

Handläggare

Maria M Laxvik

Telefon: 08-508 15 014

Till

Skarpnäcks stadsdelsnämnd

2014-02-06

Uppföljning av LOV- och entreprenadverksamheter

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

Bilagda processkartor samt förvaltningens förslag om en årlig rapportering till nämnden avseende LOV- och entreprenadverksamheter godkänns.

Margareta Östrand

Stadsdelsdirektör

Lars-Gunnar Winsa

Avdelningschef

Lena Borgman

Avdelningschef

Sammanfattning

Under en lång tid har delar av stadens verksamheter drivits på entreprenad av privata företag och organisationer.

Av kommunfullmäktiges policy för upphandling och konkurrens och dess anvisningar framgår att den upphandlande nämnden har ett ansvar att arbeta aktivt med att följa upp avtal och verksamheter på entreprenaddrift.

Inom äldreomsorgen har Äldreförvaltningen fått kommunfullmäktiges uppdrag att ta fram uppföljningsmallar för

alla kommunala och entreprenad/LOV¹-drivna verksamheter. Socialförvaltningen har ett liknande ansvar avseende LOV-drivna verksamheter inom funktionshindersområdet och för socialpsykiatrin. Dessa förvaltningar ansvarar för mallar och anvisningar för hur uppföljningen ska gå till, men det är stadsdelsförvaltningarna som genomför uppföljningarna.

Förvaltningen ser ett behov av att utveckla, dokumentera och tydliggöra de uppföljningsprocesser som förvaltningen arbetar efter. Målsättningen är att effektivisera förvaltningens arbete och skapa en transparens gentemot nämnd och utförare.

Det som skiljer de olika processerna åt är framför allt i vilken grad förvaltningen samverkar med utförarna, var uppföljningen ska rapporteras samt vilka dokument som ska granskas.

De uppföljningsmetoder som används i arbetet är bland annat dokumentationsgranskning, observationer i samband med anmälda eller oanmälda besök i verksamheten och intervjuer med chefer och personal.

I de fall förvaltningen ansvarar för avtalsförvaltningen efter en upphandling hålls återkommande samverkansmöten med entreprenören.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att en årlig rapportering till nämnden ska ge en samlad bild och sammanfatta årets aktiviteter avseende de aktuella utförarverksamheterna.

Bakgrund

Under en lång tid har delar av stadens verksamheter drivits på entreprenad av privata företag och organisationer.

Den 26 mars 2007 beslutade kommunfullmäktige om en policy för upphandling och konkurrens. Policyn innebär att all verksamhet som inte är strategisk ledning och styrning eller myndighetsutövning ska upphandlas i konkurrens eller erbjudas brukarna genom valfrihetssystem. Efter detta beslut har andelen upphandlad verksamhet ökat i staden.

Av policyn och dess anvisningar framgår att den upphandlande nämnden har ett ansvar att arbeta aktivt med att följa upp avtal och

verksamheter på entreprenad drift. I ansvaret ingår att följa upp att entreprenören levererar avtalad kvalitet i verksamheten, men också att entreprenören har en stabil ekonomi och fakturerar i enlighet med avtalet och andra formella krav (så kallad seriositetsuppföljning). Fokus för uppföljningen är att se till att entreprenören lever upp till de krav som avtalats. Förvaltningen har inte möjlighet att föra in nya krav under avtalets löptid om inte parterna kan enas om detta i en förhandling.

Inom äldreomsorgen har Äldreförvaltningen fått kommunfullmäktiges uppdrag att ta fram uppföljningsmallar för alla kommunala och entreprenad/LOV-drivna verksamheter. Dessa uppföljningar syftar till att få kunskap om verksamheternas kvalitet samt ge stockholmarna ett underlag för att välja hemtjänst eller äldreboende när ett biståndsbeslut har fattats. Äldreförvaltningen ansvarar för mallen och anvisningar för hur uppföljningen ska gå till, men det är stadsdelsförvaltningarna som genomför uppföljningarna. Äldreförvaltningen beslutar vilka verksamheter som ska följas upp av vilken stadsdelsförvaltning.

Socialförvaltningen har ett liknande ansvar avseende LOV-drivna verksamheter inom funktionshindersområdet och för socialpsykiatri. Även för dessa verksamheter fördelas verksamheterna ut på stadsdelsförvaltningarna som genomför uppföljningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts gemensamt av avdelningen för äldre, funktionsnedsatta och kultur och individ och familjeomsorg. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2014-01-30, i rådet för funktionshinderfrågor 2014-01-29 samt i pensionärsrådet 2014-01-30.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Inledning

Förvaltningen har under ett antal år genomgått en förändringsprocess då en allt större del av välfärdstjänsterna utförs av entreprenörer och andra privata utförare.

Under samma period har förvaltningen fått en allt viktigare roll när det gäller att följa upp gällande avtal och de insatser som utförs. Avtals-, verksamhets- och individuppföljningar utförs kontinuerligt

och rapporteras till nämnden. Förvaltningen har goda relationer med utförarna och samverkan med dessa fungerar väl.

Förvaltningen ser dock ett behov av att utveckla, dokumentera och tydliggöra de processer som förvaltningen arbetar efter. Dels finns möjlighet att utveckla arbetet för att nyttja våra resurser optimalt, dels finns stora fördelar med att dokumentera processerna. Om processerna finns dokumenterade kan dessa presenteras för nya utförare redan i samband med att upphandlingar genomförs. Dokumenterade processer leder också till en tydlighet mellan nämnd och förvaltning samt mellan olika enheter inom förvaltningen.

Olika former av uppföljning

Som framgått ovan finns olika uppföljningsmodeller för olika verksamhetsområden. I vissa fall initieras uppföljningen av förvaltningen, som i fallet när vi själva har upphandlat verksamheter och/eller förvaltar avtal, i andra fall får förvaltningen i uppdrag att genomföra uppföljning för en annan förvaltnings räkning. I några fall så sammanfaller dessa uppdrag och förvaltningen genomför uppföljning dels för egen del, dels på uppdrag av annan förvaltning. Detta gäller till exempel för vård- och omsorgsboendet Hemmet för Gamla.

När förvaltningen själv har upphandlat verksamheten följs även entreprenörens seriositet upp. Seriositetsuppföljningen innebär att förvaltningen kontrollerar att företaget betalar skatter och sociala avgifter samt att de fakturerar i enlighet med avtalets bestämmelser.

Förvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvariga för rehabilitering (MAR) ansvarar för vissa delar i de uppföljningar som görs.

Förvaltningen har också ett lagstadgat krav att genomföra individuppföljningar för de personer som biståndsbedömts av förvaltningen. (Dessa personer kan i vissa fall ha valt en utförare som en annan förvaltning följer upp.)

Processerna

För att tydliggöra uppföljningsuppdraget och de olika rollerna inom förvaltningen har en arbetsgrupp arbetat med att ta fram processkartor för uppföljning inom olika verksamhetsområden.

Förutom att tydliggöra uppdraget har målsättningen varit att effektivisera förvaltningens arbete och skapa en transparens gentemot nämnd och utförare.

Det som skiljer de olika processerna åt är framför allt i vilken grad förvaltningen samverkar med utförarna, var uppföljningen ska rapporteras samt vilka dokument som ska granskas.

En viktig frågeställning är med vilken frekvens uppföljningen ska ske. Förvaltningen är av den uppfattningen att mest resurser ska läggas på de verksamheter, eller delar av verksamheter, där vi vet av tidigare erfarenhet att kvaliteten kan svikta samt de verksamheter där brukarna är mest utelämnade till utförarens verksamhet för sitt dagliga liv.

Förvaltningen kommer att arbeta med årsplaner och flerårsplaner för att strukturera arbetet och skapa en gemensam bild av vad som är prioriterat under de närmsta åren.

Processkartor biläggs.

Uppföljningsmetoder

Tillgängliga uppföljningsmetoder är till exempel dokumentationsgranskning, observationer i samband med anmälda eller oanmälda besök i verksamheten och intervjuer med chefer och personal.

Vilka dokument som ska granskas varierar mellan olika verksamheter, men det kan handla om olika rutiner för den dagliga verksamheten, kvalitetssystem, brukarundersökningar, inspektionsrapporter, social och medicinsk journalföring mm.

Som stöd för att genomföra olika typer av uppföljningar finns mallar och checklistor. Äldreförvaltningens och socialförvaltningens mallar kan förvaltningen inte påverka, det finns dock ett begränsat utrymme att avgöra hur olika delar av uppföljningen ska verifieras.

När det gäller övriga mallar och checklistor har arbetsgruppen gått igenom dessa för att verifiera att de på ett relevant sätt säkerställer att entreprenören lever upp till kraven i avtalet och att rätt uppföljningsmetod används för rätt krav.

Samverkan

Förvaltningen har många och goda kontakter med de företag och organisationer som driver verksamhet på uppdrag av staden. Inom ramen för dessa kontakter finns också den viktiga och mer formella delen av samverkan parterna emellan. I de fall förvaltningen ansvarar för avtalsförvaltningen efter en upphandling hålls återkommande samverkansmöten som protokollförs. Det är viktigt att det går att följa av protokollen vilka synpunkter förvaltningen har på verksamheten med anledning av den uppföljning som görs, samt vilka åtgärder som utföraren planerar att vidta. I nästa steg ska parterna utvärdera vidtagna åtgärder. Under uppföljningsmöten diskuteras också andra aktuella frågor i verksamheten.

Frekvensen av samverkansmöten kan variera över tid och beroende på vilken typ av verksamhet som bedrivs.

Rapportering till nämnden

Förvaltningens målsättning är att nämnden ska få en samlad rapportering av de olika verksamheter som nämnden ansvarar för.

Under året sker oftast flera olika aktiviteter som har bäring på de olika verksamheterna, besök görs i verksamheten, andra myndigheter gör inspektioner, samverkansmöten hålls, brukarundersökningar sker mm. I de fall aktiviteterna innebär att en handling inkommer till nämnden anmäls denna på kommande nämnd. Förvaltningen skriver därutöver fram ärenden till nämnden för många av dessa aktiviteter.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att en årlig rapportering till nämnden ska ge en samlad bild och sammanfatta årets aktiviteter avseende de olika utförarverksamheterna. Detta skulle innebära färre antal ärenden till nämnden än idag, men å andra sidan ge en mer ingående analys.

Detta skulle innebära att övriga analyser som redovisas för nämnden, avseende till exempel brukarundersökningar, fokuserar på helheten och ett brukarperspektiv.

Om kvaliteten i en verksamhet vacklar har nämnden naturligtvis möjlighet att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma med tätare rapporteringar än en gång per år.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att godkänna bilagda processkartor samt förvaltningens förslag om en årlig rapportering till nämnden avseende LOV- och entreprenadverksamheter.

Bilagor

Processkartor