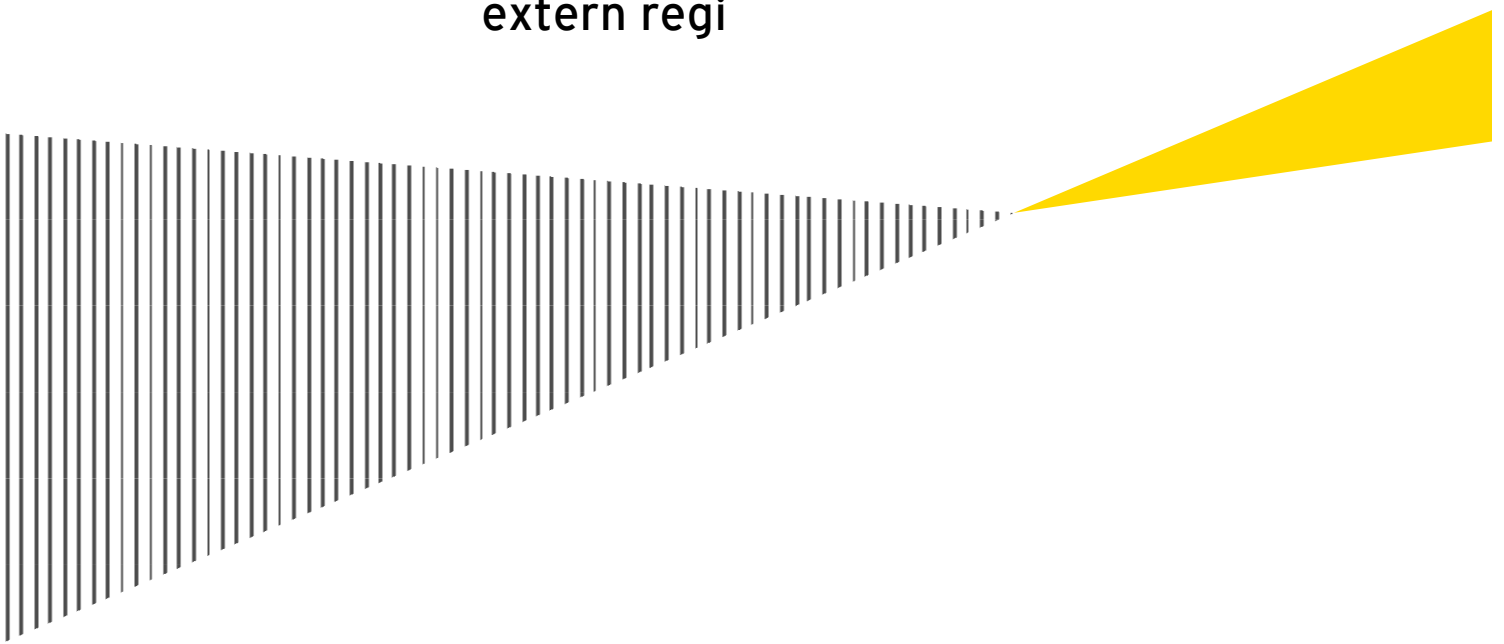


Jönköpings kommun

Insyn i och uppföljning av verksamheter i
extern regi



Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Syfte och avgränsning.....	4
1.3 Revisionsfrågor.....	4
1.4 Revisionskriterier	5
1.5 Metod	5
2 Nationella direktiv	6
2.1 Kommunallagen.....	6
2.2 Socialtjänstlagen.....	6
2.3 Hälso- och sjukvårdslagen	6
2.4 Lex Maria.....	7
2.5 Lagen om valfrihetssystem.....	7
2.6 Föreskrifter och allmänna råd inom socialtjänstens område.....	7
2.7 Skollagen.....	7
2.8 Nationell läroplan för förskolan	8
2.9 Allmänna råd för kvalitetssystem i förskolan	8
3 Direktiv och krav i Jönköpings kommun	9
3.1 Kommunprogram 2007-2010	9
3.2 Policy för konkurrens och valfrihet inom välfärdsområdet	9
3.3 Riktlinjer vid konkurrensutsättning av kommunal verksamhet inom välfärdsområdet för Jönköpings kommun.....	10
3.4 Fritt val inom hemtjänsten	10
4 Socialnämnden och Äldrenämnden.....	11
4.1 Äldreboende och gruppboende inom funktionshinderomsorgen.....	11
4.1.1 Nämndernas tillämpning av riktlinjerna	11
4.1.2 Förfrågningsunderlag – exempel gruppboende inom funktionshinderomsorgen	12
4.1.3 Förfrågningsunderlag – exempel äldreboende.....	13
4.1.4 Avtal	14
4.2 Kriterier för Fritt val inom hemtjänsten	15
4.2.1 Avtal	16
4.3 System för tillsyn och uppföljning	17
4.3.1 Äldreomsorg och funktionshinderomsorg.....	17
4.3.2 Fritt val inom hemtjänsten	17
4.4 Rapportering till nämnderna	18
4.5 Bedömning	18
5 Barn- och utbildningsnämnden.....	21
5.1 Styrdokument	21
5.1.1 Godkännande av enskild förskola.....	21
5.1.2 Överenskommelse	21
5.2 System för tillsyn och uppföljning	22
5.3 Rapportering till nämnderna	24
5.4 Bedömning	24
Källförteckning	28

Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Jönköpings kommun har Ernst & Young granskat barn- och utbildningsnämnden, socialnämndens och äldreomsorgens tillsyn och uppföljning av verksamhet som bedrivs i extern regi. Syftet är att bedöma om de system nämnderna byggt upp för att utöva tillsyn och uppföljning är ändamålsenliga och tillräckliga.

Under hösten 2009 beslutade kommunfullmäktige om policy och riktlinjer för valfrihet inom välfärdsområdet. Detta innebär att det är en relativt ny företeelse för kommunen att använda sig av externa utförare (i större omfattning) vad gäller äldreomsorg och funktionshinderomsorg. Fritt val inom hemtjänsten infördes i januari 2009. Enskilda förskolor har funnits sedan 1985 men har av naturliga skäl ökat sedan den fria etableringsrätten infördes från och med 1 juli 2006. Gällande lagstiftning fastställer tydliga krav på bl.a. kvalitet och kompetens och detta har kompletterats med kommunövergripande styrdokument. De krav som ställs på de externa utförarna bedöms ge goda förutsättningar att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Möjligheterna att utöva tillsyn och uppföljning/utvärdering klargörs på ett tydligt sätt i förfrågningsunderlag och avtal för äldreomsorg och funktionshinderomsorg, i kriterierna för Fritt val inom hemtjänsten samt i de överenskommelser som tecknas med enskilda förskolor. Det ställs krav på deltagande i kommunens brukarundersökningar och årliga inlämningar av bl.a. verksamhetsberättelser, ekonomiska redovisningar och kvalitetsredovisning. Det framgår att kommunen ska ha tillgång till lokaler, dokumentation, möjlighet att göra intervjuer med personal, boenden m.m. Allmänhetens möjlighet till insyn regleras och bedöms vara tillräcklig.

Socialnämnden och äldreomsorgens nämnden ställer krav på system för klagomålshantering både vad gäller äldreomsorg, funktionshinderomsorg och Fritt val inom hemtjänsten.

För äldreomsorg och boende för funktionshinderomsorg så har uppföljningsmomenten integrerats på ett tydligt och strukturerat sätt i förfrågningsunderlag och avtal. Det framgår även tydligt hur kommunen avser att utföra uppföljningen. Då externa utförare inte använts så länge är det ett pågående arbete att ta fram en modell för kvalitetsuppföljning utifrån förfrågningsunderlag och avtal. Detta uppdrag har omvärlds- och utvecklingsenheten inom socialförvaltningen. Fritt val inom hemtjänsten har fastställda övergripande principer som används för kvalitetsuppföljning. Vad gäller enskilda förskolor kan berörd nämnd mer aktivt och systematiskt utöva tillsyn.

Nämnderna är delaktiga i upphandlingsprocessen och godkännandeprocessen och de erhåller fortlöpande information om resultat av brukarundersökningar, tillsynsbesök m.m. Återrapporteringen till nämnderna bedöms vara ändamålsenlig och tillräcklig.

Vår bedömning är att berörda nämnder säkerställt möjligheten till tillsyn och kontroll av externa utförare genom tydliga krav i förfrågningsunderlag, avtal och överenskommelser.

Äldreomsorgens nämnden bedöms utöva en tillräcklig och ändamålsenlig kontroll avseende Fritt val inom hemtjänsten genom systematiska kvalitetsuppföljningar både övergripande och per utförare. Det finns krav på handlingsplaner vid identifierade förbättringsområden. Vad gäller äldreomsorg och funktionshinderomsorg kan bedömning fullt ut inte göras då modellen för kvalitetsuppföljning är under utveckling. Det bedöms finnas goda förutsättningar utifrån den struktur som fastlagts i förfrågningsunderlag och avtal och den erfarenhet och kunskap av kvalitetsuppföljningar som finns inom berörda nämnder.

Barn- och utbildningsnämnden kan utveckla sitt tillsyns- och kontrollarbete avseende följande:

- De ekonomiska redovisningar och kvalitetsredovisningar som lämnas in årligen av de enskilda förskolorna kan analyseras och värderas på ett mer systematiskt sätt med tydliga riktlinjer för vilka åtgärder som bör vidtas vid identifierade brister.
- Det bör fastställas en tidplan för med vilken frekvens tillsynsbesök ska genomföras.
- Tydliga krav bör ställas avseende system för klagomålshantering på de enskilda förskolorna.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Antalet externa utförare av kommunalt finansierad verksamhet ökar. Kommunen beviljar tillstånd till de aktörer som vill driva t ex äldreomsorg, handikappomsorg och förskoleverksamhet. Även om verksamheten bedrivs i extern regi har kommunen och dess nämnder det yttersta ansvaret för verksamheten.

Det finns väsentliga förutsättningar som måste beaktas när kommuner konkurrensätter eller på andra sätt öppnar upp för utförande av andra aktörer. De verksamheter som kommunen har ansvar för och som finansieras av offentliga medel ska bl.a. genomsyras av demokratiska värden likt medborgerlig insyn och det ställs omfattande krav på kvalitet. Lagar och riktlinjer ska följas också av fristående aktörer. Kommunen har det yttersta ansvaret för att riktlinjer och lagar efterlevs. Nämnderna är skyldiga att regelbundet utföra uppföljning och tillsyn över de kommunalt finansierade verksamheterna.

För att säkerställa att entreprenören fullgör sina åtaganden måste kvaliteten regleras i avtalen, likaså hur tillsyn och uppföljning av verksamheten ska ske. Det innefattar bl.a. att ansvarig nämnd informeras om resultatet av entreprenörens egna uppföljningar, hur denne ska medverka i kommunens uppföljningar samt nämndens insyn i företagets ekonomiska ställning.

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet är att granska vilka system barn- och utbildningsnämnden, socialnämnden och äldre- nämnden har byggt upp för att utöva tillsyn och uppföljning av verksamheter i extern regi samt om dessa är ändamålsenliga och tillräckliga.

1.3 Revisionsfrågor

Övergripande revisionsfråga:

- Utövar nämnderna tillräcklig tillsyn och kontroll över de verksamheter som bedrivs i extern regi?

Övriga revisionsfrågor:

- Vilka krav ställs på tillsyn och granskning i lagstiftningen?
- Vilka krav/kriterier ställs på entreprenören och hur följs dessa upp?
- Hur regleras möjligheterna till tillsyn och uppföljning i avtal?
- Regleras medborgarnas insyn i avtalen?
- Vilka krav ställs på rapportering och medverkan från verksamheten i kommunens uppföljning?
- Ger avtalet möjlighet att ta del av brukarenkäter och klagomål från medborgare/brukare?
- Vilka system har nämnderna/förvaltningarna utvecklat för att utöva tillsyn?
- Hur ofta görs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?
- Vilka beslut och åtgärder vidtas vid eventuella brister?
- Görs sammanställningar från vilka man kan utläsa vilka klagomål som är vanligast samt frekvensen av klagomål per utförare?
- Hur och med vilken frekvens sker återrapportering till nämnden?

1.4 Revisionskriterier

Revisionskriterier avser de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. I denna granskning är de huvudsakliga revisionskriterierna följande:

- Skollagen (SFS 2010:800)
- Kommunallagen (SFS 1991:900). Nämndernas ansvar för intern kontroll regleras i 6 kap. 7 §.
- Kommunprogram 2007-2010
- Kommungemensamma och nämndspecifika riktlinjer och policys

1.5 Metod

Granskningen baseras på intervjuer och uppgifter som lämnats av ansvariga personer inom aktuella nämnder. Granskade dokument återfinns i källförteckningen.

2 Nationella direktiv

Detta avsnitt ger en översiktlig beskrivning av lagar och andra nationella direktiv som är av relevans för denna granskning.

2.1 Kommunallagen

Kommunallagen reglerar kommunernas organisation och ansvarsområden. Varje nämnd ska ha tillräcklig intern kontroll över att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige beslutar samt de statliga bestämmelser som gäller för verksamheten. Kommunallagen ställer krav på uppföljning och utvärdering.

Överlämning av kommunal verksamhet får endast ske om kommunen ges möjlighet att granska och följa upp verksamheten. I 3 kap 19 § Kommunallagen fastställs att fullmäktige ska se till att kommunen respektive tillförsäkras en möjlighet att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen ska genom avtalet tillförsäkras information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs. De uppgifter som efterfrågas får dock inte strida mot sekretesslagen.

2.2 Socialtjänstlagen

Enligt socialtjänstlagen (SoL) ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. De ska utföras av personal med lämplig utbildning. För att erhålla hjälp eller vård enligt SoL måste en biståndsbedömare göra en biståndsutredning och därefter kan beslut fattas om eventuellt bistånd.

SoL inkluderar Lex Sarah, vilket är en meddelandeplikt för anställda inom omsorg. Lagen stadgar att anställda inom omvårdnad av äldre eller funktionshindrade är skyldiga att anmäla eventuella avvikelser till Socialnämnden. Under 2008 gjordes 51 stycken anmälningar i Jönköpings läns kommuner enligt 14 kap 2 § SoL och 24 § a Lagen om stöd och Service till funktionshindrade, som också faller under Lex Sarah. Den granskning som Länsstyrelsen har genomfört av anmälningarna år 2008 visar att de vanligast förekommande orsakerna till anmälningarna kan hänföras till brister i omsorg och i bemötande. Under 2009 gjordes 27 Lex Sarah-anmälningar i Jönköpings kommun jämfört med 21 st. för 2008.

2.3 Hälso- och sjukvårdslagen

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) reglerar verksamhet inom hälso- och sjukvård. Lagen bestämmer att medicinska insatser ska vara av god kvalitet och tillgodose vårdtagarens behov av trygghet. Vården ska vara lättillgänglig och så långt som möjligt utformas i samråd med patienten.

Medicinska insatser ska ges efter bedömning av sjuksköterska/sjuktymnast, arbetsterapeut eller efter ordination/bedömning av läkare. Kommunen har det medicinska ansvaret upp till och med sjuksköterskenivå. En sjuksköterska ska finnas att tillgå dygnet runt i vård- och omsorgsverksamheten, vare sig verksamheten utförs i kommunal eller privat regi.

2.4 Lex Maria

Lex Maria är en del av lagen om yrkesverksamhet inom hälso- och sjukvårdens område, 6 kap. 4 § i lagen (1998:531), och reglerar sjukvårdspersonalens skyldigheter. I Lex Maria fastställs att händelser där en patient drabbats av allvarlig skada eller utsatts för allvarliga risker i hälso- och sjukvården ska anmälas till Socialstyrelsen. I Jönköpings län gjordes 64 stycken anmälningar enligt Lex Maria under 2008.

2.5 Lagen om valfrihetssystem

Lagen om valfrihetssystem (LOV) trädde i kraft 1 januari 2009. Huvudsyftet med lagen är att utöka möjligheterna för brukare att välja utförare och möjliggöra konkurrens genom kvalitet och inte pris, till skillnad från lagen om offentlig upphandling som utvecklats till att bli mer prisorienterad. Lagen öppnar upp för mindre entreprenörer som kan ha svårt att konkurrera prismässigt med större företag. Kommunen ska skriva kontrakt med samtliga entreprenörer som möter de krav kommunen deklarerat. Brukare kan fritt välja mellan olika verksamheter och kommunen ska ersätta alla utförare på samma vis.

Kommunen ansvarar för den fortlöpande tillsynen av verksamheten enligt kommunallagen samtidigt som enskilda aktörer är skyldiga att följa gällande lagstiftning inom exempelvis SoL och HSL.

2.6 Föreskrifter och allmänna råd inom socialtjänstens område

Föreskrifter från Socialstyrelsen är kommuner tvungna att implementera. Det finns t.ex. en föreskrift om Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och LSS (SOSFS 2006:11). Ledningssystemet ska bl.a. säkerställa att det finns uppföljningsbara mål utifrån SoL och LSS, att ansvarsfördelningen för kvalitetsarbetet fastställs, att enskilda och grupper, t.ex. brukarorganisationer, ges delaktighet i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten samt att kvalitetsarbetet dokumenteras och följs upp. Socialstyrelsens allmänna råd ger vägledning för implementering av lagar som rör socialtjänsten.

2.7 Skollagen

Sedan 2006 råder fri etableringsrätt för förskolor i Sverige, vilket innebär att enskild förskoleverksamhet ska godkännas av kommunen där verksamheten bedrivs om verksamheten har god kvalitet och säkerhet samt uppfyller de krav som anges i Skollag (2010:800). Enskilda får efter ansökan godkännas som huvudmän för förskola och godkännande ska lämnas om den enskilde har förutsättningar att följa de föreskrifter som gäller för utbildningen. Barnunderlaget ska vara tillräckligt för att verksamheten ska kunna bedrivas långsiktigt.

Huvudmannen ska ansvara för att verksamheten genomförs i enlighet med bestämmelserna i Skollagen vilket bl.a. innebär att det pedagogiska arbetet ska ledas och samordnas av en förskolechef. Förskollärarna ska ha en utbildning som är avsedd för den undervisning som förskolläraren ska bedriva och anställning utan tidsbegränsning får endast ske av de förskollärare som uppfyller kraven i 2 kap. 20 § i Skollagen.

Övriga krav är bl.a. att huvudmannen ska tillse att barngrupperna har en lämplig sammansättning och storlek samt att barnen i övrigt erbjuds en god miljö. Om dessa krav är uppfyllda ska kommunen där verksamheten ligger besluta om rätt till bidrag utifrån vissa villkor, bl.a. att verksamheten ska vara öppen för alla barn samt att avgifterna inte är oskäligt höga.

Förskoleverksamheten ska utgå från varje barns behov. Barn med psykiska, fysiska eller som av andra skäl behöver särskilt stöd i utvecklingen ska ges det stöd som deras speciella behov kräver.

Vidare fastställer skollagen att kommunen ansvarar för tillsyn av förskoleverksamhet. Kommunen har därmed rätt att inspektera verksamheten och inhämta de upplysningar och handlingar som är nödvändiga för att bedriva tillsynen. Lagen fastställer att kommunen för sin tillsyn har rätt till tillträde till de byggnader, lokaler och andra utrymmen som används i verksamheten. Kommunen har rätt till ingripande i form av föreläggande, anmärkning och återkallelse av rätt till bidrag om verksamheten inte uppfyller de krav som ställs i lag, föreskrifter och beslut.

2.8 Nationell läroplan för förskolan

Läroplanen för förskolan, lpfö 98, innehåller mål och riktlinjer som förskolor ska arbeta efter. Det finns mål för normer och värden, utveckling och lärande, barns inflytande, samspelet mellan förskola och hem, samverkan med förskoleklassen och skolan och fritidshemmet. Det finns även riktlinjer för uppföljning, utvärdering och utveckling samt förskolechefens ansvar.

2.9 Allmänna råd för kvalitetssystem i förskolan

Skolverket har tagit fram allmänna råd för kvalitet i förskolan. De baseras på bestämmelser i skollagen, läroplanen för förskolan och det barnperspektiv som finns i FN:s konvention om barns rättigheter. Syftet är att förtydliga verksamheten utifrån skollag och läroplan samt att stödja kvalitetsarbetet i förskolan. De tar sin utgångspunkt i områden och faktorer som Skolverket identifierat som centrala för förskolans kvalitet.

De allmänna råden riktar sig till både kommunen och den personal som arbetar i förskolan. De kan också vara vägledande för kommunens tillståndsgivning och tillsyn av enskilt drivna förskolor samt vara stöd för kvalitetsarbetet i enskilt drivna förskolor.

3 Direktiv och krav i Jönköpings kommun

3.1 Kommunprogram 2007-2010

I kommunprogrammet fastställs följande, som berör denna granskning:

- Alla människor ska kunna uppleva trygghet, omsorg, delaktighet och gemenskap. Att ge goda förutsättningar för detta är kommunens ansvar. Mångfald och respekt för människors behov ska vara vägledande för all kommunal verksamhet. Möjlighet att påverka sin egen och sina näras livssituation är viktig.
- Anställda som vill starta eget företag eller kooperativ ska kunna göra det och intraprenader ska vara möjliga.
- Ett fritt val av hemtjänstinsatser, inom ramen för biståndsbedömda insatser, ska införas. Utförare som är intresserade av att driva vårdboenden och ge hemtjänst inom Jönköpings kommun kan efter prövning godkännas för sådan verksamhet. Bland dessa får sedan brukarna välja utförare.
- Föräldrars rätt och frihet att välja barnomsorg, liksom att få en plats när de behöver, ska säkerställas. Verklig valfrihet innebär att det finns alternativ att välja på bland olika huvudmän, pedagogiska inriktningar och profiler. För att garantera en trygg och bra omsorg och pedagogisk verksamhet ska utvärderingar göras kontinuerligt.
- Arbetet med att kvalitetssäkra Jönköpings skolor ska utvecklas.
- Alla skolor oberoende av driftsform, ska behandlas lika. Vi ser positivt på alternativa driftsformer, vilka kompletterar kommunens förskolor och skolor.
- Grunderna för goda livsvillkor/livskvalitet är valfrihet, trygghet och respekt, vilket ska genomsyra kommunens samtliga verksamhetsområden. Den gemensamma välfärden ska präglas av flexibilitet, där kommuninvånarna själva ges möjlighet att bestämma.
- De äldre i Jönköpings kommun ska kunna leva ett självständigt och aktivt liv och därmed kunna påverka sin egen livssituation. Frihet och möjlighet att välja måste därför prägla utformningen av det stöd som utgår till de äldre för service, vård och omsorg. Omsorg om personer med olika funktionshinder ska präglas av respekt, integritet och rätt till självbestämmande.
- All omsorg, både i kommunal och i alternativ regi, måste hålla en god kvalitet. All vård ska därför noggrant följas upp och utvärderas. Genom att säkra kvaliteten får omsorgstagaren bättre omsorg och kommunen kan erbjuda en effektivare verksamhet.
- Ett fritt val av hemtjänstinsatser, inom ramen för biståndsbedömda insatser, ska införas. Utförare som är intresserade av att driva vårdboenden och ge hemtjänst inom Jönköpings kommun kan efter prövning godkännas för sådan verksamhet. Bland dessa får sedan brukarna välja utförare.

3.2 Policy för konkurrens och valfrihet inom välfärdsområdet

Kommunfullmäktige beslutade i oktober 2009 om "Policy för konkurrens och valfrihet inom välfärdsområdet" samt "Riktlinjer vid konkurrensutsättning av kommunal verksamhet inom välfärdsområdet för Jönköpings kommun". Enligt policyn är det övergripande målet att erbjuda medborgarna kommunal verksamhet av hög kvalitet och med hög effektivitet. Syftet med konkurrensutsättning är att uppnå en ökad valfrihet, ökad mångfald och utgöra ett effektivt verktyg för kvalitets- och kostnadsstyrning av kommunal verksamhet.

Denna policy ska tillämpas på all verksamhet som inte är myndighetsutövning eller strategisk ledningsfunktion. Där det bedöms lämpligt ska verksamheten upphandlas i konkurrens eller erbjudas brukarna genom valfrihetssystem. Begreppet konkurrensutsättning förklaras som en beteckning för en metod att systematiskt pröva om andra än kommunen kan driva en helt eller delvis offentligt finansierad verksamhet. Kommunen behåller sitt huvudmannaskap för

verksamheten men överlåter, genom avtal, utförandet på annan. Konkurrensutsättning ska inte förväxlas med privatisering.

Kvalitetsperspektivet tas upp i policyn och fastställer att ett aktivt uppföljningsarbete av verksamhet i såväl egen regi som externa utförare ska ske. Förfrågningsunderlagen ska innehålla uppgifter om vad som ska följas upp och vilka kriterier och metoder som kommer att användas för uppföljning, vem som ska göra uppföljningen och vid vilka tidpunkter som uppföljningen ska ske.

3.3 Riktlinjer vid konkurrensutsättning av kommunal verksamhet inom välfärdsområdet för Jönköpings kommun

Riktlinjerna, som beslutats av Kommunfullmäktige i oktober 2009, hänvisar till Kommunprogrammet 2007-2010 och även till ovan nämnda policy. Ansvar på olika nivåer inom kommunen fastställs och det framgår att det är nämndens ansvar att se till att konkurrensutsättning sker enligt kommunens policy och riktlinjer för konkurrens och valfrihet. Nämnden ska även fastställa en plan för utvärdering av den konkurrensutsatta verksamheten samt årligen till kommunfullmäktige redovisa en uppföljning av den konkurrensutsatta verksamheten.

Arbetsordningen för konkurrensutsättning fastställs i riktlinjerna. Innan beslut om konkurrensutsättning av en verksamhet sker så ska det genomföras en konsekvensanalys. Denna ska belysa om konkurrensutsättningen kan generera ekonomiska, kvalitetsmässiga eller andra fördelar. Konsekvensanalysen ska innehålla följande delar:

- Nulägesanalys
- Marknadsanalys
- Personalfrågor, omställnings/avvecklingskostnader
 - Facklig samverkan
 - Möjligheter till tjänstledighet

Gällande uppföljning och kvalitet anger riktlinjerna att utföraren årligen (senast vid februari månads utgång) redovisa en verksamhetsberättelse för det föregående året. Riktlinjerna anger att det i förfrågningsunderlaget ska framgå vilka kriterier och metoder som ska användas för uppföljning, vem som ska göra uppföljningen och vid vilka tidpunkter uppföljningen ska ske.

3.4 Fritt val inom hemtjänsten

Kommunfullmäktige beslutade att införa Fritt val inom hemtjänsten fr.o.m. 1 januari 2009 i Jönköpings kommun. Det finns ett dokument framtaget som fastställer kriterier för godkännande för Fritt val inom hemtjänsten som beslutats av kommunfullmäktige. Fritt val omfattar alla brukare/kunder som hade pågående hemtjänstbeslut vid den tidpunkten. Det fria valet innebär att brukaren/kunden har möjlighet att välja vem som ska utföra hjälpen av de företag som blivit godkända av Jönköpings kommun. Kommunens egen regi är direktkvalificerad i det egna valet, dvs. de svarar upp mot de kriterier/krav som ställs för att erhålla ett godkännande. Utgångspunkten för det fria valet är:

- Valfriheten för den enskilde
- Möjligheten att byta utförare
- En ökad fokusering på kvalitet
- Ger ökade möjligheter till profilering av tjänsterna
- En konkurrensutsättning ger förutsättningar för en effektivisering av verksamheten

4 Socialnämnden och Äldrenämnden

4.1 Äldreboende och gruppboende inom funktionshinderomsorgen

Upphandling av äldreboende och gruppboende inom funktionshinderomsorgen är en relativt ny företeelse inom Jönköpings kommun. Före 2009 har upphandling enbart skett vid något enstaka tillfälle. Efter Socialnämndens beslut att upphandla verksamhet inom äldreomsorg och funktionshinderomsorg så har en mall för förfrågningsunderlag och avtal arbetats fram tillsammans med upphandlingsenheten. Socialförvaltningen har arbetat fram krav och kriterier som avser verksamhetsinnehåll och upphandlingsenheten ansvarar för det juridiska innehållet och att grundläggande upphandlingsdelar finns med. Upphandlingsenheten deltar vid utvärdering av inkomna anbud och tecknar även avtal med aktuell utförare.

Gällande äldreomsorgen finns 115 boendeplatser i privat regi, av totalt 1742, dvs. 7 %. Vad gäller funktionshinderomsorgen är 11 % av berörda personer boende i verksamhet som drivs av en extern aktör.

4.1.1 Nämndernas tillämpning av riktlinjerna

Riktlinjerna som beskrivs i avsnitt 3.3 anger bl.a. att nämnden ansvarar för att:

- se till att konkurrensutsättning sker enligt kommunens policy och riktlinjer för konkurrens och valfrihet
- fatta beslut om verksamhet som ska konkurrensutsättas
- fastställa program för konkurrensutsättning av verksamheter inom nämndens verksamhetsområden
- fastställa plan för utvärdering av den konkurrensutsatta verksamheten
- i förekommande fall upprätta en återtagandeplan
- årligen till kommunfullmäktige redovisa en uppföljning av den konkurrensutsatta verksamheten
- ha tillsynsansvar för verksamheten och säkerställa att uppföljning genomförs

I december 2009 beslutade socialnämnden om konkurrensplan 2010 inom socialförvaltningens verksamhetsområde. I denna beskrivs erfarenheter från de upphandlingar som genomfördes under 1990-talet inom äldreomsorgen. Det görs också en beskrivning av de två äldreboenden (Lindgårdens äldreboende och Tornets äldreboende) som redan finns i privat regi och vilka erfarenheter förvaltningen har från Fritt val inom hemtjänsten.

Det har genomförts en förstudie inom vilka områden det kan vara möjligt att öka valfriheten och skapa entreprenader inom socialnämndens verksamhetsområde. Slutsatsen är att entreprenad drift är möjlig i all verksamhet förutom de delar som är myndighetsutövning. Vidare beskrivs de förutsättningar socialnämndens olika verksamheter (individ- och familjeomsorg, funktionshinderomsorg och äldreomsorg) har gällande konkurrensutsättning. Det anges vilka verksamheter som under åren 2010-2012 ska entreprenadupphandlas.

En detaljerad tidplan för upphandlingen ska tas fram. Det har genomförts en omvärldsanalys och en konsekvensanalys (ej dokumenterat på ett samlat sätt) som enligt uppgift visar att konkurrensutsättningen förutsätts generera både ekonomiska och kvalitetsmässiga fördelar. Konkurrensplanen ska revideras inför varje nytt år och föreslagna områden för entreprenadupphandling kan komma att ändras utifrån bl.a. erfarenheter under innevarande år. Specifika

objekt för entreprenadupphandling kommer att beslutas på nämndens sammanträden i januari.

Gällande kravet att fastställa en plan för utvärdering av den konkurrensutsatta verksamheten så har det som ska utvärderas integrerats i förfrågningsunderlaget och i kriterierna för Fritt val inom hemtjänsten. Det framgår vad som ska följas upp samt vilka kriterier och metoder som kommer att användas. Omvärlds- och utvecklingsenheten inom förvaltningen har i uppdrag att arbeta fram en modell för kvalitetsuppföljning av de upphandlade enheterna. Detta är ett pågående arbete då de upphandlade enheterna går i drift först under 2011. De befintliga avtalen med Lindgårdens äldreboende och Tornets äldreboende har följts enligt befintlig rutin för uppföljning av enskilt driven verksamhet. Gällande Fritt val inom hemtjänsten följs de övergripande principerna för kvalitetsuppföljning som nämnden beslutat om 2009.

4.1.2 Förfrågningsunderlag – exempel gruppboende inom funktionshinderomsorgen

Förfrågningsunderlagen är omfattande och detaljrika dokument. De är disponerade på ett strukturerat sätt så att det tydligt framgår vilka krav som ställs på utföraren samt hur kommunen avser att följa upp dessa krav.

Grundläggande värderingar och principer beskrivs och hänvisning görs till Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Det framgår tydligt vilken organisering av kvalitetsarbetet som krävs för bl.a. ledningssystem för kvalitet, tillämpning av servicegarantier, dokumentation av rutiner, uppföljning av verksamhetens kvalitet m.m.

Det ställs krav på att utföraren ska ta del av och arbeta efter de mål som beslutas av såväl kommunfullmäktige som äldre- och socialnämnd. Utföraren ska sammanställa en verksamhetsplan för kommande verksamhetsår med syfte att främja en systematisk utveckling av verksamhetens kvalitet. Den ska innehålla mål och åtgärder som utgår från brukarens värdering av verksamheten och som även inkluderar uppföljning av verksamhetens rutiner. Målen ska vara uppföljningsbara och syfta till att förbättra verksamhetens kvalitet. Utföraren ska sammanställa en verksamhetsberättelse som redovisar utfall och resultat av verksamheten i relation till de mål som fastställts i verksamhetsplanen.

Verksamhetens kvalitetsarbete ska omfattas av rutiner för att hantera fel och brister. Information och erfarenheter från hanteringen av fel och brister ska tas till vara i förbättringsarbetet. Strukturella brister i verksamhetens rutiner ska identifieras och åtgärdas. Skyldighet att anmäla allvariga missförhållanden enligt Lex Sarah och Lex Maria. Det poängteras att händelsehantering och händelseanalys är av betydelse för att systematiskt arbeta med att förbättra verksamhetens kvalitet i relation till inträffade händelser. Det ställs krav på att utföraren ska arbeta med registrering och handläggning av händelser enligt socialtjänstens IT-stöd (för närvarande MedControl).

Synpunktshanteringen ska innefatta klagomål, beröm och förbättringsförslag. Registrering och handläggning av synpunkter ska ske enligt kommunens rutin och i systemet MedControl.

Utföraren ska ge kommunen insyn i verksamheten och samarbeta så att kommunen kan genomföra tillsyn, uppföljningar och utvärderingar enligt:

- Verksamhetsuppföljning enligt HSL, LSS och SoL
- Uppföljningar av hur den enskildes omvårdnadsbehov tillgodoses
- Uppföljning av hur kvalitetskrav, åtaganden och andra villkor i avtalet uppfylls.

Kommunen kommer att genomföra uppföljning genom bl.a. aktgranskning, uppföljning av dokumentation, granskning av verksamhetsberättelser, föranmälda och oanmälda platsbesök, intervjuer med personal och brukare, genomförande av brukarundersökningar m.m.

Allmänhetens insyn i verksamheten regleras i förfrågningsunderlaget och det fastställs att utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att kommunen framställt begäran här- om till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap. 19a § Kommunallagen. I syf- te att ge information till medborgare i kommunen vad gäller kommunal service och vård och omsorg är det av betydelse att utförare har tillgänglig information som inte begränsas av tid och rum.

Utföraren ska ha metoder för uppföljning och värdering av verksamhetens planering, genom- förande, resultat och utveckling. Uppföljningen av verksamheten bör bl.a. omfatta:

- Brukarnas förväntningar och upplevelse av kvalitet
- De sociala tjänsternas innehåll och resultat
- Verksamhetens processer och hur de uppfyller gällande mål
- Personalens uppfattning om sin arbetssituation

Utföraren ansvarar även för att fortlöpande genomföra egen kontroll kring verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska medverka i de brukarundersökningar som kommunen organiserar och vara brukarna behjälpliga kring information om brukarundersökningar.

4.1.3 Förfrågningsunderlag – exempel äldreboende

Förfrågningsunderlaget för äldreomsorg är som ovanstående ett omfattande dokument. Det framgår tydligt att verksamheten ska bedrivas enligt mål och riktlinjer som följer av gällande lagstiftning för äldreomsorgen, kommunens mål för äldreomsorgen, äldrenäm- dens/socialnämndens mål m.m. Det fastställs att det är länsstyrelsen som enligt socialtjänst- lagen har tillsyn över äldreboendet.

Anbudsgivaren ska beskriva hur de fortlöpande följer upp resultatet av vård och omsorgs- verksamheten och hur de arbetar med information till vårdtagaren och dess närstående. Anbudsgivaren poängsätts utifrån sina svar/beskrivningar.

Förfrågningsunderlag beskriver väl de krav som ställs gällande åtagandet, kommunens bi- ståndsbeslut, samarbete, utförarens kvalitetskontroll m.m. Information till socialnämnden ska lämnas i form av en verksamhetsberättelse avseende föregående års verksamhet. Denna ska lämnas senast den 15 februari varje år. Utföraren ansvarar för att det finns fungerande rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning och utvärdering. Det anges att äldrenäm- den/socialnämnden kommer att utföra kontinuerliga uppföljningar för att kontrollera att utföra- ren uppfyller sitt åtagande. Utföraren ska biträda äldrenämnden/socialnämnden vid uppfölj- ning och utvärdering av verksamheten. Kvalitetsmätning kommer att genomföras minst varje halvår eller på förekommen anledning.

Jönköpings kommun som är den upphandlande enheten samt kommunrevisionen ska ges möjlighet till insyn i verksamheten. Med beaktande av de boendes integritet så har den upp- handlande enheten rätt till tillträde av lägenheter och lokaler, ta del av dokumentation (vid medgivande från boende/ställföreträdare), genomföra intervjuer med boenden och anhöriga och rätt att ta del av annat relevant material. Även allmänhetens insyn är reglerat i förfråg- ningsunderlaget och hänvisning görs till 3 kap. 19a § i Kommunallagen (1991:900).

Det anges även hur personalfrågor, persontäthet, utbildning och kompetensutveckling m.m. ska hanteras för att kunna uppfylla åtagandet.

Till förfrågningsunderlaget finns specifika skall-krav angivna där det även framgår att anbudsgivaren åtar sig att ansvara för brukarmedverkan i olika former, att upprätta rutiner för klagomålshantering, rutiner avseende avvikelshantering i hälso- och sjukvård samt rutiner avseende anmälningsplikt enligt Lex Sarah.

4.1.4 Avtal

Avtal gällande äldreboendet Lindgården

Lindgården bedrivs i stiftelseform och har sedan bildandet år 1969 bedrivit äldreomsorg med en kristen grund. Stiftelsen äger fastigheten som verksamheten bedrivs i. Nuvarande avtal är från 2000-01-04 och reviderat 2007-12-05. I avtalet fastställs följande avseende kommunens möjlighet till insyn och tillsyn.

- Journalföringsplikt och dokumentation ska ske enligt gällande regler i patientjournalagen och socialtjänstlagen.
- Entreprenören är skyldig att informera nämnden om sin verksamhet. En skriftlig verksamhetsberättelse för närmast föregående år ska överlämnas till nämnden senast den 15 februari varje år.
- Entreprenören ska genomföra uppföljning/utvärdering i överensstämmelse med övriga äldreboenden i kommunen.
- Nämnden har rätt att utöva tillsyn och kontroll över den av entreprenören bedrivna verksamheten varvid nämnden ska få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som nämnden anser erforderlig. Kommunrevisionen har rätt till samma insyn i verksamheten som ansvarig nämnd.

Avtal gällande äldreomsorg – Carema Äldreomsorg AB

Avtalen följer förfrågningsunderlaget och det framgår tydligt att verksamheten ska bedrivas enligt de mål och riktlinjer som följer av den lagstiftning som gäller för äldreomsorgen och kommunens mål för äldreomsorgen. Det är Socialstyrelsen som, fr.o.m. 2010, har tillsyn över äldreboendet. Utföraren svarar för att det finns fungerande rutiner för intern kvalitetskontroll, uppföljning och utvärdering. Verksamhetsberättelse avseende föregående år skall överlämnas till ansvarig nämnd den 15 februari varje år.

Den upphandlande enheten och kommunrevisionen ska ges rätt till insyn i verksamheten. Nämnden har rätt till tillträde till lägenheter och lokaler, att ta del av dokumentation, att göra intervjuer med de boenden och dess anhöriga och rätt att ta del av annat relevant material.

Allmänhetens insyn regleras genom hänvisning till 3 kap. 19a § kommunallagen.

Ansvarig nämnd kommer att utföra kontinuerliga uppföljningar för att kontrollera att utföraren uppfyller sina åtaganden gentemot kommunen. Nämnden kontrollerar minst varje halvår eller på förekommen anledning att utföraren uppfyller de åtaganden som angivits i kvalitetsutvärderingsinstrumentet. För att utföraren ska anses ha uppfyllt sina åtaganden vad gäller kvalitet krävs följande:

- Att journaler förts och dokumentation skett enligt de krav som fastställs i avtalet.
- Att det inte riktats några allvarliga anmärkningar mot verksamheten (av biståndshandläggarna, medicinskt ansvarig sjuksköterska eller av tillsynsmyndigheten).

4.2 Kriterier för Fritt val inom hemtjänsten

Antalet kunder som erhåller hemtjänst från privata utförare motsvarar i dagsläget 10 % i Jönköpings kommun. Kostnaden för hemtjänst (exkl. patrullverksamhet, trygghetslarm m.m.) var för år 2010 ca 163 mnkr.

Kriterier för Fritt val inom hemtjänsten har beslutats av Kommunfullmäktige och gäller fr.o.m. 1 januari 2009. Dokumentet är indelat i två avsnitt och det första avsnittet beskriver vad Fritt val inom hemtjänsten innebär och vad syftet med införandet är.

Dokumentet klargör att ansökan ska göras på avsedda blanketter. Godkännande av utförare sker av Socialnämnden och avtalet tecknas efter beslut mellan socialförvaltningen och aktuell utförare. Det fastställs vilka krav kommunen har på utförarna. Det finns krav gällande bl.a. registreringsbevis, intyg gällande betalning av skatt och sociala avgifter och ansvarsförsäkring.

Det ställs krav på kompetens och erfarenhet av verksamhetsansvarig och övrig personal. Meritförteckning, referenspersoner och utbildningsbevis ska lämnas. Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn och med biståndsbeslut som grund. Personalen ska ha treårig omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande eller erfarenhet från arbetsområdet. Samtlig personal ska kontinuerligt ges nödvändig fortbildning och handledning.

All personal ska känna till skyldigheterna att anmäla missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt Lex Sarah.

Allmänhetens rätt till insyn i verksamheten fastställs genom hänvisning till 3 kap. 19 a§ Kommunallagen.

Ledningssystem för kvalitet i verksamheten ska finnas för att kontinuerligt och långsiktigt kunna utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det klargörs vilka inslag i det systematiska kvalitetsarbetet som utföraren ska ha och dessa är:

- Aktivt arbeta med medarbetarnas kompetens.
- Introduktion av nyanställda.
- Ha ett system för att hantera klagomål och synpunkter.
- Ha en beredskap för att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Utförarna ska lämna underlag i ansökan som beskriver och bekräftar att utföraren kommer att tillämpa ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som säkerställer att tillämpliga delar i SOSFS 2006:11 uppfylls. En beskrivning över det övergripande kvalitetsarbetet ska också lämnas.

Grundläggande krav på uppdraget beskrivs utifrån lagar och verksamhetens innehåll.

Det poängteras att utföraren ska utföra de insatser som följer av avtalet i enlighet med kommunens mål. Kommunens mål omprövas av kommunfullmäktige varje år och det ligger på

Utföraren att känna till de aktuella målen. De program och planer som antagits av kommunfullmäktige och socialnämnd resp. äldrenämnd ska vara vägledande för verksamheten.

Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv.

Avseende uppföljning fastställs att det är företrädare för Socialnämnden och Äldrenämnden som ansvarar för uppföljning och som har rätt att utföra den uppföljning som nämnden anser vara nödvändig. Samma rätt har kommunrevisionen. Inom äldreomsorgen genomförs det årligen eller vartannat år brukarenkäter och även externa utförare förutsätts genomföra dessa.

Utförarna ska ha ett system för klagomålshantering och det ställs också krav på att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkter och klagomål som kommer från enskilda brukare och anhöriga. Utföraren ska kvartalsvis eller på kommunens begäran kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

Dokumentation ska ske enligt Socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Nämnden fastställer årligen ersättningen till brukarna i samband med upprättande av budget för det aktuella året. Ersättning till utförarna (schablonmässigt framräknad timkostnad) sker utifrån utförda timmar och de begränsas av de biståndsbedömda timmarna.

Ansökan om godkännande administreras av stadskontorets upphandlingsenhet i samverkan med socialförvaltningens stab. Enligt kriterierna ska ansökan göras på avsedda blanketter. Det fastställs vilka krav som ställs på utförarna gällande kompetens och erfarenhet, kapacitet och ekonomiska och finansiella ställning. För att en utförare ska bli godkänd ska svenska lagkrav gällande registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter uppfyllas.

4.2.1 Avtal

En mall för avtal om Fritt val inom hemtjänsten finns framtagen. Tre exempel på avtal har granskats och avtalen innehåller de delar som berör möjligheten till insyn och tillsyn enligt ovan beskrivna kriterier. Bl.a. fastställs följande:

- Allmänheten har rätt till insyn enligt kommunallagen.
- Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Viktiga inslag i detta är medarbetarnas kompetens, introduktion av nyanställda, system för klagomålshantering och beredskap när ordinarie personal är frånvarande.

Företrädare för ansvarig nämnd samt kommunrevisionen har rätt att utföra uppföljning. De brukarenkäter (som genomförs årligen eller vartannat år) av kommunen ska även genomföras av externa hemtjänstutförare.

Utföraren ska kvartalsvis eller på begäran av kommunen kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

4.3 System för tillsyn och uppföljning

4.3.1 Äldreomsorg och funktionshinderomsorg

Uppföljningsdelarna har integrerats i förfrågningsunderlagen där det tydligt framgår vilka krav som ställs på uppföljning och hur kommunen kommer att utföra själva uppföljningen/utvärderingen. Omvärlds- och utvecklingsenheten vid socialförvaltningen har fått i uppdrag att utarbeta en modell för kvalitetsuppföljning. Detta är ett pågående arbete och funktionaliteten går inte att uttala sig om i nuläget då berörda enheter har driftsstart under 2011.

4.3.2 Fritt val inom hemtjänsten

Socialnämnden beslutade under 2009 om övergripande principer för kvalitetsuppföljning. Det anges att kvalitetsuppföljningen inom socialnämndens ansvarsområde ska fokusera på att den enskilde erhåller beslutade insatser och/eller stöd enligt lämplig lagstiftning, att den enskilda verksamheten bedrivs i enlighet med tillämpliga lagar och författningar och att kommunfullmäktiges och socialnämndens mål och viljeinriktning följs. Kvalitetsuppföljningen baseras på de kriterier som lagts fast vid godkännandeprocessen och resultaten av uppföljningen ska utgöra underlag för det övergripande planeringsarbetet i socialförvaltningen.

Vi har tagit del av den kvalitetsuppföljning som genomförts för samtliga privata/alternativa godkända utförare för fritt val inom hemtjänsten per 2009-06-30. Motsvarande antal enheter inom kommunens hemtjänst deltog också i uppföljningen. Sammanlagt var det nio kommunala utförare och nio privata/alternativa utförare som deltog i kvalitetsuppföljningen. Uppföljningen som utförts under september till november 2009 omfattar en brukarundersökning till äldre, en uppföljning av enskilda ärenden baserat på handläggarens värdering av verkställigheten samt uppföljningsbesök hos utföraren.

Resultatet av kvalitetsuppföljningen är indelat i tre avsnitt; uppföljning med verksamhetsansvarig/enhetschef, uppföljning kring brukarens värdering och uppföljning av handläggarnas värdering. När det gäller det första avsnittet finns det en tydlig koppling till de fastställda kriterierna kring fritt val inom hemtjänsten.

Kvalitetsuppföljningen innehåller slutsatser och förslag på hur uppföljningen ska läggas upp nästkommande år. Varje utförare kommer att erhålla en specifik enhetsrapport med beskrivning av resultat från kvalitetsuppföljningen. I berörda fall ingår en handlingsplan där områden att förbättra omgående och krav på hur förbättringsarbetet ska återkopplas till kommunen framgår. Vad gäller de privata utförarna så finns det utförare som ännu inte blivit valda (har inga pågående arbeten) vilket begränsar möjligheterna att följa upp verksamhetens kvalitet. Det finns även ett flertal utförare som är enmansföretag, vilket påverkar företagets behov av fastlagda rutiner för vissa områden. Beroende på utförarens erfarenhet av hemtjänst och i vilken fas de befinner sig avseende etablering och uppbyggnad påverkar också uppföljningen.

Vad gäller de privata utförarna så finns det tydliga förbättringsområden hos samtliga utförare. Identifierade förbättringsområden rör dokumentation kring den enskilde, dokumentation och sammanställning av rutiner och utveckling och organisation av kvalitetsarbetet.

De kommunala utförarna har liknande brister som berör dokumentation och kvalitetsarbetet.

4.4 Rapportering till nämnderna

Det är nämnderna som fattar beslut om vilken verksamhet som ska konkurrensutsättas, fastställer tidplan och vilket lagrum som konkurrensutsättningen ska ske genom. De fastställer förfrågningsunderlag och ev. kvalitetsviktning inför varje upphandling. Det sker en löpande information till nämndens presidium avseende pågående upphandlingar. Gällande det Fria valet inom hemtjänsten har det getts information vid ett flertal tillfällen sedan införandet 1 januari 2009. Informationen har efterfrågats både från de förtroendevalda och av förvaltningen. Det är även nämnden som beslutar om den årliga konkurrensplanen och det sker en uppföljning i nämndens årliga verksamhetsberättelse.

4.5 Bedömning

I detta avsnitt besvaras revisionsfrågorna som presenteras i avsnitt 1.3 och en bedömning görs utifrån revisionskriterierna.

Vilka krav/kriterier ställs på utförarna?

Jönköpings kommun har fastställt policy och riktlinjer för konkurrensutsättning inom välfärdsområdet. Styrdokumenten bygger på kommunprogram och nationella och internationella bestämmelser.

Det var under 2009 som socialförvaltningen fick i uppdrag av dåvarande socialnämnd att utreda förutsättningarna för konkurrensutsättning, så det är en relativt ny företeelse inom Jönköpings kommun att överlåta verksamhet till externa utförare.

Som framgår av beskrivningen avseende förfrågningsunderlag och avtal ovan är kraven på externa utförare inom äldreomsorgen, gruppboende inom funktionshinderomsorgen och Fritt val inom hemtjänsten mycket omfattande. Det finns tydliga krav på bl.a. kvalitet och kompetens i lagstiftningen. Därtill har kommunen mål och andra direktiv för verksamheterna.

Nämnderna ställer krav i enlighet med nationella direktiv och de direktiv som beslutats för verksamheterna i Jönköpings kommun, vilket framgår tydligt i förfrågningsunderlag och avtal.

De krav som ställs på de externa utförarna ger goda förutsättningar för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Hur regleras möjligheterna till tillsyn och uppföljning i avtalen?

Möjligheter till tillsyn och uppföljning klargörs i förfrågningsunderlag och regleras i avtal. Utförarna är skyldiga att medverka i nämndens uppföljningar och utvärderingar. Utförarna ska medverka i de årliga brukarundersökningarna. Utförarna ska ta del av och arbeta med de mål som kommunfullmäktige och nämnder beslutar om. En verksamhetsplan ska upprättas som visar verksamhetens systematiska kvalitets- och utvecklingsarbete. Målen ska vara uppföljningsbara.

Det anges i förfrågningsunderlag och avtal att kommunen kommer att genomföra uppföljning genom bl.a. granskning av verksamhetsberättelser, intervjuer med brukare och personal, aktgranskning m.m.

Möjligheten till tillsyn och uppföljning/utvärdering regleras på ett tydligt sätt i förfrågningsunderlag och avtal.

Hur regleras medborgarnas insyn i avtalen?

Allmänhetens insyn i verksamheten regleras i förfrågningsunderlag, avtal och kriterierna för Fritt val inom hemtjänsten. Hänvisning görs till gällande regler i kommunallagen.

Allmänhetens möjlighet till insyn är tillräcklig.

Vilka krav ställs på rapportering och medverkan från verksamheten i kommunens uppföljning?

Det framgår tydligt i förfrågningsunderlag och i avtal med utföraren att de tillsammans med kommunen, ska delta i brukarundersökningar. Utförarna ska ha metoder för uppföljning och utvärdering samt fortlöpande genomföra egen kontroll kring verksamhetens kvalitet. Dessutom ska utförarna lämna in verksamhetsberättelser som redovisar utfall och resultat av verksamheten i relation till de mål som fastställts i verksamhetsplanen.

De krav på rapportering och medverkan som ställs på de externa utförarna är tillräcklig.

Ger avtalen möjlighet att ta del av brukarenkäter och klagomål från medborgare/brukare?

Det framgår i förfrågningsunderlag och avtal att utföraren ska medverka i de brukarundersökningar som kommunen organiserar och vara brukarna behjälpliga kring information om brukarundersökningar. Det fastställs krav på synpunktshantering (klagomål, beröm och förbättringsförslag) och att registrering och hantering ska ske i MedControl. Gällande Fritt val i hemtjänsten fastställs att utförarna i sitt systematiska kvalitetsarbete ska ha system för att hantera klagomål och synpunkter.

Avtalen innehåller krav på deltagande i brukarenkäter och krav på att utförarna ska ha system för klagomålshantering som kommunen har rätt att ta del av.

Vilka system har nämnderna/förvaltningarna utvecklat för att utöva tillsyn?

För äldreomsorg och boende för funktionshinderomsorg så har uppföljningsmomenten integrerats i förfrågningsunderlag och avtal. Det framgår även hur kommunen kommer att utföra uppföljningen. Omvärlds- och utvecklingsenheten inom socialförvaltningen har ett pågående arbete att ta fram en modell för kvalitetsuppföljning.

Det finns fastställda övergripande principer för kvalitetsuppföljning som används avseende Fritt val inom hemtjänsten.

Det finns goda förutsättningar att med beskrivna system utöva en effektiv tillsyn.

Hur ofta görs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?

Brukarenkäter genomförs årligen eller vartannat år. Utföraren ska kvartalsvis eller på begäran från kommunen vid annan tidpunkt kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. En kvalitetsuppföljning ska utföras årligen och socialnämnden beslutar om en verksamhetsplan på december-mötet varje år där inriktningen på nästkommande års arbete med kvalitetsuppföljning framgår. Verksamhetsberättelse avseende föregående års verksamhet ska lämnas in i februari nästkommande år.

Uppföljningen av verksamheternas kvalitet görs med tillräcklig frekvens.

Vilka beslut och åtgärder vidtas vid eventuella brister?

Avseende fritt val inom hemtjänsten så framgår det av de enhetsrapporter som varje utförare erhåller efter uppföljningsbesöken vilka områden som ska förbättras. Dessa områden är samlade i en handlingsplan och det framgår även hur återkoppling ska ske till kommunen. Åtgärdas inte bristerna utfärdas en formell skriftlig varning. Nästa steg är att godkännandet som utförare inom hemtjänsten dras in om överenskomna åtgärder inte vidtas inom fastställd tidsplan.

Gällande äldreomsorg och funktionshinderomsorg så framgår villkoren för vite och hävning av avtalet. Om det vid nämndens kvalitetskontroll framkommer brister minskas den månatliga ersättningen till erforderliga åtgärder vidtagits. Kommunen eller leverantören får häva ingånget avtal om motparten inte fullgör sina åtaganden, trots anmaning därom och om kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse.

Det finns tillräckliga möjligheter för kommunen att vidta åtgärder när brister identifierats.

Görs sammanställningar från vilka man kan utläsa vilka klagomål som är vanligast samt frekvensen av klagomål per utförare?

Det ställs krav på att utförarna ska ha system för att hantera klagomål och synpunkter. Utföraren ska kvartalsvis eller på begäran av kommunen kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Det primära syftet med ett system för klagomåls/synpunktshantering är att förbättra verksamheten och i samband med uppföljningsbesök gås dessa igenom med utförarna.

Det ställs krav på system för klagomålshantering och redovisning av synpunkter och ev. åtgärder. Det finns instrument för att ta fram sammanställningar av klagomål per utförare.

Hur och med vilken frekvens sker återrapportering till nämnden?

Nämnderna är delaktiga vid beslut om vilka verksamheter som ska konkurransutsättas, de är delaktiga vid upphandlingarna och de får löpande information om verksamheten vid behov.

Återrapporteringen till nämnderna är ändamålsenlig och tillräcklig.

5 Barn- och utbildningsnämnden

Den första enskilda förskolan i Jönköpings kommun startade 1985 och heter Kulingens förskola. I dagsläget finns 24 olika huvudmän som bedriver förskoleverksamhet vid 28 olika förskolor i kommunen. Det finns 90 kommunala förskolor vilket gör att de enskilda förskolorna står för en andel motsvarande 24 %. Antal inskrivna barn i de enskilda förskolorna är 1045 st av totalt 6 526 st, dvs. 16 %.

5.1 Styrdokument

Vägledande styrdokument är främst FN:s konvention om barns rättigheter, skollagen, läroplan för förskolan (Lpfö 98), kommunala skolplanen och kommunprogrammet.

5.1.1 Godkännande av enskild förskola

Den enskilda förskolan ska i sin ansökan visa att verksamheten uppfyller kraven i Skollagen, dvs.

- 1) Det ska finnas personal med sådan utbildning eller erfarenhet att barnens behov av omsorg och en god pedagogisk verksamhet kan tillgodoses.
- 2) Barngrupperna ska ha en lämplig sammansättning och storlek.
- 3) Lokalerna ska vara ändamålsenliga.

Om dessa krav uppfylls är kommunen skyldig att godkänna och lämna bidrag till verksamheten.

Kommunen har inte fastställt vad en ansökan bör innehålla för uppgifter och det saknas riktlinjer gällande handlingar som bör bifogas ansökan ex. registreringsbevis/F-skattebevis, ekonomiska kalkyler/budget och andra tillstånd/intyg. I de ansökningar vi tagit del av noteras skillnader avseende bifogade underlag och innehåll.

Nämnden beslutar om godkännande av nystart av den enskilda förskolan utifrån de ansökningar som inkommit. Det finns en tjänsteskrivelse upprättad av barn- och utbildningsförvaltningen som stöd för nämndens beslut. Det är utbildningsdirektören som sedan har delegation att teckna överenskommelse med enskilda förskolor. Efter att överenskommelse har tecknats informeras nämnden via anmälningsärendet.

5.1.2 Överenskommelse

Då det är fri etableringsrätt inom förskolan upprättas inte avtal på motsvarande sätt som för upphandlad verksamhet. Avseende denna verksamhet används begreppet överenskommelse. Överenskommelserna följer en upprättad mall och de har därmed samma innehåll för samliga enskilda förskolor. Mallen bygger på de avtal som tidigare tillämpades, innan den fria etableringsrätten.

I överenskommelserna refereras till skollagen och gällande styrdokument. Överenskommelserna är indelade i fyra avsnitt:

- 1) Gemensamma förutsättningar
- 2) Huvudmannens ansvar
- 3) Kommunens ansvar
- 4) Allmänna bestämmelser

Under gemensamma förutsättningar fastställs vilka parterna är samt att huvudsyftet är samverkan för en god fungerande förskoleverksamhet ska ske.

I huvudmannens ansvar regleras att verksamheten ska vara öppen för alla barn och de barn som har särskilt behov av stöd i sin utveckling ska kunna beredas plats i verksamheten. Samtliga barn som är placerade på förskolan ska vara berättigade till plats i förskoleverksamheten enligt skollagen. Vidare fastställs att verksamheten ska bedrivas i enlighet med de mål och riktlinjer som följer av gällande styrdokument.

I överenskommelsen fastställs även verksamhetens omfattning, dvs. normalt mellan kl. 06-19. Dokumentation om inskrivna barn ska förvaras på sådant sätt att den inte är tillgänglig för obehöriga.

För att kommunen ska kunna utöva sin möjlighet till tillsyn av verksamheten (hänvisning görs till skollagen) fastställs att kommunen äger rätt att ta del av den dokumentation som huvudmannen upprättat. Huvudmannen är skyldig att lämna de uppgifter som kommunen behöver för att kunna utöva tillsyn över verksamheten.

Det fastställs även att verksamheten är skyldig att söka nytt godkännande om verksamheten helt eller till väsentlig del ändras eller flyttas. Inskrivna barn ska omfattas av motsvarande försäkringsskydd som gäller för barn i den kommunala verksamheten. Anställda i verksamheten ska ha lämnat utdrag ur det register som förs enligt lagen om belastningsregister.

De enskilda förskolorna ska delta i den uppföljning och utvärdering som kommunen gör av sin egen förskoleverksamhet. Årligen ska en ekonomisk redovisning och en kvalitetsredovisning lämnas in till kommunen. Den ekonomiska redovisningen lämnas i samband med upprättande av huvudmannens bokslut och kvalitetsredovisning avseende föregående läsår lämnas under september månad.

Avgiftsuttaget får inte överstiga den nivå som anges i den statliga maxtaxan.

Avstämning av inskrivna barn ska ske den första vardagen varje månad (förutom juli och augusti) för respektive ålders- och tidskategori. Behörig person hos huvudmannen ska skicka in styrkt redovisning i anslutning till avstämningen. Bidraget betalas ut med en tolfedel av årsbeloppet per månad. Normalt ska resurser för barn i behov av särskilt stöd rymmas inom grundbeloppet. Tilläggsbelopp för barn med särskilt stora behov kan i undantagsfall utgå efter skriftlig ansökan.

Överenskommelsen får inte överlåtas på annan utan kommunens skriftliga medgivande. Ändrad lagstiftning som väsentligt förändrar förutsättningarna för överenskommelsen under avtalsperioden finns det en rätt för vardera parten att påkalla en översyn om ev. förändring av överenskommelsen. Uppsägningstiden är tre månader för båda parter.

5.2 System för tillsyn och uppföljning

Det finns ett dokument som heter "Underlag för diskussion vid tillsynsbesök på enskilda förskolor läsåret 2007/2008". Dokumentet skickas till förskolan inför tillsynsbesöket. Dokumentet hänvisar till läroplanen för förskolan och bygger på 18 frågeställningar som börjar med "Hur kan förskolan visa...". Det anges att aktuell förskola ska välja 8-10 frågor som de anser är särskilt viktiga att diskutera. De ska även kortfattat dokumentera sina svar på/kommentarer till frågorna så att detta kan utgöra underlag till den dokumentationen som utbildningsförvaltningen gör.

Frågeställningarna berör bl.a.:

- Den fysiska och psykosociala miljön.
- Samarbete med föräldrar och barn vad gäller normer, värderingar m.m.
- Alla föräldrars möjlighet till inflytande och delaktighet.
- Gemensamt förhållningssätt för att motverka kränkande behandling.
- Att organisationen är flexibel och ger förutsättningar för barns olika behov och stöd.
- Att verksamheten är utformad utifrån förskolans uppdrag enligt Lpfö 98 och Allmänna råd om kvalitet i förskolan.
- Att arbetssätt och arbetsformer utformas så att de främjar flickor och pojkars allsidiga utveckling.

Det finns inga lagstadgade krav på hur ofta tillsynsbesök ska genomföras och barn- och utbildningsnämnden har inte fastställt några riktlinjer som anger hur ofta dessa bör göras. Det finns inte heller några riktlinjer för när tillsynsbesök ska ske på nya enskilda förskolor. Särskilda granskningar genomförs av verksamheter om det finns misstankar/risk för oegentligheter.

Enligt uppgift från utbildningsförvaltningen använder flera enskilda förskolor enkäter och självskattningssystem i sitt egna utvecklingsarbete. Kommunen får ta del av resultatet vid sina tillsynsbesök. I övrigt finns inga rutiner för att inhämta denna information.

Dokumentationen över tillsynsbesöken i samtliga enskilda förskolor följer en viss struktur med bestämda rubriker. Förskolans namn, organisationsform, profil, antal barn, antal anställda, datum för tillsynsbesöket och deltagare framgår på ett tydligt sätt. Rapporten är indelad i följande avsnitt:

- Förskolans sammanfattande redovisning av diskussion, med utgångspunkt från det utsända underlaget.
- Förskolans arbetsplan i relation till läroplan, allmänna råd och skolplanen.
- Exempel där förskolans profil, målsättning och ambitioner blir synliga i verksamheten.
- Förskolans egen bedömning av sina starka respektive svaga sidor.
- Vår bedömning av förskolans måluppfyllelse i relation till läroplanen och egen målsättning.
- Vår bedömning av områden för utveckling.

Det finns en sammanfattande rapport över de tillsynsbesök av enskild förskoleverksamhet som utförts under hösten 2007/våren 2008. Tillsynsbesök har tidigare genomförts år 2000 och 2004.

Sammanfattningen ger bl.a. en bild av strukturen på tillsynsbesöken och det sammanfattande intrycket med avslutande kommentarer. Det anges att tillsynsbesöken förberetts genom att ta del av förskolornas kvalitetsredovisningar och verksamhetsberättelser avseende 2007 samt likabehandlingsplaner och övriga relevanta dokument. Besöken har fokuserat på verksamhetens innehåll och utveckling av det pedagogiska arbetet. Det framgår att kvalitetsredovisningarna har lika många utformningssätt som antalet förskolor och att läsvärdet skulle öka med en viss gemensam utformning. Synpunkter har framförts på kvalitetsredovisningarnas och andra dokumentens innehåll och läsvärde.

Varje besökstillfälle har inletts med en rundvandring i lokalerna för att få en uppfattning av den pedagogiska miljöns utformning. Det konstateras att det stora flertalet av de enskilda förskolorna bedrivs i lokaler som inte är byggda för förskoleverksamhet. Vissa samutnyttjas med annan verksamhet, ex. kyrkans lokaler. Bedömning görs att det återstår mer att göra för att den pedagogiska miljön ska bli utmanande, lärorik och meningsfull för barnen. Utemiljön är ibland begränsad och då får parker och Vätterstranden utnyttjas.

Den pedagogiska dokumentationen sker i form av en portfolio på flera av de besökta förskolorna. Utformning och kvalitet varierar. Dokumentationen syftar till att beskriva verksamhetens innehåll och till barns lärande och kräver ett stort mått av hänsyn och omdöme hos pedagogerna. Det poängteras att den pedagogiska dokumentationens syfte och utformning ytterligare behöver diskuteras mellan ledare och pedagoger utifrån ett respektfullt förhållande till barnen.

Det saknas specialpedagogisk utbildning bland pedagogerna på de enskilda förskolorna. Möjlighet finns att ta del av kommunens resursteam och specialpedagoger. Bedömning görs att en egen specialpedagogisk kompetens torde göra förskolan mer attraktiv och höga kvaliteten i verksamheten och att detta bör diskuteras och beaktas i framtiden.

Ledarskapet är inte formaliserat på alla förskolor. Ledningsansvaret är på vissa förskolor otydligt vilket bedöms som allvarligt. Det är viktigt att det tydligt framgår vem som har ansvaret för den dagliga verksamheten. Personalens möjligheter till kompetensutveckling och utbildning samt möjlighet att tillsätta vikarier kan begränsas hos en mindre/liten förskola.

Sammanfattningen avslutas med att uppfattningen är att de förskolor i Jönköpings kommun som bedrivs i enskild regi, med några undantag, har en god verksamhet. Det finns förskolor i enskild regi där det finns en genomtänkt barnsyn och hög pedagogisk medvetenhet. Det konstateras att några förskolor behöver stöd för att vidareutveckla såväl ledarskapet som verksamheten.

5.3 Rapportering till nämnderna

Nämnden får information och en sammanfattande bild av måluppfyllelsen samt resultatet av de årliga brukarundersökningarna. I dessa ingår även de enskilda förskolorna.

Till nämnden rapporteras också resultatet av tillsynsbesöken genom den sammanfattande rapporten som förvaltningen tar fram. Till denna sammanfattning finns även samtliga rapporter från varje enskild förskola.

5.4 Bedömning

Vilka krav/kriterier ställs på utförarna?

Kraven på utförarna framgår tydligt i överenskommelsen. Dokumentet bygger på nationella direktiv.

Slutsatsen är att de krav som ställs på verksamheterna ger goda förutsättningar att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Hur regleras möjligheterna till tillsyn och uppföljning i avtalen?

I överenskommelserna fastställs att ekonomisk redovisning och kvalitetsredovisning årligen ska lämnas in. Den ekonomiska redovisningen ska lämnas in i samband med att bokslut upprättas och kvalitetsredovisningen ska lämnas in i september avseende föregående läsår. De enskilda förskolorna ska delta i den uppföljning och utvärdering som kommunen gör av sin egen förskoleverksamhet, dvs. i de brukarenkäter som genomförs årligen. Det framgår av överenskommelsen att kommunen har rätt att ta del av dokumentation som huvudmannen

fört samt i övrigt lämna de uppgifter som kommunen behöver för att kunna utöva tillsyn över verksamheten.

Nämnden säkerställer, i upprättade förfrågningsunderlag och avtal/ överenskommelser, möjligheterna till tillsyn och uppföljning.

Hur regleras medborgarnas insyn i avtalen?

Medborgarnas rätt till insyn regleras inte uttryckligen i överenskommelsen. De ekonomiska redovisningar och kvalitetsredovisningar som skickas in till utbildningsförvaltningen är offentliga handlingar och därmed tillgängliga för medborgarna. Även resultat av genomförda brukarenkäter är en offentlig handling.

Möjligheterna till insyn är tillräckliga. I överenskommelserna med enskilda förskolor kan dock kopplingen till kommunallagen gällande allmänhetens rätt till insyn förtydligas.

Vilka krav ställs på rapportering och medverkan från verksamheten i kommunens uppföljning?

Huvudmannen ska enligt överenskommelsen årligen lämna in en ekonomisk redovisning och en kvalitetsredovisning. De enskilda förskolorna ska delta i de undersökningar och uppföljningar som kommunen genomför.

De krav på rapportering och medverkan som ställs på de externa utförarna är tillräcklig.

Ger avtalen möjlighet att ta del av brukarenkäter och klagomål från medborgare/brukare?

I överenskommelsen framgår att de enskilda förskolorna ska delta i den uppföljning och utvärdering som kommunen genomför av sin egen förskoleverksamhet. Enligt uppgift genomförs brukarenkäter årligen i samtliga enskilda förskolor. Resultatet sammanställs/summeras tillsammans med kommunens förskoleverksamhet. Utbildningsförvaltningen anger att de tar del av de enskilda förskolornas egna system för klagomålshantering, självskattningsutvärdering och liknande vid tillsynsbesöken.

Det är begränsade krav som kommunen kan ställa på en verksamhet som ansöker om godkännande för att driva enskild förskola. Det står därför ingenting i överenskommelserna om att den enskilda förskolan ska redovisa eventuella brukarundersökningar som denne gör på egen hand. Det står heller ingenting om klagomål i överenskommelsen och det sker ingen systematisk uppföljning av förskolans eventuella egna klagomålshantering.

Nämnden reglerar enheternas deltagande i brukarundersökningar och använder resultatet aktivt. Barn- och utbildningsnämnden kan med fördel ställa högre krav på de enskilda förskolorna gällande en systematisk klagomålshantering.

Vilka system har nämnderna/förvaltningarna utvecklat för att utöva tillsyn?

Nämndens system för tillsyn omfattar en årlig ekonomisk redovisning och kvalitetsredovisning. Det finns rutiner för att säkerställa att samtliga förskolor lämnar dessa handlingar men det saknas rutiner för hur handlingarna används i tillsynen. Det görs inga systematiska analyser och bedömningar av innehållet i redovisningarna.

Det görs tillsynsbesök med ett visst antal år emellan. Vid tillsynsbesöken får förvaltningen ta del av resultatet av de eventuella brukarenkäterna och självvärderingarna. Det finns ingen tidplan för i vilken omfattning och med vilket tidsintervall besöken ska ske. I dokumentationen från tillsynsbesöken saknas en tydlig koppling till frågorna i det underlag som skickats i förväg till de enskilda förskolorna. Dokumentationen ger inget tydligt svar på frågorna och förvaltningen gör ingen bedömning av om de anser att förskolans svar, rutiner, arbetssätt m.m. anses vara tillräckliga/godkända.

Nämnden bör på ett mer aktivt och systematiskt sätt kan utöva tillsyn på enskilda förskolor. Det bör fastställas riktlinjer för hur de ekonomiska redovisningarna och kvalitetsredovisningarna ska värderas och hur brister som eventuellt framkommer ska hanteras. Nämnden bör överväga att införa en rutin om besök i nära anslutning till godkännande av en ny enskild förskola och därefter utföra besök med en viss frekvens över tid.

Hur ofta görs uppföljningar av kvaliteten i utförarnas tjänster?

Kvalitetsredovisningar ska lämnas in årligen. I sammanfattningen avseende tillsynsbesöken från 2007/2008 anges att utformning och läsvärde i kvalitetsredovisningarna varierar stort. I övrigt görs inga bedömningar av innehållet i kvalitetsredovisningarna. Tillsynsbesöken har sedan år 2000 genomförts med 4-årsintervall. Tidsintervallet är mer än tillfällighet än en aktiv planering.

Kvalitetsuppföljningarna kan användas mer aktivt i tillsynen över de enskilda förskolorna om det utförs tillsynsbesök på ett mer systematiskt sätt enligt en fastställd tidsplan.

Vilka beslut och åtgärder vidtas vid eventuella brister?

Det finns inga fastställda rutiner för hantering av åtgärder som uppkommer vid tillsynsbesöken. Enligt uppgift vidtas åtgärder beroende på de aktuella bristerna.

Om det finns missförhållanden i verksamheten kan kommunen, enligt skollagen, kräva att den ansvarige åtgärdar missförhållandena. Om dessa är allvarliga eller om bristerna efter påpekanden inte avhjälps får kommunen återkalla godkännandet.

Nämnden bör på ett mer aktivt sätt identifiera åtgärder och fastställa former för uppföljning av åtgärder som framkommer vid ex. tillsynsbesök och vid analys av de olika redovisningar som förskolorna ska skicka in.

Görs sammanställningar från vilka man kan utläsa vilka klagomål som är vanligast samt frekvensen av klagomål per utförare?

Det finns i dagsläget inget system för att hantera klagomålshantering på ett systematiskt sett inom förvaltningen och det ställs inga tydliga krav i de överenskommelser som tecknas med de enskilda förskolorna gällande ett system för klagomålshantering. Enligt uppgift hanteras uppkomna fall var för sig och det förekommer att utbildningsförvaltningen gör extra tillsyns-

besök på förskolor där klagomål har kommit till förvaltningens kännedom . Enligt uppgift kommer den nya skollagen att ställa större krav i framtiden och förvaltningen har skapat ett kvalitetsteam, där bl.a. jurist och controller ingår, som ska arbeta med att utforma ett system och rutiner för att hantera klagomål.

I samband med att den nya skollagen träder i kraft under 2011 är det väsentligt att det kvalitetsteam som bildats inom förvaltningen tar fram rutiner och system för att systematiskt hantera klagomål som inkommer på de enskilda förskolorna. Det bör övervägas om det i överenskommelserna kan ställas krav på att system för klagomålshantering ska finnas och hur informationen ska delges kommunen.

Hur och med vilken frekvens sker återrapportering till nämnden?

Nämnden är delaktig i godkännandeprocessen gällande nystart av enskilda förskolor. Nämnden får även ta del av information gällande resultatet av de årliga brukarundersökningarna och den sammanfattande rapporten från tillsynsbesöken.

Återrapporteringen till nämnderna är ändamålsenlig och tillräcklig.

Jönköping den 24 februari 2011

Ulrika Strånge

Lena Joelsson

Källförteckning

- Kommunallagen
- Socialtjänstlagen
- Hälso- och sjukvårdslagen
- Lagen som stöd och service till funktionshindrade
- Lagen om valfrihetssystem
- Skollagen
- Allmänna råd för kvalitetssystem i förskolan
- Läroplan för förskolan - LPFÖ 98, 2006
- Läroplan för det obligatoriska skolväsendet, förskoleklassen och fritidshemmet - LPO 94, 2006
- Kommunprogram 2007-2010
- Policy för konkurrens och valfrihet
- Riktlinjer vid konkurrensutsättning av kommunal verksamhet inom välfärdsområdet för Jönköpings kommun
- Överenskommelse mellan Skol- och barnomsorgsnämnden i Jönköpings kommun och den enskilda förskolan Kulingen
- Överenskommelse mellan Skol- och barnomsorgsnämnden i Jönköpings kommun och den enskilda förskolan Barnens hus
- Överenskommelse mellan Skol- och barnomsorgsnämnden i Jönköpings kommun och den enskilda förskolan Klippan
- Dokumentation – tillsynsbesök i enskild förskola, Sagoskogens förskola
- Dokumentation – tillsynsbesök i enskild förskola, HallonEtt AB
- Dokumentation – tillsynsbesök i enskild förskola, Vättersnäs förskola
- Sammanfattning av tillsynsbesök av enskild verksamhet 2007/2008
- Underlag för diskussion vid tillsynsbesök på enskilda förskolor läsåret 2007/08
- Ansökan om att starta enskild förskola, Sbn 2004/0402
- Ansökan om att starta enskild förskola, Sbn 2004/0341
- Förfrågningsunderlag, drift av fem gruppboendestäder, 10/39
- Kriterier för godkännande för Fritt val inom hemtjänsten
- Socialnämndens verksamhetsberättelse 2009
- Konkurrensplan 2010, Socialnämnden
- Avtal Fritt val inom hemtjänsten, Basic Care Unit AB
- Avtal Fritt val inom hemtjänsten, Stormtrivs
- Avtal Fritt val inom hemtjänsten, Rubato Health AB
- Avtal avseende drift av äldreboendet Lindgården, Jönköping
- Avtal inom äldreomsorgen avseende Tornet, Carema Äldreomsorg AB
- Förfrågningsunderlag äldreomsorg, kv. Granaten
- Verksamhetsberättelse 2008 Tornets Äldreboende
- Kommunikationsplan 2010, Socialförvaltningen
- Kvalitetsuppföljning 2009-11-18, OU-enheten, Socialtjänsten
- Kvalitetsuppföljning Fritt val inom hemtjänsten, Basic Care Unit AB
- Inriktning och principer för kvalitetsuppföljning inom socialnämndens verksamhetsområde