

# Granskning av uppföljning och insyn privata utförare

**Danderyds kommun**

November 2022

*Jenny Nordqvist, revisionskonsult*

*Johanna Larsson, revisionskonsult*

*Malou Olsson, specialist, certifierad kommunal revisor*







*Kristian Damlin, certifierad kommunal revisor*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Danderyds kommun genomfört en granskning av uppföljning och insyn privata utförare. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare samt att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare. Därtill är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen **har** ett ändamålsenligt system för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
	KS	SN
1. Säkerställer kommunstyrelsen och socialnämnden ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställts genom upphandling och avtal?	 Ja	 Delvis
2. Har socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?		 Ja
3. Genomförs uppföljning och kontroll av privata utförare?		 Delvis
4. Säkerställer socialnämnden återrapportering av vad genomförd kontroll och uppföljning visar?		 Ja
5. Agerar socialnämnden i förekommande fall genom aktivt beslutsfattande utifrån den uppföljning och kontroll som den tagit del av?		 Ja

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till *socialnämnden*:

- Att säkerställa att internkontrollplanen innehåller kontrollmoment med bäring på uppföljning av avtal med privata utförare.
- Att överväga att följa upp avtal på individnivå i de fall det är motiverat utifrån ett riskperspektiv (risk för den enskilda personen) och/eller ett ekonomiskt perspektiv (avtalet är värt mycket pengar) samt att i så fall rapportera uppföljningen till nämnd.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>6</b>
<b>Socialnämndens organisation</b>	<b>6</b>
<b>Styrande dokument</b>	<b>6</b>
<b>System som möjliggör uppföljning och insyn</b>	<b>7</b>
<b>Reglerade former för uppföljning och kontroll</b>	<b>11</b>
<b>Uppföljning och kontroll av privata utförare</b>	<b>14</b>
<b>Återrapportering av genomförd kontroll och uppföljning</b>	<b>17</b>
<b>Vidtagna åtgärder utifrån uppföljning och kontroll</b>	<b>19</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>20</b>

# Inledning

## Bakgrund

År 2015 infördes krav i kommunallagen på att fullmäktige under varje mandatperiod ska anta ett program med mål och riktlinjer för uppföljning och insyn i privata utförare.

Verksamhet som bedrivs på en nämnds uppdrag av en extern aktör är att betrakta som nämndens ansvar. Med lagändringen år 2015 skärptes således kraven på att kommunen ska ha en systematik och kontinuitet i sin uppföljning och kontroll av de externa utförarna.

De driftentreprenader eller externa utförare i annan form som kommunen använder sig av ska ha upphandlats och avtalsmässigt reglerats för att kommunen ska kunna ta sitt uppföljnings- och insynsansvar.

Revisorerna i Danderyds kommun har i sin risk- och väsentlighetsanalys prioriterat att granska huruvida socialnämnden säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare samt att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.

## Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte har varit att bedöma om socialnämnden säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare samt att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.

För att besvara syftet har följande revisionsfrågor formulerats:

- Säkerställer kommunstyrelsen och socialnämnden ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställts genom upphandling och avtal?
- Har socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?
- Genomförs uppföljning och kontroll av privata utförare?
- Säkerställer socialnämnden återrapportering av vad genomförd kontroll och uppföljning visar?
- Agerar socialnämnden i förekommande fall genom aktivt beslutsfattande utifrån den uppföljning och kontroll som den tagit del av?

Revisionsfråga 1 berör kommunstyrelsen och samtliga revisionsfrågor berör socialnämnden.

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Kommunallagen (2017:725) 6 kap. 6 §

- Fullmäktiges program för uppföljning och insyn
- Kommunens egna styrande dokument i form av reglementen, delegationsordningar, plan/budget, policys, riktlinjer och beslutade strategier med bäring på avtal

### **Avgränsning**

Granskningen har avgränsats till att avse kommunstyrelsen och socialnämnden. Den del som avser kommunstyrelsen handlar om att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn i privata utförare. I tid avgränsas granskningen i huvudsak till år 2022, samt i vissa delar år 2021.

### **Metod**

Granskningen har genomförts genom följande metod:

- Dokumentstudier av relevanta styrdokument och planer/strategier med bäring på granskningsområdet.
- Genomgång av protokoll med avseende på beslut med bäring på granskningsområdet i syfte att identifiera aktivt beslutsfattande.
- Stickprov på avtal har inhämtats, med syfte att bedöma om avtalen möjliggör uppföljning och insyn.
- Insamling och analys av uppföljningsdokumentation från det senaste året, i förekommande fall på övergripande nivå samt utifrån valda stickprov.

Intervjuer har genomförts med:

- Ekonomichef
- Upphandlingssamordnare
- Socialdirektör
- Avdelningschef äldre och personer med funktionsnedsättning
- Avdelningschef vuxen
- Avdelningschef familj

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten. Rapporten är kvalitetssäkrad av Kristian Damlin, certifierad kommunal revisor, och Malou Olsson, specialist inom området och certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwC:s interna riktlinjer för kvalitetssäkring.

# Granskningsresultat

## Socialnämndens organisation

I socialnämndens verksamhetsplan för år 2022 beskrivs nämndens ansvarsområden. Nämnden fullgör kommunens uppgifter inom bland annat individ- och familjeomsorg, äldreomsorg samt omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Socialförvaltningen ansvarar för myndighetsutövning på socialnämndens uppdrag, vilket innebär att utreda, fatta beslut, verkställa insatser samt att följa upp att insatserna är av god kvalitet för den enskilde. Socialförvaltningen är indelad i fyra verksamhetsområden (avdelningar) och inom följande tre områden används privata utförare:

- **Familj** - Myndighetsutövning och bistånd enligt SoL och LVU till barn och ungdomar (0-20 år) och deras familjer. Placeringar och uppföljning av barn och ungdomar i såväl familjehem, HVB eller stödboende
- **Vuxen** - Försörjningsstöd, stöd och insatser till personer med missbruk, stöd och insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL
- **Äldre och personer med funktionsnedsättning** - Insatser för äldre eller personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL) eller Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Enligt socialnämndens verksamhetsplan 2022 ansvarar nämnden för att upphandla drift av privata utförare samt följa upp kvaliteten i verksamheterna hos såväl privata utförare som den egna regin. Det framgår att driften av verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde utförs av privata utförare enligt gällande kundvalssystem enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem), genom upphandling enligt LOU (Lagen om offentlig upphandling) eller drift i egen regi.

## Styrande dokument

Enligt kommunallagen 5 kap. 3 § ska fullmäktige för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare. I programmet ska det anges hur fullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses.

Kommunfullmäktige har 2019-09-23 § 109 beslutat om *Program för uppföljning och insyn*. Syftet med programmet är att lyfta frågorna om uppföljning och insyn till en politisk strategisk nivå (kommunfullmäktige) och därigenom lägga fast riktlinjer för uppföljning och insyn i privata och kommunala utförares verksamhet. Programmet gäller för samtliga förvaltningar. Ekonomichef är processägare för programmet. Vid intervju framgår att revidering av programmet planeras att genomföras under år 2023.

## System som möjliggör uppföljning och insyn

*Revisionsfråga 1: Säkerställer kommunstyrelsen och socialnämnden ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställts genom upphandling och avtal?*

### *lakttagelser*

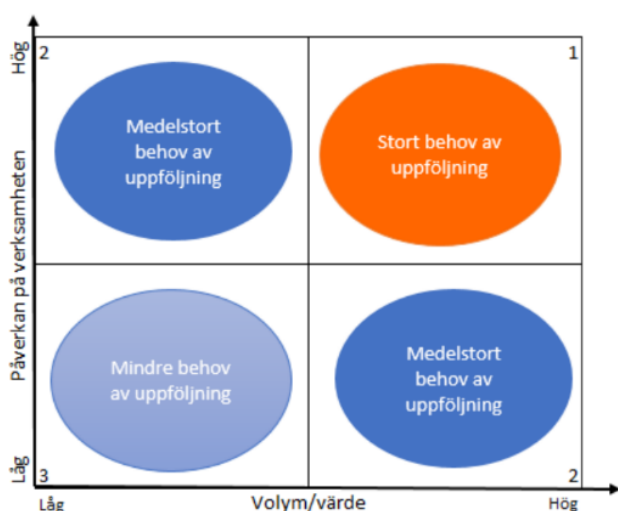
#### *Riktlinjer för uppföljning och insyn*

Kommunstyrelsen har beslutat om *Riktlinjer för uppföljning och insyn*. Riktlinjerna är senast uppdaterade 2019-04-08 § 69. Riktlinjerna utgår från kommunfullmäktiges program. Syftet med riktlinjerna är att säkra en likvärdig kvalitet i de tjänster som kommunen tillhandahåller oavsett om de utförs i egen regi eller om de utförs av en privat utförare. Riktlinjerna ska även tillgodose allmänhetens insyn i hur uppdraget utförs. Riktlinjerna gäller för samtliga förvaltningar.

I *Riktlinjer för uppföljning och insyn* anges att när en kommunal tjänst överlämnas till en privat utförare behöver kommunen analysera vilka mål och riktlinjer som ska gälla för den upphandlade verksamheten och hur uppföljningen ska göras. Det ska vara enhetliga krav på verksamhet i egen regi och privata utförare. Det är genom upphandlingsdokument och avtal som programmets krav säkerställs. Målen ska vara vägledande i en nämnds kravställning i upphandlingsdokument och vid utformning av valfrihetssystem (LOV).

Av *Riktlinjer för uppföljning och insyn* framgår att varje nämnd själv gör bedömningen av vilka avtal som betraktas som strategiska och även hur många avtal som klassas som strategiska. Vidare bör nämnderna klassificera sina avtal med hänsyn till värde och påverkan på verksamheten enligt modellen nedan, se figur 1. Modellen består av fyra kvadranter där avtal ska klassificeras utifrån både påverkan på verksamheten, volym/värde samt behov av uppföljning. Vid intervju lyfts att modellen inte används i så stor utsträckning i kommunen.

*Figur 1: Modell för klassificering av avtal som återfinns i Riktlinjer för uppföljning och insyn.*



I *Riktlinjer för uppföljning och insyn* framgår även att varje nämnd ska följa upp samtliga avtal årligen. I nämndernas verksamhetsplan ska en plan för uppföljning av strategiska avtal finnas med. De avtal som inte klassificeras som strategiska avtal ska enligt riktlinjen följas upp i nämndernas internkontrollplaner. Plan för strategiska avtal och uppföljning av avtalen ska rapporteras i systemet Hypergene. I anvisningarna till nämnd avseende årsredovisning finns det ett avsnitt om uppföljning av de strategiska avtalen. När ett avtal gäller verksamheter inom flera nämnder ansvarar respektive nämnd för sin del av avtalet. Förvaltningschefen på varje förvaltning är ansvarig för avtalen som tillhör förvaltningen och utser en avtalsansvarig för respektive avtal.

Vid intervjuer framgår att kommunens upphandlingssamordnare ansvarar för att sammanställa uppföljningen från samtliga nämnder till en kommunövergripande rapport som kommunstyrelsen tar del av.

## **Kommunstyrelsen**

### *Beslut om strategiska avtal*

Kommunstyrelsen beslutade 2021-04-26 § 60 om klassificering av strategiska avtal år 2021. Av protokollet framgår att kommunstyrelsen klassificerade två avtal som strategiska: ett som gäller livsmedel och ett som gäller städtjänster. 2022-04-25 (§ 61) fattade kommunstyrelsen motsvarande beslut om klassificering av strategiska avtal år 2022. Av protokollet framgår att kommunledningskontoret hade inventerat befintliga avtal och gjort samma bedömning som år 2021; ett avtal som gäller livsmedel och ett som gäller städtjänster klassificerades som strategiska. Av protokollet framgår därtill att nämnda avtal ingår i den samlade uppföljningen av samtliga strategiska avtal i kommunen.

### *Förfrågningsunderlag och avtal*

Vi har tagit del av förfrågningsunderlag och avtal för kommunstyrelsens strategiska avtal per 2022. Från förfrågningsunderlag avseende *livsmedel* framgår att upphandling genomfördes som en samordnad upphandling av Stockholm Nordost. Av förfrågningsunderlaget framgår att anbudslämnare behöver godkänna insyn i verksamheten och att uppföljning av avtal kommer att genomföras. Vid genomgång av det strategiska avtalet med leverantören för livsmedel framgår att avtalet möjliggör insyn i verksamheten samt uppföljning och utvärdering. I upphandlingsdokumentet avseende *lokalvård* behöver leverantör som vill lämna anbud godkänna insyn i verksamheten och att uppföljning av avtal kommer att genomföras. Uppföljning, kontroll och insyn i verksamheten regleras även i avtalet som är upprättat med leverantören.

### *Uppföljning och återrapportering av strategiska avtal*

Vid genomgång av kommunstyrelsens protokoll från sammanträden år 2021 och 2022 framgår att återrapportering avseende kontroll och uppföljning av privata utförare har skett vid följande tillfälle:

- 2021-05-24 § 94 - Uppföljning av nämndernas strategiska avtal 2020
- 2022-04-25 § 69 - Uppföljning av nämndernas strategiska avtal 2021
- 2022-05-11 § 49 - Årsredovisning Danderyds kommun 2021



Årsredovisningen för år 2021 innehåller samma information som 2021 års uppföljning av nämndernas strategiska avtal.

I *Årsredovisning 2021* framgår att antal strategiska avtal i kommunen uppgick till femton avtal år 2021. Uppföljningen visar att tre avtal innehöll brister; ett avtal gäller skolskjuts med bil för elever med särskilda behov och två gäller ansvarsområden inom socialnämnden: hemtjänsten och vård- och omsorgsboenden.

- Avseende *skolskjuts* framgår att ett internt arbete har påbörjats för att säkerställa att avtalet följs. Vidare framgår att avtalet med nuvarande leverantör är förlängt till 31 december 2022 samt att upphandlingsarbete inför nytt avtal pågår.
- Avseende *hemtjänst* består bristerna i att utförare har uppvisat allvarigare brister gällande kvalitetsledningssystem, utbildningsnivå, dokumentation samt tidsregistrering. Det framgår vidare att det fanns en bevakning kring en av utförarna då de inväntar besked från IVO<sup>1</sup> angående pågående tillståndsansökan om att bedriva hemtjänst. Samtliga verksamhetschefer beskriver utmaningen med personalens språkkunskaper inom äldreomsorgen.
- Avseende *vård- och omsorgsboenden* framgår att utförare i egen regi har uppvisat brister inom kvalitetsledningssystem samt följsamhet till att skicka in underlag till beställaren. Språksvårigheter hos en del av personalen har identifierats som en utmaning i varierande grad.

Vid sakgranskning framgår att kommunstyrelsen inom ramen för sin uppföljning av nämndernas strategiska avtal gör en kontroll av nämndernas respektive beslut om klassificering av strategiska avtal. Om kommunstyrelsen skulle anse att ett avtal inte är ett strategiskt avtal eller att ett annat avtal skulle anses vara strategiskt, skulle detta framgå i uppföljningsärendet (som ett beslut).

I kommunstyrelsens internkontrollplan för år 2022 finns inget kontrollmoment som avser avtal, uppföljning eller fakturakontroll som rör privata utförare. Vid intervju beskrivs att det tidigare har funnits kontrollmoment som avser avtal och fakturakontroll i kommunstyrelsens internkontrollplan samt att strategiska avtal var kontrollmoment i internkontrollplanen för år 2020 respektive 2021. Vid sakgranskning lyfts att det i internkontrollreglementet anges att granskningsområden ska väljas ut med utgångspunkt från en väsentlighets- och riskbedömning samt att bedömningen har varit att övriga avtal inte erhåller tillräckligt höga värden i bedömningen och således inte är med i internkontrollen för år 2022.

### *Beslut om åtgärder*

Vid genomgång av kommunstyrelsens protokoll från sammanträden under år 2021 och 2022 framgår inte att styrelsen med utgångspunkt i uppföljning och kontroll av privata utförare har fattat några beslut kopplat till uppföljning och kontroll.

Vid intervjuer beskrivs att nämnderna och verksamheterna i kommunen själva följer upp och agerar på respektive nämnds strategiska avtal samt att kommunstyrelsen sällan har

---

<sup>1</sup> Inspektionen för vård- och omsorg

behövt besluta om åtgärder eftersom verksamheterna och nämnderna redan beslutat om åtgärder utifrån genomförda avtalsuppföljningar.

### **Socialnämnden**

*I detta avsnitt beskrivs socialnämndens struktur/system för att säkerställa uppföljning och insyn genom upphandling av avtal. Former för uppföljning och kontroll, genomförd uppföljning och kontroll samt återrapportering och vidtagna beslut beskrivs i rapporten under respektive revisionsfråga.*

Socialnämnden fattade 2021-12-15 (§ 123) beslut om klassificering av strategiska avtal inom ramen för antagandet av nämndens verksamhetsplan för år 2022. Planen innehåller ett avsnitt om strategiska avtal av vilket det framgår att nämnden följer upp strategiska avtal inom vård- och omsorg fördelade på tre huvudområden: hemtjänst, vård- och omsorgsboende samt funktionsnedsättning. Vidare framgår att socialförvaltningen planerar att följa upp de strategiska avtalen inom LOV hemtjänst och socialpsykiatriboenden under våren 2022. Under hösten 2022 ska uppföljning ske av strategiska avtal inom LOV vård- och omsorgsboenden samt grupp- och servicebostäder LSS.

Socialnämndens internkontrollplan för år 2022 saknar kontrollpunkter med bäring på avtal med och/eller uppföljning och insyn av privata utförare.

Vid intervjuer beskrivs att det blir aktuellt med direktupphandling om en individs behov inte kan säkerställas genom befintliga ramavtal. Vidare beskrivs att kontakt tas med tre leverantörer och att en av dessa väljs ut. Om en helt ny leverantör är aktuell för direktupphandling brukar upphandlingsenheten genomföra kreditkontroller. Därtill begär tjänstepersoner ut tillsyner från IVO.

### *Bedömning*

*Säkerställer kommunstyrelsen och socialnämnden ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställts genom upphandling och avtal?*

**Kommunstyrelsen: Ja.**

**Socialnämnden: Delvis.**

Bedömningen baseras på att det finns riktlinjer för uppföljning och insyn vilka fastställer att varje nämnd ska klassificera vilka avtal som ska betraktas och hanteras som strategiska avtal samt att en årlig uppföljning ska ske av såväl strategiska avtal som andra avtal. Bedömningen baseras även på att såväl kommunstyrelsen som socialnämnden har fattat beslut om klassificering av strategiska avtal år 2022. Bedömningen av kommunstyrelsen baseras därtill på att uppföljning har skett i årsredovisning. Vi noterar att kommunstyrelsen inte har fattat några aktiva beslut inom området, men har i bedömningen tagit hänsyn till att uppföljning och kontroll inte har visat på behov av sådana beslut under granskningsperioden. Avslutningsvis baseras bedömningen på att det saknas kontrollmoment avseende privata utförare i såväl kommunstyrelsens som socialnämndens internkontrollplaner. För kommunstyrelsens del framkommer att detta är motiverat utifrån genomförd riskbedömning.

## Reglerade former för uppföljning och kontroll

*Revisionsfråga 2: Har socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

### *lakttagelser*

Vi har efterfrågat underlag som ger en bild av om och på vilket sätt socialnämnden har reglerat former för uppföljning och kontroll. Dokument i form av förfrågningsunderlag samt avtal har inkommit.

### *Förfrågningsunderlag*

För granskningen har vi tagit del av förfrågningsunderlag avseende vård- och omsorgsboende inom LOV. I förfrågningsunderlaget (punkt 7.7 Uppföljning) framgår att externa utförare behöver godkänna att socialnämnden genomför uppföljning av såväl insatser på individnivå som på avtalsnivå. Uppföljning på avtalsnivå ska ske enligt den årliga planering som socialnämnden beslutar om, i dagsläget en gång per år.

Vi har även tagit del av förfrågningsunderlag för kundval enligt LOV inom hemtjänsten. Även i detta förfrågningsunderlag behöver externa utförare godkänna att socialnämnden genomför uppföljning av insatser på individnivå och på avtalsnivå (Punkt 1.2.6 Insyn i verksamheten och punkt 1.5.2.4 Uppföljningar). Det framgår därtill att fördjupade uppföljningar/särskilda granskningar kan komma att ske. Av avtalet framgår ingen frekvens på hur ofta uppföljningar av avtalet kan komma att ske.

Danderyds kommun har ett upphandlingsdokument för särskilt boende inom socialpsykiatri, satellitlägenhet och boendestöd. I upphandlingsdokument (punkt 1.12.11 Statistik och avtalsuppföljning) framgår att leverantören ska leverera statistik och besvara enkäter respektive medverka vid intervjuundersökningar. Det framgår vidare (punkt 1.12.18 Förmedling av information) att parterna ska hålla varandra underrättade om förhållanden som kan antas ha betydelse för uppdraget. Vidare framgår (punkt 1.12.22 Socialnämndens huvudmannaskap och punkt 1.12.26 Avtalsuppföljning) att socialkontoret kommer att göra avtalsuppföljningar regelbundet under avtalsperioden, minst en gång per år.

I upphandlingsdokumentet för verksamhetsdrift gruppboende som gällde för två gruppboendestäder framgår (Punkt 1.12.15 Socialnämndens huvudmannaskap) att socialkontoret kommer att göra avtalsuppföljningar regelbundet under avtalsperioden.

Enligt uppgift från förvaltningen finns det inte några mallar för upphandling inom verksamhetsområde familj. Inom familj genomförs upphandlingar genom Stockholms inköpscentral STIC. STIC samordnar upphandlingar för kommuner i Stockholms län och tar fram gemensamma ramavtal utifrån ett regionalt behov.

### *Avtal*

För att göra en bedömning av om socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren har stickprov på

upprättade avtal genomförts. Totalt valdes sju avtal ut för stickprovskontroll. Stickproven omfattar följande:

- Verksamhetsområde äldre och personer med funktionsnedsättning: Två avtal
- Verksamhetsområde vård- och omsorgsboende: Två avtal
- Verksamhetsområde familj: Två avtal, varav ett inom öppenvård och ett inom placeringar
- Verksamhetsområde vuxen: Ett avtal, vilket avser socialpsykiatri

Av genomförda stickprov framgår att samtliga avtal möjliggör insyn i verksamheten samt uppföljning och utvärdering. Av stickprovskontrollen framgår även att det finns olika mallar för avtal, beroende på om avtalet ingår i LOV eller om det ingår i ett ramavtal för exempelvis placeringar. Avtalen är därmed inte upprättade i en och samma form/mall.

Tabell 1: Stickprovskontroll av avtal med privata utförare.

Avtal (Avtalsområde inom parentes)	Möjliggör avtalet insyn i verksamheten?	Möjliggör avtalet uppföljning och utvärdering?
1. Västerängsvägen gruppboende LSS (Bostad med särskild service vuxna LSS)	Ja Under punkt 1.1.14 dokumentation regleras insyn i verksamheten. Även under punkt 1.1.15 Socialnämndens huvudmannaskap regleras insyn.	Ja Under punkt 1.1.15 Socialnämndens huvudmannaskap regleras hur uppföljning ska genomföras.
2. Blomsterfondens hemtjänst (Hemtjänst)	Ja Under punkt 1.17 uppföljning och insyn regleras hur socialkontoret ska kunna ha insyn i verksamheten.	Ja Under punkt 1.17 uppföljning och insyn regleras hur uppföljning ska genomföras.
3. Frösunda (Vård- och omsorgsboende)	Ja Under punkt 23.1 uppföljning framgår hur socialnämnden ska få insyn i verksamheten. Under punkt 15.1 regleras rätten till insyn för allmänheten.	Ja Under punkt 23.1 uppföljning framgår hur uppföljning och utvärdering ska gå till.
4. Svalnäs (Vård- och omsorgsboende)	Ja Under punkt 23.1 uppföljning framgår hur socialnämnden ska få insyn i verksamheten. Under punkt 15.1 regleras rätten	Ja Under punkt 23.1 uppföljning framgår hur uppföljning och utvärdering ska gå till.

	till insyn för allmänheten.	
5. Dataspelsakuten (Öppen vård inom verksamhetsområde familj)	Ja Under punkt 8 uppföljning/utvärdering regleras insyn i verksamheten. Även under punkt 7 dokumentation och förvaring av handlingar regleras insyn i verksamheten.	Ja Under punkt 8 uppföljning/utvärdering av verksamheten.
6. Wilma jour- och familjehem (Placeringar inom verksamhetsområde familj)	Ja Under punkt 8 uppföljning/utvärdering regleras insyn i verksamheten. Även under punkt 7 dokumentation och förvaring av handlingar regleras insyn i verksamheten.	Ja Under punkt 8 uppföljning/utvärdering av verksamheten.
7. Attendo LSS AB (Socialpsykiatri)	Ja Under punkt 22 Socialnämndens huvudmannaskap regleras insyn i verksamheten.	Ja Avtalet möjliggör uppföljning och utvärdering av verksamheten genom punkterna 11, 21, 22, 24 och 27.

Från intervjuer framgår att samverkan med privata utförare vid uppföljning upplevs fungera bra. Vidare framgår att om socialförvaltningen begär att ta del av uppföljningar, statistik och handlingar tillhandahålls det från utförarna. Det finns samverkansforum med privata utförare minst två gånger per år.

### *Bedömning*

*Har socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

**Ja.**

Bedömningen baseras på att det i granskade förfrågningsunderlag och avtal framgår att beställaren har reglerat former för uppföljning och kontroll. Vid granskning av avtal kan ses att beställarens insyn i verksamheten, samt uppföljning och utvärdering säkras i gällande avtalsvillkor. Vi noterar att det finns en variation i förfrågningsunderlagen vad gäller på vilket sätt och med vilken frekvens uppföljning ska ske.

## Uppföljning och kontroll av privata utförare

### Revisionsfråga 3: Genomförs uppföljning och kontroll av privata utförare?

I denna revisionsfråga beskrivs den uppföljning och kontroll av privata utförare som har genomförts. I revisionsfråga 4 beskrivs den återrapportering som socialnämnden har tagit del av och i revisionsfråga 5 beskrivs de åtgärder som nämnden har beslutat om.

#### *lakttagelser*

Som beskrivits i tidigare avsnitt framgår av *Riktlinjer för uppföljning och insyn* att respektive nämnds verksamhetsplan ska innehålla ett avsnitt där det framgår hur uppföljning av de strategiska avtalen ska ske. Övriga avtal ska följas upp inom ramen för nämndernas internkontroll.

Socialnämndens verksamhetsplan 2022 innehåller ett avsnitt om strategiska avtal av vilket det framgår att nämnden planerar att följa upp de strategiska avtalen inom LOV hemtjänst och socialpsykiatriboenden under våren 2022 samt att uppföljning av strategiska avtal inom LOV vård- och omsorgsboenden samt grupp- och servicebostäder LSS ska ske hösten 2022. Socialnämndens internkontrollplan för år 2022 saknar kontrollpunkter med bäring på avtal med och/eller uppföljning och insyn av privata utförare.

Vi har efterfrågat underlag som ger en bild av om uppföljning och kontroll av privata utförare genomförs.

Av *Socialnämndens årsredovisning 2021* framgår att nämndens strategiska avtal som har följts upp omfattar vård- och omsorgsboenden, hemtjänst samt bostad med särskild service för vuxna enligt LSS. Det framgår att covid-19-pandemin har påverkat verksamheterna, vilket i sin tur har påverkat följsamheten till upprättade rutiner. Vidare framgår:

- *Avtalsuppföljning vård- och omsorgsboende enligt LOV* har genomförts och redovisats till nämnd. Brister har identifierats och de mindre allvarliga bristerna kommer följas upp i kommande avtalsuppföljning. Sju utförare uppvisar brister som kräver någon form av åtgärd och för detta har handlingsplaner upprättats som kommer att följas upp under februari 2022<sup>2</sup>. 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 regionen som hos privata leverantörer.

---

<sup>2</sup> Bristerna berörde vård- och omsorgsboenden i egen regi och inte privata utförare. På sammanträdet 2022-03-21 §24-25 fick socialnämnden återrapportering avseende dessa brister och vidtagna åtgärder.

- *Avtalsuppföljning hemtjänst enligt LOV* har genomförts och redovisats till nämnd. I uppföljningen har brister identifierats, några är mindre allvarliga och kommer att följas upp i kommande avtalsuppföljning. Fem utförare uppvisar allvarliga brister som kräver någon form av åtgärd. Handlingsplaner har upprättats och kommer att följas upp under februari 2022. 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 bedriva hemtjänst. Samtliga verksamhetschefer beskriver utmaningen med personalens språkkunskaper inom äldreomsorgen.
- *Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS* har genomförts och redovisats till nämnd. 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.

Utöver årsredovisning har uppföljningsrapporter för år 2021 och 2022 inkommit. Av uppföljningsrapporterna framgår att tjänstepersoner på socialförvaltningen har genomfört uppföljningar av privata utförare inom vård- och omsorgsboenden, socialpsykiatri, hemtjänst och bostad med särskild service. Avtalsuppföljningarna har sammanställts i en rapport för respektive område. Dessa redovisas nedan.

### *Vuxen*

Rapporten för avtalsuppföljning socialpsykiatri 2022 följer förfrågningsunderlagets huvudrubriker:

- Personal och bemanning
- Ledningssystem för kvalitet
- Krav på tjänst
- Hälso- och sjukvård
- Individuellt anpassat stöd

I rapporten redovisas varje avtalspunkt samt en redogörelse för om utförarna uppfyller kraven i avtalet. För 2022 var samtliga avtalspunkter uppfyllda.

### *Äldre och personer med funktionsnedsättning*

#### *Personer med funktionsnedsättning*

Av uppföljningsrapporten för avtalsuppföljning för bostäder med särskild service för vuxna (LSS) år 2021 framgår att avdelningschef, gruppchef LSS samt LSS-handläggare har deltagit i utformandet av frågeställningarna som ingick i uppföljningen. Frågorna har skickats digitalt till samtliga verksamhetschefer. Elva områden har ingått i uppföljningen:

- Kompetens
- Bemanning
- Meningsfull tillvaro
- Personalens förhållningssätt och bemötande
- Genomförandeplan
- Dokumentation



- Samarbete
- Anhörigstöd
- Våld i nära relationer
- Klagomålshantering
- Tillägsfrågor om personalens utbildning vid anställning samt förhållandet mellan tillsvidareanställda och timvikarier.

För varje område återfinns en samlad bild på vad verksamhetscheferna har svarat. I slutet av rapporten i sammanfattningen framgår att det förekommer mindre brister. Eftersom verksamheterna redan arbetade med att förbättra bristerna ska det följas upp vid nästa avtalsuppföljning.

Av rapporten för avtalsuppföljningen för år 2021 framgår att uppföljningen följde samma huvudrubriker som återfinns i förfrågningsunderlaget:

- Krav på utförare
- Krav på tjänst
- Personal
- Avtalsvillkor

### *Hemtjänst*

I rapporten för avtalsuppföljning hemtjänst år 2022 framgår att den föregående avtalsuppföljningen genomfördes hösten 2021. Fokus i årets uppföljning var på de brister och åtgärder som tidigare identifierats samt frågor om utveckling och kompetens inom hemtjänstområdet. Avtalsuppföljningen baserades på kraven i förfrågningsunderlaget samt kontroll i verksamhetssystem Credit Safe, Phonio och Treserva. Årets uppföljning visade att samtliga sju utförare inom hemtjänst uppfyller ställda krav.

Gemensamt för alla fyra rapporter för avtalsuppföljning är att bedömningen utgår från fyra nivåer:

- grön nivå som uppfyller ställda krav
- gul nivå innebär att mindre brister förekommer men som inte bedöms allvarliga, åtgärder följs upp vid nästa avtalsuppföljning
- orange nivå innebär att allvarliga brister, alternativt flera mindre allvarliga brister som sammantaget bedöms som allvarliga, har identifierats. Bristerna åtgärdas enligt upprättad handlingsplan och följs upp av socialnämndens tjänstepersoner.
- Röd nivå innebär att verksamheten har alarmerande brister som kräver omgående åtgärd.

### *Vård- och omsorgsboenden inom LOV*

I rapporten för avtalsuppföljning för vård- och omsorgsboenden inom LOV framgår att avtalsuppföljningen följer förfrågningsunderlagets huvudrubriker:

- Krav på utförare
- Krav på tjänst
- Personal



- Avtalsvillkor

Fokus under uppföljningen som genomfördes år 2021 låg på verksamheternas ledningssystem för kvalitet, egenkontroll, synpunkt och klagomålshantering samt omvårdnadspersonalens kompetens och anställningsformer.

### *Familj*

För granskningen har vi efterfrågat uppföljningar på avtalsnivå för de avtal som ingick i stickprovet för verksamhetsområde familj. Av intervju och kompletterande frågor via e-post framgår att det genomförs uppföljningar av insatser på individnivå en gång per år eller vid behov. Avtal följs inte upp på avtalsnivå. Avtalen som ingår i verksamhetsområde familj ingår inte i de strategiska avtalen som nämnden beslutat om. Vidare framgår vid intervjuer att ramavtal följs upp av Stic. Vad gäller avtal som har upprättats genom direktupphandling, följs insatsen upp på individnivå, dock inte själva avtalet.

I flera intervjuer lyfts det som ett utvecklingsområde att det inte görs en uppföljning av avtal som inte har klassats som strategiska avtal. Vid intervjuer framhålls vidare att det kan finnas många små avtal som inte följs upp inom kommunen.

Vid intervjuer framhålls att för de strategiska avtalen följs avtalspunkterna upp. Det som ingår i uppföljning är bland annat genomförandeplaner, avvikelser, klagomål och synpunkter. Om det framkommer brister behöver tas det fram en handlingsplan. Om åtgärderna inte åtgärdas med handlingsplanen finns det en åtgärds/vitestrappa i varje avtal.

### *Bedömning*

#### *Genomförs uppföljning och kontroll av privata utförare?*

#### **Delvis.**

Bedömningen baseras på att en årlig uppföljning och kontroll görs av strategiska avtal med privata utförare. Inom verksamhetsområde familj och vuxen sker uppföljning av insatser på individnivå. Bedömningen baseras även på att uppföljning och kontroll genomförs och dokumenteras på aggregerad nivå (nämndens årsredovisning) samt på avtalsnivå (uppföljningsrapporter). Bedömningen baseras därtill på att socialnämndens internkontrollplan för år 2022 saknar kontrollmoment avseende avtalsuppföljning, vilket inte är i linje med riktlinjerna för uppföljning och insyn.

### **Återrapportering av genomförd kontroll och uppföljning**

#### *Revisionsfråga 4: Säkerställer socialnämnden återrapportering av vad genomförd kontroll och uppföljning visar?*

#### *lakttagelser*

Vid genomgång av socialnämndens protokoll från sammanträden under perioden 2021 - 2022 framgår att återrapportering avseende kontroll och uppföljning av privata utförare har skett vid följande tillfällen:

- 2021-01-27 § 21 - Avtalsuppföljning hemtjänst 2020

- 2021-06-17 § 73 - Avtalsuppföljning socialpsykiatri 2021
- 2021-06-17 § 86 - Information - avtalsuppföljning
- 2021-09-22 § 94 - Avtalsuppföljning vård- och omsorgsboenden 2020
- 2021-12-15 § 125 - Avtalsuppföljning vård- och omsorgsboenden 2021
- 2021-12-15 § 126 - Avtalsuppföljning hemtjänst 2021
- 2021-12-15 § 127 - Avtalsuppföljning av bostad med särskild service för vuxna enligt LSS 2021
- 2022-03-21 § 15 - Socialnämndens årsredovisning för 2021
- 2022-06-15 § 61 - Avtalsuppföljning socialpsykiatri 2022
- 2022-09-05 § 79 - Avtalsuppföljning hemtjänst 2022

Vid genomgång av socialnämndens protokoll framgår att nämnden därtill tar del av återrapportering avseende handlingsplaner där avtalsuppföljningen visat på brister. Under 2021 och 2022 har nämnden tagit del av följande återrapportering avseende privata utförare:

- 2021-04-19 § 53 - Uppföljning handlingsplaner hemtjänst inom LOV 2021 - Nämnden godkände rapportering av uppföljning handlingsplaner inom LOV hemtjänst. Av protokollet framgår att avtalsuppföljning avseende hemtjänst genomfördes under perioden november/december 2020 samt att uppföljningen identifierade brister som krävde åtgärder av tre utförare. Resultaten återkopplades skriftligen till berörda verksamhetschefer december 2020. Varje verksamhetschef har upprättat en handlingsplan med förbättringsåtgärder. En uppföljning av handlingsplanerna, med avseende på om åtgärderna genomförts, har utförts under mars månad 2021.
- 2022-03-21 § 25 tog nämnden del av en återrapportering avseende arbetet med att höja den generella språkkunskapen inom vård och omsorg i egen regi. 2022-06-15 § 66 tog nämnden del av ytterligare återrapportering avseende pågående samt planerade språkstödande aktiviteter. Av protokollet framgår att det pågår ett arbete med att höja kraven på medarbetarnas kompetensnivå i förfrågningsunderlag för hemtjänsten. Vidare framgår att avtalsuppföljning 2022 indikerar att andelen medarbetare med bristande språkkunskap inom hemtjänsten minskat inom hemtjänsten sedan föregående uppföljning.

Av intervjuer framgår att socialutskottet följer upp insatser/avtal som individnivå och inte avtal i sig.

### *Bedömning*

*Säkerställer socialnämnden återrapportering av vad genomförd kontroll och uppföljning visar?*

**Ja.**

Bedömningen baseras på att återrapportering avseende kontroll och uppföljning av privata utförare har skett till socialnämnden. Vi noterar att återrapporteringen avser

strategiska avtal, vilket innebär att övriga avtal - till exempel individavtal inom familj - följs upp av socialutskottet.

## **Vidtagna åtgärder utifrån uppföljning och kontroll**

*Revisionsfråga 5: Agerar socialnämnden i förekommande fall genom aktivt beslutsfattande utifrån den uppföljning och kontroll som den tagit del av?*

### *lakttagelser*

Som framgår av föregående revisionsfråga har socialnämnden tagit del av återrapportering avseende kontroll och uppföljning av privata utförare vid ett antal tillfällen under år 2021 och 2022. Nämndens beslut innebar vid att nämnden godkände avtalsuppföljningarna. Utöver godkännande av avtalsuppföljning, har nämnden fattat ytterligare beslut vid två sammanträden:

- 2021-01-27 § 21 - Avtalsuppföljning hemtjänst 2020 - Nämnden beslutade att godkänna avtalsuppföljningen för 2020 avseende hemtjänst enligt LOV samt att nämnden den 19 april 2021 skulle få en redovisning av handlingsplanerna. Nämnden tog del av uppföljning handlingsplaner 2021-04-19 § 53.
- 2021-06-17 § 73 - Avtalsuppföljning socialpsykiatri 2021 - Nämnden beslutade att godkänna rapporteringen av avtalsuppföljningen av särskilt boende, satellitlägenhet samt boendestöd i reguljärt boende inom socialpsykiatri samt att ge socialkontoret i uppdrag att återrapportera resultatet av arbetet med framtagen åtgärdsplan till socialnämnden under hösten 2021. Nämnden tog del av resultatet kring framtagen åtgärdsplan 2021-12-15 § 128.
- 2022-03-21 § 24-25 - Nämnden tog del av återrapportering avseende brister och vidtagna åtgärder avseende vård- och omsorgsboenden i egen regi. Nämnden beslutade att förvaltningen skulle återrapportera hur arbetet fortskrider vid nämndens sammanträde i juni. Nämnden fick återrapportering på sammanträdet i juni.
- 2022-03-21 § 26 - Nämnden tog del av återrapportering avseende arbetet med att höja den generella språkkunskapen inom vård och omsorg. Nämnden beslutade att återrapportering på vad som konkret sker skulle delges nämnden på sammanträdet i juni. På sammanträdet i juni fick nämnden återrapportering.

Vid intervjuer beskrivs att socialförvaltningen har god kontroll över de stora avtal som de själva ansvarar för. Det uppges vara svårare att ha kontroll över de ramavtal där förvaltningen samarbetar med andra. Vidare framhålls att nämnden upplevs vara mån om att uppföljning av privata utförare genomförs.

### *Bedömning*

*Agerar socialnämnden i förekommande fall genom aktivt beslutsfattande utifrån den uppföljning och kontroll som den tagit del av?*

**Ja.**

Bedömningen baseras på att socialnämnden fattar aktiva beslut baserat på den uppföljning och kontroll av privata åtgärder som nämnden tar del av.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Danderyds kommun genomfört en granskning av uppföljning och insyn privata utförare. Granskningens syfte är att bedöma om socialnämnden säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare samt att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.




Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att socialnämnden **inte helt** säkerställer en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare. Därtill är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen **har** ett ändamålsenligt system för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn av privata utförare.

## Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer till *socialnämnden*:

- Att säkerställa att internkontrollplanen innehåller kontrollmoment med bäring på uppföljning av avtal med privata utförare.
- Att överväga att följa upp avtal på individnivå i de fall det är motiverat utifrån ett riskperspektiv (risk för den enskilda personen) och/eller ett ekonomiskt perspektiv (avtalet är värt mycket pengar) samt att i så fall rapportera uppföljningen till nämnd.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Säkerställer kommunstyrelsen och socialnämnden ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställts genom upphandling och avtal?	<b>KS: Ja</b> <b>SN: Delvis</b> Det finns riktlinjer för uppföljning och insyn vilka fastställer att varje nämnd ska klassificera vilka avtal som ska betraktas och hanteras som strategiska avtal samt att en årlig uppföljning ska ske av såväl strategiska avtal som andra avtal. Såväl kommunstyrelsen som socialnämnden har fattat beslut om klassificering av strategiska avtal år 2022. Uppföljning har skett i kommun- styrelsens årsredovisning. Kommunstyrelsen har inte fattat några aktiva beslut inom området, men uppföljning och kontroll har inte visat på behov av sådana beslut under granskningsperioden. Det saknas kontrollmoment avseende privata utförare i såväl kommunstyrelsens som socialnämndens internkontrollplaner. För kommunstyrelsens del framkommer att detta är motiverat utifrån genomförd riskbedömning.	 
2. Har socialnämnden i avtal eller annan form reglerat formerna för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?	<b>Ja</b> I förfrågningsunderlag och avtal framgår att beställaren har reglerat formerna för uppföljning och kontroll. Vid granskning av avtal kan ses att beställarens insyn i verksamheten, samt uppföljning och utvärdering säkras i gällande avtalsvillkor. Det finns en variation i förfrågningsunderlagen vad gäller på vilket sätt och med vilken frekvens uppföljning ska ske.	

---

3. Genomförs uppföljning och kontroll av privata utförare?

**Delvis**

En årlig uppföljning och kontroll görs av strategiska avtal med privata utförare. Inom verk- samhetsområde familj och vuxen sker uppföljning av insatser på individnivå. Uppföljning och kontroll genomförs och dokumenteras på aggregerad nivå samt på avtalsnivå. Socialnämndens internkontrollplan för år 2022 saknar kontrollmoment avseende avtalsuppföljning.



---

4. Säkerställer socialnämnden återrapportering av vad genomförd kontroll och uppföljning visar?

**Ja**

Återrapportering avseende kontroll och uppföljning av privata utförare har skett till socialnämnden. Återrapporteringen avser strategiska avtal, vilket innebär att övriga avtal - till exempel individavtal inom familj - följs upp av socialutskottet.



---

5. Agerar socialnämnden i förekommande fall genom aktivt beslutsfattande utifrån den uppföljning och kontroll som den tagit del av?

**Ja**

Socialnämnden fattar aktiva beslut baserat på den uppföljning och kontroll av privata åtgärder som nämnden tar del av.



2022-11-17

Kristian Damlin

Jenny Nordqvist

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Danderyds kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2022-03-31. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.