

# Revisionsrapport

## *Uppföljning av avtal med externa utförare* Eskilstuna kommun

Tobias Björn,  
Certifierad kommunal  
revisor  
Christel Modin

Januari 2015



# Innehållsförteckning

<b>SAMMANFATTANDE BEDÖMNING .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1. UPPDRAG .....	3
1.2. AVGRÄNSNING OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	4
<b>2. GRANSKNINGSRESULTAT .....</b>	<b>5</b>
2.1. KOMMUNSTYRELSENS ROLL I UPPFÖLJNING AV EXTERNA AVTAL .....	5
2.2. ÖVERBLICK AV BEFINTLIGA AVTAL MED EXTERNA PARTER .....	5
2.2.1. <i>Avtal inom Arbetsmarknads- och familjenämnden</i> .....	6
2.2.2. <i>Avtal inom Vuxennämnden</i> .....	6
2.2.3. <i>Vår bedömning</i> .....	7
2.3. STYRANDE DOKUMENT OCH RUTINER FÖR UPPFÖLJNING AV AVTALEN .....	7
2.3.1. <i>Vuxennämnden</i> .....	8
2.3.2. <i>Arbetsmarknad- och familjenämnden</i> .....	9
2.3.3. <i>Vår bedömning</i> .....	9
2.4. UPPFÖLJNING AV AVTALEN .....	10
2.4.1. <i>Arbetet med uppföljning av avtalen</i> .....	10
2.4.1.1. <i>Vuxennämnden</i> .....	10
2.4.1.2. <i>Arbetsmarknad- och familjenämnden</i> .....	10
2.4.2. <i>Vår bedömning</i> .....	11
2.5. HANTERING AV AVVIKELSER .....	11
2.5.1.1. <i>Vuxennämnden</i> .....	11
2.5.1.2. <i>Arbetsmarknad- och familjenämnden</i> .....	11
2.5.2. <i>Vår bedömning</i> .....	12
2.6. RAPPORTERING TILL NÄMND .....	12
2.6.1.1. <i>Vuxennämnden</i> .....	12
2.6.1.2. <i>Arbetsmarknad- och familjenämnden</i> .....	12
2.6.2. <i>Vår bedömning</i> .....	12

# Sammanfattande bedömning

PwC har erhållit uppdraget av Eskilstunas förtroendevalda revisorer att genomföra en granskning utifrån följande revisionsfråga: *Har berörda nämnder tydliga och fungerande rutiner för uppföljning av avtalen med externa utförare?*

Efter genomförd granskning gör vi följande bedömningar:

- När det gäller överblick av befintliga avtal med externa parter är vår bedömning att vuxennämnden har god bild över de avtal med extern utförare som finns. Arbetsmarknad- och familjenämnden behöver utveckla en rutin för att hålla sig informerad om de befintliga avtalen, detta då det kan tillkomma avtal som upphandlats genom annan kommun. Kommunstyrelsen utövar ingen uppföljning i frågan utan ser uppföljningen av avtal med externa utförare som en fråga för respektive nämnd att hantera. Det framgår tydligt av riktlinjerna på området att denna ansvarsfördelning råder.
- Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns tydliga rutiner för hur uppföljning ska ske. Vi noterar dock att rutinerna inte är fastställda av nämnd. Vår bedömning är att det i arbetsmarknad- och familjenämnden saknas tydliga rutiner för hur uppföljning ska ske. Detta bör tas fram av nämnden. Givet variationerna mellan nämnderna, är det vår bedömning att kommunstyrelsen bör verka för att en viss nivå och struktur finns inom kommunen när det gäller uppföljning av externa avtal.
- Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns en systematisk uppföljning av det som har överenskommit i avtalet, denna sker mer omfattande med något års mellanrum. Den mer löpande uppföljningen är dock muntlig och bör enligt vår bedömning dokumenteras för att ge nämnden och andra intressenter bättre möjlighet till inblick och insyn. Vår bedömning är att arbetsmarknads- och familjenämnden saknar en systematisk uppföljning av det som har överenskommit i avtalet. Detta eftersom det inte finns en beslutad plan för hur uppföljning ska ske och hur det ska återrapporteras.
- Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns en systematisk hantering av de avvikelser som framkommit vid uppföljningar. Vår bedömning är att arbetsmarknads- och familjenämnden bör utveckla en mer systematisk hantering av de avvikelser som framkommit vid uppföljningar.
- Vi bedömer att vuxennämnden erhåller tillräcklig rapportering. I arbetsmarknads- och familjenämnden sker en muntlig rapportering till nämnd och i förekommande fall skriftlig information av åtgärdsprogram. Vi anser att rapportering sker, men att den bör utvecklas och systematiseras för att nämnden ska erhålla tillräcklig rapportering.

*Efter genomförd granskning är vår övergripande bedömning att det finns variationer i hur de berörda nämnderna hanterar uppföljning av avtal med externa utförare. Vi bedömer att Vuxennämndens uppföljning är strukturerad och i huvudsak ändamålsenlig, medan Arbetsmarknads- och familjenämnden behöver utveckla sin uppföljning och skapa tydliga och fungerande rutiner. Givet variationerna bör kommunstyrelsen verka för att en viss nivå och struktur finns i de olika nämndernas arbete med uppföljning av externa avtal, och att ett lärande kommer till stånd mellan de nämnder som har avtal med externa utförare. Detta är av särskild vikt givet förändringarna i kommunallagen som syftar till att stärka kommunernas kontroll av privata företag som utför kommunal verksamhet.*

---

# 1. Inledning

Inom flera nämnder utförs delar av eller hela verksamheter av andra än kommunens egen organisation. Berörda nämnder har trots detta fortfarande ansvaret för att se till att verksamheten bedrivs i enlighet med uppgjorda avtal och utifrån kommunala mål mm. När det till exempel gäller vårdområdet, en kommunal angelägenhet som har lämnats över till annan, skall nämnden försäkra sig om att den externa utföraren bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete för att fullgöra de skyldigheter som framgår av lagstiftningen.

Kvaliteten i den av kommunerna tillhandahållna omvårdnaden och servicen har under hösten varit föremål för en nationell mediauppmärksamhet som lett till ett flertal initiativ från företrädare för såväl regering som kommuner. Bland annat har frågor rests avseende kommunernas uppföljning av den verksamhet som bedrivs inom äldre- och handikappomsorgen.

Mot denna bakgrund är det viktigt att granska att nämnderna har system och rutiner för att systematiskt följa upp att utförarna levererar de tjänster som avtalats.

Revisorerna har utifrån sin risk- och väsentlighetsanalys beslutat att granska uppföljningen av avtal med externa utförare.

## 1.1. Uppdrag

PwC har erhållit uppdraget av Eskilstunas förtroendevalda revisorer att genomföra en granskning utifrån följande revisionsfråga: *Har berörda nämnder tydliga och fungerande rutiner för uppföljning av avtalen med externa utförare?*

Kontrollfrågor:

- Har berörda nämnder en samlad bild över vilka avtal med externa parter som finns?
- Finns det i kommunen (och av berörda nämnder) tydliga fastställda rutiner för hur uppföljning av avtalen ska ske?
- Sker en systematisk uppföljning av det som överenskommits i avtalet?
- Hur hanteras upptäckta avvikelser från ingångna avtal?
- Hur sker rapportering av uppföljning till berörd nämnd?

## **1.2. Avgränsning och tillvägagångssätt**

Granskningen har avgränsats till att omfatta kommunstyrelsen, arbetsmarknads- och familjenämnden och vuxennämnden.

Intervjuer har genomförts med tjänsteman vid central upphandlingsenhet organiserad under kommunstyrelsen och representanter från såväl vuxenförvaltningen som arbetsmarknads- och familjeförvaltningen. Intervju har även genomförts med ordförande för arbetsmarknad- och familjenämnden och med ordförande i vuxennämnden. Kontakter har även skett med tjänstemän vid Torshälla stads förvaltning samt barn- och utbildningsförvaltningen, men då dessa inte har några avtal med externa utförare av kommunal verksamhet har de inte ingått i det fortsatta granskningsarbetet. Externa utförare inom barn- och utbildning är tillståndsgivna av Skolinspektionen när det gäller grundskola och gymnasium. För förskola och fritidshem så är kommunen tillståndsgivare.

Genomgång har skett av relevanta styrdokument såsom:

- Styrsystemet i Eskilstuna kommunkoncern
- Riktlinjer för upphandling
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Skollagen (2010:800)

Vi har även granskat genomförd verksamhetsuppföljning för Eskilshem, upphandlingsunderlag, avtal, internkontrollplaner och mötesprotokoll.

Förteckning över externa utförare har inhämtats och vi har tagit del av rutiner och riktlinjer för avtalsuppföljning från respektive nämnd. Vid kontakt med ansvarig tjänsteman på upphandlingsenhet har bekräftats att de två avtalen på vuxennämnden och de 10 avtalen som finns hos arbetsmarknad- och familjenämnden utgör samtliga avtal som finns med externa utförare av verksamhet i Eskilstuna. De två antal som är aktuella för uppföljning har även inhämtats från respektive nämnd och granskats.

De intervjuade har givits möjlighet att sakgranska rapportens innehåll innan färdigställande.

---

## **2. Granskningsresultat**

### **2.1. Kommunstyrelsens roll i uppföljning av externa avtal**

Enligt riktlinjer för upphandling i Eskilstuna kommun (KS/KF/2011:140) framgår att kommunstyrelsen ska ansvara för att genomförda upphandlingar följs upp och att upphandlingsverksamhetens resultat och processer utvärderas. Upphandlingsfunktionen ska lämna stöd i upphandlingsfrågor, tillhandahålla utbildning för inköpande personal samt genomföra upphandlingar av övergripande ramavtal.

Upphandlingsenheten ska årligen redovisa uppföljning och utvärdering av kommunens upphandlingsverksamhet. Detta sker genom att de förvaltningsövergripande avtalen redovisas löpande till styrelsen.

I riktlinjerna nämns det att varje nämnd ansvarar för sina verksamhets specifika upphandlingar och beslutar över dess innehåll och omfattning. Det framgår av intervju med upphandlingschef att kommunstyrelsen inte har någon egen uppföljning av avtal med externa utförare utan upphandling av verksamhet är en suverän fråga för nämnderna.

I samband med detta kan noteras att det från 1 januari 2015 införs förändringar i kommunallagen som syftar till att stärka kommunernas kontroll av privata företag som utför kommunal verksamhet. Detta regleras i KL 3 kap. § 18c. Av § 19 framgår även att när vården av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen respektive landstinget kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen och landstinget ska genom avtalet tillförsäkra sig information som möjliggör insyn för allmänheten. Vidare ska fullmäktige för varje mandatperiod 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 samt övriga föreskrifter på området ska följas upp och hur allmänhetens insyn ska tillgodoses.

### **2.2. Överblick av befintliga avtal med externa parter**

Kommunen har en avtalsdatabas där alla externa avtal ska finnas och vid kontroll i avtalsdatabasen så verifierades att alla avtal med externa utförare för de två granskade nämnderna var registrerade.

I samband med granskningen har vi erhållit underlag från arbetsmarknads- och familjenämnden och vuxennämnden om vilka externa avtal som finns. Dessa är enligt erhållen uppgift nedanstående.

---

### *2.2.1. Avtal inom Arbetsmarknads- och familjenämnden*

- Acadimedia Eductus
- Erudion Transportutbildningar
- ETT AB
- Forsman & Nydal AG
- Hermods AB
- **Information och Kompetens AB**
- Astar AB
- Jensen Education AB
- Kompetensutvecklingsinstitutet AB
- KunskapsCompaniet AB
- Lernina Utbildning AB
- **Medlearn AB**
- Miroi i-learning AB
- NTI AB
- Nyköping Strand
- Svenska Gourmetakademien AB
- Teknikutbildarna AB

Arbetsmarknad- och vuxennämnden i Eskilstuna är en av sex kommuner i Sörmland som är upphandlande enheter. Denna upphandling av vuxenutbildning med 10 utförare är gjord av Katrineholms kommun. Avtalstiden är 2013-01-01-2014-12-31 med möjlighet till förlängning, avtalet är förlängt till och med 2015-12-31. Eskilstuna är ansvarig för uppföljning av MedLearn AB och Information och Kompetens AB. Vi har valt ut båda för granskning.

Upphandlingsenheten är inte inblandad när det gäller upphandling i arbetsmarknads- och familjenämnden.

### *2.2.2. Avtal inom Vuxennämnden*

- Attendo Sverige AB
  - **Eskilshem, särskilt boende**

---

- **Snopptorp, hemtjänst**

Vuxennämnden har 13 vård- och omsorgsboenden och 23 hemtjänstområden. Nämnden har två avtal med extern utförare, båda med Attendo. Vi har granskat båda avtalen med Attendo.

Efter intervju med upphandlingschef så framgår att upphandlingsenheten är ett stöd till vuxennämnden när det gäller upphandling.

### *2.2.3. Vår bedömning*

När det gäller överblick av befintliga avtal med externa parter är vår bedömning att vuxennämnden har god bild över de avtal med extern utförare som finns. Arbetsmarknad- och familjenämnden behöver utveckla en rutin för att hålla sig informerad om de befintliga avtalen, detta då det kan tillkomma avtal som upphandlats genom annan kommun. Kommunstyrelsen utövar ingen uppföljning i frågan utan ser uppföljningen av avtal med externa utförare som en fråga för respektive nämnd att hantera. Det framgår tydligt av riktlinjerna på området att denna ansvarsfördelning råder.

## **2.3. Styrande dokument och rutiner för uppföljning av avtalen**

- Styrsystemet i Eskilstuna kommunkoncern

I den framgår att kommunstyrelsen leder och samordnar mål och uppdrag för kommunkoncernen, samt har uppsikt och följer upp måluppfyllelse av resultat. Förvaltnings- och bolagsledning driver verksamheten, säkrar utveckling, följer upp och kommunicerar resultat. Ledningen ansvarar för att målen uppnås.

- Riktlinjer för upphandling

Riktlinjerna beskriver att kommunstyrelsen leder, samordnar och utvecklar kommunens upphandlingsverksamhet samt har kommunfullmäktiges uppdrag att fastställa anvisningar.

Varje nämnd ansvarar för sin verksamhetsspecifika upphandling och beslutar över dess innehåll och omfattning. Varje nämnd ska utveckla beställarkompetens för denna uppgift och ska äga kompetens att genomföra verksamhetsspecifika direktupphandlingar. I normala fall utförs kommunens formaliserade upphandlingar av upphandlingsfunktionen. I de fall nämnden genomför egna formaliserade upphandlingar ska dessa kvalitetssäkras av upphandlingsfunktionen.

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)



---

I denna beskrivas bland annat ansvar för och användning av ett ledningssystem, processer och rutiner, samverkan, egenkontroll, utredning av avvikelser, rapporteringsskyldighet samt dokumentationsskyldighet.

- Skollagen (2010:800)

Enligt skollagen 26 kap har statens skolinspektion tillsyn över skolväsendet. Med tillsyn avses en självständig granskning som har till syfte att kontrollera om den verksamhet som granskas uppfyller de krav som följer av lagar och andra föreskrifter. I tillsynen ingår att fatta de beslut om åtgärder som kan behövas för att den huvudman som bedriver verksamheten ska rätta fel som upptäckts vid granskningen.

Enligt skollagen kap 23 för kommuner sluta avtal med enskild fysisk eller juridisk person med bibehållet huvudmannaskap att utföra utbildning eller annan verksamhet enligt denna lag (entreprenad). Kommunen får när det gäller kommunal vuxenutbildning och särskild utbildning för vuxna överlämna även den myndighetsutövning som hör till rektors uppgifter. Kommunen får också överlämna sådan myndighetsutövning när det gäller utbildning i svenska för invandrare.

I kapitel 4 ska varje huvudman inom skolväsendet på huvudmannanivå systematiskt och kontinuerligt planera, följa upp och utveckla utbildningen. Inriktningen på det systematiska kvalitetsarbetet ska vara att de mål som finns för utbildningen i denna lag och i andra föreskrifter (nationella mål) uppfylls.

### 2.3.1. Vuxennämnden

I kravspecifikationen för upphandling finns ett omfattande antal *skallkrav* när det gäller uppföljning och kvalitet. Skallkraven omfattar deltagande i brukarundersökningar, inlämnande av verksamhetsplan, kvartalsvisa sammanställningar gällande anmälningar om missförhållanden och uppföljning av hur brukaren upplever boendet.

Beställaren har rätt att få tillgång till de uppgifter om verksamheten de anser vara nödvändiga. Utföraren ska medverka i de brukarundersökningar som beställaren initierar och i de nationella undersökningarna. Utföraren ska lämna verksamhetsplan och verksamhetsberättelse. Dessutom ska utföraren lämna sammanställning kvartalsvis om inkomna anmälningar och åtgärder enligt Lex Sarah, Lex Maria samt inkomna synpunkter/klagomål på verksamheten och avvikelser beträffande vård och omsorg.

Beställaren har en systematisk modell för verksamhetsuppföljning. Den omfattar planering av, årsplan, upprätta underlag, utskick av enkät, verksamhetsbesök och åtgärdsplaner. Modellen beskriver även hur uppföljning på grund av särskilda omständigheter hanteras. Uppföljningen resulterar i en rapport som återredovisas till nämnd.

---

En rutinbeskrivning för arbetssättet vid avtalsuppföljning med utförare finns också. Rutinen är informerad till äldreutskottet enligt uppgift från tjänsteman i förvaltningen. Uppföljningen av Eskilshem 2012 redovisades till nämnd 2012-05-16 § 60, diarienummer VN/2012-60. Uppföljningen av Snopptorps hemtjänst 2012 redovisades till nämnd 2012-09-27 § 107, diarienummer VN/2012-97. Nästa uppföljning enligt plan är 2015 för båda enheterna.

### *2.3.2. Arbetsmarknad- och familjenämnden*

I kravspecifikationen för upphandling finns inga *skallkrav* när det gäller uppföljning och kvalitet. Under rubriken kommersiella villkor finns två krav som gäller uppföljning och kvalitet. Ett av kraven gäller insyn i verksamheten. Det ger köparen rätt att göra intervjuer med kursdeltagare och personal samt att ta del av material som av köparen bedöms som relevant för uppföljning. Det andra kravet gäller åtagandet som säljaren gjort gentemot kommunerna och innebär att säljaren ska biträda kommunerna vid uppföljning och utvärdering av varje genomförd utbildning. Systematisk kvalitetsuppföljning skall vid begäran överlämnas till respektive uppdragsgivare.

I kravspecifikationen framgår också att kommunen som huvudman ansvarar för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna i gällande skollag och författningar. Verksamhetschef/rektorer skall svara för kontroll av vuxenutbildningen samt besluta i de frågor som anges i skolförfattningarna men betygsrätten ligger hos beställaren.

Det finns ingen dokumenterad rutin för hur uppföljningen ska ske, kommunerna har dock i sin samverkansgrupp ställt upp ett antal frågor som ska besvaras i samband med uppföljning. Enligt ansvarig rektor är Eskilstuna kommun den kommun som har börjat arbeta mer systematiskt med uppföljning under 2014 i och med att en person har anställts för uppgiften.

### *2.3.3. Vår bedömning*

Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns tydliga rutiner för hur uppföljning ska ske. Vi noterar dock att rutinerna inte är fastställda av nämnd.

Vår bedömning är att det i arbetsmarknad- och familjenämnden saknas tydliga rutiner för hur uppföljning ska ske. Detta bör tas fram av nämnden.

Givet variationerna mellan nämnderna, är det vår bedömning att kommunstyrelsen bör verka för att en viss nivå och struktur finns inom kommunen när det gäller uppföljning av externa avtal.

---

## **2.4. Uppföljning av avtalen**

### **2.4.1. Arbetet med uppföljning av avtalen**

#### **2.4.1.1. Vuxennämnden**

Uppföljning av externa avtal ingår enligt uppgift i den övergripande uppföljningen av verksamheten. Två gånger per år sker ett möte med uppdragschef i vuxenförvaltningen, medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS), utförarens verksamhetschef och biträdande regionchef från Attendo AB. Uppföljningen består av granskning av dokument, kontroll av inkomna avvikelser, nyckeltal, aktuella brukarundersökningar och Lex Sarah arbetet. Minnesanteckningar förs och sparas på förvaltningens internportal.

Vid särskilda behov görs oanmälda besök i verksamheten.

En större verksamhetsuppföljning utförs av verksamheterna vartannat eller vart tredje år. Denna verksamhetsuppföljning utförs på samma sätt för extern såväl som intern utförare. Inför varje halvår tas en dokumenterad plan fram på vilka enheter som ska följas upp nästkommande halvår. Prioriteringar sker även med hänsyn till aktuellt läge på enheterna.

Eskilstuna kommun arbetar enligt PUFF metoden vilket innebär att planera, utföra, följa upp (analysera) och förbättra och detta leder till ett systematiskt förbättringsarbete. Uppföljningen sker genom intervjuer av omvårdnadspersonal i verksamheten, systematisk genomgång av aktuella dokument och avvikelser, brukarundersökningar och granskning av hälso- och sjukvården i form av enkät och intervju med legitimerad personal. Granskningen genomförs av två utvecklare och MAS. Socialt ansvarig samordnare (SAS) följer upp dokumentationen och avvikelser i samband med granskningen. Uppföljningen diarieförs och återsammanställs till nämnd. I intervju med ordförande i vuxennämnden så bekräftas detta och att nämnden är nöjd med den uppföljning som rapporteras. Ordförande lyfte att de skulle vilja se en djupare uppföljning av avtalen med de externa utförarna och då främst efterlevnad av meddelarfriheten och personaltätheter.

Utöver detta sker muntlig uppföljning av de externa utförarna och muntlig rapportering till nämnd, enligt uppgift 2 gånger/år. Skriftlig sammanställning av SoL, LSS och Lex Sara-avvikelser redovisas även till nämnd.

#### **2.4.1.2. Arbetsmarknad- och familjenämnden**

I dokumentet med frågor som ska användas som underlag till uppföljning finns en fördelning för genomförande av uppföljning utifrån gällande avtal. Eskilstuna finns nedtecknad som ansvarig kommun för Info comp och MedLearn.

En rapport som gäller MedLearn har gjorts under våren 2014 och den lyfter fram att säljaren i stor utsträckning uppfyller det som överenskommit i avtalet men att kompletterande information behövs. Dokumentet är utskickat för sakgranskning och komplettering till MedLearn men ännu har nämnden inte erhållit något svar eller dokumentation från MedLearn. En påminnelse ska skickas ut och ansvarig rektor uppger att om svar ej erhålls så kommer rapporten att färdigställas med

kommentaren att de inte fått det material de begärt. Om rapporten färdigställs med den kommentaren så kommer förvaltningen att följa den process som finns beskriven i avtalet som gäller vid avvikelser.

Kvalitetsuppföljning för Infokomp är genomförd av Komvux i Eskilstuna under perioden 2014-06-27 – 2014-08-22. Dokumentet har varit utsänt för sakgranskning och komplettering. De två kompletteringarna som har begärts in har inkommit och godkänts.

I de fall en granskning leder till att ett åtgärdsprogram upprättas så återrapporteras detta till nämnd, se Dnr: AMFN/2012:203, Åtgärdsplan avseende uppföljning av utbildningsanordnare inom svenska för invandrare Academedia Eductus AB. Det bekräftas också vid intervju med ordföranden i arbetsmarknad- och familjenämnden. Andra avvikelser rapporteras också muntligt på nämndssammanträden. Nämnden får regelbundet en muntlig månadsrapportering av läget utav områdeschef och i vissa fall rektor för vuxenutbildning. Kvalitetsredovisning redovisas årligen där nämnden får en bild över kvaliteten i utförandet. Dock upplever ordförande inte att nämnden har en överblick över de avtal som sluts med externa utförare.

#### **2.4.2. Vår bedömning**

Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns en systematisk uppföljning av det som har överenskommit i avtalet, denna sker mer omfattande med något års mellanrum. Den mer löpande uppföljningen är dock muntlig och bör enligt vår bedömning dokumenteras för att ge nämnden och andra intressenter bättre möjlighet till inblick och insyn.

Vår bedömning är att arbetsmarknads- och familjenämnden saknar en systematisk uppföljning av det som har överenskommit i avtalet. Detta eftersom det inte finns en beslutad plan för hur uppföljning ska ske och hur det ska återrapporteras.

### **2.5. Hantering av avvikelser**

#### **2.5.1.1. Vuxennämnden**

När avvikelser noteras i någon av uppföljningarna så resulterar det att berörd enhet får 3-4 veckor på sig att beskriva hur planeringen ser ut för att åtgärda dem. Efter sex månader följs det upp att åtgärderna har utförts som planerat. Uppföljningen utförs av uppdragschef i vuxenförvaltningen. Avvikelser rapporteras enligt ordförande i vuxennämnden löpande till nämnd.

Nämnden har enligt avtalet möjlighet att häva avtalet, helt eller delvis om omständigheter framkommer som kan anses vara väsentligt avtalsbrott.

#### **2.5.1.2. Arbetsmarknad- och familjenämnden**

Skallkravslistan i upphandlingsunderlaget används till viss del som stöd i uppföljningen. När avvikelser noteras i uppföljningen så förs samtal med utföraren. Rektor nämner att det kan resultera i ett åtgärdsprogram. I den åtgärdsplan som återrapporterades till nämnd 2012-09-13 så gavs utföraren 4 veckor att åtgärda de noterade bristerna.

---

I händelse av att säljaren ej visar uppfyllda angivna krav på genomförandet av uppdraget ska avtalet kunna hävas.

### **2.5.2. Vår bedömning**

Vår bedömning är att det i vuxennämnden finns en systematisk hantering av de avvikelser som framkommit vid uppföljningar.

Vår bedömning är att det i arbetsmarknads- och familjenämnden bör utveckla en mer systematisk hantering av de avvikelser som framkommit vid uppföljningar.

## **2.6. Rapportering till nämnd**

### **2.6.1.1. Vuxennämnden**

En årssammanställning lämnas till nämnden för kännedom en gång per år. Sammanställningen innehåller avvikelser gällande Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Rapporten beskriver även brister i bemötande, genomförandeplaner, brist på dokumentation och brist på instruktion.

Sammanställningen avslutas med en sammanfattning och analys (diarenr: VN/2014:8). Den större avtalsuppföljningen resulterar i en rapport som redovisas i vuxennämnden. En sammanfattning av resultatet publiceras på Eskilstuna kommuns hemsida. Enligt ordförande i vuxennämnden så får de bra rapportering av uppföljning och avvikelser i verksamheten.

### **2.6.1.2. Arbetsmarknad- och familjenämnden**

I de fall en granskning leder till ett åtgärdsprogram så återrapporteras det till nämnd, se dnr: AMFN/2012:203. Enligt ordförande i arbetsmarknad- och familjenämnden så rapporteras avvikelser regelbundet till nämnd muntligt.

### **2.6.2. Vår bedömning**

Vi bedömer att vuxennämnden erhåller tillräcklig rapportering.

I arbetsmarknads- och familjenämnden sker en muntlig rapportering till nämnd och i förekommande fall skriftlig information av åtgärdsprogram. Vi anser att rapportering sker, men att den bör utvecklas och systematiseras för att nämnden ska erhålla tillräcklig rapportering.

---

2015-01-26

***Tobias Björn***  
*Projektledare*

***Lars Högberg***  
*Uppdragsledare*