

Michael Camacho

Kommunstyrelsen

Uppföljning av nämndernas strategiska avtal 2021

Ärende

I enlighet med riktlinjerna för uppföljning och insyn ska varje nämnd följa upp samtliga avtal i syfte att säkra en likvärdig kvalitet i de tjänster som kommunen tillhandahåller oavsett om de utförs i egen regi eller som de utförs av en privat utförare. Ytterligare ett syfte är att tillgodose allmänhetens insyn i hur uppdragen utförs. Återrapportering ska ske till fullmäktige men begränsas till kommunens strategiska avtal.

Antalet strategiska avtal år 2021 uppgick till femton. Tre avtal innehåller brister: **hemtjänsten**, **vård- och omsorgsboende** och **skolskjuts med bil för elever med särskilda behov**.

Avseende **hemtjänst** består bristerna i att utförare har uppvisat allvarigare brister gällande kvalitetsledningssystem, utbildningsnivå, dokumentation samt tidsregistrering. Vidare finns en bevakning kring en av utförarna då de inväntar besked från IVO angående pågående tillståndsansökan om att bedriva hemtjänst. Samtliga verksamhetschefer beskriver utmaningen med personalens språkkunskaper inom äldreomsorgen.

Avseende **vård- och omsorgsboende** består bristerna i att ett par utförare har uppvisat brister inom kvalitetsledningssystem, följsamhet till att skicka in underlag till beställaren samt i något fall genomförandeplaner identifierats. Det har också identifierats språksvårigheter med vissa personal som en utmaning i större eller mindre utsträckning. Handlingsplaner har upprättats och kommer att följas upp under februari 2022.

Avseende **skolskjuts med bil för elever med särskilda behov** består bristerna av förseningar vilka har följts upp och åtgärdats inom ramen för avtalet. Därutöver har det funnits brister i fakturaunderlagen som inte följer kraven i avtalet, vilket resulterade i ett förlikningsavtal på 0,2 miljoner kronor. Kommunen har ökat kontroll för att säkerställa att samtliga tjänster som utförs är i enlighet med gällande riktlinjer för skolskjuts samt att kostnadsfördelningen blir korrekt. Avtalet med nuvarande leverantör är förlängt till 2022-12-31. Upphandlingsarbete inför nytt avtal pågår.

Michael Camacho

Kommunledningskontorets sammantagna bedömning är att de åtgärder som är vidtagna och de åtgärder som är planerade säkerställer att syftet med uppföljningen uppnås.

Kommunledningskontorets förslag till beslut

Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige noterar informationen och lägger den årliga uppföljningen av strategiska avtal 2021 till handlingarna.

Bakgrund

I enlighet med riktlinjerna för uppföljning och insyn ska varje nämnd följa upp samtliga avtal i syfte att säkra en likvärdig kvalitet i de tjänster som kommunen tillhandahåller oavsett om de utförs i egen regi eller som de utförs av en privat utförare. Ytterligare ett syfte är att tillgodose allmänhetens insyn i hur uppdragen utförs. Åtterrapporing ska ske till fullmäktige men begränsas till kommunens strategiska avtal.

Åtterrapporingen ska ske systematiskt och enligt kommunens mall för avtalsuppföljning. Uppföljningen ska kopplas till nämndernas måloppfyllelse. När ett avtal gäller verksamheter inom flera nämnder ansvarar respektive nämnd för sin del av avtalet. Kommunen har en utarbetad kommungemensam modell för att klassificera vilka avtal som ska klassificeras som strategiska. Avtalen klassificeras med hänsyn till värde och påverkan på verksamheten. Varje nämnd bär själv ansvaret att gradera vilka av nämndens avtal som ska klassificeras som strategiska.

Michael Camacho

Kommunledningskontorets utredning

Under 2021 hade kommunen femton strategiska avtal. Nedanstående tabell redovisar avtalen. Under tabellen finns en kortare redogörelse från respektive nämnd.

Nämnd	Nr	Strategiskt avtal
Kultur och Fritid	1	Driften av Mörbybadet och Vasabadet
Tekniska	1	Avfallshämtning
	2	Drift och avhjälpande underhåll VA
	3	Drift- och underhållsarbeten Hamnverksamhet
	4	Gatudrift och vinterväghållning
Fastighet	1	Avfallshämtning av källsorterade fraktioner
	2	Drift- och avhjälpande underhåll - fastigheter
	3	Ramavtal byggentreprenader
Social	1	Vård- och omsorgsboenden
	2	Hemtjänst
	3	Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS
Utbildning	1	Skoladministrativt system
	2	Skolskjuts med bil för elever med särskilda behov
Kommunstyrelsen	1	Livsmedel
	2	Städtjänster

Kultur- och fritidsnämnden

Kultur- och fritidsnämnden har ett strategiskt avtal som avser verksamhetsdrift av simhallarna Mörbybadet och Vasabadet. Avtalstiden är 2018-07-01 till 2021-06-30 med möjlighet till tre förlängningar om ett år vardera sålunda längst till och med 2024-06-30. Pris per år 6 mnkr.

Förvaltningen för kontinuerlig dialog med entreprenören samt genomför en större genomgång per år genom platsbesök av idrottsanläggningschef och kultur- och fritidschef. Inga väsentliga avvikelser har framkommit

Michael Camacho

Tekniska nämnden

I internkontrollen ingår de strategiska avtalen i den kommungemensamma kontrollen som kommunledningskontoret genomför. Dessa kontroller sker stickprovsvis. De kontroller som har genomförts avseende tekniska nämndens avtal har utfallit utan anmärkning.

Fastighetsnämnden

I internkontrollen ingår de strategiska avtalen i den kommungemensamma kontrollen som kommunledningskontoret genomför. Dessa kontroller sker stickprovsvis. I år har inga strategiska avtal för fastighetsnämnden kontrollerats.

Socialnämnden

Socialnämndens strategiska avtal som följts upp under 2021 omfattar vård- och omsorgsboenden, hemtjänst samt bostad med särskild service för vuxna enligt LSS. Resultatet av 2021 års avtalsuppföljning speglar till stor del den verklighet som verksamheterna befunnit sig i på grund av pandemin. Verksamheterna har prioriterat vissa arbetsuppgifter före andra vilket har påverkat följsamheten till upprättade rutiner.

Avtalsuppföljning vård- och omsorgsboende enligt LOV är genomförd och rapporterad till socialnämnd i ärende SN 2021/0181. I uppföljningen har brister identifierats, några är mindre allvarliga och kommer att följas upp i kommande avtalsuppföljning. Sju utförare uppvisar brister som kräver någon form av åtgärd. Handlingsplaner har upprättats och kommer att följas upp under februari 2022. Allvarliga brister har identifierats inom hälso- och sjukvård för ett par av verksamheterna. Uppföljningen har även identifierat andra brister som bedömts som allvarliga vilka har omfattat bemanning och personalens kompetens. Vidare har brister inom kvalitetsledningssystem, följsamhet till att skicka in underlag till beställaren samt i något fall genomförandeplaner identifierats. Under uppföljningen har språksvårigheter uttalats som en utmaning i större eller mindre utsträckning inom såväl den egna regin som hos privata leverantörer.

Avtalsuppföljning hemtjänst enligt LOV är genomförd och rapporterad till socialnämnd i ärende SN 2021/0182. I uppföljningen har brister identifierats, några är mindre allvarliga och kommer att följas upp i kommande avtalsuppföljning. Fem utförare uppvisar allvarligare brister som kräver någon form av åtgärd. Handlingsplaner har upprättats och kommer att följas upp under februari 2021. Allvarligare brister som identifierats omfattar bland annat kvalitetsledningssystem, följsamhet till att skicka in underlag till beställaren, utbildningsnivå, dokumentation samt tidsregistrering. Vidare finns en bevakning kring en av utförarna då de inväntar besked från IVO angående pågående tillståndsansökan om att

Michael Camacho

bedriva hemtjänst. Samtliga verksamhetschefer beskriver utmaningen med personalens språkkunskaper inom äldreomsorgen.

Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS är genomförd och rapporterad till socialnämnd i ärende SN 2021/0191. De områden som granskats har uppfyllt de krav som ställts i avtal med privata utförare och genom de uppdrag som socialnämnden lämnat till verksamheter som drivs i egen regi.

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden har två avtal av strategisk art som ska följas upp i årsredovisningen.

Avtal gällande skoladministrativt system. Avtalet omfattar systemtjänster för intern elevadministration och tjänster för utförare och vårdnadshavare gällande betalningar och ansökan till förskola och skola. Systemet implementerades under 2021 och avtalet har följts upp mycket noggrant vad gäller säkerhet, funktionalitet och användarvänlighet genom återkommande möten mellan förvaltningen och leverantören. Den löpande dialogen har visat att leverantören fullgjort sina åtaganden i sin helhet och att samarbetet fortgår på ett korrekt sätt. Fakturorna överensstämmer med villkoren i avtalet vilket kontrollerats vid attest. Det finns inga utestående frågor vid årets slut annat än önskemål om löpande utveckling.

Avtal gällande skolskjuts med bil för elever med särskilda behov. Tjänsten är upphandlad med SKL Kommentus Inköpscentral AB som ombud för Danderyds kommun. Trots att kommunstyrelsen är avtalsägare är avtalet strategiskt för utbildningsnämnden då det är en förutsättning för att ett flertal elever i behov av särskilt stöd ska kunna komma till sin skola. Tjänsterna som levererats har haft brister under året där förseningar varit vanligt förekommande under vissa perioder. Leverantören har haft problem att hantera pandemin med den personal- och fordonsbrist den fört med sig. Bildningsförvaltningen har kallat till ett stort antal möten med leverantören för att säkerställa långsiktigt hållbara lösningar för de resenärer som drabbats återkommande. Även upphandlingsenheten inom kommunledningskontoret har deltagit vid möten för att säkerställa att kommunen har en enhetlig uppföljning och att viten betalas enligt avtal. Brister har även funnits i fakturaunderlagen som inte följer kraven i avtalet. Förvaltningen har upprepade gånger haft kontakt med leverantören och i ett fall bestridit en faktura på 2 miljoner kronor. Ett förlikningsavtal på 0,2 miljoner kronor har nu ersatt kravet i denna faktura. Kopplat till avtalet har ett internt arbete inom bildningsförvaltningen påbörjats för att säkerställa att samtliga tjänster som utförs är i enlighet med gällande riktlinjer för skolskjuts samt att kostnadsfördelningen blir korrekt i de fall en elev även har beviljade insatser beslutade av socialnämnden där skjuts med bil

Michael Camacho

ingår. Avtalet med nuvarande leverantör är förlängt till 2022-12-31. Upphandlingsarbete inför nytt avtal pågår.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har två strategiska avtal med tre leverantörer:

1. Martin & Servera, avtal avseende leverans av livsmedel i form av bland annat kolonial, kött- och mejeriprodukter.
2. Rengörare Näslund, avtal avseende städtjänster för kommundelarna Danderyd och Djursholm.
3. PMI Clean, avtal avseende städtjänster för kommundelarna Enebyberg och Stocksund.

Ett flertal kontroller har utförts utifrån tre huvudområden; leverantörens ekonomiska ställning, att leverantören uppfyller väsentliga krav enligt ramavtal samt att kommunen köpt till avtalat pris. I samband med detta har kontroller gjorts av tusentals transaktioner i dessa avtal och inga väsentliga avvikelser har påträffats.

Nuvarande Ramavtal avseende livsmedel sträcker sig till den 1 mars 2022 med leverantören Martin & Servera. En ny upphandling har genomförts som resulterade i ett nytt Ramavtal med samma leverantör. Det nya Ramavtalet träder i kraft den 2022-05-02 och under övergångsperioden mellan det gamla och det nya Ramavtal kommer detta att direktupphandlas till samma villkor som i det gamla Ramavtal.

Nuvarande Ramavtal avseende städ med leverantörerna Rengörare Näslund och PMI Clean sträcker sig till den 2022-04-30. En ny upphandling har genomförts som resulterade i ett nytt Ramavtal med bara en leverantör, leverantör Rengörare Näslund, det nya avtalet träder i kraft den 2022-05-01.

Övriga nämnder

Byggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, överförmyndarnämnden har inte några strategiska avtal.

Kommunledningskontorets yttrande

För 2021 rapporterar socialnämnden två avvikelser och utbildningsnämnden en avvikelse medan övriga nämnder inte rapporterar någon avvikelse.

Socialnämnden rapporterar i uppföljningen för **hemtjänst** och **vård- och omsorgsboende** de bristerna har identifierats i enlighet lagen om valfrihetssystem (LOV). Några brister är mindre allvarliga och kommer att följas upp i kommande avtalsuppföljning. För allvarligare brister som kräver åtgärder har handlingsplaner upprättats och kommer att följas upp under feb 2022. Allvarligare brister som identifierats är kopplade till utbildningsnivå, dokumentation samt tidsregistrering. Vidare finns en bevakning kring en av

Michael Camacho

utförarna då de inväntar besked från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) angående pågående tillståndsansökan om att bedriva hemtjänst.

Utbildningsnämnden rapporterar i uppföljningen av avtal gällande *skolskjuts med bil för elever med särskilda behov*, har brister påträffats. De brister som har funnits i form av förseningar har följts upp och åtgärdats inom ramen för avtalet. Avvikelser har funnits i fakturaunderlagen som inte följer kraven i avtalet. Utbildningsnämnden har ökat kontroll för att säkerställa att samtliga tjänster som utförs är i enlighet med gällande riktlinjer för skolskjuts samt att kostnadsfördelningen blir korrekt. Avtalet med nuvarande leverantör är förlängt till 2022-12-31. Upphandlingsarbete inför nytt avtal pågår.

Kommunledningskontorets sammantagna bedömning är att de åtgärder som är vidtagna och de åtgärder som är planerade säkerställer att syftet med uppföljningen uppnås.

Ekonomiska konsekvenser

Uppföljningens syfte är att säkerställa god ekonomisk hushållning.

Johan Lindberg
Kommundirektör

Björn Wallgren
Ekonomichef

Handlingar i ärendet

1. Tjänsteutlåtande, Uppföljning av nämndernas strategiska avtal 2021