

Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2019

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 antagna som utförare i stadens valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Socialförvaltningen har fram till 2019 haft som mål att följa upp en tredjedel av verksamheterna inom LOV. Under år 2019 planerades 120 verksamheter att följas upp. Skälen till att vissa uppföljningar inte genomförts har bland annat varit att avtal sagts upp och omprioritering av arbetsuppgifter. Från och med uppföljningsåret 2020 har en ny strategi för avtalsuppföljning tagits fram.

Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av verksamheterna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av åtgärder. De brister som förekommit har främst härrörts till genomförandeplaner, social dokumentation, rutiner och ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Innehåll

Sammanfattning	1
Om avtalsuppföljning	3
Ny strategi för avtalsuppföljning	3
Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster	4
Avlösar- och ledsagarservice	4
LSS-verksamhet.....	4
Boendestöd	5
Socialpsykiatri	5
Familjerådgivning	5
Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster	6
Enstaka platser för vuxna inom socialpsykiatri på tillståndspliktigt boende enligt SoL	6
Insatser för barn och unga (öppenvård, dygnetruntvård och jourhem).....	6
Insatser för personer med missbruk från Stockholms stad	6
55 akut- och korttidsplatser för vuxna hemlösa	6
Stödboenden för unga ensamkommande anvisade till Stockholms stad ..	6
Uppföljning av avtalstrohet, samtliga sociala tjänster .	Error! Bookmark not defined.

Om 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 stadsdelsförvaltningarna medan uppföljningen av ramavtalen och valfrihetssystemet för familjerådgivning följs upp av socialförvaltningen.

Avtalsuppföljning sker på olika sätt, genom löpande bevakning av ekonomisk status, och kontroll av tillstånd då flertalet av verksamheterna inom socialtjänst och LSS är tillståndspliktiga. Kontroll av aktuellt tillstånd sker vid verksamhetsbesök men även genom den skyldighet leverantörer har att meddela socialförvaltningen vid ändring av tillstånd. Vidare hanterar socialförvaltningen klagomål i enlighet med den rutin som finns upprättad för ändamålet. I denna rapport redogörs främst för de uppföljningar som skett genom verksamhetsbesök där de krav som ligger till grund för avtalet, upphandlingen eller valfrihetssystemet diskuteras och kontrolleras. De verksamheter som vid avtalsuppföljning eller klagomål 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.

Avtalsuppföljning från år 2020

Från uppföljningsåret 2020 sker avtalsuppföljningen efter en ny struktur. Huvudprincipen är en tillits- och riskbaserad modell med en sund balans mellan tillit och kontroll. Riskbedömning, som är ett av flera viktiga verktyg, är grunden för vilka avtalsområden, verksamheter och krav som ska prioriteras. Avtalsområdena riskbedöms utifrån typ av verksamhet, möjligheten till insyn och kända brister. Riskindikatorer kan även innefatta resultat av brukarundersökningar, erfarenhet från egna organisationen eller information från andra myndigheter. Riskbedömningen och principen om tillit avgör vidare vilka metoder och arbetssätt som är mest lämpliga. Målet är att uppnå en ändamålsenlig och effektiv avtalsuppföljning, och möjliggöra att så många upphandlade verksamheter som möjligt kan följas upp årligen. Detta förutsätter även en god samverkan med bland annat Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som utfärdar tillstånd och ansvarar för tillsyn inom socialförvaltningens avtalsområden.

Uppföljning LOV-avtal, sociala tjänster

Avlösar- och ledsagarservice

Avseende avlösar- och ledsagarservice ingår ett 80-tal verksamheter i LOV och planerad avtalsuppföljning har genomförts med 30 verksamheter. Ytterligare 10 avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte på grund av att sju avtal avslutades innan uppföljning varav majoriteten var kopplade till införandet av tillståndsplikt under året, och tre verksamheter kunde inte följas upp på grund av omprioritering av arbetsuppgifter. Dessa tre verksamheter kommer att följas upp under 2020.

De verksamheter, cirka 10 procent av de som följdes upp, som bedömdes inte bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal har genom kompletteringar och begäran om rättelse åtgärdat bristerna. Två avtal har sagts upp efter uppföljningsbesöket på begäran av leverantören.

Ny tillståndspliktig verksamhet 2019

2019 infördes tillståndsplikt för hemtjänst som även innefattar avlösar- och ledsagarservice enligt SoL inom ramen för samma tillstånd. Socialförvaltningen har kontinuerligt under året bevakat att företagen sökt tillstånd, i de fall det inte har gjorts har avtal hävts.

Informations- och dialogforum

Socialförvaltningen har bjudit in samtliga verksamheter (egenregi, entreprenader och enskild regi) till två informations- och dialogmöten under 2019. Syftet med dessa dialogforum är att sprida relevant information till verksamheterna och skapa dialog mellan verksamheter och socialförvaltningen.

LSS-verksamhet

I denna grupp ingår verksamheter som korttidsvistelse, korttidsstillsyn, bostad med särskild service för barn eller ungdomar respektive vuxna och daglig verksamhet. Inom området ingår cirka 185 verksamheter (i slutet av 2018) i LOV och planerad avtalsuppföljning har genomförts med 50 utförare. Ytterligare 11 uppföljningar var planerade men genomfördes inte på grund av följande. Två avtal blev uppsagda innan uppföljningsbesöket och flertalet verksamheter har inte kunnat följas upp på grund av omprioritering av arbetsuppgifter, dessa kommer att följas upp under 2020.

De verksamheter som bedömts inte bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal har fått möjlighet att åtgärda bristerna genom

kompletteringar eller begäran om rättelse. Inget avtal har ännu sagts upp på grund av bristerna.

Informations- och dialogforum

Socialförvaltningen har bjudit in samtliga verksamheter (egenregi, entreprenader och enskild regi) till två informations- och dialogmöten under 2019. Syftet med dessa dialogforum är att sprida relevant information till verksamheterna och skapa dialog mellan verksamheter och socialförvaltningen.

Boendestöd

Avseende boendestöd ingår cirka 40 verksamheter i LOV och planerad avtalsuppföljning har genomförts med 13 verksamheter. Samtliga verksamhetsbesök förutom två genomfördes, skälet var omprioritering av arbetsuppgifter. Dessa verksamheter kommer att följas upp under 2020. Samtliga verksamheter som följdes upp, förutom två, bedömdes bedriva verksamhet i enlighet med gällande avtal. Bristerna för de två verksamheterna hanterades genom att rättelse begärdes och genomfördes.

Ny tillståndspliktig verksamhet 2019

2019 infördes tillståndsplikt för hemtjänst som senare bedömdes innefatta även boendestöd inom ramen för samma tillstånd. Socialförvaltningen har kontinuerligt under året bevakat att företagen sökt tillstånd, i de fall det inte har gjorts har avtal hävts.

Socialpsykiatri

I denna grupp ingår sysselsättning, stödboende och bostad med särskild service SoL. Två stödboenden, de enda i enskild regi och fyra sysselsättningsverksamheter av totalt 10 valdes för uppföljning genom verksamhetsbesök. Ett verksamhetsbesök, inom sysselsättning har inte genomförts då avtalet sagts upp på begäran av leverantören. Två verksamheter bedömdes inte uppfylla kriteriet att de bedriver verksamhet i enlighet med gällande avtal men har efter komplettering och begäran om rättelse bedömts uppfylla kriteriet.

Familjerådgivning

Ingen uppföljning har genomförts under året förutom månatlig uppföljning av fakturor och samtalsstatistik. Samtliga verksamheter kommer att följas upp under 2020.

Uppföljning LOU-avtal, sociala tjänster

Enstaka platser för vuxna inom socialpsykiatri på tillståndspliktigt boende enligt SoL

En uppföljning för avtalsområdet påbörjades vid årsskiftet och pågår fortfarande. Uppföljningen innefattar bland annat kontroll av tillstånd och enkätundersökning avseende stadsdelsförvaltningarnas respektive utförarnas upplevelse av avtalet. Resultatet redovisas i nästa årsrapport.

Insatser för barn och unga (öppenvård, dygnetruntvård och jourhem)

Då nya upphandlingar genomfördes under året prioriterades inga särskilda uppföljningsinsatser inom avtalsområdet. Uppföljning av de nya avtalen kommer att prioriteras under 2020.

Insatser för personer med missbruk från Stockholms stad

Då ny upphandling genomfördes under året prioriterades inga särskilda uppföljningsinsatser inom avtalsområdet. Uppföljning av de nya avtalen kommer att prioriteras under 2020.

55 akut- och korttidsplatser för vuxna hemlösa

Ingen uppföljning har genomförts under året, verksamheten kommer att följas upp under 2020.

Stödboenden för unga ensamkommande anvisade till Stockholms stad

Ingen uppföljning har genomförts under året. Avtalsområdet kommer att följas upp under 2020 i den mån placeringar sker från ramavtalet.