

Årsrapport: Avtalsuppföljning 2014

Mars 2015

Rapport avtalsuppföljning - 2014
Mars 2015

Dnr: 2.11.6-11/2015

Utgivningsdatum: 2015-03-03

Utgivare: Socialförvaltningen, Jurist och upphandlingsenheten

Kontaktperson: Annika Andersson

Sammanfattning

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultatet från avtalsuppföljningen av utförare i enskild regi som bedriver verksamheter enligt SoL¹ och LSS² och som är upphandlade enligt LOU³ eller LOV⁴ av socialnämnden. Uppföljningen av entreprenadavtal redovisas inte i denna årsrapport.

Under år 2014 har 144 verksamheter i enskild regi följts upp. Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av utförarna möter avtalskraven men att det i vissa fall funnits behov av kompletteringar eller rättelse för att avtalskraven ska anses vara uppfyllda. Socialförvaltningen har begärt in kompletteringar och/eller rättelse från ett antal utförare framförallt när det gäller rutiner inom kvalitetsledningssystemet, graden av bemanning och chefskap. Återbesök har gjorts främst med anledning av brister i dokumentationen kring brukarna.

¹ Socialtjänstlagen (2001:453)

² Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

³ Lag (2007:1091) om offentlig upphandling

⁴ Lag (2008:962) om valfrihetssystem

Innehåll

Sammanfattning	4
Resultat av avtalsuppföljning	6
Avlösar- och ledsagarservice	6
Barn och unga	7
Hem för vård eller boende	7
Mellanvård	7
Öppenvård	8
Kompletterande enkätuppföljning	8
Familjerådgivning	8
LSS-verksamhet	9
Barnboende	9
Daglig verksamhet	9
Korttidsboende	10
Kolloverksamhet	10
Missbruksvård	10
Dygnet-runt-verksamhet	10
Öppenvård	11
Kompletterande enkätundersökning	11
Socialpsykiatri	12
Hem för vård eller boende	12
Boendestöd	12
Sysselsättning	13
Kompletterande enkätuppföljning	13
Utförare som följts upp	14
Socialförvaltningens uppföljningar	14
Stadsdelsförvaltningarnas uppföljningar	17

Resultat av avtalsuppföljning

Socialförvaltningen följer tillsammans med stadsdelsförvaltningarna upp de stadsövergripande avtal som socialnämnden tecknat⁵. Avtalsuppföljningen är i första hand stödjande men tvister kan uppstå i undantagsfall.

Socialförvaltningens mål är att en tredjedel av alla enskild-regi-utförare som upphandlats enligt LOV ska följas upp årligen vilket statistiskt motsvarar 100 % täckningsgrad på tre år. Målet för verksamheter som är upphandlade enligt LOU sätt årligen per verksamhetsområde. Målen för både LOV- och LOU-uppföljningar har mötts år 2014 och de verksamheter som besökts har i de flesta fall bedömts möta avtalens krav. Ibland har dock vissa förtydliganden och kompletteringar krävts.

Resultatet från avtalsuppföljningen 2014 presenteras i denna årsrapport.

Avlösar- och ledsagarservice

Inom avlösar- och ledsagarservice valdes 45 utförare för avtalsuppföljning. Elva av dessa uppföljningar genomfördes inte vilket till största del berodde på att inga stockholmare hade insatser hos utföraren. Sammanlagt genomfördes därmed 34 avtalsuppföljningar vilket motsvarar ca 43 % av LOV-avtalen 2014. Nedan sammanfattas resultatet från avtalsuppföljningarna. Dokumentation från respektive utförares uppföljning och det samlade resultatet av avtalsuppföljningarna som dokumenterats i quicksearch finns diariefört på 2.11.6-6/2015.

Avtalsuppföljningen av avlösar- och ledsagarservice visade att 44 % av utförarna mötte avtalets krav medan 56 % hade visst utvecklingsbehov. Utvecklingsbehovet rörde i samtliga fall dokumentation och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. I vissa fall har utföraren fått/kommer utföraren få återbesök med anledning av utvecklingsbehovet men flertalet utförare ska arbeta internt då bristerna inte bedömts vara av den art att återbesök är nödvändigt. Utförarna har dock fått komplettera med uppgifter skriftligt.

⁵ Uppföljningen av LOU-avtal görs helt av socialförvaltningen

Barn och unga

Inom verksamhetsområdet barn och ungdom har 19 verksamheter följts upp vilket motsvarar ca 22 % av avtalen.

Hem för vård eller boende

Åtta hem för vård eller boenden (HVB:n) har följts upp varav en hade formen HVB i familj kombinerat med förstärkt familjevård.

Tre utförare bedömdes direkt efter platsbesöken möta avtalets krav. Fyra utförare uppmärksammades på utvecklingsområden så som behov av tydligare uppföljning av behandlingsresultat samt förankring av kvalitetsledningssystem i verksamheten. Socialförvaltningen bedömde dock inte att det fanns behov av kompletteringar eller återbesök utan utförarna bedömdes i stort möta avtalets krav.

För en utförare har avtalet inte förlängts med anledning av brister som framkommit i verksamhetens kvalitet och ekonomi.

Mellanvård

Tre tränings-/stödboenden och fem strukturerade dagverksamheter med integrerad skola har följts upp.

En utförare som bedriver tränings-/stödboende bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav. Hos en utförare fanns sådana brister i dokumentationen att ett återbesök gjordes och därefter bedömdes utföraren möta avtalets krav. Hos en utförare gjordes återbesök då det förra året bedömdes finnas brister i kvalitetsledningssystemet. Efter återbesöket bedömdes utföraren möta avtalets krav.

Den strukturerade dagverksamheten med skola hos tre utförare bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav. Dock med en påminnelse om att kvällsaktiviteter ska kunna erbjudas om behovet bedömts sådant av beställaren. Två utförare fick viss tid att komplettera informationen som framkom vid platsbesöket med skriftlig rutin kring medicinhanteringen. Utförarna bedömdes därefter möta avtalets krav.

Öppenvård

Tre öppenvårdsverksamheter har följts upp. En utförare bedömdes direkt efter uppföljningsmötet möta avtalets krav och en fick viss tid att komplettera med information kring lokal för att sedan bedömas möta avtalets krav.

På platsbesöket hos en öppenvårdsverksamhet framkom att den en av kategorierna verksamheten var upphandlad i inte längre var aktuell. Avtalet har därför sagts upp i denna del.

Kompletterande enkätuppföljning

Årets avtalsuppföljningsenkät för barn och unga tyder på att ramavtalet till största del fungerar inom de områden som följts upp men att det finns visst behov av utveckling. Verksamheterna är relativt nöjda med samarbetet med beställarna men mindre nöjda med avtalet generellt.

Årets enkät visar att många fler avrop gjorts jämfört med år 2013. Siffran är dock inte jämförbar då enkätens svarsfrekvens ökat markant, vilket är glädjande. Andelen verksamheter som inte fått några avrop har ökat något, men även denna siffra är osäker med anledning av svarsfrekvensen. Personalen inom verksamheterna tycks ha den kompetens som efterfrågas i avtalet medan det finns ett visst utvecklingsbehov avseende dokumentation och rutiner för Lex Sarah. Årets enkät inkluderar för första gången en fråga om egenkontroll. Svaren visar att det finns ett tydligt utvecklingsbehov avseende egenkontroll.

Enkäten och dess svarsjournal finns diarieförda på 2.11.6-21/2014.

Familjerådgivning

Tre utförare som bedriver familjerådgivning har följts upp vilket motsvarar ca 15 % av LOV-avtalen 2014. Vid platsbesöken fann Socialförvaltningen att verksamheten bedrevs i enlighet med stadens avtal för familjerådgivning men att det fanns visst behov av utveckling.

En utförare bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav medan en hade behov av att komplettera skriftligt för att bedömas ha ett komplett kvalitetsledningssystem. Vidare hade en utförare behov av att införskaffa brandvarnare och utrymningsplan i lokalen

för att den skulle bedömas säker. Efter dessa åtgärder bedömdes bägge utförarna möta avtalets krav.

LSS-verksamhet

Inom LSS verksamhetsområde valdes 49 utförare. Sex av dessa uppföljningar genomfördes inte och till största del berodde detta på att inga stockholmare hade insatser hos utföraren. Två avtalsuppföljningar tillkom på förekommen anledning. Detta innebär att 45 avtalsuppföljningar genomfördes vilket motsvarar ca 37 % av LOV-avtalen 2014. Dokumentationen från respektive utförares uppföljning och det samlade resultatet av avtalsuppföljningarna av samtliga LSS-insatser som dokumenterats i quicksearch finns diariefört på 2.11.6-7/2015.

Barnboende

Sju bostäder med särskild service för barn eller ungdomar har följts upp vilket motsvarar 70 % av avtalen.

Två boenden bedömdes direkt efter platsbesöken möta avtalets krav och fyra boenden behövde komplettera med skriftliga rutiner. Hos ett boende gjordes återbesök med anledning av att verksamhetens kvalitetsledningssystem behövde utvecklas. Efter kompletteringar och återbesök bedömdes samtliga barnboenden möta avtalets krav.

Daglig verksamhet

Inom daglig verksamhet har 35 verksamheter följts upp vilket motsvarar ca 43 % av avtalen. I samband med platsbesöken bedömdes 26 verksamheter möta avtalets krav medan nio verksamheter hade behov av viss utveckling.

Avtalsuppföljningarna visade att 74 % av verksamheterna mötte avtalets krav fullt ut medan 26 % hade visst utvecklingsbehov. Utvecklingsbehovet rörde bl.a. dokumentation och ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. I vissa fall har utföraren fått/kommer utföraren få återbesök med anledning av utvecklingsbehovet men flertalet utförare ska arbeta internt då bristerna inte bedömts vara av den art att återbesök är nödvändigt. Utförarna har dock fått komplettera med uppgifter skriftligt.

Korttidsboende

Sju LSS korttidsboenden för barn, unga och vuxna har följts upp vilket motsvarar ca 19 % av avtalen. Fyra korttidsboenden bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav medan ett korttidsboende hade behov av att göra vissa kompletteringar för att möta avtalets krav. Hos två korttidsboenden fanns behov av att göra återbesök varav ett är genomfört och ett kommer göras år 2015. Återbesöken görs på de två korttidsboendena då det fanns behov av att utveckla dokumentation och kvalitetsledningssystem.

Kolloverksamhet

Jurist- och upphandlingsenheten har gjort fem avtalsuppföljningar på kolloverksamheter som upphandlats enligt LOU. Avtalsuppföljningarna gjordes på förfrågan från socialtjänstavdelningen som har det huvudsakliga uppföljningsansvaret. Vid uppföljningarna framkom att verksamheterna till största del möter avtalets krav. Tre av kolloverksamheterna möter dock inte kompetenskraven fullt ut och ingen av verksamheterna hade vid tiden för platsbesöket aktuellt tillstånd eftersom IVO⁶ inte godkänt föreståndaren. Det fanns en dialog mellan verksamheterna och IVO kring föreståndarfrågan. Dokumentation och bedömning från avtalsuppföljningarna överlämnades till socialtjänstavdelningen för vidare handläggning. Socialtjänstavdelningen bevakar att aktuella kolloverksamheter åtgärdat bristerna senast våren 2015.

Missbruksvård

Inom missbruksvården har 14 verksamheter följts upp vilket motsvarar ca 27 % av avtalen.

Dygnet-runt-verksamhet

Fem HVB:n, fem stödboenden och en länkverksamhet har följts upp.

Tre HVB:n bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav. Ett HVB fick viss tid att komplettera med skriftlig information kring personalens kompetens och tillstånd. Utföraren bedömdes därefter möta avtalets krav. Hos en utförare gjordes återbesök då det förra året bedömdes finnas brister i dokumentationen och i

⁶ Inspektionen för vård och omsorg

kvalitetsledningssystemet. Efter återbesöket och viss kompletterande information via e-post bedömdes utföraren möta avtalets krav.

Två stödboenden bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav medan en bedömdes ha visst behov av att utveckla dokumentationen. Utvecklingsbehovet var dock inte av sådan art att det fanns behov av återbesök utan verksamheten ska arbeta internt med att förbättra dokumentationen. Ett stödboende följdes upp på förekommen anledning. Utföraren visade sig ha brister i bemanning och dokumentation som behövde åtgärdas och det fanns behov av återbesök. Verksamheten har dock avvecklats under tiden och avtalet har därför sagts upp.

Öppenvård

Tre öppenvårdsverksamheter har följts upp. Samtliga utförare bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav.

Kompletterande enkätundersökning

Årets avtalsuppföljningsenkät av missbruksavtalet tyder på att avtalet till största del fungerar inom de områden som följts upp men att det finns visst behov av utveckling. Verksamheterna är relativt nöjda med samarbetet med beställarna och med avtalet generellt.

Årets enkät visar att många fler avrop gjorts jämfört med år 2013. Siffrorna är dock inte jämförbara då enkätens svarsfrekvens ökat markant, vilket är glädjande. Andelen verksamheter som inte fått några avrop har minskat något, men även denna siffra är osäker med anledning av svarsfrekvensen. Personalen tycks ha den kompetens som efterfrågas i avtalet men det finns ett visst utvecklingsbehov avseende dokumentation och rutiner för Lex Sarah. Årets enkät ställde för första gången frågan om verksamheterna genomför egenkontroller. Avseende egenkontroller finns ett tydligt utvecklingsbehov.

Enkäten och dess svarsjournal finns diarieförda på 2.11.6-20/2014.

Socialpsykiatri

Inom verksamhetsområdet socialpsykiatri har åtta LOU-verksamheter och fem LOV-verksamheter följts upp av socialförvaltningen. Ytterligare fyra LOV-verksamheter har följts upp av stadsdelsförvaltningar.

Hem för vård eller boende

Inom ramavtalet för HVB har åtta verksamheter följts upp vilket motsvarar ca 27 %.

Fem HVB:n bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav. En utförare fick viss tid att komplettera med skriftlig information kring strukturerad sysselsättning och en utförare fick komplettera kring tillgång till arbetsterapeut i verksamheten. Vidare fick en utförare komplettera skriftligt kring både strukturerad sysselsättning och tillgång till arbetsterapeut. Efter kompletteringarna bedömdes samtliga utförare möta avtalets krav.

Boendestöd

Boendestöd ingår i valfrihetssystemet och avtalsuppföljningarna görs av både stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen. Sex utförare av boendestöd har följts upp vilket motsvarar ca 33 %. En av utförarna följdes upp på förekommen anledning och har därmed inte dokumenterats i datasystemet quicksearch utan finns separat diariefört. Dokumentationen från respektive utförares uppföljning och det samlade resultatet av avtalsuppföljningarna som dokumenterats i quicksearch finns diariefört på 2.11.6-4/2015.

Fyra utförare bedömdes direkt bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal och två bedömdes ha visst behov av utveckling. Hos dessa två utförare kommer återbesök göras år 2015.

Socialförvaltningen har vidare haft klargörande möten med ytterligare tre utförare av boendestöd. Mötena har protokoll- och diarieförts.

Sysselsättning

Inom socialpsykiatrien ingår även sysselsättning i valfrihetssystemet och avtalsuppföljningarna görs därför både av stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen. Tre utförare av sysselsättning har följts upp vilket motsvarar ca 33 %. Dokumentationen från respektive utförares uppföljning och det samlade resultatet av avtalsuppföljningarna som dokumenterats i quicksearch finns diariefört på 2.11.6-5/2015.

Samtliga utförare bedömdes i samband med avtalsuppföljningarna möta avtalets krav.

Kompletterande enkätuppföljning

Årets avtalsuppföljningsenkät för HVB för personer med psykisk funktionsnedsättning tyder på att ramavtalet till största del fungerar inom de områden som följts upp. Verksamheterna är i stor utsträckning nöjda med samarbetet med beställarna och med avtalet generellt.

Årets enkät visar att färre platser avropats jämfört med år 2013 men att något fler verksamheter fått avrop. Personalen tycks ha den kompetens som efterfrågas i avtalet och samtliga verksamheter har rutiner för Lex Sarah. Ett visst utvecklingsbehov avseende dokumentation kvarstår dock. Årets enkät ställde för första gången frågan om verksamheterna genomför egenkontroller. En relativt stor andel uppger att verksamheten gör egenkontroller men det finns även här ett visst utvecklingsbehov.

Enkäten och dess svarsjournal finns diarieförda på 2.11.6-589/2014.

Utförare som följts upp

Socialförvaltningens uppföljningar

Nedan listas samtliga avtalsuppföljningar som socialförvaltningen genomfört per avtalsområde.

Plats- besök	Utförare	Varav återbesök	Möte på SOF	Uppföljning via tfn och e-post
	<i>Avlösning/ledsagning - LOV</i>			
1	Attendo LSS			
1	Famntagat			
1	Funkisgruppen			
1	Iftin Hemtjänst			
2	Tuskulum/Eskil Johansson	1		
	<i>Barn och ungdom - LOU</i>			
2	Attendo träningslägenheter	1		
1	Cean Bryggan			
0	Elisabet Hanes		1	
0	Hassela Gotland		1	
1	Katarina ungdomshem			
1	Magelungens dagverksamheter med skola (Svedmyra)			
1	Mångsbo HVB			
1	Norrgården - Heimdal			
1	Roslagen HVB			
0	Saschas familjearbete		1	
1	Sigtuna ungdomshem			
1	Sofiaängens behandlingsenhet			
2	Solå Söder			
1	Stockholms stadsmissions träningsboende			
1	Tasava dagbehandling			
1	Tibble gård - Kvarntorp			
1	Tjust behandlingsfamiljer			
1	Ungdomsnätet	1		
1	Viksjö gård			
	<i>Familjerådgivning - LOV</i>			
1	Kajsa Kanrell			
1	Mentea			
1	Vårljus			
	<i>LSS – LOV</i>			
1	Ateljé Inuti 2			
1	Bullerbo			

1	EKO Kultur			
1	Frösunda Paletten			
1	Frösunda Verkstan			
1	Försunda Konst			
1	Gläntan			
1	Kärrtorpet och Knarrnäs			
1	Lyckebo			
1	Lärkan			
1	MISA ARC Bondegatan			
1	Solberga By			
2	Stora skuggans DV, 4H	1		
1	Vallbostrand Industri & Hantverk			
1	Villan			
	<i>LSS - LOU</i> <i>Uppföljning av kollo åt socialtjänstavdelningen</i>			
1	Ekbacken, Fiskeboda			
1	Gläntan, Fiskeboda			
1	Nyponet, Fiskeboda			
1	Nyponrosen, Fiskeboda			
1	Smultronet, Fiskeboda			
	<i>Missbruksvård – LOU</i>			
1	Attendo Tingsryd			
2	Basta Ragnhildsborg	1		
1	Behandlingshemmet Hatten			
1	Bostället, Stadsmissionen			
1	Brunnsgården			
1	Ekängens HVB & Halvvägshus			
1	Herrgården			
1	Nämndemansgården Vianova			
1	RFHL Stockholm			
3	Roo Gård	2		
2	Sauna Behandlingshem	1		
1	Skarpnäcksgården E-huset			
1	Step One			
1	Värtahemmet, Frälsningsarmen			
	<i>Socialpsykiatri – LOU</i>			
1	Bergslagsgården			
1	Göransgården			
1	Lillälvsgråden			
1	Opplundahemmet			
1	Skolberga HVB			
1	Solsunda HVB			

1	Storby Boende			
1	Villa Cullberg			
	<i>Socialpsykiatri - LOV</i>			
1	Bra Liv			
0	Dedicare		1	
0	Freja		1	
0	JobbVerket			1
1	Mira Stöd- och behandling	1		
1	MISA Fridhemsplan			
0	Omsorgscompagniet		1	
1	Stora Sköndals Boendestöd			
78		9	6	1

Stadsdelsförvaltningarnas uppföljningar

Nedan listas de avtalsuppföljningar som stadsdelsförvaltningarna genomfört. Sammanlagt fördelades 79 avtalsuppföljningar till stadsdelsförvaltningarna. Fördelningsprincipen utgår ifrån befolkningsmängd. Ett antal av de fördelade avtalsuppföljningarna genomfördes inte, vanligen beroende på att det inte fanns några stockholmare i verksamheten eller att verksamheten lagts ned. Bortfallet var i år tolv utförare vilket innebär att 67 uppföljningar genomfördes.

Avlösning/ledsagning
AG-Hemtjänst
Allians Assistans
Aman Care
Aram Assistans
Aros Omsorg
Autonomi Omsorg
AVA assistans & hemtjänst
Big Care Hemservice
Brage Omsorg i Sverige
Care Allomsorg
Dedicare Assistans
Domicare
Eveo
Freja Assistanstjänst
Frösunda assistans city
HSB Omsorg – Södermalm
Humana hemtjänst
Livis Omsorg
Medihead
Min Omsorg
Nordisk Hemservice Södermalm
Omsorgskraft Sverige
Real Omsorg i StorStockholm
RFTL CARE
Selam och Jenni i din tjänst
Shanar vår och omsorg
SignCare
Skandic Personlig Assistans
Svanen hemtjänst
Söders Demens och Specialteam
LSS-verksamhet
Allomsorg S&R Älvsjö
Bambi Korttidshem
Cameleonten

Cedargruppen Kungsholmen
Cedargruppen Liljeholmen
City korttids Fridhemsplan
Dungen Korttidshem
Enebo
Frösunda Activera hundcenter
Frösunda Dalagatan
Frösunda Greenteam
Frösunda Polygon
Fågel Fenix
Gråskägg
Hans och Greta
Konstskolan Linnea
Kullens korttidshem
Medis5
MISA Blackeberg
MISA Kista
MISA Skärholmen
MISA Vällingby
My Way Stadshagen
Pappret
Resursteamet Alvisstrandsenheten
Resursteamet Danderydsenheten
Resursteamet i Farsta 1:2
Resursteamet Liljeholmsenheten (LSS 2)
Resursteamet Sicklaenheten (LSS 1)
Resursteamet Sicklaenheten (LSS 2)
Resursteamet Spångaenheten (LSS 1)
Smedjan
Studion
<i>Socialpsykiatri – LOV</i>
AB Roo Hemtjänst
Aspuddens kreativa verksamhet
Homsan
Selam & Jenny i din tjänst