

Till: Social- och äldreämnden

För kännedom: Kommunfullmäktige
Kommunstyrelsen

Revisionsrapport 1/2014 – Granskning av hemtjänsten

EY har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Nacka kommun genomfört en granskning av hemtjänsten. Syfte har varit att bedöma om Social- och äldreämnden säkerställer en likvärdig och rättssäker biståndsbedömning samt om nämndens styrning, uppföljning och kontroll av hemtjänsten inom valfrihetsmodellen är tillräcklig.

En övergripande slutsats är att social- och äldreämnden till viss del säkerställt en rättssäker och likvärdig biståndsbedömning. Bedömningen baseras i huvudsak på att det dels finns organisatoriska förutsättningar för en ändamålsenlig verksamhet, dels att styrningen av verksamheten tydligt är inriktad på att uppnå en rättssäker biståndshandläggning. Regelbundna rättssäkerhetsgranskningar bidrar dessutom till att stärka styrningen av rättssäkerheten. Nämnden har också en regelbunden uppföljning av verksamheten med ett starkt fokus på kvaliteten i ett brukarperspektiv.

Samtidigt konstateras i granskningen ett antal brister och förbättringsområden. Åtgärder inom dessa områden bedöms kunna bidra till att verksamheten blir mer ändamålsenlig och att den interna kontrollen stärks. Med utgångspunkt från noterade brister och förbättringsområden lämnas följande rekommendationer:

- ▶ Utveckla målstyrningen så att målen i större utsträckning blir uppföljnings- och mätbara.
- ▶ Tydliggör krav på resultat kvalitet i förfrågningsunderlaget.
- ▶ Prioritera införandet av ett ledningssystem för kvalitet.
- ▶ Säkerställ att genomförandeplaner upprättas i enlighet med avtalet och följs upp.
- ▶ Inriktning och omfattning på uppföljningen inom hemtjänstvalet bör baseras på en riskbedömning. Den årliga enkäten till utförarna måste kompletteras med fördjupade avtalsuppföljningar.
 - ▶ Uppföljningen ska göras med utgångspunkt från riktlinjer och checklistor och återredovisas till nämnden.
- ▶ Modellen för hantering av brister i avtalen bör utvecklas.
- ▶ Uppföljningen av biståndsbeslut måste omfatta genomförandeplanerna och sammanställas på ett överblickbart sätt.
- ▶ Överväg införandet av en modell för behovsbedömning.
- ▶ Säkerställ en tillräcklig intern kontroll av ersättningsprocessen.

Revisionen önskar senast den 30 november 2014 Social- och äldreämndens kommentarer till granskningen samt nämndens åtgärdsplan inkluderande tidplan. Revisionen kommer att kontakta nämnden för att föra en dialog kring rapporten.

För revisorerna i Nacka kommun


Birger Berggren


Yvonne Wessman