

**Årsrapport:
Avtalsuppföljning
2015**

Mars 2016

Rapport avtalsuppföljning - 2015
Mars 2015

Dnr: 2.11.6-13/2016

Utgivningsdatum: 2015-02-22

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 socialtjänstlagen (2001:453) och Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och som är upphandlade enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) eller Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) av socialnämnden. Uppföljningen av entreprenadavtal redovisas inte i denna årsrapport.

Under år 2015 har ca 95 verksamheter i enskild regi följts upp. Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av utförarna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av kompletteringar eller rättelse. 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. Ett fåtal avtal har hävts eller sagts upp med anledning av sådant som framkommit vid avtalsuppföljningen.

Innehåll

Sammanfattning	3
Resultat av avtalsuppföljning	5
Avlösar- och ledsagarservice	5
Resultat avtalsuppföljning avlösar- och ledsagarservice	5
Barn och unga	6
Familjerådgivning	6
LSS-verksamhet	7
Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet	7
Missbruksvård	8
Socialpsykiatri	8
Hem för vård eller boende	8
Boendestöd	8
Sysselsättning	9

Resultat av avtalsuppföljning

Socialförvaltningen följer upp de stadsövergripande avtal som socialnämnden tecknat för den egna nämnden och stadsdelsnämnderna. Avtalsuppföljningen av verksamheter inom valfrihetssystemen för personer med funktionsnedsättning och personer med psykisk funktionsnedsättning görs tillsammans med stadsdelförvaltningarna medan uppföljningen av ramavtalen och valfrihetssystemet för familjerådgivning följs upp helt och hållet av socialförvaltningen. Avtalsuppföljningen är i första hand stödjande men tvister kan uppstå i undantagsfall.

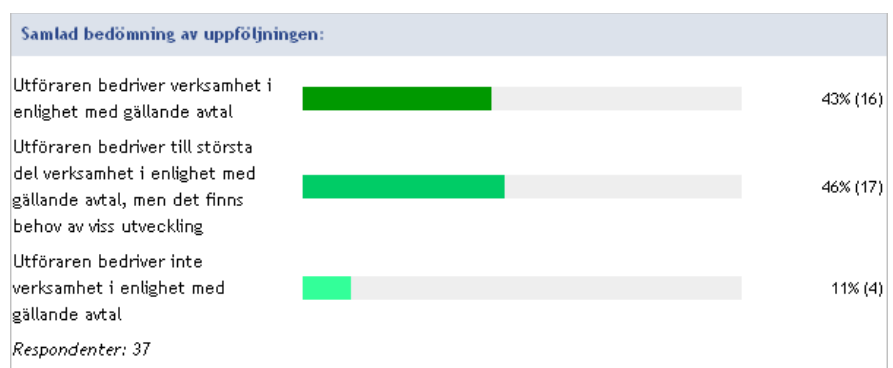
Denna årsrapport är en övergripande sammanfattning av den totala avtalsuppföljningen som genomförts under år 2015. Varje avtalsuppföljning har dokumenterats och diarieförts separat.

Avlösar- och ledsagarservice

Inom verksamhetsområdet avlösar-/ledsagarservice har planerad avtalsuppföljning genomförts med 37 utförare. Därutöver har två avtalsuppföljningar gjorts på förekommen anledning och ett möte har hållits på förvaltningen med anledning av klagomål på utförare. Ytterligare tolv avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte. Detta berodde vanligen på att verksamheten lagt ner eller att det inte fanns några Stockholmare i verksamheten. Fem avtal har avslutats i samråd med utförare då de inte bedrivit någon avlösar-/ledsagarverksamhet.

Resultat avtalsuppföljning avlösar- och ledsagarservice

Resultatet från den planerade avtalsuppföljningen redovisas i bilden nedan.



De utförare som vid avtalsuppföljningarna inte bedöms bedriva verksamhet fullt ut i enlighet med gällande avtal får viss tid på sig att lämna in kompletteringar (t.ex. upprätta skriftliga rutiner i kvalitetsledningssystemet) eller göra rättelse (t.ex. förbättra dokumentationen kring brukarens insats). När brister finns i t.ex. dokumentation görs vanligen återbesök för att säkerställa att utföraren åtgärdat problemet. Ett avtal har hävts med anledning av brister i verksamheten och ett avtal har sagts upp. Övriga utförare bedöms ha åtgärdat bristerna på ett tillfredsställande sätt.

Barn och unga

Inom verksamhetsområdet barn och unga har två uppföljningar genomförts under året. Båda på förekommen anledning. Flera uppföljningar var planerade inom verksamhetsområdet men en omprioritering av uppföljningsresursen gjordes mot att delta i att ta fram nytt förfrågningsunderlag för ramavtalsupphandlingen 2016-2018, samt att utvärdera de anbud som kom in. Resultatet från de avtalsuppföljningar som genomfördes på förekommen anledning visade att utförarna inte fullt ut utförde beställda insatser på ett sådant sätt som placerande nämnd kunde förvänta sig, bl.a. avseende boendemiljö och bemötande. Dessa två utförare ingår inte i det ramavtal som gäller fr.o.m. januari 2016.

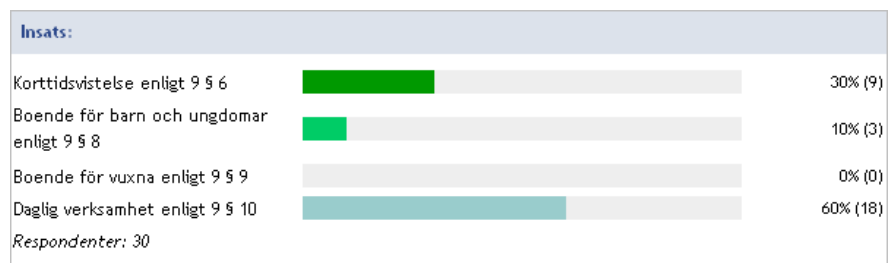
Familjerådgivning

Tre utförare som bedriver familjerådgivning har följts upp under året. Vid platsbesöken fann Socialförvaltningen att verksamheten till största del bedrevs i enlighet med stadens avtal för familjerådgivning men att det fanns visst behov av utveckling. Socialförvaltningen har begärt rättelse av en utförare på grund av brister i kompetens avseende sexologi samt i rutinen för synpunkter/klagomål. För de två andra utförarna tydliggjordes villkor för öppettider och kravet att ha god spårbarhet i underlagen för fakturering.

LSS-verksamhet

Inom LSS verksamhetsområde har avtalsuppföljning genomförts planerat med 30 utförare. Därutöver har en avtalsuppföljning gjorts på förekommen anledning. Ytterligare tre avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte, anledningen till detta var vanligen att inga Stockholmare fanns i verksamheten eller på grund av att det blivit missförstånd i kommunikationen.

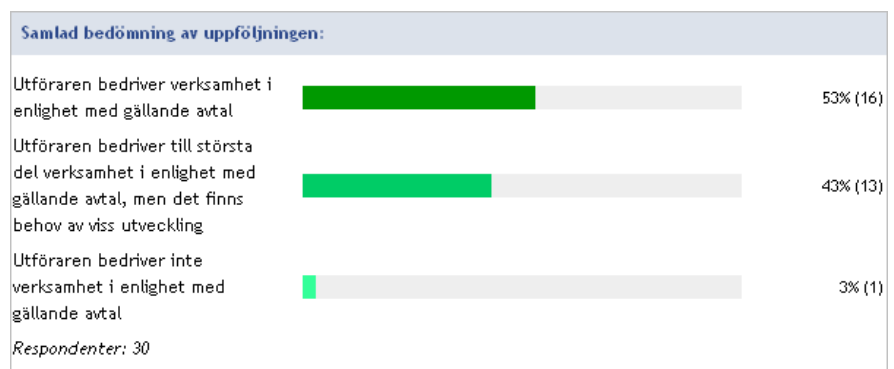
Den verksamhet som följdes upp på förekommen anledning bedriver daglig verksamhet medan de planerade avtalsuppföljningarna var fördelade enligt bilden nedan.



* Det saknas utförare i enskild regi inom valfrihetssystemet för vuxenboende enligt LSS

Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet

Bilden nedan visar det samlade resultatet från avtalsuppföljningarna.



De utförare som vid avtalsuppföljningarna inte bedöms bedriva verksamhet fullt ut i enlighet med gällande avtal får viss tid på sig att lämna in kompletteringar (t.ex. upprätta skriftliga rutiner i kvalitetsledningssystemet) eller göra rättelse (t.ex. förbättra dokumentationen kring brukarens insats). När brister finns i t.ex. dokumentation eller brandskydd görs vanligen återbesök för att säkerställa att utföraren åtgärdat problemet. Inget avtal har sagts upp eller hävts med anledning av brister i verksamheten utan utförare har åtgärdat bristerna på ett tillfredsställande sätt.

Missbruksvård

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

Socialpsykiatri

Hem för vård eller boende

Inom ramavtalet för HVB har fem verksamheter följts upp. Samtliga hade visst behov av utveckling och av en utförare begärdes rättelse avseende bemanning. I övrigt begärde socialförvaltningen att utförarna skulle utveckla den strukturerade sysselsättningen och tillgången till arbetsterapeut för brukarna i verksamheten. Efter rättelse och kompletterande information bedömdes samtliga utförare till största del möta avtalets krav.

Som komplement till platsbesök har en enkät skickats ut till utförarna inom ramavtalet. Enkätresultatet 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 hade en lägre svarsfrekvens än tidigare och det går därför inte dra några slutsatser kring om avtalet har använts mer eller mindre än tidigare år. Personalen tycks ha den kompetens som efterfrågas i avtalet förutsatt att personal som inte har relevant utbildning har relevant erfarenhet vilket resultaten tyder på. Enkätundersökningen visar att verksamheterna generellt har ett visst utvecklingsbehov avseende rutiner och dokumentation.

Boendestöd

Åtta utförare av boendestöd var valda för avtalsuppföljning varav sju uppföljningar genomfördes. Den åttonde utföraren följdes inte upp på grund av att klagomål kring dennes användning av anhöriganställningar inkom. Detta ledde till att avtalet sades upp.

Resultatet från de sju avtalsuppföljningarna visade att fyra utförare hade behov av utveckling avseende personalens kompetens och

ledningssystemen för det systematiska kvalitetsarbetet. Slutdatum sattes för att åtgärda bristerna. Övriga utförare bedömdes möta avtalets krav.

Sysselsättning

Inom socialpsykiatrien ingår även sysselsättning i valfrihetssystemet och avtalsuppföljningarna görs därför både av stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen. Fyra utförare av sysselsättning har följts upp och av dessa bedömdes en ha behov av viss utveckling för att fullt ut möta avtalets krav. Eftersom bristerna avsåg dokumentation kring brukarna och verksamhetens systematiska brandskyddsarbete gjordes ett återbesök för att kontrollera att bristerna åtgärdats inom given tid. Vid återbesöket konstaterades att så var fallet och samtliga utförare av sysselsättning som följdes upp under år 2015 bedöms därför möta avtalets krav.