



Handläggare: Gunnel Altin
Skärholmens stadsdelsförvaltning
Telefon: 508 24 020

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Avtalsuppföljning 2012, av stadsdelsnämnden upphandlade verksamheter

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner rapporten ”Avtalsuppföljning 2012, av stadsdelsnämnden upphandlade verksamheter”

Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Anneli Hilmerzon
Administrativ chef

Sammanfattning

Avtalsuppföljning av verksamheter som upphandlats av stadsdelsnämnden har skett enligt plan 2012. I denna rapport redovisas avtalsuppföljning under 2012 av de verksamheter stadsdelsnämnden upphandlat.

Sammanfattningsvis kan konstateras att stadsdelsförvaltningen har ett gott samarbete med de upphandlade företagen som inom ramen för gällande avtal levererar bra service, insatser och verksamhet. Synpunkter och avvikelser avser främst ogynnsamma förutsättningar i regelsystem och branscher.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har enligt Kommunallagen att följa upp upphandlad verksamhet liksom egen-regi-verksamhet. I Skärholmens stadsdelsförvaltning sker en frekvent avtalsuppföljning enligt gällande lagar och reglementen. System för avtalsuppföljning regleras i avtalet samt genom en agenda för uppföljning som undertecknas i samband med avtalets undertecknande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen.

Ärendet

Först lite om upphandling

I staden sker upphandling på tre nivåer:

- Central upphandling som beslutas av Kommunfullmäktige och omfattar varor och tjänster som efterfrågas av samtliga förvaltningar och bolag i staden.

Upphandling och avtalsuppföljning ägs av den förvaltning eller inköpscentral som fått uppdraget att upphandla.

- Gemensam upphandling, som beslutas av förvaltningar och bolag som har samma behov av att upphandla en produkt eller tjänst.

Upphandling och avtalsuppföljning ägs av utsedd förvaltning eller bolag.

- Lokal upphandling, avser upphandling av produkt eller tjänst som beslutats av stadsdelsnämnd och dokumenterats i Aktivitetsplan. Mindre upphandlingar kan också ske av enheter som behöver göra ett mindre eller ett unikt inköp till verksamheten.

Upphandling och avtalsuppföljning svarar stadsdelsförvaltningen för.

Sen lite om uppföljning

Kommunen ska följa upp upphandlad verksamhet liksom egen-regi-verksamhet (KL 3:19, 6:7). Likställighet inför lagen och konkurrensneutralitet ska vara vägledande och säkras vid upphandling, samt vid uppföljning av verksamheters nytta och leverans. Alla utförare ska behandlas lika oavsett om verksamheten sker i egen regi eller av upphandlad leverantör. Uppföljning är en del i kommunens uppdrag att säkerställa en kvalitetssäkrad välfärd. Uppföljning är också en grund för förbättringsarbete av verksamhet till nytta för individen, brukaren, medborgaren och nyttjaren samt för leverantören av verksamheten. Kommunen har det yttersta ansvaret för verksamheten, oavsett om den utförs i egen eller upphandlad regi.

Uppföljning av stadsdelsnämndens upphandlade verksamheter 2012

I förfrågningsunderlaget anges stadsdelsförvaltningens ledningssystem för uppföljning vilket tydliggör hur samarbetet med stadsdelsförvaltningen kommer att se ut under avtalstiden. I samband med avtalets undertecknande skriver leverantör och stadsdelsförvaltning under en agenda för avtalsuppföljning för hela avtalsperioden.

Uppföljning sker på tre nivåer

1. *Avtalsnivå*, där stadsdelsförvaltningen och leverantörens ledning följer upp de ömsesidiga överenskommelser avtalet innehåller. Kontroll av leverantörens *seriositet och ekonomi*, sker 1-2 ggr/år i samarbete med UC, Bolagsverket och Skattemyndigheten.
2. *Leveransnivå*, där representanter från stadsdelsförvaltningen tillsammans med leverantörens ansvariga för leveranserna möts för att följa upp att leverans sker till överenskomna volymer och kvalitéer. Här diskuteras konkreta frågor kring produkternas och tjänsternas innehåll och leveranssäkerhet. I det fall åtgärder inte vidtas upprepade gånger vid avvikelser, lyfts frågan till "Avtalsnivån" och hanteras med utgångspunkt från ställda krav i avtalet.
3. *Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare*, följs upp dels genom ovanstående uppföljningar, men också genom enkäter minst 1 g/år. Nöjdheten diskuteras därefter på avtalsnivå och leveransnivå.

Gott samarbete gynnar individer, brukare, kunder, nyttjare och Skärholmen

Det är angeläget att stadsdelsförvaltning och leverantör vid avtalets start etablerar goda affärsmässiga relationer för ett gott samarbete under avtalstiden. Båda parter är angelägna om att individer, brukare, kunder och nyttjare erhåller överenskomna tjänster och produkter. En god relation underlättar en prestigelös avvikelshantering så att åtgärder snabbt kan vidtas. Stadsdelsförvaltningen verkar för att leverantörer ska anse det positivt att etablera och driva verksamhet i Skärholmen.

Aktiviteter under 2012

Stadsdelsnämnden har under 2012 förvaltat pågående avtal med 6 upphandlade leverantörer, avvecklat 1 avtal och genomfört 2 nya upphandlingar. Det samlade kontraktsvärdet av stadsdelsnämndens upphandlade verksamheter uppgår till ca 110 mkr.

Därutöver har deltagande i arbetsgrupper avseende gemensam och central upphandling och avtalsuppföljning skett.

Redovisning av avtalsuppföljning per leverantör under 2012

Servicetjänster, städ

Avtalsområde: Städ, äldreomsorg och kontor

Leverantör: Adlersons fönsterputs AB

Avtalstid: 2010-01-01 – 2011-12-31. Förlängt enligt förlängningsklausul om 1 + 1 år längst tom 2013-12-31

Kontraktsvärde: 8 mkr

Utbetalt för 2012: ca 2 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 10 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kvalitetsuppföljningar har skett vid respektive verksamhet/adress ca 10 ggr, dvs genomgång av lokalerna för uppföljning av städkvaliteten vid de olika adresserna (Sätra vob, Storholmsgatan, Vårbergsplan, Måsholmstorget, Kungssätravägen, Bodholmsplan).
- Uppföljning av kvalitetsuppföljning har skett i varierad grad och ej helt följt plan för uppföljning i verksamheterna. Detta beror på att verksamheterna varit nöjda med lokalvården och direkt framfört eventuella synpunkter.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Synpunkter på städningen sänds direkt till leverantören för åtgärd i enlighet med system för synpunktshantering.
- Vid kvalitetsuppföljningar följs synpunkter upp och åtgärder vidtas direkt.
- Enkätundersökningar av nöjdhet har genomförts vid Bodholmsplan 3 ggr och Måsholmstorget 2 ggr, dialog har förts om nöjdhet vid Sätra vob.

Aktuella frågor under året:

- Flytt från Måsholmstorget till Bodholmsplan maa av lokalavveckling vid Måsholmstorget.
- Avtalsjusteringar maa av lokalförändringar.
- Städkvaliteten. Avvikelse inträffar, väsentligt är att avtalsparterna snabbt vidtar åtgärder. Stadsdelsförvaltningen anser att Adlersons vidtar åtgärder direkt när avvikelser inträffar.

- Kvalitetsförbättrande åtgärder och service. Adlersons har framfört synpunkter till sdf på lokalunderhåll för att dels vårda lokalerna dels underlätta renhållning.

Synpunkter och klagomål: Synpunkter har framförts direkt till Adlersons som vidtagit åtgärder.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid UC och Bolagsverket och Skattemyndigheten 2 ggr under året vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras.

Servicetjänster, städ

Avtalsområde: Städ, förskolor och fritid

Leverantör: MIAB städ

Avtalstid: 2012-01-01 – 2013-12-31. MIAB är ny leverantör då avtalet med tidigare städleverantör ej förlängdes.

Kontraktsvärde: 4 mkr

Utbetalt för 2012: 2,5 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Igångsättning av avtalet och verksamheten.
- Avtalsuppföljning 8 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kvalitetsuppföljningar har skett vid förskola/fritid av städledare och ansvarig vid förskola och fritid har ej följt planering utan skett i varierad grad. Detta beroende på förhinder från förskola och städledare samt byte av städledare under året. Kvalitetsuppföljning har skett vid varje förskola ca 8-10 ggr under året.
- Uppföljning av kvalitetsuppföljning har skett centralt för samtliga förskolor och vid fritid 10 ggr under året.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Uppföljning har skett vid kvalitetskontrollerna och kontinuerligt vid avvikelserapportering.

Aktuella frågor under året:

- Uppstart av städentreprenaden med praktiska frågor och verkställande av ledningssystem för uppföljning.
- Städskvalitén. Avvikelse inträffar, väsentligt är att avtalsparterna snabbt vidtar åtgärder. Stadsdelsförvaltningen anser att MIAB vidtagit åtgärder när avvikelser inträffat. MIAB har vidtagit åtgärder som personalbyte, utbildning, utökat antalet städtimmar vid vissa förskolor, byten av städtider, mm. Förskolornas krav på lokalvård har ej fullt ut kunnat tillgodoses inom gällande avtal. Konkurrensen inom städbranschen medför att priser pressas och städföretag tvingas lägga anbud under vad som kan anses vara goda förutsättningar för en hög städskvalitet. Konsekvensen blir att seriösa företag ej kan leverera den höga kvalitet som beställaren förväntar sig.

Synpunkter och klagomål: Städskvaliteten. Avvikelse inträffar, väsentligt är att avtalsparterna snabbt vidtar åtgärder. Stadsdelsförvaltningen anser att MIAB vidtagit åtgärder när avvikelser inträffat. Förskolorna har trots vidtagna åtgärder inte varit fullt nöjda med städningen.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Bolagsverket och Skattemyndigheten under året, vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet följts, efterfrågade tjänster har levererats i den mån avtalet medgivit detta. Rådande konkurrensvillkor försvårar dock lokalvård till hög kvalitet. Förskolorna har ställt rimliga krav på städskvaliteten men dessa har inte fullt ut kunnat tillgodoses under gällande förutsättningar. Avvikelse hanterades av företaget, men inom ramen för gällande priser i avtalet.

Servicetjänster, måltider

Avtalsområde: Kost, äldreomsorg och socialpsykiatri

Leverantör: Stora Sköndal

Avtalstid: 2011-10-01 – 2012-09-30. Förlängningsklausul om 6 mån + 6 mån, som längst tom 2013-09-30.

Kontraktsvärde: 10 mkr

Utbetalt för 2012: 6,2 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 6 ggr
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Skatteverket och Bolagsverk.
- 2 särskilda möten avseende ekonomiska förutsättningar vid Restaurangverksamheten vid Stora Sköndal. En översyn har genomförts under året som resulterat i beslut vid Stora Sköndal om upphandling av restaurangverksamheten vilket påverkar avtalet med Skärholmens stadsdelsförvaltning.

Leveransnivå/Kostråd

- Enligt planering, med förhinder vid ett tillfälle, 5 ggr.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Brukarenkät genomfördes 2012

Aktuella frågor under året:

- Löpande frågor i avtalad verksamhet.
- Kostkvalitet
- Leverans och logistik

Synpunkter och klagomål: Goda omdömen om måltiderna har givits, äldre har uttryckt att de vill ha större portioner! Efterfrågan på måltider från Stora Sköndal, från äldre som erhåller hemtjänst i Skärholmen, har ökat. Synpunkter har framförts på tidpunkt för leverans av middagarna då Stora Sköndal levererat tidigare än avtalet pga risken för att fastna i bilköer.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Bolagsverket och Skattemyndigheten vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att verksamheten och matkvalitén fungerar utmärkt. Avtalet följs, efterfrågade måltider levereras med gott betyg på maten. Avvikelse hanteras snabbt när de uppstår. I vissa frågor har leveransen överträffat överenskommelser i avtal avseende andel ekologisk mat, samt flexibilitet och skräddarsydda lösningar för stadsdelens behov. De äldre uttrycker att måltiderna är goda. Efterfrågan på måltider har ökat avsevärt från öppna hemtjänsten, från ca 20 portioner/dag till ca 35-40 portioner/dag, ca 75-100% ökning.

Stora Sköndal genomförde under 2012 en analys av restaurangverksamhetens lönsamhet, vilken visade att verksamheten måste effektiviseras. Stora Sköndal beslutade att upphandla restaurangverksamheten.

Detta innebär att stadsdelsnämndens avtal med Stora Sköndal upphör när den nya restaurangentreprenaden tar över någon gång 2013. Skärholmens stadsdelsförvaltning har beslutat att snarast upphandla måltidsverksamheten, men Stora Sköndal vill ta ansvar för sina åtaganden i avtalet och har vidtalat intressenter vid upphandlingen att leverera måltider till Skärholmens äldre, tills stadsdelsnämnden har ett nytt måltidsavtal. Detta för att säkerställa att de äldre i Skärholmen garanteras mat.

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Sjuksköterskor natt

Leverantör: Enskede/Årsta/Vantör stadsdelsförvaltning

Avtalstid: 2011-10-01 – 2012-09-30. Förlängningsklausul om 6 mån.

Kontraktsvärde: 1,5 mkr

Utbetalt för 2012: 480 000 tkr

Detta är ett avtal om köpta tjänster inom staden, d v s ej upphandlat i konkurrens.

Uppföljning under året:

Avtalsnivå.

- Har skett enligt plan under året vid 2 tillfällen.

Leveransnivå och nöjdhet från individ/brukare/kund

- Har skett löpande vid Sättra vob under året (6 ggr) av verksamhetschef/sjuksköterska och sjukvårdspersonal från Enskede/Årsta/Vantör. Därutöver har specifika ärenden diskuterats vid behov.

Aktuella frågor under året:

- Kvalitet på löpande insatser och enskilda ärenden samt frågor kring
- dokumentation.
- Delegationsfrågor.
- Personalens behov av handledning och utbildning.

Synpunkter och klagomål: Inga.

Seriositet och ekonomi: Detta är ett gällande samverkansavtal inom staden, vilket inte motiverar uppföljning av seriositet och ekonomi.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet följts, efterfrågade tjänster har levererats vid behov och avvikelser hanterats direkt.

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning

Leverantör: Homsan AB

Avtalstid: 2010-01-01 – 2012-12-31, 1 + 1 år, längst tom 2014-12-31

Kontraktsvärde: 85 mkr

Utbetalt för 2012: 12,5 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 10 ggr
- Möten avseende lokalfrågor, 2 ggr
- Tillsyn enligt socialtjänstförvaltningens anvisningar 1 g.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Tillsyn enligt socialtjänstförvaltningens anvisningar 1 g, där krav gentemot deltagarna i den dagliga verksamheten följs upp.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Brukarundersökning har genomförts bland deltagarna och gode män. Några resultat från Brukarundersökningen 2011 (2012 års brukarundersökning är ej redovisad ännu):

Deltagarna

- 91% av alla på Utflyttad verksamhet är nöjda med sina arbetstider.
- 88% av alla på Ålgryte känner sig glada när de går till sin dagliga verksamhet.
- 100% av deltagarna på Måsholmen tycker om personalen.
- 91% av alla på Fönstret tycker att de kan äta sin lunch i lugn och ro.

Sammanfattningsvis redovisar brukarundersökningen en god nöjdhet, främst avseende arbetstider, självbestämmande, ljudnivå och personal. En minskning av nöjdheten redovisas vid Måsholmstorget. En större andel av deltagarna uttrycker att de inte är nöjda med övriga deltagare i gruppen. Detta var den andra brukarundersökningen som genomfördes, vilket möjliggör jämförelser mellan åren till grund för utveckling av återkommande trender. Jämförelser gjordes också med stadens brukarundersökning.

Gode män

Gode män redovisar hög grad av nöjdhet avseende bemötande, kompetens och förtroende för den dagliga verksamheten vid Homsan. De anser att deltagarna får ett gott stöd och bra verksamhet. Däremot önskar de att kontaktpersoner erbjuder högre grad av tillgänglighet.

Aktuella frågor under året:

- Verksamhet och kvalitet för brukare vid den dagliga verksamheten.
- Verksamhetens innehåll och kvalitet enligt *krav och mervärden* i avtalet.
- Planering och resultat från Verksamhetsplan, tertiärluppföljningar och verksamhetsberättelse/bokslut.
- Analys av brukarundersökningar.
- Förändringar för deltagare vid Daglig verksamhet som har verksamhet lokaliserade vid företag, pga företagsflytt och nedläggning.
- Förändrade ekonomiska förutsättningar pga nya nivåbedömningar av deltagare.
- Förändringar avseende deltagare i den dagliga verksamheten. Valfriheten innebär att deltagare vill pröva andra verksamheter. Deltagare med större behov efterfrågar Homsans Dagliga verksamhet i högre utsträckning.
- Nya dagliga verksamheter till deltagarna.
- Genomförandeplaner.
- Personalförändringar och rekryteringar.
- Dilemman pga av att lag- och avtalskrav ej överensstämmer med finansiering enligt vissa reglementen. Dessa frågor hanteras på nationell nivå. Homsan har i uppdrag från Skärholmens stadsdelsnämnd att verka för en normalisering och finna praktik- och arbetsplatser, i enlighet med intentioner i gällande lagstiftning. Homsan ser dilemman i att brukarna utför arbete, med hab-ersättning men de kan ej få lön när enklare arbeten utförs. Lagstiftningen ligger ej i fas här.
- Lokalförändringar med tillstånd från Socialstyrelsen. Deltagare från Måsholmstorget byter lokal till Ålgryte övre plan.
- Information om Homsans expansion och etablering av verksamhet inom ramen för LOV, Lagen Om Valfrihet.
- Homsans seminarier för gode män, närstående och personal:
 - o (representant från Törngården har pratat om Autismsyndrom, en person med asperger har pratat om hur livet kan gestalta sig med denna funktionsnedsättning, Monica Björkman har pratat om Åldrande med funktionsnedsättning).

Nyckeltal:

HOMSAN AB	2010	2011 (tertiäl 2)	2012 (tertiäl 2)
Antal anställda	46	46	44
Antal deltagare	97	91	97

Kommentar: En anställd hade precis avlidit vid mättillfället 2012. Rörligheten är större bland deltagarna, framförallt inom Utflyttad verksamhet.

Synpunkter och klagomål: 2 st.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Bolagsverket och Skattemyndigheten vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras. Därutöver utvecklas verksamheten enligt brukarnas behov och avtalets intentioner. Verksamheten är öppen och transparent.



Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Öppeninsatser för barn, unga och deras familjer

Leverantör: Framnäs

Avtalstid: 2009-10-01 – 2011-09-30. Förlängningsklausul om 1+1 år längst tom 2013-09-30.

Kontraktsvärde: 8 mkr

Utbetalt för 2012: 1,5 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 3 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kontraktsuppföljning vid varje enskilt ärende löpande under året.
- Därutöver har möten skett mellan enhetschefer och Framnäs AB.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Ska ske vid varje ärende enligt avtal och kontrakt, men har inte skett systematiskt.

Aktuella frågor under året:

- Förväntningar och rimlighetsbedömningar kring vilka resultat som kan åstadkommas i det sociala arbetet.
- Gemensamt projekt avseende öppen mottagning för familjer med våld i hemmet. Cirka 15 ärenden har varit aktuella under året. En bedömning är att behoven är omfattande. Diskussioner har förts om hur man pedagogiskt kan erbjuda familjer denna insats. Kontinuerlig uppföljning har skett 3 ggr under 2012.
- Samverkansfrågor. Främst gällande gränssnitt mellan sdf och Framnäs om *vad* som beställs, *hur* insatsen ska genomföras (metod, frekvens mm) och tolkning av resultatuppfyllelse och insatsernas effekter.
- Resultatredovisning från socialt arbete avseende enskilda ärenden, detta enligt överenskommelse i avtal.

Synpunkter och klagomål:

Eventuella synpunkter och klagomål från brukare ges direkt vid ärendehanteringen.

Synpunkter mellan stadsdelsförvaltning och utföraren kring enskilda ärenden och bedömningar av insatser, metoder och insatsernas resultat och effekter är en del av det sociala arbetet, dialog sker mellan sdf och Framnäs i detta.

- Framnäs har uttryckt synpunkter till sdf och önskar att överenskommelser och beslut följs och implementeras ”tas på allvar”.
- Framnäs önskar fler möten mellan socialtjänstens beställare och Framnäs för diskussion om metodutveckling mm.
- Sdf har uttryckt synpunkter till Framnäs kring bedömningar av hur enskilda ärenden ska hanteras, samt återkopplingstid.
- Blandade, både positiva och mindre positiva omdömen har givits från personer som tagit emot insatser. Barnenheten redovisar högst nöjdhetsgrad. Från Ungdomsenheten anges att föräldrarna är mer nöjda än ungdomarna.

Nyckeltal: Antal ärenden, Framnäs

Framnäs AB	2010	2011	2012
<i>Totalt antal ärenden</i>	74	103	65
<i>Avslutade</i>	39	54	43

Kommentar:

I snitt var ca 25-39 ärende aktuella/månad hos Framnäs AB under 2012.

Enligt redovisad uppskattning av individernas upplevelser och socialtjänstens bedömning av måluppfyllelse anses att ca 77% av de avslutade ärendena, att målen är delvis eller helt uppfyllda och 7% anser att målen ej uppfyllts.

Uppgifterna är ofullständiga då vissa ärenden faller bort pga av att brukare mår för dåligt eller att analys saknas över om målen var rimligt ställda till beslutad tidsinsats. Systematisk analys av uppföljning av individernas nöjdhet sker ej.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Bolagsverket och Skattemyndigheten under året. Likvida status har försämrats vid Framnäs AB.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet i stort sett följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras.

Uppföljning av effekt och resultat är generellt ett utvecklingsområde i social verksamhet, och i synnerhet i samverkan mellan sdf och Framnäs. I avtalet finns

”Kontrakt” som är ett planerings- och uppföljningsinstrument som nyttjas i varje enskilt ärende, men redovisning av resultat och effekt av insatsen sker ej systematiskt och konsekvent. I ”Kontrakt” ska resultat och upplevd effekt redovisas från individen/erna, sdf och Framnäs. Diskussioner har förts om hur resultat och effekter ska följas upp och redovisas för att stimulera till ständiga förbättringar i verksamheten. Dessa diskussioner leder förhoppningsvis till att beställar- och utförarrollerna blir tydligare och mer koncisa liksom beställningar av insatser och uppföljning av dess resultat och upplevda nytta.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsnämnden godkänner rapporten ”Avtalsuppföljning 2012, av stadsdelsnämnden upphandlade verksamheter”.