

# Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2020

## **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).

Inför uppföljningsåret 2020 har nya principer för avtalsuppföljning tillämpats där huvudprincipen är en tillits- och riskbaserad modell med en väl avvägd balans mellan tillit och kontroll. Under 2020 genomfördes 329 av 363 planerade uppföljningar. Skälen till att vissa uppföljningar inte genomförts har bland annat varit att avtal sagts upp och omprioritering av arbetsuppgifter på grund av coronapandemin.

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 främst gällt brister i kvalitetsledningssystem, brister i eller avsaknad av vissa rutiner och personalens kompetens.

## Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>1</b>
<b>Om avtalsuppföljning .....</b>	<b>3</b>
<b>Prioritering och riskbedömning 2020 .....</b>	<b>3</b>
Riskbedömning avtalsområden .....	4
Coronapandemins påverkan .....	4
<b>Uppföljning av avtalstrohet, samtliga sociala tjänster.....</b>	<b>5</b>
<b>Dialog med leverantörer .....</b>	<b>5</b>
Informations- och dialogforum.....	5
Branschråd .....	5
Informationsmöten .....	6
<b>Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster .....</b>	<b>7</b>
LSS.....	7
Socialpsykiatri .....	9
Boendestöd .....	9
Familjerådgivning .....	10
<b>Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster .....</b>	<b>11</b>
Insatser för barn och unga - dygnetruntvård.....	11
Insatser för barn och unga – jourhem .....	12
Insatser för barn och unga – öppenvård .....	13
Insatser för personer med missbruk från Stockholms stad.....	14
55 akut- och korttidsplatser för vuxna hemlösa .....	14
Enstaka platser för vuxna inom socialpsykiatri på tillståndspliktigt boende enligt SoL .....	15
Stödboenden för unga ensamkommande anvisade till Stockholms stad	15

## Om avtalsuppföljning

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

Inför uppföljningsåret 2020 togs nya principer för avtalsuppföljning fram. Huvudprincipen är en tillits- och riskbaserad modell med en väl avvägd balans mellan tillit och kontroll. Riskbedömning, som är ett av flera viktiga verktyg, är grunden för vilka avtalsområden, verksamheter och krav som prioriteras att följa upp.

Avtalsområdena riskbedöms utifrån typ av verksamhet, möjligheten till insyn och kända brister. Riskindikatorer kan även innefatta resultat av brukarundersökningar, erfarenhet från egna organisationen så som klagomål eller information från andra myndigheter. Riskbedömningen och principen om tillit ligger till grund för urval och avgör vilka uppföljningsmetoder och arbets sätt som är mest lämpliga.

I denna rapport redogörs för de uppföljningar som skett genom verksamhetsbesök, digitalt genom videosamtal eller egenrapportering där de krav som ligger till grund för avtalet, upphandlingen eller valfrihetssystemet diskuteras och kontrolleras. I rapporten redogörs även för uppgifter från IVO:s tillsyn vilket kan ligga till grund för vidare uppföljning.

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, hävning.

## Prioritering och riskbedömning 2020

Prioritering och urval inför 2020 års uppföljningsarbete för de sociala tjänsterna har gjorts i tre steg; riskbedömning av avtalsområden, urval av verksamheter och avtalskrav/fokusområden.

## **Riskbedömning avtalsområden**

I det första steget har en kartläggning över samtliga stadsövergripande avtal inom sociala tjänster genomförts. Avtalsområdena har bland annat bedömts utifrån typ av verksamhet, möjligheten till insyn och kända brister. Generellt indikerar riskbedömningen vilka verksamheter som behöver prioriteras under året, hög risk innebär hög prioritet men prioriteringen kan även påverkas av andra faktorer.

Riskbedömning av avtalsområden har visat att barnverksamheter innebär särskilt hög risk. Detta delvis utifrån att målgruppen har svårare att föra sin talan men även den sårbarhet som kan uppstå när barn vistas i verksamheter utanför sitt ordinarie hem och utan sina familjemedlemmar. Inom vissa barnverksamheter genomför Inspektionen för vård och omsorg (IVO) frekvenstillsyn vilket förvaltningen kan använda sig av i urvalet eller för kontroll av kvalitet. Frekvenstillsyn innebär att inspektion ska ske minst en gång per år.

Andra avtalsområden som bedömts som hög risk är områden med begränsad insyn såsom avlösarservice och boendestöd där insatsen utförs i egna hemmet, samt ledsagarservice som liksom de föregående oftast utförs med endast den enskilde och en medarbetare från verksamheten närvarande, och där en beroendeställning uppstår till den enda personen. Även avtalsområde 55 akut- och korttidsplatser är en verksamhet som förknippas med hög risk utifrån begränsad insyn i verksamheterna, människor i utsatthet och eventuell avsaknad av nätverk.

Verksamheter som bedömts som medelhög risk har ofta större insyn i verksamheterna exempelvis korttidsstillsyn som är integrerad med skolan och daglig verksamhet. Även verksamheter som bostad med särskild service för vuxna, verksamheter inom avtalsområdet insatser för personer med missbruk, stödboende för vuxna och familjerådgivning bedöms av olika skäl som medelhög risk, bland annat utifrån att vissa i målgruppen kan föra sin egen talan. Sysselsättning bedöms som låg risk utifrån insatsens art, målgrupp och då inga kända systematiska brister förekommer.

## **Coronapandemins påverkan**

Coronapandemin har påverkat avtalsuppföljningen, dels har verksamhetsbesök inte varit lämpliga att genomföra utifrån risk för smittspridning och för att många verksamheter har behövt prioritera den omställning pandemin har fordrat. Socialförvaltningen valde att

helt pausa de uppföljningar som denna rapport avser i minst tre månader, och upptog därefter arbetet med att genomföra uppföljningarna, dock digitalt. Alla uppföljningar har som en följd av pandemin inte kunnat genomföras, dessa genomförs istället under 2021. Under hela året har löpande dialog förts med leverantörer inom de olika avtalsområdena.

## **Uppföljning av avtalstrohet, samtliga sociala tjänster**

En enkät har skickats ut till samtliga stadsdelar för att följa upp avtalstrohet och för att kartlägga skäl till att avsteg från upphandlade avtal har varit nödvändiga. Sammanfattningsvis är skälen i huvudsak platsbrist inom vissa insatser som boende eller att den enskildes särskilda behov av olika skäl inte kan tillgodoses inom ramen för upphandlade verksamheter. Inom avtalsområde barn och unga försenades avtalsstart på grund av överprövning vilket resulterade i att individuella avtal har behövt upprättas. Fortsatt analys av orsaker och möjliga åtgärder kommer att fortgå under året.

## **Dialog med leverantörer**

### **Informations- och dialogforum**

Socialförvaltningen har bjudit in leverantörer verksamma inom valfrihetssystemen för LSS (egenregi, entreprenader och enskild regi) till två informations- och dialogforum under 2020. Syftet med informations- och dialogforum är att sprida relevant information till verksamheterna och skapa dialog mellan verksamheter och socialförvaltningen. Teman under 2020 har varit lex Sarah, våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck samt modernisering av sociala system.

### **Branschråd**

Under 2020 skapades ett branschråd vars syfte är att fungera som en kontaktyta mellan politiken, socialförvaltningen och leverantörer inom stadens valfrihetssystem för funktionsnedsättning- samt socialpsykiatri området. 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. Staden kan använda rådet som ett bollplank i frågor inom verksamhetsområdet och rådet kan få insyn i vilka frågor som är aktuella inom staden samt få möjlighet till inflytande i vissa frågor innan beslut fattas.

Information delges till övriga leverantörer via en samarbetsyta och genom möjlighet till deltagande på ett öppet möte som sker i samband med årets sista möte.

### **Informationsmöten**

Inom avtalsområdet Insatser för barn och unga, jourhem har socialförvaltningen dels genomfört informationsmöte för leverantörer i samband med att avtalet trädde i kraft och även haft löpande dialog kring avropsrutiner och hur avtalet ska tillämpas med stadsdelsförvaltningarna.

## Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster

### LSS

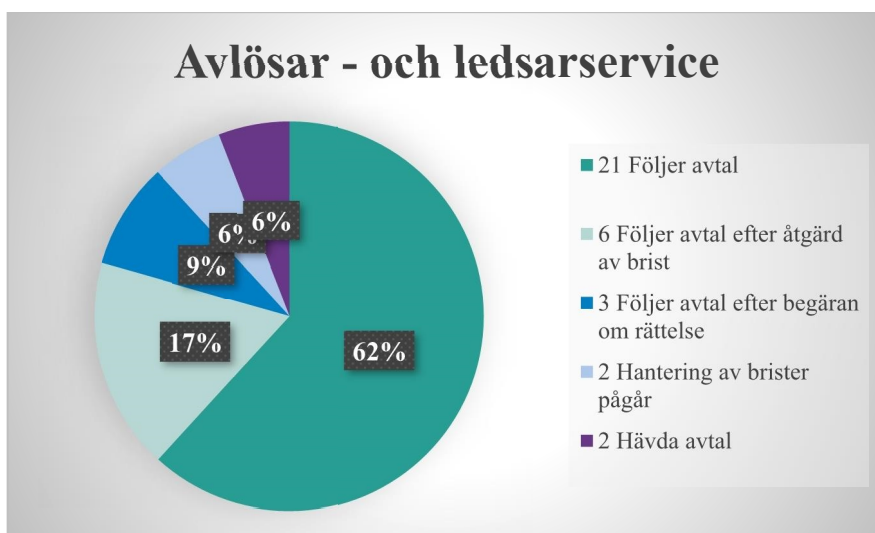
#### Avlösar- och ledsagarservice

##### Genomförande

Inom avtalsområdet avlösar- och ledsagarservice ingår cirka 80 verksamheter i valfrihetssystemet och avtalsuppföljning var planerad för 56 av dessa. 34 uppföljningar har genomförts, 11 uppföljningar kommer att genomföras under 2021, 6 verksamheter har slagits samman med andra verksamheter som följts upp och avtal för 5 verksamheter har avslutats. Uppföljningarna har genomförts främst digitalt genom videosamtal. Frågorna berörde bland annat områdena ledning, personal, bemötande, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation.

##### Resultat

De brister som framkom vid uppföljning gällde främst att kvalitetsberättelse saknas, att vissa rutiner saknas samt en del brister kring arbete med riskanalys, egenkontroll samt dokumentation.



Av de 34 verksamheter som följdes upp har 9 verksamheter genom kompletteringar och begäran om rättelse åtgärdat bristerna. Två verksamheter hävdades på grund av att de fick avslag på sin tillståndsansökan hos IVO. Två verksamheter är ej färdigställda och hantering av brister pågår.



## Korttidsvistelse

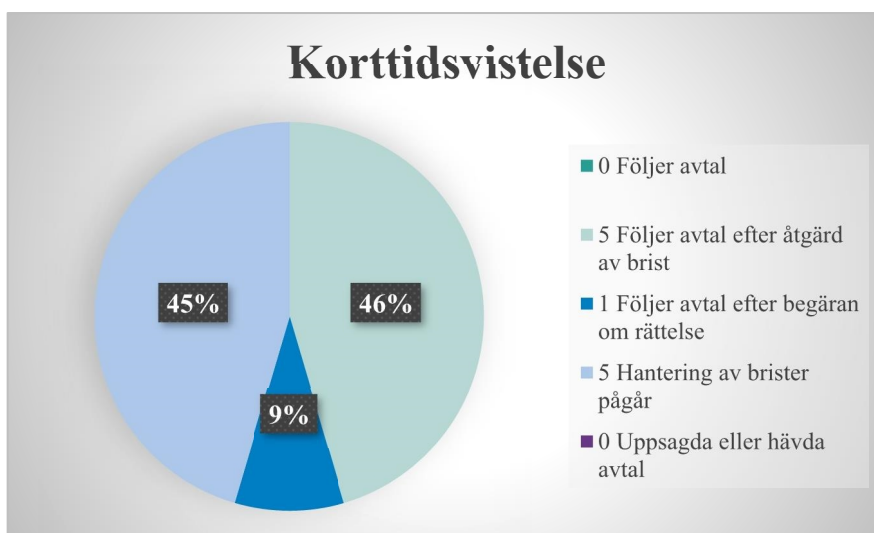
### Genomförande

Inom avtalsområdet finns totalt 36 verksamheter, av dessa skulle 12 verksamheter följas upp. 11 uppföljningar har genomförts och en uppföljning kommer istället att genomföras under 2021.

Uppföljningarna har i huvudsak genomförts på plats men vissa har genomförts digitalt genom videosamtal. Uppföljningen har innefattat genomgång av krav så som personal och ledning, barnperspektivet och ledningssystem.

### Resultat

Av de 11 verksamheter som följde upp har samtliga verksamheter fått åtgärda brister som rutiner och krav relaterade till ledningssystem.



De flesta brister har åtgärdats och inga övriga avtals sanktioner har behövt vidtas. I vissa fall pågår dock fortfarande hantering av brister som framkommit.

## Daglig verksamhet

### Genomförande

Nästan samtliga verksamheter, 131 av 134 verksamheter, har följts upp genom egenrapportering. Undantaget har varit de fåtal verksamheter som varit helt nya inom valfrihetssystemet.

Egenrapportering innebär att verksamheterna själva fått besvara frågor kopplade till avtalskrav, främst om verksamhetens innehåll som delaktighet, hur varje enskild bemöts på lika villkor, digital teknik och stöd till arbete.

**Resultat**

Nästan hälften har fått förtydliga och/eller komplettera sina inlämnade svar. Förtydliganden och kompletteringar har till stor del handlat om att utveckla sina svar i områden som bemötande på lika villkor och kännedom om stadens program mot våld i nära relationer och hedersrelaterad våld och förtryck. Alla förutom tre verksamheter har förtydligat, kompletterat och åtgärdat sina brister och inga övriga avtals sanktioner har behövt vidtas. I tre fall pågår hantering och bedömning.

**Bostad med särskild service för barn eller ungdomar****Genomförande**

Avtalsområdet har följts upp genom att förvaltningen begärt ut senaste tillsynsrapporterna från IVO för samtliga 9 verksamheter. Inriktningen för IVO:s tillsyn har dels varit uppföljning av tidigare tema, på vilket sätt barn och ungdomar får stöd och hjälp att kommunicera, och dels att granska registerkontroll av personal och hur verksamheten beskriver sitt systematiska kvalitetsarbete.

**Resultat**

I 6 av 9 verksamheter har registerkontroll av personal i vissa fall gjorts först efter anställning. I övrigt har tillsynsrapporterna inte visat på större brister. Samtliga verksamheter kommer att följas upp under 2021.

**Korttidstillsyn och Bostad med särskild service för vuxna****Genomförande**

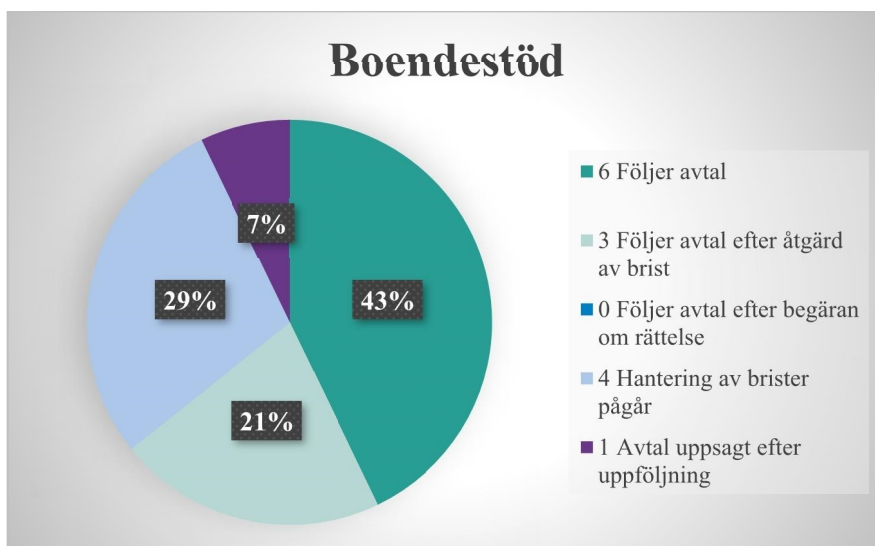
Ingen avtalsuppföljning har genomförts under året då samtliga verksamheter inom dessa avtalsområden följdes upp under 2019 och kommer att följas upp under 2021.

**Socialpsykiatri****Boendestöd****Genomförande**

Inom avtalsområdet boendestöd ingår cirka 30 verksamheter i valfrihetssystemet och avtalsuppföljning var planerad för 18 av dessa. 14 uppföljningar har genomförts, 4 uppföljningar kommer att genomföras under 2021. Uppföljningarna har genomförts främst digitalt genom videosamtal. Frågorna berörde bland annat områdena ledning, personal, bemötande, utförande av insats, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och dokumentation.

## Resultat

De brister som framkom vid uppföljning gällde främst kring områdena ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, kvalitetsberättelse och att vissa rutiner saknas.



Av de 14 verksamheter som följdes upp har de tre verksamheter som hade brister genom kompletteringar åtgärdat bristerna. En verksamhet har sagt upp sitt avtal efter uppföljning. Fyra uppföljningar är ej färdigställda och hantering av brister pågår.

## Stödboende och Sysselsättning

### Genomförande

Ingen avtalsuppföljning har genomförts under året, inom avtalsområde stödboenden följdes samtliga upp under 2019 och sysselsättning prioriterades inte efter genomförd riskbedömning. Samtliga verksamheter inom båda avtalsområden kommer att följas upp under 2021.

### Bostad med särskild service för vuxna

### Genomförande

Ingen avtalsuppföljning har genomförts under året då inga privata verksamheter finns inom avtalsområdet.

## Familjerådgivning

### Genomförande

Inom avtalsområdet fanns vid urvalstillfället 20 leverantörer och planerade avtalsuppföljningar har genomförts med 19 av dessa. En uppföljning genomfördes inte då verksamheten ska läggas ned. Uppföljningen bestod av egenrapportering där verksamheterna

själva fått besvara frågor kopplade till avtalskrav. Frågorna berörde områdena kompetensutveckling, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, lex Sarah, hot och våld samt hur de sköter faktureringen till staden.

### **Resultat**

14 av leverantörerna har ombetts komplettera och förtydliga sina svar. De vanligaste bristerna gällde främst arbetet med ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och lex Sarah. I de 4 fall där komplettering inte inkom i tid eller där komplettering bedömdes otillräcklig begärde socialförvaltningen rättelse. Alla påtalade brister hos leverantörer har åtgärdats.

## **Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster**

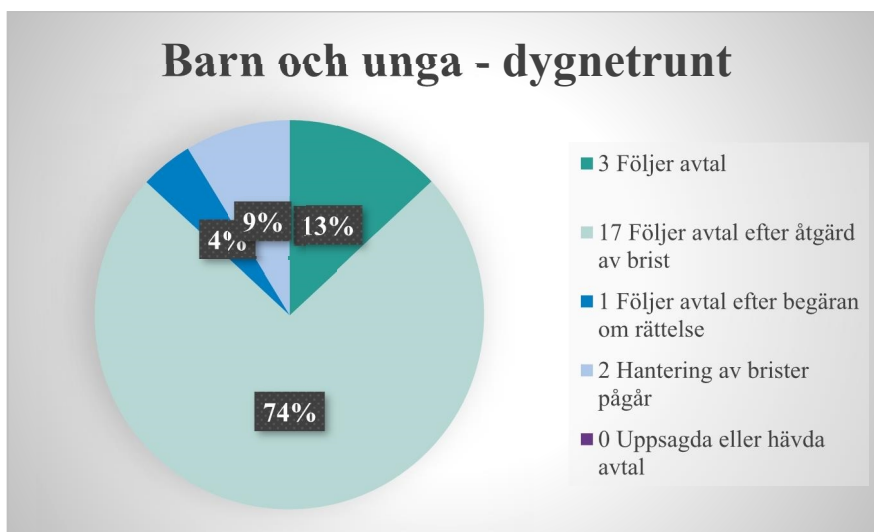
### **Insatser för barn och unga - dygnetruntvård**

#### **Genomförande**

Inom avtalsområdet fanns vid urvalstillfället totalt 193 verksamheter, av dessa skulle 28 verksamheter följas upp. Urvalet baserades huvudsakligen på de verksamheter som har placeringar av staden. 23 uppföljningar har genomförts, 3 uppföljningar genomfördes inte då verksamheten ska läggas ned. I praktiken har fler verksamheter följts upp då en leverantör kan ha avtal för flera verksamheter och områden. Två uppföljningar kommer att genomföras under 2021. Uppföljningarna har genomförts främst digitalt genom videosamtal. Fokus i uppföljningarna har varit barnets/den unges delaktighet, hur stöd ges samt rutiner och ledningssystem.

#### **Resultat**

20 av 23 verksamheter har fått åtgärda brister som rutiner och egenkontroll.



De flesta brister har åtgärdats och inga övriga avtals sanktioner har behövt vidtas. I vissa fall pågår dock fortfarande hantering av brister som framkommit.

#### Övrig uppföljning

SVT genomförde 2020 en granskning av HVB, hem för vård eller boende genom att granska resultat av inspektioner som IVO har genomfört. Deras granskning visar att 50 HVB stack ut för att ha fått den värsta kritiken.

Socialförvaltningen har begärt ut tillsynsrapport från IVO för de HVB hem förvaltningen har avtal med inom avtalsområdet Insatser för barn och unga - dygnetrunt och som vid senaste tillsynen fått beslut med kritik eller brister.

Av de 193 enheter Socialförvaltningen har avtal med har IVO meddelat att 5 verksamheter vid senaste tillsyn fått beslut med kritik eller brister. Dessa verksamheter kan bli föremål för uppföljning under 2021.

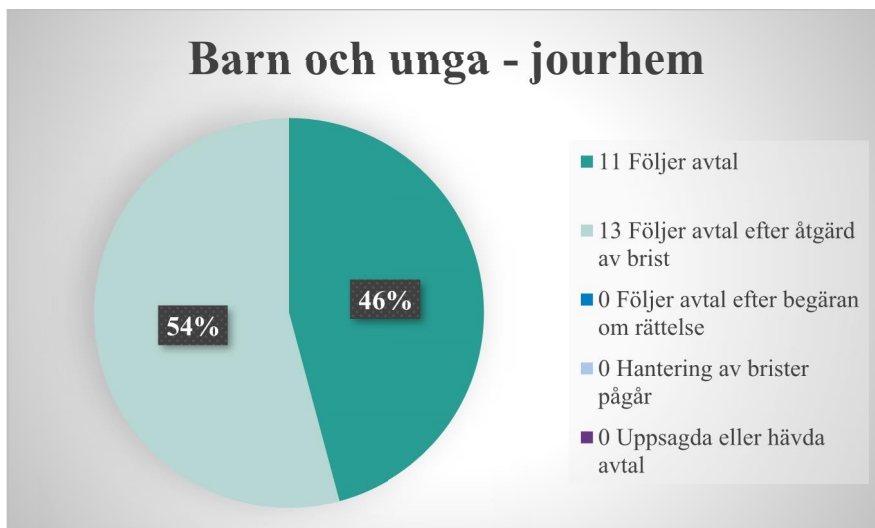
#### Insatser för barn och unga – jourhem

##### Genomförande

Inom avtalsområdet fanns vid urvalstillfället totalt 45 verksamheter, av dessa skulle 25 verksamheter följas upp. Urvalet baserades huvudsakligen på de verksamheter som har placeringar av staden. 24 uppföljningar har genomförts, en uppföljning genomfördes inte då verksamheten ska läggas ned. Uppföljningarna har genomförts främst digitalt genom videosamtal. Fokus i uppföljningarna har varit att säkra att endast godkända jourhem förmedlas, rutiner och ledningssystem samt hur konsulenterna följer upp och stödjer jourhemmen.

**Resultat**

13 av 24 verksamheter har fått åtgärda brister som rutiner och egenkontroll.



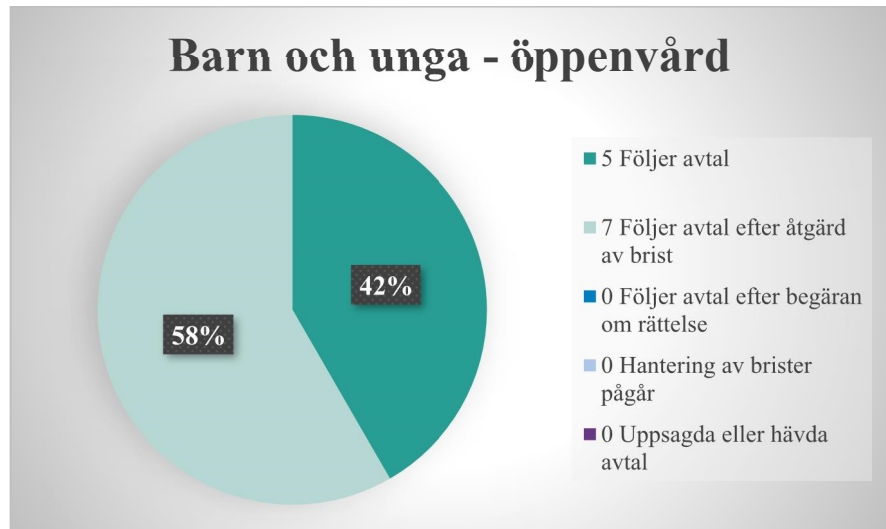
Alla brister har åtgärdats och inga avtalssanktioner har varit nödvändiga att vidta.

**Insatser för barn och unga – öppenvård****Genomförande**

Inom avtalsområdet finns totalt 65 verksamheter, av dessa skulle 12 verksamheter följas upp. Urvalet baserades huvudsakligen på de verksamheter som har placeringar av staden. Samtliga planerade uppföljningar har genomförts och uppföljningarna gjordes främst digitalt genom videosamtal. I praktiken har fler verksamheter följts upp då en leverantör kan ha avtal för flera verksamheter och områden. Fokus i uppföljningarna har varit att säkra rutiner och ledningssystem, delaktighet samt hur barnet/den unge ges stöd.

**Resultat**

7 av 12 verksamheter har fått åtgärda brister som rutiner och egenkontroll.



Alla brister har åtgärdats och inga avtalssanktioner har varit nödvändiga att vidta.

## Insatser för personer med missbruk från Stockholms stad

### Genomförande

Inom avtalsområdet insatser för personer med missbruk från Stockholms stad fanns vid urvalstillfället 217 verksamheter. Planerad avtalsuppföljning har genomförts med de 61 verksamheter som hade placeringar från staden vid urvalstillfället. Uppföljningen bestod av egenrapportering där verksamheterna själva fått besvara frågor kopplade till avtalskrav. Frågorna berörde bland annat områdena underleverantörer, kompetensutveckling, rutiner, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, lex Sarah, dokumentation och personalens utbildning.

### Resultat

46 verksamheter har ombetts komplettera och förtydliga sina svar. De vanligaste bristerna gällde främst behov av förtydliganden kring underleverantörer, vissa rutiner, ledningssystem samt personalens utbildning. Bedömning av kompletteringar och eventuellt vidare avtalssanktioner fortgår under första kvartalet 2021.

## 55 akut- och korttidsplatser för vuxna hemlösa

### Genomförande

Ingen avtalsuppföljning har genomförts under året, verksamheten kommer att följas upp under 2021.

### **Enstaka platser för vuxna inom socialpsykiatri på tillståndspliktigt boende enligt SoL**

#### **Genomförande**

Ny upphandling genomfördes under 2020 och inga uppföljningsinsatser prioriterades därför inom avtalsområdet. Uppföljning av de nya avtalen kommer att prioriteras under 2021.

### **Stödboenden för unga ensamkommande anvisade till Stockholms stad**

#### **Genomförande**

Ingen uppföljning har genomförts under 2020. Avtalet går ut under 2021 och uppföljning av detta avtalsområde kommer därför inte att prioriteras under 2021.