



**Umeå kommun, kommunrevisionen**

Granskning av kommunens arbete för  
en likvärdig vård och omsorg  
Revisionsrapport

KPMG AB  
2016-06-20  
*Antal sidor: 10*

## **Innehåll**

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning och bakgrund	3
3.	Syfte och revisionsfrågor	3
4.	Avgränsning och ansvarig nämnd	3
5.	Revisionskriterier	3
6.	Metod	4
7.	Projektorganisation	4
8.	Granskningsresultat	4
8.1	Organisation	4
8.1.1	Äldrenämnden	4
8.1.2	Individ- och familjenämnden	5
8.2	Styrning	5
8.2.1	Mål	5
8.2.2	Kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier	6
8.3	Riktlinjer och rutiner för en likvärdig vård och omsorg	8
8.4	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	8
8.5	Uppföljning av att vård och omsorg är likvärdig	9

## 1. Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av Umeå kommuns förtroendevalda revisorer granskat Äldrenämndens och, till viss del, Individ- och familjenämndens arbete för en likvärdig vård och omsorg inom hemtjänsten/boendestöd. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2016.

Sammanfattningsvis bedömer vi att Äldrenämnden och Individ- och familjenämnden behöver tydliggöra begreppet jämlik/likvärdig vård och omsorg över hela kommunen. Det kan med fördel framgå i en från politiken aktuell och fastställd kvalitetsdeklaration/värdighetsgaranti. Vi menar att det möjliggör en uppföljning av om kommuninvånarna får en likvärdig vård och omsorg oavsett var man bor, etnisk bakgrund etc. Vår granskning har inte kunnat visa på om Umeå kommun har en likvärdig vård och omsorg över hela kommunen då styrning och uppföljning inom detta område inte är tillräckligt tydlig.

Våra väsentligaste iakttagelser utifrån respektive revisionsfråga som granskningen ska besvara sammanfattas nedan:

*Har nämnderna en styrning och en organisation som säkerställer en rättssäker och likvärdig vård och omsorg om äldre över hela kommunen?*

Nuvarande organisering bedömer vi som ändamålsenlig och synes ge förutsättningar för en likvärdig vård och omsorg över hela kommunen. Biståndshandläggarfunktionen är en mycket viktig funktion i den kommunala verksamheten. Här genereras den verksamhet som ska bedrivas och genom att handläggarna inom äldreomsorg respektive socialpsykiatri under 65 år sitter samlat i egna enheter ges goda förutsättningar till samverkan och utveckling av likvärdiga bedömningar. Att samla de båda verksamheternas biståndshandläggare inom en enhet skulle, enligt vår mening, ytterligare stärka samverkan, kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan handläggarna för likvärdiga bedömningar.

Äldrenämndens mål om tillgång till en jämlik vård och omsorg kan förtydligas så att det inte endast framgår att det är kunskap om normer som avses. Vi menar att det även handlar om jämlik/likvärdig vård och omsorg oavsett var man bor, kön etc.

De kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier som finns i verksamheten är av äldre datum och fastställda av en nämnd som inte längre finns. Nuvarande nämnder har enligt vår granskning inte reviderat eller fastställt några nya värdighetsgarantier. Både omvärlden och förutsättningar för människor förändras varför rutiner bör införas för att styrande dokument såsom kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier följs upp varje år. Även om inga förändringar i värdighetsgarantierna görs så har man då alltid aktuella värdighetsgarantier. Vi ser med fördel på att en kvalitetsdeklaration/värdighetsgaranti tydliggör en utfästelse om likvärdig vård och omsorg över hela kommunen.

*Finns dokumenterade och kommunövergripande riktlinjer och rutiner för en likvärdig vård och omsorg?*

De riktlinjer och rutiner som finns för handläggning, dokumentation och beslut om hemtjänstinsats är tydliga, strukturerade och en bra utgångspunkt för rättssäker och likvärdig bedömningsgrund gällande vård och omsorgsinsatser.

Det förutsätter dock dels att samtliga biståndshandläggare följer rutinerna dels att verkställigheten följer de beslut om insats som lämnats över till dem.

Av Äldrenämndens och individ- och familjenämndens internkontrollplaner för 2016 finns ingen aktivitet/åtgärd avseende kontroll av efterlevnad av rutiner för handlägningsprocessen eller av riktlinjer hemtjänstinsatser. Det anser vi vara en brist.

*Har nämnden infört ett ledningssystem i verksamheten för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2011:9?*

Äldrenämnden och individ- och familjenämnden har idag inget aktuellt/reviderat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det, enligt uppgift, pågående arbetet med uppdatering av tidigare ledningssystem behöver fullföljas så snart som möjligt. Vi rekommenderar att det i uppbyggnaden av processer, rutiner mm för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera verksamheten i enlighet med föreskrifterna inkluderar rutiner för en likvärdig/jämlig vård och omsorg över hela kommunen.

*Hur följer nämnden upp att vård och omsorg är likvärdig över hela kommunen?*

Det saknas uppföljningar av biståndsbeslut inom äldreomsorgen vilket för Äldrenämnden medför att det finns risk för att enskilda personer får mer eller mindre än vad de har beviljats. Får de mindre insatser än vad som beviljats är det oacceptabelt ur rättssäkerhetssynpunkt och mer insatser kan innebära risker att kostnadsnivån för kommunen blir högre än vad som är nödvändigt. Avsaknad av uppföljning/omprövning av biståndsbeslut riskerar också att verkställigheten avgör vad den enskilde behöver som i sin tur riskerar en likvärdig vård och omsorg över hela kommunen.

När det gäller hur man skriver mål för en insats anser vi att det är ett förbättringsområde då de idag är allmänt hållna och svåra att mäta.

## 2. Inledning och bakgrund

KPMG har på uppdrag av Umeå kommuns förtroendevalda revisorer granskat Äldrenämndens och, till viss del, Individ- och familjenämndens arbete för en likvärdig vård och omsorg inom hemtjänsten/boendestöd. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2016.

Likställdhetsprincipen är fastställd i kommunallagen och innebär att alla kommunmedborgare ska behandlas likvärdigt. Trots detta finns indikationer nationellt på att det inom vård- och omsorgsverksamheten finns skillnader. Skillnaderna kan återfinnas inom olika steg i processerna och bestå i olikheter ibland annat i hur man behandlar medborgare utifrån kön, nationalitet eller bostadsort inom kommunen. Skillnaderna är sällan eller aldrig formellt reglerade, utan uppkommer ofta genom att man inte är medveten om strukturella skillnader eller att det i exempelvis biståndsprocesser finns förutfattade meningar om skillnader i behov.

I socialtjänstlagen och i föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen anges att kommunerna ska utarbeta ledningssystem för kvalitet för att därigenom säkerställa att brukare ges en vård och omsorg som präglas av god kvalitet och jämlikhet.

## 3. Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att utreda hur kommunen arbetar för att säkerställa en likvärdig vård och omsorg oberoende av bostadsort och vilken medborgare ärendet handlar om.

Granskningen skall besvara och belysa följande frågeställningar

- Har nämnderna en styrning och en organisation som säkerställer en rättssäker och likvärdig vård och omsorg om äldre över hela kommunen?
- Finns dokumenterade och kommunövergripande riktlinjer och rutiner för en likvärdig vård och omsorg?
- Har nämnden infört ett ledningssystem i verksamheten för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2011:9?
- Hur följer nämnden upp att vård och omsorg är likvärdig över hela kommunen?

## 4. Avgränsning och ansvarig nämnd

Granskningen har avgränsats till Äldrenämndens arbete för en likvärdig vård och omsorg inom kommunal hemtjänstverksamhet. Till en viss del berörs även Individ- och familjenämnden.

## 5. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterier i denna granskning har främst utgjorts av:

- Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
- Kommunallagen
- Kommunala mål, riktlinjer och rutiner

## 6. Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Studier av relevanta dokument och rutiner, uppdragsplaner, kvalitetsdeklarationer, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, internkontrollplaner och kvalitetsberättelser.
- Intervjuer med berörda tjänstemän såsom socialdirektör, äldreomsorgsdirektör, verksamhetschefer, biståndsbedömare och representanter för utförarpersonal. Intervju/samtal har också skett med representanter från Umeå pensionärsråd.
- Aktstudier; utredningar och beslut om hemtjänstinsats har granskats.

## 7. Projektorganisation

Granskningen har genomförts av Kerstin Ingvarsson, revisionskonsult, med Per Skalk, revisor, som kvalitetssäkrare.

## 8. Granskningsresultat

### 8.1 Organisation

#### 8.1.1 Äldrenämnden

Äldrenämnden ansvarar för frågor som rör kommunens äldreomsorg som bland annat innebär hemtjänstinsatser till personer över 65 år i ordinärt boende. Verksamheten leds av äldreomsorgsdirektör. För den kommunala hemtjänstverksamheten ansvarar en verksamhetschef. Verksamheten är indelad i 13 olika geografiska hemtjänstområden med 13 enhetschefer som svarar för verkställighet av hemtjänstbeslut inom var sitt område. Enhetscheferna är placerade ute på områdena. Verksamhetschefen har kontinuerliga träffar med enhetscheferna för verksamhetsfrågor.

Beslut om insatser inom hemtjänsten är behovsprövade. Sex biståndshandläggare utreder och beslutar om insatser utifrån gällande lagstiftning, lokala rutiner och riktlinjer, individuella behov, förutsättningar och önskemål. Enligt de handläggare vi intervjuat sker ärendefördelning dem mellan både områdesvis och datumindelad.

Biståndshandläggarna sitter tillsammans och är organiserade i en egen enhet, Utredning och bistånd, som leds av en verksamhetschef och under denne finns en enhetschef. Handläggarna har en s. k ärendedialog två gånger per vecka tillsammans med en coach för gemensam bedömning kring individärenden. Idag finns en coach på heltid som handläggarna kan vända sig till för rådgivning i ett hemtjänstärende. Från vår intervju med biståndshandläggare framkom att denne coach inom kort slutar sin anställning och funktionen ersätts med en halvtid hos en enhetschef.

## 8.1.2 Individ- och familjenämnden

Individ- och familjenämnden ansvarar för kommunal hemtjänst/boendestöd till personer under 65 år och med psykiska funktionshinder. Verksamheten leds av en socialdirektör, som f n är tillförordnad. Verksamheten inom socialpsykiatrin leds av en verksamhetschef. 15 enhetschefer ansvarar för verkställighet av boendestödet/hemtjänst i olika geografiska områden.

Beslut om insatser inom socialpsykiatrin är, liksom inom äldreomsorgen, behovsprövade. Fyra biståndshandläggare utreder och fattar beslut om insats. Ärendefördelning mellan handläggarna sker utifrån områdesindelning.

Biståndshandläggarna sitter tillsammans och är organiserade i en egen enhet, Myndighetsutövning LSS/Sol under 65 år, som leds av en områdeschef och en enhetschef. Handläggarna har en s. k ärendedialog två gånger per månad tillsammans med en coach för gemensam bedömning kring individärenden.

Från våra intervjuer framkom en uppfattning om att organisationen stöder en likvärdig vård och omsorg inom den kommunala hemtjänstverksamheten. En annan uppfattning är dock att det inte är likvärdigt mellan socialpsykiatrins och äldreomsorgens hemtjänstverksamheter då socialpsykiatrin utgår mer från brukarinflytande i såväl biståndsbedömningen som i verkställigheten.

## 8.2 Styrning

### 8.2.1 Mål

I Äldrenämndens uppdragsplan och budget 2016 finns fyra specifika kvalitetsmål för nämndens verksamheter. Ett av målen avser en likvärdig/jämlig vård och omsorg och är formulerad enligt följande:

- Äldrenämndens verksamheter säkrar kommuninvånarnas tillgång till en jämlig vård och omsorg.

Till detta mål finns resultatmättet andel hemtjänstbeslut som följs upp under året med målvärde 40 %.

I uppdragsplanen anges att jämlig vård och omsorg innebär att verksamheten skall vara medveten om normer. Vidare att alla resultatmått ska redovisas uppdelat på kön där det är möjligt för att ge underlag till analys och förändringar.

Ett annat mål som äldrenämnden fastställt och som indirekt kan kopplas till likvärdig/jämlig vård och omsorg är:

- Äldrenämndens verksamhet bemöter kommuninvånarna med respekt.

Resultatmått till detta mål är andel personer som upplever att de är nöjda med personalens bemötande.

I Äldrenämndens kvalitetsberättelse för år 2015 anges att 99 %, av de som besvarat Socialstyrelsens brukarenkät, uppgav att de var nöjda med bemötandet inom hemtjänstverksamheten.

I Individ- och familjenämndens uppdragsplan och budget 2016 finns ett övergripande mål för nämndens alla verksamheter med inriktning mot självständighet och självförsörjning:

- Målet är att stärka den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv.

I uppdragsplanen anges bland annat att alla insatser ska vara tillgängliga för minoriteter och deras behov ska mötas för att kunna ge ett jämlikt stöd till kommunens invånare. Det sägs också att rättssäker handläggning, tillgänglighet och ett jämlikt bemötande är förutsättningar för arbetet.

Till det övergripande målet finns bland annat följande resultatmått med bäring på jämlik vård och omsorg:

- Alla personer med beslutade insatser ska ha en genomförandeplan
- Andel personer som upplever att de är nöjda med personalens bemötande

I individ- och familjenämndens kvalitetsberättelse för år 2015 anges att 86 %, av de som besvarat nämndens brukarenkät, uppgav att de var nöjda med det stöd de får inom socialpsykiatri.

## 8.2.2 KvalitetsdeklARATIONER/värdighetsgarantier

Av äldrenämndens uppdragsplan och budget 2016 sägs att nämnden har fastställt värdighetsgarantier inom äldreomsorgen, när de har fastställts framgår dock inte. Värdighetsgarantierna utlovar något utöver rättigheter enligt gällande lag och föreskrifter. För hemtjänst och socialpsykiatri är värdighetsgarantierna inskrivna i kvalitetsdeklARATIONER för dessa verksamheter.

Av kvalitetsdeklARATIONEN för hemtjänst som vi tagit del av utlovas bland annat:

- Ditt självbestämmande och delaktighet respekteras genom regelbunden dialog i din vardag.
- Du får en kontaktperson som du kan känna extra förtroende för. Om du inte är nöjd med din kontaktperson får du möjlighet att byta.
- Du får ett välkomstsamtal inom en vecka med din kontaktperson och om du så önskar tillsammans med din närstående.
- Hålla överenskomna tider med en marginal på 30 minuter. Vid förändringar meddelar vi dig.



Kvalitetsdeklarationen för socialpsykiatri är bland annat:

- Vi lovar att möta dig med respekt för dig och din person.
- Vi lovar att vid planeringen av stödinsatser uppmärksamma alla åldrars olika behov.
- Vi lovar att sträva efter att använda oss av ett enkelt och tydligt språk.

Det finns också en övergripande kvalitetsdeklaration för socialtjänsten som bland annat utlovar:

- Du får information såväl som beslut på ett begripligt sätt. Du har rätt till tolk om du behöver det.
- Du möts med respekt och vi lyssnar på dig.
- Du kan känna dig trygg i att det stöd du erbjuds bygger på bästa tillgängliga kunskap.

Vi noterar att det av kvalitetsdeklarationen för hemtjänst framgår att den fastställdes av de sociala nämnderna i Umeå kommun 2014-02-26. Kvalitetsdeklarationen för socialpsykiatri fastställdes av socialnämnden 2005-09-21 och den övergripande kvalitetsdeklarationen för socialtjänsten i Umeå fastställdes av socialnämnden 2011-11-23.

Vår granskning har visat att socialnämnden och kommundelsnämnderna ersattes av äldrenämnden och individ- och familjenämnden 2014-11-30. Vår granskning har inte visat på att nuvarande nämnder, vilka tillsammans har ansvaret för socialtjänsten, har fastställt aktuella kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier för bland annat hemtjänst och socialpsykiatri.

Enligt planeringssekreteraren inom enheten för stöd och utveckling framgår av kommunfullmäktiges protokoll att Äldrenämnden och Individ- och familjenämnden övertar det ansvar som tidigare åvilat socialnämnden.

Vi har tagit del av de båda nämndernas reglementen, fastställda av fullmäktige 2014-11-24, som reglerar nämndernas ansvar. Det framgår inte av dessa reglementen att kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier utgör ett av nämndernas ansvar.

#### *Kommentar*

Nuvarande organisering bedömer vi som ändamålsenlig och synes ge förutsättningar för en likvärdig vård och omsorg över hela kommunen. Biståndshandläggarfunktionen är en mycket viktig funktion i den kommunala verksamheten. Här genereras den verksamhet som ska bedrivas och genom att handläggarna inom äldreomsorg respektive LSS/Sol under 65 år sitter samlat i egna enheter ges goda förutsättningar till samverkan och utveckling av likvärdiga bedömningar. Att samla de båda verksamheternas biståndshandläggare inom en enhet skulle, enligt vår mening, ytterligare kunna stärka samverkan, kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan handläggarna för likvärdiga bedömningar.

Äldrenämndens mål om tillgång till en jämlik vård och omsorg kan förtydligas så att det inte endast framgår att det är kunskap om normer som avses. Vi menar att det även handlar om jämlik/likvärdig vård och omsorg oavsett var man bor, kön etc.

De kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier som finns i verksamheten är av äldre datum och fastställda av en nämnd som inte längre finns. Nuvarande nämnder har enligt vår granskning inte

reviderat eller fastställt några nya värdighetsgarantier. Både omvärlden och förutsättningar för människor förändras varför rutiner bör införas för att styrande dokument såsom kvalitetsdeklarationer/värdighetsgarantier följs upp och fastställs varje år. Även om inga förändringar i värdighetsgarantierna görs så har man då alltid aktuella värdighetsgarantier. Vi ser med fördel på att en kvalitetsdeklaration/värdighetsgaranti tydliggör en utfästelse om likvärdig vård och omsorg över hela kommunen.

### 8.3 Riktlinjer och rutiner för en likvärdig vård och omsorg

För handläggning, utredning och beslut finns dokumenterade rutinbeskrivningar. Rutinerna beskriver hela handlägningsprocessen, från aktualisering till utreda, bedöma, besluta och följa upp insats. Rutinerna är reviderade januari 2016.

Riktlinjer som vägledning till biståndshandläggare inför beslut om hemtjänstinsats finns också dokumenterade och är reviderade i april 2016. Riktlinjerna beskriver olika insatser och när de kan beviljas, ex vis personlig omvårdnad som innebär hjälp med att kunna äta, personlig hygien, påklädning och förflytta sig.

Utöver ovanstående rutiner och riktlinjer har inte vår granskning visat att det finns andra rutiner och/eller riktlinjer för en likvärdig vård och omsorg.

#### *Kommentar*

De riktlinjer och rutiner som finns för handläggning, dokumentation och beslut om hemtjänstinsats är tydliga, strukturerade och en bra utgångspunkt för rättssäker och likvärdig bedömningsgrund gällande vård och omsorgsinsatser. Det förutsätter dock dels att samtliga biståndshandläggare följer rutinerna dels att verkställigheten följer de beslut om insats som lämnats över till dem.

Av Äldrenämndens och individ- och familjenämndens internkontrollplaner för 2016 finns ingen aktivitet/åtgärd avseende kontroll av efterlevnad av rutiner för handlägningsprocessen eller av riktlinjer hemtjänstinsatser. Det anser vi vara en brist.

### 8.4 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Både socialtjänstlagen och hälso-och sjukvårdslagen föreskriver att kvaliteten i verksamheten ska utvecklas och säkras systematiskt och fortlöpande. Lagens krav har konkretiserats i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Det ställer krav på att ledningssystemet ska omfatta alla delar av verksamheten och ange hur ansvaret för kvalitetsarbetet och patientsäkerheten ska vara fördelat, dvs att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Det ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som finns för vård och omsorg i Umeå kommun har upprättats 2011 och reviderats 2013-08-29 med godkännande av dåvarande socialnämnd och kommundelsnämnder. Från våra intervjuer framkommer att det för närvarande

pågår ett arbete med att uppdatera detta ledningssystem för kvalitet med processer, rutiner och mallar. För hemtjänstverksamheten skall ett rutinbibliotek upprättas.

#### *Kommentar*

Äldrenämnden och individ- och familjenämnden har idag inte ett aktuellt och reviderat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det, enligt uppgift, pågående arbetet med uppdatering av tidigare ledningssystem behöver fullföljas så snart som möjligt.

Vi rekommenderar att det i uppbyggnaden av processer, rutiner mm för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera verksamheten i enlighet med föreskrifterna inkluderar rutiner för en likvärdig/jämlig vård och omsorg över hela kommunen.

## **8.5 Uppföljning av att vård och omsorg är likvärdig**

Vi har tagit del av dels äldrenämndens och dels individ- och familjenämndens kvalitetsberättelse för år 2015. Berättelserna beskriver nämndernas kvalitet- och uppföljningsarbete under året. Om någon övergripande uppföljning gjorts av att vård och omsorg är likvärdig över hela kommunen går inte att utläsa av kvalitetsberättelserna.

Vid våra intervjuer framkom att uppföljning av individuella hemtjänstbeslut inom äldreomsorgen är eftersatt och att verkställigheten kan göra andra insatser än vad beslut säger.

I rutinen för uppföljning av beslut framgår att uppföljning/omprövning skall ske minst en gång per år. Såväl vår aktgranskning under våren 2016 som äldreomsorgsverksamhetens egen aktgranskning under 2015 har visat på brister i uppföljning av biståndsbeslut. Den eftersatta uppföljningen av biståndsbeslut förklaras med hög arbetsbelastning. Enligt verksamhetschef för hemtjänstverksamheten inom äldreomsorgen har biståndshandläggarna 220 ärenden/handläggare att ansvara för. I detta sammanhang framkom vid vår intervju med äldreomsorgsdirektören att äldrenämnden har tilldelat medel till två extra biståndshandläggare för att komma tillrätta med arbetsbelastningen. Inom socialpsykiatrin uppges antal ärenden per handläggare vara ca 200.

Vår aktgranskning visade på enhetligt och strukturerat utredningsförfarande dock är angivna mål för insatser inte mätbara och dessutom detsamma oavsett ärende.

#### *Kommentar*

Det saknas uppföljningar av biståndsbeslut inom äldreomsorgen vilket för Äldrenämnden medför att det finns risk för att enskilda personer får mer eller mindre än vad de har beviljats. Får de mindre insatser än vad som beviljats är det oacceptabelt ur rättssäkerhetssynpunkt och mer insatser kan innebära risker att kostnadsnivån för kommunen blir högre än vad som är nödvändigt. Avsaknad av uppföljning/omprövning av biståndsbeslut riskerar också att verkställigheten avgör vad den enskilde behöver som i sin tur riskerar en likvärdig vård och omsorg över hela kommunen.

När det gäller hur man skriver mål för en insats anser vi att det är ett förbättringsområde då de idag är allmänt hållna och svåra att mäta.

Även om granskningen tar sikte på styrning och ledning för en likvärdig vård och omsorg, har vi i granskningen haft en ansats att fånga upp signaler om hur denna styrning och ledning får genomslag hos brukarna. Vi har närmat oss denna frågeställning genom bland annat diskussioner med representanter från pensionärsrådet. Vi har i vår granskning inte fått några indikationer från brukarhåll att man upplever att vård- och omsorg inte är likvärdig, men detta ska inte tolkas som ett säkert resultat då metoden inte stöder ett säkert ställningstagande.

KPMG AB, dag som ovan

Kerstin Ingvarsson  
*Revisionskonsult*

Per Skalk  
*Revisor Umeå Kommun*