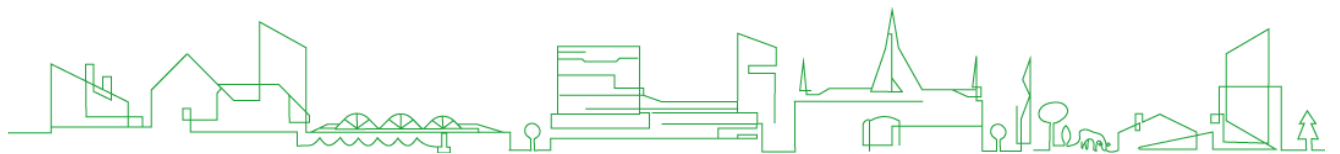


Kommunrevisionen granskar

Beredskap inom hemtjänsten och kontroll av privata utförare

Uppföljande granskning



Angående granskningen

Revisionsuppdraget är ett kommunalt förtroendeuppdrag och revisorerna är direkt ansvariga inför kommunfullmäktige och därmed indirekt inför medborgarna genom den representativa demokratin. Revisionen har uppdrag att granska de verksamheter som styrelser, nämnder och kommunala bolag bedriver.

I formell mening är varje revisor en egen myndighet, men i det praktiska revisionsarbetet sker arbetet gemensamt.

Ytterst syftar revisionen till att undersöka om verksamheten bedrivs i enlighet med uppställda mål och på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

- Revisorernas uppdrag regleras i kommunallag, aktiebolagslag, god revisionssed, ägardirektiv och reglemente.
- Revision ska utföras på ett oberoende sätt.
- Revisorerna genomför grundläggande granskning, granskning av delårsrapport och årsredovisning och fördjupade granskningar.

Revisorerna ska därför objektivt, opartiskt och sakligt, självständigt granska den verksamhet som styrelse, nämnder och beredningar bedriver. Revisorerna ska också bedöma om de förtroendevalda ledamöterna i nämnder och styrelser har tillräcklig styrning och kontroll över verksamhetens ekonomi, prestationer och kvalitet.

Revisorernas uttalanden och bedömningar finns i revisionsberättelser och granskningsrapporter. En ambition i revisorernas arbete är att deras rekommendationer i samband med granskning ska kunna användas av verksamheterna för att åstadkomma effekter i deras förbättringsprocess.

Kontaktuppgifter

Om kommunrevisorernas uppdrag

kommunrevisionen@umea.se

Ordförande i kommunrevisionen

Ewa Miller, ordförande

ewa.miller@umea.se



Uppföljande granskning av beredskap inom hemtjänsten och kontroll av privata utförare

Rapport

Umeå kommun

KPMG AB

2024-11-19

Antal sidor 15



Umeå kommun

Uppföljande granskning av beredskap inom hemtjänsten och kontroll av privata utförare

2024-11-19

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Granskning av kommunens beredskap inom hemtjänsten samt uppföljning och kontroll av privata utförare	6
4	Samlad bedömning och rekommendationer	15
A	Dokumentförteckning	16

1 Sammanfattning

KPMG har av Umeå kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en uppföljande granskning av beredskap inom hemtjänsten och kontroll av privata utförare (2021).

Syftet med den uppföljande granskningen är att bedöma om rekommendationerna som lämnats i tidigare granskning har omhändertagits.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att äldrenämnden och kommunstyrelsen i allt väsentligt vidtagit åtgärder utifrån rekommendationerna som lämnats i tidigare granskning.

Granskningen visar att fem av sju rekommendationer är omhändertagna. I tabellen nedan återfinns en sammanfattning av vidtagna åtgärder med tillhörande bedömning per rekommendation. För närmare information hänvisas till respektive avsnitt i rapporten.

Rekommendation	Vidtagna åtgärder	Bedömning
Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder.	Det pågår en översyn av bedömningsmallarna inom ramen för arbetet med det nya förfrågningsunderlaget avseende LOV.	Äldrenämnden bedöms delvis ha omhändertagit rekommendationen
Tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i.	I planen för uppföljning av externa vård- och omsorgstjänster har sambandet förtydligats mellan uppföljningsplanens olika moment samt när och var momenten dokumenteras och redovisas till nämnden.	Äldrenämnden bedöms ha omhändertagit rekommendationen
Kartlägga möjligheten att införa digitala verktyg i syfte att minska risk för manuella felaktigheter samt ge ökad kontroll och insyn i genomförande av insatser.	Det har genomförts en upphandling av ett nytt processtöd (verksamhetssystem) och planeringsverktyg. Inför upphandlingen genomfördes en kartläggning i enlighet med rekommendationen. Vi noterar dock att verktyget inte har implementerats ännu och att det initialt enbart är verksamheten i egen regi som ska tillämpa process- och planeringsverktyget.	Äldrenämnden bedöms ha omhändertagit rekommendationen
Tydliggöra sambandet mellan volymprognoser inom hemtjänsten och bedömningar av framtida rekryteringsbehov.	Det har genomförts en analys av äldrenämndens kompetensförsörjningsbehov samt en analys av personalförsörjningen fram till 2034. Analysen beskriver vilka	Äldrenämnden bedöms ha omhändertagit rekommendationen

	rekryteringsbehov nämnden har med anledning av de demografiska förändringarna	
Säkerställa att relevanta uppföljningar dokumenteras och rapporteras till nämnden, samt att åtgärder vidtas utifrån identifierade utvecklingsområden.	Förvaltningen (tillsammans med upphandlingsbyrån) genomför ett flertal uppföljningar rörande privata utförare i hemtjänsten. Dessa dokumenteras och rapporteras till nämnden som beslutar om utvecklingsområden.	Äldrenämnden bedöms ha omhändertagit rekommendationen
Utveckla samverkan kring avtalsuppföljningen för att säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren, som är kommunstyrelsen, tillhanda.	Företrädare från båda förvaltningar upplever att samverkan kring avtalsuppföljningen utvecklats positivt. Vidare har arbetssätt och processer förändrats som en följd av rekommendationen.	Äldrenämnden och kommunstyrelsen bedöms ha omhändertagit rekommendationen
Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.	Av granskningen framgår att det genomförts en översyn av förfrågningsunderlaget avseende LOV för att se över om icke-uppföljningsbara krav kunde skrivas om, tas bort eller om de skulle behållas. Vi konstaterar dock att översynen av kvalitetskraven inte är gällande beaktat att förfrågningsunderlaget inte beslutats.	Äldrenämnden och kommunstyrelsen bedöms delvis ha omhändertagit rekommendationen

2 Bakgrund

Umeå kommuns revisorer har givit KPMG i uppdrag att följa upp tidigare genomförd granskning av beredskap inom hemtjänsten och kontroll av privata utförare (2021). Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2024.

Revisorerna följer regelbundet upp genomförda granskningsinsatser i syfte att se om de brister och utvecklingsområden som revisionen identifierar blir åtgärdade av den ansvariga styrelsen/nämnden.

I den tidigare granskningen från 2021 var bedömningen att äldrenämnden inte fullt ut säkerställt en tillräcklig uppföljning och kontroll av externa utförare. Vidare bedömdes att nämnden inte fullt ut hade säkerställt en tillräcklig beredskap att möta det ökande behovet av hemtjänst men att nämnden hade säkerställt en tillräcklig beredskap för att vid behov ta över verksamhet i egen regi.

De rekommendationer som lämnades var att:¹

- a) Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder.
- b) Tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i.
- c) Kartlägga möjligheten att införa digitala verktyg i syfte att minska risk för manuella felaktigheter samt ge ökad kontroll och insyn i genomförande av insatser.
- d) Tydliggöra sambandet mellan volymprognoser inom hemtjänsten och bedömningar av framtida rekryteringsbehov.
- e) Säkerställa att relevanta uppföljningar dokumenteras och rapporteras till nämnden, samt att åtgärder vidtas utifrån identifierade utvecklingsområden.
- f) Utveckla samverkan kring avtalsuppföljningen för att säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren, som är kommunstyrelsen, tillhanda.
- g) Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.

2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med den uppföljande granskningen är att bedöma om rekommendationerna som lämnats i tidigare granskning har omhändertagits.

Den uppföljande granskningen kommer besvara följande revisionsfrågor:

- Vilka åtgärder har styrelse och nämnd vidtagit med anledning av respektive rekommendation?
- Vilken status har eventuella förändringsarbeten med anledning av givna rekommendationer?

¹ Samtliga rekommendationer a) – g) tillställdes äldrenämnden, rekommendationerna f) – g) riktades till kommunstyrelsen.

2.2 Revisionskriterier

Revisionskriterierna i föreliggande uppföljande granskning är de rekommendationer som ställdes i granskningen 2021.

2.3 Metod

Inledningsvis har vi tagit del av de svar äldrenämnden och kommunstyrelsen lämnade avseende genomförd granskning. Därefter har vi genomfört en granskning och analys av relevanta underlag som visar vilka åtgärder som vidtagits utifrån de rekommendationer som lämnades. I rapportens bilagor återfinns en beskrivning av vilka dokument, underlag och handlingar som vi tagit del av.

Intervjuer och avstämningar har genomförts med:

- Avtalscontroller (äldrenämnden)
- Verksamhetschef utredning äldre och prevention (äldrenämnden)
- Kvalitetschef äldreomsorgen (äldrenämnden)
- Kanslichef (äldrenämnden)
- Biträdande upphandlingschef (kommunstyrelsen)
- Upphandlingschef (kommunstyrelsen)

Alla som intervjuats har fått möjlighet att faktakontrollera innehållet i rapporten.

3 Resultat av granskningen

3.1 Granskning av kommunens beredskap inom hemtjänsten samt uppföljning och kontroll av privata utförare

Syftet med granskningen 2021 var att bedöma om äldregruppen har en tillräcklig uppföljning och kontroll av externa utförare samt en tillräcklig beredskap att möta det ökande behovet av hemtjänst och att vid behov ta över verksamhet i egen regi.

Den sammanfattande bedömningen var att äldregruppen inte fullt ut säkerställt en tillräcklig uppföljning och kontroll av externa utförare. Vidare bedömdes att gruppen inte fullt ut säkerställt en tillräcklig beredskap att möta det ökande behovet av hemtjänst men att gruppen säkerställt en tillräcklig beredskap för att vid behov ta över verksamhet i egen regi.

De rekommendationer som lämnades i granskningen var att:

1. Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder.
2. Tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i.
3. Kartlägga möjligheten att införa digitala verktyg i syfte att minska risk för manuella felaktigheter samt ge ökad kontroll och insyn i genomförande av insatser.
4. Tydliggöra sambandet mellan volymprognoser inom hemtjänsten och bedömningar av framtida rekryteringsbehov.
5. Säkerställa att relevanta uppföljningar dokumenteras och rapporteras till gruppen, samt att åtgärder vidtas utifrån identifierade utvecklingsområden.
6. Utveckla samverkan kring avtalsuppföljningen för att säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren, som är kommunstyrelsen, tillhanda.
7. Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.

3.2 Uppföljning av ställda rekommendationer

3.2.1 Rekommendation 1: Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder

Av äldregruppens svar på granskning framgick att förvaltningen påbörjat planeringen av ett arbete med att se över avtalsavvikelser i förhållande till en sanktionstrappa. Detta arbete skulle bidra till att tydliggöra vad som sker om delar i avtal ej bedöms vara uppfyllda.

Utifrån intervjuer framgår att vid 2021 års granskning fanns bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljningen genomfördes utifrån samma bedömningsgrunder. Däremot framgår att det numera pågår en översyn av bedömningsmallarna inom ramen för revideringen av förfrågningsunderlaget avseende LOV. Arbetet med att se över

avtalsavvikelser i förhållande till en sanktionstrappa utifrån nämndens svar på granskningen är en del inom ramen för det nya förfrågningsunderlaget. Vidare lyfter de intervjuade att det är svårt att ta fram en "mall" som beskriver alla situationer som skulle kunna bli och eller tolkas som en avvikelse. Det beskrivs även hur det är viktigt att professionen som arbetar med dessa frågor på daglig basis måste få utrymme och frihet att kunna bedöma från fall till fall, vad som ska vara en avvikelse.

Av äldrenämndens sammanträdesprotokoll² framkommer att i maj 2024 beslutades att inte anta det nya förfrågningsunderlaget utan i stället fick förvaltningen i uppdrag att utreda vilken upphandlingsform (LOV eller LOU) som är fördelaktigare att tillämpa utifrån risk för välfärds kriminalitet. Därtill beskrivs det att utredningsuppdraget ska återrapporteras till äldrenämnden senast februari 2025. Av intervjuer framkommer att arbetet med det nya förfrågningsunderlaget och de reviderade bedömningsmallarna är stoppat i väntan på vidare beslut av nämnden.

3.2.1.1 **Bedömning**

Vår bedömning är att äldrenämnden delvis omhändertagit rekommendationen.

Av den uppföljande granskningen framgår att nämnden inte upprättat en ny eller reviderad bedömningsmall för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder. Vi konstaterar dock att det pågår en översyn av bedömningsmallarna inom ramen för arbetet med det nya förfrågningsunderlaget avseende LOV. Inom ramen för detta arbete pågår även arbetet med att etablera en sanktionstrappa i förhållande till avtalsavvikelser utifrån nämndens svar på granskningen.

3.2.2 **Rekommendation 2: Tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i.**

Av äldrenämndens svar på granskningen framgick att nämnden avsåg att använda befintliga dokument för återredovisning där även uppföljningen av utförare i egen regi återfanns. Detta för att inte skapa ytterligare dokument där uppföljning presenteras.

Av äldrenämndens svar på granskningen och utifrån intervjuer framgår att förvaltningen utifrån rekommendationen förtydligat sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i. Äldrenämnden har fastställt en plan för uppföljning av privata utförare med namnet: "*Plan för uppföljning av externa- vård- och omsorgstjänster för äldrenämnden*"³. Dokumentet revideras årligen och i det återfinns bland annat nedanstående tabell som beskriver olika aktiviteter som förvaltningen redovisar till nämnden utifrån uppföljningsplanen. Tabellen ska bidra till att tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanens olika moment samt när och var momenten dokumenteras och redovisas till äldrenämnden.

² Daterat: 2024-05-23. § 65 Diariernr: ÄN-2024/00078

³ Daterad 2024-02-27

<i>Aktivitet</i>	<i>Metod</i>	<i>När</i>	<i>Redovisas till nämnd</i>
Avvikelse och klagomål från SoL/HSL	Uppföljning utifrån framtagen mall	Löpande under året	Kvalitetsberättelse Patientsäkerhetsberättelse
Inhämtande av resultatmått utifrån nämndens uppdragsplan	Utifrån framtagen mall	Tertial	Kvalitetsberättelse
Fördjupad uppföljning särskilt boende (LOU)	Bedömning utifrån framtagen mall	Oktober	Kvalitetsberättelse
Framtagande av metodstöd för välfärdsbrott	Nationell arbetsgrupp	Klart hösten	Kvalitetsberättelse

Av intervjuer framgår att nämnden valt att behålla strukturen för uppföljning som innebär att uppföljningen avseende egen- och externregi redovisas samlat. Detta för att hålla ihop uppföljningen, göra den likvärdig och inte skapa separata uppföljningsprocesser för olika utförare.

3.2.2.1 **Bedömning**

Vi bedömer att äldrenämnden omhändertagit revisionens rekommendation.

Av granskningen framgår att nämnden i Plan för uppföljning av externa vård- och omsorgstjänster 2024 förtydligat sambandet mellan uppföljningsplanens olika moment samt när och var momenten dokumenteras och redovisas till äldrenämnden.

3.2.3 **Rekommendation 3: Kartlägga möjligheten att införa digitala verktyg i syfte att minska risk för manuella felaktigheter samt ge ökad kontroll och insyn i genomförande av insatser.**

Av äldrenämndens svar på granskningen framkom att det pågick ett upphandlingsförfarande av ett process- och planeringsverktyg inom de sociala nämndernas förvaltningar. Därtill förde nämnden i sitt svar på granskningen ett resonemang om olika ersättningsmodeller.

Utifrån intervjuer framgår att det genomförts en upphandling av ett nytt process- och planeringsverktyg. Det digitala processtödet (verksamhetssystem) och planeringsverktyget ska bidra till att minska risken för manuella felaktigheter men även till att ge ökad kontroll och insyn i genomförandet av insatser. Vid intervjuer framgår att upphandlingen föregicks av en kartläggning i enlighet med revisionens rekommendation. Utifrån upphandlingen pågår nu (per oktober 2024) en införandeprocess i egenregi. Förvaltningen har enligt uppgift genomfört en kartläggning och landat i att förvaltningen inte kan ansluta externa utförare i likhet med egenregi. Hemtjänsten i egenregi ska börja använda verktyget i mars 2025.

Av intervjuer framgår däremot att externa utförare ska bjudas in till att använda ett nytt "meddelandesystem" för säker e-post. Inom ramen för detta verktyg kan till exempel en handläggare skicka en begäran att ta del av en genomförandeplan eller planeringsunderlag från den privata utföraren. Då kan utföraren skicka den digitalt till förvaltningen i stället för att skicka dokumentationen fysiskt via post. Målet är att denna tjänst ska vara igång under hösten 2024.

Vidare har det förts en dialog i förvaltningen huruvida det bör skapas ett system för att kontrollera "in- och utstämpling" hos brukaren. Detta för att kontrollera hur länge omsorgspersonalen varit hos brukaren och därmed få en indikation om insatsen eller insatserna har genomförts och/eller tidsomfattningen av denna.

3.2.3.1 **Bedömning**

Vi bedömer att äldrenämnden omhändertagit revisionens rekommendation.

Det har genomförts en upphandling av ett nytt processtöd (verksamhetssystem) och planeringsverktyg. Inför upphandlingen genomfördes en kartläggning i enlighet med rekommendationen. Vi noterar dock att verktyget inte har implementerats ännu och att det initialt enbart är verksamheten i egen regi som ska tillämpa process- och planeringsverktyget.

3.2.4 **Rekommendation 4: Tydliggöra sambandet mellan volymprognoser inom hemtjänsten och bedömningar av framtida rekryteringsbehov.**

Av nämndens svar på granskningen framkom det att det pågick ett arbete med att bland annat utveckla volymprognoser i förvaltningen där kopplingen till framtida kompetensförsörjningsbehov kunde utvecklas. Vidare angav nämnden att kompetensförsörjningsplan skulle revideras under 2022 för kommande mandatperiod.

Av dokument (uppdrag 2023:1) med namnet "*Tilläggsuppdrag 2023:1 Äldrenämnden - Analys personalförsörjning 2024–2034*"⁴ I dokumentet beskrivs det hur kommunfullmäktige i planeringsdirektiv för 2024 gett kommunstyrelsen och samtliga nämnder i uppdrag att öka omställningen av nämndernas verksamheter för att klara grunduppdraget i takt med att personalbristen ökar. Det beskrivs vilka framtida rekryteringsbehov som finns inom hemtjänsten som en följd av den kommande demografiska förändringen. Därtill presenteras en prognos över personaltillgång och gapanalys inom hemtjänsten som visar tillgång och efterfrågan på undersköterskor i hemtjänsten i Umeå.

KPMG har dessutom tagit del av ett presentationsunderlag⁵ med namnet "*Äldreomsorg i omställning*" som redovisades för kommunstyrelsens arbetsutskott under 2024. Av underlaget beskrivs volymprognoser för äldreomsorgen generellt samt vilka kommande utmaningar som nämnden och kommunen i stort står inför som en följd av det. Vidare framgår att äldrenämnden har beslutat om fyra strategier för att nå de övergripande målsättningarna om ökad självständighet samt en trygg och säker vård och omsorg för äldre. Strategierna är "*förebygga, digitalisera, kompetensförsörja och samarbeta*".

⁴ Saknas datering

⁵ Daterat 2024-03-27

Av intervjuer framkommer att äldrenämndens kompetensförsörjningsplan numera revideras årligen.

3.2.4.1 **Bedömning**

Vi bedömer att äldrenämnden omhändertagit revisionens rekommendation.

Det har genomförts en analys av äldrenämndens kompetensförsörjningsbehov samt en analys av personalförsörjningen fram till 2034. Analysen beskriver vilka rekryteringsbehov nämnden har med anledning av de demografiska förändringarna. Vi konstaterar även att äldrenämnden antagit övergripande strategier för att hantera de demografiska förändringarna (volymer) som påverkar hemtjänsten (och övriga äldreomsorgen).

3.2.5 **Rekommendation 5: Säkerställa att relevanta uppföljningar dokumenteras och rapporteras till nämnden, samt att åtgärder vidtas utifrån identifierade utvecklingsområden.**

I nämndens svar på granskningen framgick att nämnden i samband med kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse godkänner förslag till kommande års prioriterade utvecklingsarbete. Vidare angav nämnden att upphandlingsbyrån (kommunstyrelsen) ansvarar för de fördjupade avtalsuppföljningarna.

Av intervjuer beskrivs det att förvaltningen alltid dokumenterat sina fördjupade avtalsuppföljningar men att det numera, som en följd av 2021 års granskning, sammanställs och rapporteras en gång per år till äldrenämnden. Det är biträdande upphandlingschef från upphandlingsbyrån som presenterar avtalsuppföljningen för äldrenämnden.

Utifrån intervjuer framgår att plan för uppföljning av externa vård- och omsorgstjänster revideras årligen av äldrenämnden. I denna framgår ansvarsfördelning mellan styrelse och nämnd/er samt var uppföljningen ska redovisas. På delegation från äldrenämnden är avtalstecknande samt hävning av avtal enligt LOV delegerat till upphandlingschef/biträdande upphandlingschef.

I kvalitetsberättelsen för 2023⁶ beskrivs bland annat vilka uppföljningar som förvaltningen (eller i samarbete med till exempel upphandlingsbyrån) genomfört under året rörande privata utförare i hemtjänsten:

- **Fördjupad avtalsuppföljning av hemtjänstföretag** - Det är upphandlingsbyrån som ansvarar för att samordna avtalsuppföljningen och dokumentera denna.
- **Incidentuppföljning med myndighetsutövningen** - Äldreomsorgsförvaltningens avtalscontroller⁷ träffar varje kvartal ansvariga chefer för utredning äldre och myndighetsutövningen inom stöd- och omsorgsförvaltningen för avstämning och uppföljning av incidenter. Syftet är att fånga upp och hantera incidenter av icke akut karaktär i det systematiska uppföljningsarbetet och samla kunskap och erfarenhet ihop med noteringar från de individuppföljningar som biståndshandläggarna ansvarar för. Det som framkommer tas även med som en del av den avtalsuppföljningen som görs tillsammans med upphandlingsbyrån

⁶ Daterad 2024-02-07

⁷ Vid faktakontrollen framkommer att det är myndighet som numera träffar upphandlingsbyrån direkt.

- **Avstämning med upphandlingsbyrån** - Förvaltningen och upphandlingsbyrån stämmer löpande under året av och vid behov hålls därefter dialog och möten med leverantörer på förekommen anledning. Under året har det rört sig om klagomål, tydliggörande av avtalsvillkor, uppföljning av avvikelser, byte av vd och verksamhetschef.
- **Uppföljning utifrån fokusuppföljning** - I enlighet med Plan för uppföljning av externa utförare har en fortsatt uppföljning gjorts utifrån de identifierade brister och utvecklingsområden som framkommit under fokusuppföljningen inom hemtjänsten 2022.
- **Årlig revision tillsammans med upphandlingsbyrån** - Förvaltningen genomför tillsammans med upphandlingsbyrån en årlig revision av den avtalsuppföljning som skett. Syftet är att sammanfatta årets gemensamma uppföljningar och planera för kommande år samt att fastställa vilka företag som blir aktuella för den fördjupade avtalsuppföljningen under kommande år.

Av dokumentet patientsäkerhetsberättelse för äldrenämnden 2023⁸ framkommer att nämnden beslutat om olika prioriterade mål för verksamhetsåret 2024 som en följd av 2023 års identifierade brister och utvecklingsområden.

KPMG har i samband med granskningen tagit del av protokollsutdrag från äldrenämndens sammanträde, 2022-02-24⁹, samt 2023-03-23¹⁰ som visar på att äldrenämnden tagit del av en årlig återrapporteringen rörande avtalsuppföljningar.

3.2.5.1 **Bedömning**

Vi bedömer att äldrenämnden omhändertagit revisionens rekommendation.

Vi noterar att förvaltningen (tillsammans med till exempel upphandlingsbyrån) genomför ett flertal uppföljningar rörande privata utförare i hemtjänsten. Dessa dokumenteras och rapporteras till nämnden i enlighet med rekommendationen. Vidare beskrivs det att nämnden beslutar om särskilda utvecklingsområden för kommande år då kvalitetsberättelsen och patientsäkerhetsberättelsen presenteras.

3.2.6 **Rekommendation 6: Utveckla samverkan kring avtalsuppföljningen för att säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren, som är kommunstyrelsen, tillhanda.**

Äldrenämnden

Av nämndens svar på granskningen framgick att det pågick ett arbete i samverkan för att skapa trygghet i processen kring avtalsuppföljning. Äldrenämnden bedömde att det var rimligt att det görs en bedömning av incidenter innan det rapporteras in som avvikelse mot avtal. Nämndens bedömning var att alla avvikelser mot avtal rapporteras.

⁸ Daterad 2024-02-09.

⁹ § 21. Diarienummer: ÄN-2021/00068

¹⁰ § 33. Diarienummer: ÄN-2023/00079.

Av intervjuer framgår att den tidigare processen för att identifiera och rapportera avtalsavvikelse har reviderats. Användaren av avtalet (myndighetsutövning) ansvarar för att rapportera avtalsavvikelse direkt till avtalsägaren (upphandlingsbyrån) som agerar utifrån avtalets villkor. Vid intervjuer med företrädare för äldreomsorgsförvaltningen framgår att samverkan kring avtalsuppföljningen utvecklats positivt sedan granskningen genomfördes. Därtill framkommer att inga avvikelser är funna sedan ansvaret överfördes till användaren av avtal.

Därtill har upphandlingsbyrån numera månadsvisa möten med chefen för myndighetsutövning. Vid dessa tillfällen går incidenter igenom som uppmärksammas och tillsammans görs en bedömning om incidenten är en avvikelse mot avtal.

Av intervjuer framkommer att det finns svårigheter med att ta fram en "mall" som beskriver exakt vad som är en avvikelse mot avtal. Denna bedömning görs från fall till fall för att följa upp avtalen och leverantörerna.

Kommunstyrelsen

Av kommunstyrelsens svar på granskningen framgick att styrelsen delade uppfattningen att samtliga avvikelser från avtal ska tillställas kommunstyrelsen som avtalsägare. Där emot delade kommunstyrelsen inte bedömningen som innebar att samtliga incidenter/brister med automatik ska klassificeras som avvikelse mot avtal.

Av intervjuer med medarbetare vid upphandlingsbyrån framkommer att samverkan med äldreomsorgsförvaltningen utvecklats positivt sedan granskningen genomfördes, framförallt genom de månadsvisa möten som sker mellan upphandlingsbyrån och myndighetsutövning (se ovan). Därtill beskrivs att samverkan är en process som hela tiden är i utveckling varpå arbetet utifrån rekommendationen alltid behöver vara pågående.

Utifrån intervjuer framgår att upphandlingsbyrån, i syfte att stärka uppföljningen och kontrollen samt säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren tillhanda, infört ett nytt arbetssätt. Det nya arbetssättet innebär att upphandlingsbyrån numera får samtliga incidenter/avvikelser rapporterade till sig månadsvis från äldreomsorgsförvaltningen. Det finns i nuläget ingen dokumenterad rutin som beskriver hur detta arbetssätt genomförs.

Vidare framkommer det vid intervjuer att det påbörjats en översyn avseende policys och riktlinjer på uppdrag av kommunfullmäktige. Denna översyn väntas resultera i att vissa mandat och roller avseende avtalshantering i stort processen kan komma att revideras. Vid den uppföljande granskningens tidpunkt fanns ingen närmare information om översynens resultat. Vid faktakontrollen framkommer att resultatet av översynen ska redovisas någon gång under november månad 2024.

3.2.6.1 **Bedömning**

Vi bedömer att äldrenämnden och kommunstyrelsen omhändertagit revisionens rekommendation.

Vi noterar att företrädare från båda förvaltningar upplever att samverkan kring avtalsuppföljningen utvecklats positivt sedan granskningen genomfördes. Vidare framgår att

arbetsätt och processer förändrats som en följd av rekommendationen, exempelvis månadsvisa möten och rapporteringsvägar.

3.2.7 **Rekommendation 7: Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.**

Äldrenämnden

Av nämndens svar på granskningen framgick att de rekommendationer som lämnades skulle tas i beaktande i samband med kommande förfrågningsunderlag (avseende LOV). Mallen för den fördjupade avtalsuppföljningen skulle enligt svaret ses över tillsammans med upphandlingsbyrån.

Utifrån intervjuer framgår att rekommendation togs i beaktande inför arbetet med nytt förfrågningsunderlag avseende LOV. När förfrågningsunderlaget revideras genomfördes en översyn av kvalitetskraven i olika arbetsgrupper för att se över om icke-uppföljningsbara krav kunde skrivas om, tas bort eller om de skulle behållas. Utgångspunkten vid översynen var att göra alla kvalitetskrav uppföljningsbara. Däremot framgår vid flera intervjuer att det är svårt att göra *samtliga* kvalitetskrav uppföljningsbara. Detta eftersom de enligt intervjuade kan finnas ett värde i att ha enstaka generella kvalitetskrav för att skapa viss "frihet" att kunna agera på och fånga upp olika signaler hos de utförare som utför tjänsterna.

Som tidigare nämnt valde äldrenämnden i maj 2024 att inte anta förfrågningsunderlaget utan att i stället utreda vilken upphandlingsform (LOV eller LOU) som är fördelaktigare att tillämpa utifrån risk för välfärds kriminalitet. Därtill beskrivs det att utredningsuppdraget ska återrapporteras till äldrenämnden senast februari 2025. Detta innebär att den översyn av kvalitetskraven som genomfördes ännu inte är beslutat.

Under avsnitt 3.1.5 beskrivs vilka uppföljningar och fördjupningar avseende bland annat kvalitetskrav som förvaltningen genomför.

Kommunstyrelsen

Av kommunstyrelsen svar på granskningen framgick att styrelsen var positiva till att ställda kvalitetskrav är tydligt definierade och uppföljningsbara och att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp. Detta innebär dock inte enligt styrelsen att samtliga kvalitetskrav med automatik ska följas upp vid varje uppföljningstillfälle.

Vid intervjuer framgår att även företrädare från upphandlingsbyrån deltog i arbetet med att se över kvalitetskraven i förfrågningsunderlaget avseende LOV. Enligt upphandlingsbyrån är fler kvalitetskrav i det förslag på förfrågningsunderlag som arbetades fram uppföljningsbara jämfört med nuvarande aktuellt underlag.

Vidare framgår utifrån intervju att det kommunstyrelsen avsåg med att samtliga kvalitetskrav inte med automatik ska följas upp vid varje uppföljningstillfälle var att samtliga krav ska följas upp men vid olika tillfällen och med olika tillvägagångssätt.



3.2.7.1 *Bedömning*

Vi bedömer att äldrenämnden och kommunstyrelsen delvis omhändertagit revisionens rekommendation.

Av granskningen framgår att det genomförts en översyn av förfrågningsunderlaget avseende LOV för att se över om icke-uppföljningsbara krav kunde skrivas om, tas bort eller om de skulle behållas. Vi konstaterar dock att översynen av kvalitetskraven inte är gällande beaktat att förfrågningsunderlaget inte beslutats.

4 Samlad bedömning och rekommendationer

Syftet med den uppföljande granskningen har varit att bedöma om rekommendationerna som lämnats i tidigare granskning har omhändertagits av äldrenämnden och kommunstyrelsen.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att äldrenämnden och kommunstyrelsen i allt väsentligt vidtagit åtgärder utifrån rekommendationerna som lämnats i tidigare granskning.

Granskningen visar att fem av sju rekommendationer är omhändertagna. Nedanstående två rekommendationer bedöms vara *delvis* omhändertagna:

- Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.
- Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder

Datum som ovan

KPMG AB

Ludwig Reismer
Certifierad kommunal yrkesrevisor

John Martinsson
Verksamhetsrevisor

Liz Gard
Certifierad kommunal yrkesrevisor
Kvalitetssäkrare

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

A Dokumentförteckning

Nedan redovisas vilka dokument som KPMG tagit del av inom ramen för denna granskning:

Äldrenämnden

- ÄN-2024_00164-2 Rapport - Tilläggsuppdrag 2023_1 2333002_2_0
- Följa upp insats ÄN
- KSnau yttrande planeringsdirektiv 2025_2028 ver 20240327
- Kvalitetsberättelse äldrenämnden 2023
- Patientsäkerhetsberättelse äldrenämnden 2023
- Plan för uppföljning av externa vård- och omsorgstjänster äldrenämnden 2024
- Rapport - Fokusuppföljning externa utförare av hemtjänst _2022
- Styrelse och nämnder, reglemente
- Tjänsteskrivelse - Granskning av kommunens beredskap inom hemtjänsten samt uppföljning och kontroll av privata utförare
- Äldrenämndens delegationsordning 2024-05-23
- Protokollsutdrag från äldrenämndens sammanträde 2022-02-24. § 21. Diariernr: ÄN-2021/00068
- Protokollsutdrag från äldrenämndens sammanträde 2023-03-23 § 33. Diariernr: ÄN-2023/00079

Kommunstyrelsen

- KS_2022-03-15_protokoll
- Personalförteckning 2022
- Bilförteckning 2022
- Fördjupad avtalsuppföljning hemtjänstinsatser LOV 2022
- Riktlinjer för styrning och uppföljning av verksamhet som utförs av extern utförare
- Uppföljningsmall LOV
- Uppföljningsmall personal LOV