

Uppföljande granskning av externa utförare inom personlig assistans

Botkyrka kommun

Juni 2024

Malou Olsson

Elina Lundberg

Rebecka Hansson, certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en uppföljande granskning av hantering av externa utförare inom personlig assistans. Granskningens syfte är att bedöma om granskade vård- och omsorgsnämnden vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i genomförda granskningar. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att vård- och omsorgsnämnden **i allt väsentligt** vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i genomförda granskningar.

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

Revisionsfrågor	Bedömning
Har revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder besvarats av berörd nämnd?	Ja 
Har synpunkterna och förslagen åtgärdats?	Delvis 

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till vård- och omsorgsnämnden:

- Säkerställ att rutiner och riktlinjer omfattar datum för beslut/upprättande för att säkerställa dess aktualitet.
- Att överväga om att dokumentera riskanalyser på övergripande nivå avseende hantering av externa utförare inom personlig assistans.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	4
Metod	4
Granskningsresultat	5
Svar på revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder	5
Åtgärdade synpunkter och förslag	5
Samlad bedömning	9
Rekommendationer	9
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	10

Inledning

Bakgrund

Revisorerna i Botkyrka kommun granskar årligen delårsbokslut och årsredovisning, samt genomför fördjupade granskningar utifrån en risk och väsentlighetsanalys. De granskningar som revisionen genomför innehåller ofta förslag på åtgärder som bör genomföras. Dessa åtgärder varierar i omfattning och därmed också i tid för genomförande. En viktig del av revisionens arbete är därför att följa upp tidigare genomförda granskningar för att se om åtgärder vidtagits med anledning av dessa och om den granskade organisationen beaktat noterade brister, synpunkter och förslag.

Enligt SKR:s styrdokument God revisionssed i kommunal verksamhet 2018 påtalas även vikten av att följa upp de granskningar revisorerna gjort under året. Genom att regelbundet följa upp genomförda granskningar ges svar på om åtgärder med anledning av revisorernas kritik och rekommendationer har tagits i beaktande. SKR skriver vidare att uppföljningen kan genomföras som en särskild granskningsinsats med skriftlig rapport. Uppföljningen ger också underlag för att bedöma om det finns anledning till förnyad granskning, och blir därmed en grund för riskanalysen inför kommande års revisionsplanering.

Revisorerna genomförde under år 2023 en granskning avseende hantering av externa utförare inom personlig assistans. Granskningen lämnade ett antal rekommendationer till vård- och omsorgsnämnden.

Revisorerna i Botkyrka kommun ser i sin risk- och väsentlighetsanalys det väsentligt att genomföra en uppföljande granskning inom vård- och omsorgsnämnden avseende hantering av externa utförare inom personlig assistans.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om granskade vård- och omsorgsnämnden vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i genomförda granskningar.

Granskningen har sin utgångspunkt i följande revisionsfrågor:

- Har revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder besvarats av berörd nämnd?
- Har synpunkterna och förslagen åtgärdats?

Revisionskriterier

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

Följande revisionskriterier används i granskningen:

- Kommunallag (2017:725) 6:6

- Revisionsrapport: Granskning Hantering av externa utförare inom personlig assistans, månad november 2023.

Avgränsning

Granskningen avser uppföljning av vård- och omsorgsnämndens hantering av externa utförare inom personlig assistans som genomfördes år 2023.

Metod

Granskningen har genomförts genom att gå igenom revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder som angetts i lämnad revisionsrapport och tillhörande missivbrev, samt genomgång och granskning av yttranden som revisorerna erhållit.

Inhämtande av kompletterande underlag för granskning och verifiering av genomförda åtgärder och utveckling samt övrig materialinsamling nödvändig för att fånga statusen för granskningen. Detta har skett genom utskick av skriftliga frågor till förvaltningen och genomgång av förvaltningens svar. Dokumentstudier och genomgång av relevanta protokoll, beslut och handlingar har även skett.

En intervju har genomförts tillsammans med myndighetschef och kvalitetschef.

Den intervjuade samt granskningens kontaktperson på kommunen har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Granskningsresultat

Svar på revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder

Revisionsfråga 1: Har revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder besvarats av berörd nämnd?

lakttagelser

Under 2023 genomfördes en granskning av vård- och omsorgsnämndens hantering av externa utförare inom personlig assistans. Syftet med granskningen var att bedöma om vård- och omsorgsnämnden har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll av utbetalning av ersättning till privata utförare för insatser avseende personlig assistans. Utifrån genomförd granskning var revisorernas samlade bedömning att vård- och omsorgsnämnden inte helt har ändamålsenliga rutiner och system för kontroll av utbetalning av ersättning till privata utförare för insatser avseende personlig assistans.

Utifrån genomförd granskning formulerade revisorerna ett missiv innehållande två rekommendationer:

- att riskanalyser genomförs avseende externa utförare inom personlig assistans.
- att säkerställa att styrande och stödjande dokument omfattar på vilket sätt och vart genomförda kontroller ska dokumenteras samt att rutinerna omfattar såväl ny utförare som redan pågående utförare.

Revisorerna översände rapporten till vård- och omsorgsnämnden och önskade svar senast 2024-02-14. Vård- och omsorgsnämnden hanterade rapporten 2024-02-05 § 5 och har i sitt svar lämnat svar på granskningens synpunkter, förslag och rekommendationer. Nämndens svar och åtgärder som vidtagits presenteras under revisionsfråga 2.

Bedömning

Har revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder besvarats av berörd nämnd?

Ja.

Vi bedömer att revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder har besvarats av vård- och omsorgsnämnden. Nämnden har lämnat ett svar på granskningen inom utsatt tid, 2024-02-05 § 5.

Åtgärdade synpunkter och förslag

Revisionsfråga 2: Har synpunkterna och förslagen åtgärdats?

lakttagelser

Nämndens riskanalyser

I den granskning som genomfördes 2023 bedömer revisorerna att det inte finns något formaliserat arbetssätt som säkerställer framtagande av riskanalyser avseende externa utförare inom personlig assistans. I nämndens svar till revisionsrapporten instämmer nämnden endast delvis till revisorernas bedömning. Detta då de anser att det finns ett

normaliserat arbetssätt för att genomföra riskanalyser, dock så beskrivs att de tydligare kan omfatta arbetet med externa utförare.

Rekommendation i revisoreernas missiv

Utifrån de brister som identifierades i granskningen rekommenderades nämnden att *riskanalyser genomförs avseende externa utförare inom personlig assistans.*

Föreslagna åtgärder enligt svar

Av vård- och omsorgsnämndens svar på revisionsrapporten framgår att vård- och omsorgsnämnden har ett formaliserat arbetssätt med riskanalyser, men behöver säkerställa att riskanalyserna tydligare omfattar arbetet med externa utförare. Enligt svaret så kommer Vård- och omsorgsnämndens myndighetsenhet säkerställa att risker i arbetet med externa utförare också tas med i myndighetens arbete med riskanalys och att identifierade påtagliga risker eller brister redovisas till nämnden. Myndighetsenheten kommer också att ta fram rutiner för individuppföljningen så att det bland annat tydligt framgår vilka uppgifter som ska inhämtas och att handläggarna genomför de kontroller som kommunen har rätt att göra.

Genomförda åtgärder

I den tidigare granskningen konstaterades att det riskanalysarbetet som fanns inom nämnd och förvaltning inte omfattade externa utförare i tillräcklig grad. Därför lämnades en rekommendation att riskanalyser avseende externa utförare inom personlig assistans ska göras.

Inom ramen för den uppföljande granskningen har en skriftlig fråga skickats till förvaltningen för att be dem beskriva hur de säkerställer att riskanalyser omfattar även externa utförare inom personlig assistans. Verksamhetsföreträdare beskriver att riskbedömningar till exempel genomförs i samband med handläggning av individärenden samt vid utbetalning av sjuklöner.

Den uppföljande granskningen kan inte bekräfta att riskanalyser på en övergripande nivå dokumenteras, vi kan dock konstatera att risker i verksamheten har identifierats. Kontroller genomförs därför av bland annat bolagets tillstånd att bedriva assistans från IVO, att avtal mellan den enskilde och assistansutförare finns.

Uppföljning och kontroll

I samband med granskningen som genomfördes 2023 kunde noteras att det i Vård- och omsorgsnämndens eller vård- och omsorgsförvaltningens styrande och stödjande dokument endast omfattar delar av verksamheten och berört granskningsområde. I de styrande och stödjande dokumenten framgår ansvarsfördelning och arbetsgång för processen vid utbetalning av ersättning till externa utförare inom personlig assistans. Dock framgår inte var, eller hur, de genomförda kontrollerna ska dokumenteras.

Vidare noteras i granskningen att erhållna styrande och stödjande dokument endast omfattar hur nämnden/förvaltningen ska genomföra kontroller vid anlitandet av nya

externa utförare. Dokumenten reglerar inte hur kontroller ska genomföras hos redan pågående avtal med externa utförare.

Rekommendation i revisorernas missiv

Utifrån de brister som identifierades i granskningen rekommenderades nämnden att *säkerställa att styrande och stödjande dokument omfattar på vilket sätt och vart genomförda kontroller ska dokumenteras samt att rutinerna omfattar såväl ny utförare som redan pågående utförare.*

Föreslagna åtgärder enligt svar

Enligt Vård- och omsorgsnämndens svar kommer vård- och omsorgsförvaltningen att förtydliga styrande och stödjande dokument gällande uppföljning och kontroll. Rutinen för kontroll av utbetalningar kommer att uppdateras så att den innehåller information om vilka kontroller som ska genomföras, hur ofta kontrollerna ska genomföras och var de ska dokumenteras.

Genomförda åtgärder

I den tidigare granskningen kunde konstateras att styrande och stödjande dokument till viss del saknade till exempel hanteringen av redan pågående externa utförare, samt hur genomförda kontroller ska dokumenteras.

Sedan den tidigare granskningen har förvaltningen upprättat ett antal stödjande dokument:

- Rutin för pågående extern utförare av personlig assistans
- Rutin för hantering av merkostnad vid sjuklön
- Rutin för korrigeringar och återkrav av utbetalningar av personlig assistans

Vi noterar dock att rutinerna saknar beslutsdatum. Vi rekommenderar förvaltningen att komplettera rutinerna med datum för beslut/upprättande. Av dokumenten framgår när kontrollerna ska göras samt hur (vad som ska samlas in/kontrolleras), men det saknas information om var de ska dokumenteras.

Verksamhetsföreträdare nämner att de efter den tidigare granskningen bestämt sig att ta ett omtag i arbetet med att motverka felaktiga utbetalningar. Det innebär att förvaltningen just nu arbetar med att ta fram en riktlinje för att motverka felaktiga utbetalningar. Riktlinjen omfattar dels hur kontroll och riskbedömning ska göras i samband med handläggning, dels hur kontroll och riskbedömning ska göras vid utbetalning av sjuklöner. Utöver det innehåller även riktlinjen ett förtydligande av kommunens uppgiftsskyldighet och vad som gäller för sekretess. Slutligen tar även riktlinjen upp när en eventuell anmälan om brott behöver göras. Vid intervju med verksamhetsföreträdare uppges att Vård- och omsorgsnämnden ska ta beslut om riktlinjen avseende felaktiga utbetalningar under hösten 2024.

Verksamhetsföreträdare nämner även att nämnden inför 2025 valt att lägga till ett mål i deras verksamhetsplan som lyder "Vård- och omsorgsnämnden bedriver ett effektivt

arbete för att motverka oegentligheter”. Till målet kommer det att finnas indikatorer och aktiviteter för att kunna följa upp måluppfyllelsen.

Bedömning

Har synpunkterna och förslagen åtgärdats?

Delvis.

Vi bedömer att det inte genomförs några dokumenterade riskanalyser på en övergripande nivå. Vi kan dock konstatera att riskanalyser i verksamheten diskuteras och genomförs bland annat genom kontroller av bland annat bolagets tillstånd att bedriva assistans från IVO och att avtal mellan den enskilde och assistansutförare finns.

Vi bedömer vidare att verksamheten har tagit fram ett antal rutiner som omfattar kontroller kommunen har rätt att göra. Vi kan dock konstatera att rutinerna saknar datum för beslut/upprättande samt var genomförda kontroller ska dokumenteras.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en uppföljande granskning av hantering av externa utförare inom personlig assistans.

Granskningens syfte är att bedöma om granskade vård- och omsorgsnämnden vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i genomförda granskningar. Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att vård- och omsorgsnämnden **i allt väsentligt** vidtagit tillräckliga åtgärder med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i genomförda granskningar.

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer till vård- och omsorgsnämnden:

- Säkerställ att rutiner och riktlinjer omfattar datum för beslut/upprättande för att säkerställa dess aktualitet.
- Att överväga om att dokumentera riskanalyser på övergripande nivå avseende hantering av externa utförare inom personlig assistans.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Har revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder besvarats av berörd nämnd?	Ja Vi bedömer att revisorernas synpunkter och förslag till åtgärder har besvarats av utbildningsnämnden. Nämnden har lämnat ett svar på granskningen inom utsatt tid.	
2. Har synpunkterna och förslagen åtgärdats?	Delvis Vi bedömer att det inte genomförs några dokumenterade riskanalyser på en övergripande nivå. Vi kan dock konstatera att riskanalyser i verksamheten diskuteras och genomförs. Vi bedömer vidare att verksamheten har tagit fram ett antal rutiner som omfattar kontroller kommunen har rätt att göra. Vi kan dock konstatera att rutinerna saknar datum för beslut/upprättande samt var genomförda kontroller ska dokumenteras.	

2024-06-10

Rebecka Hansson

Malou Olsson

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2024-04-17. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.