



Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare - uppföljningsgranskning

Rapport

Varbergs kommun

KPMG AB

2019-05-02

Antal sidor 14



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare - uppföljningsgranskning

2019-05-02

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	3
2.2	Revisionskriterier	3
2.3	Metod	4
3	Resultat av granskningen	4
3.1	Rutiner för uppföljning	4
3.2	Befintliga avtal och uppföljning av dessa	4
3.3	Utvecklingsarbetet med metod och struktur i uppföljningen	6
3.4	Individuella uppföljningar på de särskilda boendena	7
3.5	Sanktionsmöjligheter enligt avtal	8
4	Slutsats och rekommendationer	11
4.1	Svar på revisionsfrågorna	12
4.2	Rekommendationer	13

1 Sammanfattning

Vi har av Varbergs kommuns revisorer fått i uppdrag att följa upp tidigare granskning från 2017 "Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare". Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Syftet med granskningen är att ge underlag för att bedöma om socialnämnden har åtgärdat de brister som uppmärksammades i granskningen 2017.

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är det har skett en förbättring jämfört med tidigare granskningstillfälle men att det fortfarande finns förbättringsområden framför allt vad gäller hur avtalen är utformade och med vilken periodicitet de följs upp.

Rutinen för uppföljning sker på samma sätt oavsett leverantör och tycks fungera väl. För samtliga avtal görs en årlig uppföljning och vid brister görs en handlingsplan som följs upp efter en tid. Uppföljning görs även på förekommen anledning, t.ex. om en kund eller anhängig anmäler brister eller om uppdragsgivaren får kännedom om brister på annat sätt. Vi bedömer dock att tiden mellan utkrävande av handlingsplaner och till nästa uppföljning är för lång. Vid upprepade brister utkrävs i vissa fall nya handlingsplaner som även omfattar delar av tidigare handlingsplaner. En snabbare återkoppling och gärna oanmälda uppföljningar tror vi skulle vara bra. Det gäller inte minst för kyld mat där brister rimligen borde gå att åtgärda omedelbart eller åtminstone på kort tid.

Vi ser att avtalstexterna inte är desamma i de olika avtalen. Avtalet med Norlandia Care rörande det särskilda boendet på Karls Nordströms väg saknar t.ex. en sanktionstrappa och därför råder det, ur ett avtalsperspektiv, osäkerhet om hur eventuellt allvarliga brister ska få för konsekvenser. Det andra avtalet med samma leverantör rörande Tvååker och Veddige har däremot en sanktionstrappa. De är tecknade med några års mellanrum.

Avtalet med Norlandia Care om särskilt boende på Karl Nordströms väg har en felaktig hänvisning till LOU och bör revideras i kommande avtal. Avtalet med Vardaga Äldreomsorg om särskilt boende Breared har en felaktig hänvisning till PUL. Även dessa avtale är i behov av revidering. För boendet Tvååker och Veddige finns dessutom en avtalsbilaga som hanterar personuppgiftsansvaret enligt PUL. Då PUL har ersatts av GDPR får denna avtalsbilaga betraktas som obsolet. Samtliga avtal har dock en skrivning som innebär att avtalsparterna ska arbeta utifrån gällande lagstiftning, vilket omfattar eventuella förändringar som görs i lagar och förordningar.

Vi noterar att förvaltningen har påbörjat ett arbete med att utveckla och förbättra samverkan mellan individuppföljningar och avtalsuppföljning.

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:

- i kommande avtalstexter beakta, revidera eller helt ta bort hänvisningar till specifika lagrum
- säkerställa att arbetet med att utveckla och förbättra samverkan mellan individuppföljningar och avtalsuppföljning går framåt
- göra snabbare uppföljningar av upprättade handlingsplaner.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Varbergs kommuns revisorer fått i uppdrag att följa upp tidigare granskning från 2017 "Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare". Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2019.

Rekommendationerna från granskningen 2017 var följande:

- Att snarast genomföra uppföljning av de avtal som inte har följts upp.
 - Till följd av att ett av företagen som levererar mat gick i konkurs fanns inte tid att följa upp de övriga två företagen som levererar mat. Förvaltningen fokuserade istället på att finna en ersättare till den leverantör som gick i konkurs.
- Att säkerställa att utvecklingsarbetet med metod och struktur slutförs.
- Att tillse att de individuella uppföljningarna genomförs för samtliga individer boende på särskilda boenden.

2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen syftar till att konstatera om socialnämnden har åtgärdat de brister som uppmärksammades i granskningen 2017.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Vilka avtal med externa utförare finns idag?
- Har uppföljning gjorts av samtliga avtal? På vilket sätt?
- Har utvecklingsarbetet med metod och struktur i uppföljningen gett önskat resultat?
- Genomförs individuella uppföljningar för samtliga individer boende på särskilda boenden? På vilket sätt? Hur dokumenteras detta?

Ansvarig nämnd är socialnämnden och omfattar fr.o.m. 2018 till dags dato.

2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen
- Lag (2016:1145) om offentlig upphandling

- Avtal och avtalshandlingar
- Interna styrdokument och riktlinjer
- Tillämpbara interna regelverk, policies och beslut

2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier i form av uppföljningsrapporter och avtal
- Avstämning med ansvariga tjänstemän

Rapporten är faktakontrollerad av Lena Broshé, Maria Sjö Dahl och Håkan Strömberg på socialförvaltningen i Varbergs kommun.

3 Resultat av granskningen

3.1 Rutiner för uppföljning

Nämnden har en upparbetad sammanställd uppföljningsmatris för vad som ska följas upp, hur och när det ska utföras samt vem i förvaltningen som ansvarar för att utföra uppgiften och i vilket forum det hanteras. Rutinerna omfattar såväl egenregi som privata utförare. Avtals- och uppdragsuppföljningen ingår i beställarprocessen och ska säkerställa att utföraren uppfyller avtalsenliga förpliktelser. I figuren nedan redovisas de processteg som ingår i uppföljningen.



I tidigare granskning konstaterades att det varit brister i rutinerna för uppföljning varför ett utvecklingsarbete genomfördes för att förbättra rutinerna. Revisorerna konstaterade att utvecklingsarbetet gett önskat resultat och bedömde sålunda att nämnden hade upparbetade rutiner.

3.2 Befintliga avtal och uppföljning av dessa

Kommunen har idag avtal med en producent och leverantör av kyld mat samt med två leverantörer gällande särskilt boende för äldre.

Produktion och leverans av kyld mat

- Eventrestaurangen AB (Charlotta AB).

Särskilda boenden

- Vardaga Omsorg
- Norlandia Care (2 avtal)

Uppföljning har genomförts för samtliga fyra avtal.

Uppföljning av avtalet med Eventrestaurangen AB har följts upp ur ett kvantitets- och kvalitetsperspektiv. I den årliga utvärderingen av 2018 års leveranser identifierades förbättringsområden där energiinnehållet i A-, E- och timbalkost låg något utanför specifikationerna i gällande avtal. Uppföljningen ledde inte till några krav från beställaren då avvikelserna bedömdes som ringa. Avtalet förlängdes med Eventrestaurangen AB med 2 år till 2020-03-14. Vi avtalsförlängningen hade inte uppföljningen genomförts varför resultatet av uppföljningen inte låg som grund för förlängningen.

Uppföljning av avtalet med Vardaga utgjordes av dels en årlig uppföljning och dels en uppföljning av tidigare krav på förbättringsarbete vilket grundade sig i en påkallad uppföljning i juni 2017 då ett flertal synpunkter och klagomål på verksamheten hade inkommit. Uppföljningen 2018 visade att Vardaga vidtagit ett stort antal förbättrande åtgärder varför beställaren inte hade några ytterligare synpunkter.

Kommunen har två avtal med Norlandia Omsorg. Det ena avtalet avser särskilt boende på Karl Nordströms väg medan det andra avtalet avser särskilt boende på Sannavägen/Bäckvägen samt Västra Ringvägen.

Uppföljning av Norlandia AB avseende Karl Nordströms väg:

Avtalet som avser särskilt boende på Karl Nordströms väg följdes upp 2018-04-12 samt en påkallad uppföljning i september samma år. Den sammanfattande bedömningen i uppföljningen var att beställaren ser att Norlandia Omsorg arbetar vidare med de områden som fanns i handlingsplanen från 2016. Beställaren bedömde dock att det fortfarande fanns förbättringsområden, speciellt avseende aktiviteter, egentid och genomförandeplaner. En handlingsplan efter den påkallade uppföljningen i september 2018 upprättades och en uppföljning av denna gjordes 2019-03-13.

Av dokumentationen från uppföljningen 2019-03-13 framgår att Norlandia AB har åtgärdat de brister som beställaren påpekade och att en ny årlig uppföljning kommer att ske under 2019.

Uppföljning av Norlandia AB avseende Sannavägen/Bäckvägen samt Västra Ringvägen

Avtalet som avser särskilt boende på Sannavägen/Bäckvägen samt Västra Ringvägen följdes upp 2019-03-25. Den sammanfattande bedömningen i uppföljningen är att Norlandia Care AB ska upprätta en handlingsplan för hur de krav som framförts av socialförvaltningen vid uppföljningen ska åtgärdas. Tidsfristen för detta är 2019-04-28.

Exempel på krav på förbättringar var följande:

- Genomförandeplaner
Socialförvaltningen ställde krav på förbättringar i genomförandeplaner och levnadsberättelse och att genomförandeplanerna ska göras enligt SOSFS 2014:5.
- Personlig omvårdnad
Förvaltningen har intervjuat kunder och anhöriga och många har beskrivit brister när det gäller den personliga omvårdnaden. I uppföljningen framkommer att Norlandia är medveten om problemen och jobbar för att förbättra och säkerställa att kundernas behov av personlig omvårdnad tillgodoses.
- Bemanning
I intervjuerna med kunder och anhöriga har det framkommit synpunkter om långa väntetider och personalen säger ofta att de inte hinner och att det inte finns någon personal på avdelningarna. Norlandia själva säger att de inte känner igen att det är långa väntetider. Norlandia svarar också att de arbetar med att förbättra samarbetet mellan avdelningarna eftersom samarbetet är väldigt bristfälligt.
- Egentid
I förvaltningens intervjuer framkommer att många anser att de inte får någon egentid. Norlandia menar att kunderna får sin egentid men att kontaktmannaskapet behöver se likadant ut över hela Sannavägen.
- Aktiviteter
Flera kunder klagar på att det inte är några aktiviteter. De säger att det är tråkigt, det händer inget. Inte heller detta är något som Norlandia känner igen. Det anordnas aktiviteter varje dag, enligt Norlandia vilket de också arbetar med att förmedla även för anhöriga genom t.ex. Instagram.
- Utevistelse
Fler kunder säger att de inte erbjuds utevistelse. Norlandia svarar att de kunder som vill erbjuds utevistelse minst en gång per vecka. Innehållet i utevistelsen ska beskrivas i genomförandeplanerna.
- Vårdskadeförebyggande arbete
Socialförvaltningen har krävt ett skriftligt svar/redogörelse om hur Norlandia arbetar med att förebygga vårdskador samt hur baspersonalen och legitimerad personal samverkar i det förebyggande arbetet.

Samtliga avtal följs upp årligen. Om det framkommer brister vid uppföljningarna, såsom t.ex. vid uppföljningen av Sannavägen/Bäckvägen samt Västra Ringvägen, utkrävs en handlingsplan som sedan följs upp efter en tid. En påkallad uppföljning kan också ske om förvaltningen får signaler från boende och/eller anhöriga.

3.3 Utvecklingsarbetet med metod och struktur i uppföljningen

I granskningsrapporten från 2017 påpekades att metod och struktur i uppföljningen var olika för de olika avtal som kommunen har med utförarna. Det uppmärksammades också att ett utvecklingsarbete var på gång vilket gjorde att revisorerna

rekommenderade att "säkerställa att utvecklingsarbetet med metod och struktur slutförs".

Utifrån den struktur som tagits fram och används anser socialchefen att önskat resultat uppnås.

Av de dokumenterade uppföljningar som vi tagit del av verifieras det som socialchefen säger. Samtliga avtal följs upp årligen och vid brister utkrävs en handlingsplan som även den följs upp. Därtill görs på förekommen anledning påkallade uppföljningar. Strukturen i uppföljningarna är samma för samtliga avtal.

I början av året görs en plan för uppföljning av samtliga avtal och internuppdrag så att inga avtal/verksamheter missas. Planen revideras efter sommaren. Om det skulle uppstå tidsbrist prioriteras externa avtal framför interna uppdrag. Påkallade uppföljningar har alltid högsta prioritet.

Under 2018 har förvaltningen infört platsbesök då man insett att detta ger en bättre bild av verksamheten. Förvaltningen har också påbörjat ett arbete med att utveckla och förbättra samverkan mellan individuppföljningar och avtalsuppföljning.

3.4 Individuella uppföljningar på de särskilda boendena

Att som boende bli beviljad en plats på ett särskilt boende är resultatet av en biståndsbedömning. Varje individ ska ha en individuell vårdplan som efter en förutbestämd tid ska följas upp. Biståndsbesluten ska vara tidsbegränsade och den individuella uppföljningen ska utgöra grunden för ett nytt biståndsbeslut.

I Varbergs kommun görs en uppföljning på individnivå en gång per år. De utförs genom att boendesamordnaren träffar kunden, som man kallar den boende för i Varbergs kommun, vid ett personligt möte och ställer frågor enligt en mall som förvaltningen tagit fram. Om det inte är möjligt att fråga kunden på grund av t.ex. demenssjukdom eller annat ställs frågor till anhöriga enligt samma mall.

Svaren på frågorna dokumenteras och återkopplas till enhetschef på boendet och följs sedan upp efter två månader genom samtal med kund eller anhörig samt återkoppling till enhetschef. En sammanfattning av svarsenkäten skrivs sedan in i respektive kunds journalanteckningar.

Boendesamordnarna har en rutin för ovanstående som gäller från och med 2018-04-26. Enligt rutinen ska hembesök ske inom två månader efter inflyttning och därefter årligen. Vid hembesöket sker en kontroll av genomförandeplanen som då ska vara upprättad eller uppdaterad. Det är vid detta besök som frågemallen används.

Boendesamordnaren dokumenterar i Procapita datum för hembesöket, om legal företrädare eller anhörig är kontaktad, om genomförandeplanen är upprättad och om kunden är nöjd med sina insatser, bemötande, delaktighet och trygghet.

Om det framkommer att kunden inte är nöjd eller har synpunkter återkopplar boendesamordnaren synpunkterna till ansvarig enhetschef på en särskilt blankett (Påpekande vid uppföljning). Synpunkterna ska åtgärdas snarast och boendesamordnaren följer upp åtgärderna efter ca två månader.

Punkter som medför behov av återkoppling är följande enligt rutinen:

- Att kund inte får de insatser den behöver
- Att genomförandeplanen inte är upprättad eller uppdaterad
- Att kund inte får aktiviteter enligt gällande kvalitetsdeklaration
- Att det finns brister i delaktighet och bemötande
- Att kund inte känner trygghet

3.5 Sanktionsmöjligheter enligt avtal

Att det finns sanktionsmöjligheter i avtal är viktigt för att kunna dra sig ur ett avtal om uppdragstagaren inte uppfyller de villkor som avtalet stipulerar.

3.5.1 Avtalet rörande kyld mat

Avtalet är tecknat 2015 och förlängdes 2018-03-15.

Nedan är ett urklipp från avtalet om produktion och leverans av kyld mat. Sanktionerna innebär en stegring av åtgärder. Uppföljning sker årligen eller på förekommen anledning. Vid avvikelse från avtalet börjar det med en dialog mellan beställare och leverantör. En rättelse utkrävs och följs upp. Därefter, om förbättring inte sker, blir det aktuellt med vite och till slut hävning av kontraktet samt skadestånd för att göra en ny upphandling.

6.3 Åtgärdsplan vid avvikelser

Vid avvikelse från avtalet gäller nedanstående åtgärdsplan.

1. Dialog

2. Rättelse inom den tid som beställaren anger.

Vid brister vid näringsanalysen ansvarar säljaren för kostnaden av andra stickprovets analys.

3. Vite vid grova eller upprepade avvikelser av samma karaktär utgår med ett halvtprisbasbelopp per påbörjad vecka som rättelse inte skett.

4. Inte utnyttja ev. förlängningsklausul

5. Häva kontraktet (punkt 6.4)

6. Begära skadestånd för kostnad att göra en ny upphandling

I uppföljningen av avtalet rörande kyld mat upptäcktes avvikelser som dock bedömdes som ringa. Därför fördes det enbart en dialog, enligt punkten ett, med leverantören och en ny uppföljning om ca ett år bedömdes som tillräcklig. En ny uppföljning planeras att genomföras i september 2019.

3.5.2 Avtal rörande särskilda boenden

3.5.2.1 Breared (Vardaga Äldreomsorg AB)

Avtalet är tecknat 2016-04-20.

Sanktionerna för det särskilda boendet Breared är liknande som för kyld mat. Vid brister eller avvikelser från vad som är avtalat förs först en dialog. Därefter trappas åtgärderna upp och leder till sist till skriftlig uppmaning, vite och slutligen uppsägning av avtalet.

9 Åtgärder och sanktioner

9.1 Åtgärder av fel och brister

Vid identifierade fel eller brister ska utföraren omedelbart informera beställaren. Utföraren ska omedelbart åtgärda de fel eller brister som uppmärksammas vid uppföljning, revision och tillsyn.

Vid fel eller brister kan beställaren komma att vidta följande åtgärder i nämnd ordning:

1. Dialog mellan parterna inleds
2. Handlingsplan för åtgärder upprättas av utföraren inom, av beställaren, angiven tidsram. Av handlingsplanen ska framgå hur åtgärder ska vidtas och när de ska vara genomförda.
3. Genomförande av åtgärder
4. Genomförda åtgärder följs upp och redovisas för beställaren
5. Om utföraren inte vidtagit de åtgärder som enligt handlingsplanen eller avtal ska vara genomförda inom angiven tidsram kommer beställaren att tillämpa avtalets punkter gällande skriftlig uppmaning, vite och uppsägning.

Hur vitesbelopp beräknas framgår av avtalet. Det finns i avtalet även klausul om skadeståndsskyldighet och ekonomiska följder av detta.

I avtalet finns klausul om personuppgiftslagen. Lagen har ersatts av GDPR och formuleringen är därför felaktig. Vid tidpunkten för avtalstecknandet gällde personuppgiftslagen.

4.3.2 Ansvar enligt personuppgiftslagen, PUL

Personuppgiftsansvarig är socialnämnden i Varbergs kommun och personuppgiftsbiträde är utföraren. Enligt 30 § PUL, ska ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet finnas. Utföraren ska vid avtalstecknandet för uppdraget underteckna personbiträdesavtal.

3.5.2.2 Karl Nordströms väg

Avtalet är ursprungligen tecknat 2012-10-08. Avtalet är förlängt 2016-06-20 att gälla till och med 28 februari 2021.

En sanktionstrappa liknande den för Breared saknas i avtalet om det särskilda boendet på Karl Nordströms väg. Det vi finner i avtalet är framför allt avsnitt om garanti och vite samt grunderna för uppsägning. Avtalet hänvisar till LOU 10 kap 2 §. Lagen är ändrad och formuleringen är därför felaktig. Vid tidpunkten för avtalstecknandet gällde LOU.

4.9 Garanti och vite

Utföraren förbinder sig att omedelbart rätta till fel och brister i sin verksamhet. Om så inte sker skall avdrag från dygnersättningen ske om exempelvis avtalad kvalitetsnivå inte efterlevs inom 14 dagar efter skriftligt påpekande. Avdrag sker med 5 % av dygnspriset/dag för samtliga platser.

4.13 Uppsägning

Om någondera parten väsentligt åsidosätter sina skyldigheter enligt upprättat avtal och rättelse inte sker inom en månad från det att skriftligt påpekande tillsänts denna, har motparten rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Uppsägningen skall vara skriftlig.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och därmed uppsägningsgrund föreligger bl. a. om

- anbudsgivaren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring
- tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot verksamheten
- beställarens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på allvarliga brister.

Socialnämnden har rätt att med omedelbar verkan säga upp detta avtal om omständigheter som avses i LOU 10 kap. 2 § uppstår.

Sådant avtalsbrott från parts sida, som medför avtalets upphörande i förtid, ger den andra parten rätt till ersättning för den skada part har åsamkats.

3.5.2.3 *Tvååker och Veddige (Sannavägen/Bäckvägen samt Västra Ringvägen)*

Avtalet tecknades ursprungligen 2018-04-25. På grund av utdragen handläggningstid på IVO avseende leverantörens tillståndsansökan för avtalad drift försköts avtalet med startdatum 2018-10-01 gällande till 2022-09-30 med option på förlängning i fyra år.

I likhet med avtalet avseende särskilt boende Breared finns i avtalet Tvååker och Veddige en sanktionstrappa. Det börjar med en dialog, utkrävande av handlingsplan, uppföljning och slutligen viten och/eller uppsägning av avtalet.

Avtalet har en bilaga som reglerar behandling av personuppgifter enligt PUL. Då GDPR har ersatt PUL är hänvisningen felaktig. Vid tidpunkten för avtalstecknandet gällde PUL.

1. Dialog mellan parterna inleds
2. Handlingsplan för åtgärder upprättas av Leverantören enligt av Beställaren angiven tidsram. Av handlingsplanen ska framgå hur åtgärder ska vidtas och när de ska vara genomförda.
3. Genomförande av åtgärder
4. Genomförda åtgärder följs upp och redovisas för Beställaren
5. Om Leverantören inte vidtagit de åtgärder som skall vara genomförda inom angiven tidsram kan Beställaren komma att tillämpa skriftlig uppmaning (enligt nedan), viten (enligt nedan) eller uppsägning av avtal (enligt § 21 i avtalet).

Viten:

Om Leverantören inte åtgärdar fel och brist eller fullföljer upprättad åtgärdsplan eller tidplan till följd av påvisade brister kommer vite att utgå med SEK 10 000:- per vecka tills rättelse skett. Vitesbeloppet kan dock högst uppgå till SEK 70 000:-

Utöver vite ska Leverantören ersätta Beställaren för dennes verifierade merkostnader för fel och brister.

4 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är det har skett en förbättring jämfört med tidigare granskningstillfälle men att det fortfarande finns förbättringsområden framför allt vad gäller hur avtalen är utformade och med vilken periodicitet de följs upp.

Rutinen för uppföljning sker på samma sätt oavsett leverantör och tycks fungera väl. För samtliga avtal görs en årlig uppföljning och vid brister görs en handlingsplan som följs upp efter en tid. Uppföljning görs även på förekommen anledning, t.ex. om en kund eller anhängig anmäler brister eller om uppdragsgivaren får kännedom om brister på annat sätt. Vi bedömer dock att tiden mellan utkrävande av handlingsplaner och till nästa uppföljning är för lång. Vid upprepade brister utkrävs i vissa fall nya handlingsplaner som även omfattar delar av tidigare handlingsplaner. En snabbare återkoppling och gärna oanmälda uppföljningar tror vi skulle vara bra. Det gäller inte minst för kyld mat där brister rimligen borde gå att åtgärda omedelbart eller åtminstone på kort tid.

Vi ser att avtalstexterna inte är desamma i de olika avtalen. Avtalet med Norlandia Care rörande det särskilda boendet på Karls Nordströms väg saknar t.ex. en sanktionstrappa och därför råder det, ur ett avtalsperspektiv, osäkerhet om hur eventuellt allvarliga brister ska få för konsekvenser. Det andra avtalet med samma leverantör rörande Tvååker och Veddige har däremot en sanktionstrappa. De är tecknade med några års mellanrum.

Avtalet med Norlandia Care om särskilt boende på Karl Nordströms väg har en felaktig hänvisning till LOU och bör revideras i kommande avtal. Avtalet med Vardaga Äldreomsorg om särskilt boende Breared har en felaktig hänvisning till PUL. Även dessa avtale är i behov av revidering. För boendet Tvååker och Veddige finns dessutom en avtalsbilaga som hanterar personuppgiftsansvaret enligt PUL. Då PUL har ersatts av GDPR får denna avtalsbilaga betraktas som obsolet. Samtliga avtal har dock en skrivning som innebär att avtalsparterna ska arbeta utifrån gällande lagstiftning, vilket omfattar eventuella förändringar som görs i lagar och förordningar.

Vi noterar att förvaltningen har påbörjat ett arbete med att utveckla och förbättra samverkan mellan individuppföljningar och avtalsuppföljning.

4.1 Svar på revisionsfrågorna

Vilka avtal med externa utförare finns idag?

Socialförvaltningen har fyra avtal med tre utförare.

- Produktion och leverans av kyld mat med Eventrestaurangen AB.
- Två avtal om särskilt boende med Norlandia Omsorg. De avser Karl Nordströms väg och Tvååker- Veddige.
- Ett avtal om särskilt boende Vardaga Äldreomsorg AB vilket avser det särskilda boendet Breared.

Har uppföljning gjorts av samtliga avtal? På vilket sätt?

Uppföljning har skett av samtliga avtal. Dels görs en årlig uppföljning och dels på förekommen anledning. Förekommen anledning kan vara vid upptäckta brister vid den årliga uppföljningen. Då utkrävs en handlingsplan som följs upp efter en tid. Förekommen anledning kan även vara efter en anmälan från kund, anhörig eller någon annan.

Vid konstaterade brister vid uppföljningarna utkrävs vanligen en handlingsplan från utföraren. Detta är bra, men vi anser att handlingsplanerna bör följas upp med nya uppföljningar snabbare än vad som sker idag.

Har utvecklingsarbetet med metod och struktur i uppföljningen gett önskat resultat?

Vi bedömer att utvecklingsarbetet med metod och struktur i uppföljningen har gett önskat resultat. Däremot ser vi skillnader i avtalstexter där det i vissa avtal förekommer felaktiga hänvisningar till såväl lag som lagparagraf. I samband med skrivning av nya avtal bör nämnden överväga om det överhuvudtaget ska hänvisas till specifika lagrum då det också i avtalen finns en övergripande formulering som innebär att gällande lagar ska följas av avtalsparterna. I nya avtal skrivs lämpligen även en sanktionstrappa in i de avtal som saknar detta.

Genomförs individuella uppföljningar för samtliga individer boende på särskilda boenden? På vilket sätt? Hur dokumenteras detta?

Varje individ som är boende på ett särskilt boende har fått ett gynnande beslut av biståndsbedömaren. Besluten är tidsbegränsade till ett år och efter ett år görs en uppföljning och ett nytt beslut om insatser görs. Uppföljningen görs bl.a. i form av en frågeenkät och en sammanfattning förs in i respektive boendes journalanteckningar.

4.2 Rekommendationer

Utifrån vår bedömning och slutsats rekommenderar vi socialnämnden att:

- i kommande avtalstexter beakta, revidera eller helt ta bort hänvisningar till specifika lagrum
- säkerställa att arbetet med att utveckla och förbättra samverkan mellan individuppföljningar och avtalsuppföljning går framåt
- göra snabbare uppföljningar av upprättade handlingsplaner.

Datum som ovan

KPMG AB



Göran Acketoft

Certifierad kommunal revisor

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen