

Justerat 2017-04-03**Åsa Lindhagen (MP) och Andréa Ström (M)****§ 17****Årsrapport 2016****Avtalsuppföljning socialtjänst och LSS-verksamhet**

Dnr 2.11.6-55/2017

Socialnämndens beslut

1. Socialnämnden godkänner årsrapporten.
2. Årsrapporten överlämnas till stadsdelsnämnderna.

Ärendet

Socialförvaltningen genomför och samordnar avtalsuppföljningar av verksamheter som utför socialtjänst och insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Under år 2016 har 99 verksamheter följts upp.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av viss förbättring inom något område eller rättelse för att uppfylla kraven. Socialförvaltningen har begärt rättelse från ett antal leverantörer, framförallt när det gäller personalens kompetens och verksamhetens lokaler. Återbesök har gjorts i vissa fall, främst med anledning av brister i den sociala dokumentationen kring brukarna. Ett fåtal avtal har hävts eller sagts upp då leverantören inte kunnat påvisa rättelse på ett tillfredsställande sätt.

Förvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 15 mars 2017.

Beslutsordning

Ordföranden konstaterar att det finns ett förslag till beslut och det är förvaltningens. Ordföranden finner att nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag.

Vid protokollet

Sigrún Andersdóttir

Sekreterare

Handläggare
Annika Andersson
Telefon: 08-508 25 061**Till**
Socialnämnden
2017-03-28

Årsrapport 2016

Avtalsuppföljning socialtjänst och LSS-verksamhet

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner årsrapporten
2. Årsrapporten överlämnas till stadsdelsnämnderna

Peter Svensson
Tf. Förvaltningschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen genomför och samordnar avtalsuppföljningar av verksamheter som utför socialtjänst och insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Under år 2016 har 99 verksamheter följts upp.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av viss förbättring inom något område eller rättelse för att uppfylla kraven. Socialförvaltningen har begärt rättelse från ett antal leverantörer, framförallt när det gäller personalens kompetens och verksamhetens lokaler. Återbesök har gjorts i vissa fall, främst med anledning av brister i den sociala dokumentationen kring brukarna. Ett fåtal avtal har hävts eller sagts upp då leverantören inte kunnat påvisa rättelse på ett tillfredsställande sätt.

Bakgrund

Socialnämnden ansvarar för stadsövergripande upphandlingar enligt lag om valfrihetssystem (LOV) av socialtjänst och LSS-verksamhet samt uppföljningen av dessa. Vidare upphandlar socialnämnden stadsövergripande ramavtal enligt lag om offentlig upphandling (LOU) för socialtjänst på uppdrag av stadsdelsnämnderna.

Socialförvaltningen följer tillsammans med stadsdelsförvaltningarna upp de verksamheter som upphandlats och det samlade resultatet sammanställs i en årsrapport (bilaga 1). Avtalsuppföljningarna har sin utgångspunkt i avtalen mellan Stockholms stad och leverantören, stadens förfrågningsunderlag samt leverantörens anbud. Efter platsbesöken har avtalsuppföljningen dokumenterats i ett PM som utföraren haft möjlighet att faktagranska. Det slutgiltiga PM:et har delgetts respektive utförare, samtliga stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningens ledningsgrupp.

Ärendet

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultatet från uppföljningen av utförare i enskild regi som bedriver verksamheter enligt socialtjänstlagen (SoL) och LSS och som är upphandlade av socialnämnden för stadens räkning. Uppföljningen av entreprenadavtal redovisas inte i denna årsrapport.

Avtalsuppföljningarna genomförs för att säkerställa att upphandlade verksamheter håller avtalad kvalitet avseende bland annat ledning och personal, dokumentation, kvalitetsledningssystem och lokaler.

Avtalsuppföljningen avser verksamheter som bedriver avlösar- och ledsagarservice, ger insatser till barn och unga, erbjuder familjerådgivning, ger insatser till personer inom LSS personkrets, personer med missbruksproblematik samt personer med psykisk funktionsnedsättning. Leverantörer som inte bedöms leva upp till avtalskraven får viss tid på sig att lämna in kompletteringar eller göra rättelse. Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av verksamheterna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av åtgärder eller rättelse. Flertalet verksamheter bedöms möta avtalens krav efter kompletteringar eller rättelse men ett fåtal avtal har hävts eller sagts upp då leverantören inte kunnat visa att rättelse skett på ett tillfredsställande sätt.

Ärendets beredning

Ärendet är berett av enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd inom administrativa avdelningen. Ärendet har behandlats på förvaltningsgruppen den 22 mars 2017 och på funktionshinderrådet den 23 mars 2017.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Socialförvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner årsrapporten och att den överlämnas till stadsdelsnämnderna.

Bilaga

1. Årsrapport avtalsuppföljning 2016

Årsrapport 2016

Avtalsuppföljning av
verksamhet i enskild regi

Sammanfattning

Socialförvaltningen redovisar i denna årsrapport resultatet från avtalsuppföljningen av leverantörer i enskild regi. Leverantörerna bedriver verksamheter 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 lagen om valfrihetssystem (LOV).

Under år 2016 har 99 verksamheter i enskild regi följts upp. Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av åtgärder eller rättelse. Ett fåtal avtal har hävts eller sagts upp då leverantören inte kunnat visa att rättelse skett på ett tillfredsställande sätt.

Socialförvaltningen har begärt in kompletteringar och/eller rättelse från ett antal leverantörer, framförallt när det gäller personalens kompetens och verksamhetens lokaler. Återbesök har gjorts främst med anledning av brister i den sociala dokumentationen kring brukarna.

Innehåll

Sammanfattning	1
Resultat av avtalsuppföljning	3
Avlösar- och ledsagarservice	3
Resultat avtalsuppföljning avlösar- och ledsagarservice	4
Barn och unga	4
Familjerådgivning	5
LSS-verksamhet	5
Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet	6
Missbruksvård	6
Socialpsykiatri	7
Hem för vård eller boende.....	7
Boendestöd	7
Sysselsättning	8

Resultat av avtalsuppföljning

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

De leverantörer som vid avtalsuppföljningarna inte bedöms leva upp till kraven i kontraktshandlingarna får viss tid på sig att lämna in kompletteringar (till exempel upprätta skriftliga rutiner i kvalitetsledningssystemet) eller göra rättelse (till exempel förbättra dokumentationen kring brukarens insats). När brister finns i exempelvis dokumentation görs vanligen återbesök för att säkerställa att leverantören åtgärdat problemet.

Denna årsrapport är en sammanfattning av den totala avtalsuppföljningen som genomförts under år 2016. Varje avtalsuppföljning har också dokumenterats och diarieförts separat.

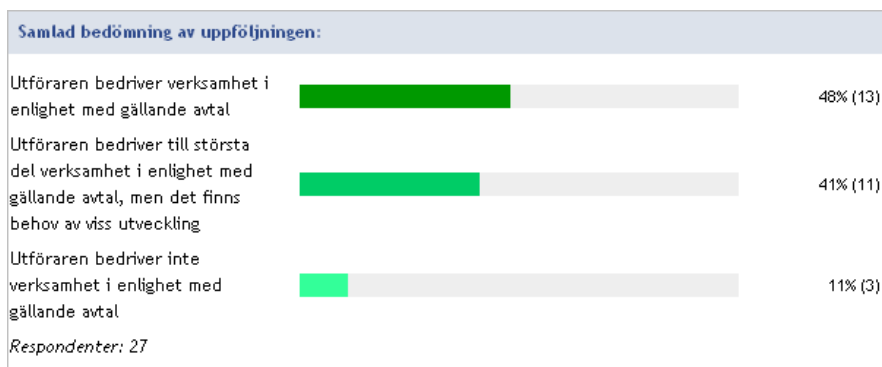
Avlösar- och ledsagarservice

Inom verksamhetsområdet avlösar- och ledsagarservice har planerad avtalsuppföljning genomförts med 27 leverantörer. Ytterligare sju avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte. Detta berodde i de flesta fall på att verksamheten lagt ner eller att det inte fanns några placeringar från Stockholm i verksamheten.

Under året har sex leverantörer sagt upp sina avtal, vanligen på grund av att de saknat kunder. Socialförvaltningen har sagt upp ytterligare sju avtal, flertalet på grund av att leverantören inte mött avtalets krav. Socialförvaltningen får information om eventuella brister hos en leverantör vid planerade avtalsuppföljningar, vid andra kontakter med leverantör då information efterfrågas, eller då klagomål kommer till stadsdelförvaltning eller socialförvaltningen.

Resultat avtalsuppföljning avlösar- och ledsagarservice

Resultatet från den planerade avtalsuppföljningen redovisas i bilden nedan.



Barn och unga

Inom verksamhetsområdet barn och unga har åtta ramavtalsuppföljningar genomförts under året. Ytterligare ett platsbesök har genomförts av abonnemangsplatser för ensamkommande med anledning av en särskild händelse.

Nu gällande ramavtal för barn och unga har skärpta krav jämfört med tidigare avtal vad gäller personalens kompetens. Av de åtta leverantörer som följdes upp mötte fem inte dessa krav och socialförvaltningen begärde därför rättelse avseende personalens kompetens. Två av leverantörerna ökade kompetensen tillräckligt för att finnas kvar i ramavtalet medan avtalen hävdes för tre leverantörer.

Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till leverantörerna inom ramavtalet. Svarsfrekvensen var 74,8 % (89 respondenter). Enkätresultatet tyder på att ramavtalet till största del fungerar inom de områden som följts upp. Leverantörerna är också relativt nöjda med samarbetet med beställarna och med avtalet. Se tabeller nedan, skala 0 (dåligt) – 10 (mycket bra).

Samarbete med socialsekreterare

	2014	2016	Förändring
Medelvärde	7,13	6,75	- 0,38
Median	8	7	- 1

Nöjdhet med avtalet

	2014	2016	Förändring
Medelvärde	6,16	5,83	- 0,33
Median	5,5	7	+ 1,5

Familjerådgivning

Tre leverantörer som bedriver familjerådgivning har följts upp under året. Vid platsbesöken fann socialförvaltningen att verksamheten till största del bedrevs i enlighet med stadens krav för familjerådgivning men att tillgängligheten inte var helt tillfredsställande hos två leverantörer. Socialförvaltningen begärde därför kompletterande information om vilken lokal familjerådgivningen kan erbjuda personer som exempelvis sitter i rullstol. Information om alternativ tillgänglig lokal inkom i början av 2017.

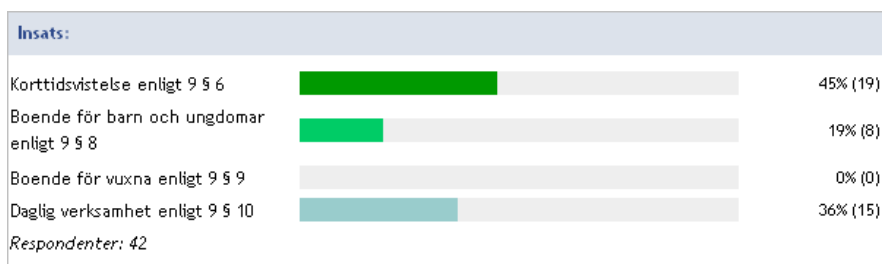
Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till samtliga leverantörerna inom valfrihetssystemet. Svarsfrekvensen var 100 % (18 respondenter inklusive egen regi). Resultatet tyder på att leverantörerna möter de krav som följdes upp i enkäten (exempelvis kompetenskravet kring sexologi samt att det ska finnas både manliga och kvinnliga familjerådgivare hos samtliga leverantörer).

LSS-verksamhet

Inom LSS verksamhetsområde har planerad avtalsuppföljning genomförts med 42 leverantörer. Därutöver har två avtalsuppföljningar gjorts på förekommen anledning (information om att lokalen inte var tillfredsställande samt ett klagomål på insatsens utförande). Ytterligare fyra avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte. Anledningen till detta var att verksamheten lagts ner eller att avtalet sagts upp. En avtalsuppföljning som var planerad kommer istället genomföras under 2017 på grund av en omorganisation hos leverantören.

Under året har två leverantörer sagt upp sina avtal då verksamheten avvecklats. Socialförvaltningen har sagt upp fyra avtal, flertalet på grund av att det inte funnits stockholmare i verksamheten men också för att leverantören inte mött avtalets krav.

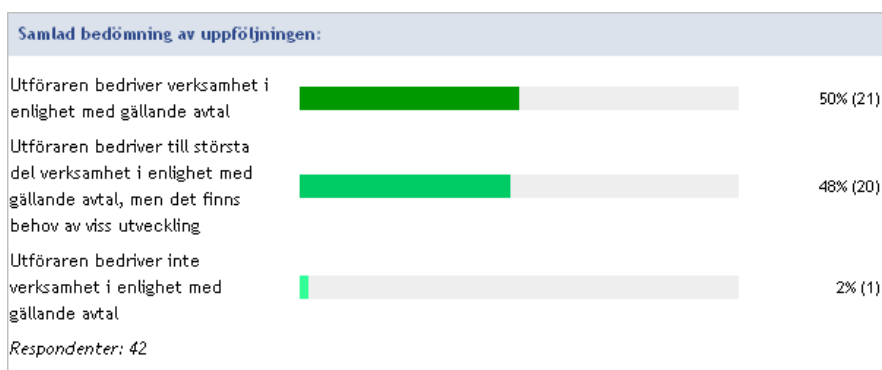
De verksamheter som följdes upp på förekommen anledning bedriver daglig verksamhet medan de planerade avtalsuppföljningarna var fördelade enligt bilden nedan.



* Det saknades leverantörer av vuxenboende enligt LSS när urvalet gjordes. Idag finns en enskild-regi-leverantör av vuxenboende.

Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet

Bilden nedan visar det samlade resultatet från avtalsuppföljningarna.



Den leverantör som inte bedrev verksamhet i enlighet med gällande avtal, avseende dokumentation och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, har fått tid för rättelse och återbesök kommer att göras i mars 2017 för kontroll.

Missbruksvård

Inom missbruksvården gjordes avtalsuppföljning genom platsbesök på två hem för vård eller boende (HVB) och på två stödboenden. En leverantör bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav medan tre leverantörer hade vissa utvecklingsbehov avseende kvalitetsledningssystem och dokumentation. Utvecklingsbehovet var inte av sådan art att det fanns behov av kompletteringar eller återbesök.

Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till leverantörerna inom ramavtalet. Svarsfrekvensen var 79,7 % (51 respondenter). Enkätresultatet tyder på att ramavtalet till största del fungerar inom de områden som följts upp. Leverantörerna är också relativt nöjda med samarbetet med beställarna och med avtalet. Se tabeller nedan, skala 0 (dåligt) – 10 (mycket bra).

Samarbete med socialsekreterare

	2014	2016	Förändring
Medelvärde	7,88	8,10	+ 0,22
Median	8	8	+/- 0

Nöjdhet med avtalet

	2014	2016	Förändring
Medelvärde	7,84	7,30	- 0,54
Median	9	8	- 1

Socialpsykiatri

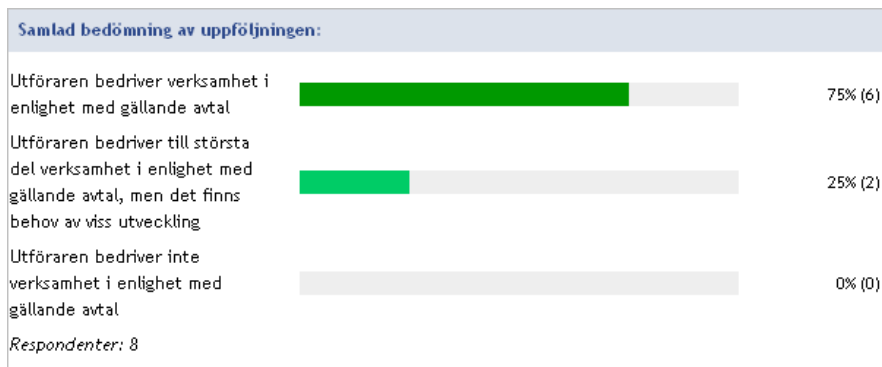
Hem för vård eller boende

Inom ramavtalet för HVB har två verksamheter följts upp. Bägge hade visst behov av fortbildning kring motiverande arbete och metoder, exempelvis motiverande samtal (MI). Socialförvaltningen begärde vidare in reviderad Lex Sarah-rutin från ena leverantören. Socialförvaltningen bedömde inte att det fanns behov av återbesök eller ytterligare kompletteringar.

Boendestöd

Nio leverantörer av boendestöd var valda för avtalsuppföljning varav åtta uppföljningar genomfördes. Den nionde leverantören följdes inte upp eftersom socialförvaltningen sade upp avtalet med anledning av att det framkommit kvalitetsbrister.

Resultatet från de åtta avtalsuppföljningarna som genomfördes ses i följande bild.



De två leverantörerna som hade behov av utveckling bedömdes möta avtalets krav efter att ha åtgärdat dokumentation och rutiner kring sekretess. Hos den ena leverantören gjordes ett återbesök för kontroll av dokumentation.

Sysselsättning

Inom socialpsykiatri ingår även sysselsättning i valfrihetssystemet. Tre leverantörer av sysselsättning var valda för avtalsuppföljning varav en sade upp avtalet i samband med att platsbesök skulle bokas. Två leverantörers verksamheter har därmed följts upp. En av leverantörerna bedömdes ha behov av viss utveckling för att fullt ut möta avtalets krav. Socialförvaltningen bedömde att det inte fanns behov av återbesök men att en reviderad version av Lex Sarah skulle skickas in.