

Upplands Väsby kommun  
Revisorerna

Revisionskrivelse  
2021-01-26

Till Omsorgsnämnden  
Kopia Kommunfullmäktiges presidium

## Revisionsrapport nr 7/2020 – Granskning av uppföljning av externa utförare inom omsorgsnämndens ansvarsområde

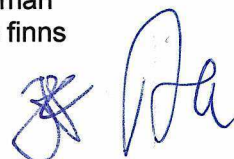
EY har på uppdrag av oss förtroendevalda revisorer i Upplands Väsby kommun genomfört en granskning med syftet att bedöma om omsorgsnämnden bedriver en tillräcklig uppföljning av utförare och om kvalitetskraven på utförare är ändamålsenliga.

Vår övergripande bedömning är att nuvarande organisation ger goda förutsättningar för att bedriva en ändamålsenlig uppföljning. Ansvariga för avtalsuppföljningen är involverade i framtagandet av avtalens kravställningar, det finns en strukturerad planering och avtalsuppföljningen är tydligt integrerad i inköpsprocessen. Det finns dock utrymme att inom vissa verksamheter stärka uppföljningen och dessutom se över tydligheten i kvalitetskraven.

Uppföljningen av hemtjänst och särskilt boende för äldre bygger på flera kompletterande uppföljningsmetoder som tillsammans bidrar till en god insyn i utförarnas verksamhet. I avtalsuppföljningen används uppföljningsmallar som bidrar med förutsägbarhet och likvärdighet i uppföljningen. Enligt vår bedömning bör dock nämnden tydliggöra vilka kriterier avtalsuppföljningen bygger på. Ett tydliggörande av grunderna för bedömningarna skulle stärka avtalsuppföljningens transparens, likvärdighet och i förlängningen dess legitimitet. Uppföljningsmallarna ger ett relativt litet utrymme för övergripande helhetsbedömningar avseende de stora dragen i verksamheten. Enligt vår bedömning kan verksamheten överväga att komplettera den checklistorienterade uppföljningen med mer holistiska bedömningar som fokuserar på intentionerna i lagstiftningen och lämna ett större utrymme för inspektörerna att använda sitt professionella omdöme. Kvalitetens varierade uppsättning av uppföljningsmetoder ger goda förutsättningar för denna typ av övergripande bedömningar.

Uppföljningen av daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder och särskilt boende för personer med psykisk funktionsnedsättning är betydligt mindre omfattande än den inom äldreomsorgen. Vår uppfattning är att nämndens uppföljning av dessa verksamheter är otillräcklig. Enligt kommunallagen ska nämnden se till att verksamhet som överlämnats till annan juridisk person bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. Vår bedömning är att nämnden genom nuvarande insamlad information inte kan vara försäkrade om att utförarna inom dessa två verksamheter lever upp till gällande krav.

Resultatet av vår analys av kvalitetskrav visar att merparten av kraven är mätbara, samtidigt som det finns utrymme att ytterligare stärka tydligheten i vad kraven avser. Det är viktigt att i detta sammanhang understryka att kvalitet inom omsorg och socialtjänst är särskilt svår att definiera, då kvaliteten i tjänsterna i stor utsträckning ligger i mötet mellan individer. Denna svårighet friskriver emellertid inte nämnden från att i största möjliga mån eftersträva stringens och tydlighet i gällande avtal och förfrågningsunderlag. Vidare finns



skäl att se över möjligheterna att i ökad utsträckning använda så kallade "effektkrav", det vill säga krav som avser *resultatet* av insatser snarare än *hur* insatserna genomförs.

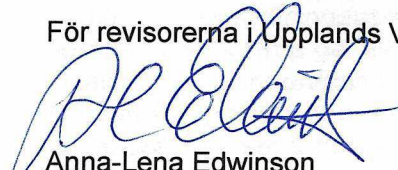
Vi rekommenderar att det görs en bedömning om den stora mängden krav hämmar styrefekten för de mest väsentliga kvalitetskraven. I regel är det enklare att lägga till ett krav, än att göra det motsatta. Risken är dock att detta leder till inflation av krav. Ett stort antal krav ger snarare en svagare styrkraft än en starkare, vilket brukar kallas för detaljeringsparadoxen, när det kommer till målstyrning. Ju fler krav, desto otydligare blir signalen till verksamheten kring vad som egentligen är prioriterat.

Utifrån granskningens iakttagelser rekommenderar vi omsorgsnämnden att:

- ▶ Överväga att minska antalet krav som ställs på externa utförare för att säkerställa en effektiv och ändamålsenlig styrning.
- ▶ Se över om vagt formulerade krav på externa utförare kan preciseras för att göra kraven enklare att följa upp.
- ▶ Se över möjligheten att i högre utsträckning använda krav som avser effekter för brukaren.
- ▶ Förtydliga bedömningsgrunderna för avtalsuppföljningen i syfte att stärka avtalsuppföljningens transparens och likvärdighet.
- ▶ Ge helhetsbedömningar större utrymme i avtalsuppföljningarna. Detaljbedömningar av specifika avtalsskrivningar bör inte stå för sig själva utan måste sättas i ett sammanhang.
- ▶ Säkerställt att en fullgod uppföljning sker även för brukare som är placerade hos utförare i andra kommuner.

Vi önskar omsorgsnämndens kommentarer till granskningen senast den 30 april 2021.

För revisorerna i Upplands Väsby kommun



Anna-Lena Edwinson  
Ordförande



Jan Fäldt  
Vice ordförande