



Handläggare: Marie Janemar
Telefon: 08-508 18 049

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-01-20

Yttrande över Stadsrevisionens rapport om aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Stadsrevisionen.
2. Omedelbar justering.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholm stad anlitar externa företag för att utföra hemtjänst upphandlade enligt lagen om valfrihet (LOV). Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning. Ansvaret för avtalsuppföljning inom hemtjänst är fördelat på äldrenämnden och stadsdelsnämnderna. Syftet med den granskning som Stadsrevisionen har gjort är att bedöma om nämndernas ansvarsfördelning, uppföljning och kontroll av ingångna avtal är tillräcklig och tydlig. Granskningen omfattar Farsta och Kungsholmens stadsdelsnämnder. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämnderna bör vidta ett antal åtgärder för att förbättra avtalsförvaltningen.

Förvaltningen instämmer i stort i de synpunkter som redovisas i granskningen. Särskilt bör otydligheterna i ansvarsfördelningen mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnden klargöras och likartade bedömningsgrunder i verksamhetsuppföljningen bör tas fram. Förvaltningen genomför ett antal åtgärder för att förbättra uppföljningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben i samråd med avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholm stad anlitar externa företag för att utföra hemtjänst. Den enskilde kan välja bland ett stort antal företag, vilka är upphandlade enligt lagen om valfrihet (LOV) eller välja hemtjänst i kommunal regi. Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning.

Stadsrevisionen har genomfört en granskning för att bedöma om nämndernas uppföljning och kontroll av ingångna avtal med externa utförare inom hemtjänst är tillräcklig. Granskningen omfattar Farsta och Kungsholmens stadsdelsnämnder och belyser också om ansvarsfördelningen för avtalsförvaltningen inom staden är tydlig.

Stadsrevisionen har begärt ett yttrande från stadsdelsnämnden senast den 21 januari.

Rapporten i sammanfattning

Ansaret för avtalsuppföljning inom hemtjänst är fördelat på flera av stadens nämnder. Kommunstyrelsen/stadsdirektören tecknar avtalen, äldrenämnden hanterar dem bland annat administrativt och följer upp de kommersiella delarna medan stadsdelsnämnderna följer upp avtalen verksamhetsmässigt.

I granskningen konstateras att nämnderna vet vad de ska följa upp men för externa utförare bör äldrenämnden ange hur ansvarsfördelningen ser ut i staden. Vidare framförs att äldrenämnden bör göra det tydligt vem som ansvarar för att vidare åtgärder vidtas och följs upp när stadsdelsnämnderna konstaterar brister vid verksamhetsuppföljningar. Likaså bör äldrenämnden och stadsdelsnämnderna verka för att likartade bedömningsgrunder i verksamhetsuppföljningen tas fram. Äldreförvaltningen genomför seriositetskontroller av företagen på ett tillfredsställande sätt.

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare inte är tillräcklig och att nämnderna bör vidta ett antal åtgärder för att förbättra avtalsförvaltningen.

De granskade stadsdelsnämnderna bör hålla uppföljnings- och avstämningsmöten oftare och mer regelbundet med sina externa utförare. Vidare måste nämnderna

förbättra uppföljningen för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen instämmer i stort i de synpunkter som redovisas i granskningen. Otydligheterna i ansvarsfördelningen mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnden gällande hemtjänst enligt LOV behöver klargöras. Enligt äldreförvaltningens riktlinjer ansvarar äldreförvaltningen för uppföljning avseende skatterättsliga och juridiska förhållanden, utformning av de stadsgemensamma uppföljningsmallarna, fördelning av enheter för uppföljning mellan stadsdelsförvaltningarna och för att ta fram en sammantagen rapport till äldrenämnden och kommunfullmäktige. Stadsdelsförvaltningen ansvarar för att göra verksamhetsuppföljning enligt den stadsgemensamma mallen. I linje med detta kan stadsdelsnämnden inte fatta några beslut om uppföljningarna vad gäller hemtjänst enligt LOV men kan enligt äldreförvaltningens riktlinjer få uppföljningarna för kännedom.

Om stadsdelsförvaltningen i sin uppföljning upptäcker brister som inte bedöms allvarliga ansvarar förvaltningen för att utföraren ges möjlighet att vidta åtgärder. I dessa fall begär förvaltningen in en åtgärdsplan med tidplan. Planen följs senast upp vid nästa uppföljningstillfälle. Vid allvarliga brister ska äldreförvaltningen kontaktas för att ta över ansvaret för vidare åtgärder.

Förvaltningen redovisar samtliga uppföljningar och åtgärdsplaner för nämnden medan till exempel Kungsholmens nämnd får uppföljningarna översiktligt redovisade i tertialrapporter och årsredovisning. Förvaltningen anser att det vore bra om stadsgemensamma rutiner för uppföljning och redovisning togs fram.

Förvaltningen delar revisorernas uppfattning att det behöver bli tydligt när och hur äldreförvaltningen tar över och vidtar åtgärder när stadsdelsförvaltningarna konstaterar brister. I detta bör ingå att förtydliga vilka åtgärder som ska vidtas när brister inte åtgärdas trots upprepade påpekanden. Eftersom äldreförvaltningen ansvarar för de juridiska delarna är deras ansvarsroll avgörande när allvarliga eller upprepade brister ska diskuteras med utförarna. Likaså delar förvaltningen revisorernas uppfattning att likartade bedömningsgrunder i verksamhetsuppföljningen bör tas fram.

Revisorerna framhåller att uppföljnings- och avstämningsmöten bör hållas oftare och mer regelbundet med de externa utförarna. Hitintills har förvaltningen bjudit in samtliga utförare med verksamhet i stadsdelsområdet till möte två gånger per år. Med början 2011 kommer de utförare med flest kunder att bjudas in till ytterligare ett möte under året. Syftet är att ha en god dialog med enskilt drivna verksamheter och att de likväl som förvaltningen enkelt ska kunna ta kontakt vid behov.

I rapporten framhåller revisorerna att uppföljningen för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen behöver förbättras. Förvaltningen följer upp alla individuella beslut minst en gång per år. Beslut följs också upp då brukaren eller någon annan påtalar att förändringar skett eller om det kommer till förvaltningens kännedom att de beställda insatserna inte utförs i rätt omfattning.

Förvaltningen utökar med ytterligare två biståndshandläggare i början av året vilka enbart ska arbeta med individuella uppföljningar. De kommer att gå igenom utförare för utförare för att följa upp att kunden får vad som är beställt och för att bilda sig en uppfattning om hur utförarna arbetar med avvikelser. De kommer att titta på både kommunala och externa utförare inom kundvalet som har kunder i Farsta. Upptäcks brister kommer det att påtalas för ansvariga chefer och där beställda insatser inte utförts kommer förvaltningen återkräva motsvarande belopp

Brukarundersökningar kommer under några månader genomföras kontinuerligt i samband med uppföljningar och nyprövningar. Syftet är att få ett större och bättre underlag än vad de brukarundersökningar gett som riktats till slumpmässigt utvalda en gång per år.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Stadsrevisionen.

Bilaga

Stadsrevisionens rapport *Aktiv avtalsuppföljning i hemtjänst?* (2010:6)