

PM 2003 RVII (Dnr 327-449/2002)

Oetiskt agerande i samband med kundvalsmodellen i äldreomsorgen

Skrivelse av Leif Rönngren (s)

Borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta följande
Skrivelsen av Leif Rönngren (s) anses besvarad med vad som anförs i promemorian.

Föredragande borgarrådet Margareta Olofsson anför följande.

Bakgrund

Kundval inom hemtjänsten för äldre infördes 1 januari 2002.

Leif Rönngren (s) har i en skrivelse från februari 2002, *bilaga 2*, påpekat att en av de farhågor som framfördes vid införandet av kundval var att privata företag på olämpliga sätt skulle skaffa sig flera kunder.

Skribenten framför i sin skrivelse att det förekommit att äldre både via hembesök och telefonpåringningar blivit "lockade" att köpa tjänster av dessa företag. Skribenten påpekar också att uppgifterna om vem som har rätt till hemtjänst är sekretessbelagda och alltså inte bör kunna användas av obehöriga.

Leif Rönngren föreslår kommunstyrelsen besluta att klarlägga vad som hänt samt se över regelverket och entreprenadavtalen för att kunna vidta åtgärder mot utförare som agerar oetiskt.

Remisser

Ärendet har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret. Äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd har yttrat sig över stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Stadsledningskontoret har inte vid de uppföljningar som har gjorts varken centralt eller lokalt fått fram några uppgifter som tyder på otillbörlig påverkan.

Möjlighet att vidta åtgärder mot de som agerar oetiskt finns i det avtal utförarna tecknar med staden.

Mina synpunkter

Leif Rönngren tar i sin skrivelse upp en viktig fråga angående att ingen otillbörlig påverkan får ske vid valet av hemtjänstföretag. För att den äldre ska kunna välja är det viktigt med bra information om de olika alternativen, men det får inte övergå i att försöka få kunder så som det beskrivs i skrivelsen. Vid flera informationstillfällen för privata utförare har påpekats att det endast är stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare som kan besluta om insatser och att otillbörlig påverkan absolut inte får ske.

Alla biståndshandläggare och deras chefer är väl medvetna om att uppgifter om vem som har beslut om hemtjänst ofta är sekretessuppgifter och därför inte ska lämnas till obehöriga. Det finns också möjlighet att vidta åtgärder mot de som agerar oetiskt i de avtal som utförarna har med staden.

I en rapport Uppföljning av valfrihetsmodellen gjord av Ingrid Hjalmarsson och Sven-Erik Wånell vid äldrecentrum visade det sig vid intervjuer med äldre som valt hemtjänst att de ofta kände sig vilsna och ville ha mer information än de fick. De tyckte att den s k konsumentupplysningen var alltför knapphändig. Undersökningen är gjord under hösten 2002 när de första "barnsjukdomarna" var passerade men när reformen ännu inte hade satt sig.

En uppföljning av kundvalsmodellen görs av äldreomsorgsberedningens kansli och den kommer att presenteras under senhösten.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta följande

Skrivelsen av Leif Rönngren (s) anses besvarad med vad som anförs i promemorian.

Stockholm den 4 september 2003

MARGARETA OLOFSSON

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Kristina Axén Olin* och *Sten Nordin* (båda m) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta

att skrivelsen av Leif Rönngren (s) anses besvarad med vad som anförs nedan.

Sedan kundvalsmodellen infördes i hemtjänsten för drygt ett år sedan har mer än var fjärde stockholmare valt ett annat alternativ än kommunens anordnare av hemtjänst. För många människor har kundvalsmodellen inneburit ett lyft i vardagen och stärkt känslan av att få göra viktiga val i livet även på äldre dar.

Genomgripande reformer av denna typ måste självklart utvärderas, precis som all annan kommunal verksamhet. De utvärderingar som hittills genomförts har, som påpekas i stadsledningskontorets synpunkter, inte visat på några problem med otillbörlig påverkan från de företag som erbjuder privata alternativ inom hemtjänsten.

Självklart är det angeläget att sekretessen bibehålls kring vilka personer som har rätt till hemtjänst. Vi vill understryka förvaltningens påpekande att inga uppgifter finns som stöder påståendet att sekretessen skulle ha brutits.

Däremot måste privata utförare, precis som kommunen, ha möjlighet att marknadsföra sina tjänster. Utgångspunkten att äldre människor inte är kapabla att fatta egna beslut utifrån en valsituation, och att all typ av marknadsföring riktad till denna grupp skulle vara oetisk, är djupt underskattande för att inte säga kränkande.

ÄRENDET

Kundval inom hemtjänsten för äldre infördes 1 januari 2002.

Leif Rönngren (s) har i en skrivelse från februari 2002 påpekat att en av de farhågor som framfördes vid införandet av kundval var att privata företag på olämpliga sätt skulle skaffa sig flera kunder.

Skribenten framför i sin skrivelse att det förekommit att äldre både via hembesök och telefonpåringningar blivit "lockade" att köpa tjänster av dessa företag. Skribenten påpekar också att uppgifterna om vem som har rätt till hemtjänst är sekretessbelagda och alltså inte bör kunna användas av obehöriga.

Leif Rönngren föreslår kommunstyrelsen besluta att klarlägga vad som hänt samt se över regelverket och entreprenadavtalen för att kunna vidta åtgärder mot utförare som agerar oetiskt.

REMISSER

Skrivelsen har för synpunkter remitterats till stadsledningskontoret. Äldreomsorgsberedningen och kommunstyrelsens pensionärsråd har yttrat sig över stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret hörde i januari/februari 2002 rykten om att det i två stadsdelar i staden förekommit att några privata utförare "knackat dörr" för att leta kunder. Staden hörde sig för hos respektive stadsdelsförvaltning men kunde dock inte få bekräftat att så skett. Det har inte heller efter detta förekommit påståenden om något liknande.

Äldreomsorgsberedningen fick vid denna tidpunkt muntlig information om det inträffade av äldreomsorgsberedningens kansli.

Vid flera informationstillfällen för privata utförare har påpekats att det endast är stadsdelsförvaltningens biståndshandläggare som kan aktualisera insatser och att otillbörlig påverkan absolut inte får ske.

Alla biståndshandläggare och deras chefer är väl medvetna om att uppgifter om vem som har beslut om hemtjänst är sekretessuppgifter och därför inte ska lämnas till obehöriga.

I de uppföljningar av kundvalsmodellen som gjorts både centralt och lokalt har inga uppgifter om problem med otillbörlig påverkan rapporterats.

Möjlighet att vidta åtgärder mot de som agerar oetiskt finns i det avtal utförarna tecknar med staden.

Äldreomsorgsberedningen beslutade den 23 maj 2003 att återropa stadsledningskontorets tjänsteutlåtande från den 2 maj 2003 som svar på remissen.

Särskilt uttalande gjordes av *Heléne Jüderlund Eckardt* och *Ann-Katrin Åslund* (båda fp), *bilaga 1*.

Kommunstyrelsens pensionärsråd beslutade den 15 maj 2003 att tillstyrka stadsledningskontorets tjänsteutlåtande från den 2 maj 2003.

RESERVATIONER M M

Äldreomsorgsberedningen

Särskilt uttalande gjordes av av Heléne Jäderlund Eckardt och Ann-Katrin Åslund (båda fp) enligt följande.

Sedan kundvalsmodellen infördes i hemtjänsten för drygt ett år sedan har mer än var fjärde stockholmare valt ett annat alternativ än kommunens anordnare av hemtjänst. För många människor har kundvalsmodellen inneburit ett lyft i vardagen och stärkt känslan av att få göra viktiga val i livet även på äldre dar.

Genomgripande reformer av denna typ måste självklart utvärderas, precis som all annan kommunal verksamhet. De utvärderingar som hittills gjort har, som förvaltningen påpekar, inte visat på några problem med otillbörlig påverkan från de företag som erbjuder privata alternativ inom hemtjänsten.

Självklart är det angeläget att sekretessen bibehålls kring vilka personer som har rätt till hem-tjänst. Vi vill understryka förvaltningens påpekande att inga uppgifter finns som stöder påståendet att sekretessen skulle ha brutits.

Däremot måste privata utförare, precis som kommunen, ha möjlighet att marknadsföra sina tjänster. Utgångspunkten att äldre människor inte är kapabla att fatta egna beslut utifrån en valsituation, och att all typ av marknadsföring riktad till denna grupp skulle vara oetisk, är djupt underskattande för att inte säga kränkande.