

# Uppföljning och insyn privata utförare

**Sollentuna kommun**

Juni 2023

*Malou Olsson*

*Ellen Håkansson*

*Charlie Winde*

*Kvalitetssäkrare: Henrik Fagerlind certifierad kommunal revisor*




# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sollentuna kommun genomfört en granskning avseende uppföljning och insyn av privata utförare.

Granskningens syfte har varit att bedöma om kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden **inte helt** har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll 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
Säkerställer kommunstyrelsen ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställs genom upphandling och avtal?	Delvis 
Har vård- och omsorgsnämnden i avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?	Delvis 
Säkerställer vård- och omsorgsnämnden att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?	Nej 

## Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultatet vill vi lämna följande rekommendationer till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden:

- att säkerställa att verksamhetssystemet Pejls implementering färdigställs i syfte att stärka den interna kontrollen och följa upp kvalitetsindikatorer.
- att säkerställa följsamhet till antagen riktlinje för uppföljning av privata utförare för att uppnå en enhetlig och likvärdig utvärdering i samtliga verksamheter.
- att säkerställa att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal och nämndens antagna riktlinje.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>2</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>2</b>
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	<b>3</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>3</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>3</b>
<b>Metod</b>	<b>3</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>4</b>
<b>System för uppföljning och insyn</b>	<b>4</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>4</b>
<b>Bedömning</b>	<b>9</b>
<b>Avtal och reglerad uppföljning och kontroll</b>	<b>9</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>9</b>
<b>Bedömning</b>	<b>11</b>
<b>Uppföljning i enlighet med avtal</b>	<b>11</b>
<b>lakttagelser</b>	<b>11</b>
<b>Bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>13</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>14</b>
<b>Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>14</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. För vissa verksamheter är kommunens möjligheter till uppföljning och insyn begränsade, och ansvaret för kontroll ligger således på andra myndigheter. Detta gäller grund- och gymnasieskoleverksamhet, vilket istället kontrolleras av Skolinspektionen.

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

Revisorerna i Sollentuna kommun har i sin risk- och väsentlighetsanalys prioriterat en granskning av hur ansvariga nämnder säkerställer att en tillräcklig uppföljning och kontroll av privata utförare genomförs, samt att översiktligt granska det kommungemensamma systemet för upphandling och inköp med bäring på uppföljning och insyn i privata utförare.

## Syfte och revisionsfrågor

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare.

## Revisionskriterier

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Säkerställer kommunstyrelsen ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställs genom upphandling och avtal?
- Har vård- och omsorgsnämnden i avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?
- Säkerställer vård- och omsorgsnämnden att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?

## Avgränsning

Granskningen avser revisionsår 2023 samt kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden. Kontroll av avtalsuppföljning har skett under 2022.

## Metod

- Genomgång av för granskningen relevanta dokument.
- Genomgång av kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämndens protokoll för perioden 2022-01–2023-04.
- Insamling och analys av ett urval av vård- och omsorgsnämndens avtal (25 avtal för stickprov) med privata utförare samt dess uppföljningsdokument.
- Intervjuer har genomförts med:
  - Inköpschef, avtalscontroller och upphandlingsstrateg vid Inköpsenheten
  - Förvaltningschef Vård och omsorgskontoret
  - Verksamhetskontroller och kvalitetsutvecklare vid Vård och omsorgskontoret
  - Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)
- Granskningen dokumenteras och avrapporteras till revisorerna i form av både skriftlig och muntlig rapport.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

# Juridiska förutsättningar

## **Kommunallagen**

Kommunfullmäktige ska, enligt 5 kap. 3 § kommunallagen (KL), för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av privata utförare. I programmet ska det också anges hur fullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses. Bestämmelserna började gälla 1 januari 2015 och syftar till att möjliggöra en förbättrad uppföljning och kontroll av de privata utförarna, öka allmänhetens insyn i den privata utförarens verksamhet samt stimulera till ett strategiskt förhållningssätt när privata utförare anlitas. Kommunfullmäktiges prioritering för verksamheten i riktlinjer och mål ska också vara gällande för verksamhet som utförs av privata utförare.

Enligt 3 kap. 12 § KL får kommuner överlämna skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare. Privata utförare definieras i kommunallagen som en juridisk person eller enskild individ som har hand om vården av en kommunal angelägenhet, se 10 kap. 7 § KL. Av lagen framgår även att när skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Detta har sin bakgrund i att den offentliga myndigheten fortfarande har kvar sitt huvudansvar även för dessa verksamheter. Av 10 kap. 8-9 §§ KL framgår att kommunen genom avtalet även ska försäkra sig om att allmänheten kommer kunna ha insyn i den verksamhet som lämnas över.

# Granskningsresultat

## System för uppföljning och insyn

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

### *lakttagelser*

Enligt kommunallagens 5 kap. 3 § framkommer att "Fullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare". Vi har inom ramen för granskningen tagit del av kommunfullmäktiges (utifrån kommunstyrelsens förslag) antagna *Program för mål och uppföljning av privata utförare för mandatperioden 2023-2026*. Underlaget antogs vid fullmäktiges sammanträde 2023-02-23. Kommunfullmäktige beslutade även att uppdra till varje nämnd att upprätta en årlig plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp och redovisas i samband med nämndens verksamhetsberättelse.

Vi har inom ramen för granskningen erhållit vård- och omsorgsnämndens årliga plan för år 2023.

I "Program för mål och uppföljning av privata utförare för mandatperioden 2023-2026" framgår att: "Varje nämnd ska i avtal med privata utförare tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare. Detta sker genom att en klausul om allmänhetens insyn finns med i förfrågningsunderlag och avtal."

### *Framtagandet av system för avtalsuppföljning*

I ett tjänsteutlåtande från 2022-03-18 framgår att nämnden 1 oktober 2021 fattade ett beslut att ta avsteg från uppföljningsplanen för att istället fokusera på att utveckla modellen för uppföljning och rapportering till nämnd. Vård- och omsorgskontoret skulle under våren 2022 återkomma med en ny modell för uppföljning. I riktlinjen för systematisk uppföljning som presenteras i tjänsteutlåtandet beskrivs såväl avtalsuppföljningar som verksamhetsuppföljningar. Det arbete som framstod som kvarstående 2022-03-18:

- implementeringsarbete av process, riktlinje och rutiner ska göras under 2022
- Jämförartjänst kommer utvecklas
- effektivt systemstöd för uppföljning (detta beskrivs i tjänsteutlåtandet som icke genomförbart då fokus behöver ligga på implementering och uppföljning av processen som ovan beskrivits).

Ovanstående punkter och kvarstående arbete är färdigställt och genomfört.

Vård och omsorgskontoret fick i uppdrag av nämnden upprättat en riktlinje för hur den systematiska uppföljningen ska gå till. Detta diskuterades på följande sätt i vård- och

omsorgsnämnden 2022-04-26:

*"Den systematiska uppföljningen" är en viktig del av nämndens verksamhet för att kunna ge det bästa stödet till nämndens brukare och kunder. Riktlinjen omfattar den systematiska uppföljning som nämnden gör av utförare, verksamheter, målgrupper och individer på en övergripande nivå. Riktlinjen tydliggör också för nämnden och allmänhetens rätt till insyn både i kommunens verksamhet och den verksamhet som kommunen har överlämnat till privat utförare. "Kontoret har sett över processen för uppföljning och har tagit fram en riktlinje med tillhörande process och rutiner som beskriver hur arbetet ska genomföras."*

Vård- och omsorgsnämnden antar den nya riktlinjen 2022-04-26. Vi har inom ramen för granskningen erhållit den ovan beskrivna riktlinje.

Vid intervjuer och avstämningar framkommer att uppföljning av avtal utgår från ovan beskrivna riktlinje för systematisk uppföljning. Vidare påtalas att kontorets framtagna ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (Stratsys) och genom egenkontroller bygger på nämndens beslutade riktlinje. Genomförande av verksamhetsuppföljningar pausades dock under pandemin.

### **Systemstöd**

Inköpsenheten har enligt Sollentuna kommuns kommunövergripande Inköps- och upphandlingspolicy i uppdrag och ansvar att genomföra kontinuerliga kontroller av kommunens leverantörer. Kontroller genomförs bland annat genom att säkerställa att betalning av skatter sker och säkerställa en tillräcklig soliditet. Vilken uppföljning som ska ske av avtalen finns det skrivningar om i respektive leverantörs avtal. Dessa kontroller utöver inköpsenhetens kontroller och rapporter dokumenteras i systemet Phoniro och uppges granskas varje månad på individnivå samt varje tertiäl på verksamhetsnivå. Det finns även ett stödsystem med benämningen Pejlen som är under implementering. Pejlen hämtar uppgifter från flera system, exempelvis Phoniro, för att få en överblicksbild och eventuella risk flaggor för kontoret att beakta.

Vid intervjuer framkommer att det finns ett systemstöd med benämningen Artvise. Artvise är ett digitalt system som hanterar alla inkomna synpunkter och avvikelser för respektive utförare/leverantör. Systemet underlättar arbetet i kommande/fortlöpande analyser och i att upptäcka eventuella mönster och trender kopplat till vissa utförare/leverantörer vilket i sin tur kan leda till en fördjupad granskning. Det framkommer även att det finns ett antal arbetsprocesser/rutiner som är under upprättande som ska beskriva på vilket sätt hantering av synpunkter och avvikelser ska ske hur de ska kommuniceras internt och externt. Vidare framkommer vid intervjuer att kontorets alla kvalitetsutvecklare har gemensamma forum för att diskutera likvärdiga bedömningar och analyser utifrån inkomna synpunkter och avvikelser.

Vård- och omsorgskontoret har ett upprättat årshjul som tydliggör när och på vilket sätt uppföljningar ska ske under året. Vidare framgår i samma underlag en sanktions-/åtgärdstrappa som används vid eventuellt uppmärksammade brister hos leverantören. Trappan består av fem steg: Dialog, Åtgärdsplan, Beställningsstopp, Varning och uppsägning av avtal/hävning. Syftet med denna sanktions-/åtgärdstrappa



uppges bland annat vara för att komma tillrätta med och förebygga kvalitetsbrister, att uppnå likvärdiga bedömningar av uppkomna brister som identifieras samt förslag på åtgärder inom vård- och omsorgskontoret.

### *Stickprov*

Utifrån genomfört stickprov framkommer att i samtliga avtal regleras allmänhetens insyn alternativt beställarens rätt att få insyn i verksamheten i samband med sin uppföljning. I övrigt framgår det i avtalen som granskats inom ramen för stickprovet, att beställaren har rätt att genomföra uppföljning av utföraren.

### *Bedömning*

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

#### **Delvis.**

Vi bedömer detta utifrån att fullmäktige har antagit ett program för mål och uppföljning av privata utförare samt att nämnden har antagit en årlig plan för uppföljning i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.

Vi kan konstatera att det är ett pågående arbete med att implementera systemstöd Pejlen i syfte att stärka den interna kontrollen och följa upp kvalitetsindikatorer. Vidare kan vi konstatera att det är ett pågående arbete att uppdatera och utveckla nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Vi kan konstatera att utifrån genomfört stickprov att samtliga avtal omfattas av allmänhetens insyn alternativt beställarens rätt att få insyn i verksamheten i samband med sin uppföljning.

## **Avtal och reglerad uppföljning och kontroll**

*Revisionsfråga 2: Har vård- och omsorgsnämnden i avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

### *lakttagelser*

#### *Organisation och ansvarsområden*

I vård- och omsorgsnämndens antagna riktlinje för uppföljning (se vidare beskrivning i tidigare revisionsfråga) framgår att nämndens syfte med uppföljningsarbetet är bland annat att den enskilde får god, säker och jämlik vård och omsorg, säkerställa att vård- och omsorgsinsatser är av god kvalitet samt att uppdrag och avtal utförs enligt de krav som ställs. Vidare framgår att avtalsuppföljning sker årligen för samtliga utförare/leverantörer som vård- och omsorgsnämnden har avtal med. Uppföljning görs med hjälp av en digital enkät där resultaten kan sammanställas och analyseras för att kunna vidta eventuella åtgärder.

Vidare framgår att ekonomisk kontroll skall ske minst två gånger årligen av Inköpsenheten samt att stickprov avseende bland annat utförd tid, medarbetares arbetstid hos utförare skall kontrolleras av systemförvaltare inför varje tertial. Enligt uppgift sker dessa kontroller kontinuerligt under hela avtalsperioden vilket är i högre grad än vad som framgår i riktlinjen. I riktlinjen framgår även vilka funktioner och roller

som har ansvar för respektive uppföljning. Vid intervjuer framkommer att riktlinjen även syftar till att få en enhetlig och likvärdig utvärdering såväl för de nya som gamla upprättade avtalen. Detta uppges vid intervjuer vara ett utvecklingsområde.

Planering kring privata utförare ska beskrivas i en årlig plan för uppföljning som redovisas i samband med nämndens verksamhetsberättelse. Som tidigare har beskrivits i rapporten har vi tagit del av vård- och omsorgsnämndens årliga plan för uppföljning avseende 2023. Uppföljningsprocessen består av 5 steg: Analys av nuläge, Planera och prioritera, Insamling av resultat, Analys och rapportering av insamlat material och Åtgärda.

I dokumentet "Plan för systematisk uppföljning av vård- och omsorgens verksamheter våren 2022" daterat 2021-10-19 framgår att det inför verksamhetsår 2022 föreslås att vård- och omsorgskontoret upprättar en uppföljningsplan med två steg nämligen en för våren och en för höstens uppföljningar.

Vård- och omsorgskontoret planerar att prioritera uppföljningar enligt följande under våren 2022:

- 1) Uppföljningar av utförare där det finns problem som exempelvis klagomål från brukare/anhöriga.
- 2) Uppföljningar som måste genomföras för att få bättre kunskap där det i avtalet finns optioner för förlängning som kan utnyttjas.
- 3) Uppföljning av avtal enligt Lagen om valfrihet, LOV."

Från genomfört stickprov kan vi konstatera att i 23 av 25 avtalsunderlag framgår hur uppföljning och utvärdering ska ske.

### *Bedömning*

*Har vård- och omsorgsnämnden i avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

#### **Delvis.**

Vi bedömer detta utifrån att det finns en antagen riktlinje för hur, på vilket sätt och av vem som ansvarar för att uppföljning av privata utförare ska ske. Riktlinjen syftar bland annat till att uppnå en enhetlig och likvärdig utvärdering oavsett när avtalet tecknades. Vi kan dock konstatera från intervjuer att det är ett pågående arbete med att få till en enhetlig och likvärdig utvärdering i enhetlig med antagen riktlinje.

Vi kan även konstatera att det finns en årlig plan och prioriteringar antagna för uppföljning och kontroll av privata utförare.

Vi kan utifrån genomfört stickprov konstatera att i 23 av 25 avtalsunderlag framgår hur uppföljning och utvärdering ska ske.

## Uppföljning i enlighet med avtal

*Revisionsfråga 3: Säkerställer vård- och omsorgsnämnden att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

### *lakttagelser*

I tidigare beskrivna riktlinje för uppföljning av verksamheter inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde beskrivs att en årlig uppföljning som ska ske av nämndens samtliga privata utförare/leverantörer som vård- och omsorgsnämnden har avtal med. Denna uppföljning genomförs med hjälp av en årlig digital enkät. Inom ramen för granskningen har vi tagit del av underlaget till den digitala enkäten. Vid intervju framkommer att förvaltningen har påbörjat ett arbete med att genomföra denna årliga enkät, även kallad nollmätning. Enkätresultatet ska varje år presenteras till nämnden vid delårsrapport 1. Vi kan utifrån genomfört stickprov konstatera att i 3 av 25 avtal har en enkät så kallad nollmätning genomförts under 2022.

Utöver ovan angivna enkät ska kontoret genomföra stickprovskontroller för att säkerställa viktiga avtalspunkter såsom objekts anställningar, utförd tid, utförarnas medarbetares arbetstid. Detta sker inför varje tertial och ansvaret för genomförandet är systemförvaltare.

I vård- och omsorgsnämndens teritalrapport 1 2022 framgår att avtalsuppföljning har genomförts av alla verksamheter inom funktionsnedsättning och god vård och omsorg för äldre som nämnden har avtal med. Vidare framgår att inom funktionsnedsättning behövs uppföljning kring bristande rutiner för förebyggande av malnutrition/felnäring och uppmärksammande av hot och våld. Vidare framgår att kontoret har ett pågående arbete med bland annat uppföljning av hemtjänstverksamheten.

I vård- och omsorgsnämndens protokoll 2023-05-30 har nämnden godkänt och överlämnat tertialrapport 1 2023 till kommunstyrelsen. Tertialrapporten omfattar en första prognos på om nämndens mål kommer att kunna fyllas, samt en rapportering av beslutade kvalitetsfaktorer och internkontroll. Vidare framgår redovisning av verksamhetsuppföljning av privata utförare och respektives verksamheters utvecklingsområden som betyder att respektive leverantör behöver upprätta och återkomma med en handlingsplan. Exempelvis har en utförare inom personligt stöd fått beställningsstopp och varning och en utförare har avslutats inom personligt stöd.

2022-05-31 i delårsrapporten för 2022 beskrivs arbetet med verksamhetsuppföljningar såsom en första prognos på om nämndens mål kommer att kunna uppfyllas samt fastställande av en ny internkontrollpunkt i internkontrollplanen 2023 med fokus på att motverka och förebygga välfärdsbrott. Nämndens internkontrollplan omfattar inga ytterligare risker kopplat till granskningens område.

Ansvaret för ekonomisk kontroll av skatter, skulder, sociala avgifter, rätt pris och antal, ska ske två gånger om året och vilar på inköpsenheten/controller.

I vård- och omsorgskontorets uppföljningsprocess framgår att uppföljning av privata utförare ska följa fem steg enligt nedan:

1. Analys av nuläge.
2. Planering och prioritering av vissa målgrupper som är särskilt utsatta vid kommande års uppföljning.
3. Insamling av material av resultat som samlats in vid avtalsuppföljning och verksamhetsuppföljning.
4. Genomföra analys av inkommet material och enskilda uppföljningsrapporter från verksamhetsuppföljning sammanställs av avdelning stöd och utveckling. Rapporterna skall ligga till grund för att kommunicera med respektive utförare kring uppföljningen. Resultatet av de avtalsuppföljningar som genomförts, inklusive egenkontroller, avvikelser samt ekonomiska kontroller, rapporteras sammanställda i tertialrapport och årsbokslut till vård- och omsorgsnämnden. I detta steg beskrivs åtgärder vid avvikelser som föranleder eventuella sanktioner enligt sanktionstrappan. I övrigt beskrivs det i samband med beslut om att förlänga ett avtal redovisa resultatet av avtalsuppföljningar som grund för beslutet.
5. Beskriver hur utföraren är ansvarig för att åtgärda eventuella brister som framkommer i ovan beskrivna uppföljning.

I riktlinje (2022-03-18) framkommer att uppföljningen av kvaliteten i verksamheten utgår från individuppföljningar och brukarundersökningar, planerad verksamhetsuppföljning, tidigare uppföljningar, tematiska uppföljningar, uppföljning av åtgärdsplan och reaktiv uppföljning till följd av avvikelser och rapporterade problem. I stickprovet framkommer två tillfällen av reaktiv (det vill säga på förekommen anledning) uppföljning som i båda fallen ledde till beställningsstopp. I kontakt med kommunen beskrivs att det under 2022 endast genomfördes reaktiva uppföljningar inom hemtjänsten och uppföljningar som skedde inför beslut om option.

Vi kan utifrån genomgång av nämndens protokoll utläsa att reaktiva granskningar, utifrån klagomål eller egenkontroller, genomförts under 2022. Ett antal av dessa uppföljningar ligger till grund för beslut rörande huruvida utföraren ska beläggas med varning, utförarstopp och dylikt.

Målsättningen enligt antagen riktlinje är att "alla utförare som kontoret har kontakt med ska ha någon typ av fysiskt besök i verksamheten minst var tredje år".

I nämndens kvalitetsberättelse för 2022 framgår att fokus i kvalitetsarbetet har varit att få basprocesser att fungera internt. Resultatet av detta har visat sig positivt för både individer, utförare och medarbetare. Exempel på processer som fått positiva effekter är kontorets arbete med synpunkter och avvikelser, upphandling och avtalsuppföljningar.

I nämndens verksamhetsberättelse för 2022 framgår att nämnden har fattat beslut om att inför 2022 prioritera uppföljningar inför optionsförlängningar samt eventuella reaktiva uppföljningar. Orsaken till att andra planerade verksamhetsuppföljningar pausades var utvecklingsuppdraget att systematisera uppföljningsarbetet samt ett uppdrag kopplat till

att arbeta med välfärdsbrott inom kontorets uppdrag. Vidare framgår att resultatet av årets uppföljningar sammanställts i en bilaga. I denna bilaga framgår en sammanställning av resultat av 2022 års uppföljningar inför optionsförlängningar. Uppföljningen påvisar att 8 av 19 upphandlade verksamheter har brister som behöver åtgärdas där varningar och åtgärdsplaner upprättats. I 5 av de 8 upphandlade verksamheterna har uppsägning av avtal skett. I 8 verksamheter uppnås verksamheten ställda krav enligt upprättade avtal samt nämndens mål och indikatorer. Övriga 3 verksamheter har områden de behöver utveckla.

Vi har tagit del av underlag från genomförda kvalitetsanalysmöten avseende äldreomsorg och funktionsnedsättning. Kvalitetsanalysmötena har genomförts i verksamheten under januari månad 2023 med innehåll om bland annat 2022 års utvecklingsarbete, kvalitetsfrågor, upphandlingar samt utfall vad gäller volym och statistik kring till exempel synpunkter och klagomål.

Vid genomgång av kommunstyrelsens protokoll kan vi inte finna någon spårbarhet av uppföljning av privata utförare.

Vi kan utifrån genomfört stickprov konstatera att i 6 av 25 avtal har uppföljning och utvärdering skett i enlighet med avtal eller annan reglerad utvärdering. Två av avtalen har reaktiv uppföljning skett, vilka båda har lett till beställningsstopp. I ett affärsavtal saknas ett avtal mellan leverantör och kommun.

### *Bedömning*

*Säkerställer vård- och omsorgsnämnden att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?*

**Nej.**

Vi bedömer detta utifrån att det inte genomförs en årlig uppföljning (digital enkät) av nämndens samtliga privata utförare/leverantörer i enlighet med gällande riktlinje. Vidare kan vi konstatera avsaknad att stickprovskontroller har genomförts och redovisats till nämnd i enlighet med gällande riktlinje.

Vidare kan vi konstatera från genomfört stickprov att i 6 av 25 avtal har uppföljning och utvärdering skett i enlighet med avtal eller annan reglerad utvärdering. Två av avtalen har reaktiv uppföljning skett, vilka båda har lett till beställningsstopp.

Vi ser dock positivt på att processen kring synpunkter och avvikelser kopplat till upphandling och avtalsuppföljningar under 2022 har utvecklats.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Sollentuna kommun genomfört en granskning avseende uppföljning och insyn av privata utförare.

Granskningens syfte har varit att bedöma om kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare.



Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden **inte helt** har säkerställt en ändamålsenlig uppföljning och kontroll av privata utförare.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultatet vill vi lämna följande rekommendationer till kommunstyrelsen och vård- och omsorgsnämnden:

- att säkerställa att verksamhetssystemet Pejls implementering färdigställs i syfte att stärka den interna kontrollen och följa upp kvalitetsindikatorer.
- att säkerställa följsamhet till antagen riktlinje för uppföljning av privata utförare för att uppnå en enhetlig och likvärdig utvärdering i samtliga verksamheter.
- att säkerställa att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal och nämndens antagna riktlinje.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Säkerställer kommunstyrelsen ett system som möjliggör att uppföljning och insyn säkerställs genom upphandling och avtal?	<p><b>Delvis</b></p> <p>Vi bedömer detta utifrån att fullmäktige har antagit ett program för mål och uppföljning av privata utförare samt att nämnden har antagit en årlig plan för uppföljning i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag.</p> <p>Vi kan konstatera att det är ett pågående arbete med att implementera systemstöd Pejlen i syfte att stärka den interna kontrollen och följa upp kvalitetsindikatorer. Vidare kan vi konstatera att det är ett pågående arbete att uppdatera och utveckla nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.</p> <p>Vi kan konstatera att utifrån genomfört stickprov att samtliga avtal omfattas av allmänhetens insyn alternativt beställarens rätt att få insyn i verksamheten i samband med sin uppföljning.</p>	
2. Har vård- och omsorgsnämnden i avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?	<p><b>Delvis</b></p> <p>Vi bedömer detta utifrån att det finns en antagen riktlinje för hur, på vilket sätt och av vem som ansvarar för att uppföljning av privata utförare ska ske. Riktlinjen syftar bland annat till att uppnå en enhetlig och likvärdig utvärdering oavsett när avtalet tecknades. Vi kan dock konstatera från intervjuer att det är ett pågående arbete med att få till en enhetlig och likvärdig utvärdering i enhetlig med antagen riktlinje.</p> <p>Vi kan även konstatera att det</p>	

---

finns en årlig plan och prioriteringar antagna för uppföljning och kontroll av privata utförare.

Vi kan utifrån genomfört stickprov konstatera att i 23 av 25 avtalsunderlag framgår hur uppföljning och utvärdering ska ske.

---

3. Säkerställer vård- och omsorgsnämnden att uppföljning och kontroll av privata utförare sker i enlighet med gällande avtal eller annan reglerad form för uppföljning och kontroll i förhållande till utföraren?

**Nej**

Vi bedömer detta utifrån att det inte genomförs en årlig uppföljning (digital enkät) av nämndens samtliga privata utförare/leverantörer i enlighet med gällande riktlinje. Vidare kan vi konstatera avsaknad att stickprovskontroller har genomförts och redovisats till nämnd i enlighet med gällande riktlinje.

Vidare kan vi konstatera från genomfört stickprov att i 6 av 25 avtal har uppföljning och utvärdering skett i enlighet med avtal eller annan reglerad utvärdering. Två av avtalen har reaktiv uppföljning skett, vilka båda har lett till beställningsstopp.

Vi ser dock positivt på att processen kring synpunkter och avvikelser kopplat till upphandling och avtalsuppföljningar under 2022 har utvecklats.





2023-08-23

Henrik Fagerlind, uppdragsledare

Malou Olsson, projektledare

---

*Namn*

---

*Namn*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Sollentuna kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 16 februari 2023. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.