

Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2022

Dnr SOF 2023/75

Sammanfattning

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultat från avtalsuppföljning av verksamheter i enskild regi. Verksamheterna bedrivs enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). De är upphandlade av socialnämnden enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) eller antagna i stadens valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Under 2022 genomfördes 169 av 222 planerade uppföljningar. Skälen till att vissa uppföljningar inte genomförts har bland annat varit att vissa verksamheter har lagts ned, avtal sagts upp och personalbrist under första kvartalet 2022.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna efter förtydliganden, kompletteringar och åtgärd av påtalade brister möter avtalens krav. I vissa fall har det funnits behov av ytterligare åtgärder. De brister som framkommit vid uppföljning har till största del gällt brister i kvalitetsledningssystem och egenkontroll, brister i eller avsaknad av vissa rutiner och personalens kompetens. Under 2022 har uppföljning främst gjorts med fokus på hur verksamheterna bedrivs rent kvalitetsmässigt och hur de följer avtalens krav. Under uppföljningen av dygnetruntvård och jourhemsverksamhet för barn och unga har dock även ekonomisk kontroll ingått. Vid framtida uppföljningar kommer socialförvaltningen att genomföra fördjupade ekonomiska kontroller utöver tillsyn av de kvalitetsmässiga avtalsvillkoren.

Innehåll

Sammanfattning	1
Om avtalsuppföljning	3
Urval 2022	3
Informationsforum	4
Externa informationsforum	4
Interna forum - informationsträff	6
Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster	7
Socialpsykiatri	8
Boendestöd inom socialpsykiatri enligt SoL	8
Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster	9
Insatser för barn och unga - dygnetruntvård	9
Insatser för barn och unga – jourhemsverksamhet	12
Övrig uppföljning under 2022	16
Plan för uppföljning 2023-2025	17
Bakgrund	17
Uppföljningar under 2023	17
Uppföljningar 2024	18
Uppföljningar 2025	19
Olika typer av uppföljningar	19

Om avtalsuppföljning

Socialförvaltningen följer upp de stadsövergripande avtal som socialnämnden tecknat för sin egen och för stadsdelsnämndernas räkning. Avtalsuppföljningen av verksamheter inom LOV för personer med funktionsnedsättning och personer med psykisk funktionsnedsättning görs av socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna tillsammans medan uppföljningen av ramavtalen, LOU, och familjerådgivning inom LOV följs upp av socialförvaltningen.

Inför uppföljningsåret 2020 togs nya principer för avtalsuppföljning 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. Socialförvaltningen har under 2022 påbörjat utökade kontroller, t.ex. av leverantörernas ekonomi och styrelse. Dessa kontroller kommer att implementeras i ännu större utsträckning under de uppföljningar som planeras för kommande år.

I denna rapport redogörs för de uppföljningar som skett genom verksamhetsbesök där de krav som ligger till grund för avtalet, upphandlingen eller valfrihetssystemet diskuteras och kontrolleras.

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

Urval 2022

Under 2022 har uppföljning främst gjorts av ledsagar- och avlösarservice enligt SoL och LSS samt boendestöd enligt SoL inom valfrihetssystem (LOV), dygnetruntvård och jourhemsverksamhet för barn och unga samt av vissa verksamheter inom insatser för personer med missbruk.

Urvalet av verksamheter som har följts upp har delvis utgått från prioriterade budgetuppdrag. Detta gäller särskilt uppföljning av verksamheter för barn och unga som har skett utifrån uppdraget ”säkerställa tillsammans med stadsdelsnämnderna att de HVB

verksamheter som används för placeringar drivs av seriösa aktörer". Uppföljning av verksamheter inom dygnetruntvård för barn och unga samt jourhemsverksamhet har genomförts under hösten 2022 med hjälp av konsulter från företaget Professional Management Arne och Barbro Svensson AB.

På grund av personalbrist under 2021 och i början av 2022 beslutade socialförvaltningens ledning att uppföljningen av LOV-verksamheter skulle utgå från 2020 års uppföljning av ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS samt boendestöd inom socialpsykiatri enligt SoL. Denna prioritering gjordes främst för att säkra kontinuiteten av avtalsuppföljning inom LOV. Därtill är samtliga omnämnda insatsområden att betrakta som prioriterade utifrån att de utförs i den enskildes hem vilket kan ses som en riskfaktor på grund av sämre möjligheter till insyn än vid t.ex. ett gruppboende. Dessutom har det förekommit vissa klagomål inom dessa områden, t.ex. att stöd till enskilda inte utförs enligt beställning och att genomförandeplaner för stödet inte upprättas i tid.

Uppföljningar har även skett av vissa verksamheter inom insatser för personer med missbruk, det gäller inte minst stödboenden med drogtolerans. Här har bland annat en av verksamheterna följts upp med anledning av ett tillsynsärende från miljöförvaltningen. Utöver detta har uppföljningar inom området gjorts utifrån synpunkter och klagomål.

Socialförvaltningen har också gjort verksamhetsuppföljningar utifrån inkomna klagomål och incidenter och då som ett led i utredningen av klagomålen, det rör främst fyra ärenden varav två inom stödboende inom socialpsykiatri, en inom boendestöd inom socialpsykiatri och en inom avhopparverksamhet.

Informationsforum

Externa informationsforum

Informations- och dialogforum

Socialförvaltningen har bjudit in leverantörer verksamma inom valfrihetssystemet för LSS (egenregi, entreprenader och enskild regi) till fyra informations- och dialogforum under 2022. Syftet med informations- och dialogforum är att sprida relevant information till verksamheterna och skapa dialog mellan verksamheter och

socialförvaltningen. Under våren hölls två dialogforum: ett den 10 maj för utförare inom daglig verksamhet som samlade 31 deltagare, och ett den 16 maj inom ledsagar- och avlösarservice där 21 utförare deltog. Temat för dessa två träffar utöver dialog var Stockholm stads kvalitetsprogram med fokus på utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Under hösten hölls ytterligare två dialogforum, ett den 17 oktober för leverantörer inom LSS-insatserna bostad med särskild service barn och unga, korttidsvistelse och korttidstillsyn samt ett den 19 oktober för leverantörer inom bostad med särskild service för vuxna. Temat för det förstnämnda forumet var våld i nära relation samt hedersrelaterat våld och förtryck och för det sistnämnda stadens boendeplan, budgetuppdrag inom bostad med särskild service och möjligheter med digitalisering. Antalet deltagare från leverantörernas sida var tyvärr inte så stort som vi önskat.

Socialförvaltningen ser ett stort värde i att inkludera utförarna i mötesforum som upplevs mer relevanta. Ett samarbete pågår mellan enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd och kompetenscenter funktionshinder för att se över mötesformen och innehåll för framtida dialogforum.

Under 2020 skapades ett branschråd vars syfte är att fungera som en kontaktyta mellan det politiska styret, socialförvaltningen och leverantörer inom stadens valfrihetssystem för funktionsnedsättnings- samt socialpsykiatriområdet. I branschrådet finns representanter från olika verksamheter, staden och politiken. Branschrådet ska ta upp frågor som rör verksamheternas behov och förutsättningar att arbeta inom valfrihetssystemet.

Under året 2022 ägde ett branschråd rum den 28 april där man diskuterade kategoristyrningen, särskilda individanpassade stödinsatser för att underlätta arbete eller studier, översyn av ersättning för daglig verksamhet och bostad med särskild service enligt LSS. Vid mötet diskuterades även en inkommen fråga med anledning av det oroliga omvärldsläget som berörde stadens krisberedskap. Diskussionen påvisade ett behov av att tydliggöra ansvaret hos utförare oavsett regiform att ha god beredskap och att fortsätta driva sin verksamhet även vid kris och höjd beredskap. Under 2023 kommer förfrågningsunderlagen inom LOV att revideras i fråga om kraven på utförarnas ansvar under

extraordinära händelser och vid höjd beredskap. Arbetet leds av stadsledningskontoret och utförs av socialförvaltningen.

Interna forum - informationsträff

Socialförvaltningen anordnade den 8 november ett forum för stadsdelsförvaltningarnas uppföljare, där formen för vårt gemensamma uppföljningsarbete inom valfrihetssystemet(LOV) diskuterades. Dessutom presenterades urval för kommande uppföljningar under 2023 samt reviderade protokoll och anvisningar för dessa uppföljningar.

Den 12 oktober deltog enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd på en workshop som kompetenscenter vuxen arrangerade för sex stadsdelars medarbetare inom områdena barn- och unga, vuxen/missbruk och socialpsykiatri. Enheten informerade om sitt uppdrag, stadsdelsförvaltningarnas del i uppföljningsarbetet och den gemensamma rutinen för hantering av klagomål på utförare. Vid två tillfällen, den 11 november och 24 november, deltog enheten även på ett chefsnätverk respektive tillämpningsnätverk för att informera om uppföljning och rutinen för klagomål.

Den 28 november deltog enheten även på introduktionsutbildningen för nya biståndshandläggare inom staden med en presentation om vårt uppdrag med fokus på uppföljningsarbetet och klagomålsrutinen specifikt inom LOV.

Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster

Avlösar- och ledsagarservice enligt LSS och SoL

Genomförande

Inom avtalsområdet avlösar- och ledsagarservice ingår cirka 74 verksamheter i valfrihetssystemet. Avtalsuppföljning var planerad för 49 av dessa verksamheter. Vid tidpunkten för denna rapport har 32 uppföljningar genomförts, sex har inte blivit av då verksamheter har slagits samman med andra verksamheter som följts upp och ytterligare åtta har uteblivit då avtal för dessa verksamheter har avslutats. Ytterligare tre uppföljningar är i skrivande stund inte klara men kommer att slutföras under året. Uppföljningarna har genomförts genom verksamhetsbesök och intervju med chefer på plats. Frågorna berörde bland annat områdena ledning, personal, bemötande, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation.

Resultat

Uppföljningarna har visat att majoriteten av verksamheterna följer avtalens krav, samtidigt som många verksamheter har uppvisat brister som de har behövt komplettera. De brister som har framkommit vid uppföljningarna handlar i många fall om att arbetet med det övergripande systematiska kvalitetsarbetet behöver utvecklas. Det kan röra sig om att man till exempel behöver systematisera arbetet med klagomål och avvikelser för att kunna se mönster för fortsatt förbättringsarbete, eller att man i högre utsträckning behöver arbeta med uppföljningen av den löpande dokumentationen. Kopplat till det systematiska förbättringsarbetet fanns också förbättringspotential avseende arbetet med egenkontroller och kvalitetsberättelser.

Hos enstaka verksamheter framkom även brister kopplat till genomförandeplaner, där man i ett fall inte hade upprättat genomförandeplaner inom föreskriven tid och där det i ett annat fall saknades genomförandeplaner helt för vissa enskilda. Verksamheterna har sedan uppföljningen lagt upp en plan för att åtgärda eller har redan åtgärdat denna brist.

Flera av verksamheterna saknade vid uppföljningstillfället en del eller enstaka rutiner. Även här har utförarna dock i de flesta fall

åtgärdat bristerna och skickat in de rutiner som efterfrågats.

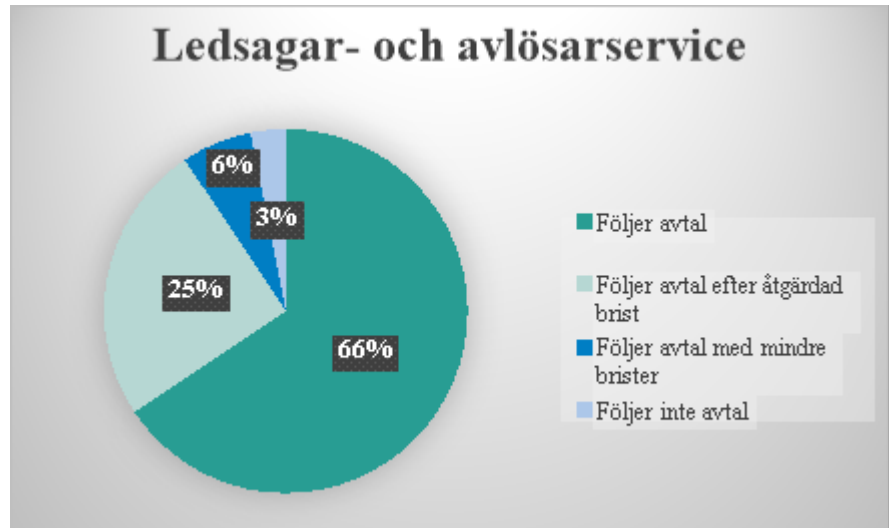


Diagram 1. Diagrammet visar andelen uförare inom ledsagar- och avlösarservice som följer avtal (66 procent), följer avtal efter åtgärdad brist (25 procent), följer avtal med mindre brister (6 procent) och inte följer avtal (3 procent).

Av de 32 verksamheter som följdes upp har åtta verksamheter genom kompletteringar åtgärdat de brister som framkom vid uppföljning och bedöms efter detta bedriva verksamhet enligt avtal. Två verksamheter bedöms bedriva verksamhet enligt avtal men med vissa kvarstående brister och en verksamhet bedöms inte bedriva verksamhet enligt avtal. Hanteringen av dessa tre verksamheters brister pågår.

Socialpsykiatri

Boendestöd inom socialpsykiatri enligt SoL

Genomförande

Inom avtalsområdet boendestöd ingår cirka 30 verksamheter i valfrihetssystemet. Avtalsuppföljning var planerad för 16 av dessa verksamheter varav 14 uppföljningar har genomförts. För en verksamhet har avtalat avslutats i förtid och uppföljningar har därför inte genomförts och ytterligare en är inte klar men kommer att slutföras under året. Uppföljningarna har genomförts genom verksamhetsbesök och intervju med ansvarig chef. Frågorna berörde bland annat områdena ledning, personal, bemötande, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation.

Resultat

Uppföljningen visar att utförare inom boendestöd bedriver verksamhet i enlighet med avtal i de flesta fall. De brister som framkom vid uppföljningen handlade till stor del om att det systematiska kvalitetsarbetet behövde förbättras inom olika områden, exempelvis gällande riskanalyser på verksamhetsnivå, egenkontroller och kvalitetsberättelser. Även en del brister i ledningssystemen uppmärksammades, där verksamheternas processer och det systematiska uppföljnings- och förbättringsarbetet behövde tydliggöras. I en del fall saknades enstaka eller flera rutiner och i andra fall behövde de utvecklas eller förtydligas.

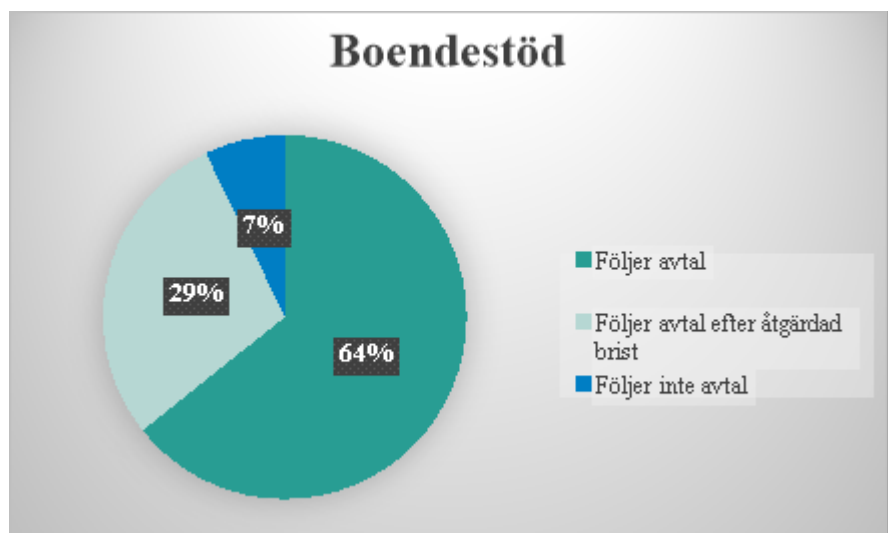


Diagram 2. Diagrammet visar andelen utförare inom boendestöd som följer avtal (64 procent), följer avtal efter åtgärdad brist (29 procent) och inte följer avtal (7 procent).

Av de 14 verksamheter som följdes upp har fyra verksamheter genom kompletteringar åtgärdat de brister som framkom vid uppföljning och bedöms efter detta bedriva verksamhet enligt avtal. En verksamhet bedöms inte bedriva verksamhet enligt avtal och hanteringen av detta ärende pågår.

Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster

Insatser för barn och unga - dygnetruntvård

Genomförande

Uppföljningen av stadens ramavtal med verksamheter inom dygnetruntvård för barn och unga omfattar HVB, stödboende för unga mellan 16-21 och behandlingsverksamhet i familjehem.

Uppföljningarna har genomförts av konsulter från Professional Management Arne & Barbro Svensson AB på uppdrag av socialförvaltningen under perioden oktober till december 2022.

Tillvägagångssättet för uppföljningarna har varit kontroll av att de krav som ställs på utförarna i ramavtalen uppfylls samt en seriositetskontroll avseende företagets ekonomi i två olika steg. Mer ingående har metoden bestått av att ett formulär med frågor om avtalets krav skickats till samtliga utförare, tillsammans med en begäran om att ta del av utförarens rutiner som ska finnas i enlighet med avtalet. Samtidigt har en formell seriositetsprövning genomförts där kontroll av IVO-tillstånd, kreditvärdighet, skuldfrihet, att företaget och styrelsen är registrerad enligt lagens krav och har betalat sociala avgifter har ingått. Efter kontroller av utförarnas svar har fördjupade uppföljningar genomförts av de företag som uppvisat brister i sina svar på de avtalsrelaterade frågorna eller i den formella seriositetskontrollen. I detta steg har intervju med verksamhetsansvarig föreståndare genomförts liksom en fördjupad seriositetskontroll med kontroller av om företrädare förekommer i juridiska sammanhang, om företaget är inblandade i rättsliga ekonomiska tvister, om företaget haft många styrelseförändringar under kort tid, om styrelsemedlemmar haft många bolagsengagemang, om kreditvärdigheten hastigt sjunkit eller varierat kraftigt över tid samt om postadress saknas.

Om brister kvarstår efter att en fördjupad uppföljning genomförts har socialförvaltningen skickat en begäran om rättelse till berörda bolagen där de får möjlighet att åtgärda brister inom en utsatt tid. Om bristerna fortfarande kvarstår vidtar socialförvaltningen de avtalsrättsliga åtgärder som är förenliga med avtalet.

Stockholm stad hade vid den tid då uppföljningen inleddes 102 verksamheter med avtal inom dygnetruntvård. När uppföljningarna påbörjades hade tre av dessa verksamheters företag gått i konkurs och ytterligare 28 verksamheter hade lagts ned. Socialförvaltningen har sagt upp och avslutat dessa avtal.

För dessa verksamheter har seriositetskontroll genomförts men avtalsuppföljningen har inte fullföljts. Avtalsuppföljning slutfördes för resterande 71 verksamheter.

Resultat

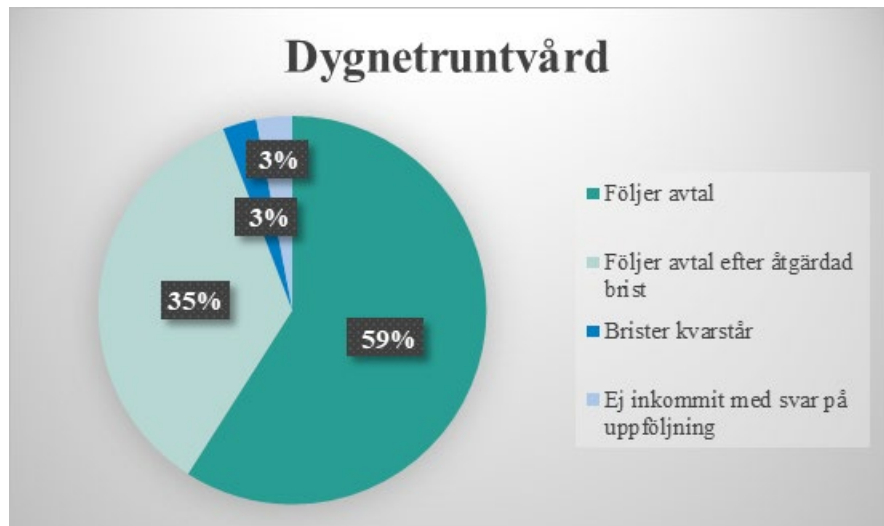


Diagram 3. Diagrammet visar andelen utförare inom dygnetruntvård som följer avtal (59 procent), följer avtal efter åtgärdad brist (35 procent) samt utförare där brister kvarstår (3 procent) eller som inte har inkommit med svar på uppföljningen (3 procent).

Totalt 71 verksamheter har ingått i underlaget för uppföljningen, dock hade två verksamheter fortfarande inte inkommit med efterfrågat underlag för avtalsuppföljningen vid uppföljningens slut. Socialförvaltningen vidtar avtalsrättsliga åtgärder i dessa fall eftersom det är ett krav att delta i uppföljning enligt avtal.

Analysen av det samlade materialet för varje verksamhet i uppföljningens första steg visade att det för 12 verksamheter fanns behov av en fördjupad seriositetskontroll. Fyra företag har under delar av avtalsperioden inte nått upp till kravet på kreditvärdighet och hos några företag har vissa styrelseledamöter haft många bolagsengagemang, i ett fall så många som 87 stycken. Årsredovisning hade inte inkommit inom föreskriven tid enligt kreditupplysningen vad gäller tio företag. Vid tidpunkten för den fördjupade kontrollen hade emellertid samtliga inkommit med årsredovisningar. Vidare visade kontrollen att 13 av företagen har betalningsanmärkningar som dock bör betraktas som ringa i omfattning och som inte kommer att föranleda några åtgärder.

När det gäller tillsynsprotokoll har det för 14 verksamheter påtalats brister vid IVO:s senaste tillsyn. IVO har följt upp eller kommer att följa upp dessa brister. Socialförvaltningen kommer att bevaka dessa ärenden och vidtar eventuellt åtgärder om granskningarna

visar på kvarstående brister eller om IVO vidtar åtgärder. Granskningarna visar också att en del verksamheter har gjort förändringar i sina verksamheter utan att meddela staden, det gäller t.ex. namnbyte på verksamheterna eller byte av föreståndare och kontaktpersoner.

Av de totalt 69 verksamheter som inkom med komplett underlag för avtalsuppföljningen fanns för 27 verksamheter brister som behövde åtgärdas, det vill säga för ungefär 35 procent av det totala antalet verksamheter som följts upp (71 st). Kompletteringar och förtydligande har begärts in. Utöver skriftliga kompletteringar och förtydliganden har uppföljningssamtal genomförts med 20 verksamheter. Där kvalitetsmässiga brister funnits är det framförallt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, egenkontroll och rutiner så som exempelvis rutin för avvikelsehantering som saknats. Dock har dessa rutiner i de flesta fall införts eller vidareutvecklats i anslutning till den fördjupade avtalsuppföljningen.

Av de 27 verksamheter som har behövt komplettera brister hade två företag kvarstående brister även efter komplettering. Dessa brister avsåg bland annat personalens kompetens, bristande handledning av medarbetare samt avsaknad av vissa rutiner. Socialförvaltningen har begärt rättelse och vidtar avtalsrättsliga åtgärder om verksamheterna inte rättar sina brister.

Det bör noteras att socialförvaltningen parallellt med pågående avtalsuppföljning har hanterat klagomål på ca fem leverantörer inom området från framförallt beställande stadsdelsförvaltningar. I vissa fall har klagomålen berört rutiner och kvalitetsmässiga krav som har ingått i uppföljningen, trots att bristerna i fråga inte varit synliga eller framgått under uppföljningen. Det visar på ett behov av att i ökad utsträckning kontrollera hur rutiner och ledningssystem implementeras i praktiken, och inte enbart att de finns upprättade som dokument hos utförarna.

Insatser för barn och unga – jourhemsverksamhet

Genomförande

Uppföljningar av ramavtal inom jourhemsverksamhet för barn och unga har genomförts av konsulter från Professional Management Arne & Barbro Svensson AB på uppdrag av socialförvaltningen under perioden oktober till december 2022.

Tillvägagångssättet för uppföljningarna har varit kontroll av att de krav som ställs på utförarna i ramavtalen uppfylls samt av seriositetskontroll avseende företagens ekonomi i två olika steg. Mer ingående har metoden bestått av att ett formulär med frågor om avtalets krav skickats till samtliga utförare tillsammans med en begäran om att ta del av utförarens rutiner som ska finnas i enlighet med avtalet. Samtidigt har en formell seriositetsprövning genomförts där kontroll av IVO-tillstånd, kreditvärdighet, skuldfrihet, att företaget och styrelsen är registrerad enligt lagens krav och har betalat sociala avgifter har ingått. Efter kontroller av utförarnas svar har fördjupade uppföljningar genomförts av de företag som uppvisat brister i sina svar på de avtalsrelaterade frågorna eller i den formella seriositetskontrollen. I detta steg har intervju med verksamhetsansvarig föreståndare genomförts liksom en fördjupad seriositetskontroll med kontroller av om företrädare förekommer i juridiska sammanhang, om företaget är inblandade i rättsliga ekonomiska tvister, om företaget haft många styrelseförändringar under kort tid, om styrelsemedlemmar haft många bolagsengagemang, om kreditvärdigheten hastigt sjunkit eller varierar kraftigt över tid samt om postadress saknas.

Om brister kvarstår efter att en fördjupad uppföljning genomförts har socialförvaltningen skickat en begäran om rättelse till berörda bolag där de får möjlighet att åtgärda brister inom en utsatt tid. Om bristerna fortfarande kvarstår vidtar socialförvaltningen de avtalsrättsliga åtgärder som är förenliga med avtalet.

Sammanlagt har 37 verksamheter ingått i uppföljningen och det motsvarar det antal leverantörer som idag har ramavtal med staden. När uppföljningen påbörjades fanns totalt 40 verksamheter med ramavtal men tre av dessa har redan sagts upp, hävts eller avslutats.

Resultat

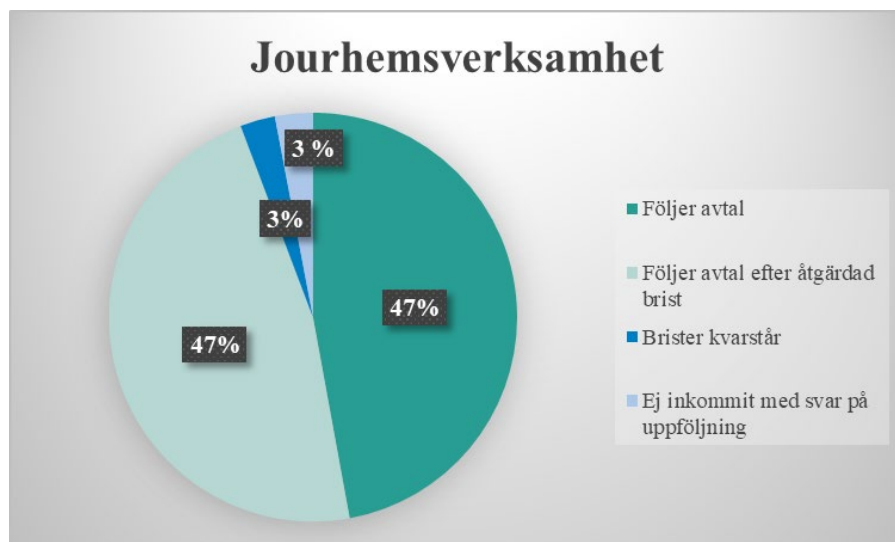


Diagram 4. Diagrammet visar andelen utförare inom jourhemsverksamhet som följer avtal (47 procent), följer avtal efter åtgärdad brist (47 procent) samt utförare där brister kvarstår (3 procent) eller som inte har inkommit med svar på uppföljningen (3 procent).

Av de 37 verksamheter som har ingått i uppföljningar har svar på uppföljning inkommit för samtliga verksamheter utom en. Socialförvaltningen vidtar avtalsrättsliga åtgärder i detta fall eftersom det är ett krav att delta i uppföljning enligt avtal. Det första steget i uppföljningen med formell seriositetskontroll samt svar på avtalsuppföljning visade ett behov av fördjupad seriositetskontroll för tio verksamheter. Bland annat framkom följande iakttagelser: ett av företagen saknade revisor när den formella seriositetskontrollen genomfördes, trots att företaget uppfyller lagkraven för en sådan. Efter att detta uppmärksammades och socialförvaltningen har begärt rättelse har företaget nu tillsatt en revisor. Ytterligare ett företag saknar revisor, men är inte skyldiga att ha revisor enligt lagkrav. Bland de företag som uppmärksammades fanns vissa styrelseledamöter med ett högt antal bolagsengagemang där framförallt två företag utmärker sig särskilt. Utöver detta hade två företag inte lämnat in årsredovisning inom föreskriven tid. Vid tidpunkten för den fördjupade kontrollen hade emellertid samtliga inkommit med årsredovisningar. Det bör noteras att ett av företagen saknar rating och krav på årsredovisning då det är en ideell förening.

När det gäller tillsynsprotokoll har det för en verksamhet påtalats brister vid IVO:s senaste tillsyn. Socialförvaltningen kommer att bevaka detta ärende och vidtar eventuellt åtgärder om granskningarna visar på kvarstående brister eller om IVO vidtar åtgärder.

Fem av företagen har betalningsanmärkning. Det rör sig dock om ringa företeelser och är av sådan karaktär att de inte föranleder behov av åtgärd eller vidare uppföljning.

Vidare har två företag ändrat namnuppgifter utan att meddela socialförvaltningen.

Av de 36 jourhemsverksamheter som inkom med underlag för avtalsuppföljningen hade sammanfattningsvis ungefär hälften brister som behövde åtgärdas. Bland de kvalitetsmässiga bristerna rörde det sig framförallt om avsaknad av vissa rutiner samt bristande egenkontroll. Kompletteringar och förtydligande har begärts in. Utöver skriftliga kompletteringar och förtydliganden har uppföljningssamtal genomförts med fyra verksamheter.

Efter den fördjupade uppföljningen kvarstod brister för tre jourhemsverksamheter. Dessa brister avsåg bland annat avsaknad av egenkontroller, bristande rutiner för riskanalys och hantering av avvikelser. Som omnämndes ovan berörde ett av ärendena avsaknad av revisor. Socialförvaltningen har begärt rättelse för dessa utförare. I skrivande stund har socialförvaltningen godkänt två av dessa utförares svar på begäran om rättelse. Ett bolag uppvisar fortfarande brister gällande system för egenkontroll och rutiner för riskanalys. Socialförvaltningen vidtar avtalsrättsliga åtgärder om verksamheten inte rättar sina brister inom utsatt tid.

Socialförvaltningen har, parallellt med pågående avtalsuppföljning, hanterat klagomål på ca tio leverantörer inom området från framförallt beställande stadsdelsförvaltningar. I vissa fall har klagomålen berört rutiner och kvalitetsmässiga krav som har ingått i uppföljningen, trots att bristerna i fråga inte varit synliga eller framgått under uppföljningen. Det visar på ett behov av att i ökad utsträckning kontrollera hur rutiner och ledningssystem implementeras i praktiken, och inte enbart att de finns upprättade som dokument hos utförarna.

Övrig uppföljning under 2022

Under hösten 2022 påbörjades uppföljning av ett tiotal avtal inom insatser för personer med missbruk inom Stockholm Stad. Anledningen till att just dessa tio valdes ut var för att socialförvaltningen löpande under 2022 har fått in klagomål eller avvikelser kopplade till dessa utförare. Arbetet med uppföljning av vissa utförare inom insatser för personer med missbruk inom Stockholm stad kommer att fortsätta under året 2023. Urvalet sker främst utifrån inkomna synpunkter på verksamheter och utförare inom insatsen och vidare utifrån geografisk placering i landet utanför Stockholm. Planen är att följa upp samtliga avtal inom samma område under år 2024, dels genom en större digital screening samt genom verksamhetsbesök på plats hos utförarna. En av utförarna som har följts upp under 2022 bedriver även verksamhet inom en annan insats, 55 akut och korttidsplatser. Denna verksamhet har därför också följts upp med platsbesök i samband med uppföljningen av avtalet inom ramen för insatser för personer med missbruk.

Utöver dessa utförare inom missbruksupphandlingen och 55 akut och korttidsplatser så har fyra andra verksamheter följts upp under hösten 2022 med anledning av inkomna och i vissa fall upprepade avvikelser. Av dessa verksamheter bedriver två av dem stödboende inom socialpsykiatri, ett boendestöd inom socialpsykiatri och en avhopparverksamhet för personer som vill lämna kriminella eller våldsbejakande extremistiska miljöer och grupperingar. I dessa fyra fall har en begäran om rättelse skickats ut och verksamhetsbesök genomförts. I de flesta fall har svaret från utföraren tillsammans med resultatet av verksamhetsuppföljningen lett till att utföraren har kunnat fortsätta sin verksamhet, medan granskning fortfarande pågår i ett ärende.

Plan för uppföljning 2023-2025

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 2023 – 2025.

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 2023

Socialförvaltningen

Socialförvaltningen kommer att följa upp vissa avtalsvillkor och göra en ekonomisk kontroll för samtliga verksamheter inom familjerådgivning via screening samt kortare verksamhetsbesök med inriktning på lokaler.

Vad gäller ramavtal inom ramen för LOU kommer socialförvaltningen att följa upp avhoppverksamhet med ca 30 verksamheter och HVB inom socialpsykiatri vuxna med cirka 25 verksamheter.

Denna prioritering har gjorts utifrån att avhoppverksamhet är en insats där staden tidigare inte har haft några privata och upphandlade utförare och att insatsen vänder sig till en högst känslig målgrupp, vilket kräver insyn i hur verksamheterna bedrivs. Vad gäller HVB inom socialpsykiatri är det första gången som verksamheterna följs upp sedan avtalsstart och de vänder sig också till en känslig målgrupp. Socialförvaltningen planerar även för att

fortsätta uppföljningen av avtal inom insatser för personer med missbruk.

Gemensam uppföljning

Vad gäller LOV-avtal så ska urval och fördelning ske till stadsdelsförvaltningarna inom områdena korttidstillsyn i egen regi med ca 20 verksamheter samt daglig verksamhet enligt LSS med cirka 35 verksamheter.

Anledningen till att dessa områden prioriteras är att socialförvaltningen har fått ett särskilt uppdrag att följa upp utbildningsförvaltningens korttidstillsyn.

Uppföljning av daglig verksamhet i privat regi prioriteras då det inte har följts upp via verksamhetsbesök på längre tid samt att det är det område med flest verksamheter inom LOV som dessutom ständigt ökar i antal. Antal inkomna klagomål på dagliga verksamheter har också ökat något under 2022.

De flesta av stadsdelsförvaltningarna har tilldelats tre verksamheter vardera och stadsdelsförvaltningar som ska slå samman under året ges sammanlagt fem verksamheter att följa upp.

Överenskommelse med Södermalm

Socialförvaltningen har gjort en överenskommelse med Södermalms stadsdelsförvaltning som kommer att följa upp samtliga 20 korttidstillsynsverksamheter i stadens regi. Detta då det kommer att avlasta andra stadsdelsförvaltningar samt att det från utbildningsförvaltningens sida har setts som önskvärt att det är samma kontaktpersoner som följer upp verksamheterna.

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 2024

Socialförvaltningen

En större digital screening av avtalen inom samtliga avtal inom insatser för personer med missbruk planeras, det avser ca 180 verksamheter.

Gemensam uppföljning

En större digital screening planeras av samtliga LOV-avtal avseende ekonomisk kontroll och vissa kvalitetsaspekter.

Stadsdelarna hjälper till med verksamhetsbesök inom följande områden: bostad med särskild service enligt LSS, korttidsvistelse enligt LSS, korttidstillsyn enligt LSS samt sysselsättning och stödboende inom socialpsykiatri.

Uppföljningar 2025

Socialförvaltningen

Under 2025 planeras en större digital screening av LOU-avtalen för samtliga avtal inom insatser för barn och unga vilket innefattar områdena dygnetruntvård, jourhemsverksamhet och öppenvård, uppskattningsvis cirka 200 verksamheter beroende på hur många utförare som kommer godkännas i den kommande upphandlingen. 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.

Olika typer av uppföljningar

Socialförvaltningen samt stadsdelsförvaltningarna har olika metoder för uppföljning. Tidigare har uppföljning bland annat gjorts utifrån ett urval där de verksamheter som har flest placeringar följts upp.

Under 2022 genomfördes en uppföljning av verksamheter inom dygnetruntvård och jourhem för barn och unga med hjälp av konsulter. Där användes en bredare screening av samtliga avtal där man bland annat utförde en ekonomisk kontroll samt uppföljning av vissa grundläggande kvalitativa krav på verksamheten. Därefter valdes ett antal verksamheter ut för fördjupad uppföljning utefter t.ex. resultat i den grundläggande screeningen. Detta arbetssätt är tänkt att användas i utökad utsträckning där det är befogat, i synnerhet inom avtalsområden där det finns många verksamheter.