

[Klicka här och skrivrubrik](#)

# Pilotstudie - Uppföljningsmodell

December 2022

[start.stockholm](http://start.stockholm)

Klicka här för att ange Dnr  
2 (30)

**Rapport om budgetuppdrag pilotstudie uppföljningsmodell**  
December 2022

**Dnr:** Klicka här för att ange Dnr  
**Utgivare:** Socialförvaltningen

## Sammanfattning

Socialnämnden har i budget 2022 tilldelats uppdraget att tillsammans med stadsdelsnämnderna införa en modell för individcentrerad uppföljning inom socialtjänsten med tillhörande utbildningar och pilotstudie inom uppföljningar av HVB-placeringar.

Syftet med en enhetlig uppföljningsmodell är att säkra god kvalitet för stadens brukare och medarbetare. En systematisk uppföljningsmodell förväntas samla in information om huruvida den biståndsbedömda insatsen leder till förändring för individen på individnivå liksom på aggregerad nivå. Information från uppföljningar ur ett aggregerat perspektiv ger ett viktigt bidrag till den kontinuerliga verksamhetsutvecklingen som bedrivs inom socialtjänsten på stadsövergripande och lokal nivå.

Information från individuppföljningar är ett viktigt komplement till avtalsuppföljningen då den ger fakta som är nödvändig för förändrings- och förbättringsarbetet. Förhoppningen med uppföljningsmodellen är att den samlade bedömningen ska föranleda underlag och viktig fakta som kan bistå socialförvaltningen vid prioritering av vilka avtal som ska följas upp. Utförare med tydlig avvikelse bör prioriteras genomgå en fördjupad uppföljning. Uppföljningsmodellens arbetssätt har testats i en pilotstudie inom uppföljningar av HVB-placeringar till följd av den granskning som IVO (Inspektionen för vård och omsorg) utfört på uppdrag av regeringen som synliggjort omfattande brister inom HVB och stödboenden.

Sex stadsdelsförvaltningar har ingått i pilotstudien:

Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hägersten-Älvsjö, Spånga-Tensta, Skarpnäck och Södermalm. Det är tre verksamhetsområden som ingått i pilotstudien: barn och unga, vuxen/missbruk och socialpsykiatri.

Syftet med rapporten är att presentera pilotstadsdelarnas erfarenheter av uppföljningsmodellen samt redovisa resultat av inrapporterade uppföljningsärenden under perioden april till och med september 2022. Vidare är syftet med rapporten att redogöra för åtgärder och aktiviteter som skulle utredas vidare i syfte att utveckla stadens uppföljningsarbete.

I arbetet med budgetuppdraget har socialförvaltningen tagit fram en enkät samt anordnat två workshops för pilotsstadsdelarna. Den

första workshopen genomfördes i april 2022 och syftade till att ge socialsekreterare och biståndshandläggare teoretiska kunskaper i uppföljningsprocessen och tillhörande juridik med särskilt fokus på individuppföljning och avtalsuppföljning. Vidare syftade den första workshopen till att reflektera och diskutera de framtagna frågeformuleringarna samt pilotdeltagarnas syn på deras uppföljningsansvar. Den andra workshopen genomfördes i oktober 2022 och syftade till att ge pilotdeltagarna ytterligare kunskaper avseende uppföljningsansvar, klagomål och avvikelser. Vidare syftade workshopen till att presentera resultatet av de inrapporterade uppföljningsärenden samt inhämta pilotstadeltagarnas erfarenheter av uppföljningsmodellen.

I rapporten återfinns ett avsnitt innehållande uppföljningsinriktningar och uppföljningsansvar, omvärldsbevakning på området och en redogörelse för den pilottestade uppföljningsmodellen.

Inom ramen för arbetet med budgetuppdraget föreslår socialförvaltningen att följande åtgärder skulle kunna utredas vidare i syfte att utveckla stadens uppföljningsarbete:

- Utveckla sociala system som möjliggör enkel hantering och inrapportering av data.
- Fortsatt behov av att ta fram riktade utbildningar till medarbetare inom socialtjänstens myndighetsutövning gällande uppdrag och beställningar utifrån genomförandeplan.
- Framtagande av utbildning kopplat till uppföljning av insatser och uppföljning av utförandets kvalitet.
- Säkerställa att dokumentation och uppföljning av genomförandeplaner genomförs.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningarna inventera behov av kunskaphöjande insatser avseende möjligheterna att tillämpa sanktioner vid överträdelser av leverantör.
- Sprida klagomålsrutinen gällande upptäckt av otillräckligheter inom verksamhet som Stockholms stad har ramavtal med i samtliga stadsdelsförvaltningar.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningarna arbeta med kompetensutveckling avseende uppföljningsansvar,

hantering av olämpliga leverantörer och kopplingen till välfärdsbrott.

- Behov av att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fortsatt arbeta med frågor rörande förbättrad arbetsituation och otillåten påverkan för socialsekreterare/biståndshandläggare.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningar utreda möjligheterna till funktioner inom stadsdelsförvaltningarna som arbetar särskilt med avtal, sköter klagomål och avvikelser samt håller kontakten med socialförvaltningen.

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>7</b>
Syfte och mål .....	7
Metod och tillvägagångssätt .....	8
<b>Uppföljningsinriktningar och uppföljningsansvar</b> .....	<b>10</b>
<i>Individuppföljning</i> .....	11
<i>Verksamhetsuppföljning</i> .....	11
<i>Avtalsuppföljning</i> .....	11
<b>Omvärldsbevakning</b> .....	<b>12</b>
<b>Uppföljningsmodellen</b> .....	<b>13</b>
<b>Enkät för inrapportering av data</b> .....	<b>15</b>
Genomförande och avgränsningar .....	15
Resultat.....	16
<i>Sammanfattning av resultatet</i> .....	19
<b>Workshop 1 och 2</b> .....	<b>20</b>
Genomförande och avgränsningar .....	21
Resultat workshop 1 .....	21
Resultat workshop 2 .....	23
<b>Analys och förslag</b> .....	<b>24</b>
<i>Frågor till brukaren</i> .....	25
<i>Bedömning av utförare</i> .....	26
<i>Uppföljningsansvar, klagomål och avvikelser</i> .....	27
<b>Jämställdhetsanalys</b> .....	<b>29</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>29</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>30</b>

## Bakgrund

Socialnämnden har i budget 2022 tilldelats uppdraget att tillsammans med stadsdelsnämnderna införa en modell för individcentrerad uppföljning inom socialtjänsten med tillhörande utbildningar och pilotstudie inom uppföljningar av HVB-placeringar.

I arbetet med budgetuppdraget har socialförvaltningen under våren 2022 skickat ut en enkät med tillhörande frågeformuleringar att använda vid individuppföljning till pilotstadsdelarna under en mätperiod från april till och med september 2022. Vidare har socialförvaltningen inom ramen för budgetuppdraget anordnat två workshops innehållande teoretiska avsnitt gällande uppföljningsprocessen med tillhörande juridik samt gruppdiskussioner gällande uppföljningsansvar och reflektioner avseende uppföljningsmodellen. Den första workshopen genomfördes under våren och den andra workshopen genomfördes under hösten 2022. En beskrivning av genomförandet och resultaten av enkäten redovisas i rapporten under avsnittet *Enkät*. En beskrivning av genomförandet och resultaten av workshop 1 och 2 redovisas i rapporten under avsnitten *Workshop 1 och 2*.

Socialförvaltningen har inom ramen för budgetuppdraget intensifierat det interna samarbetet med enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd i syfte att identifiera förutsättningar och behov av omhändertagandet av uppföljningsresultatet, avvikelser och klagomål. Socialförvaltningen har fortsatt samverka med stadsledningskontorets juridiska avdelning i synnerhet vad gäller metodutvecklingen för omhändertagande av uppföljningsresultatet i avtal och kommande upphandlingar.

## Syfte och mål

Socialnämnden har i budget 2022 tilldelats uppdraget att tillsammans med stadsdelsnämnderna införa en modell för individcentrerad uppföljning inom socialtjänsten med tillhörande utbildningar och pilotstudie inom uppföljningar av HVB-placeringar.

Syftet med rapporten är att presentera pilotstadsdeltagarnas erfarenheter av uppföljningsmodellen samt redovisa resultat av inrapporterade uppföljningsärenden under perioden april till och med september 2022. Vidare är syftet med rapporten att presentera förslag på åtgärder i syfte att utveckla stadens fortsatta uppföljningsarbete.

## Metod och tillvägagångssätt

I Stockholms stads budget 2021 fick socialnämnden i uppdrag att utveckla och systematisera uppföljningen av hur klienterna och brukarna upplever effekten av de insatser de erhåller genom socialtjänsten. Att tillsammans med stadsdelsnämnderna utveckla en modell för verksamhetsuppföljning för samtliga verksamheter inom socialtjänsten oavsett regiform. Samt att socialnämnden ska följa upp socialtjänsten i staden med fokus på förändring i brukarens situation på grund av socialtjänstens insatser. Socialnämnden gjorde bedömningen i ett tidigt skede under 2021 att sammanlänka budgetuppdraget. Resultatet blev en uppföljningsmodell som bygger på resultat från tre olika uppföljningsinriktningar, individuppföljning, verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning.

Stockholms stads avdelningschefer fick tidigt under våren 2022 information om att uppföljningsmodellens arbetssätt skulle testas i en pilotstudie. Sex stadsdelsförvaltningar anmälde intresse att ingå i pilotstudien; Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hägersten-Älvsjö, Spånga-Tensta, Skarpnäck och Södermalm. Enskilda avstämningar med respektive stadsdelsförvaltnings utsedda kontaktpersoner genomfördes efter intresseanmälan om att delta i pilotstudien. Kontaktpersonernas roller varierade men till största del bestod de av enhetschefer, verksamhetscontrollers och verksamhetsutvecklare. Syftet med avstämningarna var att informera om bakgrund till budgetuppdraget och pilotstudien, tidplan, förväntningar på pilotdeltagarna samt besvara frågor och funderingar från stadsdelsförvaltningarna. För en del stadsdelsförvaltningar bokades ytterligare avstämningar och för andra hölls dialogen via mail och telefon.

I arbetet med budgetuppdraget har socialförvaltningen under våren 2022 skickat ut en enkät med tillhörande frågeformuleringar att använda vid individuppföljning till pilotstadsdelarna under en mätperiod från april till och med september 2022. De framtagna frågeställningarna som är riktade till brukaren har diskuterats med utredare vid socialförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor i syfte att säkerställa att frågeställningarna är generiska och tillämpningsbara. Frågeställningar som avses användas vid bedömning av leverantören har diskuterats med juridiska avdelningen och statistiker i syfte att säkerställa att formuleringarna är ändamålsenliga.



Arbetet med framtagandet av uppföljningsmodellen har i huvudsak skett i samverkan och tillsammans med stadsledningskontorets juridiska avdelning. Vidare har arbetet med uppföljningsmodellen skett i samråd med enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd på socialförvaltningen. Synpunkter på uppföljningsmodellen i allmänhet och frågeställningarna i synnerhet har inhämtats från pilotdeltagarna under workshops i april och oktober 2022.

Omvärldsbevakning har bestått i samtal med externa myndigheter såsom SKR, Socialstyrelsen, IVO, StorSthlm, Försäkringskassan och andra kommuner liksom interna samtal inom Stockholms stad. Omvärldsbevakningen har även bestått i genomgång av rapporter, forskning och lagstiftning.

## Uppföljningsinriktningar och uppföljningsansvar

Målet med uppföljning är att säkra god kvalitet för stadens brukare och medarbetare. Uppföljning syftar även till att säkerställa att skattemedel förvaltas på ett resurseffektivt sätt. Uppföljning av verksamheter är också en del i arbetet för att motverka välfärdsbrott.

Enligt Kommunallagen 6 kap. 6 § ska nämnderna ”*var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.*”<sup>1</sup>.

Det är den beslutande nämnden som ansvarar för att den enskilde får sin biståndsbedömda insats verkställd enligt det beslut som nämnden har fattat. Den beslutande nämnden har ett ansvar för att insatsen följs upp enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen. Den beslutande nämnden behöver också dokumentera uppföljningen. I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS: 2014:5) beskrivs både vad som ska och vad som bör dokumenteras i samband med en uppföljning.<sup>2</sup>

I 5 kap. 23 § SOSFS 2014:5 framgår att: *Åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt nämndens beslut och gällande författningar ska dokumenteras. Detsamma ska gälla åtgärder som vidtas av nämnden för att följa upp insatsen mot fastställda mål och den planering som har gjorts tillsammans med den enskilde. Av dokumentationen ska det också framgå om den enskilde har fört fram några klagomål till nämnden på handläggningen av ett ärende eller på genomförandet av en insats och i så fall vilka åtgärder som har vidtagits av nämnden*<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Kommunallag (1991:900) 6 kap. 7 §

<sup>2</sup> Socialtjänstlag (2001:453)

<sup>3</sup> Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten SOSFS 2014:5.

Att följa upp brukarens egen upplevelse av effekten av den beviljade insatsen är av vikt av fler skäl. Dels för att se huruvida den beviljade insatsen tillgodoser behovet hos brukaren och dels viktig därför den genererar information som är användbar för förändrings- och förbättringsarbete. Information från individuppföljning är ett viktigt komplement för verksamhetsuppföljningen och för avtalsuppföljningen då informationen kan bättre förutsättningar att garantera att tjänstens utföranderesultat motsvarar ställda krav.<sup>4</sup>

### **Individuppföljning**

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter krävs individuppföljning för att garantera god kvalitet i beslutade insatser. Utgångspunkten i individuppföljningen är brukaren och den beslutade insatsen. Syftet är att kontrollera att målsättningar för insatsen uppnås. Inom ramen för en individuppföljning undersöks brukarens egen upplevelse och effekten av den beviljade insatsen. Socialtjänsten gör individuppföljningen och resultatet av den dokumenteras i personakten<sup>5</sup>.

### **Verksamhetsuppföljning**

Verksamhetsuppföljning handlar om att få kunskap om verksamhetens strukturella förutsättningar från följsamhet till lagar, uppdragsbeskrivningar och kommunfullmäktigemål. Vidare syftar verksamhetsuppföljning till att säkerställa god kvalitet och att resurser förvaltas effektivt och ändamålsenligt. Det kan till exempel handla om att socialtjänsten kontrollerar att det finns lämpliga och ändamålsenliga rutiner och att personalen har rätt kompetens för det uppdrag de utför.

### **Avtalsuppföljning**

Avtalsuppföljning handlar om att undersöka huruvida den avtalade insatsen utförs i enlighet med det som bestämts i avtalet. Inom ramen för avtalsuppföljning bedöms även huruvida utföraren uppfyller krav på seriositet, ledningssystem och dokumentation. Information om hur verksamheterna uppfyller kraven i avtalen är av stor betydelse vid avtalsförlängningar och nya upphandlingar.

Socialförvaltningen upphandlar utförare för elva olika insatser inom stadens valfrihetssystem (LOV). Det totala antalet upphandlade verksamheter inom LOV är cirka 350 och de följs upp av socialförvaltningen i samarbete med stadsdelsförvaltningarna.

---

<sup>4</sup> Kommunallag (1991:900) 6 kap. 7 §

<sup>5</sup> Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten SOSFS 2014:5.

Inom lagen om offentlig upphandling (LOU) upphandlas sociala tjänster för sju olika områden som till exempel inom området barn och unga samt missbruk och beroende. Det totala antalet upphandlade verksamheter inom LOU är cirka 400.

Om ett avrop gjorts från ett av socialförvaltningens stadsövergripande ramavtal, såsom insatser för barn och unga eller insatser för personer med missbruk, ska i första hand beställande nämnd ansvara för avtalsuppföljningen på individnivå samt kontrollera tillstånd hos IVO. Socialförvaltningen följer löpande upp leverantörer på central avtalsnivå men är förhindrade att följa upp på individnivå då det är en stadsdelsförvaltning som gjort ett avrop från socialförvaltningens avtal. På grund av sekretesskäl saknar socialförvaltningen insyn i individärendet.

## Omvärldsbevakning

Revisionskontoret i Stockholms stad har genomfört en granskning av Stockholms stads arbete med placeringar av barn och ungdomar på HVB. Syftet med granskningen var att bedöma om Stockholms stads styrning, kontroll och uppföljning av HVB och dess insatser är tillräckliga. Granskningen har omfattat två stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningen. Granskningens samlade bedömning är att Stockholms stads styrning, kontroll och uppföljning av HVB och dess insatser inte är tillräckliga. Granskningen konstaterar att Stockholms stads ansvarsfördelning och organisationsstruktur för uppdelning av ansvarsområden mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna ställer krav på samverkan, dokumentation och uppföljning. Granskningen visar på flera brister gällande dokumentation om och uppföljning av placerade barn och ungdomar på HVB <sup>6</sup>.

Granskningen visar bristande dokumentation avseende direktupphandlingsprocessen, vårdplaner och genomförandeplaner. Vidare konstaterar granskningen att förekomsten av problem inom vården och omsorgen av enskilda individer på HVB inte kommer till socialförvaltningens kännedom. Det saknas dokumenterade rutiner för kontroll av IVO-tillstånd att bedriva HVB-verksamhet och att det saknas rutiner för säkerställande av HVB-verksamheters kontroller ur polisens misstanke- och belastningsregister. Revisionen konstaterar att stadsdelsförvaltningarna inte följer upp merparten av kraven i individuella avtal och att avtalsuppföljningen

---

<sup>6</sup> Placeringar av barn och ungdomar på HVB, Nr 8, 2021, Revisionsrapport från Stadsrevisionen, DNR: RKV 2020/6

måste förbättras. Revisionskontoret påpekar att stadsdelsförvaltningarna behöver säkerställa att dokumentation och uppföljning av vårdplaner och genomförandeplaner genomförs och att dokumentationen är fullständig och tillförlitlig<sup>7</sup>.

Upphandling och direktupphandling sker enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). I annonserade upphandlingar specificeras krav och villkor som måste uppfyllas för tjänsten. Aktörer får lämna anbud och den upphandlade myndigheten utvärderar pris, kvalitet eller en kombination av dessa. Lagen syftar till att alla leverantörer ska behandlas lika vid upphandlingar och att offentliga medel används så effektivt som möjligt.

I rapporten ”Välfärdsbrott mot kommuner och regioner – Fel och oegentligheter bland företag och föreningar” menar brottsförebyggande rådet, Brå att kommunerna kan förebygga felaktigheter genom att i avtalsuppföljningsarbetet ställa krav på leverantörer och underleverantörer i sina avtal. Brå lyfter vidare att i avtalen tydliggöra möjligheter till sanktioner vid brister och avvikelser i verksamheten.

I rapporten beskriver Brå kommuners olika arbetssätt med uppföljning. En del kommuner kombinerar avtalsuppföljningen ur ekonomisk och juridisk synvinkel med individuppföljning. Brå menar att kommunernas socialsekreterare kan sitta på viktig information om tjänstens kvalitet även där formella klagomål inte framförts. En utmaning är dock informationsdelning särskilt om uppgifterna finns inom olika förvaltningar. I en del kommuner har detta underlättats genom att flytta ihop verksamheter inom samma förvaltning. I andra fall har man klargjort processer för informationsdelning mellan förvaltningar som har ansvar för individuppföljning, upphandling, beställning av tjänst och centrala verksamhetsuppföljningsdelar<sup>8</sup>.

## Uppföljningsmodellen

Systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda brukare för att följa upp hur det går och sedan sammanställa informationen i syfte att utveckla och förbättra verksamheten. När uppgifter sammanställs på gruppnivå går det att få en överskådlig bild över hur verksamheten fungerar samt kring

---

<sup>8</sup> Brå, Välfärdsbrott mot kommuner och regioner – Fel och oegentligheter bland företag och föreningar. Rapport 2022:1

vad som kan behöva utvecklas. För att kunna jämföra, utvärdera och redovisa resultat från individuppföljningar behöver vissa frågor vara enhetliga och genomföras på ett stadsgemensamt sätt.

Utgångspunkten i uppföljningsmodellen är att kunskap och fakta från individuppföljningen används och kompletterar avtalsuppföljningen och verksamhetsuppföljningen. Syftet med uppföljningsmodellen är att samlat bedöma huruvida verksamheterna levererar en godtagbar nivå i enlighet med genomförandeplan. Resultatet syftar även till att användas som stöd i avtalsuppföljningen. Förhoppningen är att den samlade bedömningen ska föranleda underlag och viktig fakta som kan bistå socialförvaltningen vid prioritering av vilka avtal som ska följas upp. Uppföljningsmodellens framtagna enkät ersätter inte ansvaret att fortsatt anmäla brister/avvikelser till socialförvaltningen enligt ordinarie rutiner.

SKR har tagit fram förslag till generella variabler och brukarfrågor för uppföljning av socialtjänstens stöd. Frågorna handlar om förändring av brukarens situation, om livskvalitet, om betydelsen av stödet, om nöjdhet samt om bemötande och delaktighet. Samtal och input från SKR resulterade till att använda två av deras sex framtagna frågor i uppföljningsmodellen och komplettera med ytterligare frågor av mer resultatnriktad karaktär.<sup>9</sup>

Uppföljningsmodellen omfattar två steg i samband med individuppföljning. Socialsekreteraren/biståndshandläggaren ställer frågor till brukaren avseende upplevelse av insatsen. Socialsekreteraren/biståndshandläggaren gör en bedömning av utförarens arbete enligt beställning.

Frågor till brukaren:

1. Får du det stöd som står i beslutet?
2. Har du kunnat vara med och påverka stödet du fått från utföraren?
3. Hur har din situation förändrats av det stöd du har fått genom insatsen från utföraren?
4. Är det något du vill tillägga eller kommentera?

Bedömningsfrågor till socialsekreteraren/biståndshandläggaren:

1. Har utföraren arbetat enligt plan/beställning?

---

<sup>9</sup> Verksamhetssystem som stöd för systematisk uppföljning - Förslag till generella variabler och brukarfrågor för uppföljning av socialtjänstens stöd, Sveriges Kommuner och Regioner SKR, 2019

2. Har utföraren arbetat eller försökt arbeta med stöd och aktiviteter som ni kommit överens om? (fokus på kompetens och frekvens)
3. Hur har utföraren skött sin informationskyldighet angående avvikelser från plan/beställning?
4. Sammantagen bedömning av hur uppdraget har utförts.

Utifrån svaren gör socialsekreteraren/biståndshandläggaren en bedömning genom tre bedömningsnivåer. *Bristande, godkänt och mycket bra.*

Bedömningen kopplas ihop med aktuell utförare. Syftet är att samlat bedöma utförarens arbete enligt beställning.

I följande avsnitt presenteras resultatet av inrapporterade uppföljningsärenden under perioden april till och med september 2022 följt av pilotdeltagarnas erfarenheter av uppföljningsmodellen och slutligen analys och förslag på åtgärder och aktiviteter som skulle kunna utredas vidare i syfte att utveckla stadens uppföljningsarbete.

## Enkät för inrapportering av data

Det finns behov av ett digitalt system som möjliggör enkel hantering och inrapportering av data. Inom Stockholms stad finns idag begränsade möjligheter att från individuppföljning aggregera ett stadsövergripande resultat av vad som framkommer om brukarens uppfattning om utförarens insats. Modernisering av sociala system är ett prioriterat område och arbete pågår därför på enheten för digitalt verksamhetsstöd, EDV. I avvaktan på ett lämpligt digitalt stöd har uppföljningsmodellens frågeformuleringar istället pilottestats i esMaker, som är en enkät- och analysplattform hos teknikföretaget Entergate.

Frågeformulärschemat till enkäten återfinns i sin helhet i Bilaga 1 till denna rapport.

## Genomförande och avgränsningar

I samband med framtagandet av enkäten har chefer inom stadsdelsförvaltning, utredare på socialförvaltningen och juridiska avdelningen haft möjlighet att lämna synpunkter på innehåll och frågeformuleringar. Genomgång av enkäten i sin helhet genomfördes under *workshop 1* den 5 april 2022 där pilotdeltagare

från följande stadsdelsförvaltningar deltog: Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hägersten-Älvsjö, Spånga-Tensta, Skarpnäck och Södermalm. Pilotdeltagarna gavs vid detta tillfälle möjlighet lämna sina synpunkter på frågor och svarsalternativ. Slutgiltig enkät, skriftlig information och instruktion skickades därefter ut till pilotdeltagarna den 6 april.

Enkäten avgränsades till att enbart avse uppföljningar av HVB-placeringar och stöd- och omvårdnadsboenden. Samtliga uppföljningar registrerades oavsett om uppföljning av ett ärende skedde i början, mitt i eller vid ett avslut. Mätperioden var 6 april till och med 30 september 2022. Sista svarsdag för enkäten var den 3 oktober 2022.

Enkäten var uppdelad i två delar. Den första delen bestod av ett antal frågor till brukaren för att bedöma utförarens insatser utifrån brukarens egna upplevelser. Respondenterna av enkäten (socialsekreterare/ biståndshandläggare) informerades om att det är frivilligt för brukaren att besvara frågorna. Respondenterna uppmanades att använda samtals teknik för att få brukaren att förstå frågorna och syftet med dem, nämligen att förbättra kvaliteten i utförda insatser. I enkäten gavs respondenten dessutom möjlighet att tillägga eller kommentera om brukaren inte önskade besvara enkäten eller något annat som bedömdes vara av vikt att känna till. I den andra delen av enkäten var frågorna riktade till socialsekreteraren/biståndshandläggaren, där denne bedömde utförarens prestation. I enkäten informerades dessutom om att det fortfarande är viktigt att socialsekreteraren/biståndshandläggaren anmäler avvikelser/brister till socialförvaltningen enligt ordinarie rutiner, och att denna enkät inte ersätter ansvaret för detta.

Av sekretesskäl kodades varje enkät med en UNO-kod (initialer i för och efternamn samt födelseår). Ett enkätsvar per uppföljning registrerades. Det var möjligt att registrera flera enkäter avseende samma person i det fall det gjorts fler uppföljningar på samma person under mätperioden.

## Resultat

Nedan följer en sammanfattning av resultaten.

Enligt pilotstadsdelarna är antalet genomförda uppföljningar under mätperioden 66 stycken. Av dessa är svar från 49 uppföljningar registrerade i enkäten, således är 74 procent av samtliga genomförda uppföljningar med. Könsfördelningen bland dessa är 19



kvinnor (38,8 procent), 29 män (59,2 procent) och en person som identifierar sig som annat (2 procent).

Utifrån önskemål från pilotstadsdelarna benämns stadsdelsförvaltningarna i resultaten som A, B, C, D, E och F. Antalet registrerade enkäter bland stadsdelsförvaltningarna är:

- Stadsdelsförvaltning A: 8 stycken (16,3 procent)
- Stadsdelsförvaltning B: 23 stycken (46,9 procent)
- Stadsdelsförvaltning C: 1 stycken (2,0 procent)
- Stadsdelsförvaltning D: 3 stycken (6,1 procent)
- Stadsdelsförvaltning E: 3 stycken (6,1 procent)
- Stadsdelsförvaltning F: 11 stycken (22,4 procent)

Det kan konstateras att antalet registrerade uppföljningar skiljer sig markant mellan stadsdelsförvaltningarna. Den stadsdelsförvaltning som registrerat flest uppföljningar har registrerat 46,9 procent av samtliga registrerade uppföljningar medan den stadsdelsförvaltning som registrerats minst står för endast två procent av samtliga registrerade uppföljningar.

I enkäten har det varit sju placeringar (14,3 procent) på HVB enligt lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU. 36 placeringar (73,5 procent) på HVB enligt socialtjänstlagen, SoL, samt sju placeringar (14,3 procent) på stöd- och omvårdnadsboende. En av de 49 personer har varit placerad enligt två av de tre placeringsformerna.

## Frågor till brukaren

### **1. Får du det stöd som står i beslutet?**

0 personer (0 procent) svarar att det stämmer mycket dåligt.  
2 personer (6,5 procent) svarar att det stämmer ganska dåligt.  
3 personer (9,7 procent) svarar varken eller.  
11 personer (35,5 procent) svarar att det stämmer ganska bra.  
15 personer (48,4 procent) svarar att det stämmer mycket bra.  
Svarsfrekvens är 63,3 procent vilket är 31 personer av 49.

### **2. Har du kunnat vara med och påverka stödet du fått från utföraren?**

1 personer (3,2 procent) svarar att stämmer mycket dåligt.  
1 personer (3,2 procent) svarar att det stämmer ganska dåligt.  
4 personer (12,9) svarar varken eller.  
14 personer (45,2 procent) svarar att det stämmer ganska bra.  
11 personer (35,5 procent) svarar att stämmer mycket bra.

Svarsfrekvens är 63,3 procent vilket är 31 personer av 49.

**3. Hur har din situation förändrats av det stöd du fått genom insatsen från utföraren?**

1 personer (3,4 procent) svarar att det försämrats mycket.  
0 personer (0 procent) svarar att det försämrats något.  
8 personer (27,6 procent) svarar oförändrat.  
8 personer (27,6 procent) svarar att det förbättrats något.  
12 personer (41,4 procent) svarar att det förbättrats mycket.  
Svarsfrekvens är 59,2 procent vilket är 29 personer av 49.

**4. Är det något du vill tillägga eller kommentera?**

Denna fråga var en fritextfråga. Fritextsvaren redovisas inte här då svaren är av känslig natur och eventuellt skulle kunna härledas till enskild person. Det som framkommer är allt från att stödet påverkats i positiv riktning till att stödet förvärrat situationen.

Frågor till socialsekreteraren/biståndshandläggaren

**1. Hur har utföraren arbetat enligt plan/beställning?**

1 person (2 procent) bedömer att utförarens arbete enligt plan/beställning är bristande.  
25 personer (51 procent) bedömer att utförarens arbete enligt plan/beställning är godkänd.  
23 personer (46,9 procent) bedömer att utförarens arbete enligt plan/beställning är mycket bra.  
Svarsfrekvens är 100 procent.

**2. Hur har utföraren arbetat eller försökt arbeta med stöd och aktiviteter som ni kommit överens om? (fokus på kompetens och frekvens).**

1 personer (2 procent) bedömer att utförarens arbete eller försök till arbete med stöd och aktiviteter enligt överenskommelse brister.  
29 personer (59,2 procent) bedömer att utförarens arbete eller försök till arbete med stöd av aktiviteter enligt överenskommelse är godkänd.  
19 personer (38,8 procent) bedömer att utförarens arbete eller försök till arbete med stöd av aktiviteter enligt överenskommelse är mycket bra.  
Svarsfrekvens är 100 procent.

**3. Hur har utföraren skött sin informationsskyldighet angående avvikelser från plan/beställning?**

5 personer (10,2 procent) bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet bristande.  
17 personer (34,7 procent) bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet godkänt.  
18 personer (36,7 procent) bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet mycket bra.  
9 personer (18,4 procent) anger att frågan ej var aktuell.

Vid exkludering av andelen som svarat "ej aktuellt" är det 12,5 procent som bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet bristande. 42,5 procent bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet godkänt och 45,0 procent bedömer att utföraren skött sin informationsskyldighet mycket bra.  
Svarsfrekvens 100 procent.

#### **4. Sammantagen bedömning av hur uppdraget utförts.**

1 personer (2 procent) bedömer att uppdraget sammantaget utförts bristande.  
25 personer (25 procent) bedömer att uppdraget sammantaget utförts godkänt.  
23 personer (46,9 procent) bedömer att uppdraget sammantaget utförts mycket bra.  
Svarsfrekvens 100 procent.

När den sammantagna bedömningens resultat brutits ned i möjliga undergrupper kan stora skillnader i betyg för kvinnor och män konstateras. Kvinnors placeringar får betydligt högre betyg än mäns. Resultatet visar att 63 procent av kvinnornas placeringar bedöms sammantaget ha utförts mycket bra, jämfört med mäns 38 procent.

#### **5. Är det något du vill tillägga eller kommentera?**

I enkäten gavs socialsekreteraren/biståndshandläggaren möjlighet att kommentera eller tillägga något ytterligare. I de inkomna kommentarerna framgår det att det finns tydliga brister i kommunikationen från utförarens sida, framför allt vad gäller genomförandeplaner, månadsrapporter och regelbunden återkoppling.

#### **Sammanfattning av resultatet**

Resultatet visar att frågorna riktade till brukaren har haft en betydligt lägre svarsfrekvens än frågorna som var riktade till socialsekreteraren/ biståndshandläggaren. En orsak till den lägre svarsfrekvensen kan förklaras med att brukarfrågorna var frivilliga

att besvara till skillnad från frågorna till socialsekreteraren/biståndshandläggaren som var obligatoriska. En annan förklaring kan vara att enkäten inte var anonym utan fylldes i av socialsekreteraren/biståndshandläggaren. Det finns en tydlig utvecklingspotential för att förbättra svarsfrekvensen i brukarundersökningar inom socialtjänsten. Exempelvis kan det handla om att på ett bättre och tydligare sätt ge en ökad förståelse till brukaren varför frågorna ställ och vilken anonymitet som råder i svaren och orsaken till det. Det kan också vara av vikt att förklara hur resultatet kommer att kunna användas i utveckling- och förbättringsarbetet. Vidare är bedömningen att det finns utvecklingspotential i professionens generella förmåga att motivera brukare att besvara enkäter vilket hänger ihop med förståelsen varför en enkät genomförs och vinsten med denna.

I det andra steget har pilotdeltagarna bedömt utförarens arbete enligt beställning. Resultatet i enkäten visar att utföraren genomgående fått höga betyg inom de flesta frågeområdena. Utföraren arbetar *godkänt* eller *mycket bra* i enlighet med plan/beställning och de genomför aktiviteter enligt överenskommelse. Enligt den sammantagna bedömningen har utföraren utfört uppdraget *godkänt* i 51 procent av fallen och *mycket bra* i 46,9 procent av fallen, vilket är höga betyg.

Vad gäller utförarens informationsskyldighet visar däremot resultatet att 10,2 procent bedömer att leverantören borde kunna prestera bättre. I fritextsvaren framgår det påfallande ofta att utföraren brister i kommunikationen, specifikt när det gäller att lämna genomförandeplaner, månadsrapporter och att de ofta saknar regelbundna återkopplingar. Kommunikation är således ett tydligt förbättringsområde för utförarna.

## Workshop 1 och 2

I arbetet med budgetuppdraget har socialförvaltningen anordnat två workshops för pilotsstadsdelarna. Första workshopstillfället genomfördes den 5 april 2022 och syftade till att förbereda pilotdeltagarna för genomförandet av uppföljningsmodellen. Workshopen inleddes med genomgång av och bakgrunden till framtagandet av uppföljningsmodellen. Därefter höll juridiska avdelningen ett pass om individuppföljning, avtalsuppföljning och uppföljningsansvar. Sedan höll statistiker från socialförvaltningen en genomgång av den framtagna enkäten med tillhörande

frågeformuleringar. Slutligen innehöll workshopen reflektions- och diskussionsarbeten på de framtagna frågeformuleringarna samt pilotdeltagarnas syn på deras uppföljningsansvar.

Den andra workshopen syftade till att ge pilotdeltagarna ytterligare kunskaper avseende uppföljningsansvar, klagomål och avvikelser. Workshopen inleddes med information om bakgrunden till uppföljningsmodellen, redogörelse för socialförvaltningens arbete med budgetuppdraget samt information om nästa steg. Därefter höll socialförvaltningens enhet för upphandling, juridik och föreningsstöd ett pass om uppföljning på central nivå och på stadsdelsförvaltningsnivå, klagomål och avvikelser. Sedan presenterades resultatet av de inrapporterade uppföljningsärendena. Slutligen innehöll workshopen reflektions- och diskussionsarbeten på pilotstadeltagarnas erfarenheter av uppföljningsmodellen.

## **Genomförande och avgränsningar**

Inbjudan till workshop 1 och 2 vände sig till samtliga pilotdeltagare. Workshop 1 genomfördes digitalt och antal deltagare var 83 personer. Workshop 2 genomfördes fysiskt och antal deltagare var 51.

## **Resultat workshop 1**

Under workshopen diskuterades följande i frågeställningar

- Hur tycker ni att arbetet med genomförandeplanen fungerar för er idag?
- Vad tänker ni om den framtagna enkäten? Reflektera gärna kring innehållet och eventuella utmaningar
- Hur ser ni på era möjligheter, utifrån er roll, att komma till rätta med bristande aktörer idag?

Arbetet med genomförandeplan fungerar varierande för deltagarna. För en del fungerar arbetet bra då genomförandeplan inkommer i tid, fullföljs och används i det dagliga arbetet. Andra deltagare framförde utmaningar kopplade till arbetet med genomförandeplanen. För en del är det mycket liten andel genomförandeplaner som inkommer i tid. Det framfördes att det finns lokala rutiner som uppmanar handläggare att kontrollera att samtliga ärenden har genomförandeplan.

Flera utmaningar kopplade till innehållet i genomförandeplanen lyftes. Bland annat att det förekommer att utföraren inte brutit ned

målen eller att målen är otydliga. Att vid uppföljningar finns en tendens att utförande personal pratar *för* brukaren och att brukarens egen uppfattning riskerar att inte komma fram. Att det är svårt som beställare att upptäcka konkreta felaktigheter då utföraren beskriver på ett övertygande sätt att de arbetat i enlighet med beställningen. Reviderade genomförandeplaner och månadsrapporter skickas in varierande ofta och en del deltagare framförde att förändringar i utförandet kom till kännedom först vid uppföljning. Flera vårdgivare är inte uppkopplade till sociala system och därmed tillkommer extra administration kopplat till genomförandeplanen.

Vad gäller den framtagna enkäten framfördes utmaningar kopplat till mätperioden. Framfördes att färre uppföljningar genomförs under sommarperioden vilket således kan spegla resultatet av registrerade uppföljningar. Utmaningar kopplat till tvångsplaceringar enligt LVU lyftes och deltagarna menade att resultaten bör ses med viss försiktighet då missnöje med tvångsplacering kan återspeglas i resultaten i stort. Upplevdes ett motstånd till att besvara brukarenkäter. Svårigheter att besvara enkäten utifrån funktionsförmåga, kognitiva utmaningar och språkliga hinder.

Deltagarna uppskattade att enkäten tar cirka 20-30 minuter att göra. Att skriva ut frågorna och lämna till brukaren lyftes som ett effektivt arbetssätt som använts inom ramen för indikatorn.

Frågorna upplevdes som få och förenklade för att kvalitetssäkras och enkäten upplevdes som utmanande och ett fyrkantigt sätt att följa upp på. Det framfördes att uppföljningsmodellen kan vara ett sätt att ackumulera synpunkter. Förslag lyftes om att använda arbetssättet även inom andra insatser som inom behandlingsfamilj, stödboende, träningslägenheter samt andra boendeformer enligt LSS.

I arbete med att komma till rätta med bristande aktörer beskrevs att vid upptäckt av en bristande aktör avslutas insatsen och byts ut mot annan. Det görs sällan avvikelserapporteringar. En stadsdelsförvaltning beskrev ett administrativt stöd för avvikelshantering för all form av inköpt vård. Handläggaren dokumenterar avvikelserna och skickar till administratör som sedan sköter kontakten med leverantören och med socialförvaltningen. Vid andra stadsdelsförvaltningar lyfts avvikelser med chef som i sin tur kontaktar leverantörer och kallar till ett tjänstemannamöte. Avvikelsehantering beskrivs som tidskrävande vilket är en utmaning i en redan krävande arbetssituation. Det förekommer att

socialsekreterare ser förbi felaktigheter på grund av en god relation till utföraren. Utvecklingspotential i att dokumentera synpunkter och klagomål diskuterades. En stadsdelsförvaltning lyfte att de arbetar aktivt med att uppmuntra handläggare till att göra avvikelser.

## Resultat workshop 2

Under workshopen diskuterades följande frågeställningar:

- Hur var det att ställa frågorna till brukaren? Svårigheter? Vilka då? Är frågorna begripliga? Andra frågor som ni saknar? Vilka? Annat ni önskar lyfta?
- Hur var det att bedöma leverantören? Svårigheter? Vilka? Hur upplever ni den tregradiga skalan? Någon fråga som upplevs överflödig? Vilken? Saknar ni andra frågor? Vilka? Annat ni önskar lyfta?
- Hur ser ni på ert uppföljningsansvar som socialsekreterare/biståndshandläggare? Utmaningar/svårigheter? Vilka? Vad fungerar bra?
- Övrigt medskick till socialförvaltningen om uppföljningsmodellen och det fortsatta arbetet.

Bland en del upplevdes frågorna enkla att ställa och det lyftes att det är positivt att frågorna var få till antalet. Bland andra upplevdes frågorna inte målgruppsanpassade och svåra att förstå till exempel ordet ”beslut”. Inom verksamhetsområdet socialpsykiatri framfördes att målgruppen har svårigheter som försvårar deras möjligheter ytterligare att besvara enkäter såsom kognitiva svårigheter. Det lyftes även fram huruvida brukarens svar är tillförlitliga i relation till frågeställningarnas egentliga syfte utifrån eventuell rädsla för att svaren kan påverka ens insats. Inom verksamhetsområdet vuxen/beroende lyfte deltagarna att det kan finnas ett beroendeförhållande kring en boendeinsats vilket kan leda till att enkäter inte besvaras. Svårigheter att motivera brukare att besvara en frivillig enkät utifrån brukarens mående, förmåga och resurser. Vikten av att inkludera vårdnadshavare till att besvara frågorna om hur de upplever insatsen från socialtjänsten lyftes. Återkommande önskemål om att integrera frågorna i sociala system och få ut aggregerad information.

Att bedöma leverantören upplevdes ovanligt men inte svårt. Den tregradiga skalan upplevdes av en del som bra och enkel. Bland andra deltagare framfördes svårigheter med skalan, dels lyftes behov av mer tydlighet kring bedömningsnivåerna och dels lyftes förslag om en fyrgradig skala med tillägg *delvis bristande*.

Behov av mer kunskap hos handläggare för att bedöma vad som är en avvikelse lyftes. I en del verksamheter är det tämligen enkelt att upptäcka brister men att det upplevs som en invecklad process att skicka vidare avvikelser/klagomål. Tydligt chefsstöd i situationer då leverantören avviker från beställningen diskuterades. Vikten av att de identifierade avvikelserna kommer till socialförvaltningens kännedom inför nya upphandlingar lyftes.

Uppföljningsansvaret fyller en viktig funktion utifrån att brukaren får rätt stöd och att skattemedel används resurseffektivt framfördes. Vid uppföljningar prata enskilt med brukaren lyftes. Pressad arbetsmiljö lyftes som utmanande och försvårande kopplat till uppföljningsansvaret. Behov av att tillgängliggöra och sprida kunskap om rutiner kring avvikelser/klagomål. Uppföljningsansvaret upplevs som en splittrad helhet mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningen.

Särskilda funktioner som är ytterst ansvariga för avtal och avvikelser på varje enhet efterfrågades. Behov av centralt juridiskt avtalsstöd. Behov av kompetensutveckling på stadsdelsförvaltningarna gällande frågor rörande avtal och avvikelser/klagomål. Önskemål om att upphandlade leverantörer använder sig av samma mallar som socialtjänsten använder då det skulle underlätta för bedömning av avvikelser.

## Analys och förslag

Stockholms stad har en tydlig ansvarsfördelning och organisationsstruktur för uppdelning av ansvarsområden kopplat till avtal och uppföljning av dessa. Socialförvaltningen följer löpande upp leverantörer på central avtalsnivå men är förhindrade att följa upp på individnivå när en stadsdelsförvaltning gjort ett avrop från socialförvaltningens stadsövergripande ramavtal.

Stadsdelsförvaltningen som gjort ett avrop är beställande nämnd och därmed ansvarig för avtalsuppföljningen på individnivå och ansvarig för att kontrollera tillstånd hos IVO. På grund av sekretesskäl saknar socialförvaltningen insyn i individärendet.



Stockholms stads ansvarsfördelning och organisationsstruktur för uppdelning av ansvarsområden mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningen ställer krav på uppföljning, samverkan och dokumentation.

Uppföljningsmodellen som testats har ämnat ta tillvara på socialsekreterarens/biståndshandläggarens information från individuppföljningen om tjänstens kvalitet. Information från individuppföljningar är ett viktigt komplement till avtalsuppföljningen då den ger fakta som är nödvändig för förändrings- och förbättringsarbetet. Förhoppningen med uppföljningsmodellen är att den samlade bedömningen kan föranleda underlag och viktig fakta som kan bistå socialförvaltningen vid prioritering av vilka avtal som ska följas upp.

### **Frågor till brukaren**

Uppföljningsmodellen som testas innehåller två steg. I det första steget har pilotdeltagarna ställt frågor till brukaren avseende upplevelse av insatsen och huruvida den beviljade insatsen förändrat situationen för brukaren. Resultatet visar att frågorna riktade till brukaren har haft en betydligt lägre svarsfrekvens än frågorna som var riktade till socialsekreteraren/biståndshandläggaren. En orsak till den lägre svarsfrekvensen kan förklaras med att brukarfrågorna var frivilliga att besvara till skillnad från frågorna till socialsekreteraren/ biståndshandläggaren som var obligatoriska. En annan förklaring kan vara att enkäten inte var anonym utan fylldes i av socialsekreteraren/biståndshandläggaren.

Frågan om anonymitet har diskuterats under arbetets gång. Huvudargumentet emot en anonymiserad uppföljning handlar om att det finns risk för att socialtjänsten går miste om viktig information i det enskilda fallet om hur brukaren uppfattar att insatsen motsvarar behovet av stöd och hjälp. Socialtjänsten kan inte bemöta och bedöma behov av åtgärder i det enskilda fallet i det fall en brukare visar uttryck för missnöje i en anonymiserad uppföljning. Genom att en uppföljning inte är anonym utan sammankopplas till individakten möjliggör för socialtjänsten att kunna förändra eller modifiera en pågående insats.

Under workshop framförde pilotdeltagarna att lägre svarsfrekvens kan bero på att frågorna uppfattades svåra att besvara och förstå. Socialförvaltningen menar att det finns en tydlig utvecklingspotential för att förbättra svarsfrekvensen i brukarundersökningar inom socialtjänsten. Exempelvis kan det handla om att på ett bättre och tydligare sätt ge en ökad förståelse

till brukaren varför frågorna ställs och vilken anonymitet som råder i svaren och orsaken till det. Det kan också vara av vikt att förklara hur resultatet kommer att kunna användas i utveckling- och förbättringsarbetet. Vidare är bedömningen att det finns utvecklingspotential i professionens generella förmåga att motivera brukare att besvara enkäter vilket hänger ihop med förståelsen varför en enkät genomförs och förväntade vinster.

### **Bedömning av utförare**

I det andra steget har pilotdeltagarna bedömt utförarens arbete enligt beställning. Resultatet i enkäten visar att utföraren genomgående fått höga betyg inom de flesta frågeområdena. Utföraren arbetar *godkänt* eller *mycket bra* i enlighet med plan/beställning och de genomför aktiviteter enligt överenskommelse. Enligt den sammantagna bedömningen har utföraren utfört uppdraget *godkänt* i 51 procent av fallen och *mycket bra* i 46,9 procent av fallen, vilket är höga betyg.

Vad gäller utförarens informationsskyldighet visar däremot resultatet att 10,2 procent bedömer att leverantören borde kunna prestera bättre. I fritextsvaren framgår det påfallande ofta att utföraren brister i kommunikationen, specifikt när det gäller att lämna genomförandeplaner, månadsrapporter och att de ofta saknar regelbundna återkopplingar. Stockholms stads revisionskontor har granskat stadens styrning, kontroll och uppföljning av HVB. Granskningen konstaterade att dokumentation och uppföljning av genomförandeplaner inte genomförs på ett fullständigt och tillförlitligt sätt. Socialförvaltningen ser att kommunikation mellan utförare och beställare är ett förbättringsområde. I socialförvaltningens avtal finns möjligheter för placerande nämnd att tillämpa sanktioner när brister sker. Det kan handla om att utförare inte inkommer med genomförandeplan i tid eller utföraren inte utför det stöd som är bestämt i enlighet med beställningen. Socialförvaltningen menar att det finns utvecklingspotential i att göra avtalen kända och tillämpa möjliga sanktioner vid exempelvis brister när utföraren inte inkommer med genomförandeplaner, månadsrapporter och regelbundna återkopplingar

Vidare under workshop framförde deltagarna att det var ovant men tämligen enkelt att bedöma leverantören. Dock lyftes behov av mer kunskap hos handläggare för att bedöma vad som är en avvikelse samt att processen med avvikelshanteringen upplevdes som invecklad och svårbegriplig. Pressad arbetsmiljö lyftes som utmanande och försvårande kopplat till uppföljningsansvaret. Det förekommer att socialsekreterare ser förbi felaktigheter utifrån pressad arbetssituation, utifrån lojalitet gentemot brukaren som uppfattar insatsen som positiv samt utifrån god relationen till

utföraren. Socialförvaltningen menar att det finns behov att fortsatt diskutera frågor om förbättrad arbetssituation för socialsekreterare och biståndshandläggare samt frågor rörande otillåten påverkan.

### **Uppföljningsansvar, klagomål och avvikelser**

Under workshop lyftes att uppföljningsansvaret upplevdes som en splittrad helhet mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Behov av centralt juridiskt avtalsstöd framfördes och behov av kompetensutveckling på stadsdelsförvaltningarna gällande avtal, avvikelser/klagomål. I revisionskontorets granskning konstaterades att organisationsstruktur och ansvarsfördelning ställer krav och att samverkan mellan socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningar behöver utvecklas. Det visar att pilotstudiens resultat likt granskningen bedömer vikten av samverkan i syfte att förebygga att kunskap och information om varandras arbete inte hamnar mellan olika ansvarsområden och att felaktigheter inte uppmärksammas.

Under workshop framfördes att en del stadsdelsförvaltningar har utsedda personer som arbetar särskilt med avtal, sköter klagomål och avvikelser samt håller kontakten med socialförvaltningen. Önskemål om liknande organisering för övriga stadsdelsförvaltningar lyftes. Vidare diskuterades vikten av att identifierade avvikelser kommer till socialförvaltningens kännedom inför nya upphandlingar. Det lyftes som önskvärt att samlat dokumentera information om leverantörer som är under utredning gällande avvikelser/klagomål.

Brå har tittat på kommuners arbetssätt med uppföljningsfrågor. Det har framkommit att kommuner har olika arbetssätt. En del kommuner har kombinerat avtalsuppföljningen med individuppföljning. Brå har konstaterat att kommunernas socialsekreterare kan sitta på värdefull information om tjänstens kvalitet även där formella klagomål inte framförts. Socialförvaltningen delar Brås redogörelse. I resultatet av inrapporterade uppföljningar var det endast 2 procent som bedömde utförarens arbete som bristande. Dock vid frågan om utförarens informationsskyldighet visade resultatet att 10,2 procent bedömer att leverantören kunnat prestera bättre. Exempel som anges i fritextsvaren är att utföraren brister i kommunikationen, specifikt när det gäller att lämna genomförandeplaner, månadsrapporter och att de ofta saknar regelbundna återkopplingar. Socialförvaltningen ser fortsatt behov av att klargöra processer för informationsdelning mellan förvaltningar. Vidare finns behov av att identifierade avvikelser kommer till socialförvaltningens kännedom inför nya upphandlingar. Vidare har önskemål lyfts kring att samlat dokumentera information om leverantörer som är under utredning

gällande avvikelser/klagomål och tillgängliggöra information för beställande nämnd. Inom ramen för arbetet med budgetuppdraget föreslår socialförvaltningen att följande åtgärder skulle kunna utredas vidare i syfte att utveckla stadens uppföljningsarbete:

- Utveckla sociala system som möjliggör enkel hantering och inrapportering av data.
- Fortsatt behov av att ta fram riktade utbildningar till medarbetare inom socialtjänstens myndighetsutövning gällande uppdrag och beställningar utifrån genomförandeplan.
- Framtagande av utbildning kopplat till uppföljning av insatser och uppföljning av utförandets kvalitet.
- Säkerställa att dokumentation och uppföljning av genomförandeplaner genomförs.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningarna inventera behov av kunskapshöjande insatser avseende möjligheterna att tillämpa sanktioner vid överträdelser av leverantör.
- Sprida klagomålsrutinen gällande upptäckt av otillräckligheter inom verksamhet som Stockholms stad har ramavtal med i samtliga stadsdelsförvaltningar.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningarna arbeta med kompetensutveckling avseende uppföljningsansvar, hantering av olämpliga leverantörer och kopplingen till välfärdsbrott.
- Behov av att tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fortsatt arbeta med frågor rörande förbättrad arbetssituation och otillåten påverkan för socialsekreterare/biståndshandläggare.
- Tillsammans med stadsdelsförvaltningar utreda möjligheterna till funktioner inom stadsdelsförvaltningarna som arbetar särskilt med avtal, sköter klagomål och avvikelser samt håller kontakten med socialförvaltningen.

## Jämställdhetsanalys

I socialtjänstlagens portalparagraf anges bland annat att socialtjänsten ska främja människors jämlikhet i levnadsvillkor. I utredningen av den nya socialtjänstlagen (SOU 2020:47) beskrivs vikten av ett jämställdhetsperspektiv och hur ett sådant perspektiv bör genomsyra socialtjänstens arbete. Utredningen av den nya socialtjänstlagen föreslår att *jämställda* levnadsvillkor skrivs in som ett mål för socialtjänstens verksamhet. Utredningen menar att könsuppdelad statistik inte är tillräckligt för att kunna identifiera och förstå ojämställdhet. För att förstå skillnaderna krävs analyser utifrån motiverade och omotiverade skillnader mellan könen samt om skillnaderna är ett resultat av bemötande och bedömning på grund av könsstereotypa föreställningar, så kallad genusbias. Alla individer som ansöker om stöd från socialtjänsten ska beviljas stöd utifrån sina behov oavsett kön. En stadsövergripande uppföljningsmodell med frågor som ställs till alla som har en pågående insats möjliggör att jämställdhetsperspektivet belyses och att jämförelser kan göras av kvinnors och mäns upplevelser kopplat till beviljade insatser.

Resultatet från inrapporterade uppföljningar i enkäten visar 49 genomförda uppföljningar. Könsfördelningen är 19 kvinnor (38,8 procent), 29 män (59,2 procent) och en person som identifierar sig som annat (2 procent). När den sammantagna bedömningens resultat brutits ned i möjliga undergrupper kan stora skillnader i betyg för kvinnor och män konstateras. Kvinnors placeringar får betydligt högre betyg än mäns. Resultatet visar att 63 procent av kvinnornas placeringar bedöms sammantaget ha utförts mycket bra, jämfört med männens 38 procent. Om skillnaderna beror på ett resultat av bemötande och bedömning på grund av könsstereotypa föreställningar, så kallad genusbias är svårt att säga dock intressant och viktigt att fundera över.

## Bilagor

- Bilaga 1. Frågeformulärschema pilotstudie uppföljningsmodell
- Bilaga 2. Resultat enkät pilotstudie uppföljningsmodell

## Referenser

Brottförebyggande rådet (Brå), *Välfärdsbrott mot kommuner och regioner – Fel och oegentligheter bland företag och föreningar*. Rapport 2022:1

Socialstyrelsen (2021). Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (SOSFS 2014:5) Artikelnummer 2021-12-7658.

Stockholms stad (2021) *Placeringar av barn och ungdomar på HVB nr 8*. Revisionsrapport från Stadsrevisionen. Dnr: RKV 2020/6

Sveriges kommuner och regioner (SKR) (2019). *Verksamhetssystem som stöd för systematisk uppföljning - Förslag till generella variabler och brukarfrågor för uppföljning av socialtjänstens stöd*.

Sveriges riksdag. Kommunallag (1991:900).

Sveriges riksdag. *Socialtjänstlag* (2001:453).