



Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

Varbergs kommun

KPMG AB

2017-12-11

Antal sidor 20



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning	2
2.1	Syfte och revisionsfråga	2
2.2	Avgränsning	3
2.3	Revisionskriterier	3
2.4	Ansvarig nämnd	3
2.5	Projektorganisation/granskningsansvariga	3
2.6	Metod	3
3	Iakttagelser	5
3.1	Rutiner för uppföljning	5
3.1.1	Bedömning	6
3.2	Avvikelsehantering	6
3.2.1	Klagomål	6
3.2.2	Avvikelser vid uppföljning	7
3.3	Uppföljning av avtal	7
3.3.1	Charlotta AB	7
3.3.2	Tingbrant & Claesson AB	9
3.3.3	Humana Omsorg AB	11
3.3.4	Norlandia Care AB	13
3.3.5	Vardaga Äldreomsorg AB	14
3.3.6	Bedömning	16
3.4	Rapportering till nämnd	17
4	Slutsats och rekommendationer	17

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

1 Sammanfattning

KPMG har av Varberg kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunen och Socialnämnden har en tillfredsställande intern kontroll avseende de avtal som finns med externa utförare och om den uppföljning och kontroll som görs är tillräcklig. Granskningen fokuserar på de LOU-avtal som finns mellan kommunen och externa utförare.

I Varbergs kommun finns tolv enheter, varav nio sköts i egen regi och resterade tre av externa utförare.

Vi kan konstatera att det tidigare har funnits brister i rutin och struktur vid utförda uppföljningar och att projektet för utveckling av avtalsuppföljning och avtalsförvaltningen som påbörjades 2015 har gett ett positivt resultat. Vi bedömer att det i dagsläget föreligger upparbetade rutiner vid uppföljning av externa utförare.

Vidare kan vi konstatera att verksamheten har en upparbetad åtgärdsplan som ska följas vid påvisade avvikelser. Planen består av sanktionssteg där sanktionerna ökar för varje steg. Det första steget innebär dialog mellan parterna och det sista steget innebär att beställaren tillämpar avtalets punkter angående skriftlig uppmaning, vite och hävning av kontraktet. Vi bedömer att trappan efterlevs då fel eller brister påvisas.

Vi bedömer att de utförda uppföljningarna har skett i enlighet med de uppsatta riktlinjerna. Emellertid har inte alla punkter som regleras i avtalen följts upp. Anledningen till detta är att det är resurskrävande att följa upp alla områden och därför sker uppföljningen utifrån en risk- och väsentlighetsbedömning. Vidare finns det avtal som inte har följts upp inom den bestämda tidsramen på grund av tidsbrist till följd av att en leverantör gick i konkurs. Följaktligen har kontroll av det som regleras i avtalen inte skett inom stipulerad tid.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi nämnden:

- att snarast genomföra uppföljning av de avtal som inte har följts upp
- att säkerställa att utvecklingsarbetet med metod och struktur slutförs
- att tillse att de individuella uppföljningarna genomförs för samtliga individer boende på särskilda boenden.

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

2 Inledning

Delar av verksamheten i Varbergs kommun utförs av andra än kommunens egen organisation, så kallat externa utförare. Trots detta har nämnderna fortfarande ansvaret för att se till att verksamheten bedrivs i enlighet med lagstiftning, kommunala mål och avtal. Sedan 2015 föreskriver kommunallagen att kommunfullmäktige för varje mandatperiod ska anta ett program med mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av externa utförare. Syftet med programmet är att förbättra uppföljning och kontroll av externa utförare samt öka allmänhetens insyn i utförares verksamhet. Enligt lag ska kommunen:

- kontrollera och följa upp verksamhet som enligt avtal drivs av privat utförare
- genom avtal tillförsäkra information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i verksamheten
- se till att kommunala företag ger allmänheten insyn i verksamhet som de lämnar till privata utförare
- tillgodose en generell informationsskyldighet när enskilda personer kan välja mellan olika utförare

Inom särskilt boende för äldre finns tolv enheter, här definierat som den verksamhet som en enhets- eller verksamhetschef ansvarar för, varav nio sköts av egen regi och resterande tre av externa utförare.

Revisorerna i kommunen har i revisionsplaneringen för 2017 uppmärksammat risker beträffande kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare och avtalsefterlevnad.

Revisionen upplever att det finns behov av att bedöma om framförallt Socialnämnden har rutiner och system för att följa upp de externa utförare som anlitas inom omsorgen.

2.1 Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunen och Socialnämnden har en tillfredsställande intern kontroll avseende de avtal som finns med externa utförare och om den uppföljning och kontroll som görs är tillräcklig.

I syftesformuleringen ingår att besvara följande revisionsfrågor:

- Har nämnden en samlad bild över de avtal man ingått med utförare?
- Har kontrollmöjligheter och möjlighet till insyn skrivits in i avtalen med de externa utförarna?
- Finns rutiner för hur uppföljning av avtalen ska ske?
- Sker uppföljning av det som regleras i avtalen?
- Hur hanteras upptäckta avvikelser från ingångna avtal (sanktioner)?



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

- Regleras det i avtalen vilka uppgifter som ska framgå på fakturor och hur tillämpas reglerna?
- Rapporteras resultat av genomförda uppföljningar och kontroller till nämnden?

2.2 Avgränsning

Granskningen omfattar Socialnämndens interna kontroll angående de LOU-avtal som finns med externa utförare.

2.3 Revisionskriterier

Vi har bedömt med utgångspunkt från:

- Kommunallagen
- Avtal och avtalshandlingar
- Interna styrdokument och riktlinjer
- Övriga tillämpbara interna regelverk, policys och fullmäktigebeslut.

2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser Socialnämnden.

2.5 Projektorganisation/granskningsansvariga

Granskningen är utförd av Lars Jönsson, certifierad kommunal revisor och Ida Knutsson, revisor.

Kvalitetssäkring av granskningen och revisionsrapporten sker i enlighet med KPMG:s gällande rutiner. Kristian Gunnarsson, certifierad kommunal yrkesrevisor är kvalitetsansvarig.

2.6 Metod

Granskningen är utförd genom analysering av relevant dokumentation. Utifrån dokumentanalysen har fördjupade intervjuer och avstämningar med berörda tjänstemän och nämndens presidium gjorts.

Stickprov har gjorts rörande avtal och fakturor för fördjupad granskning av revisionsfrågorna.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

Granskningen omfattar följande LOU-avtal med externa utförare av produktion och leverans av kyld mat:

- Charlotta AB
- Tingbrant & Claesson AB

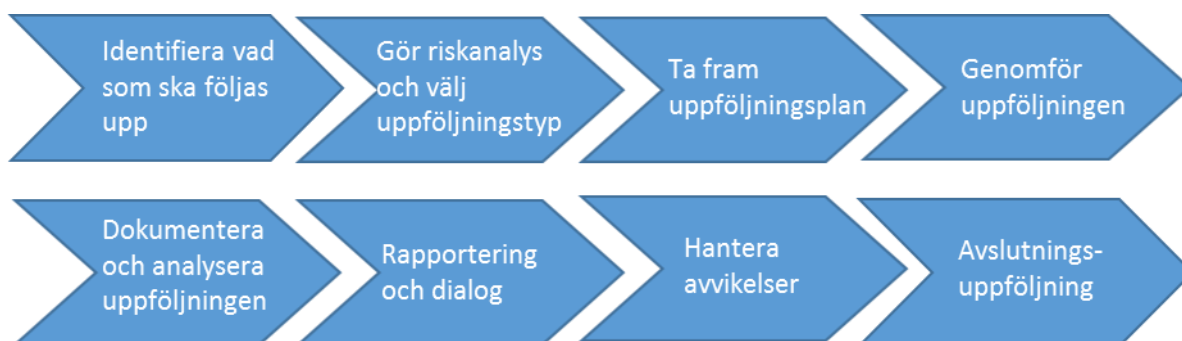
samt följande avtal med externa utförare av insatser rörande omsorg och service samt hälso- och sjukvård på särskilda boenden för äldre:

- Norlandia AB
- Humana Omsorg AB
- Vardaga Äldreomsorg AB

3 Lakttagelser

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 processsteg som ingår i uppföljningen.



Som första steg sammanställs kraven i avtalet, vilket utförs direkt när avtal slutits. I samband med det första steget sker även en riskanalys där en prioritering utifrån bedömning av sannolikhet och väsentlighet sker. Utifrån riskanalysen bedöms hur och när respektive krav skall utföras, dvs. en uppföljningsplan upprättas, senast en månad efter att avtalet slutits. Nästa steg är att genomföra uppföljningen enligt den framtagna planen. Ansvarig för respektive del av uppföljningen dokumenterar och analyserar processens gång. En sammanställning av dokumentationen sker fyra månader innan avtalstiden är fullbordad. Rapportering och dialog med respektive utförare sker minst en gång per år och tre månader innan avtalet går ut. Nästa steg är att hantera avvikelser och innebär att man gör en bedömning utifrån fyrfältsanalysen och sanktionstrappan, vilket görs efter uppföljningen. Det sista steget i processen innebär att man tar lärdomar inför nya och andra avtal.

Avtalen ska följas upp årligen utifrån riskanalysen. Dock prioriteras alltid en påkallad uppföljning framför en aviserad uppföljning.

Medicinskt ansvariga genomför årliga uppföljningar avseende hälso- och sjukvård i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen. Uppföljningen omfattar:

- Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter – kompetens/bemanning.
- Kvalitetsregistrens områden: fall, nutrition, trycksår, munhälsa, demensvård och palliativvård; arbetssätt, kompetens.
- Samverkan: Team/Handlednings- och informationsmöten.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

- Rehabiliterande förhållningssätt.
- Rehabiliterande insatser.

Uppföljning enligt hälso- och sjukvårdslagen sker oavsett utförare vilket innebär att detta kan ej avtalas bort.

Enligt intervjuade tjänstemän inom förvaltningen framkommer att uppföljningar gjorda före 2015 hade brister rörande rutiner och struktur. Bristerna uppmärksammades av såväl nämnd som förvaltning och kvalitetskraven skärptes. År 2015 påbörjade Socialförvaltningen ett projekt för utveckling av avtalsuppföljning och avtalsförvaltning. Projektets syfte var att samordna styrning och ledning för förvaltningen samt tydliggöra ansvar och roller. Som stöd till projektet anlätades externa konsulter. Arbetet har utmynnats i en konsultrapport.

Projektet har resulterat i att det finns en tydligare ansvarsfördelning och struktur vid avtalsuppföljning. Exempelvis stipuleras det i uppföljningsmatrisen vem som ansvarar för respektive steg i processen. Beträffande strukturen har samtliga uppföljningar följt de framtagna rutinerna och har därmed samma struktur.

3.1.1 Bedömning

Genom dokumentanalys och intervjuer med tjänstemän framkommer att det har funnits brister i tidigare rutiner beträffande struktur och tydlighet vid uppföljning. Vi har vid dokumentanalys konstaterat att utvecklingsarbetet har gett resultat. Vi bedömer således att det finns upparbetade rutiner.

3.2 Avvikelsehantering

3.2.1 Klagomål

Kunden kan lämna synpunkter direkt till utföraren eller till beställaren. Utföraren ska svara för att det finns rutiner för synpunkts-/klagomålshantering, vilka ska vara utformade så att de är en del av egenkontrollen. Om utföraren erhåller klagomål ska dessa dokumenteras och redovisas till beställaren, rapportering sker i tertialrapporter. Rapporterna sammanställs och aggregeras till nämnd i en sammanhållen kvalitetsberättelse, där Patientsäkerhetsberättelsen integreras. Vi kan konstatera att rapportering till beställaren sker.

Om beställaren erhåller klagomål avseende utförarens verksamhet ska de omedelbart informera ansvarig person hos utföraren. Beställaren ska även framföra eventuella krav på förändringar till utföraren snarast möjligt.

Det är utförarens skyldighet att följa upp erhållna synpunkter/klagomål och vid behov åtgärda dessa snarast. Utföraren ska då, för beställaren, redovisa en handlingsplan av de åtgärder som ska utföras. Om flertalet eller allvarliga klagomål erhålls inleds en påkallad uppföljning.

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

3.2.2 Avvikelser vid uppföljning

Verksamheten har en upparbetad åtgärdsplan som ska följas vid påvisade avvikelser. Planen består av sanktionssteg där sanktionerna ökar för varje steg. De centrala delarna i åtgärdsplanerna är likartat utformade för de olika avtalen gällande produktion och leverans av kyld mat och insatser rörande omsorg och service samt hälso- och sjukvård, däremot har planerna punkter som är specifika för de olika avtalstyperna. Nedan kan sanktionstrapporna för de olika verksamhetsområdena ses.

Vid avvikelse från avtalet gäller nedanstående åtgärdsplan (produktion och leverans av kyld mat till eget boende inom kommunen)

- 1 Dialog
- 2 Rättelse inom den tid som beställaren anger
- 3 Vite vid grova eller upprepade avvikelser av samma karaktär
- 4 Inte utnyttja ev. förlängningsklausul
- 5 Häva kontraktet
- 6 Skadestånd för kostnad att göra en ny upphandling

Vid avvikelse från avtalet gäller nedanstående åtgärdsplan (omsorg och service samt hälso- och sjukvård)

- 1 Dialog
- 2 Handlungsplan för åtgärder upprättas av utföraren inom, av beställaren angiven tidsram
- 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 hävning av kontrakt

3.3 Uppföljning av avtal

Mallen som används vid upprättande av avtalsskrivelserna har förändrats under den period som de granskade avtalen härstammar. Det innebär att inte samtliga avtal följer samma mall. Således benämner vi nedan avtalsskrivelser som upprättades tidigare än 2015 som "gamla avtal" och de som upprättats efter 2015 för "nyare avtal".

3.3.1 Charlotta AB

Avtalet mellan Charlotta AB och Varbergs kommun är ett ramavtal med avseende på produktion och leverans av kyld mat till eget boende inom kommunen. Avtalet trädde i kraft den 1 februari 2016 och har en löptid motsvarande två år, förlängning kan ske i ytterligare två år.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare
KPMG AB
2017-12-11

I avtalet framgår att utföraren förbinder sig att tillsammans med beställaren träffas vid behov, dock minst en gång årligen, för avtalsuppföljning.

Det framgår även att beställaren har rätt att under avtalets löptid, via stickprov, förvissa sig om tjänstens kvalitet samt utförarens uppfyllnad av avtalets villkor. Stickproven innebär att beställaren begär in matportioner samt begär att få studera rutiner för egenkontroll. Dessa stickprov gäller specifikt:

- Matens temperatur vid överlämnandet.
- Rimlighetsbedömning med avseende på kvantitet och kvalitet (näringsvärdesanalys).
- Näringsberäknade matsedlar på anmodan.

Anmärkningar dokumenteras skriftligt och översänds till utföraren.

Avtalet följer den nyare mallen och stipulerar därmed på vilket sätt fakturan ska specificeras från utförare till beställare. På fakturan ska nedanstående anges:

- Säljarens namn och kontaktperson samt organisationsnummer
- Produkt, specificerad
- Pris och eventuell rabatt
- Namn på person som avropar, avdelning samt mottagaradress
- Referenskod för fakturering: VBGxxxx (t ex VBG1234).
- Eventuella bilagor ska sammanfogas till ett dokument

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

3.3.1.1 Avtalsuppföljning

Kontrollpunkter	Ja	Nej
Näringsinnehåll		•
Hållbarhet- temperatur		•
Kvalitet		•
Kvantitet		•
Förpackning		•
Miljö		•
Personal		•
Faktura	•	
Utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll		•
Utförarens förhållande till kommunens uppförandekod		•
Matsedel		•
Kundnöjdhet		•

Tabellen ovan visar på vilka kontrollpunkter beställaren har genomfört inom den granskade perioden. Kontrollpunkterna i tabellen är reglerade i avtalet.

3.3.1.2 Kommentar

Vid intervjuerna framkommer att anledningen till att man inte genomfört kontrollerna vid planerad tidpunkt (våren 2017) var att den tredje leverantören försattes i konkurs och beställaren var fokuserad på att täcka upp bortfallet av den tredje leverantören. Uppföljningen har således förskjutits.

Enligt den nya planen kommer uppföljning av de externa utförarna som tillverkar och levererar kyld mat att ske under hösten 2017. Vid uppföljning kommer fokus att ligga på kost (näringsinnehåll, temperatur mm.); de kommer således inte att fokusera på exempelvis miljö.

Fakturahanteringen sker via attestordningen och är således kontrollerad för samtliga avtal. Våra stickprov, samtliga fakturor mellan januari och juni 2017, visar att fakturorna följer vad som regleras i avtalet.

3.3.2 Tingbrant & Claesson AB

Avtalet mellan Tingbrant & Claesson AB och Varbergs kommun är ett ramavtal med avseende på produktion och leverans av kyld mat till eget boende inom kommunen. Avtalet

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare
KPMG AB
2017-12-11

trädde i kraft den 1 februari 2016 och har en löptid motsvarande två år, förlängning kan ske i ytterligare två år.

Avtalet är utformat efter samma mall som avtalet ovan (Charlotta AB), vad som regleras i de två avtalen är därmed liktydigt.

3.3.2.1 Avtalsuppföljning

Kontrollpunkter	Ja	Nej
Näringsinnehåll		•
Hållbarhet- temperatur		•
Kvalitet		•
Kvantitet		•
Förpackning		•
Miljö		•
Personal		•
Faktura	•	
Utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll		•
Utförarens förhållande till kommunens uppförandekod		•
Matsedel		•
Kundnöjdhet		•

Tabellen ovan visar på vilka kontrollpunkter beställaren har genomfört inom den granskade perioden. Kontrollpunkterna i tabellen är reglerade i avtalet.

3.3.2.2 Kommentar

I likhet med Charlotta AB framkommer vid intervjuerna att anledningen till att man inte genomfört kontrollerna vid planerad tidpunkt (våren 2017) var att den tredje leverantören försattes i konkurs och beställaren var fokuserad på att täcka upp bortfallet av den tredje leverantören. Uppföljningen har således förskjutits.

Enligt den nya planen kommer uppföljning av de externa utförarna som tillverkar och levererar kyld mat att ske under hösten 2017. Vid uppföljning kommer fokus att ligga på kost (näringsinnehåll, temperatur mm.); de kommer således inte att fokusera på exempelvis miljö.

Fakturahanteringen sker via attestordningen och är således kontrollerad för samtliga avtal. Våra stickprov, samtliga fakturor april-juni 2017 visar att fakturorna följer vad som regleras i avtalet.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

3.3.3 Humana Omsorg AB

Av avtalet framgår att utföraren ska för kommunens räkning utföra insatser i fråga om omsorg och service samt hälso- och sjukvård på utvalda särskilda boenden. Avtalet trädde i kraft den 1 april 2010 och har en löptid på fyra år. Om uppsägning ej sker senast nio månader före löptidens utgång förlängs avtalet med ytterligare fyra år. Vidare framgår att utföraren är skyldig att på eget initiativ informera och ge beställaren insyn i verksamheten.

Både beställaren och utföraren ska kontinuerligt följa upp och utvärdera verksamheten för att kontrollera att utföraren uppfyller sina åtaganden gentemot beställaren. Utöver den kontinuerliga uppföljningen ska beställaren följa upp den individuella omsorgen efter inflyttning. Uppföljning av den individuella omsorgen ska därefter utföras med 1-2 års mellanrum om inte personal eller anhöriga/boende påkallar uppföljning tidigare. Den individuella uppföljningen innebär att företrädare för beställaren ställer flertalet frågor till individer som bor på särskilt boende eller till dess anhörig/företrädare som kan svara i individens ställe. Frågorna omfattar bland annat hur individen upplever självbestämmande/delaktighet, egentid med kontaktman, organiserade aktiviteter och om insatser sker i enlighet med genomförandeplanen.

Avtalet för Humana Omsorg AB följer den "gamla mallen" och stipulerar inte på vilket sätt fakturan ska specificeras från utförare till beställare.

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

3.3.3.1 Avtalsuppföljning

Kontrollpunkter	Ja	Nej
Kvalitet av omsorg inkl. hygien	•	
Kvalitet av medicinsk omsorg	•	
Personal	•	
Kost	•	
Lokalskötsel		•
Faktura	•	
Mål och måluppfyllelse		•
Dokumentation och arkivering	•	
Utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll	•	
Kundnöjdhet		•
Finns lämpliga hjälpmedel	•	
Arbetsmiljö	•	
Sociala aktiviteter för boende	•	

Tabellen ovan visar på vilka kontrollpunkter beställaren har genomfört inom den granskade perioden. Kontrollpunkterna i tabellen är reglerade i avtalet.

3.3.3.2 Kommentar

Den 13 oktober 2016 utfördes en uppföljning av utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll, arbetsmiljö, sociala aktiviteter för de boende, bemanning och kost. Socialförvaltningens bedömning var att företaget uppfyller de krav som ställs i avtalet utifrån de åtaganden som företaget gjort i sitt anbud.

Uppföljning av verksamheten enligt hälso- och sjukvårdslagen är utförd. Med utgångspunkt i de kontrollpunkter som nämns i tabellen ovan fullföljdes då kontroller rörande kvalitet av omsorg inklusive hygien, kvalitet av medicinsk omsorg, nutrition, dokumentation samt hjälpmedelshantering.

De individuella uppföljningarna på särskilt boende utfördes fram till den 31 december 2015. Därefter har uppföljningar av den karaktären inte kunnat utföras på grund av sjukdom och därmed personalbrist. Vi har tagit del av avidentifierade individuella uppföljningar utförda innan 31 december 2015 och kan konstatera att de har utförts.

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare
KPMG AB
2017-12-11

Arbetet med de individuella uppföljningarna påbörjades i oktober 2017 av en handläggare på heltid, från årsskiftet 2017-2018 kommer 2,0 årsarbetare att arbeta med uppföljningen för att komma ifatt. Enligt plan ska uppföljningarna ske parallellt med bosamordning, och i enlighet med avtalet.

Fakturahanteringen sker via attestordningen och är således kontrollerad för samtliga avtal. Våra stickprov, samtliga fakturor januari-juni 2017, visar att fakturorna följer vad som stipuleras i nyare avtal avseende fakturans utseende och innehåll.

3.3.4 Norlandia Care AB

Av avtalet framgår att utföraren för kommunens räkning ska utföra insatser i form av omsorg och service samt hälso- och sjukvård på utvalda särskilda boenden. Avtalet trädde i kraft den 1 mars 2013 och har en löptid på fyra år. Om uppsägning ej sker senast nio månader dessförinnan förlängs avtalet med ytterligare fyra år.

Avtalet är utformat efter samma mall som avtalet ovan (Humana AB), vad som regleras i de två avtalen är därmed liktydigt.

3.3.4.1 Avtalsuppföljning

Kontrollpunkter	Ja	Nej
Kvalitet av omsorg inkl. hygien	•	
Kvalitet av medicinsk omsorg	•	
Personal	•	
Kost	•	
Lokalskötsel		•
Faktura	•	
Mål och måluppfyllelse		•
Dokumentation och arkivering	•	
Utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll		•
Kundnöjdhet		•
Finns lämpliga hjälpmedel	•	
Arbetsmiljö	•	
Sociala aktiviteter för boende	•	

Tabellen ovan visar på vilka kontrollpunkter beställaren har genomfört inom den granskade perioden. Kontrollpunkterna i tabellen är reglerade i avtalet.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

3.3.4.2 Kommentar

Den 21 april 2016 gjordes en uppföljning med företagets anbud som utgångspunkt. Uppföljningen omfattade följande punkter från tabellen ovan: omvårdnad, hälso- och sjukvård, sociala aktiviteter för boende, kost, personal samt arbetsmiljö. Fullbordad uppföljning indikerade brister i verksamheten, exempelvis att tjänsten som kvalitetschef periodvis varit vakant, och en handlingsplan upprättades av verksamheten. För att säkerställa att verksamheten har följt handlingsplanen och genomfört de åtgärder som stipuleras i den, utförde beställaren i oktober 2016 en uppföljning, inga ytterligare åtgärder krävdes.

Den 20 juni 2017 gjordes, som en del av den kontinuerliga uppföljningen, en uppföljning baserad på efterlevnad av de krav som ställs på utföraren i avtalet med beställaren. Inga åtgärder krävdes.

Uppföljning av verksamheten enligt hälso- och sjukvårdslagen är utförd. Med utgångspunkt i de kontrollpunkter som nämns i tabellen ovan fullföljdes då kontroller rörande kvalitet av omsorg inklusive hygien, kvalitet av medicinsk omsorg, nutrition, dokumentation samt hjälpmedelshantering.

De individuella uppföljningarna på särskilt boende utfördes fram till den 31 december 2015. Därefter har uppföljningar av den karaktären inte kunnat utföras på grund av sjukdom och därmed personalbrist. Vi har tagit del av oidentifierade individuella uppföljningar utförda innan 31 december 2015 och kan konstatera att de har utförts.

Arbetet med de individuella uppföljningarna påbörjades i oktober 2017 av en handläggare på heltid, från årsskiftet 2017-2018 kommer 2,0 årsarbetare att arbeta med uppföljningen för att komma ifatt. Enligt plan ska uppföljningarna ske parallellt med bosamordning, och i enlighet med avtalet.

Fakturahanteringen sker via attestordningen och är således kontrollerad för samtliga avtal. Våra stickprov, samtliga fakturor januari-juni 2017, visar att fakturorna följer vad som stipuleras i nyare avtal avseende fakturans utseende och innehåll.

3.3.5 Vardaga Äldreomsorg AB

Av avtalet framgår att utföraren, för kommunens räkning, ska utföra insatser i form av omsorg och service samt hälso- och sjukvård, somatisk vård såväl som demensvård på utvalda särskilda boenden. Avtalet trädde i kraft den 1 oktober 2016 och har en löptid på fyra år. Om uppsägning ej sker senast nio månader dessförinnan förlängs avtalet med ytterligare fyra år.

Avtalet är ej utformat efter samma mall som de övriga avtalen med externa utförare som utför insatser i form av omsorg och service samt hälso- och sjukvård, innehållet är däremot likvärdigt. Avtalet följer den nyare mallen och stipulerar därmed på vilket sätt fakturan ska specificeras från utförare till beställare. På fakturan ska nedanstående anges:

- Säljarens namn och kontaktperson samt organisationsnummer
- Produkt, specificerad
- Pris och eventuell rabatt
- Namn på person som avropar, avdelning samt mottagaradress

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare
KPMG AB
2017-12-11

- Referenskod för fakturering: VBGxxxx (t ex VBG1234).
- Eventuella bilagor ska sammanfogas till ett dokument

3.3.5.1 Avtalsuppföljning

Kontrollpunkter	Ja	Nej
Kvalitet av omsorg inkl. hygien	•	
Kvalitet av medicinsk omsorg	•	
Personal	•	
Kost	•	
Lokalskötsel		•
Faktura	•	
Mål och måluppfyllelse		•
Dokumentation och arkivering	•	
Utförarens kvalitetssäkring/rutiner för egenkontroll		•
Kundnöjdhet		•
Finns lämpliga hjälpmedel	•	
Arbetsmiljö		•
Sociala aktiviteter för boende		•

Tabellen ovan visar på vilka kontrollpunkter beställaren har genomfört inom den granskade perioden. Kontrollpunkterna i tabellen är reglerade i avtalet.

3.3.5.2 Kommentar

Beställaren genomförde 2014 en kompetensinventering av utföraren.

Den 16 juni 2017 ägde ett påkallat möte rum på grund av ett flertal synpunkter på kort tid. Synpunkterna gällde bemötande av personal, frånvarande chef, bristfällig lokalskötsel och misskötsel av de boende. Utföraren uppmanades att svara på ett antal frågor och utforma en handlingsplan. Uppföljning av handlingsplanen samt den årliga uppföljningen genomfördes den 28 september 2017. Vid uppföljningen påvisades brister och utföraren ska senast den 20 november presentera en handlingsplan för hur de ska säkerställa att kundens insatser och aktiviteter planeras, genomförs och följs upp/säkerställs i enlighet med vad som beskrivs i anbudet samt hur de säkerställer genomförande och utbud av individ- och gruppaktiviteter på samtliga enheter i enlighet med vad som stipuleras i anbudet. De ska även senast det ovan nämnda datumet inkomma med en analys varför det är så stora skillnader i egenkontrollen jämfört med kvalitetstillsynen

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare
KPMG AB
2017-12-11

samt en beskrivning av vilka åtgärder företaget ämnar göra för att få mer tillförlitliga egenkontroller. Vidare ska de löpande skicka in till socialförvaltningen alla synpunkter och avvikelser gällande bemötande.

Uppföljning av hälso- och sjukvården redovisas inte i denna sammanställning då medicinskt ansvarig sjuksköterska har fått indikationer på bristande följsamhet till riktlinjer/rutiner (hälso- och sjukvård) bland annat inom läkemedelshantering och preventivt arbets sätt; riskbedömningar och åtgärder. Fördjupad uppföljning pågår och utredningen kommer redovisas separat, med eventuella krav på åtgärder.

Den lagstadgade uppföljningen av verksamheten enligt hälso- och sjukvårdslagen är utförd. Med utgångspunkt i de kontrollpunkter som nämns i tabellen ovan fullföljdes då kontroller rörande kvalitet av omsorg inklusive hygien, kvalitet av medicinsk omsorg, nutrition, dokumentation samt hjälpmedelshantering.

De individuella uppföljningarna på särskilt boende utfördes fram till den 31 december 2015. Därefter har uppföljningar av den karaktären inte kunnat utföras på grund av sjukdom och därmed personalbrist. Vi har tagit del av oidentifierade individuella uppföljningar utförda innan 31 december 2015 och kan konstatera att de har utförts.

Arbetet med de individuella uppföljningarna påbörjades i oktober 2017 av en handläggare på heltid, från årsskiftet 2017-2018 kommer 2,0 årsarbetare att arbeta med uppföljningen för att komma ifatt. Enligt plan ska uppföljningarna ske parallellt med bosamordning, och i enlighet med avtalet.

Fakturahanteringen sker via attestordningen och är således kontrollerad för samtliga avtal. Våra stickprov, samtliga fakturor januari-juni 2017, visar att fakturorna följer vad som regleras i avtalet.

3.3.6 Bedömning

Genom granskning av avtalen bedömer vi att möjlighet till kontroll och insyn har skrivits in i avtalen med de externa utförarna.

Vi kan konstatera att uppföljningarna inte omfattar samtliga punkter, reglerade i avtalen. Det beror på att uppdragsgruppen gör en risk- och väsentlighetsbedömning för att fastställa områden att fokusera på. Kontroll av samtliga punkter skulle vara tidkrävande. Att tillägga är att det inte har gjorts någon uppföljning av utförare av produktion och leverans av kyld mat. Vi bedömer således att kontrollen av det som regleras i avtalen inte är fullständig, dock vill vi påpeka att kontroll av samtliga punkter inte krävs vartenda år för att uppföljningen ska vara ändamålsenlig.

Vidare kan vi konstatera att den individuella uppföljningen inte har genomförts sedan 2015. Vi har dock noterat att arbetet med individuella uppföljningar kommer återupptas under hösten 2017.

Utifrån intervjuer och dokumentanalys bedömer vi att uppföljning av avtalen görs i enlighet med de framtagna riktlinjerna.

Vidare bedömer vi att åtgärdsplanen efterlevs då fel och brister påvisas vid uppföljning av avtalen gällande omsorg och service samt hälso- och sjukvård. Vi kan däremot inte uttala oss över efterlevnaden av åtgärdsplanen vid påvisade fel eller brister gällande produktion och leverans av kyld mat, då inga uppföljningar har gjorts av dessa avtal.

Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

De stickprov av fakturor, 31 stycken, som vi har tagit del av följer föreskrifterna i avtalen.

3.4 Rapportering till nämnd

Nämnden anser att den får en god återrapportering. Rapportering av avvikelser och uppföljningar sker månadsvis, då även nämnden informeras om det finns pågående upphandlingar. Dessutom erhåller nämnden information om verksamheter som sköts i såväl egen som extern regi.

Enligt intervjuade politiker och tjänstemän framgår att nämnden är delaktig då avtal utformas. Vidare har nämnden en samlad bild över de avtal som man har ingått med utförare.

Vid intervjuer med politiker framkommer att nämnden inte har behövt ta några beslut om sanktioner/vite gentemot externa utförare. De avvikelser och brister som har rapporterats till nämnden har inte varit av den karaktären att det har föranlett något beslut om sanktion/vite. Vi kan konstatera utifrån protokollen 2016-2017 att inga beslut om sanktioner/viten har tagits.

4 Slutsats och rekommendationer

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det tidigare har funnits brister i rutiner och struktur av utförda uppföljningar. Projektet för utveckling av avtalsuppföljning och avtalsförvaltning har gett ett positivt resultat, således bedömer vi att det i dagsläget föreligger upparbetade rutiner vid uppföljning av externa utförare.

Det finns en upparbetad sanktionstrappa. Det första steget i trappan innebär att beställaren för en dialog med utföraren och det sista steget att beställaren tillämpar avtalets punkter angående skriftlig uppmaning, vite och hävning av kontraktet. Vi bedömer att trappan efterlevs då fel eller brister påvisas.

Efter intervjuer och dokumentanalys bedömer vi att de utförda uppföljningarna har gjorts i enlighet med de uppsatta riktlinjerna. Dock kan vi konstatera att inte alla punkter som regleras i avtalen har följts upp. Anledningen till detta är att det är resurskrävande att följa upp alla områden och därför görs uppföljningen utifrån en risk- och väsentlighetsbedömning. De individuella uppföljningarna har sedan 2015 uteblivit och vi noterar att arbetet med dessa kommer återupptas under hösten 2017. Vidare kan vi konstatera att det finns avtal som inte har följts upp inom den bestämda tidsramen; detta på grund av tidsbrist som en följd av att en leverantör gick i konkurs. Således anser vi att kontroll av det som regleras i avtalen inte är genomförd inom stipulerad tid.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi nämnden:

- att snarast genomföra uppföljning av de avtal som inte har följts upp
- att säkerställa att utvecklingsarbetet med metod och struktur slutförs
- att tillse att de individuella uppföljningarna genomförs för samtliga individer boende på särskilda boenden.



Varbergs kommun

Granskning av kommunens uppföljning och kontroll av externa utförare

KPMG AB

2017-12-11

KPMG AB, dag som ovan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lars Jönsson'.

Lars Jönsson

Certifierad kommunal revisor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ida Knutsson'.

Ida Knutsson

Revisor