

# System för granskning av externa utförare

**Botkyrka kommun**

November 2023

*Malou Olsson, projektledare*

*Elina Lundberg, projektmedarbetare*

*Karin Magnusson, kvalitetssäkrare*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om vård- och omsorgsnämnden har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att vård- och omsorgsnämnden **inte helt** har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

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

| Revisionsfrågor                                                                                                          | Bedömning |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Finns tydliga och dokumenterade rutiner avseende avtalsuppföljning av externa utförare inom hemtjänsten?                 | Ja        |    |
| Säkerställer nämnden att likvärdiga kontroller genomförs inför godkännande av externa utförare?                          | Ja        |   |
| Säkerställer nämnden att de följer resultaten i Socialstyrelsens enkätundersökningar till alla medborgare med hemtjänst? | Nej       |  |
| Säkerställer nämnden att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) genomförs och rapporteras till nämnd?                      | Delvis    |  |

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden:

- att tydliggöra ansvarsfördelningen avseende avtalsuppföljning mellan upphandlingsenheten och vård- och omsorgsförvaltningen.
- att ta del av resultatet från Socialstyrelsens enkätundersökningar för analys och eventuella åtgärder.
- att säkerställa att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) rapporteras till nämnden för analys och eventuella åtgärder.
- behöver säkerställa att det finns beslut om program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare.

# Innehållsförteckning

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sammanfattning</b>                                    | <b>1</b>  |
| <b>Inledning</b>                                         | <b>3</b>  |
| Bakgrund                                                 | 3         |
| Syfte och revisionsfrågor                                | 3         |
| Revisionskriterier                                       | 3         |
| Avgränsning                                              | 3         |
| Metod                                                    | 3         |
| <b>Granskningsresultat</b>                               | <b>5</b>  |
| Dokumenterade rutiner för avtalsuppföljning              | 5         |
| Kontroller inför godkännande av externa utförare         | 7         |
| Uppföljning av Socialstyrelsens enkätundersökningar      | 8         |
| Avtalsuppföljningar och dess återrapportering till nämnd | 10        |
| <b>Samlad bedömning</b>                                  | <b>12</b> |
| Rekommendationer                                         | 12        |
| Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor       | 13        |

# Inledning

## Bakgrund

Botkyrka kommun genomförde 2020 en upphandling av externa hemtjänstutförare enligt lagen om offentlig upphandling för att öka valmöjligheten inom hemtjänsten.

På sikt är målet att 50 procent av hemtjänst timmarna ska utföras av externa utförare och 50 procent av kommunens hemtjänst. Hemtjänstkunder ska erbjudas en likvärdig hemtjänst oberoende av utförare. Det är därför viktigt att följa upp externa hemtjänstutförarens arbete.

Revisorskollegiet har utifrån en riskbedömning beslutat att genomföra en fördjupad granskning kring kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

## Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om vård- och omsorgsnämnden har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

Följande revisionsfrågor har formulerats för att uppnå syftet med granskningen:

- Finns tydliga och dokumenterade rutiner avseende avtalsuppföljning av externa utförare inom hemtjänsten?
- Säkerställer nämnden att likvärdiga kontroller genomförs inför godkännande av externa utförare?
- Säkerställer nämnden att de följer resultaten i Socialstyrelsens enkätundersökningar till alla medborgare med hemtjänst?
- Säkerställer nämnden att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) genomförs och rapporteras till nämnd?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för granskningens analyser, slutsatser och bedömningar. Dessa är bland annat:

- Kommunallagen (2017:725) 5 kap 3 §, 6 kap 6 §, 10 kap 8 §,
- Kommunens styrande och stödjande dokument inom området ex. fullmäktiges antagna mål och riktlinjer.
- Avtal avseende externa utförare inom hemtjänstens område.
- Fullmäktiges antagna plan för kontroll och uppföljning av externa leverantörer.

## Avgränsning

Granskningen avser vård- och omsorgsnämndens hantering av externa utförare inom hemtjänsten.

## Metod

Vi har i samband med granskningen genomfört intervjuer med centralt ansvariga tjänstepersoner och handläggare på vård- och omsorgsförvaltningen. Intervjuer har skett med följande funktioner:

- Kvalitetschef, Vård- och omsorgsförvaltningen

- Utvecklingsledare (kvalitetsteam), Vård- och omsorgsförvaltningen
- Utvecklingsledare, Vård- och omsorgsförvaltningen
- Controller, Vård- och omsorgsförvaltningen
- Upphandlingschef
- Upphandlare

Utöver intervjuer har vi även genomfört en granskning och analys av relevanta styrdokument, internkontrollplaner, uppföljningsmaterial, avtal samt framtagna rutinbeskrivningar.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Revisionell bedömning av respektive revisionsfråga sker utifrån en tregradig skala: ja/uppfyllt (grön); delvis uppfyllt (gul); nej/ej uppfyllt (röd).

Rapporten har kvalitetssäkrats av Karin Magnusson enligt PwC:s rutiner för kvalitetssäkring.

# Granskningsresultat

## Dokumenterade rutiner för avtalsuppföljning

*Revisionsfråga 1: Finns tydliga och dokumenterade rutiner avseende avtalsuppföljning av externa utförare inom hemtjänsten?*

Av kommunallagens 5 kapitel 3 § framgår att fullmäktige för varje mandatperiod ska anta ett program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter 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.

Av kommunallagens 10 kap. 8 § framgår att när skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen eller regionen kontrollera och följa upp verksamheten.

### *lakttagelser*

Enligt genomförd granskning har en plan för kontroll och uppföljning av externa utförare inte antagits av fullmäktige.

För granskningen har vi tagit del av styrdokumentet "Uppföljningsmodell för vård- och omsorgsförvaltningen", beslutad av vård- och omsorgsnämnden vid sammanträde 2020-10-15 §70. Av modellen framgår att syftet med uppföljningen är att granska verksamheternas följsamhet till lagar, förordningar, uppdragsbeskrivningar och föreskrifter. Syftet är även att granska den enskildes upplevelse av omsorgen, att behoven blir tillgodosedda samt att insatserna utförs med god kvalitet. Enligt intervjuade representanter från förvaltningen togs denna uppföljningsmodell i bruk precis innan covid19-pandemin.

Av dokumentet framgår att uppföljning genomförs minst var tredje år under förutsättning att utföraren inte är nyetablerad, har en åtgärdsplan eller av annan bedömd orsak behöver följas upp tätare. Uppföljningarna genomförs utifrån en uppföljningsmall som kopplar an till kravspecifikation och avtal som rör den specifika insatstypen. Genomförda intervjuer med kvalitetsteamet bekräftar att de arbetar utifrån den beskrivna modellen.

Uppföljningsmodellen bygger på tre delar: uppföljning av strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

- **Strukturkvalitet:** Inom ramen för uppföljning av strukturkvalitet följs verksamhetens förutsättningar utifrån uppdragsbeskrivningar och avtal upp, t.ex. personalens utbildningsnivå, antal anställda, andel tillsvidareanställda samt att rutiner finns utifrån ställda krav och uppdrag.
- **Processkvalitet:** Uppföljningen av strukturkvalitet ligger till grund för uppföljningen av processkvalitet. Processkvalitet är inriktat på verksamhetens prestationer och utförande. Det kan handla om hur rutiner tillämpas i det praktiska arbetet, om de är kända och följs av personalen, eller hur värdegrunden används.
- **Resultatkvalitet:** Uppföljningen av resultatkvalitet handlar om effekten av det som görs, det vill säga vad det har gett för resultat. Det kan till exempel handla om uppföljning av personalkontinuitet, brukarnöjdhet, antal synpunkter och avvikelser.

Resultatet jämförs även med liknande verksamheters resultat, både inom och utanför kommunen.

Av uppföljningsmodellen framgår även mer ingående vilken metod som används samt hur bedömningen av de olika kriterierna inom respektive kvalitetsuppföljning görs. Återkoppling av resultatet från uppföljningen, med sammanfattande bedömning, kommentarer och eventuella bedömda avvikelser/brister, sker skriftligt till respektive verksamhet. Utföraren ska ta del av rapporten för sakgranskning innan rapporten slutförs. Rapporten ska sedan gå vidare till vård- och omsorgsnämnden för godkännande. Kvalitetsteamet sammanställer årligen det samlade resultatet av samtliga uppföljningar per insatsområde i en rapport som godkänns av vård- och omsorgsnämnden.

Inom ramen för granskningen har vi även tagit del av upphandlingsenhetens rutiner för avtalsuppföljning i form av ett diskussionsunderlag (daterat 2022-12-30). Detta underlag förklarar hur upphandlingsenheten arbetar med uppföljning av kommunens avtal. Vid intervjuer förklaras att upphandlingsenheten i huvudsak följer upp den ekonomiska delen av avtalen, medan vård- och omsorgsförvaltningen följer upp verksamheten och om uppdraget utförs enligt avtalen. De kontroller som upphandlingsenheten gör av avtalen med de externa utförarna finns inte beskrivet i någon rutin eller riktlinje utan de följer upp enligt given kravställning i avtalen. I intervjun med representanter från upphandlingsenheten nämns också att ansvarsfördelningen mellan upphandlingsenheten och vård- och omsorgsförvaltningen inte är tydlig.

Vi noterar i intervjuer att det sker en dialog mellan vård- och omsorgsförvaltningen och upphandlingsenheten vid behov, t.ex. när en extern utförare riskerade att få sitt tillstånd indraget av Inspektionen för Vård- och omsorg (IVO). Då diskuterades hur förvaltningen tillsammans med upphandlingsenheten ska arbeta för att täcka behoven som uppstår om den externa utföraren får sitt tillstånd indraget.

### *Bedömning*

*Finns tydliga och dokumenterade rutiner avseende avtalsuppföljning av externa utförare inom hemtjänsten?*

**Ja.**

Vi gör bedömningen att det finns rutiner för uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten och att dessa är dokumenterade. Vi bedömer att rutinerna är kända inom förvaltningen och att dessa används.

Vi noterar också att upphandlingsenheten följer upp avtalen utifrån den kravställning som finns i avtalen, och avser främst ekonomi. Utifrån intervjuerna noterar vi att det sker en dialog mellan förvaltningen och upphandlingsenheten vid behov, men att ansvarsfördelningen mellan vilken uppföljning upphandlingsenheten ska göra och vilken uppföljning vård- och omsorgsförvaltningen ska göra är inte helt tydlig.

Vår bedömning är att nämnden behöver upprätta ett ärende till fullmäktige för att hantera och ta beslut om program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare.

## Kontroller inför godkännande av externa utförare

*Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att likvärdiga kontroller genomförs inför godkännande av externa utförare?*

### *lakttagelser*

#### **Upphandlingslagstiftning**

Upphandlingsmyndigheten beskriver på sin hemsida<sup>1</sup> skillnaden mellan lagen om offentlig upphandling (LOU) och lagen om valfrihetssystem (LOV). Oavsett om en upphandlande myndighet gör en upphandling enligt LOU eller inför ett valfrihetssystem (LOV) måste de krav och villkor som ska gälla fastställas i ett upphandlingsdokument (LOU) eller i ett förfrågningsunderlag (LOV).

I en upphandling enligt LOU ska upphandlingsdokumentet annonseras i en registrerad databas, och de leverantörer som vill konkurrera om uppdraget måste lämna ett anbud senast det datum som anges där. Av upphandlingsdokumenten ska det också framgå hur anbuden kommer att värderas. Den leverantör som lämnat det mest förmånliga anbudet vinner upphandlingen och tilldelas kontrakt.

I ett valfrihetssystem enligt LOV ska förfrågningsunderlaget löpande annonseras i Upphandlingsmyndighetens tjänst "Hitta LOV-uppdrag". Kontrakt tecknas således kontinuerligt med leverantörerna vartefter deras ansökningar blir godkända. Alla leverantörer som lämnar in en ansökan som uppfyller de krav och villkor som framgår av förfrågningsunderlaget ska godkännas, skriva kontrakt och bli leverantör i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer sedan en leverantör av dem som är anslutna till valfrihetssystemet.

#### **Botkyrka kommuns val att konkurrensutsätta sin verksamhet**

På Botkyrka kommuns hemsida<sup>2</sup> framgår information om hur, och varför, kommunen valt att konkurrensutsätta sin verksamhet i enlighet med lagen om offentlig upphandling (LOU). Innan detta fanns det enbart hemtjänst i kommunens egen regi, och enligt informationen på hemsidan har medborgare efterfrågat möjligheten att välja utförare av hemtjänst. Kommunfullmäktige beslutade den 23 maj 2019 att upphandla externa utförare (privata företag, ideella organisationer) inom hemtjänsten.

På hemsidan förklaras fortsatt varför kommunen valt att enbart använda sig av LOU och inte införa ett valfrihetssystem i enlighet med lagen om valfrihetssystem (LOV). Arbetsgruppen som jobbade fram förslaget om valmöjligheter gick igenom för- och nackdelarna med olika sätt att utforma valmöjligheter utifrån de lagstiftningar som går att välja mellan (LOV och LOU) och ansåg att LOU är att föredra. Det handlar bland annat om att kunna styra så att medborgare i hela kommunen får samma eller likvärdiga möjligheter att välja. Med LOV är det utförarna som bestämmer var de vill vara verksamma. Med LOU väljer kommunen hur många utförare som får etablera sig och hur stor andel av verksamheten de får.

---

<sup>1</sup> Lagen om valfrihetssystem (LOV), för mer information se:

[https://www.upphandlingsmyndigheten.se/lagen-om-valfrihetssystem-lov/#valfrihetssystem\\_steg\\_for\\_steg](https://www.upphandlingsmyndigheten.se/lagen-om-valfrihetssystem-lov/#valfrihetssystem_steg_for_steg)

<sup>2</sup> Frågor och svar om ökad valmöjlighet i hemtjänsten, för mer information se:

<https://www.botkyrka.se/stod-trygghet-och-familj/alldreomsorg/for-dig-som-bor-hemma/hemtjanst/valj-utforare-av-hemtjanst/fragor-och-svar-om-okad-valmojlighet-i-hemtjansten>



Vid samtal med representanter från upphandlingsenheten framgår att det inte genomförs några ytterligare kontroller utöver de kontroller som genomförs i samband med upphandlingen och utvärdering av anbudet. Upphandlingsenheten kontrollerar att utförarna uppfyller ställda krav vid utvärderingen. Vad som framgår av upphandlingsdokumentet beror på kontraktsföremålet och vad upphandlingen omfattar samt syftar till att uppfylla.

En uppföljning av avtalen kan vi se senast genomfördes under våren 2022, läs vidare i revisionsfråga 4.

Upphandlingsenheten uppger även att de inte kontrollerar skatter, avgifter eller tillstånd löpande under kontraktstiden men det görs vid en eventuell förlängning av avtalet. Det är vård- och omsorgsförvaltningen som kontrollerar tillstånd på förekommen anledning.

### *Bedömning*

*Säkerställer nämnden att likvärdiga kontroller genomförs inför godkännande av externa utförare?*

**Ja.**

Vi bedömer revisionsfrågan som uppfylld. Kommunen upphandlar externa utförare i enlighet med lagen om offentlig upphandling. Detta innebär att kommunen i sina upphandlingsdokument fastställer sina krav som de externa utförarna sedan lämnar anbud på. Om inte den externa utföraren uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget kan inte utföraren tilldelas kontrakt. Det genomförs således kontroller i samband med tilldelningsbesluten.

### **Uppföljning av Socialstyrelsens enkätundersökningar**

*Revisionsfråga 3: Säkerställer nämnden att de följer resultaten i Socialstyrelsens enkätundersökningar till alla medborgare med hemtjänst?*

Inom ramen för Socialstyrelsens uppdrag ingår att undersöka hur äldre uppfattar äldreomsorgen. "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" är en rikstäckande enkätundersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänsten och på äldreboenden.

I slutet av mars 2023 fick cirka 220 000 äldre personer en enkät med posten till sin folkbokföringsadress. Enkäten skickades till personer som är 65 år eller äldre och som har hemtjänst eller bor i ett särskilt boende för äldre. Den innehöll frågor om vad man tycker om sin äldreomsorg. Resultaten för 2023 års undersökning kommer preliminärt att publiceras under vecka 40.

Enkäten genomfördes även under 2022, och då detta resultat är det senaste vi har tillgång till under genomförandet av granskningen är det 2022 års resultat vi hänvisar till nedan. Under 2022 hade cirka 140 000 personer i ordinärt boende (med hemtjänst) möjlighet att medverka. Enkäten hade nationellt en svarsfrekvens på 59%. Av de tillfrågade i Botkyrka kommun svarade 57% på enkäten.

### *lakttagelser*

Av resultaten från enkäten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" går att utläsa resultat och skillnader mellan utförare i offentlig respektive enskild regi. Inom offentlig regi omfattas kommunens egna utförare och inom enskild regi omfattas de externa utförarna. Enkätresultaten visar att Botkyrka kommuns utförare uppnår sämre resultat än snittet för länet. Det gäller inom samtliga fyra områden som mäts: Nöjdhet, tillgänglighet, självbestämmande och bemötande. Resultat för 2022 års enkät visas i tabell nedan. Enkätsvaren redovisar andel i procent som lämnat positiva svar på respektive fråga.

| Område           | Botkyrka kommun, enskild regi | Botkyrka kommun, offentlig regi | Stockholms län, enskild regi | Stockholms län, offentlig regi |
|------------------|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Nöjdhet          | 70%                           | 77%                             | 84%                          | 82%                            |
| Tillgänglighet   | 66%                           | 66%                             | 74%                          | 68%                            |
| Självbestämmande | 66%                           | 75%                             | 85%                          | 81%                            |
| Bemötande        | 85%                           | 91%                             | 96%                          | 95%                            |

*Källa: Enkätresultat 2022 från Socialstyrelsens enkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"*

Vi har inom ramen för granskningen genomfört en protokollsgranskning av vård- och omsorgsnämndens protokoll för perioden januari 2022 till och med augusti 2023. Av protokollsgranskningen kan vi inte bekräfta att nämnden tagit del av resultaten av enkäten i ett särskilt ärende. Vid intervju med förvaltningen nämns att förvaltningen följer enkätresultaten och sammanställer dessa. I samband med sakgranskning framkommer att förvaltningen i regel redovisar Socialstyrelsens enkätundersökning muntligt för nämnden, men detta är inget vi kunnat spåra i protokoll.

Av kvalitetsrapport avseende år 2022 framgår att en del av den kvalitetsmätning som genomförs baseras på brukarenkäterna.

I socialstyrelsens brukarenkät från 2022 noterar vi att andelen brukare inom enskild och offentlig regi som anser sig nöjda med stödet i sin helhet har minskat med sex procentenheter från 2021 vilket innebär att nämndens mål, att brukarnöjdheten ska bibehållas, inte nås. Minskningen sker från 100 procent samt att den totala svarsfrekvensen är 40 procent. Utfallet kan jämföras med resultatet för länet och riket som är detsamma respektive 6 procentenheter lägre.

### *Bedömning*

*Säkerställer nämnden att de följer resultaten i Socialstyrelsens enkätundersökningar till alla medborgare med hemtjänst?*

**Nej.**

Granskningen kan inte bekräfta att nämnden tagit del av Socialstyrelsens enkätundersökningar. Granskningen visar dock att förvaltningen följer enkätresultaten

och de uppger att nämnden brukar vilja få en dragning av resultatet. Detta är dock inget som vi genom protokollsgranskning kunnat spåra.

### **Avtalsuppföljningar och dess återrapporering till nämnd**

#### *Revisionsfråga 4: Säkerställer nämnden att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) genomförs och rapporteras till nämnd?*

Av kommunallagens 10 kap. 8 § framgår att när skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen eller regionen kontrollera och följa upp verksamheten.

#### *Iakttagelser*

Förvaltningens genomförande av uppföljningar har rapporterats i tidigare revisionsfrågor. Här kompletterar vi iakttagelserna avseende avtalsuppföljning genom att titta på om gjorda uppföljningar rapporteras till nämnden och om nämnden vidtagit åtgärder utifrån dessa.

Vi har inom ramen för granskningen genomfört en protokollsgranskning av vård- och omsorgsnämndens protokoll för perioden januari 2022 till och med augusti 2023.

Vid sammanträdet den 19 april 2022 (§21) beslutade nämnden att godkänna uppföljning av hemtjänst 2021/2022. Under hösten 2021 och början av våren 2022 har samtliga 14 hemtjänstenheter följts upp, tio i kommunens egen regi och fyra externa hemtjänstutförare. Verksamheterna uppges ha följts upp på samma sätt oavsett regiform, utöver de specifika kraven som enbart omfattar externa utförare.

Den uppföljning som omfattat alla verksamheter baseras på olika områden, till exempel Organisation och ledning, Arbetssätt och Digital teknik. Inom respektive område säkerställer man att respektive utförare uppfyller kraven inom området. För Organisation och ledning kan detta gälla till exempel

Utöver den uppföljning som genomförs av samtliga utförare oavsett regiform, framgår av uppföljningen att ett antal uppföljningspunkter genomförts utifrån de särskilda krav som ställts mot de externa utförarna. Detta gäller bland annat om den externa utföraren har giltigt tillståndsbevis.

Under sammanträdet beslutade även nämnden att de hemtjänstenheter som har konstaterade brister inkommer med åtgärdsplaner samt att planerna hanteras och följs upp av vård- och omsorgsförvaltningen.

Vård- och omsorgsnämnden beslutar fortsatt att förvaltningen ska återkomma med en muntlig återrapporering vid juni sammanträdet om hur arbetet fortskrider. Vid sammanträdet den 13 juni (§36) informerade omsorgschefen om de åtgärder som sker med anledning av de brister som upptäcktes vid uppföljningen i april. Bristerna gällde bland annat att rutiner inom olika områden inte var kända i verksamheten samt brister i utbildning i förflyttningsteknik och möjligheten att tvätta arbetskläder. Förvaltningen har påbörjat arbetet med handlingsplaner vilket kommer att slutföras under hösten. Enligt intervju med företrädare från vård- och omsorgsförvaltningen ska detta sammanställas i en rapport som ska gå till nämnden, men vid intervjutillfället var det inte bestämt i vilken utsträckning.

Vi har inte i granskningen kunnat bekräfta att en uppföljning genomförts eller behandlats av nämnden efter april 2022.

Som nämnt i revisionsfråga 1 genomför upphandlingsenheten ekonomiska uppföljningar av avtalen med de externa utförarna. Förvaltningen gör även månatliga uppföljningar av de externa utförarnas ekonomi.

### *Bedömning*

*Säkerställer nämnden att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) genomförs och rapporteras till nämnd?*

### **Delvis.**

Granskningen visar att nämnden tagit del av en uppföljning av hemtjänst 2021/2022 i april 2022. Granskningen kan dock inte visa att en uppföljning genomförts och behandlats av nämnden efter april 2022.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning. Granskningens syfte är att bedöma om vård- och omsorgsnämnden har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att vård- och omsorgsnämnden **inte helt** har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll och uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av genomförd granskning rekommenderar vi vård- och omsorgsnämnden:

- att tydliggöra ansvarsfördelningen avseende avtalsuppföljning mellan upphandlingsenheten och vård- och omsorgsförvaltningen.
- att ta del av resultatet från Socialstyrelsens enkätundersökningar för analys och eventuella åtgärder.
- att säkerställa att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) rapporteras till nämnden för analys och eventuella åtgärder.
- behöver säkerställa att det finns beslut om program med mål och riktlinjer för sådana kommunala angelägenheter som utförs av privata utförare.

## Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

| Revisionsfråga                                                                                              | Bedömning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Finns tydliga och dokumenterade rutiner avseende avtalsuppföljning av externa utförare inom hemtjänsten? | <p><b>Ja</b></p> <p>Vi gör bedömningen att det finns rutiner för uppföljning av externa utförare inom hemtjänsten och att dessa är dokumenterade. Vi bedömer att rutinerna är kända inom förvaltningen och att dessa används.</p> <p>Vi noterar också att upphandlingsenheten följer upp avtalen utifrån den kravställning som finns i avtalen, och avser främst ekonomi. Utifrån intervjuerna noterar vi att det sker en dialog mellan förvaltningen och upphandlingsenheten vid behov, men att ansvarsfördelningen mellan vilken uppföljning upphandlingsenheten ska göra och vilken uppföljning vård- och omsorgsförvaltningen ska göra är inte helt tydlig.</p> |    |
| 2. Säkerställer nämnden att likvärdiga kontroller genomförs inför godkännande av externa utförare?          | <p><b>Ja</b></p> <p>Vi bedömer revisionsfrågan som uppfylld. Kommunen upphandlar externa utförare i enlighet med lagen om offentlig upphandling. Detta innebär att kommunen i sina upphandlingsdokument fastställer sina krav som de externa utförarna sedan lämnar anbud på. Om inte den externa utföraren uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget kan inte utföraren tilldelas kontrakt. Det genomförs således kontroller i samband med tilldelningsbesluten.</p>                                                                                                                                                                                               |  |

---

3. Säkerställer nämnden att de följer resultaten i Socialstyrelsens enkätundersökningar till alla medborgare med hemtjänst?

**Nej**

Granskningen kan inte bekräfta att nämnden tagit del av Socialstyrelsens enkätundersökningar. Granskningen visar dock att förvaltningen följer enkätresultaten och de uppger att nämnden brukar vilja få en dragnig av resultatet.



---

4. Säkerställer nämnden att avtalsuppföljningar (årlig kontroll) genomförs och rapporteras till nämnd?

**Delvis**

Granskningen visar att nämnden tagit del av en uppföljning av hemtjänst 2021/2022 i april 2022. Granskningen kan dock inte visa att en uppföljning genomförts och behandlats av nämnden efter april 2022.



2023-11-06

Rebecka Hansson

Malou Olsson

---

*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Botkyrka kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 26 januari 2023. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.