

Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2024

Dnr SOF 2025/501

Sammanfattning

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultatet från avtalsuppföljning av verksamheter i enskild regi. Verksamheterna bedrivs enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). De är upphandlade av socialnämnden enligt lag om offentlig upphandling (LOU) eller antagna i stadens valfrihetssystem enligt lag om valfrihetssystem (LOV). De verksamhetsområden som följts upp är insatser för personer med missbruksproblematik, bostad med särskild service enligt 9 § 9 och 9 § 10, LSS, korttidsvistelse utanför det egna hemmet enligt 9 § 6, LSS samt sysselsättning och stödboende inom socialpsykiatri. Socialförvaltningen föreslår även ett urval för avtalsuppföljning för åren 2025–2027 i denna årsrapport.

Under 2024 genomfördes 130 av 154 planerade uppföljningar inom. Skälen till att vissa uppföljningar inte genomfördes berodde på att leverantörer inte har inkommit med underlag för uppföljning i tid, att avtal blev uppsagda innan eller i samband med avtalsuppföljningen och i några enstaka fall på grund av att uppföljningar inom LOV inte har hunnit genomföras av stadsdelsförvaltningar eller socialförvaltningen.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att den stora majoriteten av leverantörerna efter förtydliganden, kompletteringar och åtgärd av påtalade brister möter avtalens krav. I vissa enskilda fall har det funnits behov av ytterligare åtgärder så som begäran om rättelse.

Generellt sett har de brister som kommit fram vid uppföljningen till största del gällt ofullständiga rutiner, det gäller exempelvis rutin för hot och våld, avvikelshantering och hantering av missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Dokumentationen kring egenkontroller kopplat till det systematiska kvalitetsarbetet är också ett förbättringsområde i nästan samtliga områden, oavsett om det har gällt uppföljning av LOV- avtalen eller insatser för vuxna personer med missbruksproblematik.

Övriga brister som framförallt har uppmärksammats inom LOV handlar om att flera leverantörer behöver utveckla arbetet med stadens program för våld i nära relationer och för stöd till anhöriga. I vissa fall upptäcktes också att leverantörer inte har informerat socialförvaltningen om byten av föreståndare och liknande

avtalsändringar. Inom bostad med särskild service för barn och unga enligt LSS har personalens kompetens ifråga om utbildning inte levt upp till avtalets krav fullt ut.

Inom insatser för vuxna med missbruksproblematik har övriga brister framförallt gällt ofullständiga redovisningar och analyser av avvikelser och synpunkter samt klagomål i kvalitetsberättelser. Det har också förekommit att leverantörer inte har meddelat socialförvaltningen om underleverantörer som används.

Innehåll

Sammanfattning	1
Om avtalsuppföljning	4
Urval 2024	4
Informations- och samarbetsforum	6
Externa forum.....	6
Interna forum.....	7
Klagomålshantering och särskilda utredningar	7
Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster	8
Genomförande	8
Resultat	8
Korttidsvistelse utanför det egna hemmet enligt 9 § 6, LSS	8
Korttidstillsyn för skolutgångna över 12 år enligt 9 § 7, LSS	9
Bostad med särskild service för vuxna samt barn och ungdom enligt 9 § 8 och 9 § 9, LSS	10
Sysselsättning, socialpsykiatri.....	12
Stödboende, socialpsykiatri	13
Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster	14
Insatser för personer med missbruksproblematik i Stockholms stad.....	14
Plan för uppföljning 2025–2027	17
Bakgrund	17
Uppföljningar under 2025.....	17
Uppföljningar 2026	18
Uppföljningar 2027	18

Om avtalsuppföljning

Socialförvaltningen följer upp de stadsövergripande avtal som socialnämnden tecknat för sin egen och stadsdelsnämndernas räkning. Avtalsuppföljningen av verksamheter som är upphandlade enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) för personer med funktionsnedsättning och personer med psykisk funktionsnedsättning görs av socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna tillsammans, medan uppföljningen av ramavtalen som är upphandlade enligt lag (216:1145) om offentlig upphandling (LOU) görs av socialförvaltningen.

Inför uppföljningsåret 2020 togs nya principer för avtalsuppföljningen fram. Huvudprincipen var en tillits- och riskbaserad modell med en balans mellan tillit och kontroll. Sedan 2020 har ett allt starkare fokus på att motverka och bekämpa välfärdsbrott tillkommit. Under 2022 började förvaltningen göra utökade kontroller, exempelvis av leverantörernas ekonomi och styrelse, i vissa uppföljningar. Dessa har sedan implementerats i samtliga uppföljningar som socialförvaltningen gör. Under 2024 har socialförvaltningen testat en ny modell för uppföljning där samtliga leverantörer inom området insatser mot missbruk, har kontrollerats digitalt med hjälp av enkätfrågor samt uppgifter från olika informationskällor. Utifrån den digitala uppföljningen har sedan enskilda verksamheter valts ut för fördjupad uppföljning och verksamhetsbesök.

Denna rapport redogör för de uppföljningar som skett genom både digitala kontroller och verksamhetsbesök. Kontrollerna har utgått från de krav som ligger till grund för avtalet samt upphandlingslagstiftning.

De verksamheter som vid avtalsuppföljningen uppvisar brister ges möjlighet att inom en förutbestämd tidsram åtgärda bristerna. Beroende på bristens omfattning och allvarlighetsgrad kan andra åtgärder vidtas, till exempel begäran om rättelse, viten eller hävning.

Urval 2024

Under året 2024 har följande områden följts upp inom stadens valfrihetssystem (LOV):

- Korttidsvistelse (KTV)

- Korttidstillsyn (KTT)
- Stödboende inom socialpsykiatri
- Sysselsättning inom socialpsykiatri
- Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS 9.9 (BSS)
- Bostad med särskild service för barn eller ungdom enligt 9 § 8, LSS (BSS BoU)

Inom de insatser som inte ingår i valfrihetsystemet och är upphandlade enligt LOU, har avtalsområdet insatser för personer med missbruk valts ut. Avtalet innefattar flertalet olika delområden och specifika verksamheter knutna till respektive delområde.

Urvalet av områden som har följts upp har utgått från avtalsuppföljningsplanen för åren 2023–2025 som togs fram i föregående årsrapport, ”Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS-verksamhet 2022” med diarienummer 2023/75. De områden som föreslogs prioriterades dels utifrån tidsmässiga aspekter, där man tittade på när den senaste uppföljning genomfördes, dels utifrån en riskbedömning av vilka verksamheter som behöver tillsyn.

De verksamhetsområden som valdes ut för uppföljning inom valfrihetsystemet (LOV) gjordes framförallt på grund av det faktum att det var tre år sen de följdes upp senast. Insatserna korttidsvistelse, bostad med särskild service och stödboende ansågs dessutom vara extra prioriterade eftersom de till sin natur bedrivs på så sätt att insynen från utomstående är begränsad. Ett urval av vilka verksamheter som skulle följas upp inom respektive område gjordes på grundval av hur många placeringar staden haft på respektive verksamhet samt om vi fått klagomål eller andra synpunkter på specifika verksamheter.

Inom korttidsvistelse valdes 31 av totalt 34 verksamheter upp för uppföljning och inom korttidstillsyn valdes samtliga sex verksamheter ut. Inom bostad med särskild service för både barn/ungdom och vuxna enligt LSS valdes också samtliga 12 verksamheter ut för uppföljning och samtliga för stödboende inom socialpsykiatri där staden enbart har avtal med två verksamheter. Inom sysselsättning, socialpsykiatri valdes åtta av tolv verksamheter ut för uppföljning. Fördelningen av antal verksamheter som stadsdelarna ska följa upp gjordes utifrån en fördelningsnyckel som tar hänsyn till stadsdelarnas storlek, budget med mera, för att det ska bli jämt fördelat utifrån deras resurser.

Inom avtalen upphandlade enligt LOU valdes avtalsområdet insatser för personer med missbruk ut för att det var länge sedan den

insatsen följdes upp, samt för att ett nytt ramavtal nyligen tecknats med utförarna med delvis nya krav som bedömdes relevanta att följa upp. Inom avtalsområdet valdes samtliga 95 avtal ut för uppföljning, via en så kallade digital screening och verksamhetsbesök. Mer information om tillvägagångssättet finns under avsnittet om uppföljning LOU.

Informations- och samarbetsforum

Externa forum

Informationsmöte och branschråd

Årets första möte med branschrådet ägde rum den 29 april 2024 och var för verksamhetsområden för funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Temat för branschrådet var arbetsmarknadsinsatser för personer med funktionsnedsättning. Vid mötet deltog representanter från arbetsmarknadsförvaltningen.

Årets andra branschråd ägde rum den 25 november 2024. Mötet fokuserade en hel del på budgeten för kommande år 2025. Vid mötet redogjordes för det nya ersättningssystemet och enheten för bedömning och byggnation berättade om arbetet med nivåbedömningar. Vid mötet fördes även en dialog kring syftet med branschrådet samt tema inför kommande året.

Under 2024 och fortsatt under 2025 har socialförvaltningen deltagit i allt fler forum för myndighetssamverkan på övergripande nivå. Ett exempel är förvaltningens kontinuerliga medverkan inom ramen för initiativet "Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter" och dess gruppering med fokus på välfärdsbrottlighet inom hem för vård och boende (HVB). Ett kommunöverskridande samarbete har även bildats mellan Stockholms stad, Göteborgs stad, Malmö stad och Huddinge kommun i slutet av 2024 i syfte att utbyta information om uppföljning och leverantörer samt utbyta erfarenheter.

Året 2025 är planen att under våren fokusera på den nya socialtjänstlagen och vilka ändringar som det kommer att beröra för utförare inom funktionsnedsättningsområdet, samt stadens mer långsiktiga boendeplanering för bostad med särskild service. Under hösten kommer mötet framförallt att handla om stadens arbete mot välfärdsbrott samt information och dialog.

Interna forum

Varje år sker nätverksträffar med ansvariga på respektive stadsdelsförvaltning. Under våren 2024 presenterades det nya underlaget och urvalet för uppföljningen. Samtliga stadsdelar bjöds in till mötet och där presenterades nya mallar för uppföljning, olika fokusområden samt specifika frågor kopplat till de insatser som följs upp. Under hösten sker en ny nätverksträff med ett större fokus på frågor, svårigheter eller annat som kan ha uppstått under året i verksamheterna och frågor kopplat till påbörjade uppföljningar.

Utöver nätverksträffar med stadsdelsförvaltningarna så sker även informationsinsatser om avtalsuppföljning i olika former. Utredare på enheten för upphandling och föreningsstöd har deltagit vid möten för avdelningschefer för att informera om krafttag för välfärdsbrott, klagomål och avvikelshantering, hantering av ärenden vid eventuell hävning och/eller uppsägning.

Klagomålshantering och särskilda utredningar

Utöver att genomföra uppföljningar enligt ett planerat urval hanterar socialförvaltningen även inkomna klagomål på leverantörer. Sådana klagomål rapporteras oftast löpande av stadsdelsförvaltningarna efter att de har haft en inledande dialog med leverantören efter att avvikelser har inträffat. Staden har en gemensam rutin för hantering av klagomål på privata leverantörer. Rutinen tydliggör ansvarsfördelningen mellan stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen i klagomålshantering.

Socialförvaltningen bedriver även omvärldsbevakning och står i kontakt med andra myndigheter, bland annat Polis, Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten. Genom detta får socialförvaltningen uppgifter om enskilda privata utförare som kan ha betydelse för sina avtal. Under hösten 2024 gick Polisen ut med en tidigare hemligstämplad rapport som bland annat redogjorde för kopplingar mellan privata HVB och den grova organiserade brottsligheten. Socialförvaltningen inledde därefter särskilda utredningar för att försöka ta reda på vilka enskilda leverantörer som rapporten skulle ha syftat på i fråga om kriminella kopplingar. I ett fall ledde en sådan särskild utredning till en hävning av avtal under november 2024. Socialförvaltningen arbetar fortsatt med några särskilda utredningar med anledning av Polisens rapport.

Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster

Genomförande

Alla uppföljningar, utom den för bostad med särskild service, har genomförts genom ett samarbete mellan socialförvaltningen och stadsdelarna. Stadsdelarna har genomfört uppföljningen och socialförvaltningen har haft det övergripande ansvaret kring urval, instruktioner, uppföljningsprotokoll och resultat. För bostad med särskild service har socialförvaltningen även genomfört hela uppföljningen.

Uppföljningarna har bestått av granskning av rutiner och personalförteckningar samt ett verksamhetsbesök med intervju med ansvarig chef. Intervjun berörde bland annat frågor om verksamheternas innehåll och metoder, personal, dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete. Utöver ovanstående genomfördes även en utökad seriositets- och ekonomisk kontroll med hjälp av UC kreditupplysning. Här granskades bland annat att företagen var registrerade för F-skatt, att de uppfyllde stadens krav på ekonomisk stabilitet och att de inte hade några skatteskulder. Det som är nytt sedan 2023 är att kontrollerna nu även ingår i uppföljningsmallarna som stadsdelarna genomför på uppdrag av socialförvaltningen. Detta för att säkerställa en kontinuerlig seriositets- och ekonomisk kontroll utöver den som genomförs vid upphandling, vid bevakning och/eller vid avvikelser.

Resultat

Korttidsvistelse utanför det egna hemmet enligt 9 § 6, LSS

Inom avtalsområdet korttidsvistelse ingår 35 privata verksamheter i valfrihetsystemet som är upphandlade av socialförvaltningen. Avtalsuppföljning var planerad för 31 av dessa, varav 24 genomförts. Av de verksamheter som inte följts upp ska fyra stycken slutföras under år 2025, medan tre stycken inte blivit av på grund av att de sagt upp sitt avtal.

Uppföljningen visar att en majoritet av verksamheterna, 16 av 23, lever upp till avtalets krav vid uppföljning eller efter åtgärd av någon typ av brist. I de nio fall där brister uppmärksammades var den vanligaste bristen att rutiner saknades eller behövde förtydligas, exempelvis rutinen för hot och våld eller lex Sarah. Det var också vanligt att verksamheterna behövde utveckla arbetet med stadens program för våld i nära relationer och för stöd till anhöriga.

Utöver de 16 fall där verksamheterna efter uppföljning bedömts leva upp till avtalets krav, har sju verksamheterna ansetts ha vissa kvarstående brister. Brister har bland annat bestått i att dokumentationen kring egenkontroller kopplat till det systematiska kvalitetsarbetet behövt förtydligas. Det har också handlat om att rutiner som saknats inte inkommit i tid efter att staden begärt komplettering. I två fall hade föreståndaren inte godkänts av IVO, vilket dock verksamheten överklagat till förvaltningsrätten, där ärendet fortfarande ligger för prövning. Socialförvaltningen kommer att följa upp samtliga ärenden där verksamheterna bedömts ha kvarstående brister.

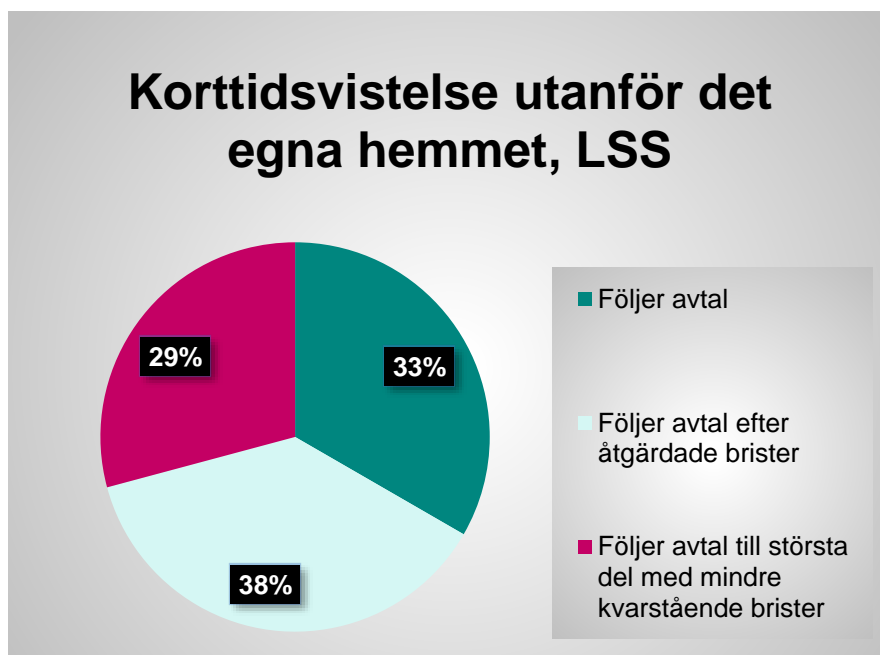


Diagram 1. Diagrammet visar andelen utförare inom korttidstillsyn som följer avtal (33 procent), följer avtal efter åtgärdade brister (38 procent) och följer avtal till största del med mindre kvarstående brister (29 procent).

Korttidstillsyn för skolorngdom över 12 år enligt 9 § 7, LSS

Inom avtalsområdet korttidstillsyn ingår åtta privata verksamheter som är upphandlade av socialförvaltning. Avtalsuppföljning var planerad för sex av dessa, varav samtliga har genomförts.

Uppföljningen visar att en majoritet av verksamheterna följer avtalets krav för de områden som granskats. Fyra av sex verksamheter bedömdes bedriva verksamhet i enlighet med avtal och uppvisade inga brister eller behov av kompletteringar. En verksamhet bedömdes uppvisa brister vid verksamhetsbesöket och

fick därför komma in med kompletteringar i efterhand. Bristerna bestod bland annat i att det saknades tydliga lokala rutiner för klagomålshantering och lex Sarah och att vissa rutiner som exempelvis rutin för hot och våld behövde förtydligas avseende verksamhetens förebyggande arbetet. Efter att ha åtgärdat påtalade brister bedömdes verksamheterna leva upp till avtalet.

I ett fall bedömes en verksamhet uppvisa så pass stora brister att socialförvaltningen behövde ta över hanteringen av uppföljningen. Bristerna bestod i att genomförandeplaner inte upprättades i anvisat system, att det saknades löpande journalföring för vissa individer samt att det inte fanns en rutin för minimerad användning av skyddsåtgärder. Efter att socialförvaltningen skickat en begäran om rättelse och verksamheten inkommit med en åtgärdsplan för de uppmärksammade brister bedömes inga ytterligare sanktioner vara nödvändiga.

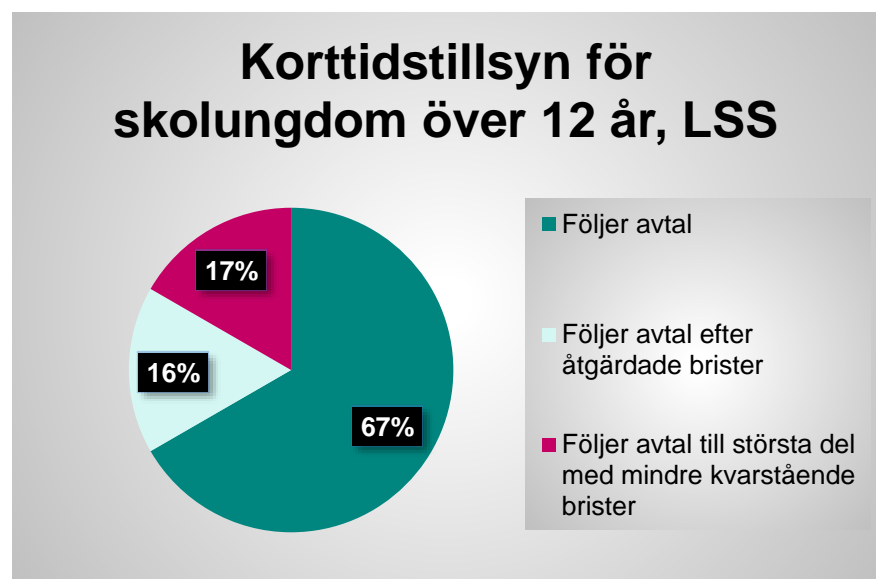


Diagram 2. Diagrammet visar andelen utförare inom korttidsvistelse som följer avtal (67 procent), följer avtal efter åtgärdade brister (16 procent) och följer avtal till största del med mindre kvarstående brister (17 procent).

Bostad med särskild service för vuxna samt barn och ungdom enligt 9 § 8 och 9 § 9, LSS

Under året 2024 planerades verksamhetsuppföljning för samtliga 12 verksamheter inom bostad för särskild service vuxna och barn- och unga. Sex verksamheter var inom insatsen bostad med särskild service för barn och unga enligt 9 § 8, LSS och de övriga sex verksamheterna inom bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9, LSS.

Tre av verksamheterna inom bostad med särskild service för barn och unga enligt 9 § 8, LSS bedrivs av samma företag och ligger på samma ort, dessa följdes upp gemensamt. Kort efter att en uppföljning av verksamheterna hade genomförts så återkallades IVO tillståndet för dessa. Verksamheterna sades således upp av socialförvaltningen. De bedömdes under verksamhetsuppföljningen inte fullt leva upp till avtalets krav då det fanns brister i efterlevnad av kompetenskraven hos personalen. I och med att uppföljningen inte blev klar innan tillstånden återkallades så bedömdes verksamheterna inte bedrivas i enlighet med avtalet. Utöver dessa tre så bedömdes en verksamhet efter åtgärd av påtalade brister bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal, en annan till största del bedrivs i enlighet med avtal med vissa kvarstående brister, och den sista bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal.

Inom bostad med särskild service för barn och unga framkommer det tydligt att uppfyllnad av kravet för personalen kompetens är bristande hos flera verksamheter. Vid verksamhetsuppföljning framkom att de inte lever upp till kraven eller är precis på gränsen att uppfylla kravet om sjuttio procent personal med rätt kompetens. Detta är något som vi tar med oss inför nästa verksamhetsår och inför eventuella ändringar i förfrågningsunderlag framöver. Majoriteten av verksamheterna inom bostad med särskild service för barn och unga bedöms bedriva verksamhet i enlighet med avtal eller i enlighet med avtal efter åtgärd av påtalade brister. Dessa kan då innefatta att arbeta med frågan om personalens kompetens och uppfyllnad av personalkravet i avtalet.

En av verksamheterna inom bostad med särskild service för vuxna 9 § 9 LSS blev uppsagd innan verksamhetsuppföljningen och det finns således inget protokoll eller någon statistik från besöket. Majoriteten av de genomförda verksamhetsuppföljningarna bedöms bedrivas i enlighet med gällande avtal. Tre av fem verksamheter bedrivs i enlighet med gällande avtal och två verksamheter bedöms efter åtgärd av påtalade brister bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal.

Inom bostad med särskild service för vuxna inkom vissa synpunkter i samband med verksamhetsbesök. Verksamheterna ser positivt på att socialförvaltningen vid uppföljningsbesök tydligare följer upp kraven på kvalité i verksamheten då de tidigare upplevt att fokus legat på mer praktiska krav i avtalet. En annan synpunkt som inkommit är en oro över att verksamheterna ser svårigheter i att kunna bedriva en god omsorg när kostnaderna ökar i en bransch där det råder brist på kompetent personal. En önskan är att öka samarbetet mellan kommuner och utförare för att lösa problemet.

Inom både bostad med särskild service för barn och unga samt inom bostad med särskild service för vuxna har flera verksamheter felaktiga uppgifter på stadens hemsida ”Hitta service”. I ett fall fanns det uppgifter om en föreståndare som inte är godkänd eller finns på tillståndet från IVO. Angående uppgifter på ”Hitta service” är det framförallt bristande rutiner för att kontakta avtalsägare vid förändringar som påpekats vid verksamhetsuppföljning och som åtgärdats i samband med det.

Inom båda insatserna har det även funnits mindre brister i lex Sarah-rutiner och i olika rutiner för återkoppling till beställaren. Dessa brister har påtalats vid besök och åtgärdats därefter.

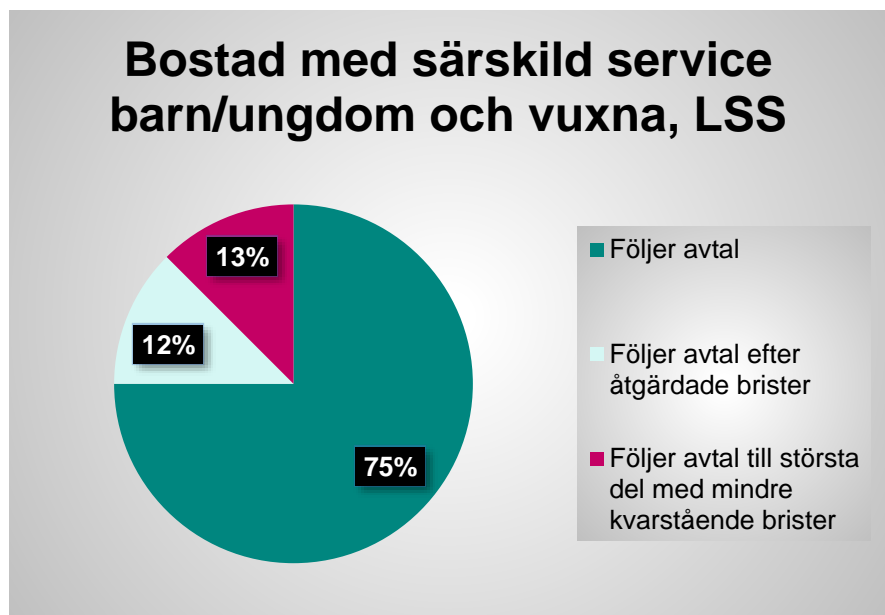


Diagram 3. Diagrammet visar andelen utförare inom bostad med särskild service som följer avtal (57 procent), följer avtal efter åtgärdade brister (14 procent) och följer avtal till största del med mindre kvarstående brister (14 procent).

Sysselsättning, socialpsykiatri

Sex verksamhetsuppföljningar med fullständiga protokoll har genomförts inom insatsen för sysselsättning inom socialpsykiatri.

De verksamheter som har följts upp har bedömts bedriva verksamhet i enlighet med avtal eller bedömts bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal efter åtgärd av påtalade brister. Fem verksamheter bedöms bedrivas i enlighet med gällande avtal och en verksamhet bedöms efter åtgärd av påtalade brister bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal.

Bristerna som åtgärdats har omfattat lex Sarah-rutiner och genomförandeplaner. Lex Sarah-rutiner har behövt kompletteras med tydligare arbetsfördelning och information om vad som behöver göras: till exempel att informera den enskilde, beställaren och andra relevanta parter om utredningen.

Angående genomförandeplanerna så var inte samtliga aktuella och har kompletterats med information om hur uppdraget ska genomföras och när i tid mål ska vara uppfyllda. Det har även förtydligats med aktuella skrivelser om de enskilda. Samtliga brister har åtgärdats inom utsatt tid och protokollen är färdigställda.

En del frågor och synpunkter har uppkommit vid verksamhetsuppföljningarna. Ett önskemål som inkommit är att socialförvaltningen skulle kunna skicka ut nyhetsbrev eller informationsbrev kring olika kurser eller ny information kopplad till området. En annan synpunkt handlade om att det är svårt att upprätta genomförandeplaner i utsatt tid i enlighet med avtalet, när det kommer bakdaterade beställningar.

Stödboende, socialpsykiatri

En verksamhetsuppföljning har genomförts inom insatsen för stödboende inom socialpsykiatri. Verksamhetsuppföljningen visade att leverantören bedömdes bedriva verksamhet i enlighet med avtalet och att det inte fanns några avvikelser vid tillfället för uppföljningen.

Två synpunkter inkom i uppföljningen och berör bland annat användarvänligheten gällande till exempel garantipeng. Det lyftes också frågor kring avtalet och svårigheten att neka personer som inte klarar stödboendets kriterier.

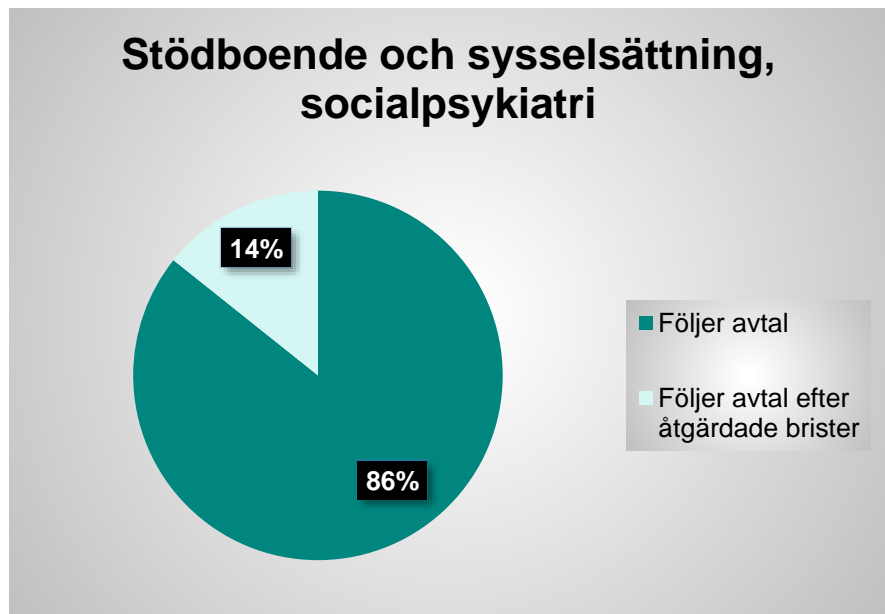


Diagram 4. Diagrammet visar andelen utförare inom stödboende och sysselsättning som följer avtal (86 procent) och följer avtal efter åtgärdade brister (14 procent).

Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster

Insatser för personer med missbruksproblematik i Stockholms stad

Genomförande

Upphandlingen av insatser för personer med missbruk i Stockholms stad innefattar avtal med ca 95 unika leverantörer, avtalen innefattar sedan flera underliggande verksamheter då många leverantörer driver mer än en verksamhet. Verksamheterna som ingår i upphandlingen bedriver olika former av boenden för vuxna så som behandlingshem, stödboenden eller omsorgsboenden. Några leverantörer bedriver även olika former av öppenvård.

Vid uppföljningen har en ny metod använts, som innefattar en digital screening av samtliga avtal. Denna screening har bestått av ekonomiska kontroller och seriositetsprövning via bland annat kreditupplysningsbolag och informationsdatabastjänster. Här granskades en stor mängd information om företaget såsom kreditrating, vinstmarginal, styrelseförändringar över tid och antal styrelseengagemang för ledningen. Vi kontrollerade även att all information om företaget överensstämmer såsom postadress, organisationsnummer och namn. Utöver detta kontrollerades även att företagen registrerats för F skatt, betalar arbetsgivaravgifter, inte har skatteskulder samt att de uppfyller stadens krav på ekonomisk stabilitet.

Samtliga avtal inom upphandlingen har inte kunnat följas upp i praktiken, detta beror framförallt på att några leverantörer inte har lämnat in svar i uppföljningen i tid trots påminnelse och begäran om rättelse (skriftlig varning). Totalt kvarstår 14 uppföljningar att genomföra, varav 10 av dessa inte alls har inkommit med svar hittills. Socialförvaltningen kommer att vidta avtalsrättsliga åtgärder för de leverantörer som inte har inkommit med några svar. Resultatet som presenteras nedan utgår från de avtal som har kunnat följas upp, vilket är 81 avtal totalt.

Utifrån denna övergripande screening har sedan några leverantörer valts ut för fördjupad avtalsuppföljning med platsbesök och intervju med föreståndare eller annan personal. Intervjuerna har berört bland annat frågor om verksamheternas innehåll och metoder, personal, dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete. Platsbesöken har främst genomförts via oanmälda besök, eller med en dags varsel vid längre avstånd till verksamheten. Totalt har 15 verksamhetsbesök genomförts.

Resultat

Av de uppföljningar som har genomförts så visar resultatet att majoriteten av leverantörerna bedriver verksamhet i enlighet med avtal. Om det har funnits någon enstaka mindre brist så handlar det i princip bara om förtydliganden av mindre oklarheter i rutiner eller liknande, vilket i så fall har påtalats för leverantören.

Lite mer än en tredjedel av leverantörerna har behövt komplettera brister av olika slag. Här handlar det ofta om ofullständiga rutiner, bristfälliga redovisningar i verksamhetsberättelser eller att man har brustit i att meddela socialförvaltningen om nya underleverantörer på förhand. Några brister har varit mer vanligt förekommande, det gäller framförallt att rutiner för hantering av missförhållanden och risker för missförhållanden enligt Lex Sarah, där det saknats specifika delar i form av ansvarsfördelning vid potentiella jävssituationer och hur återkoppling till berörda enskilda ges. En annan vanligt förekommande brist är att rutinen för avvikelshantering saknar information om hur och när verksamheten meddelar beställaren om inträffade avvikelser. Vidare noteras att en del verksamheter har otydliga eller bristfälliga verksamhetsberättelser. Det gäller framförallt sammanställningar och analyser av inkomna avvikelser samt klagomål och synpunkter under föregående år och hur verksamheten har arbetat med att åtgärda och förbättra sina resultat. Kopplat till detta har det ibland

också funnits brister gällande egenkontroller, det vill säga de kontroller som leverantören själv ska göra för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Ytterligare brister som har förekommit i några fall är att leverantörer inte meddelat socialförvaltningen om att man använder nya underleverantörer samt att man har bytt föreståndare.

I några enstaka fall har bristerna varit mer omfattande och allvarliga, vilket har medfört att socialförvaltningen har begärt rättelse för felen. Det gäller främst brister i hanteringen av dokumentation som omfattas av sekretess, större brister gällande rutin för hantering av missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt Lex Sarah, och total avsaknad av kvalitetsberättelse eller redovisning av genomförd egenkontroll. I de flesta fall har dessa brister rättats helt eller till stor del. Dock kvarstår några leverantörer som i nuläget inte bedöms följa avtal. Socialförvaltningen kommer i dessa fall att utreda om avtalsrättsliga åtgärder kan vidtas, i två fall kommer leverantörerna i fråga att få redovisa sina rättelser lite senare enligt överenskommelse.

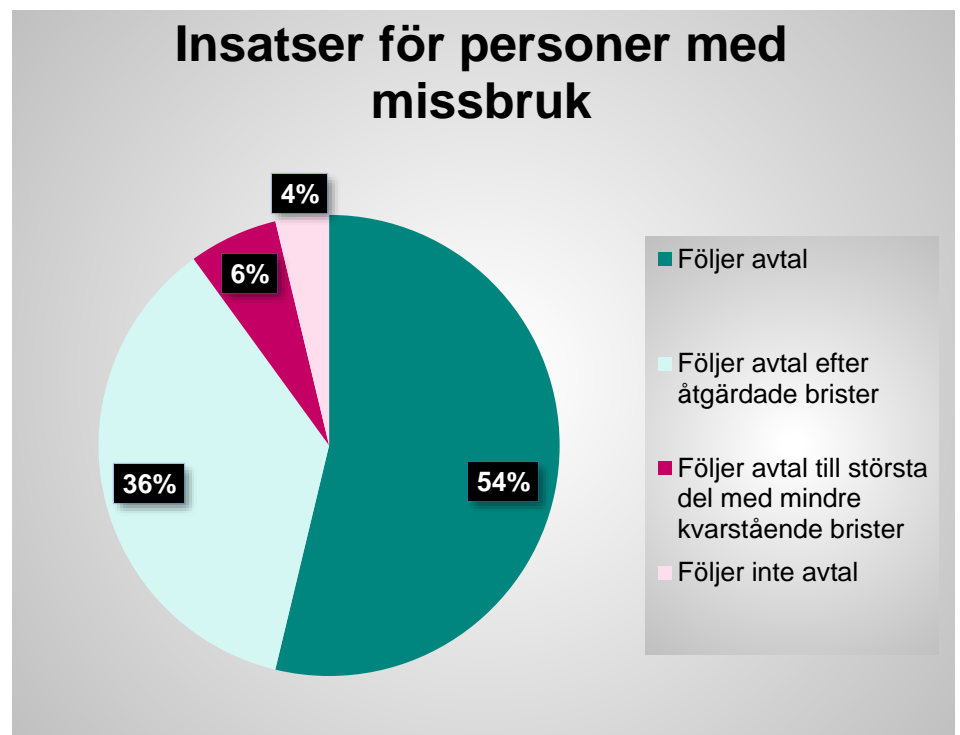


Diagram 5. Diagrammet visar andelen utförare inom insatser för personer med missbruk som följer avtal (54 procent), som avtal efter åtgärdade brister (36 procent), som följer avtal till största del med mindre kvarstående brister (6 procent) och som inte följer avtal (4 procent).

Plan för uppföljning 2025–2027

Socialförvaltningen ansvarar för att ta fram en plan och strategi för uppföljning av privata verksamheter som har avtal enligt LOV eller LOU. I följande planering framgår vilka områden som kommer att prioriteras under åren 2025 – 2027.

Målet för denna planering över flera år syftar till att säkerställa att olika avtalsområden följs upp med jämna mellanrum samt identifiera särskilt prioriterade verksamheter.

Bakgrund

Stadens centrala LOV-avtal följs upp med hjälp av stadsdelsförvaltningarna. Socialförvaltningen fördelar verksamheter att följa upp och tar fram mallar och instruktioner för hur uppföljningen går till. Socialförvaltningen ansvarar för att både ta fram mallar och instruktioner samt själva följa upp verksamheter som har avtal inom ramen för LOU.

Uppföljningar under 2025

Socialförvaltningen

Under 2025 planeras en större digital screening av LOU-avtalen för samtliga avtal inom insatser för barn och unga där områdena dygnetruntvård och jourhemsverksamheter prioriteras. De handlar om uppskattningsvis cirka 150 verksamheter. Fördjupad uppföljning planeras för verksamheter där brister framkommer.

Gemensam uppföljning

Gällande LOV så ska stadsdelsförvaltningarna följa upp ledsagar- och avlösarservice enligt SoL och LSS samt boendestöd inom socialpsykiatri för att säkra en kontinuerlig uppföljning av dessa områden.

Stöd vid frågor som rör ekonomiska kontroller

Vid behov kan Socialförvaltningen vara behjälplig kring frågor som rör stadsdelsförvaltningarnas arbete att genomföra ekonomiska kontroller inför uppföljningarna.

Uppföljningar 2026

Socialförvaltningen

Under 2026 följer socialförvaltningen upp avtal inom bostad med särskild service enligt SoL för personer under 65 år. Det är en ny upphandling som beräknas vara klar innan 2026 och det är därför inte möjligt att göra en uppskattning över hur många avtal det rör sig om. Avtal inom öppenvård för barn och unga kommer också att följas upp, vilket avser cirka 27 avtal. I händelse av att avtalen kommer att innefatta väldigt många utförare så kan en del uppföljningar att behöva genomföras under 2027 istället.

Gemensam uppföljning

Avseende LOV planeras uppföljning av daglig verksamhet enligt LSS tillsammans med stadsdelsförvaltningarna och en digital uppföljning av familjerådgivning avseende bland annat fakturering, personalens kompetens och underleverantörer.

Uppföljningar 2027

Under 2027 planeras en uppföljning av ramavtalen inom avhopparverksamhet och HVB inom socialpsykiatri. Eftersom nya upphandlingar beräknas ha genomförts under 2025-2026 så är det i nuläget inte möjligt att göra en uppskattning över hur många avtal det rör sig om. I händelse av att avtalen kommer att innefatta väldigt många utförare så kan en del uppföljningar att behöva genomföras under 2028 istället.

Gemensam uppföljning

Avseende LOV planeras uppföljning för insatser av korttidsvistelse, korttidstillsyn samt bostad med särskild service enligt LSS och stödboende och sysselsättning inom socialpsykiatri.

