



Handläggare: Nina Mörman Aldunge
Telefon: 508 25 006

Till
Socialnämnden

Redogörelse om ledsagarservice

Svar på skrivelse från Inger Stark (V), Jackie Nylander (V) och Roger Mogert (S)

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Eva Sandberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen genomförde en entreprenadupphandling av den verksamhet som tidigare bedrevs inom Enheten för ledsagarservice och som nu kallas Stockholms stads ledsagarservice. Entreprenaden drivs av Omsorgshuset i Stockholm AB sedan 2010-06-01.

Inger Stark (V), Jackie Nylander (V) och Roger Mogert (S) framför i skrivelsen att Synskadades Riksförbund och andra handikapporganisationer var mycket oroliga för kvalitetsförsämringar när Omsorgshuset övertog driften av Enheten för ledsagarservice. Företaget har gått med förlust. Ledamöterna vill därför få en rapport om hur situationen är nu.

Efter genomförda budget- och rationaliseringsåtgärder uppvisar Stockholms stads ledsagarservice ett positivt resultat. Framförd kritik har diskuterats med ledningen för Omsorgshuset i Stockholm AB. En granskning av att genomförandeplaner finns ska göras vid ett platsbesök under april månad.



Bakgrund

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden beslutade 2009 att verksamheten vid Enheten för ledsagarservice (Efl) skulle upphandlas i konkurrens efter att verksamheten uppvisat betydande budgetunderskott under 2008 och 2009.

Förvaltningen genomförde en entreprenadupphandling utifrån LOU av den verksamhet som tidigare bedrevs inom Efl och som nu kallas Stockholms stads ledsagarservice. Entreprenaden drivs av Omsorgshuset i Stockholm AB sedan 2010-06-01. Omsorgshuset i Stockholm AB är dessutom upphandlad utifrån LOV och godkänd som utförare. Båda verksamheterna bedrivs inom Stockholms stads kundvalsmodell avseende ledsagar- och avlösarservice.

Ärendet

Ledamöterna Inger Stark (V), Jackie Nylander (V) och Roger Mogert (S) skriver att företaget har gått med förlust och att Synskadades riksförbund (SRF) och andra handikapporganisationer var mycket oroliga för kvalitetsförsämringar när Omsorgshuset övertog driften av verksamheten. I början av april 2011 skedde stora neddragningar och ledamöterna vill ha en rapport om hur situationen är nu.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialtjänstavdelningen.

Uppföljning av verksamheten

Omsorgshuset i Stockholm AB lämnar varje månad redovisning av antalet utförda timmar enligt avseende entreprenaden när det gäller ledsagning och avlösning. Entreprenaden följs också upp varje tertiäl avseende prestationer, ekonomi, personal och aktuell situation. Därutöver sker uppföljningar av kundval enligt LOV som vid flertalet tillfällen samordnats med entreprenaduppföljningarna.

Under 2011 genomförde Stockholms stads ledsagarservice 64157 timmar ledsagning och 2057 timmar avlösning. Totalt använde 700 brukare varav 517 kvinnor och 183 män ledsagning/avlösning.

2011

Omsorgshuset i Stockholm AB redovisade ett underskott på ca 800 tkr för 2010. Uppstartskostnaderna uppgick till ca 300 tkr.

Med hänsyn till uppkommet budgetunderskott genomförde Omsorgshuset i Stockholm AB under mars 2011 ett antal budget- och rationaliseringsåtgärder för att få

en budget i balans. Verksamhetens administration av kvitton var också mycket tidskrävande.

Följande åtgärder vidtogs därför:

- Schablonersättning med 300 kr/månad för heltidsanställd i löneökning som kompensation för mat och kaffe.
- Schablonersättning för resor med 150 kr/månad.
- Ingen ersättning för timanställda för restid mellan uppdrag och ingen ersättning för SL-remsa. Istället ska en schablonersättning med 150 kr/månad utbetalas för resor.
- Indragning av en person på bokningen och en administrativ personal (mars 2011). De arbetsuppgifter som legat på administrationen lades ut på samordnarna.
- Av biståndsbeslutet ska framgå vilka aktiviteter etc. som ingår och om det är fråga om pedagogiska/sociala måltider. Vid oklarheter tas diskussioner med biståndshandläggare.

Efter genomförda besparingsåtgärder förbättrades den ekonomiska situationen. Fr.o.m. 2011 uppvisade verksamheten en budget i balans.

Klagomål på verksamheten

Under 2011 fick förvaltningen in klagomål på verksamheten från

- Synskadades Riksförbund i Stockholms stad
- anställda på Omsorgshuset (personal som tidigare var anställda inom förvaltningen), samt från
- en brukare.

Klagomålet från Synskadades Riksförbund grundade sig på en brukarenkät som genomförts med svar från 9 brukare som har Stockholms stads ledsagarservice som utförare. Dessa 9 personer var inte heller eniga i sina svar. Det låga antalet svarande gjorde att förbundet inte kunde dra några generella slutsatser, men redovisade vissa tendenser:

- brukare kan inte få den ledsagare man vill ha
- svårt att kontakta ledsagaren på annat sätt än via bokningen
- svårt att få ledsagare med kort varsel
- oro för ledsagarnas villkor och kompensation för extrautgifter
- kritik kring bokningen.



Samtal fördes med ledningen för Omsorgshuset i Stockholm AB¹ vid platsbesök 2011-03-15. Omsorgshuset anser att brukare ska ha möjlighet att välja ledsagare, men att målet är att uppdragen resmässigt ligger så nära som möjligt. Att personer inte får den ledsagare man önskat kan bero på sjukdom, personal slutar m.m. och att annan personal då måste ta uppdraget. Idealet är att varje brukare har två ledsagare som kan ersätta varandra vid frånvaro.

Stockholms stads ledsagarservice måste för att verksamheten ska finansieras ha så hög debiterbar tid som möjligt och att så få spilltider finns som möjligt. En svårighet med att många ledsagare har fasta uppdrag är att det blir svårare att hitta spontantider. Bokarna försöker boka in ledsagarna inom ett avgränsat geografiskt område för att restiderna inte ska bli för långa. Alla bokningar görs så att hänsyn tas till restid. Man försöker vid bokningarna ta hänsyn till om viss ledsagare önskas, men det går inte alltid att tillgodose detta bland annat på grund av frånvaro, andra bokningar etc.

Klagomålen från personalen rörde i huvudsak arbetsgivarens vidtagna rationaliseringsåtgärder. När det gäller klagomålet från brukaren ansåg Omsorgshuset i Stockholm AB att de så långt det varit möjligt försökt att tillgodose behoven, men att olika medlemmar i familjen lämnat olika önskemål beträffande avlösning och ledsagning.

Ett 10-tal synpunkter/klagomål från brukare har inkommit till Stockholms stads ledsagarservice under 2011. Synpunkterna/klagomålen har bl. a. rört hur information lämnas till synskadade brukare, telefontiderna till bokningen, att ledsagare uteblivit från uppdraget eller har kommit för sent. Även positiva synpunkter har inkommit.

Förvaltningen uppmärksammade under 2011 och framförde kritik över att genomförandeplaner inte hade upprättats i flertalet ärenden. Detta arbete påbörjades under 2011.

Nuläge 2012

Senaste uppföljningen med Omsorgshuset i Stockholm AB skedde 2012-01-19. Vid uppföljningen deltog upphandlare, verksamhetscontroller från enheten för organisations- och föreningsstöd och verksamhetssekreterare från socialtjänstavdelningen.

¹ Kerstin Lundin, VD och chef för Stockholms stads ledsagarservice, Patric Stoor-Karlberg, f.d. utvecklingschef inom Omsorgshuset och Malin Westerlund, numera enhetschef för Stockholms stads ledsagarservice



Stockholms stads ledsagarservice har ca 145 anställda, 70 timanställda, 21 månadsanställda 34 endast ett uppdrag och 22 anhörganställda. Verksamheten har ungefär lika många timanställda som förra året.

Verksamheten redovisar f.n. ett överskott på ca 150 tkr/månad exklusive overheadkostnader.

Genomförandeplaner har enligt uppgift nu upprättats i ca 200 ärenden. I alla nya beslut görs en genomförandeplan.

Förvaltningens synpunkter

Stockholms stads ledsagarservice uppvisar efter vidtagna budget- och rationaliseringsåtgärder ett positivt ekonomiskt resultat. Omsorgshuset i Stockholm AB har därmed efter relativt kort tid vänt den negativa ekonomiska trenden, vilket förvaltningen ser som positivt. Vissa förändringar har dock upplevts som negativa av personalen. Det är inte ovanligt att synpunkter från personalen förekommer när verksamhetsförändringar ska genomföras. Förvaltningen anser att omfattande budgethållningsåtgärder skulle ha behövt genomföras även om verksamheten drivits i kommunal regi.

Förvaltningen har sedan våren 2011 inte fått in några nya klagomål på verksamheten. Vid ett kommande platsbesök i april månad ska förvaltningen granska dokumentationen och göra stickprov för att kontrollera i vilken utsträckning genomförandeplaner finns. Dessutom ska uppföljning ske utifrån utvärderingskriterierna och övriga viktiga punkter i förfrågningsunderlaget vid upphandlingen.

Stockholms stads ledsagarservice har 700 brukare. Mot bakgrund av det stora antalet brukare har relativt få klagomål på verksamheten inkommit.

Socialförvaltningen har fått i uppdrag att genomföra en fördjupad analys av ledsagarservice enligt LSS och ledsagning enligt SoL. Bakgrunden är att man såväl från politiskt håll som från intresseorganisationerna har ställt frågor som bl.a. rör stadsdelsnämndernas tolkning och tillämpning av riktlinjerna, praxis vad gäller rätten till ledsagning, upplevd minskning av omfattning på den ledsagning som beviljas och olikheter i bedömning mellan stadsdelsnämnderna. Uppdraget utförs bl.a. genom granskning av akter, intervjuer med brukare, beställare och utförare. Granskningen kommer att redovisas för nämnden i ett särskilt ärende före sommaren 2012.

Bilaga

Skrivelse från Inger Stark (V), Jackie Nylander (V) och Roger Mogert (S)

