



Handläggare: Christina Österling  
Telefon: 08-508 36 214

Till  
Äldrenämnden  
den 18 januari 2011

## Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?

Remiss från stadsrevisionen

### Äldreförvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Eva Frunk Lind  
Direktör

Raili Karlsson  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat om det finns en aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänsten. Överlag anser äldreförvaltningen att stadsrevisionens iakttagelser och rekommendationer stämmer väl överens med de utvecklingsområden som äldreförvaltningen konstaterat när det gäller uppföljning. I ärendet presenteras de utvecklingsarbeten avseende uppföljning inom äldreomsorgen som pågår utifrån stadsrevisionens iakttagelser och rekommendationer.

## Bakgrund och ärendet

Stadsrevisionen har granskat om det finns en aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänsten. Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning. Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämndernas uppföljning och kontroll av ingångna avtal med externa utförare inom hemtjänst är tillräcklig. Granskningen belyser också om ansvarsfördelningen för avtalsförvaltningen inom staden är tydlig. Stadsrevisionen har överlämnat rapporten för yttrande till kommunstyrelsen, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd senast den 17 januari 2011.

## Granskningens genomförande

Granskningen har genomförts i form av intervjuer med avtalsansvariga vid äldreförvaltningen samt vid Farsta och Kungsholmens stadsdelsförvaltningar. På de två stadsdelsförvaltningarna har även ansvariga för biståndshandläggningen intervjuats. Som verifiering har revisionskontoret granskat dokument, såsom förfrågningsunderlag, avtal, stadens mall för uppföljning samt journalanteckningar.

## Stadsrevisionens iakttagelser

- De granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare är inte tillräcklig.
- Inom staden vet nämnderna vad de skall följa upp, men det är otydligt vilken nämnd som svarar för att åtgärder vidtas där brister har konstaterats.
- För externa företag kan det vara otydligt vilken ansvarsfördelning som gäller i staden. Stadsdelsförvaltningarna följer upp företagen verksamhetsmässigt enligt en stadsgemensam modell. Det saknas dock en rekommendation för vilka bedömningsgrunder som bör användas vid uppföljningen. Därmed kan det bli olika bedömningar inom staden. Det finns också risk för att underlaget för bedömning är otillräckligt.
- Uppföljningen tar upp väsentliga delar i avtalet, men avtalet innehåller också delar som är svåra att följa upp.
- Äldreförvaltningen kontrollerar företagets seriositet på ett tillfredsställande sätt.



#### Stadsrevisionens rekommendationer

- Äldrenämnden bör göra det tydligt vem som ansvarar för att åtgärder vidtas och följs upp när stadsdelsnämnderna konstaterar brister vid verksamhetsuppföljningar.
- Äldrenämnden bör även för företagen ange hur ansvarsfördelningen ser ut i staden.
- Äldrenämnden och stadsdelsnämnderna bör tillsammans verka för att nämnderna tillämpar likartade bedömningsgrunder i uppföljningen.
- De granskade stadsdelsnämnderna bör hålla avstämningsmöten med sina externa utförare oftare och mer regelbundet för att utveckla verksamheten och affärsrelationen.
- De granskade nämnderna måste förbättra sin uppföljning för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen.

#### Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd och äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet den 11 januari 2011. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 12 januari 2011.

#### Förvaltningens synpunkter

Överlag anser äldreförvaltningen att stadsrevisionens iakttagelser och rekommendationer stämmer väl överens med de utvecklingsområden som äldreförvaltningen konstaterat när det gäller uppföljning.

När en allt större del av äldreomsorgen drivs i privat regi ställs krav på en organisation som i allt större utsträckning förvaltar avtal. Det är viktigt att såväl äldreförvaltningen som stadsdelsförvaltningarna fortsätter att arbeta aktivt med att förbättra uppföljningen för att kunna kvalitetssäkra och utveckla verksamheterna.

Äldreförvaltningen har under senhösten 2010 påbörjat ett arbete med att utveckla verktyg och struktur för uppföljning. En arbetsgrupp - bestående av representanter från äldreförvaltningen och ett par stadsdelsförvaltningar - arbetar med att gå igenom nuvarande mallar för verksamhetsuppföljning och att ta fram anvisningar som innehåller bedömningsgrunder. Samma arbetsgrupp ser även över rutinerna



för hur uppföljningen ska gå till och hur brister i verksamheten ska hanteras och följas upp.

Stadsledningskontorets upphandlingsenhet har under hösten tagit initiativ till ett antal arbetsgrupper rörande uppföljning. En av dessa grupper - bestående av representanter från stadsledningskontoret, äldreförvaltningen och ett par stadsdelsförvaltningar – arbetar med att ta fram en folder/broschyr som ska tydliggöra vilka uppföljningar som staden gör inom äldreomsorg och ansvarsfördelningen för dessa.

För att utveckla verksamheterna och affärsrelationerna har äldreförvaltningen informationsmöten med de privata utförarna 2 gånger per termin. Däremellan bjuds det in till diverse informationsmöten och dialogseminarium. Äldreförvaltningen kommer under 2011 att se över formerna för information och dialog då antalet utförare ökar. Äldreförvaltningen kommer även verka för att stadsdelsförvaltningarna ska ha mer regelbundna avstämningsmöten med utförarna.

Äldreförvaltningen anser också att det är viktigt att stadsdelsförvaltningarna förbättra sin uppföljning för att säkerställa att brukarna verkligen får de beslutade insatserna.

Slutligen kan äldreförvaltningen konstatera att stadsrevisionen anser att äldreförvaltningens kontroll av utförarnas seriositet är tillfredställande. Äldreförvaltningen vill dock betona vikten av att fortsätta utvecklingsarbetet inom området.

---

Bilaga:

1. Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst – rapportsammandrag
2. Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst – rapport