

Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2023

Dnr SOF 2024/203

Sammanfattning

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultat från avtalsuppföljning av verksamheter i enskild regi. Under 2023 omfattas även uppföljning av korttidsvistelse i stadens skolor i rapporten. Verksamheterna bedrivs enligt socialtjänstlag, SoL och lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. De är upphandlade av socialnämnden enligt lag (2016:1 145) om offentlig upphandling, LOU eller antagna i stadens valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem LOV. Socialförvaltningen föreslår även ett urval för avtalsuppföljning för åren 2024-2026 i denna årsrapport.

Under 2023 genomfördes 138 av 148 planerade uppföljningar. Skälen till att vissa uppföljningar inte genomförts har i flertalet fall varit att avtal sagts upp innan eller i samband med avtalsuppföljningen.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna efter förtydliganden, kompletteringar och åtgärder av påtalade brister möter avtalens krav. I vissa enskilda fall har det funnits behov av ytterligare åtgärder så som begäran om rättelse. De brister som kommit fram vid uppföljning har till största del gällt ofullständiga rutiner. Rutiner som har behövt kompletteras gäller vanligen hot och våld, avvikelser, anmälningsskyldighet vid oro för att barn far illa samt rutin för hantering enligt Lex Sarah. I vissa uppföljningar har det även uppmärksammats att verksamheters ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete behöver förbättrats. Bristerna har i övrigt varierat mycket beroende på vilket avtalsområde som har följts upp. Under 2023 har uppföljningar genomförts med fokus på två huvudinriktningar, dels hur verksamheterna bedrivs kvalitetsmässigt i enlighet med avtalens krav och dels med fokus på ekonomiska kontroller av bolagen.

Innehåll

Sammanfattning	1
Om avtalsuppföljning	3
Urval 2023	3
Informationsforum	5
Externa informationsforum	5
Interna forum	6
Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster	7
Daglig verksamhet enligt 9 § 10, LSS	7
Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt 9 § 7, LSS i Stockholms stads egen regi	9
Familjerådgivning	11
Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster	12
Avhopparverksamhet med syfte att ge stöd till personer som vill lämna kriminella eller våldsbejakande extremistiska miljöer och grupperingar	12
Enstaka platser på HVB för vuxna inom socialpsykiatri	15
Insatser för vuxna med missbruk	18
Plan för uppföljning 2024-2026	21
Bakgrund	21
Uppföljningar under 2024	21
Uppföljningar 2025	22
Uppföljningar 2026	22

Om avtalsuppföljning

Socialförvaltningen följer upp de stadsövergripande avtal som är tecknade för socialnämnden, de avtal som tecknats för stadsdelsnämndernas räkning samt ramavtalen, LOU, och familjerådgivning inom LOV. Avtalsuppföljningen av verksamheter inom LOV för personer med funktionsnedsättning och personer med psykisk funktionsnedsättning görs gemensamt av socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Ramavtal enligt 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. Under 2022 påbörjade förvaltningen med utökade kontroller, exempelvis av leverantörernas ekonomi och styrelse i vissa uppföljningar. Dessa kontroller har under 2023 implementeras i nästan samtliga uppföljningar.

Denna rapport redogör för de uppföljningar som skett genom planerade besök och där kontroller har utgått från de krav som ligger till grund för avtalet, upphandlingen eller valfrihetssystemet.

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 begäran om rättelse, viten eller hävning.

Urval 2023

Under 2023 har uppföljning främst gjorts av daglig verksamhet enligt LSS, korttidstillsyn enligt LSS i stadens skolor, familjerådgivning, avhopparverksamhet, enstaka platser på HVB för vuxna inom socialpsykiatri och insatser för vuxna med missbruk.

Urvalet av verksamheter som har följts upp har utgått från den plan 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 det var länge sedan området följdes upp och dels utifrån riskbedömning av vilka verksamheter som behöver tillsyn.

Uppföljning av daglig verksamhet i privat regi prioriterades 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. Ett urval av stadens cirka 170 dagliga verksamheter gjordes, främst utifrån vilka verksamheter som hade haft flest placeringar samt utifrån inkomna klagomål, totalt följdes 24 utförare upp. Antal inkomna klagomål på dagliga verksamheter ökade något under 2022.

Avhopparverksamhet har följts upp för första gången sedan avtalet startade 2021. Samtliga utförare har följts upp eftersom insatsen ställer höga krav på anpassningsbarhet utifrån den enskildes skydds- och stödbehov. Dessutom har det inkommit uppgifter om avvikelser hos vissa utförare. Totalt ingick 28 utförare i uppföljningen av avhopparverksamhet, varav 26 uppföljningar genomfördes.

HVB för vuxna inom socialpsykiatri prioriterades utifrån att de vänder sig till en målgrupp med stort omvårdnadsbehov och att det var första gången under den nuvarande avtalstiden som dessa verksamheter följdes upp. Under 2023 hade socialförvaltningen avtal med 21 verksamheter och samtliga ingick i uppföljningsplanen.

Socialförvaltningen har även fortsatt med att följa upp vissa avtal inom insatser för personer med missbruk genom verksamhetsbesök. Det är ett ramavtal som omfattar många utförare, totalt 90 avtal, där flera olika typer av verksamheter kan ingå. Förvaltningen har planerat att följa upp 20 utförare som har valts ut antingen på grund av att staden har många placeringar hos en enskild utförare eller för att socialförvaltningen har fått in notiser, frågor eller avvikelser.

Socialförvaltningen fick under 2022 ett särskilt uppdrag att följa upp utbildningsförvaltningens korttidstillsyn enligt LSS (egen regi) med anledning av uppdraget "Förstärkt uppföljning av utförarverksamheter i egen regi" med diarienummer 3. 1.1 - 612/2020. Uppdraget kunde genomföras först under 2023 och därmed har de 20 verksamheter som finns vid stadens skolor ingått i underlaget för 2023 års uppföljning.

Informationsforum

Externa informationsforum

Informationsmöte och branschråd

Socialförvaltningen bjöd under 2023 in till ett informationsmöte för privata utförare inom LOV för verksamhetsområdena funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Detta innebar att samtliga privata utförare inom LOV, familjerådgivning undantaget, var inbjudna till mötet. Agendan för mötet var bland annat att informera om de kommande förändringarna i förfrågningsunderlagen som planeras att börja gälla i maj 2024 samt förändringar i programmet ParaSoL, där bland annat utförare och staden hanterar beställningar och löpande dokumentation. Utöver detta hölls även dragningar om kontinuitetsplanering kopplat till det kommande kravet på att bedriva verksamhet under extraordinära händelser samt hur man kan arbeta med smittskyddsforebyggande åtgärder. På mötet fanns även möjlighet till frågor och dialog kring de ämnen som diskuterades. Mötet var fullsatt med totalt 50 deltagare och för de som inte kunde närvara skickades presentationer och information om mötet ut i efterhand.

Under året ägde även ett branschråd rum den 13 november. Där presenterades stadens nya satsningar för 2024 inom teckenspråk för digital fixartjänst, förändringar i ersättningar för korttidsvistelse och nytt program för arbetet mot välfärdsbrott. Stadsledningskontoret informerade även om arbetet med översynen av ersättningssystemet inom daglig verksamhet och bostad med särskild service och stadens funktionshindersombudsman berättade om stadens program för tillgänglighet och delaktighet. Socialförvaltningen presenterade dessutom nya riktlinjer för särskilt individanpassad stödinsats för att underlätta arbete eller studier. De nya riktlinjerna kommer att börja gälla från och med den 1 juli 2023. Utöver detta behandlades frågor som kommit in om bland annat nivåbedömningar och hur utförarna kan agera om de bedömer att en individ inte passar eller inte kommer att passa i en verksamhet som omfattas av stadens valfrihetssystem.

Interna forum

För att samordna uppföljningsarbetet mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna i fråga om avtal inom LOV har socialförvaltningen arrangerat en nätverksträff för uppföljare. Nätverksträffen ägde rum den 14 december 2023 och syftet var att utvärdera hur uppföljningen av årets avtal hade gått, planera inför kommande år samt ge instruktioner för genomförandet av avtalsuppföljningen. Vid nätverksträffen hölls även en genomgång av de ändringar som kommer att införas i LOV-upphandlingarnas förfrågningsunderlag och vad detta kommer att innebära för kommande års avtalsuppföljningar.

Inför arbetet med uppföljning av korttidstillsyn enligt LSS vid stadens skolor har förvaltningen deltagit på ett informationsmöte med utbildningsförvaltningen i syfte att gå igenom uppdragsbeskrivningen och vilka krav som skulle komma att kontrolleras vid verksamhetsbesöken.

Socialförvaltningen har under åren 2022 och 2023 genomfört en rad presentationer för stadsdelsförvaltningarnas beställarchefer med syfte att informera om sitt uppdrag inom avtalsuppföljning och den gemensamma rutinen för hantering av klagomål på utförare. Under 2023 har förvaltningen besökt chefsnätverken inom barn och ungdom samt chefsnätverk och utförarnätverk inom socialpsykiatrin. Förvaltningen har även under hösten 2023 informerat om upphandling och uppföljningsarbetet som specifikt rör LOV och klagomålsrutinen på introduktionsutbildningen för nya biståndshandläggare inom staden.

Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster

Daglig verksamhet enligt 9 § 10, LSS

Genomförande

Inom avtalsområdet daglig verksamhet ingår cirka 168 verksamheter i valfrihetssystemet. Avtalsuppföljning var planerad för 34 av dessa verksamheter, samtliga uppföljningar har genomförts. Uppföljningarna har utförts genom samarbete mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna.

Socialförvaltningen har haft det övergripande ansvaret kring urval, instruktioner, uppföljningsprotokoll och stadsdelsnämnderna har gjort den praktiska uppföljningen.

Uppföljningarna har genomförts genom granskning av rutiner, verksamhetsbesök och intervju med chefer på plats. Frågorna berörde bland annat områdena; personalens utbildning, kompetensutveckling, handledning, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation. Med anledning av ökat fokus på välfärdsbrott genomfördes även en utökad seriositets- och ekonomisk kontroll med hjälp av UC kreditupplysning. Bland annat kontrollerades F-skatt, registrering, arbetsgivaravgifter, skatteskulder och ekonomisk stabilitet.

Resultat

Uppföljningarna har visat att majoriteten av verksamheterna följer avtalets krav samtidigt som många verksamheter har uppvisat brister av varierande allvarlighetsgrad. Bristerna har till största del bestått av att rutiner saknats eller bedömts vara ofullständiga. Exempel på rutiner som återkommande saknats eller behövt utvecklas är rutin för begränsning av skyddsåtgärder, rutin för beaktande av barnperspektivet, brandskyddsrutiner, anmälningsskyldigheten enligt 14 kap § 1 SoL och rutin för dokumentation. I de flesta fall där rutiner saknats har verksamheterna fått komplettera, antingen med en upprättad eller reviderad rutin som därefter granskats och godkänts efter justering. I två fall har omfattningen av antal rutiner som saknats bedömts vara så omfattande att socialförvaltningen skickat en begäran om rättelse. I båda dessa fall har verksamheterna i sina svar på rättelserna, kunnat uppvisa godkända rutiner och därefter bedömts följa avtalet. I många fall har verksamheterna kunnat beskriva ett

fullgott arbete med de aktiviteter som rutinerna avsett att tydliggöra, trots avsaknaden av skriftliga sådana.

Hos några verksamheter har det kommit fram att det förebyggande arbetet mot våld i nära relationer behöver utvecklas och att kännedom om kravet på att arbeta med stadens program avseende våld i nära relationer har saknats. Verksamheterna har i efterhand fått komma in med kompletterande beskrivningar och handlingsplaner för att visa hur arbetet ska förbättras.

Det systematiska kvalitetsarbetet har haft vissa brister hos en del utförare, framförallt när det gäller systematisk sammanställning och analys av inkomna klagomål och synpunkter. Även här har verksamheterna fått redogöra för hur arbetet ska utvecklas och förbättras framöver. Inga avvikelser vid den ekonomiska kontrollen har konstaterats för någon av utförarna.

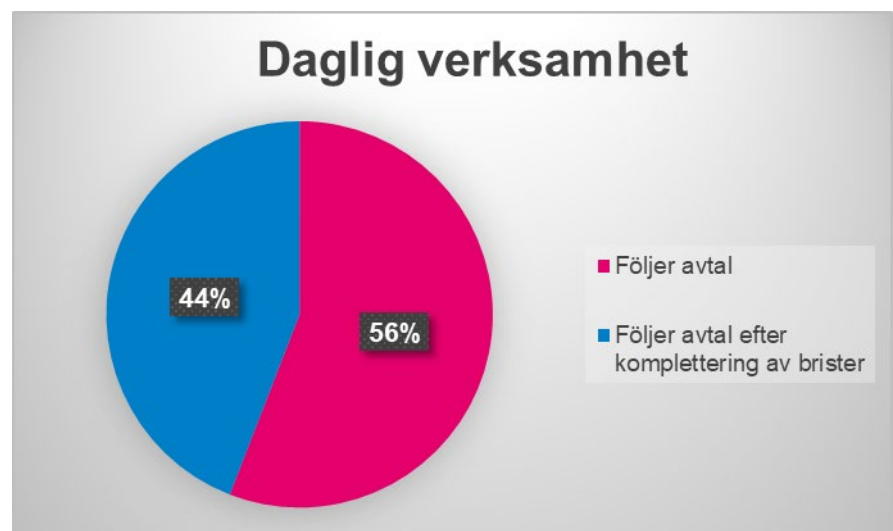


Diagram 1. Diagrammet visar andelen utförare inom daglig verksamhet som följer avtal (56 procent) jämfört med utförare som följer avtal efter komplettering av brister (44 procent)

Av de 34 verksamheter som följdes upp har 15 verksamheter efter kompletteringar eller begäran om rättelse åtgärdat de brister som konstaterades vid uppföljningen och därefter bedömts bedriva verksamhet enligt avtal.

Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år enligt 9 § 7, LSS i Stockholms stads egen regi

Genomförande

För insatsen korttidstillsyn (KTT) har Stockholms stad 20 verksamheter i egen regi som bedrivs av utbildningsförvaltningen, och ingår i valfrihetssystemet. Uppföljning av samtliga verksamheter var planerad och genomfördes under året. Det finns ingen avtalsrelation mellan socialförvaltningen och verksamheter i egen regi och därmed har uppföljningen utgått från stadens uppdragsbeskrivning för korttidstillsyn. Beskrivningen innehåller vad som förväntas av utförare av tjänsten i egen regi och ska i största möjliga mån avspegla de krav som ställs på privata verksamheter. I och med att det inte föreligger någon avtalsrelation har det inte heller varit möjligt att på samma sätt som för privata utförare begära in kompletteringar eller rättelse i det fall där brister återfunnits. I de fall där större brister konstaterades har verksamheterna dock vidtagit vissa åtgärder. Utbildningsförvaltningen har tagit del av uppföljningsresultaten.

Uppföljningen har genomförts genom samarbete mellan socialförvaltningen och Södermalms stadsdelsförvaltning. Socialförvaltningen har haft det övergripande ansvaret kring urval, instruktioner, uppföljningsprotokoll, resultat och Södermalms stadsdelsförvaltning har utfört de praktiska uppföljningarna. Den praktiska uppföljningen har bestått av verksamhetsbesök och intervju med chefer på plats. Frågorna berörde bland annat områdena kompetensutveckling, utbildning, handledning, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation.

Resultat

De allra flesta verksamheterna bedöms bedriva verksamhet i enlighet med uppdragsbeskrivningen. Det finns dock flera generella utmaningar som ofta härstammar från det faktum att utförarna bedriver verksamhet både utifrån skollag (2020:08), skollagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS vilket även medför att det finns två ansvariga fackförvaltningar, utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen. För många skolor som bedriver korttidstillsyn utgör KTT en mycket liten del av den befintliga verksamheten, det saknas därför ibland kunskap om vilka mål som gäller specifikt för korttidstillsyn, om och hur det systematiska kvalitetsarbetet ska se ut samt hur man arbetar med beställningar och dokumentation inom socialtjänsten. Det ska dock

tilläggas att det vid uppföljningarna framkommer att den systematik och struktur som redan finns upprättad för arbetet inom skolverksamheten också genomsyrar verksamheten med korttidstillsyn.

Arbetet med dokumentation och beställningar så som genomförandeplan, löpande dokumentation och ersättning, kompliceras också av att utförarna ofta saknar praktisk kunskap om hur de sociala system som används inom socialtjänsten fungerar.

Socialförvaltningen har tillsammans med utbildningsförvaltningen påbörjat ett arbete med att se över hur förvaltningarna kan stötta utförarna, både när det gäller praktisk användning av sociala system och genom att informera om de befintliga utbildningsmöjligheter som finns inom insatsens område.

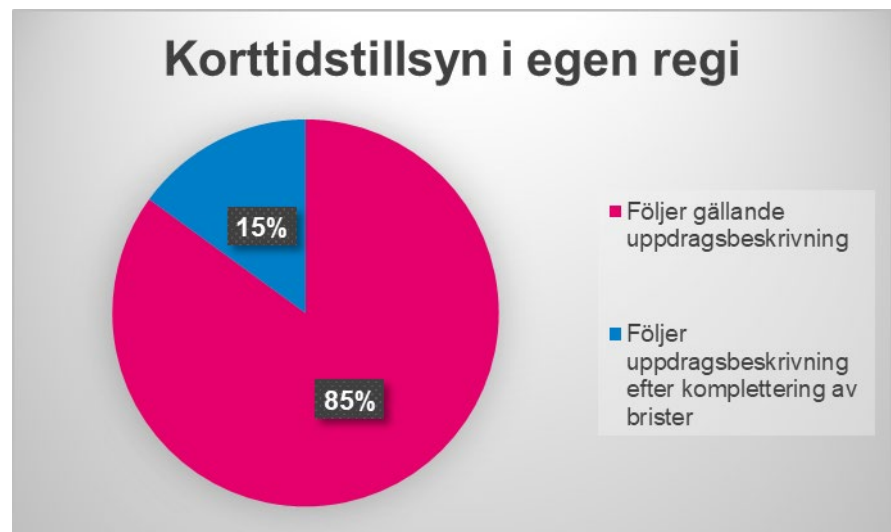


Diagram 2. Diagrammet visar andelen utförare inom korttidstillsyn i egen regi som följer uppdragsbeskrivningen (85 procent) och andelen utförare som följer uppdragsbeskrivningen efter komplettering av brister (15 procent)

Av de 20 verksamheter som följdes upp har tre verksamheter kompletterat och åtgärdat de brister som konstaterades vid uppföljning och har därefter bedömts bedriva verksamhet enligt uppdragsbeskrivningen.

Familjerådgivning

Genomförande

Inom avtalsområdet familjerådgivning hade Stockholms stad under år 2023 avtal med cirka 25 utförare. 24 av de 25 utförarna följdes upp under våren samma år. Uppföljningarna har genomförts genom att på förhand begära in rutiner och svar på skriftliga frågor samt genom verksamhetsbesök med inspektion av lokaler och intervju med verksamhetschef. Frågorna rörde bland annat områdena personalens kompetens, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt hur utföraren följer upp och utvärderar sin verksamhet, rutiner för Lex Sarah, rutiner för att uppmärksamma och hantera hot och våld samt vilka underleverantörer som används. Vid verksamhetsbesöken diskuterades det inskickade materialet och praktisk tillämpning genom diskussion med ledningen. Inspektionen av familjerådgivarnas lokaler handlade i första hand om att säkerställa tillgängligheten för funktionsnedsatta klienter. En ekonomisk kontroll genomfördes och innefattade kontroll av kreditbetyg, F-skatt, arbetsgivaravgifter, skulder, registrering av utförarens företag samt sedan förvaltningen fått tillgång till ett webbaserat verktyg, ”Kapitel 13”, en kontroll av att företagen inte berörs av uteslutningsgrunder i upphandlingslagstiftningen.

Resultat

Uppföljningarna har visat att majoriteten av familjerådgivarna följer avtal efter komplettering av vissa brister. De brister som kom fram i uppföljningen var framförallt att leverantörernas information till medborgare på stadens hemsida inte var uppdaterad, årsredovisningar hade inte skickats in i tid och rutiner för att hantera hot och våld samt klagomål var otydliga eller ofullständiga. Vidare konstaterades det att en del leverantörer behöver arbeta mer aktivt med sina brukarundersökningar. I vissa fall har kompetens som krävs i avtalet, exempelvis kompetens inom sexologi, saknats tillfälligt på grund av vakanser som förvaltningen inte blivit informerad om. I något enstaka fall handlade bristerna om att utföraren använde en underleverantör utan att ha informerat förvaltningen. Förvaltningen begärde rättelse i ett fall där en utförare bedömdes ha flera omfattande brister. Bristerna gällde bland annat personalens kompetens och sammansättning, bristande information till förvaltningen om nyanställda, kompetensutvecklingsplaner för medarbetare samt bristande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och klagomålshantering. Efter att en begäran om rättelse skickats ut

kom utföraren in med en begäran om uppsägning. Avtalet sades därmed upp i samband med uppföljningen.

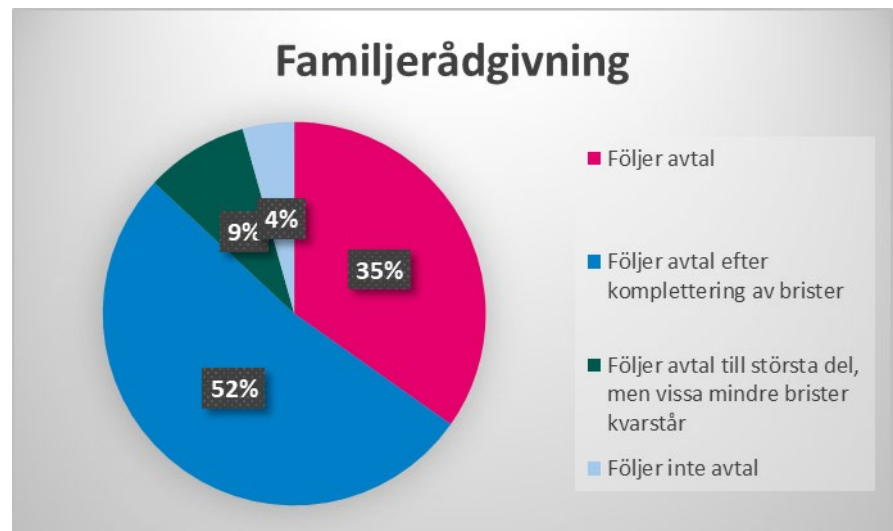


Diagram 1. Diagrammet visar andelen utförare inom familjerådgivning som följer avtal (35 procent), följer avtal efter komplettering av brister (52 procent), följer avtal med mindre brister (9 procent) och inte följer avtal (4 procent).

Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster

Avhopparverksamhet med syfte att ge stöd till personer som vill lämna kriminella eller våldsbejakande extremistiska miljöer och grupperingar

Genomförande

När uppföljningen påbörjades hade staden avtal med totalt 28 utförare av avhopparverksamhet, varav sex sa upp sitt avtal under pågående uppföljning. De kvarstående 22 verksamheterna följdes upp enligt planering.

Uppföljningen av Stockholms stads upphandlade avhopparverksamheter genomfördes av utredare från socialförvaltningen genom granskning av rutiner och tillstånd samt ett verksamhetsbesök med intervju av föreståndare.

Uppföljningarna genomfördes på plats i verksamheterna eller digitalt via Skype. Vid digitala verksamhetsbesök uppmanades utföraren att med hjälp av kameran visa bland annat hur

dokumentation förvarades. I samband med uppföljningen genomfördes även en fördjupad ekonomisk granskning av utförarna där man kontrollerade bland annat F-skatt, skulder, arbetsgivaravgift, betalningsanmärkningar och ekonomisk kapacitet genom kreditbetyg via UC. Leverantörerna fick visa upp hyreskontrakt, lägenhetsförteckningar och bilder på de lägenheter som erbjöds vid placeringar.

De frågor som ställdes till föreståndarna rörde bland annat områdena; individuellt stöd och anpassning, boende, säkerhetsarbete med polisen, systematiskt kvalitetsarbete, dokumentation och kompetensutveckling. Frågorna syftade till att få en konkret bild av hur insatserna genomförs i praktiken, då kraven som ställs på utförarna i avtalet inte i detalj reglerar hur insatsens ska utföras.

Uppföljningen

Resultatet av uppföljningen visar att en majoritet av verksamheterna behövde åtgärda olika brister innan de kunde bedömas bedriva verksamhet enligt avtal. Bristernas allvarlighetsgrad varierade, men genomgående saknades det ofta rutiner avseende säkerhetsarbetet kopplat till den placerade individen. Det saknades exempelvis rutin för hur kontakten med polismyndigheten ska upprätthållas under insatsen gång, hur användning av sociala medier bör se ut i de fall individens ort eller identitet inte ska röjas samt rutin för hur den placerade individens önskemål om ledighet skulle hanteras. De allra flesta utförare kunde dock muntligen redogöra för ett kompetent säkerhetsarbete, trots avsaknaden av skriftlig rutin för detsamma.

Det fanns även brister avseende säkerhetsarbetet kopplat till den egna personalen, flera utförare saknade rutin för hur de skulle agera vid upptäckt av aktivt missbruk eller kriminalitet bland sina anställda. Flera utförare påpekade att de inte rekryterar personal med en historik av kriminalitet, eftersom de gjort bedömningen att det inte är lämpligt med tanke på det arbete som de ska utföra. Det var också få utförare som rapporterade att de hade upptäckt missbruk eller kriminalitet hos personalen. Utförarna kunde i de flesta fall, trots avsaknaden av skriftlig rutin, muntligen redogöra för ett lämpligt agerande om detta skulle ske.

Några utförare behövde även förtydliga sin avvikelserutin, det framgick inte alltid tydligt att beställaren måste kontaktas omgående vid en allvarlig avvikelse eller hur personalen rent praktiskt skulle

agera. I några fall saknades ett brandsäkert skåp för förvaring av personakter och dokumentation. I en del verksamheter konstaterades att rutinen för Lex Sarah var i behov av utveckling. Otydligheter kring vem som ansvarar för vad vid en rapportering eller anmälan enligt Lex Sarah, vad anmälan borde innehålla och hur utredningen går till vid potentiella jävsförhållanden var de mest förekommande bristerna. En del verksamheter behövde förtydliga sina rutiner för anmälningsskyldigheten om barn som far illa enligt 14 kap. 1 § SoL. Vid en verksamhet bedömdes både ledningssystemet och det systematiska kvalitetsarbetet vara bristfälligt, vilket föranledde en begäran om rättelse. Utföraren bedömdes därefter till stor del ha vidtagit rättelse och skapat ett strukturerat ledningssystem, mindre otydligheter kvarstår dock.

I två verksamheter uppmärksammades det att placerade hade fått ekonomiska medel till så kallade stödköp av bland annat mat, detta utöver det ekonomiska bistånd som de tilldelats. I båda fall skickades en begäran om rättelse ut där det tydliggjordes att alla inköp som inte sker med den placerades egna medel, alltid måste stämmas av med socialtjänsten. Verksamheterna bekräftade i sina svar på rättelserna att stödköp utan socialtjänstens inblandning skulle upphöra. Därefter bedömdes utförarna ha kommit till rätta med sina brister och följer avtalet.

Vad som generellt kan konstateras efter uppföljningsarbetet är att det finns en stor variation i hur avhopparverksamheterna bedrivs och organiseras. Det innebär exempelvis att det boende den enskilde erbjuds kan variera stort, från placering i familjehem till att erbjudas en helt egen lägenhet. Ibland finns det ett stödboende kopplat till verksamheten där personalen även arbetar med avhoppare, eller så projektanställs ny personal på den ort där den enskilde placeras. Inget av det här regleras i stadens kravställning på avhopparverksamheter vilket i sig inte behöver vara ett problem, men är något som nämnden bör ta ställning till inför kommande upphandling.

Det har också kommit fram att många utförare inte har haft några placeringar inom avhopparverksamheten via Stockholms stad och i vissa fall inga placeringar alls. Det medför att några av verksamheterna saknar rent praktiska erfarenheter av att arbeta med avhopparverksamhet.

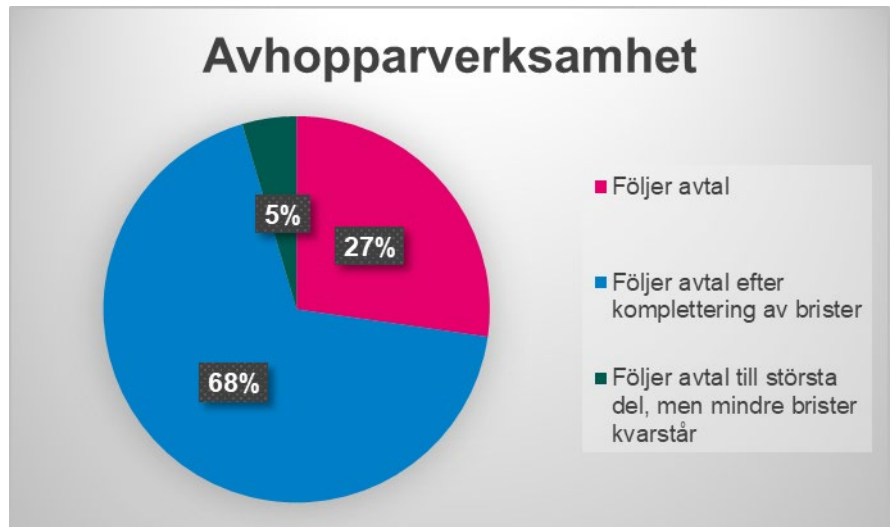


Diagram 3. Diagrammet visar andelen utförare inom avhopparverksamhet i egen regi som följer avtalet (27 procent), utförare som följer avtal efter komplettering av brister (68 procent) samt utförare som till största del följer avtalet men vissa brister kvarstår.

Av de 22 verksamheter som följdes upp har 15 genom kompletteringar eller efter begäran om rättelse åtgärdat de brister som konstaterades vid uppföljningen, efter åtgärderna har verksamheterna bedömts bedriva verksamhet enligt avtal. En verksamhet bedömdes till största del bedriva verksamhet enligt avtal efter att ha vidtagit åtgärder i samband med en begäran om rättelse.

Enstaka platser på HVB för vuxna inom socialpsykiatri

Genomförande

Stockholms stad har under 2023 haft ramavtal med ca 21 utförare inom ”enstaka platser på HVB för vuxna inom socialpsykiatri. Den övergripande målgruppen som omfattas av denna typ av verksamhet är personer 18-64 år som har ett psykiskt funktionshinder som medför väsentliga svårigheter för personen att utföra aktiviteter på viktiga livsområden, begränsningarna ska ha funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Inom ramen för avtalet finns tre delområden som baseras på omfattningen av den enskildes omvårdnadsbehov.

Samtliga 21 leverantörer har kallats till uppföljning, två utförare har sagt upp sina avtal i samband med detta och därmed har uppföljning

med verksamhetsbesök genomförts på 19 utförare totalt. Vid verksamhetsbesöken har förvaltningen intervjuat verksamhetsansvariga, inspekterat lokaler samt ställt några utvalda frågor till personal som befunnit sig i tjänst vid besökstillfället. Frågor till ledning och personal har till stor del haft fokus på vilka metoder och arbetssätt som används, hur utföraren säkerställer ett gott bemötande, hur verksamheten arbetar med de enskildas delaktighet i insatsen, hur verksamheten hanterar avvikelser av olika slag samt hur de följer upp och utvärderar sin verksamhet. Inför varje verksamhetsbesök har förvaltningen begärt in skriftliga rutiner, personalförteckning och tillståndsbevis från IVO samt genomfört ekonomisk kontroll där kreditbetyg, F-skatt, arbetsgivaravgifter, skulder och registrering av utförarens företag har ingått. Förvaltningen har även kontrollerat uteslutningsgrunder i upphandlingslagstiftningen via ett webbaserat verktyg, ”Kapitel 13”.

Resultat

Uppföljningen visar att majoriteten av utförarna bedriver verksamhet i enlighet med avtal. Majoriteten av utförarna har uppvisat tydliga rutiner som är implementerade i den dagliga verksamheten, hur de aktivt arbetar för att göra den enskilde delaktig i sina insatser och att de har ingående kännedom om målgruppens behov. Generellt sett så har inspektionen av verksamheternas lokaler och de enskildas boendemiljö visat att utförarna möter avtalets krav mycket väl. Lokalerna och de enskildas rum håller för övervägande del en god standard, lokalerna är välstädade och har oftast många allmänna utrymmen så som gym, rum för kreativt skapande och samlingslokaler. I enstaka fall har visst slitage förekommit i gemensamhetslokaler och i ett fåtal fall har gemensamma utrymmen delvis haft en institutionsliknande miljö. De allra flesta verksamheterna har egna anställda sjuksköterskor och ett eget ledningssystem för hälso- och sjukvård. I de verksamheter medicindelning förekommer ansvarar sjuksköterska för att personalen har utbildning och att beslut om delegering av mediciner finns.

En dryg tredjedel av utförarna behövde komplettera till följd av brister. Det har i övervägande del av fallen rört sig om mindre brister där befintliga skriftliga rutiner har behövs kompletteras eller förtydligas något. Exempel på brister var, rutin för anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1§ SoL, som reglerar skyldigheter vid kännedom om eller misstanke om att barn far illa, i några fall saknades en tillräckligt tydlig beskrivning för hur Lex

Sarah-utredning ska utföras, i synnerhet om det föreligger risk för jäv. Vid intervjuerna har verksamheterna för det mesta kunnat ge tillfredställande svar på hur de arbetar vid sådana händelser, förvaltningen har ändå begärt att rutinerna ska kompletteras skriftligen. Vidare uppmärksammades det att några verksamheter inte helt uppfyllde kravet på säker förvaring av fysiska kopior av personakter. Samtliga verksamheter förvarar även personakter, dokumentation och genomförandeplaner på säkra server med begränsad åtkomst.

Enstaka utförare behövde komplettera brister som handlade om systematiskt kvalitetsarbete, hur arbetet bedrivs i fråga om hantering av avvikelser som underlag för förbättringsarbete samt hur egenkontroll av verksamheten genomförs. I ett fall saknades en rutin för att säkra personalens kontinuitet. Samtliga utförare kom in med de kompletteringar som förvaltningen begärde i rätt tid och i de fall bristerna gällde säker förvaring av personakter har de berörda verksamheterna kommit in med en planering för att införskaffa ett nytt brandsäkert skåp. Inga särskilda avvikelser gällande ekonomiska kontroller har konstaterats.

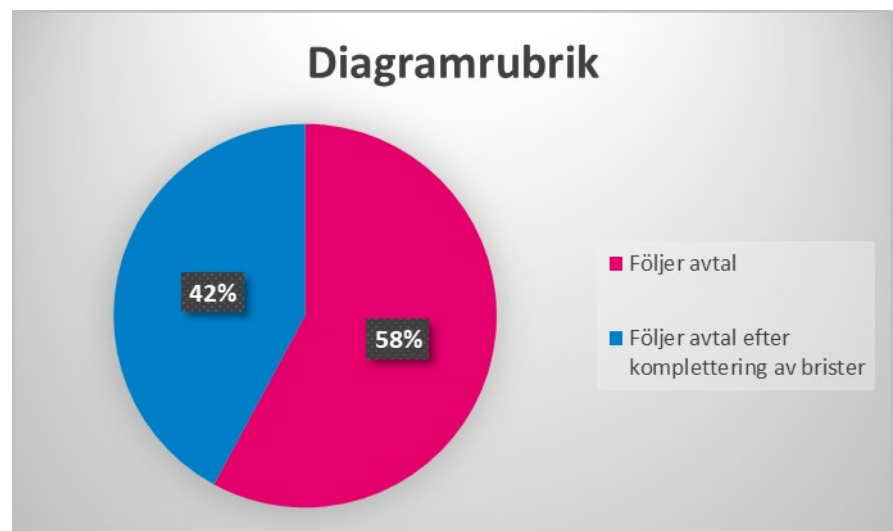


Diagram 3. Diagrammet visar andelen utförare inom Enstaka platser på HVB för vuxna inom socialpsykiatrin som följer avtal (58 procent), samt utförare som följer avtal efter komplettering av brister (42 procent).

Insatser för vuxna med missbruk

Genomförande

Under året har uppföljning av vissa avtal inom insatser för personer med missbruk inom Stockholm Stad genomförts. Staden hade år 2023 cirka 90 ramavtal med olika företag. De uppföljningar som genomförts har valts ut antingen på grund av att staden har många placeringar hos en enskild utförare eller för att socialförvaltningen har fått in notiser, frågor eller avvikelser kopplade till en utförare. Några av verksamheterna hade ramavtal inom både insatser för vuxna med missbruk och HVB inom socialpsykiatri. I dessa fall har uppföljning gjorts utifrån båda avtal vid samma tillfälle. En av utförarna som följdes upp under både 2022 och 2023 bedriver även verksamhet inom en annan insats, 55 akut och korttidsplatser. Den utföraren har granskats särskilt under 2023 i syfte att följa upp redan tidigare kompletteringar som förvaltningen har ålagt utföraren.

Inom ramen för avtalen inom insatser för vuxna med missbruk finns behandlingshem som är tillståndspliktiga samt stödboenden och omvårdnadsboenden som vanligen inte omfattas av tillståndsplikt, om de inte vänder sig till personer mellan 18-21 år.

Totalt kallades 20 utförare till uppföljning med verksamhetsbesök, 19 uppföljningar genomfördes. Den utförare som inte följdes upp ställde in planerat besök och kort därefter gick deras avtalstid ut varefter de valde att inte teckna nytt avtal med staden inom ramen för den nya upphandlingen.

Vid genomförandet av verksamhetsbesöken genomfördes intervjuer med de verksamhetsansvariga. När det var möjligt ställdes även frågor till personal i tjänst och om det har bedömts som lämpligt och utifrån samtycke ställdes även ett fåtal frågor till enskilda som befann sig på boendet. Boendemiljön och enskilda rum har även inspekterats vid besöket. Inför verksamhetsbesöken begärde förvaltningen in skriftliga rutiner, personalförteckning och tillståndsbevis från IVO i de fall då verksamheten omfattades av tillståndsplikt samt genomförde ekonomisk kontroll där kreditbetyg, F-skatt, arbetsgivaravgifter, skulder och registrering av utförarens företag ingick. Bolagen kontrollerades även i det webbaserade verktyget ”Kapitel 13” att de inte förelåg uteslutningsgrunder enligt upphandlingslagstiftningen.

Resultat

Av utförarna som följdes upp bedömdes 42 procent leva upp till avtalets krav, resterande utförare behövde göra kompletteringar. Ungefär 21 procent har vissa kvarstående brister som behöver åtgärdas.

Generellt har utförarna god kännedom om målgruppens behov samt arbetar för att främja ett gott bemötande och med den enskildes delaktighet. Verksamheterna har oftast en god struktur som möjliggör uppföljning och kontinuerlig förbättring av verksamheten. Dock har det i flera fall förekommit en del slitage i lokalerna och boendemiljön även om de fortfarande bedöms som funktionella. Graden av slitage har varierat och i flertalet fall har utförarna en tydlig planering för att renovera eller underhålla boendemiljön. I vissa enskilda fall där slitaget bedömts vara mer påtagligt behöver dock förvaltningen fortsätta följa upp att de planerade åtgärderna vidtas. I några verksamheter har säker förvaring av fysiska personakter i form av brandsäkra skåp saknats. En annan relativt vanlig brist har varit att utförare inte meddelat förvaltningen vid ändringar i verksamheten, så som vid ny kontaktperson eller verksamhetsansvarig. I några enskilda fall har bristerna rört otydligheter i hur utföraren följer upp och utvärderar sin verksamhet samt hur man arbetar med att förankra och tillgängliggöra rutiner för personalen. I andra fall har bristerna inneburit att befintlig rutin för hot och våld inte är tillräckligt tydlig eller att utföraren inte erbjudit extern handledning för sin personal.

De utförare som hade brister i gällande rutiner och arbetssätt har fått komplettera dessa och redovisat åtgärdsplaner. Socialförvaltningen planerar att följa upp att åtgärderna fortsätter implementeras under 2024 i de fall där utförarna har tecknat nya avtal med staden. Vid tiden för uppföljningen konstaterades inga särskilda anmärkningar i den ekonomiska kontrollen.

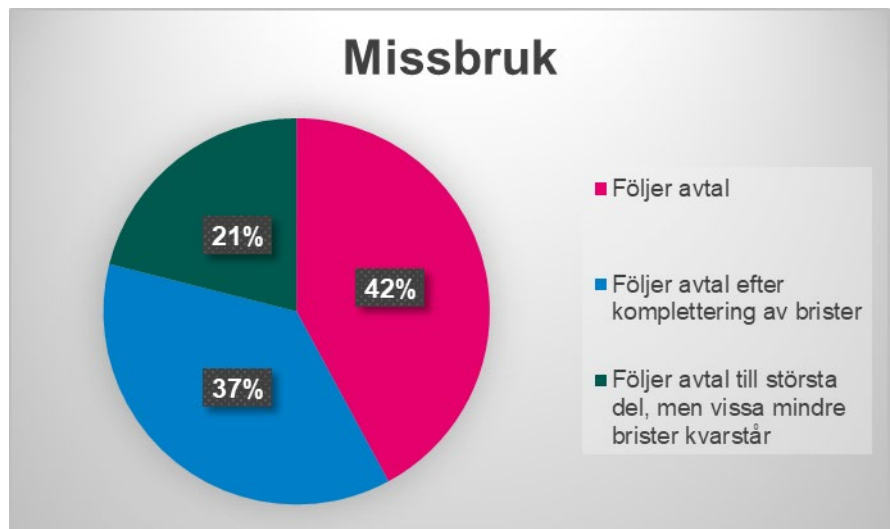


Diagram 3. Diagrammet visar andelen utförare inom insatser för vuxna med missbruk som följer avtal (42 procent), samt utförare som följer avtal efter komplettering av brister (37 procent). Utförare där brister mindre brister kvarstår (21 procent).

Plan för uppföljning 2024-2026

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 2024 – 2026.

Målet för denna flerårsplanering 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 som ska följas upp samt tar fram mallar och instruktioner för hur uppföljningen ska gå till. Socialförvaltningen ansvarar både för att ta fram mallar och instruktioner samt själva uppföljningen när det gäller verksamheter som har avtal inom ramen för LOU.

Uppföljningar under 2024

Socialförvaltningen

En större digital screening av samtliga avtal inom insatser för personer med missbruk planeras, screeningen omfattar cirka 110 utförare där förvaltningen i tillägg begär in skriftliga svar på ett antal frågor. En ekonomisk kontroll ingår också i den övergripande screeningen. En större kontroll av avtalen inom missbruksområdet prioriteras dels för att nya avtal är upprättade inom området, dels för att ramavtalet är omfattande och består av flera delområden och dels att insatserna ges till utsatta målgrupper, så som unga missbrukare, personer med stort omvårdnadsbehov, och personer som behandlas på tillståndspliktiga HVB-hem.

De verksamheter som i den övergripande kontrollen visar på avvikelser eller brister kommer att väljas ut för verksamhetsbesök.

Gemensam uppföljning

En större digital screening planeras av samtliga LOV-avtal avseende ekonomisk kontroll och kvalitetsaspekter. Vid eventuella avvikelser kommer socialförvaltningen att genomföra

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

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 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 beroende på hur många utförare som kommer godkännas i den pågående upphandlingen. Fördjupad uppföljning planeras för verksamheter där brister framkommer.

Gemensam uppföljning

Gällande LOV ska stadsdelsförvaltningarna följa upp ledsagar- och avlösarservice enligt SoL och LSS samt boendestöd inom socialpsykiatri i syfte att säkra en kontinuerlig uppföljning av verksamhetsområdena.

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, det är 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, det avser cirka 27 avtal. Uppföljning inom avhoppverksamhet och HVB inom socialpsykiatri planeras också eftersom nya upphandlingar beräknas ha genomförts innan 2026 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 planeras under 2027 istället.

Gemensam uppföljning

Avseende LOV planeras uppföljning av daglig verksamhet enligt LSS tillsammans med stadsdelsförvaltningarna.