



PM 2009:68 RVI (Dnr 327-2710/2008)

Skrivelse om att stoppa konkurrensutsättningen av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21

Skrivelse av Ann-Margarethe Livh (v)

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande
Skrivelse av Ann-Margarethe Livh (v) om att stoppa konkurrensutsättningen av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21 anses besvarad med vad föredragande borgarråd anför.

Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson anför följande.

Ärendet

Ann-Margarethe Livh (v) föreslår i en skrivelse den 19 november 2008 till kommunstyrelsen att konkurrensutsättningen av äldreomsorg ska stoppas med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21. Vidare föreslås att en analys måste göras av alla möjligheter att öka allmänhetens insyn och därmed ökad möjlighet till en god kvalitet. Alla förfrågningsunderlag ska, enligt skribenten, ha skrivningar som garanterar allmänhetens insyn enligt kommunallagen, entreprenörernas skyldighet att lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda samt att meddelarfrihet och meddelarskydd skrivs in i anställningsavtalen. Dessutom bör staden begära nödvändiga lagändringar som ökar insynen i privat verksamhet.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret och äldrenämnden. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 3 februari 2009.

Stadsledningskontoret anser att det är av yttersta vikt med en aktiv avtalsförvaltning. I avtalsförvaltningen ingår även att vid behov vidta åtgärder för att följa avtalet. För att klara denna tillsyn, för att säkerställa att avtalsuppföljning kan ske samt för att tillförsäkra medborgarna insyn i verksamheterna bör det skrivas in i avtalen, vilket också vanligtvis görs, att kommunen ska ha rätt till insyn, kontroll och inspektioner av olika slag. Staden har också skrivit in i entreprenadavtalen för vård- och omsorgsboende att meddelarfrihet ska gälla. Detta innebär att personalen i verksamheten ska ha i huvudsak samma meddelarfrihet och meddelarskydd som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Förutom den avtalsuppföljning som görs av staden så har respektive biståndshandläggare ett ansvar att följa upp att den enskilde brukaren får den vård och omsorg som beviljats. Kommunfullmäktige har fattat beslut om upphandling av äldreboenden och stadsledningskontoret anser inte att dessa beslut ska omprövas utifrån de skäl som anförs i skrivelsen.

Äldrenämnden anser att det generellt finns bra förutsättningar för uppföljning, kontroll och insyn av verksamheter inom äldreomsorgen oavsett utförare. Det är dock viktigt att fortlöpande arbeta med att förbättra och utveckla verktygen för uppföljning och kontroll. Riksrevisionens rapport innehåller slutsatser och rekommendationer som avser regering, Socialstyrelsen och de länsstyrelser som utfärdar tillstånd för vård- och omsorgsboende. Riksrevisionen kommer att följa upp granskningen. När det gäller de ramavtal som äldrenämnden förvaltar finns i dag en bra uppföljning, kontroll och insyn. Äldrenämnden finner därmed inga skäl till att stoppa konkurrensutsättning av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21.

Kommunstyrelsens pensionärsråd har ingen erinran.

Mina synpunkter

Utvecklingen med ett ökat antal utförare i äldreomsorgen innehåller många möjligheter men ställer också krav på uppföljning, kontroll och insyn oavsett utförare. Verksamhet inom äldreomsorg följs upp och kontrolleras av Socialstyrelsen, länsstyrelsen och kommuner som upphandlar verksamhet. Inom Stockholms stad finns även äldreomsorgsinspektörer som kontrollerar verksamheten.

Det är av yttersta vikt att staden följer upp hur leverantören fullgör sina åtaganden enligt avtal, och att vid behov vidta åtgärder när så inte sker. För att klara tillsyn och för att säkerställa att avtalsuppföljning kan ske samt för att tillförsäkra medborgarna insyn i verksamheterna bör det skrivas in i avtalen, vilket också vanligtvis görs, att kommunen ska ha rätt till insyn, kontroll och inspektioner av olika slag. Även att en årsredovisning med bokslut och balansräkning ska lämnas till kommunen årligen bör skrivas in.

Äldrenämnden har i uppdrag att förvalta ramavtal för köp av hemtjänst, ledsagning, avlösning samt köp av enstaka platser i särskilda boenden, korttidsvård och profilboende. Äldrenämnden har i samarbete med stadsledningskontoret arbetat fram förfrågningsunderlagen till dessa ramavtal. Äldrenämndens uppfattning är att dessa förfrågningsunderlag har tydliga krav på både kvalitet och insyn.

Modellen för äldrenämndens uppföljning och kontroll av dessa avtal är:

- Individuppföljning – biståndshandläggaren följer upp att den enskilde får beslutande insatser.
- Verksamhetsuppföljning – samtliga verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med följs upp årligen. Syftet med verksamhetsuppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med är det en avtalsuppföljning.
- Brukarundersökning – genomförs regelbundet och är ett instrument för staden att få brukarnas uppfattning om tjänsterna håller en god kvalitet.
- Uppföljning utifrån inkomna synpunkter och klagomål – uppföljningens uppbygg är beroende av synpunkterna/klagomålets art.
- Fakturakontroll - beställaren kontrollerar och godkänner att fakturerat belopp överensstämmer med gjorda beställningar.
- Ekonomisk uppföljning - äldrenämnden har under 2008 utvecklat den ekonomiska uppföljningen av privata utförare. I uppföljningen ingår nu regelbunden kontroll av inbetalning av skatter och avgifter, granskning av årsre-

dovisning inklusive revisionsberättelse, kontroll av att utföraren har giltig ansvarsförsäkring och vid behov görs fördjupad uppföljning. Detta görs alltid i samband med förlängning av avtal från och med 2008.

I den centralupphandling av 14 vård- och omsorgsboenden för äldre som staden genomfört under 2008 står inskrivet i avtalen bland annat att ”Entreprenören ska ge staden insyn i verksamheten och samarbeta så att staden genom förvaltande respektive beställande stadsdelsnämnd samt genom revisorer och äldreomsorgsinspektörer kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar. I detta ingår, verksamhetsuppföljning enligt HSL och SoL, uppföljning och tillsyn av avtalsuppfyllelse samt hur den enskildes omvårdnadsbehov tillgodoses.”

Staden har också i dessa upphandlingar skrivit in i avtalen att meddelarfrihet ska gälla. Detta innebär att personalen i verksamheten ska ha i huvudsak samma meddelarfrihet och meddelarskydd som råder för motsvarande offentligt anställd personal.

I samband med att valfrihet infördes inom vård- och omsorgsboenden för äldre beslutades också att information om de olika utförarna, både kommunala och enskilt drivna, ska finnas tillgänglig på stadens hemsida. Staden har nu gjort en brukarundersökning bland alla som bor på vård- och omsorgsboende, kommunalt drivna och enskilt drivna. Resultatet kommer att redovisas på stadens hemsida för respektive vård- och omsorgsboende. Detta innebär att uppgifterna är offentliga och tillgängliga för allmänheten och ska underlätta för den enskilde att göra ett val.

Sammanfattningsvis kan konstateras att det generellt finns bra förutsättningar för uppföljning, kontroll och insyn av verksamheter inom äldreomsorgen oavsett utförare. Jag finner därmed inga skäl att stoppa konkurrensutsättning av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Skrivelse av Ann-Margarethe Livh (v) om att stoppa konkurrensutsättningen av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21 anses besvarad med vad föredragande borgarråd anför.

Stockholm den 2 april 2009

EWA SAMUELSSON

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Skrivelse om att stoppa konkurrensutsättningen av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21 av Ann-Margarethe Livh (v), dnr 327-2710/2008

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Carin Jämtin* och *Roger Mogert* (båda s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen beslut att

1. Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta att bifalla skrivelsen.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Så länge inte staten genom riksdagen, regeringen, Socialstyrelsen och länsstyrelserna skapar reella förutsättningar för god kvalitet och insyn i privat driven äldreomsorg kommer olika förutsättningar att råda mellan kommunalt och privat driven äldreomsorg. Detta innebär en risk för kvalitetsbrister i den allt mer privatiserade äldreomsorg som erbjuds Stockholmarna

Det är bra men räcker inte att förfrågningsunderlagen för ramavtalen har förbättrats eller att äldreförvaltningen har utvecklat den ekonomiska uppföljningen. Fortfarande kan inte de äldres, de anhörigas, allmänhetens, de förtroendevaldas och tjänstemännens insyn i privat driven äldreomsorg jämföras med kommunalt driven äldreomsorg.

Förvaltningslagen har en serviceskyldighet mot allmänheten som inte garanteras genom de skrivningar som äldreförvaltningen har fört in i de senaste upphandlingarna. Staden ställer bara krav på att staden själv kan begära ut material som allmänheten kan vara intresserad av, inte att utföraren ska vara skyldig att lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda. Enligt Riksrevisionens rapport ställer ingen kommun sådana krav, inte heller Stockholm.

Den privat ägda äldreomsorgen där kommunen köper enstaka platser är ännu mer slutet. Enligt gällande ramavtal ska utföraren endast på begäran av staden redovisa vilka synpunkter och klagomål som kommit och vilka åtgärder som vidtagits. Det är alltså inte ens självklart att regelbundet hålla kommunen informerad om klagomål från äldre och anhöriga.

I kommunen finns daglig insyn och stadsdelsförvaltningens ledning kan omedelbart vidta åtgärder om det uppstår missförhållanden. Brister kan även uppmärksammas på ett tidigare stadium i kommunal verksamhet. Denna möjlighet till snabba åtgärder finns inte i privat driven verksamhet, vare sig den är centralupphandlad eller upphandlad av stadsdelsnämnden.

Särskilt uttalande gjordes av borgarrådet *Yvonne Ruwaida* (mp) enligt följande.

Som framgår av Riksrevisionens rapport 2008:21 finns omfattande behov av åtgärder när det gäller styrningen av kvaliteten i privat äldreomsorg. Det ställs stora krav på att denna marknad regleras så att socialtjänstslagens krav på god kvalitet uppnås. I rapporten anges att regeringen inte skaffat sig tillräcklig kunskap om hur äldreomsorgsmarknaden fungerar, att socialstyrelsen inte tagit sitt uppföljningsansvar, att länsstyrelserna tillståndsgivning inte säkrar god kvalitet och att tillstånden riskerar att inte hänga med i utvecklingen. Det är bra att förfrågningsunderlagen för ramavtalen i Stockholm har förbättrats och att äldreförvaltningen har utvecklat den ekonomiska uppföljningen, men åtgärderna är fortfarande otillräckliga. De äldres, anhörigas, allmänhetens, de förtroendevaldas och de kommunala tjänstemännens insyn i den privat drivna äldreomsorgen måste förbättras.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Carin Jämtin*, *Roger Mogert*, *Tomas Rudin* och *Teres Lindberg* (alla s) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s) och (v) i borgarrådsberedningen.

Särskilt uttalande gjordes av *Stefan Nilsson* (mp) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (mp) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Ann-Margarethe Livh (v) föreslår i en skrivelse till kommunstyrelsen att konkurrensutsättningen av äldreomsorg ska stoppas med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21. Vidare föreslås att en analys måste göras av alla möjligheter att öka allmänhetens insyn och därmed ökad möjlighet till en god kvalitet. Alla förfrågningsunderlag ska, enligt skribenten, ha skrivningar som garanterar allmänhetens insyn enligt kommunallagen, entreprenörernas skyldighet att lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda samt att meddelarfrihet och meddelarskydd skrivs in i anställningsavtalen. Dessutom bör staden begära nödvändiga lagändringar som ökar insynen i privat verksamhet.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret och äldrenämnden. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 3 februari 2009.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 18 februari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser att en det är av yttersta vikt med en aktiv avtalsförvaltning, d.v.s. att följa upp hur leverantören fullgör sina åtaganden enligt avtal. I avtalsförvaltningen ingår även att vid behov vidta åtgärder för att följa avtalet.

För att klara denna tillsyn, för att säkerställa att avtalsuppföljning kan ske samt för att tillförsäkra medborgarna insyn i verksamheterna bör det skrivas in i avtalen, vilket också vanligtvis görs, att kommunen ska ha rätt till insyn, kontroll och inspektioner av olika slag. Även att en årsredovisning med bokslut och balansräkning ska lämnas till kommunen årligen bör skrivas in.

I den centralupphandling av 14 vård- och omsorgsboenden för äldre som stadsledningskontoret genomfört står inskrivet i avtalen bl.a. att ”Entreprenören ska ge staden insyn i verksamheten och samarbeta så att staden genom förvaltande respektive beställande stadsdelsnämnd samt genom revisorer och äldreomsorgsinspektörer kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar. I detta ingår, verksamhetsuppföljning enligt HSL och SoL, uppföljning och tillsyn av avtalsuppfyllelse samt hur den enskildes omvårdnadsbehov tillgodoses.”

Vidare avtalas i ovan nämnda upphandling att ”Entreprenören ska ge staden insyn i företagets ekonomiska ställning genom att, senast en månad efter att årsredovisning fastställts, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning. Stadens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Entreprenören förbinder sig att aktivt medverka och utvärdera vid och underlätta deras arbete.”

Staden har också i dessa upphandlingar skrivit in i avtalen att meddelarfrihet ska gälla. Detta innebär att personalen i verksamheten ska ha i huvudsak samma meddelarfrihet och meddelarskydd som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet omfattar dock inte uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållandet för entreprenören.

Förutom den avtalsuppföljning som görs av staden så har respektive biståndshandläggare ett ansvar att följa upp att den enskilde brukaren får den vård och omsorg som beviljats.

I samband med att valfrihet infördes inom vård- och omsorgsboenden för äldre beslutades också att information om de olika utförarna, både kommunala och enskilt drivna, ska finnas tillgänglig på stadens hemsida. Staden har nu gjort en brukarundersökning bland alla som bor på vård- och omsorgsboende, kommunalt drivna och enskilt drivna. Resultatet kommer att redovisas på stadens hemsida för respektive vård- och omsorgsboende. Detta innebär att uppgifterna är offentliga och tillgängliga för allmänheten och ska underlätta för den enskilde att göra ett val.

Kommunfullmäktige har fattat beslut om upphandling av äldreboenden och stadsledningskontoret anser inte att dessa beslut ska omprövas utifrån de skäl som anförs i skrivelsen.

Äldrenämnden

Äldrenämnden beslutade vid sitt sammanträde den 10 februari 2009 att skrivelsen besvaras med äldreförvaltningens tjänsteutlåtande.

Reservation anfördes av vice ordföranden Leif Rönngren m fl (s) samt ledamöterna Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp), *bilaga 1*.

Äldreförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 12 januari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Utvecklingen med ett ökat antal utförare i äldreomsorgen innehåller många möjligheter men ställer också krav på uppföljning, kontroll och insyn oavsett utförare.

Uppföljning och kontroll

Verksamhet inom äldreomsorg följs upp och kontrolleras av Socialstyrelsen, länsstyrelsen och kommuner som upphandlar verksamhet. Inom Stockholms stad finns även äldromsorgsinspektörer som kontrollerar verksamheten.

Äldrenämnden har i uppdrag att förvalta följande ramavtal:

- Köp av hemtjänst enligt socialtjänstlagen i ordinärt boende avseende såväl omvårdnads- och servicetjänster som städtjänster i ett kundvalssystem
- Köp av ledsagning och avlösning enligt LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) och SoL (socialtjänstlagen) i ett kundvalssystem
- Köp av enstaka platser i särskilda boenden för personer över 65 år - Valfrihetsmodellen
- Köp av enstaka platser i särskilda boenden för personer över 65 år i form av korttidsvård och profilboende.

För att kunna förvalta ett ramavtal på ett bra sätt är en av förutsättningarna att det finns ett bra förfrågningsunderlag i botten. Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret arbetat fram förfrågningsunderlagen till ovan nämnda ramavtal. Äldreförvaltningens uppfattning är att dessa förfrågningsunderlag har tydliga krav på kvalitet och insyn.

Modellen för äldreförvaltningens uppföljning och kontroll av dessa avtal är:

- **Individuppföljning** – biståndshandläggaren följer upp att den enskilde får beslutande insatser.
- **Verksamhetsuppföljning** – samtliga verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med följs upp årligen. Syftet med verksamhetsuppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med

är det en avtalsuppföljning.

- **Brukarundersökning** – genomförs regelbundet och är ett instrument för staden att få brukarnas uppfattning om tjänsterna håller en god kvalitet.
- **Uppföljning utifrån inkomna synpunkter och klagomål** – uppföljningens upplägg är beroende av synpunkterna/klagomålets art.
- **Fakturakontroll** - beställaren kontrollera och godkänner att fakturerat belopp överensstämmer med gjorda beställningar.
- **Ekonomisk uppföljning** - äldreförvaltningen har under 2008 utvecklat den ekonomiska uppföljningen av privata utföre. I uppföljningen ingår nu regelbunden kontroll av inbetalning av skatter och avgifter, granskning av årsredovisning inklusive revisionsberättelse, kontroll av att utföraren har giltig ansvarsförsäkring och vid behov görs fördjupad uppföljning. Detta görs alltid i samband med förlängning av avtal fr.o.m. 2008.
- När det gäller ramavtal för driftentreprenad förvaltas dessa av respektive stadsdelsnämnd där verksamheten är belägen.

Insyn

I kommunallagen finns bestämmelser (3:19, 3:19a) om att kommuner och landsting som lägger ut verksamhet på entreprenad måste försäkra sig om att allmänheten har möjlighet att få insyn i verksamheten. Detta ska regleras i avtalet mellan kommunen och entreprenören. Dessa bestämmelser i kommunallagen innebär att staden i sina entreprenadsavtal ska införa klausuler som ger staden rätt att begära ut material från entreprenören som i sin tur kan vara intressant för medborgare att ta del av. Förutom material med intresse för medborgarna ska staden försäkra sig rätten till att få del av det material som krävs för den egna uppföljningen av verksamheten. Sådant material kan i vissa fall vara av den typen att det bör sekretessbeläggas i de fall någon begär att få ut handlingar från staden.

I de senaste upphandlingarna som äldreförvaltningen genomfört i samarbete med stadsledningskontoret finns följande skrivning avseende allmänhetens rätt till insyn:

”Utföraren ska ge allmänheten insyn i verksamheten på de sätt som stadgas i 3 kap. 19 § kommunallagen, vilket innebär att staden har rätt att begära ut material från utföraren som kan vara intressant för medborgarna att ta del av.”

Meddelarfrihet

Regeringen har tidigare utrett frågan om yttrande- och meddelarfrihet för anställda i verksamheter med anknytning till det allmänna. En utredning ledde till förslag om en lag om skydd för privatanställdas yttrandefrihet. Någon lagstiftning genomfördes dock aldrig.

Utifrån ett beslut i Kommunstyrelsen 2008-02-20 (dnr 335-3891/2007) rekommenderar stadsledningskontoret att det i stadens avtal om vård- och omsorgstjänster används följande avtalsvillkor:

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet ska dock inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för entreprenören. Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag.

Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten.

Det åligger entreprenören att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

Sammanfattande slutsats

Äldreförvaltningens uppfattning är att det generellt finns bra förutsättningar för uppföljning, kontroll och insyn av verksamheter inom äldreomsorgen oavsett utförare. Det är dock viktigt att fortlöpande arbeta med att förbättra och utveckla verktygen för uppföljning och kontroll.

Riksrevisionens rapport innehåller slutsatser och rekommendationer som avser regering, Socialstyrelsen och de länsstyrelser som utfärdar tillstånd för vård- och omsorgsboende. Riksrevisionen kommer att följa upp granskningen.

När det gäller de ramavtal som äldrenämnden förvaltar finns i dag en bra uppföljning, kontroll och insyn.

Äldreförvaltningen finner därmed inga skäl till att stoppa konkurrensutsättning av äldreomsorgen med hänsyn till Riksrevisionens rapport 2008:21.

Kommunstyrelsens pensionärsråd

Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 3 februari 2009. Rådet lägger anmälan till handlingarna utan erinran.

RESERVATIONER M.M.

Äldrenämnden

Reservation anfördes av vice ordföranden Leif Rönngren m fl (s) samt ledamöterna Margareta Johansson (v) och Eivor Karlsson (mp) enligt följande

3. Äldrenämnden beslutar att tillstyrka skrivelsen i yttrandet till kommunstyrelsen.
4. Därutöver vill vi framföra följande.

Så länge inte staten genom riksdagen, regeringen, Socialstyrelsen och länsstyrelserna skapar reella förutsättningar för god kvalitet och insyn i privat driven äldreomsorg kommer olika förutsättningar att råda mellan kommunalt och privat driven äldreomsorg. Detta innebär en risk för kvalitetsbrister i den allt mer privatiserade äldreomsorg som erbjuds Stockholmarna.

Det är bra men räcker inte att förfrågningsunderlagen för ramavtalen har förbättrats eller att äldreförvaltningen har utvecklat den ekonomiska uppföljningen. Fortfarande kan inte de äldres, de anhörigas, allmänhetens, de förtroendevaldas och tjänstemännens insyn i privat driven äldreomsorg jämföras med kommunalt driven äldreomsorg.

Den privat ägda äldreomsorgen där kommunen köper enstaka platser är ännu mer sluten. Enligt gällande ramavtal ska utföraren endast på begäran av staden redovisa vilka synpunkter och klagomål som kommit och vilka åtgärder som vidtagits. Det är alltså inte ens självklart att regelbundet hålla kommunen informerad om klagomål från äldre och anhöriga.

I kommunen finns daglig insyn och stadsdelsförvaltningens ledning kan omedelbart vidta åtgärder om det uppstår missförhållanden. Brister kan även uppmärksammas på ett tidigare stadium i kommunal verksamhet. Denna möjlighet till snabba åtgärder finns inte i privat driven verksamhet, vare sig den är centralupphandlad eller upphandlad av stadsdelsnämnden.