



Till:  
Socialnämnden

*För kännedom:  
Kommunstyrelsen  
Kommunfullmäktige*

### Revisionsrapport: Uppföljning av avtal Särskilt boende

Vi, de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad, har uppdragit till PwC att granska Socialnämndens uppföljning av avtal avseende särskilt boende (externa utförare). Syftet med granskningen är att bedöma om Socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Efter genomförd granskning görs den sammanfattande revisionella bedömningen att Socialnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och den interna kontrollen **inte är helt** tillräcklig.

Den sammanfattande bedömningen baseras på bedömning av revisionsfrågorna som redovisas nedan. Granskningens fullständiga resultat och bedömningar framgår av bifogad revisionsrapport.

Revisionsfrågor	Bedömning
1. Finns rutiner för hur uppföljning och utvärdering av befintliga avtal ska genomföras?	Delvis
2. Har nämndens rätt till insyn reglerats i avtalen?	Ja
3. Sker uppföljning strukturerat och i tillräcklig omfattning?	Delvis
4. Vidtas åtgärder av nämnden med anledning av resultat av uppföljningen?	Ja
5. Har nämnden en rutin och systematik för återrapportering av inkomna synpunkter/klagomål?	Delvis
6. Vidtar nämnden åtgärder med anledning av inkomna synpunkter/klagomål?	Ja

Mot bakgrund av granskningsresultatet lämnar vi följande rekommendationer:

- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av den fördjupade analys avseende brister i avvikelshantering som nämnden givit förvaltningen i uppdrag att ta fram.
- Att socialnämnden tar del av den uppföljning som genomförs enligt beslutad plan för uppföljning av privata utförare och att nämnden i förekommande fall tar beslut om eventuella åtgärder utifrån genomförd uppföljning.
- Att socialnämnden säkerställer att genomförda uppföljningar redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att nämnden får ta del uppföljning av avvikelserapportering, synpunkter och klagomål löpande för årets samtliga kvartal.
- Att socialnämnden säkerställer att en kvalitetsredovisning för år 2022 upprättas och redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av utförarens årliga patientsäkerhetsberättelse.
- Att socialnämnden säkerställer att uppföljning av privata utförare sker under avtalsperioden avseende bland annat kreditvärdighet, betalning av skatter, avgifter och moms.

Revisionen önskar få svar på vilka åtgärder som kommer att vidtas med anledning av granskningens resultat och lämnade rekommendationer.

Revisionen beslutar att överlämna rapporten till Socialnämnden för yttrande senast den 15 februari 2023 och till Kommunstyrelsen samt Kommunfullmäktige för kännedom.

För Vaxholms stads förtroendevalda revisorer

Anders Haglund  
*Ordförande*

# Socialnämndens uppföljning av avtal avseende särskilt boende (externa utförare)

**Vaxholms stad**

December 2022

*Malou Olsson, projektledare*







*Gustaf Almqvist, projektmedarbetare*

# Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad genomfört en granskning av socialnämndens uppföljning av avtal avseende särskilt boende av externa utförare. Granskningens syfte är att bedöma om Socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att Socialnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och den interna kontrollen **inte är helt** tillräcklig.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutade avsnittet "Sammanfattande bedömningar".

Revisionsfrågor	Bedömning
1. Finns rutiner för hur uppföljning och utvärdering av befintliga avtal ska genomföras?	<b>Delvis</b> 
2. Har nämndens rätt till insyn reglerats i avtalen?	<b>Ja</b> 
3. Sker uppföljning strukturerat och i tillräcklig omfattning?	<b>Delvis</b> 
4. Vidtas åtgärder av nämnden med anledning av resultat av uppföljningen?	<b>Ja</b> 
5. Har nämnden en rutin och systematik för återrapportering av inkomna synpunkter/klagomål?	<b>Delvis</b> 
6. Vidtar nämnden åtgärder med anledning av inkomna synpunkter/klagomål?	<b>Ja</b> 

## Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultatet lämnar vi följande rekommendationer:

- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av den fördjupade analys avseende brister i avvikelshantering som nämnden givit förvaltningen i uppdrag att ta fram.
- Att socialnämnden tar del av den uppföljning som genomförs enligt beslutad plan för uppföljning av privata utförare och att nämnden i förekommande fall tar beslut om eventuella åtgärder utifrån genomförd uppföljning.

- Att socialnämnden säkerställer att genomförda uppföljningar redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att nämnden får ta del uppföljning av avvikelserapportering, synpunkter och klagomål löpande för årets samtliga kvartal.
- Att socialnämnden säkerställer att en kvalitetsredovisning för år 2022 upprättas och redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av utförarens årliga patientsäkerhetsberättelse.
- Att socialnämnden säkerställer att uppföljning av privata utförare sker under avtalsperioden avseende bland annat kreditvärdighet, betalning av skatter, avgifter och moms.

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Inledning</b>	<b>4</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>4</b>
<b>Syfte och revisionsfrågor</b>	<b>4</b>
<b>Revisionskriterier</b>	<b>4</b>
<b>Avgränsning</b>	<b>4</b>
<b>Metod</b>	<b>5</b>
<b>Organisation</b>	<b>6</b>
<b>Granskningsresultat</b>	<b>7</b>
<b>Inledning</b>	<b>7</b>
<b>Iakttagelser</b>	<b>7</b>
<b>Rutiner för uppföljning och utvärdering av befintliga avtal</b>	<b>7</b>
<b>Avtal, insyn, uppföljning och åtgärder</b>	<b>8</b>
<b>Synpunkter, klagomål och avvikelser</b>	<b>9</b>
<b>Samlad bedömning</b>	<b>11</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>11</b>
<b>Bedömningar utifrån revisionsfrågor</b>	<b>12</b>

# Inledning

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har fastställt ett program för uppföljning av privata utförare i Vaxholms stad. Som en del i stadens arbete med uppföljning och detta program har socialnämnden fastställt en plan för nämndens uppföljning och hur denna ska genomföras. Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys gjort bedömningen att det är angeläget att granska efterlevnaden av denna uppföljningsplan avseende särskilt boende.

## Syfte och revisionsfrågor

Syfte med granskningen är att bedöma om Socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende (externa utförare) och att den interna kontrollen är tillräcklig.

Revisionsfrågor:

- Finns rutiner för hur uppföljning och utvärdering av befintliga avtal ska genomföras?

Avtal

- Har nämndens rätt till insyn reglerats i avtalen?
- Uppföljning sker strukturerat och i tillräcklig omfattning?
- Åtgärder vidtas av nämnden med anledning av resultatet av uppföljningen?

Synpunkter/klagomål

- Har nämnden en rutin och systematik för återrapportering av inkomna synpunkter/klagomål?
- Åtgärder vidtas av nämnden med anledning av inkomna synpunkter/klagomål?

## Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Socialtjänstlagen (SoL) 4 och 11 kap
- Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2014:5
- Lokala styrande och stödjande dokument
- Gällande avtal på området

## Avgränsning

Granskningen avgränsas till Socialnämndens ansvar avseende särskilt boende (externa utförare).

## Metod

Genomgång av för granskningen relevanta dokument avseende nämndens system och rutiner för uppföljning samt riktlinjer och övriga styrande dokument. Vidare har genomförda uppföljningar granskats.

Avstämningar har genomförts med:

- Förvaltningschef Socialförvaltningen
- Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)/kvalitetsstrateg
- Verksamhetsutvecklare Socialförvaltningen

De har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.



# Organisation

I Vaxholms stad drivs stadens vård- och omsorgsboende för äldre på entreprenad sedan september 2021 av Förenade Care. I avtalet mellan Vaxholms stad och den privata utföraren framgår det att de särskilda boendet omfattar 83 lägenheter där fem är korttidsplatser för tillfälligt boende/avlastning. Den privata utförarens åtaganden är att utföra de insatser (stöd-, service-, och omsorgsinsatser som följer av stadens biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen samt utföra den hälso.- och sjukvård som staden ansvarar för i särskilda boenden.

# Granskningsresultat

## Inledning

I kommunallagen och i *Vaxholms stads program för mål och uppföljning av privata utförare 2020-2022*<sup>1</sup> framgår att, när en kommunal angelägenhet överlämnas till en privat utförare, är det varje nämnds ansvar att säkerställa:

- att utförare följer de lagar, förordningar och föreskrifter som gäller
- att verksamheten bedrivs i enlighet med angivna mål och riktlinjer

Varje nämnd ska ta fram en plan för när och på vilket sätt avtal och verksamhet som utförs av privata utförare ska följas upp. Planen ska innehålla:

- en sammanfattande beskrivning av nämndens uppföljningsansvar,
- en förteckning över privata utförare och vilken verksamhet dessa utför,
- vad som ska följas upp, till exempel lagkrav, mål och nyckeltal,
- vilka former av uppföljning som ska användas,
- eventuellt särskilda granskningsområden under året (exempelvis utifrån ett samlat resultat av tidigare uppföljningar)
- vem eller vilka som ansvarar för att genomföra uppföljningarna,
- tidplan för uppföljningen.

I programmet framgår det att nämnden ska anpassa uppföljningen till den verksamhet som bedrivs vilket innebär att besluta om vilken typ av uppföljning som ska göras, i vilken frekvens och i vilken omfattning.

## lakttagelser

### *Rutiner för uppföljning och utvärdering av befintliga avtal*

I Vaxholms stad finns en extern utförare av särskilt boende. I *Socialnämndens uppföljningsplan av privata utförare 2021* framgår att den privata utföraren av särskilt boende ska följas upp genom följande moment:

- avtalsuppföljning: entreprenad,
- ekonomisk status (kreditvärdighet),
- synpunkter och klagomål (årlig sammanställning),
- avvikelser (exempelvis kontroll hos Inspektionen för vård och omsorg),
- brukarundersökning (jämföra med andra kommuner)

Av dokumentet framgår det att avtalsuppföljning styrs innehållsmässigt av det förfrågningsunderlag som legat till grund för avtalets tecknande. Verksamhetens betydelse för nämnden påverkar uppföljningens omfattning och inriktning. I uppföljningsplanen framgår det att frågor som kan ställas kan vara om att styrdokument finns på plats och efterlevs eller att en fullgod kvalitet mot brukare levereras. Även

---

<sup>1</sup> (beslutat av fullmäktige 2020-02-17 § 4)

brukarundersökningar eller tidigare handlingsplaner kan fungera som underlag till fördjupad frågeställning. Tjänstemän kan behöva tillfrågas hur de upplever att utföraren sköter samverkan eller hur andra krav och rutiner efterlevs. Uppföljningsplanen innehåller i övrigt ingen detaljerad checklista på frågor som ska/kan ställas vid uppföljningen.

Vid avstämning med kvalitetsstrateg beskrivs det, utöver nämndens uppföljningsplan, inte finns någon ytterligare instruktion för hur uppföljning och utvärdering av befintliga avtal ska genomföras men att en sådan håller på att tas fram. Vi noterar att den nuvarande uppföljningsplanen inte innehåller någon beskrivning kring utvärdering av avtal. I avtalet med privat utförare framgår det däremot att utföraren ska medverka i uppföljningar, när så krävs, och utan dröjsmål bistå Vaxholms stad med de uppgifter staden, eller tredje part på uppdrag av staden, efterfrågar. Utföraren ska även medverka till att den enskilde uppmuntras och ges möjlighet att svara i brukarundersökningar.

#### *Avtal, insyn, uppföljning och åtgärder*

I avtal avseende *Vaxholms stads äldreboende 2020* framgår att utföraren ska på begäran från beställaren lämna ut information om sin verksamhet utan oskäligt dröjsmål. Detta för att beställaren, som enligt lag, ska kunna ge möjlighet för allmänheten att få insyn i olika verksamhetsområden där kommunen är ytterst ansvarig. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Enligt avtalet är utföraren dock inte skyldig att lämna ut information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning, eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess eller tystnadsplikt hos beställaren. I avtalet framgår det att utföraren ska förse Vaxholms stad med information om verksamheten som ska finnas på stadens hemsida som staden ansvarar för att lägga ut på hemsidan. Vidare framgår det i avtalet, avseende uppföljning av insatser, att kommunen har rätt att få den insyn i verksamheten som är nödvändig för att garantera uppdragets utförande enligt fastställda krav. Kommunens företrädare eller annan som kommunen utser ska beredas tillträde för uppföljning och kontroll av verksamheten. Utföraren ska tillhandahålla dokumentation och underlag rörande verksamheten samt i övrigt medverka till att kommunen kan följa upp utförarens uppfyllelse av avtalet. Utföraren ska enligt avtalet aktivt medverka vid och underlätta kommunens uppföljning och kontroll. Kommunen ska även kunna ta del av nödvändig information i brukarens journal och genomförandeplan vid uppföljning eller omprövning av ett beslut.

Vi kan dock ej finna i befintligt avtal att Vaxholms stad säkerställer att den upphandlade privata utföraren har ekonomiska förutsättningar under hela avtalsperioden.

Avseende uppföljning framgår följande i avtalet:

- Parterna ska fortlöpande samverka genom beställnings- och uppföljningsarbete. Vägledande för detta arbete är att en god måluppfyllelse i verksamheten är ett gemensamt intresse. Detta medför att samsyn på mål, medel och åtaganden är av största vikt

- Parterna ska tillvarata de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som i kontraktsförhållandet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhets och utveckling
- Samverkansmöten ska hållas minst en gång per månad, eller med annan frekvens som staden beslutar. Utföraren ska representeras av verksamhetschef. Från staden medverkar tjänsteman med kvalitets- respektive utföransvar och upprättar agenda för varje möte, baserat på en stående dagordning
- Stadens ombud för protokoll vid samrådsmöte och justeras av utförare om inte annan överenskommen
- Mellan parterna är krav på skriftlighet vad gäller besked om underrättelser uppfyllt genom anteckning i protokollet från samverkansmöte
- Part är skyldig att delta i samverkansorganets möten. Staden kallar till dessa möten

I avtalet beskrivs samverkansmötet som ett forum för parterna att lösa eventuella problem.

Vid avstämning med medicinskt ansvarig sjuksköterska/kvalitetsstrateg framgår det att uppföljningen av avtalen sker kontinuerligt genom bl.a. samverkansmöten, platsbesök samt individuell uppföljning vid behov. Vi har tagit del av minnesanteckningar från samverkansmöten från december 2021 till september 2022. I minnesanteckningarna framgår det att bl.a. fastighetsfrågor, personalsituation, inköp, anonyma klagomål, stölder och organisationsförändringar diskuterats. Socialnämnden beskrivs ta del av det som lyfts i samverkansmöten om det är händelser av större vikt som exempelvis stora förändringar inom verksamheten eller ändringar i ledningen. Vid genomgång av nämndens protokoll för 2021 och fram till september 2022 finns ingen spårbarhet att nämnden tagit del av information från ovanstående samverkansmöten.

#### *Synpunkter, klagomål och avvikelser*

*Handläggning av synpunkter/klagomål samt avvikelser*<sup>2</sup> är den övergripande riktlinjen inom området. Syftet med riktlinjen är att den i huvudsak ska användas för att säkerställa att alla utförare inom socialtjänsten fullföljer sina skyldigheter enligt SOSFS 2011:9<sup>3</sup> gällande handläggningen av synpunkter, klagomål och avvikelser. Riktlinjen ska även klargöra hur synpunkter/klagomål samt avvikelser hanteras inom socialförvaltningen inom ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.

Vi har tagit del av följande dokumentet *Instruktion för statistik rapportering av avvikelser/synpunkter och klagomål till Vaxholms stad*. Enligt dokumenten ska statistik över verksamhetens synpunkter/klagomål samt avvikelser rapporteras in varje kvartal till MAS/kvalitetsstrateg. Statistikrapporten ska skickas in till senast två veckor efter månadsslut. Enlig instruktionen ska följande avvikelseområden bl.a fall,

<sup>2</sup> (antagen 2022-02-15 § 3)

<sup>3</sup> Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

läkemedelsavvikelser, journalföring samt synpunkter och klagomål sammanställas och analyseras.

I avtalet med privat utförare framgår det att avvikelser och hanteringen av dem utgör en central punkt i parternas avtalssamverkan och att det under hela avtalstiden kommer att pågå en dialog kring kvalitet/kvalitetsbrister. Alla avvikelser ska sammanställas och redovisas för Vaxholms stads representant. Avtalet innehåller även avsnitt avseende rättelse, åtgärdsplan och vite.

Vid genomgång av socialnämndens protokoll 2021 och 2022 framgår att nämnden tagit del av sammanställning av avvikelser, synpunkter och klagomål:

- 2021-05-25 § 36, kvartal 1
- 2021-09-21 § 57, kvartal 2
- 2022-02-15 § 4, sammanställning, avvikelser, synpunkter och klagomål 2021
- 2022-05-24 § 47, kvartal 1
- 2022-09-20 § 72, kvartal 2

I protokollet går det att utläsa att MAS/Kvalitetsstrateg har informerat nämnden om avvikelserapporteringen. Vid sammanträdet 2022-09-20 deltog även privat utförare av särskilt boende på nämndens sammanträde och informerade om verksamheten (vid separat punkt). I protokollen från sammanträdena går det att utläsa att begreppet avvikelser innefattar samtliga fel, brister och risker som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder vidtagits. Avvikelserapporteringen utgör en del av kvalitetsarbetet och är en del i utvecklingsarbetet. I protokollen för sammanträdena 2021 framgår det att antalet läkemedelsavvikelser minskat men att antalet fallhändelser är på en fortsatt relativt hög nivå. Liknande information framgår inte i protokollen för 2022. Vid sammanträdet 2022-09-20 framgår det däremot att det funnits brister i strukturen för avvikelserapportering från utförare i privat regi och att förvaltningen får i uppdrag att återkomma till nämnden med en fördjupad analys efter årsskiftet. Vid genomgång av nämndens protokoll ser vi dock endast spårbarhet att nämnden tagit del av rapportering för kvartal 1 och 2 vid ovan nämnda datum. Vid avstämning med MAS/kvalitetsstrateg i samband med sakgranskning av rapporten beskrivs kvartal 3 och 4 år 2021 rapporterats i samband med sammanställningen som gjordes 2022-02-15. Fördröjningen beskrivs bero på att det särskilda boendet gick över i privat regi under kvartal 3 och att man bytte verksamhetssystem. Vid avstämning med MAS/kvalitetsstrateg framgår det att socialnämnden tar del av rapporteringen vid samtliga kvartal och att kvartal tre 2022 ska redovisas vid sammanträdet i november.

Vid avstämning med MAS/kvalitetsstrateg framgår det att uppföljning pågår och att det i nuläget inte finns några resultat att presentera. Då det särskilda boendet varit i drift sedan september 2021 beskrivs det ännu inte gjorts någon kvalitetsredovisning och att detta först ska lämnas våren 2023. I avtalet framgår det att utföraren årligen ska upprätta en patientsäkerhetsberättelse senast den 1 mars. Utifrån protokollsgenomgång kan vi konstatera att nämnden ej tagit del av patientsäkerhetsberättelsen för år 2021.

# Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad genomfört en granskning av socialnämndens uppföljning av avtal avseende särskilt boende av externa utförare. Granskningens syfte är att bedöma om Socialnämnden säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och om den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att Socialnämnden **inte helt** säkerställer en ändamålsenlig uppföljning av avtal avseende särskilt boende och den interna kontrollen **inte är helt** tillräcklig.

## Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningsresultatet lämnar vi följande rekommendationer:

- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av den fördjupade analys avseende brister i avvikelshantering som nämnden givit förvaltningen i uppdrag att ta fram.
- Att socialnämnden tar del av den uppföljning som genomförs enligt beslutad plan för uppföljning av privata utförare och att nämnden i förekommande fall tar beslut om eventuella åtgärder utifrån genomförd uppföljning.
- Att socialnämnden säkerställer att genomförda uppföljningar redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att nämnden får ta del uppföljning av avvikelserapportering, synpunkter och klagomål löpande för årets samtliga kvartal.
- Att socialnämnden säkerställer att en kvalitetsredovisning för år 2022 upprättas och redovisas till nämnden.
- Att socialnämnden säkerställer att de tar del av utförarens årliga patientsäkerhetsberättelse.
- Att socialnämnden säkerställer att uppföljning av privata utförare sker under avtalsperioden avseende bland annat kreditvärdighet, betalning av skatter, avgifter och moms.

# Bedömningar utifrån revisionsfrågor

1. Finns rutiner för hur uppföljning och utvärdering av befintliga avtal ska genomföras?

## **Delvis.**

Socialnämndens uppföljningsplan av privata utförare 2021 beskriver hur uppföljning av befintligt avtal ska genomföras. Exempelvis skall privata utförare följas upp genom ekonomisk status, avvikelser, synpunkter och klagomål.

Vi har inom ramen för granskningen inte erhållit någon rutin för hur utvärdering av befintliga avtal av privata utförare skall ske i samband med eventuellt förnyelse av avtal. Exempelvis genom att säkerställa att den privata utföraren har ekonomiska förutsättningar under hela avtalsperioden.



2. Har nämndens rätt till insyn reglerats i avtalen?

## **Ja.**

Nämnden har rätt till insyn av den privata utförare inom särskilt boende genom upprättat avtal. Utföraren ska, utan oskäligt dröjsmål, på begäran från beställaren lämna ut information om sin verksamhet. I avtalet framgår att nämnden har rätt att få den insyn i verksamheten som är nödvändig för att garantera uppdragets utförande enligt fastställda krav.



3. Sker uppföljning strukturerat och i tillräcklig omfattning?

## **Delvis.**

Uppföljning av avtal sker genom bl.a. samverkansmöten, rapportering av avvikelser, platsbesök samt individuell uppföljning vid behov.

Vi har inom ramen för granskningen ej erhållit underlag av utförarens brukarundersökning vilket framgår i befintligt avtal ska redovisas till Vaxholms stad.

Vi noterar att nämnden till viss del erhåller uppföljning av befintligt avtal såsom rapportering av avvikelser. Vi kan dock konstatera att nämnden ej erhållit någon patientsäkerhetsberättelse och



4. Vidtas åtgärder av nämnden med anledning av resultat av uppföljningen?

**Ja.**  
Socialnämnden har beslutat att förvaltningen till årsskiftet ska ta fram en fördjupad analys avseende avvikelserapportering från utförare i privat regi då brister identifierats.



5. Har nämnden en rutin och systematik för återrapportering av inkomna synpunkter/klagomål?

**Delvis.**  
Vi har tagit del av rutin avseende handläggning av synpunkter/klagomål samt avvikelser och en instruktion för statistikrapportering till MAS/Kvalitetsstrateg.



Rapportering av synpunkter, klagomål och avvikelser redovisas kvartalsvis till nämnden.

Vid protokollsgenomgång för år 2021 kan vi utläsa att nämnden erhållit rapportering endast avseende kvartal 1 och 2.

I samband med sakavstämning av revisionsrapporten erhöles dock information om att rapportering av kvartal 3 och 4 rapporterades till nämnden så sent som 2022-02-15. Detta dels på grund av byte av verksamhetssystem.

6. Vidtar nämnden åtgärder med anledning av inkomna synpunkter/klagomål?

**Ja.**  
Frågeställningen bedöms uppfylld då nämnden vidtagit åtgärder utifrån avtalsuppföljningen, vilket avsåg avvikelser, synpunkter och klagomål (se fråga fyra).





2022-12-06

Carin Hultgren

Malou Olsson

---

Certifierad kommunal revisor  
*Uppdragsledare*

---

*Projektledare*

---

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vaxholms stad enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2022-02-22. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.