



Handläggare: Riitta Sköld
Tfn: 08 508 09 307

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd

Egenregi och entreprenad - Kostnader, verksamhet och kvalitet vid 10 sjukhem - remissyttrande till Revisionskontoret

Förslag till beslut

Norrmalms stadsdelsnämnd överlämnar stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande till Revisionskontoret.

Ulf Bergh
Stadsdelsdirektör

Yngve Lindström
Avdelningschef

Sammanfattning

Norrmalms stadsdelsnämnd har fått för yttrande revisionskontorets rapport ”Egenregi och entreprenad - Kostnader, verksamhet och kvalitet vid 10 sjukhem”. Granskningens syfte var att jämföra kvaliteten i utförd service samt de olika sjukhemmens kostnader. Norrmalms stadsdelsförvaltning var en av de åtta förvaltningar som var med i granskningen. Förvaltningen delar i huvudsak revisionskontorets sammanfattande synpunkter och instämmer i revisionskontorets konstaterande att det är omöjligt att dra bestämda slutsatser utifrån forskningsrapporten. Med hänvisning till de påtalade problem att ta fram ett relevant underlag för ekonomiska och verksamhetsmässiga jämförelser mellan de olika driftformerna och mellan egenregienheterna ifrågasätter förvaltningen om det är värt att skapa ett sådant system. Det är dock att angeläget att ta fram och utveckla enhetliga metoder för att på ett objektivet och återkommande sätt kunna mäta kundnöjdheten oberoende driftform eller var enheten är belägen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på avdelningen för strategi och stöd i samråd med beställaravdelningens utvecklingsenhet och cheferna för ekonomiavdelningen och utföraravdelningen.

Bakgrund

Norrmalms stadsdelnämnd har fått för yttrande revisionskontorets rapport *Egenregi och entreprenad - Kostnader, verksamhet och kvalitet vid 10 sjukhem*. Remissvaret skall vara revisionskontoret tillhanda 2002-01-30.

Revisionskontoret uppdrog i december 2000 åt Nordic Evaluation Group (Nordeg) att granska fem sjukhem som drevs i egenregi och fem sjukhem som drevs av entreprenörer. De stadsdelsförvaltningar som var med i granskningen var Hägersten, Maria-Gamla Stan, Farsta, Norrmalm, Bromma, Kungsholmen, Skärholmen och Vantör.

Från Norrmalms stadsdel var Gustav Vasa våning 3 och 5 i egen regi samt Gustav Vasa våning 4, ISS Care Service AB som ingick i granskningen. Förhållandena avsåg år 2000.

Granskningens syfte

Granskningens syfte var att jämföra kvaliteten i utförd service samt de olika sjukhemmens kostnader. Bedömningen av kvaliteten skulle ske utifrån de boendes perspektiv.

Syftet var också att bedöma om berörda nämnder har tillfredställande styrning och uppföljning av att egenregienheterna fullgör sina åtaganden enligt överenskommelse med nämnden samt att entreprenörerna fullgör sina åtaganden enligt avtal.

Om olikheterna i driftformerna kan leda till att den ena driftformen får lägre kostnader och /eller bättre kvalitet än den andra var ytterligare en fråga som granskningen skulle belysa.

Revisionskontorets kommentarer och konstaterande

Revisionskontoret konstaterar i sin sammanfattning att utifrån den genomförda granskningen är det omöjligt att dra bestämda slutsatser i frågan. Däremot visar granskningen tydligt på de problem som uppstår när en sådan jämförelse skall göras. Revisionskontoret understryker vikten av att staden utvecklar system som gör jämförelser möjliga.

Revisionskontoret har kommenterat några av de iakttagelser och förslag som redovisas i Nordeg's granskningsrapport 2001-10-19:

Enhetlig rapportering efterlyses

Revisionskontoret betonar att stadens arbete mot större enhetlighet och mer användbara mått för ekonomisk och verksamhetsmässig uppföljning måste fortsätta.

Bemanning

Nordeg föreslår med hänvisning till bemanningsproblem att avtalen med entreprenörer skall utformas så att endast avtalad bemanning ger full ersättning. Om kontinuitet, täthet och kompetens i bemanningen sviktar skulle med andra ord staden betala ett lägre pris än avtalet. Avsikten skall dock vara att avtalad bemanning uppnås – inte att entreprenören kan köpa sig fri från sina utfästelser. Revisionskontoret anser att ett sådant system bör utredas.

Är de administrativa systemen effektiva?

Revisionskontoret är angeläget om att upphandlingar genomförs och entreprenadavtal utformas i enlighet med Lagen om Offentlig upphandling med de krav på administrativa insatser detta innebär. Det är vidare väsentligt att bra system för styrning, uppföljning och kontroll tillämpas inom staden. Nämnder och förvaltningar måste ha både möjligheter och beredskap att införa nya och bättre system. Det är emellertid angeläget att varken systemen eller organisationen ändras utan att nyttan med det är uppenbar. Revisionskontoret hävdar att onödig administration måste undvikas så att personalen i större utsträckning kan lägga sin tid hos de boende.

Omsorg kräver bra samarbetsformer?

Revisionskontoret betonar vikten av ett förtroendefullt och välfungerande samarbete mellan stadsdelar och sjukvårdsområden. Om samarbetet brister mellan stadsdelarna och sjukvårdsområden måste formerna för samarbetet ses över. Revisionskontorets mening är att det behövs en reell dialog kring enheternas åtaganden enligt det system för kvalitet som fullmäktige antagit.

Revisionskontorets sammanfattande synpunkter

Revisionskontoret anser att det är utomordentligt viktigt för framtida ställningstaganden att staden utvecklar system som gör jämförelser möjliga. Stadens kvalitetsarbete som inbegriper åtaganden, arbetssätt kostnadseffektivt resursutnyttjande kan utgöra grunden för ett sådant arbete. Stadens integrerade system för ledning och uppföljning måste emellertid vidareutvecklas bland annat med hänsyn till möjligheterna att göra jämförelser. Nämnders och förvaltningars tillämpning måste vara enhetlig. Det gäller såväl ekonomi och resursutnyttjande som verksamhetens innehåll och kvalitet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar i huvudsak revisionskontorets sammanfattande synpunkter. De kommentarer som revisionskontoret redovisar kan ses som en bekräftelse på de erfarenheter som förvaltningen har. Samtidigt instämmer förvaltningen i revisionskontorets konstaterande att det är omöjligt att dra bestämda slutsatser utifrån den presenterade forskningsrapporten.

Det är stora problem med att på ett rättvisande sätt göra jämförelser mellan olika äldreboenden och det är svårt att utse enheter som vid samma tillfälle är lika och där endast driftformen skiljer dem åt. Förvaltningen ifrågasätter därför om det är mödan värt att skapa ett sådant system som möjliggör ekonomiska och verksamhetsmässiga jämförelser mellan olika driftformer. Ekonomiska och verksamhetsmässiga jämförelser mellan egenregionheterna är inte heller relevanta så länge enhetliga faktorer för jämförelsegrunden saknas. Förvaltningen anser dock att det är viktigt att ta fram och utveckla enhetliga metoder för att på ett objektivt och återkommande sätt kunna mäta kundnöjdheten oberoende driftform eller var enheten är belägen.

Ett av granskningens syften var att jämföra kvaliteten i utförd service utifrån de boendes perspektiv. Både granskningsrapporten och revisionskontoret konstaterar att brukarnas synpunkter har varit för få för att göra en objektiv bedömning av kvaliteten i den utförda servicen. Det är beklagligt att man i detta sammanhang har åsidosatt en väsentlig och viktig kundkategori - de boendes närstående.

Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning att entreprenören inte skall få köpa sig fri från sina utfästelser. På Norrmalms stadsdelsförvaltning finns det fungerande rutiner och praxis för uppföljning av de ingångna avtalen och enheternas åtaganden. Därför är det angeläget att vidareutveckla och förbättra dessa befintliga rutiner istället för att utarbeta ett nytt kontrollsystem. Då det brister i den överenskomna personalbemanningen är det viktigt att dessa problem löses i samverkan för att uppnå en god vård och omsorg för boenden.

Revisionskontoret anser att stadens integrerade system för ledning och uppföljning måste vidareutvecklas bland annat med hänsyn till möjligheterna att göra jämförelser. Förvaltningen har goda erfarenheter av att på ett systematiskt sätt göra verksamhetsbesök i syfte att följa upp enheternas verksamhet. Detta kommer att vidareutvecklas under 2002 då verksamhetens innehåll, arbetssätt, ekonomi och personalsituation kommer att belysas för att kunna ge en helhetsbild av enhetens verksamhet. Verksamhetsbesöken ingår i förvaltningens uppföljningsprocess som en del av Norrmalms kvalitetssystem. Det är angeläget att fortsätta att tillvarata erfarenheterna och vidareutveckla den påbörjade verksamhetsuppföljningen (*bilaga 2*).

Bilagor:

1. Egenregi och entreprenad- Kostnader, verksamhet och kvalitet vid 10 sjukhem, Revisionsrapport DNR 420/225-01
2. Norrmalms kvalitetssystem, utdrag ur Verksamhetsplan 2002
3. Barnchecklista