



Företagens syn på tillsyn inom socialtjänsten

En rapport till Vårdföretagarna från Rådhusgruppen City

Innehåll

Sammanfattning	3
1 Inledning.....	5
2 Verksamhetstillsynen före reformen	6
3 Ny organisation och nytt innehåll i tillsynen av socialtjänsten	9
3.1 Regeringens förslag om tillsynen	9
3.2 Motiv för förändringarna	11
4 Socialstyrelsens tillsynsarbete.....	14
4.1 Regeringens uppdrag till Socialstyrelsen.....	14
4.2 Socialstyrelsens organisering av tillsynen	15
4.3 Implementeringen av tillsynsreformen.....	16
4.4 Hur arbetar Socialstyrelsen för att nå målen?	17
5 Företagens uppfattning om de genomförda förändringarna	18
5.1 Resultat från enkätundersökningen	18
5.2 Sammanfattning av enkätresultaten.....	20
5.3 Analys av enkätresultaten	21
5.4 Meningsfull tillsyn av företag som sysslar med personlig assistans	23
6 Analys och slutsatser	25
6.1 Analys	25
6.2 Slutsatser	26
Bilaga 1: Enkät till företag som verkar inom socialtjänsten	29
Bilaga 2: Sammanställning av enkätresultaten	33

Sammanfattning

All tillsyns- och tillståndsverksamhet avseende såväl hälso- och sjukvården som socialtjänsten bedrivs sedan den 1 januari 2010 samlat av Socialstyrelsen. Reformen innebar att den verksamhet som avsåg socialtjänsten flyttades över från länsstyrelserna till Socialstyrelsen. Motiven var främst att det fanns ett stort behov av integrering av tillsynsverksamheterna samt att tillsynen skulle bli mer enhetlig och förutsägbar. Med en ökad privatisering och mångfald i vården där gränssnitten mellan sjukvård och socialtjänst blir alltmer otydliga ställs ökade krav på en samordnad, strukturerad och effektiv tillsyn som kan garantera god kvalitet i vård, stöd och omsorg oavsett utförare.

Förändringen innebar ett stort åtagande för Socialstyrelsen. Regeringen har givit myndigheten en mycket aktiv roll. Socialstyrelsen har tolkat sitt nya uppdrag som att man ska gå från en stödjande modell till en mer kontrollerande. Man har skapat en tillsynsavdelning med sex regionala tillsynsenheter med såväl tillsyn som tillståndsgivning av de privata vårdgivarna inom ramen för äldreomsorg, stöd- och serviceverksamheter för funktionshindrade samt behandlingshem/HVB-hem. Fr.o.m. 2011 kommer tillsynen och tillståndsgivningen för Personlig assistans också att ingå i Socialstyrelsens ansvar. För Socialstyrelsen återstår mycket arbete innan reformen kan sägas vara implementerad.

En av Vårdföretagarna beställd enkät skickades till 68 företag som sedan årsskiftet omfattas av tillsynen och till 27 företag som fr.o.m. 2011 kommer att omfattas av tillsynen.

Av de 68 företagen svarade 53, antingen skriftligt eller genom intervjuer genomförda på telefon. Endast hälften av dessa enheter hade hittills under året haft någon tillsyn och därmed erfarenhet från Socialstyrelsens nya tillsyn. Det är därför inte möjligt att från det underlaget dra några generella slutsatser om eventuella skillnader mellan tillsynen före och efter reformens genomförande.

Av de 27 företagen inom personlig assistans som fick enkäten intervjuades 16. De flesta av dessa ser positivt på att de kommer att omfattas av tillsynen och har stora förhoppningar på denna.

Även om det inte går att dra generella slutsatser från undersökningen kan man dock utläsa problem framförallt när det gäller konkurrensneutraliteten mellan olika utförare. 21 företag upplever en konkurrenssnedvridning till fördel för de offentliga enheterna. De har lägre ställda krav avseende bl.a. dokumentation, bemanning, personalens utbildning och lokalernas standard.

De behöver inte få tillstånd för att bedriva verksamhet och de får inga förelägganden som de behöver rätta sig efter.

Det finns därför anledning att snarast göra en oberoende översyn av tillsynen framförallt avseende konkurrensneutraliteten. Även övriga delar bör regelbundet följas upp och fortlöpande granskas till dess reformen kan sägas vara genomförd. Det gäller främst människors rätt till vård och behandling av god kvalitet, resursbehov, Socialstyrelsens legitimitet, innehållet i tillsynen samt möjligheterna för privata företag att bedriva verksamhet.

1 Inledning

Vårdföretagarna är en arbetsgivar- och intresseorganisation för bl.a. vårdgivare som bedriver vård och omsorg i privat regi enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service (LSS) till vissa funktionshindrade. Sedan knappt ett år tillbaks har tillståndsgivning och tillsyn av dessa företag fått ny huvudman. Tillsynsverksamheten bedrivs nu på en särskild avdelning integrerad med tillsynen av hälso- och sjukvården inom Socialstyrelsen med uppdrag från regeringen att stärka och höja kvaliteten i tillsynsverksamheten. Vårdföretagarna vill av det skälet i ett tidigt skede av förändringen få en uppfattning om dels hur Socialstyrelsens arbete fortskrider och dels hur medlemsföretagen uppfattar att Socialstyrelsen uppfyller regeringens intentioner, eventuella problem och möjligheter. Rådhusgruppen City har fått i uppdrag av Vårdföretagarna att göra en genomgång av reformeringen av tillsynen, granska Socialstyrelsens arbete samt genomföra en undersökning och med enkäter och kompletterande telefonintervjuer följa upp företagens synpunkter på tillsynen och tillståndsgivningen.

Sammanlagt 95 privata vårdgivare har getts möjlighet att besvara en enkät om tillsynsverksamheten. Det var företag inom äldreomsorgen, verksamhet för stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hem för vård eller boende/behandlingshem (HVB) samt företag för personlig assistans. Urvalet gjordes av Vårdföretagarna ur deras medlemsregister. Av dessa 95 företag var det 27 som verkade inom området personlig assistans. Av de övriga 68 företagen som var tillståndspliktiga har 53 företag besvarat enkäten, antingen skriftligt eller genom telefonsamtal.

Såväl de som svarade på enkäten som de som inte skickade tillbaks den har blivit uppringda. De som svarat på enkäten hade möjlighet om de så önskade att förtydliga och fördjupa enkätsvaren. De som inte hade skickat tillbaka enkäten fick möjlighet att besvara enkäten muntligt i telefon. På det sättet har vi nått i det närmaste alla företagen. Några har dock avstått från att svara.

Stockholm den 3 november 2010

För Rådhusgruppen City

Lil Ljunggren Lönnberg

2 Verksamhetstillsynen före reformen

Den tillsyn som fram till 2010 bedrevs av länsstyrelserna och Socialstyrelsen beskrevs i utredningen ”Samordnad och tydlig tillsyn av socialtjänsten” (SOU2007:82) Den låg till grund för regeringens proposition ”Samordnad och tydlig tillsyn av socialtjänsten” (2008/09:160). Vid verksamhetstillsyn granskas verksamheten som sådan, vanligen struktur, process och resultat. Den riktar sig till socialtjänsten i en kommun eller till enskilt bedriven verksamhet. Verksamhetstillsyn initierades ofta från länsstyrelsen själv. Det kunde också vara ett särskilt regeringsuppdrag som påverkade inriktningen på tillsynen. I årliga tillsynsplaner angavs den tillsyn man avsåg att genomföra.

Tillsyn genomfördes dessutom om den ansågs påkallad genom klagomål från enskilda eller om länsstyrelsen på annat sätt fått kännedom om förhållanden som gjorde att det fanns skäl att göra tillsyn.

Därutöver fattades beslut om tillsyn som skulle ske över hela landet av en samverkansgrupp mellan länsstyrelserna och Socialstyrelsen.

Länsstyrelserna hade skyldighet att upprätta tillsynsplaner där omfattning, inriktning och tidsangivelser för tillsynen skulle anges. De hade stor frihet att utforma tillsynsplaner efter egna förutsättningar och behov. Det gjorde att planerna uppvisade en stor variationsrikedom bl.a. vad gäller hur mycket verksamhet de omfattade. Samtliga länsstyrelser hade utvecklat olika modeller, mallar eller liknande för tillsynens genomförande i praktiken.

Tre typer av verksamhetstillsyn kunde urskiljas - verksamhetsområdesspecifik tillsyn, kommuntillsyn och tematisk tillsyn. Verksamhetstillsynen var som regel specifik för ett verksamhetsområde, dvs. den utgick från socialtjänstens olika verksamhetsområden – äldreomsorg, handikappomsorg, individ- och familjeomsorg. Tillsynen planerades, utfördes och följdes upp av de konsulenter som ansvarade för ett särskilt verksamhetsområde. I allmänhet involverades ingen annan personal i tillsynen om det inte fanns beröringspunkter med andra verksamhetsområden.

Länsstyrelserna genomförde också verksamhetstillsyn i samverkan med Socialstyrelsens regionala tillsynsenheter. Denna tillsyn skedde i verksamheter med inslag av både hälso- och sjukvård och socialtjänst såsom i äldreboenden, psykiatrisk öppenvård, barn- och ungdomsvården samt inom missbrukarvården.

De flesta länsstyrelser och Socialstyrelsens regionala enheter ansåg att det fanns behov av integrering mellan tillsynen av socialtjänsten och hälso- och

sjukvården. Samtidigt påpekade man att det fanns betydande skillnader mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst vad gäller bl.a. regelverk, begrepp, kunskapsstraditioner, tillsynskultur som medförde delvis helt skilda syn- och arbetsätt inom tillsynen. Bäst förutsättningar för utveckling av en ny integrerad tillsyn ansågs finnas i en organisation där båda verksamheterna från början gavs samma förutsättningar, t.ex. inom ramen för en helt ny tillsynsmyndighet.

Socialstyrelsens var central tillsynsmyndighet för socialtjänsten. Dess arbete var huvudsakligen inriktat mot att stödja länsstyrelserna. Socialstyrelsens mandat att styra tillsynsarbetet i riktning mot en enhetlig tillsyn var begränsat. Enligt regeringsformen gäller att ingen myndighet får bestämma hur en förvaltningsmyndighet i särskilt fall ska besluta i ärende som rör myndighetsutövning mot enskild eller mot kommun eller som rör tillämpning av lag. Socialstyrelsens vägledande roll grundades helt på samverkan och frivilliga överenskommelser mellan länsstyrelserna och Socialstyrelsen.

Samarbetet mellan de olika länsstyrelserna var begränsat. Överföring av kompetens, metoder och resultat skedde i olika omfattning.

Såväl länsstyrelserna, Socialstyrelsen som regeringskansliet efterlyste ökat samarbete mellan tillsynen över socialtjänsten och tillsynen över hälso- och sjukvården. Från Socialstyrelsens sida och även från vissa representanter från länsstyrelserna framfördes att den sociala tillsynen mer borde efterlikna tillsynen av hälso- och sjukvården. Det länsstyrelserna i många fall efterfrågade var tydliga definitioner, tydlig lagstiftning med fler föreskrifter och allmänna råd, systematisk uppföljning samt gemensamma bedömningskriterier och tillsynsmetoder över hela landet.

Regeringen hade svårt att styra över den sociala tillsynen eftersom den operativt utfördes av 21 fristående länsstyrelser som i sin tur skulle anpassa sin verksamhet efter de regionala behoven. Regeringen hade också svårt att få en samlad bild av vad länsstyrelserna gjorde och vad de uppnådde med tillsynsarbetet. Länsstyrelserna definierade tillsyn över socialtjänsten på olika sätt och bedömde liknande situationer olika. Det fanns stora svårigheter att jämföra tillsynens effekter mellan olika länsstyrelser och det var inte heller möjligt att studera hur effekterna av tillsynen hade utvecklats över tid. Regeringen hade inte heller en samlad bild av hur omfattande behovet är av gemensam tillsyn av socialtjänst och hälso- och sjukvård eller vilka behov eller framtida möjligheter till utökad samverkan som finns mellan de båda tillsynsområdena.

Utredningen föreslog därför att tillsynen inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten skulle föras samman till en myndighet och integreras såväl

organisatoriskt som i det operativa tillsynsarbetet. I ett *första* steg föreslogs länsstyrelsernas tillsyns- och tillståndsverksamhet inom socialtjänsten föras över till Socialstyrelsen och sammanförs med Socialstyrelsens regionala tillsynsenheter för hälso- och sjukvården. I ett *andra* steg föreslog man att det skulle bildas en renodlad tillsynsmyndighet genom att tillsynsverksamheten bröts ut från Socialstyrelsen. Den renodlade tillsynsmyndigheten föreslogs ha en regional organisation.

Utredningen föreslog dessutom att det ansvar för den löpande tillsynen av enskilt driven verksamhet enligt SoL och LSS som tidigare låg på kommunerna skulle vara en statlig uppgift. Tillsynsmyndigheten skulle ha ansvaret

3 Ny organisation och nytt innehåll i tillsynen av socialtjänsten

3.1 Regeringens förslag om tillsynen

I propositionen föreslog regeringen att länsstyrelsernas tillsyns- och tillståndsverksamhet enligt socialtjänstlagen (2001:453, SoL) och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) förs över till Socialstyrelsen och samordnas med Socialstyrelsens tillsyn av hälso- och sjukvården.

Regeringen föreslog även att en definition av begreppet tillsyn skulle införas i SoL, LSS och lagen (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (LYHS). Tillsyn är granskning av att verksamheter enligt SoL, LSS och LYHS uppfyller de krav och mål som framgår av lagar och andra föreskrifter samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Skillnaden i förhållande till tidigare är framför allt att det med den nya definitionen tydligt ska framgå när tillsynsmyndigheten granskar brister och missförhållanden som kan åtgärdas utifrån krav som anges i lagar och andra föreskrifter. I dessa fall utökas myndighetens befogenheter och besluten formaliseras när man kräver insatser som leder till att brister åtgärdas. Det blir i dessa fall tydligt vad som är tvingande och bindande.

Inom ramen för tillsynen ska Socialstyrelsen också lämna råd och ge vägledning. Vidare ska man kontrollera att brister och missförhållanden avhjälpas samt förmedla kunskap och erfarenheter som erhålls genom tillsynen. När det är fråga om att lyfta fram förbättringsområden för att höja kvaliteten i verksamheter är det mer fråga om en tillsyn i lärande och förebyggande syfte. Myndighetens bedömningar får i dessa fall ingen rättslig verkan.

Tillståndsgivning till enskilda verksamheter får förenas med villkor av betydelse för kvaliteten och säkerheten i verksamheten. Regeringen anser att den tillsyn som sker av dessa verksamheter måste utgå både från gällande regelverk och de villkor som angetts i tillståndet. Därför omfattar tillsynen även en kontroll av att kraven i de beslut som meddelats med stöd av lagar och andra föreskrifter uppfylls.

Regeringen föreslog att det skulle införas möjligheter i SoL och LSS att utfärda föreläggande att avhjälpa sådana missförhållanden som har betydelse för enskildas möjligheter att få de insatser de har rätt till. Föreläggandet skulle få förenas med vite. I vissa allvarliga fall skulle också

tillsynsmyndigheten kunna förbjuda fortsatt verksamhet. Dessutom föreslogs att Socialstyrelsen skulle ha rätt att utfärda föreläggande för att få upplysningar, inhämta handlingar och annat material. Föreläggande skulle kunna förenas med vite. Beslut som har fattats med stöd av dessa befogenheter skulle få överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Socialstyrelsen föreslogs, enligt SoL och LSS, få rätt att inspektera verksamhet som står under myndighetens tillsyn. Vid sådan inspektion skulle Socialstyrelsen kunna begära hjälp av polismyndigheten.

Socialstyrelsen föreslogs få ansvar för all tillsyn av tillståndspliktig enskilt driven verksamhet enligt SoL och LSS. Kommunens ansvar för den löpande tillsynen skulle upphöra. Vidare föreslogs att kommuner och landsting som driver sådan verksamhet enligt SoL och LSS, som när den drivs i enskild regi kräver tillstånd, ska anmäla denna verksamhet till Socialstyrelsen. Detsamma gäller sådan verksamhet som kommunen genom avtal har överlämnat till enskild att driva.

Regeringen föreslog också att tillsynen av Statens institutionsstyrelses institutioner skulle vara en uppgift för Socialstyrelsen.

Även tillståndsgivningen för enskild verksamhet inom socialtjänsten föreslogs gå över till Socialstyrelsen. Enligt regeringen bör dock tillståndsgivningen hållas skild från tillsynen genom att olika personer/enheter sköter frågorna.

Propositionen tillstyrktes av ett enigt Socialutskott och beslut fattades av en enig riksdag. Förändringarna trädde i kraft den 1 januari 2010.

I regeringens proposition 2009/10:176, ”Personlig assistans och andra insatser – åtgärder för ökad kvalitet och trygghet”, föreslog regeringen att det ska krävas tillstånd för att enskilda assistansanordnare ska få bedriva verksamhet med personlig assistans. Bestämmelsen om tillsyn i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade förtydligas så att det klart framgår att Socialstyrelsens tillsyn ska omfatta all verksamhet enligt lagen, även personlig assistans som utförs av enskilda. Det betyder att från 1 januari 2011 kommer såväl tillståndsgivning som tillsyn att ligga på Socialstyrelsen.

3.2 Motiv för förändringarna

Regeringens motiv att sammanföra tillsynen till en myndighet är i stort sett desamma som utredningen hade för sitt förslag. Det är behovet av en mer enhetlig och förutsägbar tillsyn som integreras med tillsynen av hälso- och sjukvården. Ett problem som regeringen tar upp i propositionen handlar om länsstyrelsernas olika prioriteringar avseende resurser.

Utvecklingen av tillsynsarbetet har kommit olika långt och arbetet har på många länsstyrelser varit alltför händelsestyrt. Samarbetet mellan de olika länsstyrelserna har varit alltför begränsat vilket bland annat inneburit avsaknad av kunskapsspridning och metodutveckling. Det saknas i stor utsträckning en öppenhet i tillsynen. Tillsynsobjekten vet inte alltid efter vilka kriterier de blir granskade och vad som förväntas av dem. Regeringen tar också upp problemet med att styra 21 olika myndigheter och svårigheterna att få en samlad bild av tillsynens effekter.

Regeringen anser att det är olämpligt med flera aktörer med näraliggande uppgifter när det gäller tillsynen av enskild verksamhet. Det skapar oklara ansvarsgränser.

I propositionen tas också Riksrevisionens kritik mot länsstyrelsernas tillsyn upp. Den har, enligt Riksrevisionen, allvarliga brister, det är för lite tillsyn, den är för svag, för begränsad och för olika över landet. Tillståndsgivningen för särskilda boenden för äldre, skriver Riksrevisionen, görs på bristfälliga underlag, omprövas sällan och innehåller få krav på kvalitet.

Regeringen hänvisar i propositionen till Ansvarskommittén. I ett av sina betänkanden menade kommittén att förändringarna i verksamheterna innebär ett allt större krav på regeringens styrning och kontroll bl.a. i form av en effektiv tillsyn och uppföljning. Förändringarna innebär främst att det blivit allt fler privata aktörer och att kommuner och landsting har fått ökad frihet att bestämma över tillämpningen av lagar och användningen av ekonomiska resurser.

Enligt propositionen finns det flera viktiga delar i en stärkt och tydligare tillsyn:

- *Den kontrollerande tillsynen* av att olika verksamhetsområden fullgör sina uppgifter. Behovet av denna har ökat, framförallt på verksamhet som innebär myndighetsutövning och där rättssäkerheten för medborgarna måste vara hög.
- *Den sociala tillsynen* som i hög utsträckning berör människor som är särskilt utsatta och också deras anhöriga. Ansvariga verksamheter och

myndigheter har ett ansvar för dem som finns i verksamheterna inte blir utsatta för skador och kränkningar och att vård och behandling är av god kvalitet.

- *Den starka, tydliga och effektiva tillsynen* som garanterar att de allt fler privata vårdgivare som agerar under marknadslänkande förhållanden får en rättssäker, enhetlig och konkurrensneutral behandling.
- *Den individ- och situationsanpassade tillsynen* som måste bygga på en professionell förvaltningsmodell med expertkunskap och hög kompetens.

Regeringen pekar på vikten av en mer enhetlig och förutsägbar tillsyn. En del i det är att integrera tillsynen av hälso- och sjukvården med tillsynen av socialtjänsten. Med en ökad privatisering och mångfald i vården där gränssnitten mellan hälso- och sjukvård och socialtjänst blir alltmer otydliga ställs krav på en samordnad, strukturerad och effektiv tillsyn som kan garantera en god kvalitet i vård, stöd och omsorg. En samordnad tillsyn ska minska dubbelarbete och främja kunskapsutbyte mellan de olika tillsynsområdena vilket i sin tur bör leda till att bättre metoder, strategier och planer utvecklas. Avsikten är att det ska vara tydligt för dem som utsätts för tillsynen vem som har ansvaret. Sammanfattningsvis säger regeringen i propositionen ska en samordnad tillsyn ge:

- störst tydlighet för såväl brukaren (patient, klient och anhöriga) som tillsynsobjekt,
- störst oberoende gentemot tillsynsobjekten och därmed legitimitet åt tillsynsverksamheten,
- bäst förutsättningar för att skapa en ur rättssäkerhetssynpunkt enhetlig tillämpning av gällande regelverk,
- bäst förutsättningar för regeringen att kunna styra tillsynens resurser via anslag till myndigheten,
- mindre sårbarhet i verksamheten genom att det bildas en större sammanhållen organisation,
- bäst förutsättningar för tillsynen att fungera samordnat, strukturerat och effektivt,
- bäst förutsättningar att möta framtida utmaningar där hälso- och sjukvård och socialtjänst blir alltmer involverade i varandra,
- bäst förutsättningar att klara en ökad privatisering och mångfald av utövare inom vård och omsorg, t.ex. den nyligen beslutade ”frittval-reformen”,

- bäst förutsättningar att uppmärksamma svagheter i vårdkedjan mellan kommuner och landsting.

Regeringen anser att tillsynens primära uppgift är att granska verksamheter som regleras i SoL och LSS. I tillsynsmyndighetens uppgifter måste dock även rymmas andra aktiviteter som kompletterar tillsynen med syfte att vara lärande, förebyggande och stödjande.

Det bör, enligt regeringen i tillsynen av socialtjänsten finnas såväl normgivande verktyg som vägledande. I verksamheten bör Socialstyrelsen använda sig av normering i form av nationella riktlinjer, Allmänna råd, bedömningskriterier och kvalitetsindikatorer.

4 Socialstyrelsens tillsynsarbete

4.1 Regeringens uppdrag till Socialstyrelsen

Socialstyrelsen fick med anledning av regeringens proposition vid halvårsskiftet 2009 i uppdrag att organisera och utveckla en skärpt och samordnad tillsyn av hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

Några av de uppdrag som Socialstyrelsen har fått av regeringen

- Utveckla hur den medicinska och den sociala tillsynen ska integreras och organiseras.
- Identifiera kulturskillnader i sättet att arbeta med tillsyn och göra en plan över hur dessa skillnader ska hanteras för att få till stånd ett gemensamt synsätt så att tillsynen fungerar på ett integrerat sätt.
- Utbilda all personal som arbetar med tillsyn av hälso- och sjukvård och socialtjänst i arbetssätt, metoder, och bedömningskriterier.
- Utveckla ett kvalitetssystem med nationella rutiner, riktlinjer och metoder för implementering av gemensamma resultat.
- Öka användningen av riskanalyser och frekvensmål i tillsynen och utveckla systemtillsyn avseende lednings- och kvalitetssystem.
- Utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande.
- Utarbeta bedömningskriterier och/eller föreskrifter för tillsynen som närmare konkretiserar innebörden av god kvalitet enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen.
- Ta fram tydliga och enhetliga kriterier för tillståndsgivningen.
- Två gånger årligen inspektera alla HVB-hem. Dessutom ska Socialstyrelsen ta fram egna frekvensmål för övriga områden.
- Ta fram instruktioner för tillvägagångssätten vid olika former av tillsyn, tillsyn av brister och missförhållanden som är tvingande och bindande samt tillsyn i lärande och förebyggande syfte.

Socialstyrelsen ska, enligt regeringen, ha en mycket aktiv roll i arbetet med att kontrollera att föreskrifterna om ledningssystem för kvalitet i verksamheten implementeras i alla verksamheter. Åtminstone i början bör detta ske genom bistånd med råd och stöd i frågor om utveckling och tillämpning av systemen i praktiken.

Särskilt verksamheterna för barn och unga ska vara föremål för förstärkt tillsyn. Alla hem för vård eller boende ska granskas minst två gånger per år.

Åtminstone ett besök varje år ska vara oanmält. Socialstyrelsen ska integrera ett barnperspektiv i tillsynen och utveckla metoder för hur tillsynen av barn och ungdomar bör genomföras.

Enligt uttalande på Socialstyrelsens hemsida, av Socialstyrelsens generaldirektör Lars-Erik Holm, innebär detta att tillsynen hos Socialstyrelsen ska gå från en stödjande modell till en mer kontrollerande. Den ska lägga tonvikten vid att granska och kontrollera att vårdgivarna uppfyller de krav som ställs i lagstiftningen och i Socialstyrelsens egna föreskrifter. Den operativa tillsynens roll är till sin karaktär inte stödjande utan kontrollerande, och har sin huvuduppgift i att identifiera brister i vård och omsorg och att ställa krav på att dessa åtgärdas. Det behövs gemensamma bedömningskriterier så att ärenden av samma slag bedöms och hanteras likvärdigt oavsett vilken tillsynsregion som har ansvaret.

Genom att ge Socialstyrelsen rätt att utfärda föreläggande som kan förenas med vite och som en sista åtgärd möjlighet att återkalla tillståndet för verksamheten har man fått tillgång till skarpa verktyg för tillsynen.

4.2 Socialstyrelsens organisering av tillsynen

Socialstyrelsen har med anledning av riksdagens och regeringens fattade beslut om en samordnad tillsyn inrättat en ny organisation för tillsynen, På samma sätt som tidigare finns sex regionala tillsynsenheter, vid sidan av dessa har nyinrättats två enheter i Stockholm - en enhet för tillsynsutveckling och en enhet för nationell samordning. Den förstnämnda enheten har bl.a. i uppdrag att utveckla nya tillsynsinstrument samt att bygga upp en analysfunktion. Vid enheten för nationell samordning har samlats vissa operativa tillsynsuppdrag, bl.a. tillsyn över apotek, smittskydd, blod och vävnader samt informationssäkerhet. Enligt uppdraget ska tillsynsavdelningen vara skild från annan verksamhet på Socialstyrelsen och tillsyn och tillståndsgivning bör ligga på olika personer alternativt enheter.

Tillsynsavdelningen är organiserad som en avdelning skild från annan verksamhet men har samtidigt den fördelen att den kan samarbeta med övriga avdelningar. I tillsynsarbetet ska fortsättningsvis på ett helt annat sätt än tidigare hänsyn tas till kunskaper, erfarenheter och utvecklingsarbete som skett inom andra enheter på Socialstyrelsen. Även externa intressenters såsom exempelvis patient- och brukarföreningars, erfarenheter ska beaktas. Tillsynsavdelningen har för avsikt att låta all denna information såväl som den egna som inhämtats vid tidigare tillsyner ligga som grund för planeringen av den årliga tillsynen.

Vid omorganisationen lades tillsyns- och tillståndsverksamheterna ner vid de 21 länsstyrelserna. Personalen fick erbjudande om att flytta över till någon av de sex regionala tillsynsenheter som är en del av Socialstyrelsens tillsynsavdelning. 25 % av dem valde att inte flytta med. Det betydde att antalet vakanser var betydande när den nya verksamheten startade. Det pågår en kontinuerlig rekrytering och verksamheten har på kort tid vuxit från drygt 200 till 450 medarbetare.

Den nya tillsynsavdelningens tillsyn och tillståndsgivning av de privata vårdgivarna omfattar dels de verksamheter som omfattas av SoL och LSS d.v.s. äldreomsorg, stöd- och serviceverksamheter för funktionshindrade samt behandlingshem/HVB-hem och som tidigare omfattades av länsstyrelsernas och kommunernas tillsyn. Sedan tidigare har tillsynen av hälso- och sjukvården funnits på Socialstyrelsen och man har också övertagit tillsynen av Statens institutionsstyrelses verksamhet enligt LVU. Ett led i förändringen och strävan efter större enhetlighet är att beslutsrätten har centraliserats till sektionscheferna.

Fr.o.m. 2011 kommer tillsynen och tillståndsgivningen för företag inom personlig assistans att omfattas av Socialstyrelsens tillsyn. Det innebär tillsyn av ett stort antal företag, de flesta små.

Socialstyrelsen har härefter beslutat att tillståndsgivningen för alla dessa verksamheter fr.o.m. 2011 ska flyttas över till Avdelningen för Regler och Tillstånd. Överflyttningen ska vara fullt genomförd i september 2011.

4.3 Implementeringen av tillsynsreformen

Det är viktigt, enligt tillsynsavdelningens chef Per-Anders Sunesson, att ha i åtanke att detta är en mycket stor förändring och en omfattande omställning. Det är fråga om att gå från 22 olika myndighetskulturer och smälta samman detta till en samt att skapa samsyn kring uppdrag, arbetsformer, bedömningsgrunder m.m. Det skulle krävas betydligt mer resurser än dem man har tilldelats för att kunna utöva kontinuerlig tillsyn över alla tillsynsobjekt som ingår i myndighetens uppdrag. Av detta skäl är det viktigt att strukturera och prioritera i verksamheten.

Under första halvåret har mycket energi lagts på de interna processerna och på att rekrytera och introducera nya medarbetare. Det gäller bl.a. de delar av regeringens uppdrag som handlar om att gifta ihop de olika kulturerna som kommit in i verksamheten, att göra gemensamma, enhetliga tolkningar av lagstiftningen och att skapa gemensamma mallar för bl.a. ärendehantering. Man har också skapat en helt ny tillsynsprocess med nationella rutiner, riktlinjer och metoder för implementering av

gemensamma resultat. Innehållet i denna process är en viktig del i de gemensamma tillsynsutbildningar som all tillsynspersonal nu genomgår. Man har arbetat med att utveckla analysarbetet och har inrättat en tillsynsutvecklingsenhet för att stärka enhetligheten men också för att skapa en lärande organisation som kan ta tillvara och återföra den kunskap som finns inom området till tillsynsarbetet och utformningen av kommande tillsyner.

Socialstyrelsens tillsynsavdelning kommer fr.o.m. 2011 att överta ansvaret för patienters klagomål från Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd. Det ger tillsynsavdelningen nya möjligheter att samla ihop klagomål och synpunkter på aggregerad nivå och skapa en nationell överblick över upplevda brister och tillkortakommanden. Också detta ska användas som input i tillsynen.

Statskontoret har fått regeringens uppdrag att följa upp tillsynsreformen. Det ska avrapporteras i mars 2013. De kommer att bilda sig en uppfattning om verksamheten nu för att sedan granska den igen om två år för att bedöma om reformen då fått genomslag.

4.4 Hur arbetar Socialstyrelsen för att nå målen?

Vår bedömning är att Socialstyrelsens intentioner och avsikter med den nya tillsynsverksamheten inte har hunnit få genomslag i den tillsynsverksamhet som bedrivits under det här året. Det har varit få tillsyner och de har i stor utsträckning genomförts i "länsstyrelseanda". Det är fortfarande ingen större enhetlighet i besluten, inte likabehandling mellan regioner och inte konkurrensneutralitet mellan privat och offentlig verksamhet. Det saknas i stor utsträckning tillsynsplaner och återföringen av resultaten från genomförda tillsyner tar lång tid. Men det finns embryon och det finns synliga ambitioner. Man har börjat granska vårdkedjan på några ställen och man kommer att i större utsträckning återföra resultat och diskutera dessa med vårdgivarna. Det kommer att vara obligatoriskt att enheterna får ta del av tillsynsärenden innan beslut fattas.

Socialstyrelsen avser att utveckla arbetet i tät dialog med dem som bedriver vård och omsorg. Man vill kunna publicera alla tillsynsbeslut och man vill att tillsynen ska upplevas som meningsfull och framåtsträvande.

Eftersom det mesta av förändringsarbetet återstår och många av dem som väntar på tillsynsbesök i år kommer att vänta förgäves, har Socialstyrelsen för avsikt att tydligare informera om sitt arbete och var man befinner sig i utvecklingen.

5 Företagens uppfattning om de genomförda förändringarna

De olika verksamheterna inom vilka företagen bedriver sin verksamhet enligt SoL och LSS är:

- Äldreomsorgsverksamhet
- Behandlingsverksamhet för barn och unga, HVB, ungdomshem mm
- LSS – daglig verksamhet mm för funktionshindrade
- Personlig assistans

Socialstyrelsens tillsyn är uppdelad på sex olika tillsynsregioner över landet.

5.1 Resultat från enkätundersökningen

Vårdföretagarna tog ur sin medlemsförteckning fram sammanlagt närmare 100 företag jämnt fördelade på de fyra olika områdena, men ojämnt spridda geografiskt i de olika tillsynsregionerna. Storstadsregionerna framförallt Öst som inkluderar Stockholm är något överrepresenterade. Skriftliga enkäter¹ skickades ut till samtliga med möjlighet att besvara dem, skicka tillbaka dem och därefter bli uppringda. Vi har därefter ringt upp de flesta företagen.

Av de 68 företagen som ingår i de tre verksamhetsområden som redan omfattas av Socialstyrelsens tillsyn och som fick enkäten har sammanlagt 15 fallit bort för att de av olika skäl har valt att avstå från att svara eller inte kunnat svara. De företag som bedriver verksamhet med Personlig assistans fick endast sista frågan, om hur man ser på tillsynen i framtiden. Av de 27 som fick frågan har 16 intervjuats.

¹ Se bilaga 1 för det fullständiga enkätformuläret

Antal företag som fick enkäten och antal svar fördelas enligt följande:

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ant	Sv	Ant	Sv	Ant	Sv	Ant	Sv	Ant	Sv	Ant	Sv
Äldreomsorg	-	-	-	-	15	14	4	2	3	3	4	2
Behandlingshem/HVB	2	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	4
LSS	1	1	5	3	8	6	2	2	3	2	1	1
Personlig assistens	5	3	3	2	6	3	7	2	1	1	5	5

Kommentarer:

Äldreomsorg

Sammanlagt 26 företag fick enkäten och 21 svarade. Sammanlagt fem företag föll bort av olika skäl. Företagen fördelar sig ojämnt mellan tillsynsregionerna. De allra flesta finns i östra tillsynsregionen och inte några i nord och mitt.

HVB

Totalt var det 22 företag som fick enkäten. Fem företag har av olika skäl inte svarat på enkäten. Företagen är, som framgår av sammanställningen, jämnt spridda mellan de olika tillsynsregionerna.

LSS

Sammanlagt 20 företag fick frågeformuläret. 15 företag har svarat, varav ett företag (större koncern) i huvudsak svarat på frågorna 27-35. Företaget har bestämt att använda frågeformuläret för en egen enkät, varför formuläret gått ut till samtliga verksamhetschefer och ska besvaras senast den 15 oktober. Företagen finns i alla regioner, men flest i den östra.

Personlig assistans

27 företag som arbetar med personlig assistens har valts ut i samarbete med Vårdföretagarna. I urvalet ingår företag som är verksamma i olika regioner och av olika storlek. Samtliga företag har kontaktats, men alla har inte varit tillgängliga för intervju. 16 företag har intervjuats per telefon. Övriga har inte velat framföra några synpunkter.

Eftersom företagen inte är föremål för tillsyn idag finns det ingen verksamhet att bedöma. Telefonsamtalen har därför fokuserat på att fånga synpunkter på vad som, enligt deras mening, bör ingå i en meningsfull

tillsyn och hur den ska utföras.

Företagen är relativt jämnt spridda mellan regionerna.

5.2 Sammanfattning av enkätresultaten²

Det visar sig att många vårdföretag ännu inte fått något tillsynsbesök av Socialstyrelsen. Sammanlagt är det 53 företag som besvarat enkäten och av dem är det 26 företag, d.v.s. hälften, som har haft ett tillsynsbesök av Socialstyrelsen. Skillnaderna är små mellan de olika verksamheterna; äldreomsorg, HVB-hem och LSS.

Det är framför allt i regionerna Sydväst som antalet tillsynsbesök har varit fåtaliga, endast två av sju företag hade haft tillsynsbesök. Kontrasten är region Öst där 12 av 21 företag och i region Syd där sex av sju företag har haft tillsynsbesök

Ett fåtal företag hade under året fått någon plan för tillsynen från Socialstyrelsen. Totalt sett är det sex företag som besvarat den frågan med ja, men många har inte besvarat frågan. I de fall man fått en plan upplever man också att den har följts. Det saknas i stor utsträckning också information från Socialstyrelsen om tillsynen, vad den innehåller och vilka krav som kan ställas. Inte heller Socialstyrelsens bedömningskriterier är särskilt välkända. Det gäller alla former av vårdföretag och i alla regioner av tillsynsverksamheten.

Eftersom det är förhållandevis få företag som haft tillsynsbesök är det också få som kan bedöma om besöken förändrats i förhållande till när länsstyrelsen genomförde dem. Av dem som ändå besvarat frågan anser omkring hälften att de har förändrats och den andra hälften att de inte förändrats. Det gäller alla tre formerna av vårdföretag och dessutom i de olika regionerna.

Flertalet företag har upplevt att tillsynen varit förebyggande eller främjande. Tillsynen har lett till bra diskussioner med personalen om planering, dokumentation och ständig förbättring. Det har gett nya impulser och fungerat stimulerande för de anställda. Flertalet, av dem som svarat, tycker också att tillsynen fokuserar på rätt saker, men det finns andra uppfattningar. Merparten av företagen anser inte att kvaliteten blir rättvist granskad.

² Se hela enkätundersökningens resultat i Bilaga 2

Den stora frågan i diskussionen med företagen har varit huruvida tillsynen är konkurrensneutral. Det är en överväldigande andel företag som inte anser det. 21 av de 25 företag som besvarat frågan anser inte att tillsynen är konkurrensneutral.

Många anser att det finns en skillnad redan i det faktum att de kommunalt drivna enheterna inte behöver tillstånd för att bedriva sin verksamhet. Kommunala enheter kan tillåtas ha en verksamhet som privata aldrig tillåts ha, inom äldreomsorgen t.ex. blandade målgrupper med korttidsboende och permanent boende. Bland HVB-hemmen påpekar man att det skiljer i kraven på journalföring och hur många platser som tillåts på ett hem samt vilken utbildningsnivå som krävs hos personalen.

För att uppnå konkurrensneutralitet vill många företag att tillståndsplikten och tillsynsverksamheten ska vara likadan på såväl privata som kommunala enheter.

Flertalet företag anser att det var bra att Socialstyrelsen tog över tillsynsansvaret från länsstyrelserna, framför allt därför att man förväntar sig en likartad tillsyn över hela landet. Någon har pekat på att det blev en kvalitetshöjning, medan andra inte ser någon skillnad eftersom det är samma personal som bytt arbetsgivare, vilket framför allt gäller enheter i Skåne.

När det gäller frågan om en särskild tillsynsmyndighet ska skapas, fristående från Socialstyrelsen passar väldigt många företag. Tolv företag tycker dock att man ska ta steget fullt ut och tillskapa en helt ny separat myndighet för tillsynen. Först då kan en helt ny kultur skapas och chansen ökar för att det tillförs mer resurser. Men övriga vill först se hur verksamheten utvecklas från Socialstyrelsens sida.

5.3 Analys av enkätresultaten

Endast hälften av de 53 företag som står under Socialstyrelsens tillsyn och som svarat på enkäten har under 2010 haft något tillsynsbesök. Detta gäller även HVB-hemmen som enligt regeringens beslut ska ha minst två tillsynsbesök årligen. Av de åtta HVB-hemmen som har haft tillsynsbesök, hade endast två haft de föreskrivna två besöken. Detta visar med önskvärd tydlighet att överflyttningen av tillsynen av enskild verksamhet inom socialtjänsten från länsstyrelserna till Socialstyrelsen är ännu inte fullt genomförd.

Antalet företag i enkäten som har erfarenhet från Socialstyrelsens tillsyn är alltså begränsat. Det går inte från materialet att dra slutsatser som går att

generalisera, framförallt inte om eventuella skillnader mellan tillsynsregioner eller eventuella skillnader mellan olika områden såsom äldreboenden och HVB-hem. Det går heller inte att ännu dra några välunderbyggda slutsatser om skillnader mellan länsstyrelsernas och Socialstyrelsens sätt att utöva tillsynen. Nio företag som har haft något tillsynsbesök ser ingen skillnad men lika många tycker sig ändå märka en skillnad och hälften av dem ser en viss positiv förändring med mer information och dialog. Några upplever negativa konsekvenser av förändringen och övriga har ingen uppfattning.

Av samtliga 53 svarande företag har 17 sökt tillstånd för att få bedriva verksamhet under året, fem inom äldreomsorg, åtta inom HVB/Behandlingshem och fyra inom LSS-området. Flera av dessa företag är upprörda över de extremt långa handläggningstiderna vid tillståndsprövningen. Tidsutdräken gör situationen mycket pressande för företagen. Man hamnar lätt i moment 22-situationer, där man inte kan skriva avtal med kommuner innan man har tillståndet klart. Upp till tre år kan det ta innan tillstånden blir klara!

När företagen oroar sig för konkurrenssnedvridning fokuserar de främst på skillnader i behandlingen av offentliga och privata enheter. De som är kritiska hävdar att tillsynen skiljer mellan offentliga och privata exempelvis när det gäller krav på dokumentation och bemanning men också lokalernas standard och möjligheten, att blanda grupper på olika boenden.

Flera företag anser också att tillsynen skiljer mellan stora och små företag, tillsynsmyndigheten förefaller ha mer överseende med små företag.

En anledning till att konkurrenssnedvridning av många upplevs som ett stort problem är att tillsynsavdelningen för den offentliga verksamheten inte utnyttjar möjligheten att utfärda förelägganden. De privata företagen upplever det som att allt är tillåtet i kommunala enheter.

De företag som är positiva till Socialstyrelsens övertagande av tillsynen har haft och har fortfarande stora förväntningar på en tillsyn som är mer enhetlig och tydlig men att den också ska innehålla mer av dialog och stödjande element. Kritiken handlar om att man är rädd att det är samma individer som utför tillsynen. Samtidigt riskerar den tidigare närheten till verksamheten att gå förlorad.

Det finns också många som frågar sig hur Socialstyrelsens tillsyn kommer att ske. Många undrar vart riktlinjer och verksamhet tagit vägen, att det blivit något av ett vakuum vid övertagandet. Andra har dock funnit sig väl till rätta och menar att man kan använda sig av Socialstyrelsen som rådgivare.

5.4 Meningsfull tillsyn av företag som sysslar med personlig assistans

Samtliga intervjuade företag är positiva till att Socialstyrelsen får uppdraget att utöva tillsyn.

Några företag understryker att det offentliga åtagandet att finansiera personlig assistans bygger på att medborgarna uppfattar verksamheten som seriös och långsiktigt hållbar. Väl avvägda krav bidrar till att öka branschens legitimitet och man ser därför fram mot tillsynen med tillförsikt.

För att värna konkurrensneutraliteten mellan verksamhet som utförs i offentlig respektive privat regi är det viktigt att samma krav ställs på den verksamhet som utförs i offentlig regi.

Företagen är måna om att betraktas som seriösa och vill gärna få kvitto på detta. Här kan tillsynen bidra.

I intervjuerna återkommer farhågor för att anhörigdrivna företag frestas att göra upplägg som skapar ekonomiska fördelar för berörda familjer. Det är olagligt och skapar osunda konkurrensvillkor mellan företag. Företagen pekar på betydelsen av att anhörigdrivna företag respekterar t.ex. arbetstidsregler.

Några företag påtalar också vikten av att företagen inte använder sig av otillbörlig marknadsföring, att kunderna inte knyts upp genom skuldsättning samt att upparbetad assistansomkostnadsersättning alltid ska följa kunden.

De intervjuade företagen pekar också på att tillsynen bör inrikta sig på att verksamheten bedrivs med de stödberättigades bästa för ögonen; de anser att man bör ägna särskild uppmärksamhet åt att kunderna får ett respektfullt bemötande.

Lämplig frekvens för tillsynsbesök anges inom en spännvidd som sträcker sig mellan vart tredje år till två gånger per år. Det förs fram förslag som innebär att Socialstyrelsen skulle genomföra besök som grundar sig på stickprov ur olika populationer, där urvalstätheten skulle vara högre i vissa grupper. Man har också pekat på möjligheten att använda sig av oroväckande indikationer som grund för tillsynsbesök. Exempel på grupper skulle kunna vara nya företag, snabbväxande företag, brukarkooperativ och företag som drivs av anhöriga. Etablerade företag som haft tillsynsbesök och där inget funnits att anmärka på skulle tillföras en urvalsgrupp med lägre urvalstäthet.

Exempel på oroväckande indikationer kan vara företag som är försenade med skattebetalningar och som inte lämnar in skattedeclarationer i tid, företag som fakturerar försäkringskassan all tid som beviljats, vilket är mycket svårt att uppnå.

Flera företag är mycket konkreta i sina uppräknings av vad Socialstyrelsen

bör granska. Andra påtalar vikten av att företagen har fungerande kvalitetsledningssystem och att Socialstyrelsens roll bör vara att granska att det finns formulerade mål, rutiner, uppföljningar och att åtgärder för felrättning sker.

Flera företag förespråkar regelbundna enkäter som mäter nöjdheten hos kunderna, de anhöriga, gode män och personalen. Några företag talar om att dessa enkäter bör följa en gemensam struktur så att sammanställningar kan göras som ger jämförelsetal som visar hur företagen förhåller sig till varandra. Ytterst syftar en sådan sammanställning till att ge kunderna underlag för välinformerade val.

Fyra företag anser att man inte behöver ställa krav på enkäter, men att Socialstyrelsen bör granska de kvalitetsledningssystem som företagen använder. Företrädare för större företag menar att tillsynen i första hand bör ligga på företagsnivå och inte på arbetsställenivå. Kraven på att dessa företag har fungerande system bör i motsvarande mån ställas högre.

Några företag anser att Socialstyrelsen bör ställa tydliga krav på dokumentation. Det bör t ex finnas ett tydligt avtal med kunden, som tydligt anger åtagande och rutiner för avvikelshantering samt också anger uppsägningstid och villkor vid byte av leverantör. Kraven på dokumentation kan enligt dessa intervjuade även gälla kundens sociala förhållanden.

Alla tillfrågade företag anser att Socialstyrelsen bör granska att företaget begärt utdrag ur belastningsregistret för personal som tjänstgör hos barn och ungdomar. Några företag uttrycker dock att de anser detta vara en mindre viktig fråga.

Nästan alla företag anser att företagsledningens bakgrund bör granskas när nya företag etablerar sig. Socialstyrelsen kan påtala vikten av att företagen knyter till sig specialistkompetens när den saknas på företagsledningsnivå. Kraven bör vara högre för större företag än för mindre.

Flera företag menar att kraven för att få tillstånd att starta verksamhet inte bör vara så högt ställda att de missgynnar tillkomsten av nya småföretag. Men reglerna bör vara tydliga för när tillstånd kan dras in.

Flera företag uttrycker avslutningsvis förhoppningen att tillsynen ska vara kvalitetsdrivande och ge spridning åt goda exempel och välfungerande arbetssätt.

6 Analys och slutsatser

6.1 Analys

Det är, enligt vår mening, för tidigt att uttala sig om reformens utfall. Det säger också Socialstyrelsen själv. De har haft alltför kort tid på sig, de har haft för många obesatta tjänster och otillräckliga resurser. Det kommer därför sannolikt att dröja innan reformen är får fullt genomslag och relevanta resultat kan avläsas. Av detta skäl finns det all anledning att fortsätta följa överflyttningen genom t.ex. upprepade undersökningar av företagens syn på tillsynen med jämna mellanrum. På så sätt kan man få en tydlig bild av om utvecklingen av tillsynen går åt rätt håll.

Det kan dock behövas en snabbare oberoende översyn av reformen än den som Statskontoret har i uppdrag att genomföra. En sådan bör ta sin utgångspunkt i de problemställningar som framförallt handlar om konkurrensneutralitet och behovet av att kunna garantera likabehandling av alla verksamheter inom socialtjänsten, oavsett om de är offentligt eller privat drivna.

Kommuner och landsting som bedriver verksamhet inom socialtjänsten enligt SoL och LSS eller som har överlåtit åt privata utförare att driva sådan verksamhet ska, istället för att söka tillstånd, anmäla detta till Socialstyrelsen. De behöver alltså inget tillstånd. På samma sätt som för enskilt driven verksamhet kan Socialstyrelsen för verksamhet i kommunal och landstingsregi utfärda föreläggande för att avhjälpa allvarliga missförhållanden och till dessa kan koppla vite. Om föreläggandet inte följs kan Socialstyrelsen för den enskilt drivna verksamheten besluta om att återkalla tillståndet. För kommuner och landsting som inte behöver ha tillstånd har Socialstyrelsen istället rätt att förbjuda fortsatt verksamhet.

Det finns åtminstone tre problem med det.

Det första är att en anmälan för att starta offentliga enheter inte upplevs som lika villkor för de företag som måste ansöka om tillstånd. Det är, visar undersökningen, nämligen två helt olika saker i realiteten. De offentligt drivna verksamheterna kan helt strunta i anmärkningar och påpekanden. Det är tveksamt om de överhuvudtaget har fått några förelägganden. Det händer inget om kommunerna och landstingen fortsätter att driva verksamheten som innan och struntar i kraven på bemanning och dokumentation. Kraven är dessutom mildare för de offentliga än för de privata.

Det andra problemet är att endast en anmälan av att man bedriver verksamhet inte ger Socialstyrelsen möjlighet att innan starten av

verksamheten, stoppa denna. Det betyder att kvaliteten i verksamheten inte kan garanteras.

Det tredje problemet är att det uppstår en konkurrenssnedvridning när privata företag får vänta avsevärd tid innan de får sina tillstånd och kan starta. Som framgår av enkäten är flera företag bekymrade över de långa handläggningstiderna.

Enligt Socialstyrelsen har man fattat beslut om att fr.o.m. 2011 avskilja tillståndsgivningen från tillsynsavdelningen och flytta den till Avdelningen för regler och tillstånd för att effektivisera arbetet. Om detta kommer att betyda kortare handläggningstider återstår att se.

Tillsynen av företag inom personlig assistans kan komma att kräva betydligt mer resurser än de 15 miljoner kronor som för närvarande är avsatta. Verksamheten består av många små arbetsställen, ibland underordnade ett samordnande bolag, men oftast drivs verksamheten i företag med ett fåtal anställda. Ska varje enhet prövas för tillstånd, granskas och få det beviljat blir administrationen synnerligen omfattande, både för Socialstyrelsen och för företagen.

6.2 Slutsatser

Det finns just nu stora glapp mellan regeringens ambitioner, Socialstyrelsens genomförande och företagens förväntningar avseende tillsynen inom socialtjänsten. Den stora förändringen som skedde vid årsskiftet skulle leda till tydliga förbättringar och enhetligare bedömningar av alla verksamheter inom området. Det flesta av de avsikter som finns uppräddade i propositionen 2008/9:160 Samordnad och tydlig tillsyn av socialtjänsten har ännu inte fått genomslag. Av fullt förståeliga skäl har Socialstyrelsen på nio månader ännu inte lyckats implementera en tillsyn som är stark, tydlig och oberoende. Avsikten att arbeta långsiktigt, prioriterat och strategiskt, har ännu inte satt några större avtryck i tillsynsarbete. För att intentionerna med den nya tillsynen inte ska gå förlorade är det av stor vikt att utvecklingen av verksamheten fortlöpande granskas. Denna undersökning har lett oss fram till slutsatsen att tillsynen inom socialtjänsten noggrant bör följas med särskilt fokus på:

Att människor får den vård och behandling de är i behov av

Tillsynen av verksamheter inom socialtjänsten berör i stor utsträckning människor som av olika skäl befinner sig i en utsatt situation. Det är därför viktigt att tillsynen fungerar på ett trovärdigt och rättssäkert sätt. Människor som erhåller vård och behandling eller andra stödinsatser är ofta i ett starkt beroendeförhållande till dem som arbetar i verksamheterna. En i det

närmaste obefintlig tillsyn innebär att dessa människor, som ofta har svårt att hävda sina egna intressen eller föra sin egen talan, riskerar att inte få en vård och behandling av god kvalitet och i värsta fall även utsättas för skador eller kränkningar.

Att regeringen tar sitt ansvar för att det finns tillräckliga resurser och kompetens för tillsynen

Regeringen har lagt ett stort ansvar på Socialstyrelsen när hela tillsynen och tillståndsgivningen avseende verksamheter inom SoL, LSS och LYHS har lagts ihop där. Samtidigt är majoriteten av de intervjuade företagen övertygade om att det var ett steg i rätt riktning och att det är nödvändigt att det kommer till stånd en integration mellan socialtjänstens verksamheter och hälso- och sjukvårdens. Men vi uppfattar att reformen har genomförts med orimliga villkor för Socialstyrelsen. Tiden för implementeringen har varit för kort, personal har inte funnits på plats och resurserna som tillförts verksamheten har varit otillräckliga. Regeringen måste därför överväga den fortsatta hanteringen av tillsynsfrågan. Vill man ha en fortsatt tillväxt av privata verksamheter och samtidigt en tillsyn som garanterar vård och behandling av god kvalitet räcker det inte att se tiden an.

Behovet för Socialstyrelsen att snarast kunna visa resultat

Vi märker i undersökningen att det hos dem som driver dessa verksamheter finns en stor frustration över att tillsynen inte fungerar. Man vill ha tillsynsbesök och man vill få bekräftat att man driver en verksamhet av hög kvalitet. HVB-hemmen ska enligt regeringens direktiv tillsynas minst två gånger årligen och övriga verksamheter ska Socialstyrelsen själv sätta upp frekvensmål för. Så har ännu inte skett och det bör göras omgående. Om inte Socialstyrelsen kan göra tydligt att tillsynsverksamheten kommer att fungera inom en snar framtid riskerar man att legitimiteten urholkas. Socialstyrelsen bör därför avkrävas en redovisning av hur utvecklingsplanerna ser ut och när man kan förväntas få en tillsyn som förverkligar avsikterna med tillsynen.

Att tillsynen bör ha tydliga inslag av rådgivning och vägledning

Regeringen har i propositionen markerat att tillsynsbegreppet ska ges en snävare definition – granskning av att verksamheter enligt SoL, LSS och LYHS uppfyller de krav och mål som framgår av lagar och andra föreskrifter samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Men man säger också att Socialstyrelsen inom ramen för sin tillsyn ska lämna råd och ge vägledning, kontrollera att brister och missförhållanden avhjälps samt förmedla den kunskap och de erfarenheter som erhålls genom tillsynen. Vi har i undersökningen märkt en stor efterfrågan på dessa delar av tillsynen och samtidigt erfar vi att Socialstyrelsen betonar kontrollen. Vi delar Socialstyrelsens uppfattning om att det är viktigt med kontroll och det

är oerhört viktigt att företagen vet när Socialstyrelsen kontrollerar efterlevnaden av lagar och föreskrifter. Men det är också viktigt för en lärande organisation att få ta del av erfarenheter och kunskaper för att kunna utveckla och förbättra sin verksamhet. Därför är det viktigt att det skapas utrymme också för dessa delar inom tillsynsavdelningen.

Att konkurrensneutralitet måste kunna garanteras

De upplevda olikheterna i behandlingen av offentliga och privata verksamheter som beskrivs ovan får icke önskvärda effekter som drabbar verksamheterna och framförallt individerna som finns i verksamheterna. Anmälningssplikten för kommunala och landstingsdrivna enheter är ny och det kan påverka de privata företagens upplevelser av särbehandling. Delvis kan också en del av den upplevda konkurrenssnedvridningen förklaras med att Socialstyrelsen inte hunnit införa nya rutiner för tillsynen. Med det är ingen acceptabel förklaring, likabehandling måste gälla omedelbart.

Krav på att privata företag får rimliga och tydliga villkor

Regeringen har framfört önskemål om att man vill se mer av privata alternativ inom olika delar av kommunernas och landstingens verksamheter. På olika sätt uppmuntrar man mångfalden och valfriheten. Av det skälet har man t.ex. infört lagen om valfrihet och lagstiftat om obligatoriskt vårdval i primärvården. Men för att de privata initiativen ska komma till stånd krävs tydliga spelregler och långsiktiga planeringsförutsättningar. För att våga investera i verksamheten kan det inte, som läget är idag, få dröja upp till tre år innan man får ett tillstånd. Socialstyrelsens krav på verksamheterna måste vara förutsägbara och transparenta.

Det pågår just nu en diskussion inom tillsynsavdelningen om bedömningskriterierna vid tillsynen ska redovisas i förväg. Enligt vår bedömning är det glasklart att de i god tid före tillsynen bör vara fastställda och redovisade. En tillsyn kan aldrig ha som målsättning att belägga verksamheter med fel utan bör istället värna människors rätt till en vård och behandling av god kvalitet.

Bilaga 1: Enkät till företag som verkar inom socialtjänsten

Frågeformulär	
Kontaktuppgifter:	
Företag:	
Kontaktperson:	
Mailadress:	
Telefonnummer:	
Ort:	
Socialstyrelsens Region:	
Område/Bransch:	

Frågor			
Fråga 1. Hur många tillsynsbesök av verksamheten har ni haft i år?	Antal		
Fråga 2. Hur många var löpande tillsyn?	Antal		
Fråga 3. Hur många var övergripande tillsyn?	Antal		
Fråga 4. Hur många tillsynsbesök hade ni förra året?	Antal		
Fråga 5. Har ni fått en plan från Socialstyrelsen för tillsynen under året?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 6. Om ja på fråga 5, har den följts så här långt?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 7. Har ni fått information från Socialstyrelsen om tillsynen, vad den innehåller, vilka krav som ställs och kan ställas?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 8. Om ja på fråga 7, på vilket sätt?			
Fråga 9. Vet ni vilka bedömningskriterier Socialstyrelsen använder i sin tillsyn?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 10. Om ja på fråga 9, har ni sett dem dokumenterade?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 11. Har Socialstyrelsens tillsynsbesök ändrats i förhållande till tidigare?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 12. Om ja på fråga 11, kan ni kort beskriva hur?			

Fråga 13. Har ert företag verksamhet i flera av Socialstyrelsens regioner?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 14. Om ja på fråga 13, har tillsynen samordnads mellan dessa?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 15. Om ja på fråga 13, har, enligt er bedömning, tillsynen blivit mer enhetlig mellan regionerna?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 16. Har ni under 2010 sökt tillstånd för att bedriva enskild verksamhet inom SoL eller LSS?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 17. Om ja på fråga 16, har ni vid ansökningstillfället fått veta enligt vilka kriterier bedömningen sker?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 18. Om ja på fråga 16, har tillståndet villkorats?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 19. Framgår det vid tillsynstillfället när tillsynen avser brister och missförhållande som ska åtgärdas utifrån lagar eller föreskrifter?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 20. Har ni fått föreläggande i verksamheten med anledning av tillsyn i år?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 21. Om ja på fråga 20, vilken typ av brister och missförhållanden handlar det om? Exempel.			
Fråga 21. Anser ni att eventuella anmärkningar eller föreläggande som ni fått varit relevanta?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 22. Har tillsynen i några fall varit förebyggande eller främjande?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 23. Om ja på fråga 22, kan ni lämna några exempel?			
Fråga 24. Fokuserar tillsynen enligt er bedömning på rätt saker?	Ja	Nej	Vet ej

Fråga 25. Anser ni att kvaliteten blir rättvisande granskad?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 26. Är tillsynen i förekommande fall samordnad med tillsyn enligt hälso- och sjukvårdstillsynen?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 27. Är tillsynen konkurrensneutral dvs.. råder det, enligt er bedömning, lika villkor mellan offentliga och privata utförare?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 28. Om nej på fråga 27, vad skiljer?			
Fråga 29. Hur kan man minimera eventuella skillnader enligt svar på fråga 28?			
Fråga 30. Var det bra att Socialstyrelsen övertog tillsynsansvaret?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 31. Varför, enligt svar på fråga 30?			
Fråga 32. Anser ni att det bör tillskapas en ny fristående myndighet för tillsynsuppdraget?	Ja	Nej	Vet ej
Fråga 33. Varför, enligt svar på fråga 32?			
Fråga 34. Vilka problem, utöver dem som ni tidigare tagit upp, anser ni att det finns med Socialstyrelsens tillsyn och tillståndsgivning?			
Fråga 35. Hur skulle tillsynen kunna bli mer meningsfull?			

Ni svarar enklast genom att fylla på era svar under varje fråga. Behöver ni mer utrymme för de öppna frågorna så skriv under formuläret, men glöm inte att numrera frågorna. Glöm inte heller kontaktinformationen överst på sidan!

När vill helst ni att vi ska ringa under tiden 4 oktober – 6 oktober?

Stockholm 2010-09-30

Tack för att ni tar er tid att svara!

Bilaga 2: Sammanställning av enkätresultaten

Frågornas numrering i avsnittet stämmer inte överens med dem i den utsända enkäten. Detta beror på att vi i sammanställningen lagt ihop ett antal frågor.

Fråga 1: Har ni haft tillsynsbesök från Socialstyrelsen i år?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	9	5	0	2	0	3	2	0
Behandlingshem/HVB	1	1	1	2	1	2	0	2	2	1	3	1
LSS		1	2	2	2	2	2	3			1	

Kommentarer:

Äldreomsorg

Elva av 21 företag har haft någon tillsyn under året. Flera företag är stora koncerner och har därför haft många tillsynsbesök. I de allra flesta fall har dock enheterna haft högst ett tillsynsbesök under året. Ett företag med 60 enheter har inte haft någon tillsyn och ett annat med ca 250 enheter har haft tillsynsbesök på 10 % av enheterna. Ett företag väntade besök i början av oktober.

De flesta har haft färre besök än året innan, inget har haft fler. Bland dem som svarar att de inte har haft några tillsynsbesök från Socialstyrelsen i år anser de flesta att de därmed inte kan uttala sig om övriga frågor som gäller Socialstyrelsens tillsyn.

HVB

Av de 17 företag som besvarat enkäten är det sammanlagt åtta företag, dvs. knappt hälften, som haft tillsynsbesök hittills i år. Det är anmärkningsvärt med tanke på att just HVB-hem borde ha prioriterats. I region Sydväst är det inget av de båda företagen som haft tillsynsbesök, medan tre av fyra företag i region Syd har haft minst ett och i två fall två tillsynsbesök.

Det är också anmärkningsvärt att hela nio företag inte hade haft något tillsynsbesök under det sista året som länsstyrelserna hade tillsynsansvaret. Av de åtta företag som hade haft tillsynsbesök av länsstyrelsen var det sju

som hade haft ett besök under 2009. Endas ett företag, i region Syd, hade haft flera besök.

LSS

Av totalt 15 företag har sju haft tillsyn i år. Av dessa hade tre stycken inte haft tillsynsbesök under år 2009.

Fråga 2: Har ni fått en plan från Socialstyrelsen för tillsynen under året?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	1	7					1	1
Behandlingshem/HVB	1		1			1				2		4
LSS		1	2	2		4		4				1

Kommentarer:

Äldreomsorg:

De allra flesta kan inte erinra sig att de har sett någon plan från Socialstyrelsen. De som har sett en plan tycker också att den har följts.

HVB

Det är framför allt i Syd och Sydväst som man inte fått information om någon plan från Socialstyrelsens sida. Men urvalet är litet. Båda företagen som fått en plan för tillsynen anser också att den har följts.

LSS

En stor majoritet (tolv av totalt 14 som har svarat) har inte fått en plan för tillsynen. De två som har fått en plan menar också att denna följts.

Fråga 3: Har ni fått information från Socialstyrelsen om tillsynen, vad den innehåller, vilka krav som ställs och kan ställas?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	1	8					1	1
Behandlingshem/HVB	1		2	1	1	2	0	2	1	2	2	2
LSS		1	1	3		4	2	2				

Kommentarer:

Äldreomsorg:

De flesta som har haft tillsyn har också fått information om vad den innehåller ofta via brev innan besöket. Men det har inte alltid varit tydligt vilka krav som ställs och i flera fall har informationen gått ut endast muntligt och vid förfrågan. Vid oförberedda inspektioner som gjorts vid tillståndspliktiga enheter har självfallet ingen information givits i förväg.

HVB

Det är ett företag som inte visste om man fått information om innehållet i tillsynen. I övrigt har man kommenterat att det kommit information muntligt, per brev eller mejl.

LSS

De olika sätten att få informationen har varit muntligt, brev och mejl.

Fråga 4: Vet ni vilka bedömningskriterier Socialstyrelsen använder i sin tillsyn?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	6					1	1
Behandlingshem/HVB	1	1	2	1	2	1	0	2	1	2	1	3
LSS		1	1	1		3	1	3				

Kommentarer:

Äldreomsorg

Av de fyra företagen som säger sig känna till bedömningskriterierna så har hälften också sett dem dokumenterade.

HVB

Det är verkligen blandad kompott när det gäller kunskapen om bedömningskriterierna. Det väger i stort sett lika mellan dem som känner till kriterierna och dem som inte gör det. De båda företagen i Mittregionen som känner till kriterierna har också sett dem dokumenterade.

LSS

Av de två företagen som säger sig veta om bedömningskriterierna har en sett dem dokumenterade på papper.

Fråga 5: Har Socialstyrelsens tillsynsbesök ändrats i förhållande till tidigare?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	2					1	1
Behandlingshem/HVB	1					1					1	2
LSS				1	1		2	2				

Kommentarer:

Äldreomsorg:

De företag, fyra stycken, som tycker att tillsynen har förändrats säger bl.a. att den har blivit tydligare, man granskar ledningssystem och använder sig av frågeformulär som sänds ut i förväg. Någon anser att inspektörerna har blivit mer lågmälda och att information ges om från vilken aspekt verksamheten tillsynas.

Ett av företagen som är kritiskt tycker att kraven som ställs saknar laglig grund. Av dem som inte ser någon skillnad uttrycker sig en ”att tillsynen är lika dålig som tidigare”. Men flera av företagen uppger att de inte kan uttala sig om det har blivit någon skillnad, man har sett för lite av den nya tillsynen.

HVB

Det är bara fem företag som har någon uppfattning om tillsynen har förändrats i förhållande till tidigare. Det beror sannolikt på att många företag ännu inte haft någon tillsyn och att flera företag inte heller hade någon tillsyn det sista året som länsstyrelsen hade hand om den.

LSS

Tre företag anser att tillsynsbesöken har förändrats. Ett företag menar att förberedelserna från båda sidorna var bättre när länsstyrelsen gjorde tillsynen. Ett annat företag menar att det har blivit anonymt och inte är så personligt samt mindre fokus på verksamheten. Det tredje företaget tycker att tillsynen blivit mer omfattande och tar därmed längre tid. Hela åtta företag menar att man inte vet.

Fråga 6: Har ert företag verksamhet i flera av Socialstyrelsens tillsynsregioner?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	6					1	1
Behandlingshem/HVB	0	2	1	2	0	3	0	2	0	3	0	4
LSS		1		4	1	3	1	2		1		1

Fråga 7: Om ja på frågan om företaget har verksamhet i flera regioner, har tillsynen samordnats mellan dessa?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-		3						1
Behandlingshem/HVB				1								
LSS						1		1				

Kommentarer:

Äldreomsorg

Inget av de fyra företagen med verksamhet i flera regioner har sett några försök till samordning och man vet heller inte om det kommer att vara möjligt.

HVB

Endast ett företag hade verksamhet i flera tillsynsregioner. I det företaget hade man heller inte noterat någon samordning i tillsynen.

LSS

De två företag som har verksamhet i flera regioner anser att tillsynen inte har samordnats.

Fråga 8: Har enligt er bedömning, tillsynen blivit mer enhetlig mellan regionerna?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	1	2						1
Behandlingshem/HVB												
LSS												

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Ett enda företag, som har enheter i flera regioner, har hittills märkt att det finns en större enhetlighet mellan tillsynsregionerna än tidigare. Övriga har inte märkt någon skillnad.

HVB

Inget företag ansåg sig kunna ge något svar på den frågan.

LSS

Ett av de två företag med verksamhet i flera regioner har svarat och säger sig inte veta om tillsynen blivit mer enhetlig.

Fråga 9: Har ert företag under 2010 sökt tillstånd för att bedriva enskild verksamhet inom SoL eller LSS?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	5	9		2		3		2
Behandlingshem/HVB	2	0	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1
LSS		1		2	3	1	1	3				1

Fråga 10: Om ja på frågan om ni har sökt tillstånd, har ni vid ansökningsstillfället fått veta enligt vilka kriterier bedömningen sker?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	4	1						
Behandlingshem/HVB	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	2	1
LSS					2	1		1				

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Kriterierna är i de flesta fall, i fyra fall av fem, tydliga för dem som söker tillstånd, i all fall ibland som någon säger. Däremot har man synpunkter på handläggningstiden som drar ut alldeles för länge i tiden och gör situationen ohållbar för företagen.

HVB

Den främsta kommentaren när det gäller tillstånd gäller att det i vissa fall tagit orimligt lång tid att få tillståndet beviljat.

LSS

Inga kommentarer

Fråga 11: Har tillståndet villkorats?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	2						
Behandlingshem/HVB		1	1			1			1		1	1
LSS						3		1				

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Att villkora tillstånden inom just äldreomsorgen verkar vara relativt vanligt. Om Socialstyrelsen i tillsynen följer upp villkoren vet man ännu inte.

Fråga 12: Framgår det vid tillsynstillfället när tillsynen avser brister och missförhållande som ska åtgärdas utifrån lagar eller föreskrifter?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	6	3					2	0
Behandlingshem/HVB		1	1		1				1		2	
LSS				1		1					1	

Kommentarer:

Äldreomsorg:

För de flesta företagen är det tydligt när tillsynen avser verksamhet som regleras i lagar och föreskrifter och där Socialstyrelsen kan förelägga företag att vidta åtgärder för att komma till rätta med brister och missförhållanden

HVB

För flera företag har det varit svårt att dra några slutsatser av den här frågan, eftersom de tillfällen man hittills har haft tillsyn varit få och man väntar på att det ska ske med en viss regelbundenhet.

LSS

Tre företag har kunnat bedöma detta medan fyra företag inte vet om det framgår vid tillsynstillfället.

Fråga 13: Har ni fått föreläggande i verksamheten med anledning av tillsyn i år?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	2	7					1	1
Behandlingshem/HVB		1		1		1				2		3
LSS			1			2		1				1

Kommentarer:

Äldreomsorg:

För de tre företag som fått föreläggandena handlar det om brister i journalföring, i dokumentation och synpunkter på lokalernas storlek och standard samt brister i bemanning.

HVB

Det är inget företag som fått något föreläggande i år.

LSS

Ett företag har fått föreläggande och det handlade om personalens utbildning samt brister i informationen.

Fråga 14: Anser ni att eventuella anmärkningar eller förläggande som ni fått varit relevanta?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	2	0					0	1
Behandlingshem/HVB												
LSS			1									

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Föreläggande avseende brister i dokumentation och journalföring anses som relevanta. Men när det gäller brister i lokaler menar man att lokaler i äldre hus inte kan vara lika moderna som i nybyggda fastigheter. Standarden måste betraktas utifrån ett helhetsperspektiv, exempelvis tillsammans med gemensamma lokaler och utomhusmiljö, säger flera företag. Vad gäller bemanningen så anser man att det inte kan vara rimligt att ha mer än en person i tjänst på små avdelningar kvällstid.

”I normalfallet är den fullt tillräcklig för att ge de boende den hjälp och den omvårdnad de behöver. Men om oförutsedda saker inträffar, exempelvis ett fall eller om någon boende behöver extra insatser, kan andras önskemål få vänta. När Socialstyrelsen frågar personalen om de **alltid** kan tillmötesgå de boendes individuella behov svara de med dessa situationer i åtanke nej, varefter myndigheten hävdar att bemanningen är bristfällig. På motsvarande sätt kan Socialstyrelsen kräva inte bara att det skall vara en person i tjänst per demensavdelning nattetid, utan också en extra, i fall något oförutsett händer som tvingar personalen att lämna avdelningen för en stund. Även detta är ett helt orimligt krav som inte har bäring i någon formell bestämmelse.”

HVB

På denna fråga har företagen uppenbarligen avsett förelägganden som inträffat tidigare år. Rent generellt kan sägas att merparten av de företag som besvarat frågan har ansett att det varit relevanta anmärkningar som man fått, även om det finns några undantag.

LSS

-

Fråga 15: De som svarat att de haft tillsyn i år, har tillsynen i några fall varit förebyggande eller främjande?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	6	3					2	0
Behandlingshem/HVB	1		1		1				1	1	1	1
LSS			2		1	1						

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Flera som har haft tillsyn anser också att det har funnit stödjande och främjande inslag. Man har som exempel sagt;

”Vi har varit en del i granskning av vårdkedjan.”

”I samband med verksamhetsstart har vi fått stöd att bedöma lokalers lämplighet.”

”Vi har haft en del bra diskussioner om lagreglering och konsekvenser för verksamheten.”

”Det är lätt att bli hemmablind och då får man få nya impulser till förbättringar i verksamheten.”

”Man får ibland bra diskussioner om planering, dokumentation och ständig förbättring.”

”Som en följd av tillsynen och diskussionerna om denna kommer vi att införa e-dokumentation och extra handledning för omvårdnadspersonalen.”

”Vi har gått igenom protokollen från tillsynen tillsammans och sedan har detta tagits upp i vår ledningsgrupp.”

Generellt, säger ett företag som inte tyckte att det tidigare varit särskilt mycket av förebyggande och främjande, var länsstyrelsen mycket obenägen

att ge råd i förtid, även om man bad om det vid ansökan om tillstånd. Hur det kommer att bli nu med Socialstyrelsen vet vi inte ännu. En annan säger att det blir alldeles för mycket generaliseringar, Socialstyrelsen drar för långtgående slutsatser av vad de ser och hör.

HVB

Generellt sett är det många företag som anser att tillsynen varit såväl förebyggande som främjande. I och för sig torde det i en del fall ha varit svårt för respondenterna att skilja på den tillsyn som hittills skett i år och den tillsyn som gällde under tidigare år. De negativa attityder som lyfts fram är att "tillsynen bara fokuserar på fel och brister".

De positiva kommenterarna överväger dock. Man har lyft in ISO-certifieringen 2011, man anser att personalen lyfts bara det kommer någon utifrån vilket leder till höjd kvalitet och genom tillsynen får man "ordning på papperen" eller hur man tänkt framåt i verksamheten". Vidare anser någon att det är "bra för vårdgivaren som använder det som en bro gentemot föreståndarna och att det blir en stimulans i arbetet." Flera har pekat på att när det är som bäst ger det information om hur kraven kommer att ställas i framtiden.

LSS

"Bra dialog med öppenhet för frågor, som ger trygghet."

"Bra att få rätta till missförhållanden."

Fråga 16: Fokuserar tillsynen enligt er bedömning på rätt saker?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	6	3					1	1
Behandlingshem/HVB	1		1		1				1	1	1	2
LSS			2		1		1				1	

Kommentarer:

Äldreomsorg

Ja, tillsynen fokuserar till stora delar på rätt saker säger de flesta som har haft tillsyn. Men ett företag menar att man fokuserar för mycket på formalia avseende lokaler, bemanning samt krav på separat dokumentation avseende SoL och HSL.

HVB

-

LSS

I det stora hela menar man att fokus är på rätt saker. Ibland kan dock sådant som lokaler ta för stor plats vilket gör att verksamheten och det som erbjuds komma i skymundan.

Fråga 17: Anser ni att kvaliteten blir rättvisande granskad?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	4	5					1	1
Behandlingshem/HVB		1		1	1	1				1		3
LSS			2		1	1	1					

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Ungefär hälften av de tillsynade företagen anser att kvaliteten blir rättvisande granskad. Några av dem som inte anser det menar att ”Socialstyrelsen lägger sig i och tycker om saker utan evidens. Det handlar enbart om åsikter och de har inget lagstöd för dem”.

HVB

Många har haft svårt att svara på frågan och några omfattande kommentarer har inte kommit.

LSS

Den kommentar som ges är att kvaliteten blir mer eller mindre rättvisande granskad.

Fråga 18: Är tillsynen i förekommande fall samordnad med tillsyn enligt hälso- och sjukvårdstillsynen?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	2	5						2
Behandlingshem/HVB		1		1	1					2		3
LSS				1	1		1	1			1	

Kommentarer:

Äldreomsorg:

De som svarat ja på frågan menar att Socialstyrelsen påbörjat en sådan samordning men att det inte sker rakt över. De som svarat nej, sju av nio företag, säger att man hade verkligen hoppats att det skulle ha blivit så eller ”nej, inte hittills”.

HVB

Av det fåtal företag som haft någon uppfattning överväger att det inte skett någon samordning.

LSS

De flesta företagen vet inte om tillsynen samordnas. En kommentar är att samordning sker ibland när medicinskt ansvarig sjuksköterska följer med.

Fråga 19: Är tillsynen konkurrensneutral d.v.s. råder det, enligt er bedömning, lika villkor mellan offentliga och privata utförare?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	6					1	1
Behandlingshem/HVB		2		2		1				3		3
LSS				1		2						

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Av dem som har haft tillsyn i år anser de flesta att den inte är konkurrensneutral. De flesta pekar på att kommunerna inte behöver tillstånd för sin verksamhet, att man inte behöver efterleva påpekanden från Socialstyrelsen, att det inte ställs samma krav på chefer och personal i den kommunala verksamheten. Så här säger man om den kommunala verksamheten:

”Huvudmannen bryr sig inte om kritiken.”

”Kraven på föreståndare/verksamhetschefer är mycket strängare i den privata verksamheten.”

”Kommunerna kan ha grupper med tio eller fler boende, det kan vi aldrig tillåtas ha.”

”Det är hårdare bedömningar av privata företag.”

”Kommunerna tillåts ha blandade målgrupper, exempelvis en blandning av korttidsboende och permanent boende i äldrevård.”

”Många offentliga lokaler lever inte upp till de krav som ställs på privata utförare.”

”Det görs skillnad i bedömningen av stora och små företag.”

”Man har mer överseende med små företag.”

Men, avslutar ett företag; ”man kan se en utveckling mot mer likartad standard över hela linjen”.

För att komma till rätta med den konkurrenssnedvridning som företagen ovan upplever menar företagen t.ex. att Socialstyrelsen bör

”Ha samma krav och sanktioner för offentlig och privat regi.”

”Införa standardiserade frågeställningar med tydliga bedömningskriterier som varje inspektör följer.”

”Använda blindtester av inskickat material så att man inte vet vilka företag eller vårdenheter som granskas.”

”Granska egenskaper och förutsättningar att klara arbetet istället för formell kompetens.”

”Se till att också kommuner och landsting behöver verksamhetstillstånd från Socialstyrelsen för att få driva verksamhet.”

”Ha oberoende tjänstemän som förstår företagares villkor. Det är obefintligt idag.”

HVB

Det är några företag som inte anser sig veta om tillsynen är konkurrensneutral, men ingen anser att den är det. Tvärtom är det ett övervägande antal som inte anser att den är konkurrensneutral. Flera motiverar det med det enkla faktum att kommunala verksamheter inte ens är tillståndspliktiga och därmed inte står under samma tillsyn som privata vårdgivare.

”Förutsättningarna skiljer sig åt. Personalbemanningen är viktig för kriteriet. Kommunen har för hög bemanning och heller ingen koll på hur bemanningen ser ut. Offentliga aktörer behöver heller inte redovisa vad de ska ge för vård.”

”Eftersom kommunal verksamhet inte är tillståndspliktig utan bara anmälningspliktig kan det inte bli neutralt.”

”Man gör inte samma tillsyn, det gäller exempelvis kraven på journalföring och bemanningen för denna.”

”Det skiljer i möjligheter och objektivitet för det mesta som är viktigt, ex platsantal, utbildningsnivåer vad gäller både föreståndare och övrig personal.”

”Det bedrivs inte motsvarande tillsyn på kommunala verksamheter.”

”Både periodiciteten och innehållet. Man är flitigare på privata verksamheten. I kommunala enheter går det att få tillstånd för flera platser.”

”Socialstyrelsen kan inte vidta några tvingande åtgärder emot kommunala boenden/dagliga verksamheter.”

”Krav på utbildning, dokumentation som för tio år sedan, interntillsynen ett skämt i förhållande till nuvarande tillsyn.”

”Det är en hårdare granskning av privata utförare. Offentlig verksamhet är svårgranskad.”

”Privata vårdgivare har mer krav på sig. Offentlig vård kan tulla på kvaliteten.”

När det gäller frågan hur tillsynen skulle kunna göras mer konkurrensneutral dominerar svaret att det skulle kunna göras genom att alla verksamheter skulle vara tillståndspliktiga. De här kommentarerna har företagen gett:

”Det är jätteenkelt: Kommunala verksamheter ska göras tillståndspliktiga.”

”Genom att gör likhet i tillsyn och göra kommunala verksamheter tillståndspliktiga.”

”De har mer resurser men borde ha bedömningsgrunder av annat slag.”

”Man borde göra samma form av tillsyn på de kommunala verksamheterna.”

”Genom att kommunen får samma regelverk som de privata. Kommunen ska också uppfylla samma krav vid uppstart av boenden, tillstånd ska gälla även för kommunens verksamheter.”

”Man borde ha tillståndskrav på kommunala verksamheter.”

”Exakt samma regelverk.”

”Att kommunala boenden/dagliga verksamheter blir tillståndspliktiga under Socialstyrelsens tillsyn.”

”SoS borde granska även statliga och kommunala verksamheter. En tillsynsansvarig på länsstyrelsen som gick till SoS var vänsterextremist och hatade vinstgivande verksamheter.”

”Tillståndsplikt för alla oavsett huvudman!!!”

”Stickprov borde göras på offentlig verksamhet.”

”Samma tillsyn inom offentlig vård. ”

LSS

Här är det hela elva företag som inte vet om konkurrensneutralitet råder. Någon av dessa hoppas att det är så. En annan gissar att de privata synas mer.

Vad skiljer? Tillståndsgivningen för privata aktörer! Man har hårdare utbildningskrav på föreståndare och ledningsstrukturer hos privata utförare, som till exempel socionomexamen. Ingen hänsyn tas till erfarenhetsbaserat kunskapsinhämtande.

Överhuvudtaget granskas de privata verksamheterna mer. En upplevelse är att de ”privata granskas hur mycket som helst”.

Hur kan det bli konkurrensneutralt?

Samma tillsyn av privata som offentliga. Jämförelser uppfattas som bra eftersom det gör att man som privat kan visa att man har en bra verksamhet.

En verksamhetsföreträdare framhåller att skillnaderna kan minimeras genom att ”SoS bedömningskriterier blir dokumenterade. De tidigare dokumenterade kriterierna verkar inte gälla - allt sägs vara en bedömning, men SoS verkar ha en detaljerad lista på vad de går efter. Denna får vi ej se...”

Fråga 20: Var det bra att Socialstyrelsen övertog tillsynsansvaret?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	4		1		1		1	
Behandlingshem/HVB	2	0	2				2		2	1	3	1
LSS	1					1	1					

Kommentarer:

Äldreomsorg:

Inget av företagen inom äldreomsorgen har i enkäten svarat nej på frågan om det var bra att Socialstyrelsen övertog tillsynsansvaret. Hälften svarar att det var bra och lika många svarar att man inte vet ännu, att det är för tidigt att uttala sig men man hoppas att det ska bli bra. De som svarat ja hoppas på större enhetlighet, mer professionalism och att man ska komma att kunna se verksamheterna som helheter.

Några synpunkter:

”Länsstyrelserna hade ribban på olika höjd. Det som accepterades i ett län var helt omöjligt i ett annat. Det var också stor skillnad på förhållningssättet mellan länsstyrelsen och Socialstyrelsen, där de förra kunde inta en närmast militant inställning.”

”Det finns en vilja och tendenser till ökad samordning och också större enhetlighet mellan regionerna.”

HVB

Det är verkligen blandad kompott. Drygt hälften av företagen har svarat ja, bara två företag har svarat nej. Men det är relativt många företag som svarat vet ej på frågan. Det gäller t.ex. samtliga tre företag i region Öst. Följande kommentarer har getts:

”Det blev en kvalitetshöjning.”

”Det kommer att bli större likhet i bedömningen.”

”Med rikstäckande regler bör det bli mer enhetligt.”

”Visserligen har man förlorat kompetens men på sikt tror vi att sannolikheten ökar för att det ska bli samma tillsyn över hela landet.”

”Samordnade verksamheter blir mer lika över landet.”

”Det blir förhoppningsvis mer lika över landet och förhoppningsvis mindre beroende av enskild handläggare.”

”Förhoppningsvis en mer lika bedömning i hela landet och kanske högre kompetens.”

”För stora enheter, man gav upp länsstyrelsens tillsyn för lätt.”

”Det är samma människor som genomför tillsynen.”

”De tillståndsärenden man haft har varit snabbt expedierade.”

”Enhetlighet och kompetens.”

”Nationell enhetlighet, det var stora skillnader tidigare.”

”Har inte hittills blivit så imponerad av socialstyrelsens arbete...känns som om de inte riktigt vet vad de ska göra...”

”Det kan bli en mer samlad bild – verksamheten hör mer hemma i SoS”.

LSS

Efter en kort tid har man svårt att veta om det verkligen var bra. Det finns farhågor om att den tidigare närheten till verksamheten, som tillsynsansvaret hos länsstyrelsen innebar, går förlorad när den hamnar hos en nationell myndighet. Länsstyrelsen antas ha haft bättre kännedom om verksamheten.

Också svårt att bedöma om det var bra då det är samma personer som utför tillsynen nu som hos länsstyrelsen.

Dåligt på grund av att ”de vägrar kommunicera sina bedömningskriterier. Detta orsakar förvirring och osäkerhet gällande våra egna beslut och rekryteringar”.

Några anser det var bra med förhoppningen att det blir mer enhetligt, likvärdigt och opartiskt över hela landet.

Fråga 21: Anser ni att det bör tillskapas en ny fristående myndighet för tillsynsuppdraget?

Område/Region	Nord		Mitt		Öst		Sydväst		Sydöst		Syd	
	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Äldreomsorg	-	-	-	-	3	3		1	1		1	
Behandlingshem/HVB	2		1	1					1		1	2
LSS					2			2				

Kommentarer:

Äldreomsorg:

De som svarat ja, fem av fjorton, menar att först när det blir en fristående myndighet kan alla känna sig trygga med att all typ av verksamhet tillsynas efter samma måttstock och med samma sanktioner.

”Det blir större chans för opartiskhet. Det är viktigt att det skapas en helt ny kultur, nu har länsstyrelserna flyttat in på Socialstyrelsen, de har tagit med sig kulturen.”

De som svarat nej, fyra av fjorton, menar att det har stora möjligheter att blir bra med verksamheten på Socialstyrelsen. Det räcker om Socialstyrelsen får till ett samarbete inom HSL och SoL. Ett företag svarar att det är helt rätt med en mer kontrollerande tillsyn.

Många har svarat att de inte har någon åsikt.

HVB

Det är en splittrad bild och många har svarat vet ej. Det är ganska naturligt. Man vet ännu inte vad förändringen från länsstyrelsen till Socialstyrelsen inneburit, hälften av företagen har ännu inte haft någon Socialstyrelsetillsyn, än mindre vet man vad en särskild myndighet skulle innebära. Det gäller alltså för Socialstyrelsen att visa vad den nya tillsynsorganisationen kommer att innebära. De här kommentarerna har getts:

”Under förutsättning att man lyfter ihop tillstånd och tillsyn i samma enhet.”

”Då kan den frikopplas från det statliga huvudmannskapet.”

”Det kan bli mer resurser för tillsyn.”

”Nu blir det ett för stort beroende mellan tillsyn och nya tillstånd. Det finns ett stort behov av att få ställa frågor och få råd.”

”Lika behandling.”

”Livsfarligt med småpåvar, det kan bli dyrt.”

”Vet inte vad som skulle vara bättre med en NY myndighet??? Viktigare att skapa bra riktlinjer för hur tillsynen ska se ske.”

LSS

”Ja om det innebär att tillsyn och tillståndsgivning skiljs åt.”

”Ja eller återgång till länsstyrelsen.”

”Nej, Socialstyrelsen är rätt bra om de bara ges resurser.”

”Det avgörande är hur tillsynen genomförs.”

Tio företag vet ej.

Fråga 22: Vilka problem, utöver dem som ni tidigare tagit upp, anser ni att det finns med Socialstyrelsens tillsyn och tillståndsgivning?

Äldreomsorg:

Citat hämtade från svaren:

”De har varit för fokuserade på dokumentation, glömmer den direkta omsorgen.”

”Man saknar råd, stöd och handledning.”

”Det är många gånger svårt att få rätta till missförstånd eller rena fel i tillsynen.”

”Socialstyrelsen lägger sig i fördelning av platser för korttids/permanentplatser istället för att låta behovet styra.”

”Man kan få olika svar beroende på vilken region man vänder sig till.”

”Det är provocerande när våra ambitioner ifrågasätts, när kraven medför mycket stora ekonomiska påfrestningar och när kraven som ställs på oss inte alls motsvarar gängse kvalitet eller praxis i den offentliga verksamheten.”

”Efter en tillsyn tar det alldeles för lång tid att få tillbaks synpunkter.”

”De största problemen avser inte tillsynen utan tillståndsgivningen, handläggningen är omständlig och byråkratisk. Det drar ut alldeles för långt på tiden innan man får svar.”

”Det är omöjligt att få verksamhetstillstånd innan verksamheten startar samtidigt som beställare och kunder frågar efter tillståndet innan man vill avtala om köp av platser, moment 22.”

HVB

Citat hämtade från svaren:

”Att hitta kvalitetsindikatorer som ökar jämförbarheten är en grund. SoS bör ta det ansvaret.”

”Verksamheter som har hälso- och sjukvård tillsynas, men externa inköp av tjänster känner SoS inte till.”

”Det är svårt att säga eftersom SoS har haft mycket att göra för att få igång tillsynen.”

”Det tar lång tid. Sökte tillstånd i mars, ej bekräftat mottagande, ej svar före årsskiftet.”

”Enskilda handläggare har haft en alltför stor makt. Företag har tvingats flytta verksamhet till annan ort beroende av handläggare.”

”Det är för stort. Vet inte vem som är kontakt. Vilka kunskaper har man?”

”Det har blivit mer oförutsebart. De förstår inte hur det hänger ihop. Man gräver aktivt efter fel och brister.”

”Har varit förskonade från bekymmer. Använder SoS som rådgivare.”

”Kan ta lång tid att få tillstånd. Tog tre år för den här enheten att få tillstånd. Reglerna är luddiga för vad som krävs för tillstånd. Vid öppenvård är tillståndsplikten oklar och vid frågor ha man vägrat att svara på det.”

”Ofattbart långa handläggningstider som är oacceptabla!! Svåra att nå, upplevs som anonyma. Länsstyrelsen var lättare att rådfråga och ha en personlig kontakt med.”

”Det som varit problem har varit att egna företagare som har kommuner som kunder och kommunerna kanske inte följer reglerna och då hamnar företagen mellan två myndigheter.”

”Att inspektörer har svårt att vara värdeneutrala i sitt förhållningssätt till verksamheten. De var färgade av sin tillsynshistoria med förra ägaren av verksamheten.”

LSS

Citat hämtade från svaren:

”Osäkerheten om tillsynens innehåll och omfattning: Hemliga bedömningskriterier”.

”Socialstyrelsens okunnighet som resulterar i underliga förfrågningar. Svårigheter att få till möten och samtal med Socialstyrelsen.”

Det händer att Socialstyrelsen ”trasslar in sig i formalia” medan man borde koncentrera sig på verksamhetsfrågor.

Byråkrati och rigiditet är uttryck som används för att beskriva Socialstyrelsens tillsynsarbete.

Flera uttrycker frustration över de långa handläggningstiderna, som av några upplevs som extrema, särskilt de långa handläggningstiderna vid tillståndsgivning. Till det kommer en hel del krångel med en oändlig mängd ”papper”.

Fråga 23: Hur skulle tillsynen kunna bli mer meningsfull?

Äldreomsorg:

Citat hämtade från svaren

”Socialstyrelsen bör anordna kurser och seminarier i ämnen som ingår i tillsynen.”

”Genom att tillsynen genomförs i en annan anda.”

”Vi vill bli tillsynade och granskade för att säkerställa att vår verksamhet håller hög kvalitet.”

”Man bör överlåt mer till utförare att definiera. Tillsynen av hälso- och sjukvården har en bra inställning som man borde anpassa sig mer till.”

”Mer av råd och stöd för utveckling.”

”Samma regler för alla.”

”Socialstyrelsen bör arbeta mer stödjande och vara mycket tydligare vad det är man vill.”

”Större tydlighet från myndigheten när man behöver råd och hjälp.”

”Det får inte skilja sig åt mellan regionerna.”

”Skicka enkäter till anhöriga för att se hur boende mår och trivs på äldreboendet.”

”Det är viktigt att upprätthålla kvaliteten i tillsynen.”

”Vi vill ha dialog och vi vill kunna diskutera tillsynsprotokollen innan besluten fattas. Så undviker man missuppfattningar och fel.”

”Mer av samarbete.”

HVB

Citat hämtade från svaren:

”Man har blivit bättre på att rådfråga branschen men borde bli ännu bättre.”

”De borde ha en mer rådgivande funktion och på det sättet var länsstyrelsen bra.”

”Det bor de bli mer av en dialog vid tillsynen, där man kan få vet hur man borde göra. Det kan bli en form av rådgivning, som länsstyrelsen var bra på.”

”Det vore bättre om man tittade efter förtjänster och inte bara brister.”

”Svårt att svara på.”

”Lika tillsyn över hela landet, mer av kvalitetstänk (ständiga förbättringar). Då först skulle tillsynen verkligen öka kvaliteten för vårdtagaren.”

”Det var en bra tillsyn. Man borde inte vara rädd för att lära känna HBV-hemmet, nu är man rädd för att utveckla relationer.”

”Det skulle vara mer av givande och tagande. Det skulle ges utrymme att få diskutera egna önskemål. Mer rådgivning, man vill veta vilka krav som ställs.”

”Det skulle finnas ett obligatorium att ha ett rådgivande moment. Man kan stå inför olika vägar där råd kan vara bra.”

”Mycket återstår att se vad det kan bli. Bra att det gick över till SoS, men det återstår att se hur det tillämpas. Vill få beslut om vad som är krav och vad som inte är krav.”

”Man ska inte känna att man är utsatt för en stasi-myndighet, det är en attitydfråga.”

”Jag tycker att den är bra förutom att jag saknar information om Socialstyrelsens upplägg vid tillsynen...känns som om vi skulle vilja ha tydligare riktlinjer. Varför inte en checklista liknande den som miljötillsynen har...”

”Genom att den sker i dialogform där man diskuterar tillsammans de olika aspekterna på verksamheten de ska utöva tillsyn över. För mycket av påpekande och bedömningar, i synnerhet när de inte gäller allvarliga brister i en verksamhet.”

”Man bör uppleva det som något positivt – vill uppleva det som bra. Dialog har man haft med länsstyrelsen och det är bra.”

LSS

Flertalet företag önskar sig en tillsyn som har ett tydligt inslag av rådgivning. En sådan rådgivningsfunktion ska kunna innehålla diskussioner och erfarenhetsutbyte och upplevas som stöd i utvecklingen av den egna verksamheten. En stödjande tillsyn som värnar om människorna som är beroende av verksamheten.

Kompetent personal med god kunskap om den aktuella verksamheten, lagar och föreskrifter menar man skulle göra att tillsynen upplevs som meningsfull och viktig.

En väg till en nyttig tillsyn skulle också kunna vara att koncentrera (den ganska breda och omfattande) tillsynen till vissa delar – bitvis tillsyn med olika teman.

En annan väg kan vara att se till att tillsynen som vilar på skriftlig information för att minimera eventuella osäkerheter. Detta skulle kunna innebära att båda sidor kan förbereda sig bättre och förutsättningarna för en bra dialog ökar.

Önskemålet är dokumenterade krav samt ”handläggare som har mer kunskap om modern daglig verksamhet samt att man lyssnade till utförare och lärde sig...”.

Någon efterlyser en kontaktperson hos Socialstyrelsen, till vilken man kan vända sig med olika frågor.

Fokusera på innehållet för patienten och resultatet för de boende – ”sätt kvalitén i centrum”. I dagsläget ägnas för mycket tid åt diverse ”dokument i pärmar”.