternativ är privata. Även innan kundvalssystemet infördes fanns det möjlighet att välja vårdbiträde hos befintliga utförare, dessutom kunde man välja anhörigvårdare eller hemvårdsbidrag.

Fråga 2. Avser Du att avskaffa kundvalsmodellen?

Det finns ett stort behov av att utreda hur kundvalsmodellen fungerat, vilket inte minst stadsledningskontorets utredning bekräftar. Det är för tidigt att uttala sig om själva modellen ska avskaffas.

Fråga 3. Om så är fallet, vad har du för beredskap för detta?

Om modellen ska avskaffas kommer beslutet att tas i god tid för att se över möjligheter och problem.

Fråga 4. Om så är fallet, hur och när tänker Du informera våra äldre medborgare om detta ?

Samma svar som på fråga 3.

Fråga 5. Om så är fallet, anser Du då att de ca 25 % som valt privata företag inte är kapabla själva att välja den utförare som de vill ha?

En del äldre är naturligtvis kapabla att välja, men en del kan på grund av sjukdom inte välja. Valfriheten begränsas också av att i vissa stadsdelar finns ingen kommunal utförare. Dessutom har inte 25 % valt eftersom en del vid avknoppningar har följt med automatiskt.

Möjligheterna för den enskilde att påverka sin vardag är av stor vikt. Det finns flera andra sätt att organisera vård och omsorg så att valfriheten ökar än att ha en kundvalsmodell som enbart ser till vilket företag som utför tjänsten och som i sin förlängning handlar om att privatisera hemtjänsten. Kundvalsmodellen berör inte innehållet i den hemtjänst som är beviljad av biståndsbedömaren. Vilket för den enskilde måste vara det absolut viktigaste. Möjligheten att byta företag kan innebära en försämrad möjlighet till en långsiktig rehabilitering av den äldre. De mycket begränsade möjligheterna till uppföljning är också en brist. En friare biståndsbedömning med ett antal timmar som den enskilde själv kan styra över skulle ge en mycket bättre möjlighet att påverka. Det utredningsuppdrag som äldreomsorgsberedningens kansli har att se över möjligheterna att införa 6-8 timmars hemhjälp i månaden utan biståndsbedömning är i diskussionen om valfrihet mycket intressant.

Fråga 6. Om så är fallet hur och när tänker Du informera de berörda företagen om detta ?

I avvaktan på att utredningen görs kommer en kundvalsupphandling av hemtjänst för år 2004 att ske. Företagen vet att utvärderingen av kundvalsmodellen är på gång. Så snart utvärderingen är klar så kommer vi att i god tid meddela företagen vad som kommer att ske. Vi har ingen anledning att inte behandla företagen väl.

Stockholm den 28.4. 2003

Margareta Olofsson
socialborgarråd