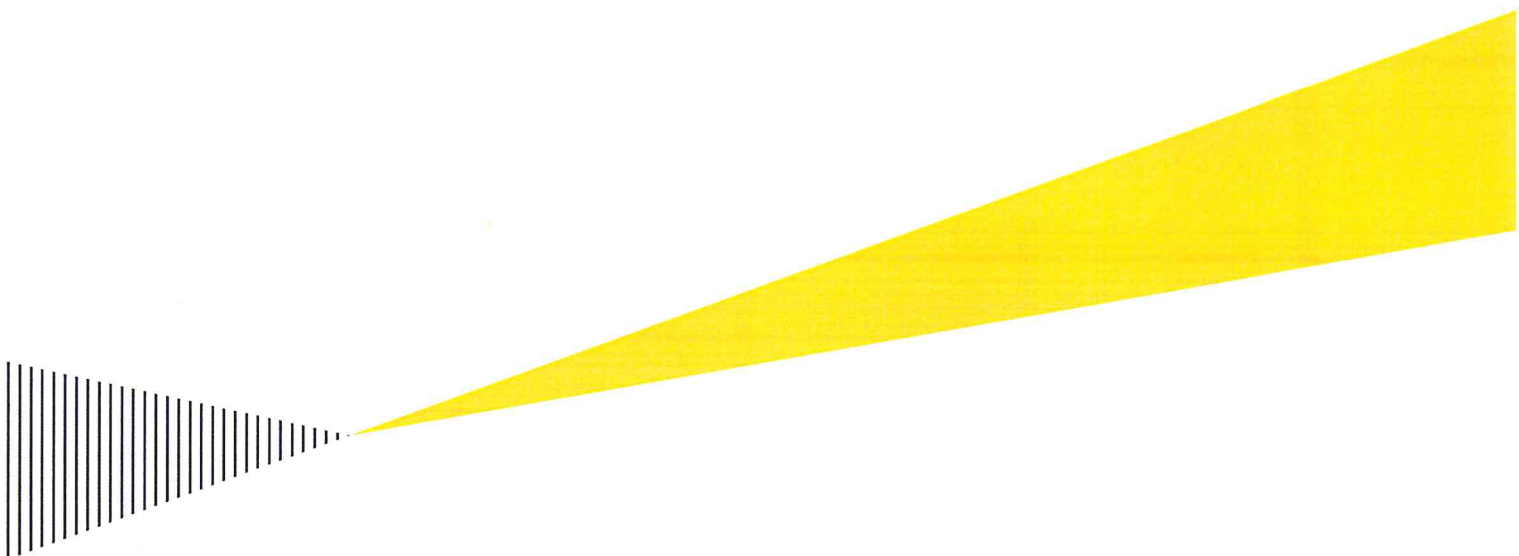


Östra Göinge kommun

Granskning av externa utförare



Building a better
working world

Innehåll

Sammanfattning	2
1. Inledning	3
1.1. Bakgrund	3
1.2. Syfte och revisionsfrågor	3
1.3. Genomförande	3
1.4. Revisionskriterier	3
2. Iakttagelser	5
2.1. Privata utförare i Östra Göinge kommun	5
2.2. Avtal och uppföljning av privata utförare	6
2.3. Återrapportering	11
3. Bedömningar och rekommendationer	12
Källförteckning	13

Sammanfattning

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östra Göinge kommun granskat om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och uppföljning över verksamheter som bedrivs av annan än kommunen.

Vår sammanfattande bedömning är att styrningen och uppföljningen av verksamheter som bedrivs av annan än kommunen behöver förstärkas. Allmänheten bedöms i stort tillförsäkras grundläggande insyn genom kontrollerade avtals utformning. Vi har dock kunnat konstatera att dessa avtal i flera fall inte följs upp på ett systematiskt och planerat sätt.

Vidare ser vi det som en brist att det inte upprättats ett program som tydliggör hur privata utförare ska följas upp under mandatperioden, i enlighet med kommunallagens femte och sjätte kapitel. Ett sådant program syftar till att säkerställa systematisk uppföljning samt säkerställa att allmänhetens insyn tillgodoses genom avtalens utformning.

Vi har bland annat gjort följande iakttagelser:

- ▶ Det finns ingen specifik klausul inom upprättade avtal som tydligt klargör minimikraven för allmänhetens insyn, exempelvis krav på att kommunen har rätt att få del av sådan information som krävs för att säkerställa efterlevnad av beslutade mål eller policier i kommunen.
- ▶ Vi har inte fått del av på förhand upprättad plan för hur uppföljning ska genomföras av de privata utförarna under 2018.
- ▶ Kommunstyrelsen tar del av verksamhetsutskottens uppföljning som helhet, men uppföljning av specifika verksamheter stannar i berörda utskott.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ I enlighet med kommunallagen 5 och 6 kap. ta fram ett program för uppföljning av privata utförare.
- ▶ Säkerställa att årliga planer utarbetas för när och hur avtal och verksamhet ska följas upp.
- ▶ Säkerställa att det genomförs systematiska uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster.
- ▶ Säkerställa att det sker en tillräcklig återrapportering avseende privata utförare.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kommunstyrelsen har enligt kommunallagen uppsiktsplikt över övriga nämnders verksamhet samt över kommunal verksamhet som bedrivs i hel- och delägda kommunala bolag och sådana kommunalförbund som kommunen är medlem i. Därtill har övriga nämnder såsom socialnämnden ansvar att följa upp de verksamheter där avtal tecknats med privata utförare, exempelvis för äldreboenden och hemvårdsinsatser genom LOV. Entreprenadverksamhet kan även finnas inom kommunens tekniska områden, såsom gata- och parktjänster.

De verksamheter som drivs på entreprenad omfattas förutom av gällande lagstiftning även av de kontrakt/avtal som tecknats mellan kommunen och utförarna vilket även kan inkludera följsamhet av kommunens mål och styrdokument på området samt kvalitetssystem. Kommunen som huvudman/tillsynsansvarig ska därmed försäkra sig om att verksamheten håller erforderlig kvalitet och genomförs i enlighet med de nationella styrdokument och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Revisorerna vill med denna granskning få underlag för att bedöma vilken styrning och uppföljning kommunstyrelsen genomför av kommunala verksamheter som utförs av externa utförare. Genom granskningen vill revisorerna förvissa sig om att Östra Göinge kommun har säkerställt insyn, uppsikt och påverkan av kommunala verksamheter för vilka vården av dem har överlämnats till andra.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Granskningens syfte är att bedöma om kommunstyrelsen har en ändamålsenlig styrning och uppföljning över verksamheter som bedrivs av annan än kommunen.

I granskningen besvaras följande revisionsfrågor:

- ▶ Vilka verksamheter bedrivs av annan än kommunen?
- ▶ Vilken möjlighet till insyn, styrning och uppföljning ges kommunstyrelsen genom avtal med utföraren?
- ▶ Hur ofta görs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?
- ▶ Hur och med vilken frekvens sker återrapportering till kommunstyrelsen?

1.3. Genomförande

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer (se källförteckning). Samtliga intervjuade har beretts tillfälle att sakgranska rapporten. Granskningen är genomförd juni 2018 – september 2018. Som del av granskningen har även ett antal avtal med privata utförare granskats.

1.4. Revisionskriterier

1.4.1. Kommunallagen (2017:725) 5 kap. och 6 kap.

Kommunstyrelsen ska leda och samordna förvaltningen av kommunens angelägenheter och ha uppsikt över de övriga nämndernas verksamhet. Nämnderna ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige bestämt samt de föreskrifter som

gäller för verksamheten. Nämnderna ska även se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredställande sätt.

De avtal som kommunen upprättar med privata utförare ska säkerställa möjlighet till såväl insyn, styrning som uppföljning av överlämnad verksamhet (5 och 6 kap. KL). Typ av kontroll och insyn som ska säkerställas genom avtal med utföraren ska stå i proportion till verksamhetens vikt för invånarna. Detta innebär konkret att kommunen ska säkerställa möjlighetsförandet av uppföljning av överlämnad verksamhet samt även, genom avtalet, tillförsäkra sig sådan information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnas över. Kommunfullmäktige ska för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för de 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.

Avseende att säkerställa allmänhetens insyn kan detta exempelvis handla om att ställa *direkta* och *specifika* krav på verksamhetsberättelse och verksamhetsplan, att kommunen har rätt att göra såväl anmälda som oanmälda besök, eller att i centrala avseenden ha rätt till *insyn* i verksamheten för att garantera brukarnas/allmänhetens insyn samt efterlevnad av i övrigt ställda krav. Det är exempelvis allt vanligare att kommuner, för att svara upp mot kravet på att säkerställa allmänhetens insyn, har en specifik klausul i utformade avtal som heter "Allmänhetens insyn", vari det tydligt skrivs att kommunen har rätt att få del av sådan information som krävs för att kunna försäkra sig om t.ex. verksamhetens kvalitet, avvikelser i verksamheten, information om personalen och dess villkor, eller att utföraren arbetar i enlighet med av kommunen beslutade policier och mål.

Med privata utförare avses här sådana verksamheter som är helt utan kommunalt ägande (kommunala företag inkluderas inte). Det innefattar därmed aktiebolag, ekonomiska föreningar, stiftelser, kooperativa föreningar och enskilda firmor. Vanligen rör det sig om kommunal verksamhet som överlämnats enligt lagen om offentlig upphandling och lagen om upphandling (LOU, LUF), eller genom införande av valfrietssystem (LOV). Programmet omfattar *inte* fristående skolor och förskolor.

1.4.2. Lag (2008:962) om valfrietssystem

Lagen gäller när en kommun beslutat att tillämpa valfrietssystem vad gäller tjänster inom hälsovård och socialtjänsten. Enskilda brukare har rätt att välja en leverantör som ska utföra aktuella tjänster utav de leverantörer som nämnden godkänt och tecknat avtal med.

I förfrågningsunderlaget ska grunderna för den ekonomiska ersättningen framgå. Nämnden får även ställa särskilda sociala, miljömässiga och andra villkor för hur avtalet ska fullgöras. Samtliga villkor ska anges i annonsen om valfrietssystem eller i förfrågningsunderlaget. Avtalsperiod ska tydligt framgå av förfrågningsunderlag. Nämnden får utesluta en sökande som exempelvis är i konkurs, är föremål för ansökan om konkurs, dömd för brott som avser yrkesövningen, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen, inte fullgjort sina åliggande avseende socialförsäkringsavgifter eller i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda underlag eller upplysningar.

Nämnden ska till brukare i kommunen meddela och informera om samtliga leverantörer som nämnden tecknat avtal med inom ramen för valfrietssystem. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. För de brukare som inte väljer en leverantör ska nämnden tillhandahålla ett ickevalsalternativ.

2. Iakttagelser

2.1. Privata utförare i Östra Göinge kommun

Ett flertal kommunala verksamheter bedrivs av privata utförare i Östra Göinge kommun. En sammanställning över de större verksamheter som bedrivs av privata utförare har erhållits tillsammans med en aktuell avtalsförteckning. Vi har inte fått del av en utsorterad lista över de privata utförare som bedöms specifikt berörda av kommunallagens program (5 kap. och 6 kap.).

Inom ramen för denna granskning har ett stickprov av avtal med privata utförare genomförts (7st). Samtliga av kommunens större välfärdsverksamheter som utförs av privata utförare återfinns inom verksamhetsområdet för hälsa och omsorg och listas i tabellen nedan:

Privat utförare	Avtalsform	Verksamhet som bedrivs
Vardaga Äldreomsorg AB	LOU	Lindgården SÄBO och korttidsplatser
Solglimman AB	LOV	Utförare hemtjänst
Extramamman och Ugglans hemvård AB	LOV	Utförare hemtjänst
Gertruds Care AB	LOV	Utförare hemtjänst
Fixartjejen i Broby	LOV	Utförare hemtjänst

Utöver dessa har två ytterligare avtal valts ut inom skilda områden:

Privat utförare	Avtalsform	Verksamhet som bedrivs
Bergkvara buss AB	LOU	Skolskjuts
<ul style="list-style-type: none"> • Nils Sigvardsson Byggnadsfirma • Arne Bergstrand • Mark och Jobb • Dagsberg schakt & grävs AB • Ola Skarsvik • Roalövs maskinstation AB • Glimåkra entreprenad 	LOU	Vinterväghållning (snöröjning och halkbekämpning)

2.2. Avtal och uppföljning av privata utförare

Enligt kommunallagen ska kommunfullmäktige för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för de 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 i förhållande till de privata utförarna. Ett sådant program har dock vid denna rapportens författande inte tagits fram och beslutats av kommunfullmäktige i Östra Göinge kommun.

Ett tydliggörande av hur privata LOV-avtalade utförare ska följas upp finns dock. I styrdokumentet *LOV-rutiner* tydliggörs hur verksamheterna ska följas upp, när detta ska göras samt av vem, enligt tabell nedan.

Uppföljning av utförare			
Kontrollmoment	Hur?	När?	Vem?
Brukarundersökning	Görs samtidigt som enkäter skickas ut inom egen verksamhet	Vartannat år.	Kvalitetsutvecklare
Synpunkter och klagomål	Ska alltid redovisas till kommunen.	Vid besök.	Kvalitetsutvecklare/MAS
Avvikelser	Ska redovisas till kommunen 1 gång/kvartal	Vid besök och möten.	Kvalitetsutvecklare/MAS
Verksamhetsuppföljning	Besök hos utföraren. (Uppföljningsmall finns.)	Minst 1 gång/år. Vid nystart inom 3 månader.	Kvalitetsutvecklare/MAS
Beställda/fakturerade tjänster	Stickprov	Vid nystart inom 3 månader.	Ekonomienheten
Utförd tid	Stickprov	Vid nystart inom 3 månader.	Ekonomienheten
Socialförsäkringsavgifter och skatt	Kontroll hos Skatteverket	Varje år.	Ekonomienheten
Övrigt			
Samverkansmöte 1 gång/kvartal	Kommunen kallar.	1 gång/kvartal	Kvalitetsutvecklare/MAS

Här framgår bland annat att verksamhetsuppföljning av utförarverksamheten ska genomföras med hjälp av utformad uppföljningsmall och att detta ska ske minst en gång per år, eller vid nystart inom tre månader. Ansvarig är kvalitetsutvecklare och berörd medicinskt ansvarig sjuksköterska. Gällande uppföljning av Vardaga Äldreomsorg AB framkom vid intervjuer att en annan mall ska användas som utformats under den tid då verksamheten utfördes av Attendo, det vill säga till och med oktober 2017.

Av genomförda intervjuer framkom att uppföljningen av verksamheter inom området för vård- och omsorgsverksamheten inte längre sker systematiskt. Tidigare genomfördes uppföljning en

gång per år, handlingsplan upprättades för att komma tillrätta med eventuella brister varpå handlingsplanen som helhet i sin tur följdes upp. Denna systematik påtalas nu vara i behov av att återuppbyggas efter att förändringar gjorts inom organisationen.

2.2.1. Kontroll av avtal

För de privata utförarverksamheter som valts ut inom ramen för här genomfört stickprov har kontroll av upprättade avtal genomförts. Vi har tagit del av såväl avtal/kontrakt med utförarna som eventuella rutiner och uppföljningsrapporter där sådan sammanställts. Nedan presenteras genomförd kontroll av avtal/kontrakt utifrån kriterier om uppföljning och planering, tillförsäkran avseende allmänhetens insyn i avtal samt grundläggande information om verksamheten och eventuellt resultat från genomförda uppföljningar.

För att bedöma huruvida möjlighet till allmänhetens insyn tillförsäkras kontrolleras huruvida det i utformat avtal tydliggjorts att utföraren är skyldig att lämna ut information om verksamheten på kommunens begäran. Detta kan ses som ett minimikrav för tillförsäkran av insyn, även om det är en god sak om typ av information och eventuell frekvens med fördel specificeras direkt i avtalet. Utlämnande av efterfrågade uppgifterna ska dock inte strida mot annan aktuell lag eller författning. Det kan också poängteras att den typ av information som är av intresse kan skilja sig åt beroende på vad det är för verksamhet som utförs och dess vikt för allmänheten.

Tabell 1. Vardaga Äldreomsorg AB

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning (när/hur/återrapportering)?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten? (2017 - juni2018)	Finns information om verksamheten och uppföljning av denna på kommunens hemsida?
Vardaga Äldreomsorg AB Lindgården, SÄBO och korttidsplatser 2017-11-01 2022-10-31	Nej	Ja	Delvis	Delvis

Det finns ingen årlig plan för när eller hur Vardaga Äldreomsorg AB ska följas upp under året. Vid denna gransknings genomförande har vid intervjuer framkommit att verksamheten bedömts vara förhållandevis nystartad (november 2017) och att den därför ska följas upp först vid ett senare tillfälle under hösten. En mindre uppföljning av synpunkts- och klagomålshanteringen har dock genomförts i mars 2018, då till följd av inkomna klagomål och synpunkter. Genomförd uppföljning visade inte på brister i synpunkts- eller klagomålshanteringen.

I utformat avtal framgår inte helt tydligt hur allmänhetens insyn ska tillförsäkras, eller vad löpande uppföljningar konkret innefattar. Under § 10 ställs dock generella krav på att uppdragstagaren ska biträda kommunen då kontinuerliga uppföljningar och utvärderingar av verksamheten genomförs, vilket kan förstås som att det grundläggande kravet tillgodoses. Här tydliggörs också att verksamheten kan komma att omfattas av vissa kommunala resultat- och verksamhetsmål. Under § 7.5 anges även att uppdragstagaren utan dröjsmål ska bistå kommunen med uppgifter och stöd så att denna på ett enkelt sätt kan verifiera eventuell efterlevnad av ställda krav i avtalet.

Gällande tillgänglig information om verksamheten på kommunens hemsida är denna begränsad. Som exempel finns information om att Lindgården drivs av Vardaga Äldreomsorg AB, men ingen närmare beskrivning ges av utföraren. Genomförd uppföljningsrapport finns inte att tillgå.

Tabell 2. Ramavtal vinterväghållning

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning (när/hur/återrapportering)?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten? (2017 - juni 2018)	Finns information om verksamheten och uppföljning av denna på kommunens hemsida?
<ul style="list-style-type: none"> • Nils Sigvardsson Byggnadsfirma • Arne Bergstrand • Mark och Jobb Dagsberg schakt & grävs AB • Ola Skarsvik • Roalövs maskinstation AB • Glimåkra entreprenad <p>Vinterväghållning. Ramavtal mot vilket avrop görs vid behov, där respektive utförare ansvarar för olika områden och delar i kommunen</p> <p>2015-11-01 2019-10-31</p>	Nej	Delvis	Delvis	Nej
<p>Bergkvara buss AB</p> <p>Skolskjuts</p> <p>2014-01-01 2018-07-31</p>	Ja	Ja	Ja	Nej

För ramavtalet avseende vinterväghållning har vi ej fått del av någon årlig plan för hur uppföljning ska utföras. Avrop mot avtal sker då tjänsteman i beredskap bedömer att halk- och/eller snöbekämpning erfordras. Ett avtal med leverantör har tecknats per område (by) som kallas in vid behov. Inspektioner uppges genomföras med jämna intervaller av gatunät och fastigheter efter det att avrop skett. Några brister i utförande har ännu inte upptäckts. Någon dokumenterad uppföljning genomförs därmed inte.

Allmänhetens insyn är delvis tillförsäkrad genom ramavtalets och kravspecifikationens utformning. Det förekommer ingen specifik klausul för ändamålet, men krav på upplysning om förändrade ägarförhållanden och eventuella företrädare, samt krav på att den tekniska kravspecifikationen ska vara intakt under avtalsperioden tillförsäkras. Inga krav ställs dock explicit på kommunens rätt att få ut annan eventuell information av utförarna, så som allmänhetens rätt att få insyn i utförarens ekonomi, information om miljö- och

jämställdhetsarbete eller information om personalen och dess villkor eller liknande. Det finns ingen information om utförarna på kommunens hemsida.

Tabell 3. Bergkvara buss AB

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning (när/hur/återrapportering)?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten? (2017 - juni2018)	Finns information om verksamheten och uppföljning av denna på kommunens hemsida?
Bergkvara buss AB Skolskjuts 2014-01-01 2018-07-31	Ja	Ja	Ja	Nej

I avtal med Bergkvara buss tydliggörs ett flertal krav på leverantören och därmed vilken information kommunen har rätt till. Detta inkluderar bland annat krav på fordonens beskaffenhet och kvalitet liksom ett flertal krav på uppdragstagarens anställda i förhållande till deras kunder. Kommunens skolskjutsreglemente med tillämpningsföreskrifter är också styrande för utföraren, i vilket ytterligare krav framläggs.

Allmänhetens insyn bedöms i huvudsak tillförsäkrad genom de krav som ställs. Det finns dock ingen specifik klausul rörande allmänhetens insyn som närmare tydliggör rätten att få ut information i syfte att säkerställa efterlevnad av kommunala mål eller beslutade policies.

Inkomna synpunkter och/eller klagomål följs upp direkt i enlighet med kommunens rutin för klagomålshantering. Uppföljning genomförs även löpande av skolskjutsansvarig under året, detta dokumenteras dock inte. En större uppföljning genomförs varje vår i samband med ny läsårsplanering, vilket inkluderar diskussion kring konstaterade avvikelser under året, kvaliteten på utförd tjänst samt efterlevnad av krav i avtalet. Det har framkommit att mall samt tillhörande checklista för avtalsuppföljning finns, men att denna inte används vid uppföljning. Ingen närmare information finns om utföraren på kommunens hemsida.

Tabell 2. LOV-avtalade utförare

Avtal	Finns det en årlig plan för uppföljning (när/hur/återrapportering)?	Tillförsäkras möjligheten till allmänhetens insyn i avtalet?	Har det gjorts en uppföljning av verksamheten? (2017 - juni2018)	Finns information om verksamheten och uppföljning av denna på kommunens hemsida?
Extramammans och Uggjans hemtjänst AB Erbjuder servicetjänster, hemsjukvård och omvårdnad i hela kommunen 2015 - tillsvidare	Nej	Ja	Ja (november 2017)	Delvis
Solglimman AB	Nej	Ja		Delvis

Erbjuder servicetjänster, hemsjukvård och omvårdnad i Glimåkra/Glimåkra församling 2014 - tillsvidare			Nej Senaste uppföljning gjord i maj 2015	
Gertrud Care AB Erbjuder servicetjänster, hemsjukvård och omvårdnad i hela kommunen 2014 - tillsvidare	Nej	Ja	Nej	Delvis
Fixartjejen i Broby Serviceinsatser i hela kommunen 2014 - tillsvidare	Nej	Ja	Nej	Delvis

Övergripande rutiner för hur uppföljning ska ske av LOV-avtalade utförare har erhållits. Rutinen tydliggör såväl processgång som hur bedömning ska genomföras och sammanställas. Vi har inte erhållit någon dokumenterad plan för när och på vilket sätt avtal och verksamheter ska följas upp under året.

Avseende genomförda uppföljningar under 2017 till juni 2018 ser det olika ut för de kontrollerade LOV-avtalen. Verksamhetsuppföljning av Extramammans och Ugglans hemtjänst AB genomfördes i november 2017. Utformade rutiner och checklistor för uppföljning har följts och resultatet dokumenterats. Uppföljningen påvisade vid detta tillfälle kunskapsbrist avseende kvalitetsarbete för socialtjänstverksamheten och utförarverksamheten ålades att inkomma med en handlingsplan till kommunen i januari 2018 (KS 2017/02196). Solglimman Vård AB följdes upp i juni 2015, vilket inkluderade granskning av verkställighetsjournaler och besök i verksamheten. Granskningen utgick från de lokala värdighetsgarantierna och gällande förfrågningsunderlag för LOV-avtalade utförare och bedömningen var att Solglimman hade en välfungerande hemtjänstverksamhet (KS 2015/01055).

Något specifikt stycke i avtal/kontrakt där insyn i verksamheterna *särskilt* regleras och kravställs finns ej. I samtliga LOV-avtal finns dock paragraf rörande uppföljning av tjänstens utförande (dvs. *att* uppföljning ska genomföras minst en gång per år), samt paragraf som närmare tydliggör vilka metoder som ska användas för uppföljning av verksamheten (dvs. *hur* uppföljning ska ske). Dessa metoder säkerställer tillgång till sådan information som kan anses vara nödvändig för att tillförsäkra allmänhetens grundläggande insyn. Dessa inkluderar:

- ▶ Brukarundersökningar
- ▶ Uppföljning av synpunkter och klagomål
- ▶ Möten och besök hos utföraren
- ▶ Stickprovskontroller
- ▶ Uppföljning av dokumentation och genomförandeplaner, rutiner och tillgänglighet samt kontroll av personalens kompetens och att det finns sekretessförbindelser
- ▶ Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster
- ▶ Granskning av redovisning av utförd tid
- ▶ Kontroll hos skatteverket att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt

Gällande tillgänglig information om verksamheterna på kommunens hemsida är denna begränsad. Kort information finns där de fyra LOV-företagen presenteras: Extramamman och Ugglans hemtjänst AB, Solglimman AB, Gertrud Care AB samt Fixartjejen i Broby AB. Genomförda uppföljningsrapporter kopplat till respektive utförarverksamhet finns inte att tillgå.

2.3. Återrapportering

Vid intervjuer har framkommit att genomförda uppföljningar, däribland verksamhets- och uppföljningsrapporter, sällan redovisas hela vägen till kommunstyrelsen. Uppföljningen uppges istället hanteras i berört verksamhetsutskott.

Östra Göinges beslutade delegationsordning innebär att kommunstyrelsen delegerar beslutanderätt till tre verksamhetsinriktade utskott:

- ▶ Ledningsutskottet
- ▶ Omsorgs- och utbildningsutskottet
- ▶ Individutskottet

Återrapportering av uppföljningsresultat sker i första hand till berört utskott i enlighet med Östra Göinges delegationsordning. Vid kontroll av upprättade uppföljningsrapporter från ovan stickprov noteras att uppföljningsrapporter som sammanställts efter januari 2017 behandlats av berört utskott. Uppföljning av *Vardagas* synpunkts- och klagomålshantering samt genomförd verksamhetsuppföljning av *Extramamman och Ugglans hemtjänst AB* behandlades av omsorgs- och utbildningsutskottet, där utskottet beslutade om att godkänna rapporten och de förslag till åtgärder som lämnats däri.

Någon ytterligare återrapportering avseende resultat av genomförd tillsyn eller uppföljning sker inte till kommunstyrelsen, annat än via de angivna utgångspunkterna i delegationsordningen, vari det tydliggörs att utskottens beslut ska redovisas en gång per månad genom att de förtecknas i tjänsteskrivelsen, samt att protokoll hålls tillgängliga i samband med att kommunstyrelsen sammanträder.

Kommunfullmäktige i Östra Göinge har inte beslutat om ett program för uppföljning av privata utförare, i enlighet med 5 kap. 3 § i kommunallagen. Det saknas därmed specifikt/särskilt utformade riktlinjer för hur uppföljning och kontroll av privata utförare ska återrapporteras på ett övergripande plan. Rutiner med tydliggörande av hur *vissa* privata utförare ska följas upp finns dock – exempelvis genom framtagna LOV-rutin – där frekvens och ansvar för verksamhetsuppföljning framgår, men inte till vem återrapportering ska ske.

3. Bedömningar och rekommendationer

Vår sammanfattande bedömning är att styrningen och uppföljningen av verksamheter som bedrivs av annan än kommunen behöver förstärkas. Vi bedömer att allmänheten tillförsäkras grundläggande insyn genom de flesta av de granskade avtalens utformning. Vi ser det dock som en brist att det inte upprättats ett program som tydliggör hur privata utförare ska följas upp under mandatperioden, i enlighet med kommunallagens femte och sjätte kapitel. Ett sådant program syftar till att säkerställa systematisk uppföljning samt säkerställa att allmänhetens insyn tillgodoses genom avtalens utformning. Det finns en samlad och aktuell avtalsförteckning i kommunen, men ingen specifik förteckning som tydliggör den typ av externa utförare som regleras och berörs av kommunallagens femte och sjätte kapitel.

Vår bedömning är att det finns ett flertal brister vad gäller styrning och uppföljning. Denna bedömning grundar sig på att vi inte för de flesta av de kontrollerade privata utförarna erhållit en plan för hur dessa ska följas upp under 2018. Vi har ej heller fått del av någon genomförd heltäckande och dokumenterad verksamhetsuppföljning av de avtalade verksamheterna för 2017 eller 2018, annat än för en av de fyra avtalade LOV-leverantörerna.

Vi bedömer vidare att det finns brister i återrapporteringen till kommunstyrelsen av genomförda verksamhetsuppföljningar. Vi har noterat att kommunstyrelsen visserligen tar del av verksamhetsutskottets uppföljning som helhet, men att uppföljning av specifika verksamheter stannar i berört utskott. Detta ställer ökade krav på att resultatet av genomförda uppföljningar särskilt tydliggörs i exempelvis delårsrapporter eller liknande.

Utifrån granskningsresultatet rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- ▶ I enlighet med kommunallagen 5 och 6 kap. ta fram ett program för uppföljning av privata utförare.
- ▶ Säkerställa att årliga planer utarbetas för när och hur avtal och verksamhet ska följas upp.
- ▶ Säkerställa att det genomförs systematiska uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster.
- ▶ Säkerställa att det sker en tillräcklig återrapportering avseende privata utförare.

Östra Göinge den 28 september 2018

Sara Shamekhi
EY

Linus Andersson
EY

Källförteckning

Intervjuade funktioner:

- ▶ Kommundirektör
- ▶ Chef för omsorg och hälsa
- ▶ Chef för myndighet och administration
- ▶ Verksamhetsområdeschef Familj & Utbildning
- ▶ Ekonomichef
- ▶ Utredare

Dokument:

- ▶ Kommunstyrelsens delegationsordning
- ▶ Kommunstyrelsens reglemente
- ▶ Förfrågningsunderlag LOV
- ▶ Berörda avtal/kontrakt med privata utförare
- ▶ Rapport om uppföljning av Vardagas hantering av synpunkter och klagomål
- ▶ Rapport om uppföljning Vardaga mars 2018
- ▶ Verksamhetsuppföljning Extramammans och Ugglans hemtjänst AB
- ▶ Uppföljning av Extramamman och Ugglans hemhjälp AB
- ▶ Rutin verksamhetsuppföljning
- ▶ Mall och checklista för avtalsuppföljning
- ▶ Uppföljning hemtjänst checklista
- ▶ Uppföljningsmall Särskilt boende 2011
- ▶ Rutiner kring LOV