



Handläggare: Christina Egerbrandt
Telefon: 08 508 08 032

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2010-12-16

Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst?

Yttrande till Stadsrevisionen i Stockholm

Förvaltningens förslag till beslut

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som sitt yttrande över revisionsrapporten.

Karin Norman
Stadsdelsdirektör

Kerstin Ohlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsdelsförvaltningen instämmer i revisionskontorets synpunkter att det finns brister i uppföljningen av hemtjänsten i Stockholm. Ansvarsfördelningen mellan äldrenämnden och stadsdelsnämnderna behöver tydliggöras. Gemensamma bedömningsgrunder är en förutsättning för likartade bedömningar i staden och regelbundna möten med utförarna nödvändiga för att utveckla verksamheten och affärsrelationen. Förvaltningen konstaterar att uppföljning av beslutade insatser utförs är svår att genomföra men förvaltningen arbetar med att utveckla arbetssätt för att kunna följa upp att brukarna är nöjda med de insatser de får.

Bakgrund

Stockholms stad anlitar externa företag för att utföra hemtjänst. Den enskilde kan välja mellan 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. Ansvaret för avtalsuppföljning inom hemtjänst är fördelat på flera av stadens nämnder. Kommunstyrelsen tecknar genom stadsdirektören avtal, Äldrenämnden

hanterar avtalen administrativt och följer upp de kommersiella delarna medan stadsdelsnämnderna följer upp avtalen verksamhetsmässigt.

Stadsrevisionen har granskat Farsta och Kungsholmens stadsdelsnämnder samt Äldrenämnden.

Syftet med Stadsrevisionens 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 ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- Hur är ansvaret för avtalsuppföljning fördelat mellan berörda nämnder?
- Är ansvarsfördelningen tydlig?
- Genomförs uppföljningen enligt ansvarsfördelningen?
- Följer nämnderna upp de krav som ställs i avtal och i förfrågningsunderlag?
- Sker uppföljningen i enlighet med stadens upphandlingspolicy med tillhörande anvisningar?

Granskningen har genomförts genom dokumentgranskning och intervjuer.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom verksamhetsområdet Äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har behandlat ärendet på sitt sammanträde den 13 december 2010.

Resultat av revisionskontorets granskning

Ansvarsfördelning

Ansvarsfördelningen för uppföljning av hemtjänstutförare finns reglerad i dokumentet "Ansvarsfördelning och rutiner vid verksamhetsuppföljning" och uppföljningarna genomförs utifrån en stadsgemensam mall.

Av dokumentet framgår att stadsdelsförvaltningarna har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas. Stadsdelsförvaltningarna kontaktar äldreförvaltningen i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger. Där anges också att äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder.

Enligt Revisionskontoret visar deras granskning att ansvaret för avtalsuppföljningen inom hemtjänst är fördelat på flera nämnder. Nämnderna vet vad de ska följa upp men det är otydligt vilken nämnd som ansvarar för att se till att åtgärder vidtas

där brister har konstaterats vid uppföljningen. Vidare kan det vara otydligt vilken person eller funktion i staden som följer upp olika delar av avtalet. För företag som är verksamma inom Kungsholmens stadsdelsnämnd bör ansvarsfördelningen, enligt revisionskontoret, dock vara tydlig genom förvaltningens broschyr om verksamhetsuppföljning.

Nämndernas uppföljning av avtal

Stadsgemensam uppföljningsmodell

Stadsdelsnämnderna följer upp avtalen med sina respektive utförare en gång per år enligt en stadsgemensam modell. Uppföljningen ska visa om företagen lever upp till de krav som ställs i avtalet. Stadsdelsförvaltningarna följer också upp på individnivå att brukaren får den hemtjänst som biståndsbeslutet anger.

Den stadsgemensamma uppföljningen tar upp ett antal ställda krav på utförarna. En bedömning görs om ställda krav uppfylls eller inte. Revisionskontoret konstaterar att det inte finns någon stadsgemensam rekommendation för vilka bedömningsgrunder som bör användas vid uppföljningen. Det finns heller ingen anvisning som talar om hur mycket som ska kontrolleras eller verifieras. Därmed kan det, enligt kontoret, bli olika bedömningar inom staden.

Revisionskontoret konstaterar vidare att uppföljningsmodellen omfattar väsentliga delar i avtalet men vissa delar är svåra att följa upp. För att uppnå det önskade resultatet av verksamheten är det viktigt att stadsdelsförvaltningen tillsammans med utföraren utvecklar en kontinuerlig dialog om sådana krav som är svåra att följa upp.

Avstämningsmöten

Enligt stadens upphandlingspolicy ska nämnderna hålla uppföljnings- och avstämningsmöten med sina utförare och mötena bör protokollföras. De granskade stadsdelsnämnderna bör, enligt revisionskontoret, hålla avstämningsmöten med sina externa utförare oftare och mer regelbundet för att utveckla verksamheten och affärsrelationen.

Uppföljning på individnivå

Stadsdelsförvaltningarna ska följa upp att brukaren får hemtjänst i den omfattning som biståndsbeslutet anger. Förvaltningarna ska också kontrollera att utförarens fakturering sker i enlighet med beslutad och utförd tid.

Enligt revisionskontoret har de granskade stadsdelsförvaltningarna rutiner för att stämna av fakturerade timmar från utföraren mot beslutade timmar. Däremot mäs-

te de granskade nämnderna, enligt revisionskontoret, förbättra sin uppföljning för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen. Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning pågår ett försök med mobil kommunikation (handdatorer) som ska ge utförarens personal möjlighet att registrera den genomförda insatsen på plats hemma hos brukaren.

Revisionskontoret konstaterar att äldreförvaltningens kontroll av företagets seriositet är tillfredsställande.

Förvaltningens synpunkter

Ansvarsfördelning

Inom staden vet nämnderna vad de ska följa upp, men det är otydligt vilken nämnd som svarar för att åtgärder vidtas när brister har konstaterats.

Av dokumentet "Ansvarsfördelning och rutiner vid verksamhetsuppföljning" framgår att stadsdelsförvaltningarna har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas. Stadsdelsförvaltningarna ska kontakta äldreförvaltningen i de fall brister av *allvarlig karaktär* föreligger. Förvaltningen instämmer i revisionskontorets synpunkter att det finns vissa otydligheter kring vilken nämnd som ansvarar för att se till att åtgärder vidtas där brister har konstaterats vid uppföljningen. Förvaltningen anser att skrivningen "av allvarlig karaktär" bör förtydligas. Förvaltningen anser vidare att en dialog bör föras mellan äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningen när allvarliga brister föreligger och att stadsdelsförvaltningen måste få återkoppling när äldreförvaltningen vidtar åtgärder. Hur denna dialog ska realiseras bör skrivas in i ansvarsdokumentet.

Nämndernas uppföljning av avtal

Stadsdelsnämnderna 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.

Förvaltningen välkomnar att det utarbetas gemensamma likartade bedömningsgrunder.

De granskade stadsdelsnämnderna bör hålla avstämningsmöten med sina externa utförare oftare och mer regelbundet för att utveckla verksamheten och affärsrelationen.

Förvaltningen instämmer i att en bra och regelbunden dialog utvecklar verksamheten. Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning äger en rad regelbundna möten rum med representanter från utförare, både i enskild och i egen regi.

Biståndshandläggarna bjuder in utförarna till möten regelbundet. Både allmänna informationsmöten och möten där det finns möjlighet att diskutera mer på detaljnivå. Verksamhetsbesök genomförs av avdelningschef och verksamhetsuppföljare i samband med den årliga avtalsuppföljningen och fr. o. m 2011 i form av dialogmöten med samtliga utförare. Vid mötet i samband med verksamhetsuppföljningen förs samtal med enhetschef, personalrepresentanter och ofta regionchef med utgångspunkt från avtalsuppföljningen, eventuella klagomål som inkommit till förvaltningen och andra frågor som bedöms viktiga. Mötena protokollförs och protokollet godkänns av båda parter. Förvaltningens bedömning är att det ovan beskrivna antalet möten ligger på en rimlig nivå utifrån de resurser som förvaltningen har att tillgå.

De granskade nämnderna måste förbättra sin uppföljning för att säkerställa att brukaren verkligen får den beslutade insatsen. Inom Kungsholmens stadsdelsförvaltning pågår ett försök med mobil kommunikation (handdatorer) som ska ge utförarens personal möjlighet att registrera den genomförda insatsen på plats hemma hos brukaren.

Förvaltningen kan konstatera att uppföljning av att beslutade insatser utförs är svårt att genomföra. Det kräver samverkan med utföraren och insyn i deras verksamhet. Utföraren måste kunna bevisa att de verkligen utfört insatsen. Stadsdelsförvaltningen arbetar med att utveckla arbetssätt för att kunna följa upp att brukarna är nöjda med de insatser de får vilket får tas som ett kvitto på att de också får den hjälp de är beviljade. Den enskilde får i biståndsbeslutet information om hur många timmar deras insatser ska ta. Fler och fler externa utförare förväntas ansluta sig till den modell med handdatorer som beskrivs ovan vilket kan innebära bättre kontroll av utförda insatser. Stadsdelsförvaltningens resultatstyrning kommer framöver, där det är möjligt, att redovisa resultat på enhetsnivå vilket ger ytterligare förutsättningar för ett resonemang med utförarna kring verksamhetens kvalitet.

Bilaga (I)

Aktiv avtalsförvaltning inom hemtjänst? Rapport från Stadsrevisionen.