

## Kommunrevisionen informerar

# Granskning av kommunens beredskap inom hemtjänsten samt uppföljning och kontroll av privata utförare

### Granskningens inriktning

Hemtjänsten är en central kommunal angelägenhet och en viktig välfärdstjänst. Hemtjänsten har utvecklats från att vara mest inriktad på hjälp i hushållet till att bli en kvalificerad tjänst som ger vård och omsorg till svårt sjuka personer. Allt fler äldre bor kvar i ordinärt boende livet ut, ofta med stort behov av stöd från hemtjänsten. De nationella befolkningsprognoserna visar att andelen äldre ökar vilket ställer högre krav på att kommuner har en fungerande verksamhet av god kvalitet.

I Umeå kommun har många äldre idag hemtjänst från externa utförare enligt Lagen om valfrihet (LOV) istället för hemtjänst i kommunal regi. Utifrån att hemtjänst är en kommunal angelägenhet har dock kommunen det yttersta ansvaret att ge medborgare hemtjänst, om den privata utföraren av någon anledning inte har möjlighet att utföra sitt uppdrag.

### Resultat

Vår sammanfattande bedömning är att äldrenämnden inte fullt ut har säkerställt tillräcklig uppföljning och kontroll av externa utförare. Vidare bedömer vi att nämnden inte fullt ut har säkerställt en tillräcklig beredskap att möta det ökande behovet av hemtjänst men att nämnden har säkerställt en tillräcklig beredskap för att vid behov ta över verksamhet i egen regi.

Uppföljningsplanen som beskriver uppföljningsprocessen klargör en tydlig roll- och ansvarsfördelning för uppföljningens alla delar. Granskningen visar dock att det saknas bedömningsmallar vilket medför en risk att uppföljningsobjekten inte bedöms utifrån samma grunder. Vidare kan Upphandlingsbyrån och äldreomsorgsförvaltningen utveckla samverkan gällande avtalsuppföljning. Avtalsuppföljningen har inte dokumenterats i samlad form och har inte presenterats för äldrenämnden.

Vad gäller beredskap visar granskningen att det genomförs analys av de privata utförarnas ekonomiska och finansiella ställning. Det finns också en checklista för äldreomsorgsförvaltningens hantering i de fall en privat utförare inte har möjlighet att fullfölja uppdraget. Prognoser över volymförändringar inom hemtjänsten används

inom ramen för budgetarbetet. Granskningen visar dock att prognoser i ett längre tidsperspektiv inte genomförs. Det saknas också en koppling mellan de mer kortsiktiga prognoserna och äldrenämndens kompetensförsörjningsplan.

### Rekommendationer

Vi rekommenderar äldrenämnden att:

- ✓ Upprätta bedömningsmallar för att säkerställa att uppföljning genomförs utifrån samma bedömningsgrunder.
- ✓ Tydliggöra sambandet mellan uppföljningsplanen och de dokument som uppföljningen presenteras i.
- ✓ Kartlägga möjligheten att införa digitala verktyg i syfte att minska risk för manuella felaktigheter samt ge ökad kontroll och insyn i genomförande av insatser.
- ✓ Tydliggöra sambandet mellan volymprognoser inom hemtjänsten och bedömningar av framtida rekryteringsbehov.
- ✓ Säkerställa att relevanta uppföljningar dokumenteras och rapporteras till nämnden, samt att åtgärder vidtas utifrån identifierade utvecklingsområden.

Vi rekommenderar också kommunstyrelsen och äldrenämnden att:

- ✓ Utveckla samverkan kring avtalsuppföljningen för att säkerställa att samtliga avvikelser mot avtal kommer avtalsägaren, som är kommunstyrelsen, tillhanda.
- ✓ Säkerställa att ställda kvalitetskrav i avtal är tydligt definierade och uppföljningsbara samt att väsentliga kvalitetskrav i avtal med utförare regelbundet följs upp.

---

*EY:s rapport ”, Kommunens beredskap inom hemtjänsten samt uppföljning och kontroll av privata utförare 2021-12-22”.* För ytterligare information, kontakta revisionens ordförande Ewa Miller, [ewa.miller@umea.se](mailto:ewa.miller@umea.se)