



Revisonsskrivelse

2019-09-18

Till: Äldrenämnden, social- och arbetsmarknadsnämnden
För kännedom: Fullmäktiges presidium

Granskning av äldrenämndens samt social- och arbetsmarknadsnämndens uppföljning av externa utförare

De förtroende revisorerna har låtit EY genomföra en granskning i syfte att bedöma om social- och arbetsmarknadsnämnden samt äldrenämnden bedriver en tillräcklig uppföljning av externa utförare och om kvalitetskraven på utförarna är ändamålsenliga.

Enligt vår bedömning är uppföljningsverksamheten inom äldrenämndens ansvarsområde i allt väsentligt tillräcklig och ändamålsenlig. Uppföljningen är välplanerad, genomförs utifrån ett systematiskt arbetssätt och bygger på flera kompletterande uppföljningsmetoder. För att stärka nämndens uppföljning bör kvalitetskraven som ställs på externa utförare ses över i syfte att göras mer uppföljningsbara. En förutsättning för avtalsuppföljning är att kraven på utföraren är tydligt specificerade. Det finns också skäl att se över antalet krav som ställs på utförarna. Vi noterar att det ställs sammanlagt över 400 krav på utförarna inom hemtjänst och särskilt boende. Ett antal av dessa krav bedömer vi som icke uppföljningsbara. Vidare noterar vi att hemtjänstavtalet inte ger staden möjlighet att utdela vite vid brister i utförarens verksamhet.

Det pågår inom social- och arbetsmarknadsförvaltningen ett arbete med att stärka uppföljningen av utförare. Enligt vår bedömning går arbetet i rätt riktning men det återstår fortfarande delar i uppföljningsprocessen som behöver förbättras. I nuläget finns inte uppföljningsmallar för samtliga verksamheter, de som utför avtalsuppföljningen bör ges större inflytande i framtagandet av kvalitetskrav, synpunktshanteringen skiljer sig mellan olika verksamheter, staden saknar lämpliga sanktionsmöjligheter i vissa avtal och nämndens uppföljningsplan behöver kompletteras med en tidsplan. Vidare bör flera av kraven på utförare förtydligas för att göras enklare att följa upp.

Utifrån granskningens resultat rekommenderar vi äldrenämnden att:

- ▶ Se över om antalet krav som ställs på externa utförare bidrar till en effektiv och ändamålsenlig styrning
- ▶ Genomföra en översyn av kraven på externa utförare i syfte att göra kraven enklare att följa upp
- ▶ Utöka nämndens sanktionsalternativ i hemtjänstavtalet genom att inkludera möjligheten för nämnden att utdela vite

Utifrån granskningens resultat rekommenderar vi social- och arbetsmarknadsnämnden att:

- ▶ Säkerställa att det pågående arbetet med att systematisera uppföljningsarbetet genomförs
- ▶ Uppföljningsmallarna som används för gruppboenden i egen regi även används i uppföljningen av direktupphandlade platser
- ▶ Säkerställa att likvärdiga och ändamålsenliga krav ställs på utförares synpunktshantering
- ▶ Utöka nämndens åtgärdsalternativ i avtalen för behandlingshem och arbetskollektiv
- ▶ Genomföra en översyn av kraven på externa utförare i syfte att göra kraven enklare att följa upp

Rapporten överlämnas härmed till berörda nämnder. Nämndbehandlade svar till revisionen önskas senast den 31 december 2019.

För Sundbybergs stads revisorer

Forbjörn Nylen
Ordförande

HansErik Salomonsson
Vice ordförande