



Handläggare: Annika Andersson
Telefon: 08-508 25 061

Till
Socialnämnden

Sammanställning av genomförda uppföljningar inom avlösar- och ledsagarservice som ingår i LOV

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner ärendet.
2. Socialnämnden överlämnar ärendet till kommunstyrelsen för beslut.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen har planerat, samordnat och sammanställt uppföljningen av 33 utförare av avlösar- och ledsagarservice år 2011 och 25 utförare år 2010. Utförarna ingick i Stockholms stads valfrihetssystem. Uppföljningarna visar förbättringar från år 2010 till 2011 inom vissa områden så som kvalitetssystem och synpunkter och klagomål. Uppföljningen visade också en försämring inom området ledning där kompetensen inte alltid överensstämde med avtal. Ett antal företag behöver vidare öka kunskapen kring Lex Sarah och förbättra dokumentationen.

År 2012 genomförs uppföljningen av avlösar- och ledsagarservice enligt samma modell som åren 2010 och 2011. Därefter föreslår förvaltningen att uppföljningen av insatserna inkorporeras i övrig avtalsuppföljning som socialförvaltningen



ansvarar för. Detta innebär att rapport om avtalsuppföljning görs till socialnämnden men inte till kommunfullmäktige.

Bakgrund

Stockholms stads upphandlar ledsagar- och avlösarservice enligt lagen om valfrihetssystem¹ (LOV) genom socialnämnden. Insatserna beviljas enligt socialtjänstlagen² (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade³ (LSS).

Kommunfullmäktige beslöt år 2005 om en uppföljningsmodell avseende vård- och omsorgsboenden, hemtjänst samt avlösar- och ledsagarservice som ingår i LOV. I beslutet anges att en sammanställning ska skickas till kommunfullmäktige vartannat år. Äldrenämnden ansvarar för uppföljningen av vård- och omsorgsboenden och hemtjänst medan socialnämnden ansvarar för uppföljningen av avlösar- och ledsagarservice.

Uppföljningen av avlösar- och ledsagarservice sker genom att stadsdelsförvaltningarna eller socialförvaltningen gör ett platsbesök hos utföraren och går igenom en frågemall. Uppföljningen dokumenteras i ett webbsystem och återkopplas till utföraren. Socialförvaltningen administrerar och samordnar uppföljning och dokumentation samt sammanställer det övergripande resultatet. Socialförvaltningen publicerar även varje företags uppföljning på Jämför service.

Ärendet

Socialförvaltningen sammanställer genomförda uppföljningar av avlösar- och ledsagarservice.

Ärendets beredning

Ärendet är berett av organisations- och föreningsstöd, avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Förvaltningens redovisning av resultat

¹ Lag 2008:962

² Lag 2001:453

³ Lag1993:387



Urval

Stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen har följt upp utförare av avlösar- och ledsagarservice årligen sedan 2010. Uppföljningen dokumenteras i ett webbsystem och samtliga företag som ingick i valfrihetssystemet den 1 januari har följts upp⁴. År 2010 följdes 25 utförare⁵ upp och år 2011 33 utförare⁶. Ett visst bortfall har förekommit, bl.a. med anledning av inga eller få brukare. Bortfallet ingår inte i redovisat antal uppföljningar. År 2010 genomfördes inte uppföljning på tre företag. Motsvarande siffra år 2011 var fem företag.

Resultat

Nedan redovisas delar av uppföljningen för åren 2010 och 2011. Redovisningen visar det totala resultatet av uppföljningen och inte per företag. Observera att uppföljningarna genomfördes vid olika tidpunkter under en årslång period. Hos vissa företag där stora avvikelser noterats har stadsdelsförvaltningarna gjort återbesök eller bett om skriftliga kompletteringar.

Kvalitetssystem, synpunkter och klagomål

Uppföljningarna år 2011 visade att 91 % av utförarna hade ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som bedömdes möta Socialstyrelsens krav. Detta var en förbättring från år 2010 då siffran var 79 %.

Samtliga utförare bedömdes år 2011 ha ett system för synpunkts- och klagomålshantering. Hos 21 % av utförarna saknades dock redovisning över inkomna synpunkter och klagomål och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa. Detta var en förbättring från år 2010 då siffran var 29 %.

Ekonomi och administration

För flertalet utförare rapporterades år 2011 att ekonomi och administration fungerade väl inom de flesta frågeområden. Hos 18 % av utförarna rapporterades dock att antalet utförda timmar och antalet debiterade timmar inte överensstämde. Detta är en förbättring från år 2010 då siffran var 25 %. Bristerna i fakturering har inte bedömts vara avsiktliga då de både gynnat och missgynnat utföraren. Vanligtvis handlar det om att tidrapporter inte kommit in i tid eller att en brukare avbokat mycket sent. I några fall rapporteras problem att koppla upp mot Paraplyet.

⁴ Företag kan ansöka om att gå med i valfrihetssystemet 4 ggr/år (Den 15 februari, maj, augusti eller november)

⁵ Antal brukare på verksamheterna var 1783 stycken

⁶ Antal brukare på verksamheterna var 1225 stycken

Ledning och personal

För flertalet utförare rapporterades år 2011 att ledning och personal är tillfredsställande inom de flesta frågeområden. Hos 19 % av utförarna rapporterades dock att platsansvarig saknar relevant högskoleutbildning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning. Detta är en försämring från år 2010 då siffran var 17 %. Ledarskapet byts relativt ofta inom företagen och de rapporteras inte alltid till socialförvaltningen som ska godkänna kompetensen hos platsansvariga.

Hos 9 % av utförarna saknades planer för kompetensutveckling. Detta är en förbättring från år 2010 då siffran på utförare som saknade kompetensutvecklingsplaner var 25 %. Hos 94 % av utförarna fanns år 2011 introduktion för nyanställda i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget. Detta är en förbättring från år 2010 då siffran på introduktion enligt förfrågningsunderlaget var 79 %.

Avvikelser generellt och dokumentation

Hos 66 % av företagen rapporterades år 2011 olika typer av avvikelser. Detta är en försämring från år 2010 då siffran var 62 %. Liksom år 2010 rör sig avvikelserna främst om att ledningens kompetens inte överensstämde med avtalet och brister i dokumentationen. Av samtliga granskade genomförandeplaner år 2011 bedömdes 53 % uppfylla riktlinjerna för dokumentation fullt ut. För den löpande dokumentationen var motsvarande siffra 57 %. Flera företag saknade år 2011 en reviderad rutin för Lex Sarah⁷.

Beroende på bristernas allvar har stadsdelsförvaltningarna antingen gjort ytterligare platsbesök, bett att utföraren skickar kompletteringar eller uppmanat utföraren att åtgärda bristerna till nästa års besök.

Sammanfattande bedömning

Stockholms stad införde valfrihet för ledsagar- och avlösarservice år 2010. Enligt avtalet med godkända företag ska insatserna utföras med god kvalitet och den enskilde ska ha inflytande över utformning och tider.

De uppföljningar som stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen genomfört åren 2010 och 2011 visar att förbättringar skett hos företagen inom ett flertal områden så som kvalitetssystem samt synpunkter och klagomål. Inom området ledning har dock en försämring skett och platsansvariga har inte alltid rätt

⁷ Ny lagstiftning från 1/7-11



kompetens. När detta har upptäckts har företaget fått viss tid på sig att anställa en person som motsvarar avtalets krav. I flera fall har ledningen bytts på företagen utan att socialförvaltningen har meddelats eller godkänt bytet.

Flera företag bedömdes vid uppföljningarna ha låg kunskap om Lex Sarah och dess förändringar. Rutiner saknades eller var inte aktuella. I likhet med tidigare år finns brister i dokumentationen hos utförarna. Detta är ett vanligt utvecklingsområde för insatser enligt SoL och LSS. Att genomförandeplaner upprättas och att den löpande dokumentationen förs gentemot denna är mycket angeläget.

Socialförvaltningen kommer tillsammans med stadsdelsförvaltningarna följa upp områdena ledning, Lex Sarah och dokumentation under år 2012.

Fortsatt uppföljning av avlösar- och ledsagarservice

Socialförvaltningen följer systematiskt upp de stadsövergripande avtal som socialnämnden tecknat. Avtalsuppföljningen avser både LOU- och LOV-avtal för Stockholms stads räkning. Avtalsuppföljningen avser socialtjänst som avdelningen för stadsövergripande sociala frågor ansvarar för, dvs. avlösning och ledsagning, barn- och ungdom, familjerådgivning, LSS-verksamhet, missbruk och vuxenvård samt socialpsykiatri.

Socialförvaltningen föreslår att uppföljningen av ledsagar- och avlösarservice inkorporeras i övrig uppföljning som socialförvaltningen samordnar. Detta skulle innebära att ett antal utförare inom samtliga verksamhetsområdena⁸ väljs ut för uppföljning. Prioritering av insats för uppföljning och urval av företag görs årligen. Det skulle också innebära att sammanställning och rapportering av avtalsuppföljning går till socialnämnden men inte kommunfullmäktige. Uppföljningsmodellen för LOV-avtal ligger för beslut av kommunfullmäktige år 2012⁹.

Förslag

Socialförvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner sammanställningen av genomförda uppföljningar inom avlösar- och ledsagarservice och överlämnar ärendet till kommunstyrelsen för beslut.

⁸ LSS-verksamhet, socialpsykiatri samt ledsagar- och avlösarservice

⁹ SoN 1.2-0413/2011