



PM 2010:157 RV (Dnr 327-2447/2010)

Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?, revisionsrapport nr 6/2010

Remiss från stadsrevisionen, revisorsgrupp 1

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som svar på remissen av stadsrevisionens revisionsrapport nr 6/2010 "Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?" hänvisas till denna promemoria.

Föredragande borgarrådet Joakim Larsson anför följande.

Ärendet

Stadsrevisionen har i rapporten "Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?" granskat nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare. Rapporten har överlämnats till kommunstyrelsen, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd för yttrande.

Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning. Syftet med revisorernas granskning är 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. Granskningen omfattar Farsta stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd.

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. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare inte är tillräcklig.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret anser att det görs mycket uppföljning och kontroll av enskilt drivna utförarverksamheter. Flertalet av de brister som stadsrevisionen påtalar har antingen att göra med gränsdragningsproblematik mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnderna eller brist på information mellan dessa parter. Det är viktigt att gränserna dem emellan klagörs och stadsledningskontoret instämmer i stadsrevisionens rekommendation att äldrenämnden tar initiativ till detta. Resultatet av detta bör också kommuniceras med de entreprenörer som berörs.

Mina synpunkter

Den omsorg och service som Stockholms äldre erhåller ska vara lättillgänglig och lättöverskådlig. Som mottagare av omsorg i Stockholm ska den enskilde aldrig behöva tänka på hur tillsyn och kvalitetsuppföljning fungerar. Omsorg i alla dess former ska kännas trygg och du ska inte behöva känna dig tveksam inför den, oavsett om den enskilde nyttjar äldreomsorgen, står inför att själv välja en omsorgsgivare eller i de fall du är anhörig. Stadsrevisionens kritik och synpunkter ska därför omgående användas till att ytterligare förbättra och kvalitetssäkra omsorgen.

Jag är mycket angelägen om att såväl hemtjänstpersonal som hemtjänstföretag gör sitt yttersta för att ge en god omsorg. Här måste de granskande nämnderna förbättra uppföljningen så att de säkerställer att de äldre verkligen får den beslutade insatsen.

Stadsrevisionens granskning är viktig för att garantera att alla verksamheter håller den höga kvalitetsnivå som vi har slagit fast att vi vill ha inom omsorgen. Stadsrevisionens rekommendationer är därför viktiga att ta till sig, analysera och utgå ifrån när vi återkommer med förslag på åtgärder.

I Stockholms stad råder valfrihet inom äldreomsorgen. Det innebär att man kan välja ett alternativ inom hemtjänst och boende som passar en själv. Det innebär också att man kan välja bort ett alternativ som inte fungerar eller som inte känns rätt. Det finns dock situationer när man inte orkar eller klarar av att byta omsorgsgivare och därför är det extra viktigt att stadens granskning av utövarna inom äldreomsorgen fungerar. Det ska vara enkelt att bli och vara äldre i Stockholm och omsorgen ska hålla en god kvalitet oavsett vem som är huvudman.

Stockholms stad anlitar externa företag för att utföra hemtjänst. Den enskilde kan välja bland ett stort antal företag eller välja hemtjänst i kommunal regi. Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning. Stadsrevisionen har granskat 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. Jag delar stadsledningskontorets uppfattning att det redan idag genomförs en god uppföljning och kontroll av enskilt drivna utförarverksamheter och att de brister som stadsrevisionen påtalar antingen har att göra med gränsdragningsproblematik mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnderna eller brist på information mellan dessa parter. Det är viktigt att gränserna dem emellan, rutinerna för information och vem som svarar för att åtgärder vidtas där brister konstaterats klargörs och kommuniceras med berörda parter och att äldrenämnden snarast tar initiativ till detta. Nämnderna bör också vid sin uppföljning av hemtjänstföretag använda sig av likartade bedömningsgrunder.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Som svar på remissen av stadsrevisionens revisionsrapport nr 6/2010 ”Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?” hänvisas till denna promemoria.

Stockholm den 2 december 2010

JOAKIM LARSSON

Bilaga

Stadsrevisionens rapport ”Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?, nr 6/2010

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Carin Jämtin, Roger Mogert* och *Tomas Rudin* (alla S) och *Per Bolund* (MP) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. I huvudsak bifalla föredragande borgarrådets förslag till beslut.
2. Uppdra åt Äldrenämnden att utveckla bedömningsgrunder för stadsdelsnämnderna att använda i sitt uppföljningsarbete, förtydliga ansvaret för uppföljning samt utarbeta metoder för uppföljning att beviljade hemtjänststimmar utförs.
3. Därutöver anför följande.

I rapporten framförs allvarlig kritik. Revisorerna konstaterar att uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare är otillräcklig. Särskilt allvarlig kritik framkommer vad gäller bristen på gemensamma bedömningsgrunder mellan stadsdelsförvaltningarna, oklar ansvarsfördelning mellan olika instanser samt problemen med att kontrollera att beviljad hjälp verkligen ges.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Carin Jämtin, Roger Mogert* och *Tomas Rudin* (alla S), *Stefan Nilsson* och *Emilia Hagberg* (båda MP) och *Ann-Margarethe Livh* (V) med hänvisning till reservationen av (S) och (MP) i borgarrådsberedningen.

ÄRENDET

Stadsrevisionen har i rapporten ”Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?” granskat nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare. Rapporten har överlämnats till kommunstyrelsen, äldrenämnden, Farsta stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd för yttrande.

Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna driva en aktiv avtalsförvaltning. Syftet med revisorernas granskning är 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. Granskningen omfattar Farsta stadsdelsnämnd och Kungsholmens stadsdelsnämnd.

Ansvar 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. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare inte är tillräcklig.

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 8 november 2010 har i huvudsak följande lydelse.

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. Syftet med denna granskning är 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. Granskningen omfattar Farsta och Kungsholmens stadsdelsnämnder. Ansvar 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. Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att de granskade nämndernas uppföljning och kontroll av avtal om hemtjänst med externa utförare inte är tillräcklig.

Nämnderna bör vidta ett antal åtgärder för att förbättra avtalsförvaltningen. Inom staden vet nämnderna vad de ska följa upp men för externa utförare bör äldrenämnden ange hur ansvarsfördelningen ser ut i staden. Äldrenämnden bör också göra det tydligt vem som ansvarar för att vidare åtgärder vidtas och följs upp när stadsdelsnämnderna konstaterar brister vid verksamhetsuppföljningar. Äldrenämnden och stadsdelsnämnderna bör tillsammans verka för att nämnderna tillämpar likartade bedömningsgrunder i verksamhetsuppföljningen. Stadsdelsnämnderna följer upp företagen verksamhetsmässigt enligt en stadsgemensam

modell, men det saknas en gemensam rekommendation för vilka bedömningsgrunder som bör användas vid uppföljningen.

Äldrenämnden genomför seriositetskontroller av företagen på ett tillfredsställande sätt. Det är viktigt med samverkan mellan staden och leverantören för att utveckla verksamheten och affärsrelationen, vilket även anges i stadens upphandlingspolicy. De granskade stadsdelsnämnderna bör därför hålla uppföljnings- och avstämningsmöten oftare och mer regelbundet med sina externa utförare. Vidare måste nämnderna, också i enlighet med policyn, förbättra uppföljningen för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av stadsledningskontorets förnyelseavdelning.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Stadsledningskontorets uppfattning är att det görs mycket uppföljning och kontroll av enskilt drivna utförarverksamheter. Flertalet av de brister som Stadsrevisionen påtalar har antingen att göra med gränsdragningsproblematik mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnderna eller brist på information mellan dessa parter. Det är viktigt att gränserna dem emellan klargörs och stadsledningskontoret instämmer i stadsrevisionens rekommendation att äldrenämnden tar initiativet till detta. Resultatet av detta bör också kommuniceras med de entreprenörer som berörs.

Då brister hos en utförare har identifierats ligger ansvaret på stadsdelsnämnderna att ta kontakt med dem. Om bristerna visar sig vara av allvarigare karaktär kontaktar stadsdelsnämnden äldrenämnden som tar ta upp detta med entreprenören. I stadsrevisionens rapport framkommer att stadsdelsnämnden inte alltid vet vilka åtgärder som äldrenämnden vidtar och vad detta får för effekt på utförarens fortsatta arbete. Stadsledningskontoret anser att rutinerna hur denna information vidarebefordras bör förtydligas.

Stadsrevisionen anser att avstämningsmöten med externa utförare bör hållas oftare och mer regelbundet. Stadsledningskontoret anser att frekvensen på antalet möten med utförare i första hand bör bestämmas av utförarens volym samt hur verksamheten fungerar i den aktuella enheten. Kontakterna med en enhet där brister påtalats och verksamheten inte fungerat tillfredsställande bör vara fler än för en utförare där inga avvikelser från avtal funnits. Om antalet besök ökas totalt kan det i värsta fall leda till en kvalitetsförsämring av uppföljningen då mindre tid kan läggas kring varje kontakt.

Stadsledningskontoret ser allvarig på att brukaren, enligt stadsrevisionens rapport, inte får den insats som beslutats. Kontoret instämmer i stadsrevisionens rekommendation om att de granskade nämnderna måste förbättra uppföljningen så att de kan vara säkra på att brukaren verkligen får den beslutade insatsen. Det inköp av handdatorer om 17,0 mnkr som beslutades i tertialrapport 2 kan underlätta detta arbete. I dagsläget kan dock inte privata entreprenörer ta del av dessa medel. Kommunstyrelsen ska tillsammans med äldrenämnden utreda på vilket sätt detta kan lösas då många av de privata utförarna har satsat stora resurser på att ta fram egna dokumentationssystem. För detta ändamål har kommunfullmäktige fördelat 6,0 mnkr kommunstyrelsen.

Det är viktigt att komma ihåg att stadsrevisionens rapport baserar sig på hur avtalsförvaltningen fungerar i stadsdelsnämnderna Kungsholmen och Farsta. Analysen och de rekommendationer som ges gäller dessa nämnder även om det är viktigt att övriga stadsdelsnämnder studerar rapporten och analyserar hur deras egen avtalsförvaltning fungerar.