



PM 2009:133 RVI (Dnr 327-959/2009)

## Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande  
Anmälan av verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008  
godkänns, *bilaga 2*.

**Föredragande borgarrådet Ewa Samuelsson** anför följande.

### *Ärendet*

För en samlad belysning av äldreomsorgen i Stockholm samt för att följa måluppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål och intentioner sammanställer äldreförvaltningen sedan 2007 en verksamhets- och kvalitetsredovisning.

Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008, har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

### *Beredning*

Äldrenämnden har överlämnat verksamhets- och kvalitetsredovisningen för äldreomsorgen 2008 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 14 april 2009.

*Stadsledningskontoret* ser positivt på att det för andra gången tagits fram en sammanställning över de dokument som finns i staden rörande verksamhet och kvalitetsredovisning. Det sker en omfattande uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Denna redovisning ger en samlad bild av hur väl verksamheten har lyckats uppfylla målen och var styrkor, respektive förbättringsområden, finns inom äldreomsorgen. Stadsledningskontoret betonar att det är av stor vikt att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen. Stadsledningskontoret uppfattar att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående vilket framgår av exempelvis alla de brukarundersökningar som genomförs. Det är också positivt att det pågår ett så intensivt utvecklingsarbete. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

*Kommunstyrelsens pensionärsråd* konstaterar att redovisningen baseras på en lång rad olika rapporter och granskningar som rådet i de flesta fall tidigare har haft tillfälle att läsa och uttala sig om. Därför har rådet, med några undantag, inte funnit något överraskande eller helt okänt i redovisningen. Rådet reagerar dock starkt mot

att fyra av tio pensionärer som vill flytta från sin vanliga bostad har fått avslag. Rådet reagerar också på de uppseendeväckande variationerna mellan stadsdelsnämnder i fråga om budgethållning. Över huvud taget förväntar sig rådet att kraftfulla åtgärder sätts in för att utreda och motverka de stora skillnader i biståndsbedömningar, inte minst vad gäller boende, som råder mellan olika stadsdelar i Stockholm.

### *Mina synpunkter*

Det är glädjande att nu för andra gången någonsin kunna presentera en samlad verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen i Stockholms stad.

Syftet är att tydliggöra vilka områden som är bra och vilka som behöver utvecklas.

Det sker en omfattande, men inte samordnad, uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Föreliggande redovisning samlar underlag från uppföljningar, granskningar m.m. som tidigare varit spridda, till en sammantagen bild.

En första pilotredovisning med en sammantagen redovisning av uppföljningen av stadens äldreomsorg presenterades för 2007. Rapporten hade respektive verksamhetsområde som utgångspunkt genom avsnittsindelningen Hemtjänst, Servicehus och Vård- och omsorgsboende. Men redan då flaggades det för att redovisningen från och med 2008 skulle anpassas till den nya budgetstrukturen med indikatorer och aktiviteter.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning för 2008 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg, med förbättrad kvalitet och ökade möjligheter för den enskildes eget val av utförare av omsorgen. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende information om valmöjligheter och äldreomsorgens utbud, dokumentation och genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse.

Äldreomsorgens ekonomiska resultat för 2008 visar ett överskott om 4,2 mnkr, vilket är glädjande. Det visar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

Det är viktigt att verksamhets- och kvalitetsredovisningen presenteras för stadens äldreomsorgschefer och privata utförare, och att vikten påtalas att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året, används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen. Det är också viktigt att ansvariga politiker i stadsdelsnämnderna får ta del av innehållet i verksamhets- och kvalitetsredovisningen för att kunna vidta ytterligare åtgärder.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Anmälan av verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008 godkänns, *bilaga 2*.

Stockholm den 13 augusti 2009

EWA SAMUELSSON

## *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarråden *Roger Mogert* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

En sammantagen redovisning av hur det ser ut med målpuppfyllelsen inom äldreomsorgen utifrån kommunfullmäktiges mål är ett viktigt dokument. Det är också bra att den sker utifrån budgetdokumentet som är stadens främsta styrdokument. Äldreförvaltningen lyfter i redovisningen fram ett stort antal kända brister, i dokumentet benämnt som utvecklingsområden, vilka är desamma som tidigare har lyfts fram i rapporter till äldrenämnden.

Av redovisningen framgår tydligt att det är mycket allvarliga brister i dokumentationen och de individuella genomförandeplanerna. Detta innebär att förtroendevalda och ansvariga i verksamheterna inte på ett godtagbart sätt vet eller kan anta, om de av den borgerliga majoriteten avsatta medlen täckt de nödvändiga kostnaderna för att kunna garantera trygghet, värdighet och valfrihet.

Rapporterna som denna redovisning bygger på talar snarare om motsatsen. Det som framöver behöver tillföras verksamhets- och kvalitetsredovisningarna för äldreomsorgen är antalet överklagningar som går vidare i den rättsliga processen, där enskilda får rätt gentemot kommunen och kommunen, trots generösa riktlinjer, väljer att överklaga till nästa instans.

Äldrenämnden har fått flera indikationer på att dessa individärenden har ökat lavinartat de senaste åren med borgerligt styre.

Avslutningsvis instämmer vi i den slutsats som KPR inkommit med i sin syn på ärendet, ”Slutligen: Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008 har täckt kostnaderna för en god målpuppfyllelse, drift och köp av verksamhet.” Så skriver förvaltningen belåtet på första sidan i sitt tjänsteutlåtande. Det är i själva verket ett festligt cirkelresonemang. Vad redovisningen anger är att det totala budgetresultatet för äldreomsorgen visar på ett överskott på några miljoner och att inga större katastrofer har inträffat på övergripande nivå. Det vill säga att staden har hållit budgeten. Vad redovisningen enligt KPR:s mening *inte* visar är om målpuppfyllelsen verkligen har varit ”god”, när så många brister ovedersägligen kvarstår.”

## **Kommunstyrelsen**

**Särskilt uttalande** gjordes av *Carin Jämtin*, *Roger Mogert*, *Malte Sigemalm* och *Mirja Räihä Järvinen* (alla s), *Emilia Hagberg* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

För en samlad belysning av äldreomsorgen i Stockholm samt för att följa måluppfyllelsen av kommunfullmäktiges mål och intentioner sammanställer äldreförvaltningen sedan 2007 en verksamhets- och kvalitetsredovisning.

Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008, har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

### Äldrenämnden

**Äldrenämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 21 april 2009 att

1. i huvudsak godkänna förvaltningens förslag.
2. lägga redovisningen till handlingarna.
3. överlämna redovisningen till kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna för kännedom.
4. därutöver anföra:

Vi välkomnar att det för andra gången har tagits fram en samlad verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen i Stockholms stad. Syftet är att tydliggöra vilka områden som är bra och vilka som behöver utvecklas.

Det sker en omfattande, men inte samordnad, uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Föreliggande redovisning samlar underlag från uppföljningar, granskningar mm som tidigare varit spridda, till en sammantagen bild.

En första pilotredovisning med en sammantagen redovisning av uppföljningen av stadens äldreomsorg presenterades för 2007.

Rapporten hade respektive verksamhetsområde som utgångspunkt genom avsnittsindelningen Hemtjänst, Servicehus och Vård- och omsorgsboende. Men redan då flaggades det för att redovisningen från och med 2008 skulle anpassas till den nya budgetstrukturen med indikatorer och aktiviteter.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning för 2008 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg, med förbättrad kvalitet och ökade möjligheter för den enskildes eget val av utförare av omsorgen. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende information om valmöjligheter och äldreomsorgens utbud, dokumentation och genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse.

Äldreomsorgens ekonomiska resultat för 2008 visar ett överskott om 4,2 mnkr, vilket är glädjande. Det visar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008 har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

Det är positivt att äldreförvaltningen kommer att presentera verksamhets- och kvalitetsredovisningen för stadens äldreomsorgschefer och privata utförare, och att man i det sammanhanget kommer att påtala vikten av att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen. Det är också viktigt att ansvariga politiker ute i stadsdelsnämnderna får ta del och reflektera över innehållet i verksamhets- och kvalitetsredovisningen. Äldrenämnden ska därför överlämna verksamhets- och kvalitetsredovisningen även till stadsdelsnämnderna för kännedom.

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

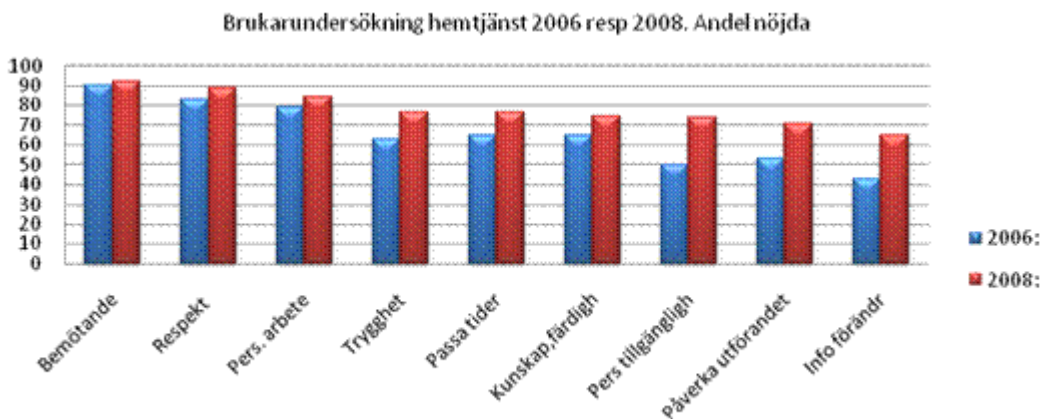
**Äldreförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 17 mars 2009 har i huvudsak följande lydelse.

De övergripande målen för äldreomsorgen 2008 är en förbättrad kvalitet och ökad valfrihet. Kvalitetsaspekterna inflytande, trygghet, respekt och gott bemötande är grundläggande.

Äldreförvaltningens verksamhets- och kvalitetsredovisning 2008 visar en god måluppfyllelse inom stadsdelsnämndernas äldreomsorg, med förbättrad kvalitet och ökade möjligheter för den enskildes eget val av utförare av omsorgen. Av redovisningen framgår också att det finns utvecklingsområden, främst avseende information om valmöjligheter och äldreomsorgens utbud, dokumentation och genomförandeplaner samt omsorgsmottagarnas möjligheter till utevistelse.

Andelen nöjda omsorgsmottagare totalt överensstämmer med av kommunfullmäktige uppsatta målet om 79%. Inom hemtjänsten i ordinärt boende, som har den största andelen omsorgsmottagare, har andelen nöjda ökat med 1% jämfört med föregående mätning. Flest nöjda omsorgsmottagare finns generellt inom verksamheter i privat regi.

Inom hemtjänsten har brukarundersökningar skett kontinuerligt och det är därför möjligt att avläsa förändringar över tid för olika kvalitetsaspekter.

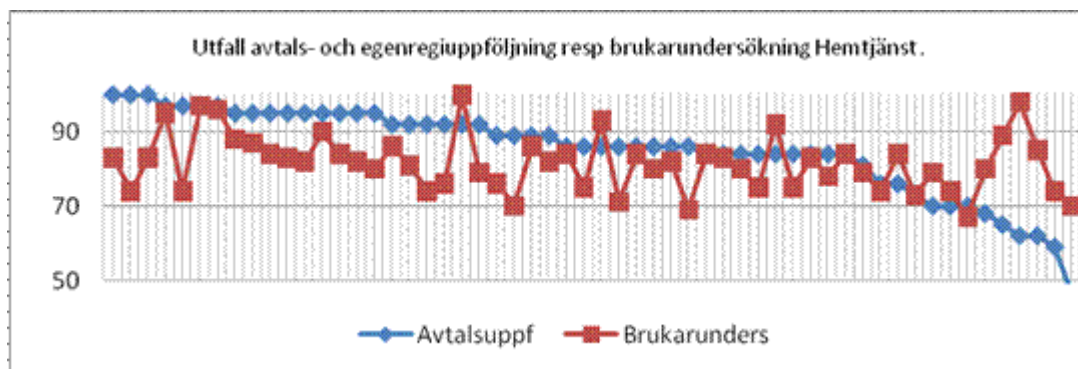


Andelen nöjda omsorgsmottagare har ökat inom samtliga ovanstående kvalitetsaspekter. Jämfört med föregående undersökning är det en särskild förbättring avseende personalens tillgänglighet och att den enskilde informeras vid tillfälliga förändringar. Viktigt är att förbättringsarbetet inom samtliga områden inte avstannar utan fortgår oavbrutet.

Att känna trygghet är en väsentlig kvalitetsaspekt. Särskilt viktig är den inom vård- och omsorgsboendena, där utföraren har det fulla ansvaret för att den boende ska känna sig trygg. De allra flesta uppger att de känner sig trygga i sitt boende - men 8% känner sig inte trygga. Det är en liten, men mycket viktig andel av de boende som upplever otrygghet. Det ställer stora krav på konkreta åtgärder hos utförarna.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och stadens anvisningar för intern kontroll ska stadsdelsnämnderna ha rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt avvikelser (HSL) respektive fel och brister (SoL). Det saknas däremot stadsgemensamma rutiner och verktyg för en sammantagen rapportering och uppföljning. Äldreförvaltningen har i samarbete med stadsledningskontoret påbörjat arbetet med ett standardiserat och stadsgemensamt rapporteringssystem.

Äldreomsorgen har under året gjort uppföljning av äldreomsorgens verksamheter enligt av kommunfullmäktige beslutad uppföljningsmodell. Många enheter håller en generell god nivå avseende följsamhet av avtal och riktlinjer, andra påvisar ett behov av förbättringsåtgärder. Konstateras kan dock att korrelationen mellan enheternas resultat i avtals- och egenregiuppföljningen och andelen nöjda omsorgsmottagare är låg.



Ovanstående bild avser kommunala och privata enheter inom hemtjänsten. Samma förhållande återfinns inom vård- och omsorgsboendena. Förhållandet återkommer också avseende det ekonomiska resultatet för året. En stadsdelsnämnd med låg kostnad per vårdtygn och hemtjänststimme kan ha det största underskottet och v.v. Kvalitetsaspekterna kan i båda fallen ha en hög målpåfyllelse.

Inom hemtjänsten råder kundval sedan 1 januari 2002. Valmöjligheterna har från 1 juli 2008 utökats att gälla även vård- och omsorgsboenden. Andelen som får sin äldreomsorg utförd av utförare i privat regi eller på entreprenad har ökat med drygt 12% från 2007.

Drygt hälften av hemtjänstmottagarna anser att de har fått information om möjligheterna att välja utförare. Det är en klar förbättring jämfört med tidigare undersökningar, men mot bakgrunden att kundvalssystemet har funnits i flera år är det en anmärkningsvärt liten andel. I de fall biståndshandläggaren valt utförare har valet i stor utsträckning gått till en utförare i kommunal regi. För att uppfylla intentionerna i ett kundvalssystem är det av stor vikt med adekvat, neutral och utförlig information till de sökande.

Effekterna av valfriheten inom vård- och omsorgsboendena kan inte utläsas efter endast sex månader sedan införandet. De flesta som under hösten 2008 bodde i vård- och omsorgsboende hade sitt boende redan före valfrihetens införande och har således inte haft samma möjligheter att välja som de med senare beslut. I brukarundersökningen anser ändå nära hälften av de boende att de själva haft möjlighet att välja boende. Detta kan betyda att beställande stadsdelsnämnd redan före valfrihetens införande, har försökt att tillgodose den enskildes önskan om ett visst boende.

Socialstyrelsen har under 2008 genomfört brukarundersökningar över hela landet. Resultatet för stadens del har genomgående visat en lägre brukarnöjdhet jämfört med stadens egna undersökningar. En orsak till skillnaderna är att socialstyrelsens undersökningar har skett genom ett urval av stadens omsorgsmottagare med hemtjänst respektive vård- och omsorgsboende, medan stadens egna undersökningar avser samtliga omsorgsmottagare inom de båda verksamhetsformerna. Totalundersökningar bör per definition ha en större tillförlitlighet än undersökningar hos ett urval av målgruppen.

Bedömningskansliet vid äldreförvaltningen har genom ÄSIM-konsult gjort en nulägesanalys av likvärdigheten i stadsdelsnämndernas biståndsbedömningar. Resultatet visar att det finns ett klart samband mellan behov och beviljad insats. Undersökningen visar också att det finns variationer mellan stadsdelsnämnderna när det gäller hur personer med en viss behovsnivå bedöms vara i behov av vård- och omsorgsboende, servicehus eller hemtjänstinsatser i det ordinära boendet. Variationerna mellan stadsdelsnämnderna är ungefär på samma nivå som mellan kommunerna i landet som ingått i liknande undersökningar. Medelvärdena över alla stadsdelsnämnder respektive kommuner stämmer mycket väl överens med varandra.

Äldreförvaltningen anser det vara av stor vikt att regelbundet genomföra undersökningar avseende likvärdigheten i biståndsbedömningarna. Dels för att säkerställa att policy och riktlinjer tillämpas lika i staden och dels p.g.a. att resultatet ger stora möjligheter till analys av frågor med stor vikt för planering, ledning och uppföljning av äldreomsorgen. Det är likaså betydelsefullt att även fortsättningsvis genomföra dialogseminarier i syfte att skapa ett gemensamt synsätt och förhållningssätt kring stadens policy och riktlinjer samt att ta fram metoder för kollegiegranskning.

Analysen av likvärdigheten i stadsdelsnämndernas biståndsbedömningar ger staden ett adekvat underlag för såväl analys, diskussion och vidareutveckling av myndighetsutövningen som till det stadsgemensamma kartläggningsinstrument av äldres behov som kommer att föreslås av äldreförvaltningen. Länsstyrelsen pekar också på vikten av systematiska metoder för att samla in, analysera och sammanställa uppgifter som beskriver den äldres behov och önskemål samt att genusperspektivet beaktas.

Enligt brukarundersökningarna är åtta av tio omsorgsmottagare nöjda med äldreomsorgen. Även

länsstyrelsens tillsyner visar att de allra flesta får den hjälp de behöver, men alla har däremot inte varit delaktiga i planeringen. Uppföljningarna inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i egen respektive privat regi samt med ramavtal visar också på behovet av att intensiviera arbetet med förbättrad dokumentation och med de individuella genomförandeplanerna.

Brister i dokumentationen enligt socialtjänstlagen respektive hälso- och sjukvårdslagen kan medföra risker för att den äldres behov av inte blir tillgodosedda. Länsstyrelsen riktar kritik mot brister i den sociala dokumentationen. Vid de avtals- och egenregiuppföljningar som gjorts i staden under året framkommer också brister inom området. Länsstyrelsen konstaterar vidare att många i ledningsfunktion är sjuksköterskor och att det inte är ovanligt att hälso- och sjukvårdslagens kvalitetssystem ligger till grund för hela verksamheten. Bristerna i kunskap om socialtjänstlagen påverkar kvaliteten på den sociala dokumentationen och ger därmed inte heller personalen rätt förutsättningar i omsorgsarbetet.

Länsstyrelsens liksom äldreförvaltningens uppfattning är att det skett förbättringar avseende dokumentationen, men fortfarande återstår ett väsentligt arbete för en god nivå på samtliga enheter.

Länsstyrelsen konstaterar att den formella utbildningsnivån höjs alltmer. Enligt stadsdelsnämndernas verksamhetsberättelser 2008 har 85% av omsorgspersonalen en utbildning som vårdbiträde/undersköterska. Därutöver har mer än 2 100 medarbetare under året deltagit, förutom i lokalt anordnade, i stadsgemensamma ut- och fortbildningar. Den ökade kunskapsnivån innebär dock inte med automatik att äldreomsorgen förbättras i motsvarande grad. Länsstyrelserna ser flera brister i de förutsättningar som krävs för att personalen ska kunna tillämpa sina nya kunskaper. Sådana förutsättningar, som också påtalas av äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannen, är bl.a. att det finns en stödjande och handledande ledning, en bemanning som motsvarar de äldres behov av stöd och omsorg samt ett rimligt antal medarbetare för cheferna inom äldreomsorgen.

Äldreförvaltningen genomför årligen ett stort antal stadsövergripande utbildningar, seminarier, kurser etc. som riktar sig till olika yrkeskategorier inom äldreomsorgen. Ett återkommande problem vid alla typer av ut- eller fortbildningar har varit att många har anmält sig, men färre har deltagit. Varje uppbokad plats har en kostnad som är värd sitt pris, men bara när den utnyttjas.

Äldreomsorgens ekonomiska resultat för 2008 visar ett överskott om 4,2 mnkr. Äldreförvaltningen kan konstatera att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008, har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet.

Äldreförvaltningen kommer vid presentationen av verksamhets- och kvalitetsredovisningen för stadens äldreomsorgschefer samt privata utförare, att påtala vikten av att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen.

## BEREDNING

Äldrenämnden har överlämnat verksamhets- och kvalitetsredovisning för äldreomsorgen 2008 till kommunstyrelsen. Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 14 april 2009.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 4 juni 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Äldreomsorgen ska präglas av hög kvalitet, inflytande, individualisering och trygghet. Att bemötas med respekt av personal med rätt kompetens är väldigt viktig för att de äldre som behöver vård och omsorg ska uppleva sin tillvaro som värdig och trygg.

Stadsledningskontoret ser positivt på att det för andra gången tagits fram en sammanställning över de dokument som finns i staden rörande verksamhet och kvalitetsredovisning. Det sker en omfattande uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Den nationella styrningen, uppföljningen och kontrollen utövas främst av länsstyrelsen och socialsty-

relsen. Den stadsövergripande styrningen sker via budgetdokumentet med indikatorer och aktiviteter samt via äldreplanen. Uppföljning sker i verksamhetsberättelserna. Uppföljningen av brukarnas uppfattning av äldreomsorgen sker i form av brukarundersökningar och tillståndet på enhetsnivå genom avtals- och egenregiuppföljningar. Äldreomsorgsinspektörerna och äldreombudsmannen lämnar årliga rapporter. Därutöver gör revisionskontoret årliga och riktade kontroller av olika delar av stadens verksamheter. Utrednings- och statistikkontoret bidrar med statistik och befolkningsprognoser. Denna redovisning ger en samlad bild av hur väl verksamheten har lyckats uppfylla målen och var styrkor och respektive förbättringsområden finns inom äldreomsorgen.

Möjligheterna till jämförelser mellan enheter och nämnder har ökat i och med att stadsgemensamma brukarundersökningar började genomföras från och med 2008. Dessa brukarundersökningar ligger till grund för de tre indikatorerna som rör mat, trygghet och nöjdhet.

Stadsledningskontoret betonar att det är av stor vikt att resultaten i de olika uppföljningar och granskningar som skett under året används i det förbättrings- och utvecklingsarbete som pågår inom äldreomsorgen. Stadsledningskontoret uppfattar att äldreomsorgen i staden i stort fungerar bra för de äldre och deras närstående vilket framgår av exempelvis alla de brukarundersökningar som genomförs. Det är också positivt att det pågår ett så intensivt utvecklingsarbete. Även i en väl fungerande verksamhet gäller det att alltid se möjligheter till förbättring.

## **Kommunstyrelsens pensionärsråd**

**Kommunstyrelsens pensionärsråd** behandlade ärendet vid sitt sammanträde den 14 april 2009 och gjorde följande uttalande:

För ett år sedan behandlade KPR en första pilotversion av verksamhets- och kvalitetsredovisning. Nu återkommer förvaltningen med en redovisning för år 2008. Den utgår inte som förra gången från verksamhetsområden utan från ”gällande budgetdokument”. Den förändrade strukturen gör knappast läsningen lättare. Om man vill finna en hållbar modell borde man dessutom inte basera den på tidsbundna dokument.

När KPR förra året (2008-04-08) uttalade sig om redovisningen för 2007 frågade vi oss hur politiker och beslutsfattare skulle kunna tillgodogöra sig ett så omfattande dokument. Frågan kvarstår. Den vällovliga ambitionen att presentera en ”helhetsbild” kan leda vilse. Särskilt om analyser, slutsatser och förslag saknas. (När sådana finns, kan man ta till sig även en stor mängd fakta; det visade senast Mårten Lagergrens *Rapport från undersökning 2008 av behov och insatser inom äldreomsorg i Stockholms stad*, som vi behandlade i februari 2009.) Nu upprepar vi förra årets önskemål om en mer tillgänglig redovisning, hellre baserad på verksamheter än på politiska målformuleringar. Vi efterlyser också en litteraturlista, det vill säga en förteckning över de olika källor som författarna öser ur.

Redovisningen baseras på en lång rad olika rapporter och granskningar, som KPR i de flesta fall tidigare har haft tillfälle att läsa och uttala sig om. Därför har vi, med några undantag, inte funnit något överraskande eller helt okänt när vi läst redovisningen. Inte heller ser vi någon anledning att ånyo kommentera de brister i bland annat kvalitet och bemanning som beskrivs i redovisningen. KPR får säkerligen tillfälle att återkomma med synpunkter när speciella ärenden kommer upp på dagordningen.

En mycket anmärkningsvärd uppgift måste vi ändå med häpnad kommentera. Det gäller första stycket under rubriken *Rättssäkerhet* på redovisningens s 16. Där läser vi: ”*Den lägsta andelen bifall (60 %) har avsett ansökningar om servicehusboende.*” Det stämmer inte alls med de uppgifter vi tror oss ha fått i andra sammanhang. Tvärtom påstås ofta att önskemål om att få bo på servicehus har minskat, vilket har fått motivera avveckling och omstrukturering av servicehus. KPR reagerar starkt mot att fyra av tio pensionärer som vill flytta från sin vanliga bostad har fått avslag. Vi vet hur stark oro och besvikelse sådana avslag framkallar. Var finns den omhuldade valfriheten i dessa fall? Vi förvånar oss över att äldreförvaltningen i sitt tjänsteutlåtande inte med ett ord kommenterar denna uppenbara kvalitetsbrist. *KPR kräver en redovisning av ansökningar, avslag, avslagsmotiveringar och överklaganden som*



*närmare belyser förhållandena vad gäller önskemål om servicehusboende.*

En andra tung fråga som kräver kommentarer är vissa uppgifter i avsnittet *Budget i balans*. På redovisningens s 37, andra stycket, läser vi om de uppseendeväckande variationerna mellan stadsdelsnämnder i fråga om budgethållning. Spännvidden går från ett underskott om 20 mnkr till ett överskott om 40 mnkr! Sådana skillnader kan knappast förklaras med oförutsedda händelser, än mindre med överkvalitet i äldreomsorgen. KPR får en stark känsla av att fördelningsnycklarna inte har fungerat bra. Vi skulle välkomna en klargörande diskussion från förvaltningen om budgeten och fördelningen av anvisade medel, som ju utgör de grundläggande förutsättningarna för en god äldreomsorg.

Över huvud taget förväntar vi oss att kraftfulla åtgärder sätts in för att utreda och motverka de stora skillnader i biståndsbedömningar, inte minst vad gäller boende, som råder mellan olika stadsdelar i Stockholm. Vissa skillnader måste alltid accepteras i ett samhälle med decentraliserat beslutsfattande. Men medborgarna, gamla som unga, måste kunna kräva en i stort likvärdig behandling.

Slutligen. "Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008 har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet." Så skriver förvaltningen belåtet på första sidan i sitt tjänsteutlåtande. Det är i själva verket ett festligt cirkelresonemang. Vad redovisningen anger är att det totala budgetresultatet för äldreomsorgen visar på ett överskott på några miljoner och att inga större katastrofer har inträffat på övergripande nivå. Det vill säga att staden har hållit budgeten. Vad redovisningen enligt KPR:s mening *inte* visar är om måluppfyllelsen verkligen har varit "god", när så många brister ovedersägligen kvarstår."

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

En sammantagen redovisning av hur det ser ut med måluppfyllelsen inom äldreomsorgen utifrån kommunfullmäktiges mål är ett viktigt dokument. Det är också bra att den sker utifrån budgetdokumentet som är stadens främsta styrdokument.

Förvaltningen lyfter i redovisningen fram ett stort antal kända brister, i dokumentet benämnt som utvecklingsområden. Nämnden konstaterar att de är desamma som tidigare har lyfts fram i rapporter till äldrenämnden.

Av redovisningen framgår tydligt att det är mycket allvarliga brister i dokumentationen och de individuella genomförandeplanerna. Detta innebär att nämnden och ansvariga i verksamheterna inte på ett godtagbart sätt vet eller kan anta om de av den borgerliga majoriteten avsatta medlen täckt de nödvändiga kostnaderna för att kunna garantera trygghet, värdighet och valfrihet.

Rapporterna som denna redovisning bygger på talar snarare om motsatsen. Det som framgent behöver tillföras verksamhets- och kvalitetsredovisningarna för äldreomsorgen är antalet överklagningar som går vidare i den rättsliga processen, där enskilda får rätt gentemot kommunen och kommunen, trots generösa riktlinjer, väljer att överklaga till nästa instans.

Nämnden har fått flera indikationer på att dessa individärenden har ökat lavinärt de senaste åren med borgerligt styre.

Avslutningsvis instämmer nämnden i den slutsats som KPR inkommit med i sin syn på ärendet.

Slutligen: "Äldreförvaltningen konstaterar att de av kommunfullmäktige avsatta ekonomiska resurserna för stadens äldreomsorg som helhet 2008 har täckt kostnaderna för en god måluppfyllelse, drift och köp av verksamhet." Så skriver förvaltningen belåtet på första sidan i sitt tjänsteutlåtande. Det är i själva verket ett festligt cirkelresonemang. Vad redovisningen anger är att det totala budgetresultatet för äldreomsorgen visar på ett överskott på några miljoner och att inga större katastrofer har inträffat på övergripande nivå. Det vill säga att staden har hållit budgeten. Vad redovisningen enligt KPR:s mening *inte* visar är om måluppfyllelsen verkligen har varit "god", när så många brister ovedersägligen kvarstår."