

Avtalsuppföljning av socialtjänst och LSS- verksamhet

Årsrapport 2017

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 2017 har 105 verksamheter i enskild regi följts upp. Flertalet verksamheter (90 stycken) fanns inom stadens olika valfrihetssystem. Socialförvaltningen har som mål att följa upp en tredjedel av LOV-leverantörerna per år och för 2017 uppnås detta mål. Resultatet från avtalsuppföljningarna visar att huvuddelen av leverantörerna möter avtalens krav men att det i vissa fall funnits behov av åtgärder eller rättelse. Ett tiotal avtal har hävts eller sagts upp då leverantören inte kunnat visa att rättelse skett på ett tillfredsställande sätt. Två avtal har också hävts eller sats upp då leverantören inte medverkat vid avtalsuppföljningen i tillfredsställande utsträckning.

Socialförvaltningen har begärt in kompletteringar och/eller rättelse från ett antal leverantörer, framförallt när det gäller personalens kompetens och verksamhetens lokaler.¹ Återbesök har gjorts främst med anledning av brister i den sociala dokumentationen kring brukarna.

¹ Om en stadsdelsförvaltning tilldelats avtalsuppföljningen är det stadsdelsförvaltningen som begär in komplettering. Begäran om rättelse görs alltid av socialförvaltningen.

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	6
Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet	6
Missbruksvård	7
Socialpsykiatri	8
Hem för vård eller boende/viss annan heldygnsvård	8
Boendestöd	8
Sysselsättning	9

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 stadsdelsförvaltningarna 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 2017. Varje avtalsuppföljning har också dokumenterats och diarieförts separat.

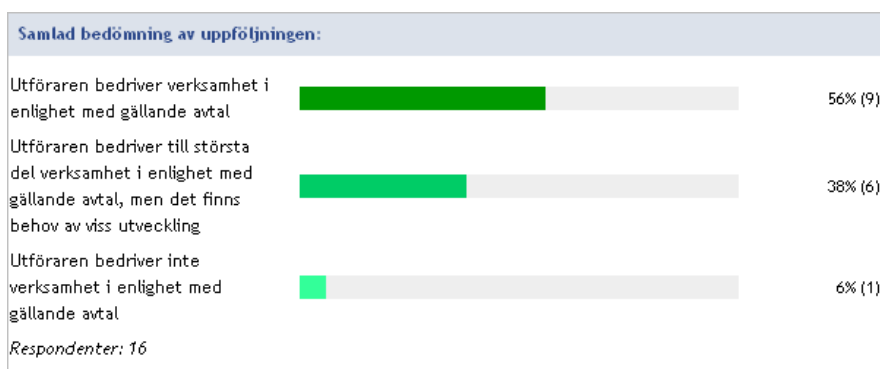
Avlösar- och ledsagarservice

Inom verksamhetsområdet avlösar- och ledsagarservice ingår ett 70-tal verksamheter i valfrihetssystemet och planerad avtalsuppföljning har genomförts med 16 leverantörer. En avtalsuppföljning har genomförts på förekommen anledning (pågående ärende). Ytterligare fyra avtalsuppföljningar var planerade men genomfördes inte då verksamheterna lagt ner.

Socialförvaltningen har bjudit in samtliga leverantörer till två dialogmöten under 2017.

Resultat avtalsuppföljning avlösar- och ledsagarservice

Resultatet från den planerade avtalsuppföljningen redovisas i bilden nedan.



Avtalet har sagts upp med den utförare som inte bedömdes bedriva verksamhet i enlighet med avtalet. Leverantören medverkade inte till att avtalsuppföljningen kunde genomföras på ett tillfredsställande sätt. I samtliga avtal som socialnämnden tecknar (inom alla verksamhetsområden) finns ska-krav på att leverantören ska medverka och underlätta uppföljningar och också tillhandahålla de uppgifter som staden anser nödvändiga för att genomföra avtalsuppföljningen.

Barn och unga

Inom verksamhetsområdet barn och unga har sju ramavtalsuppföljningar genomförts under året. Avtalsuppföljningar genomförs vanligen inte hos verksamheter som saknar stockholmsplaceringar varför andelen ”aktuella” verksamheter är väsentligt lägre än antalet verksamheter det finns avtal för. Inom de olika ramavtalsupphandlingarna som genomförts finns för närvarande cirka 80 leverantörer. Många av dessa leverantörer ingår i flera olika kategorier vilket innebär att antalet verksamheter staden kan avropa ifrån är fler än 80. Inom verksamhetsområdet har kraven på tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ökat de senaste åren. Med anledning av IVO:s handläggningstider kan staden dock inte avropa från vissa verksamheter.

Nu gällande ramavtal för barn och unga har skärpta krav jämfört med tidigare avtal vad gäller personalens kompetens, leverantören har även angett en garanterad bemanning i sitt anbud. Av de sju leverantörer som följdes upp mötte en leverantör inte garanterad bemanning och avtalet hävdes. En leverantör mötte inte kompetenskravet och har kommit in med en handlingsplan för hur

kravet ska mötas. Socialförvaltningen har accepterat handlingsplanen. För ytterligare en leverantör är avtalsuppföljningen inte avslutad då vissa uppgifter behöver förtydligas av leverantören.

Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till leverantörerna inom ramavtalet. Svarsfrekvensen var cirka 65 % (84 respondenter). Enkätresultatet tyder på att ramavtalet till största del fungerar inom de områden som följs 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

	År 2014	År 2016	År 2017
Medelvärde	7,13	6,75	7,18
Median	8	7	8

Nöjdhet med avtalet

	År 2014	År 2016	År 2017
Medelvärde	6,16	5,83	6,41
Median	5,5	7	8

Leverantörer inom ramavtalet för barn och unga är mindre nöjda med avtalet än leverantörer inom till exempel missbruksvård. Socialförvaltningen har inte följt upp orsakerna till det mot leverantörerna. Ett antagande är dock att det stora antalet kategorier i upphandlingen gör ramavtalet mer svåröverskådligt. Vissa leverantörer har också uppgett att de får färre uppdrag än de förväntat sig när de tecknat avtal med Stockholms stad.

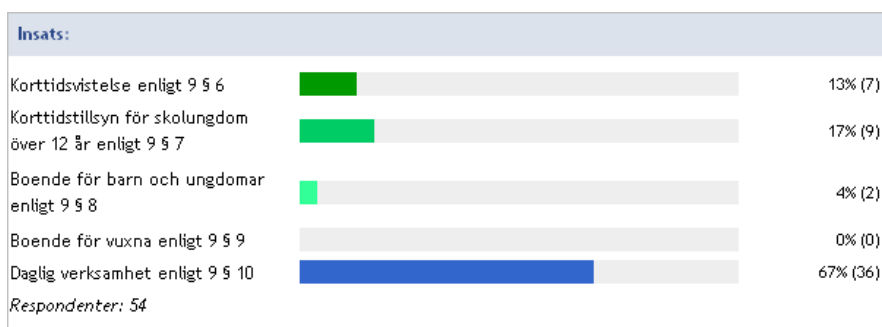
Familjerådgivning

Tre leverantörer som bedriver familjerådgivning har följts upp under året. För närvarande finns arton leverantörer inom valfrihetssystemet inklusive stadens egen regi. 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 en leverantör. Socialförvaltningen begärde därför kompletterande information om vilken lokal familjerådgivningen kan erbjuda personer som exempelvis sitter i rullstol. Leverantören har därefter meddelat socialförvaltningen vilken alternativ tillgänglig lokal som kan användas.

Socialförvaltningen har bjudit in samtliga leverantörer av familjerådgivning till ett dialogmöte under 2017.

LSS-verksamhet

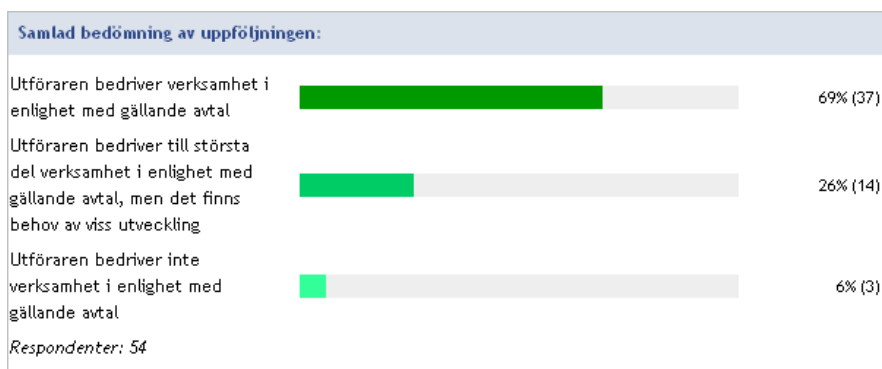
Staden har avtal med cirka 160 LSS-verksamheter och under året har planerad avtalsuppföljning genomförts med 54 av dessa leverantörer. Därutöver följdes ett boende för vuxna upp på förekommen anledning (klagomål på arbetsledning och bemanning). Boendet bedömdes efter avtalsuppföljningen möta avtalets krav. Ytterligare en avtalsuppföljning var planerad men genomfördes inte. Anledningen till detta var att avtalet hävts då verksamheten inte hade de öppettider som avtalet kräver.



Socialförvaltningen har bjudit in samtliga leverantörer av LSS-verksamhet till två dialogmöten under 2017.

Resultat avtalsuppföljning LSS-verksamhet

Bilden nedan visar det samlade resultatet från avtalsuppföljningarna.



Av de leverantörer som inte bedrev verksamhet i enlighet med gällande avtal har två avtal hävts. Den tredje ska åtgärda dokumentationen och bedöms därefter kunna möta avtalets krav. De

leverantörer som har behov av utveckling för att möta avtalets krav kommer antingen få återbesök under 2018 eller ska skicka in skriftliga kompletteringar.

Missbruksvård

Det finns ett 50-tal leverantörer inom ramavtalet för missbruksvård. Många av dessa ingår i flera olika kategorier. Avtalsuppföljning genomförs främst i verksamheter som har stockholmsplaceringar. Inom missbruksvården genomfördes avtalsuppföljning genom platsbesök på två hem för vård eller boende (HVB) och på tre stödboenden varav ett på förekommen anledning. Inget av HVB:na bedömdes möta avtalets kompetenskrav och en leverantör mötte heller inte kraven för behandlingsinnehåll. Ramavtalen med dessa två leverantörer förlängdes inte utan avslutades vid nyåret.

En leverantör av stödboende bedömdes direkt efter platsbesöket möta avtalets krav medan en leverantör fick inkomma med komplettering kring Lex Sarah. För en leverantör är avtalsuppföljningen inte avslutad.

Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till leverantörerna inom ramavtalet. Svarsfrekvensen var cirka 62 % (38 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

	År 2014	År 2016	År 2017
Medelvärde	7,88	8,10	8,57
Median	8	8	9

Nöjdhet med avtalet

	År 2014	År 2016	År 2017
Medelvärde	7,84	7,30	8,64
Median	9	8	9

Socialförvaltningen har bjudit in leverantörerna inom ramavtalets kategori ”stödboende med kontrakt” till ett dialogmöte under 2017.

Socialpsykiatri

Hem för vård eller boende/viss annan heldygnsvård

Inom ramavtalet för HVB/HVH (hem för viss annan heldygnsvård) har tre av 17 verksamheter följts upp. Detta motsvarar cirka 18 % av de upphandlade verksamheterna. Två verksamheter bedömdes möta avtalets krav och för en leverantör är avtalsuppföljningen ännu inte avslutad.

Som komplement till platsbesöken har en enkät skickats till leverantörerna inom ramavtalet. Svarsfrekvensen var cirka 76 % (13 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

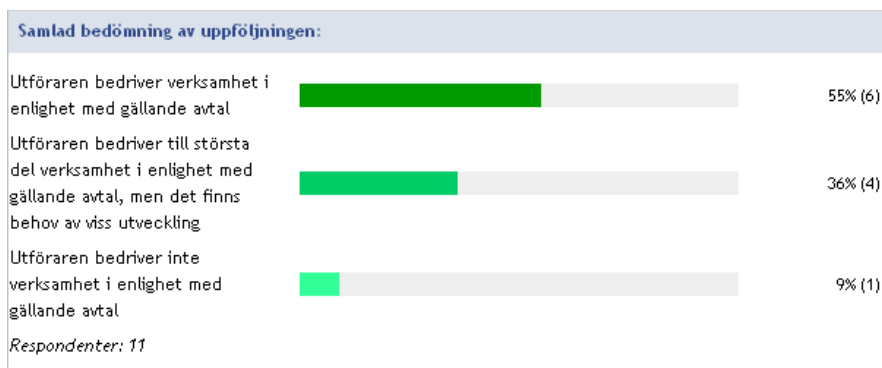
	År 2014	År 2015	År 2017
Medelvärde	8,32	8,47	8,54
Median	9	9	9

Nöjdhet med avtalet

	År 2014	År 2015	År 2017
Medelvärde	8,36	8,29	8,38
Median	9	9	9

Boendestöd

Elva leverantörer av boendestöd var valda för avtalsuppföljning varav samtliga genomfördes. Inom valfrihetssystemet ingår cirka 25 verksamheter i enskild regi. Resultatet från avtalsuppföljningarna som genomfördes ses i följande bild.



De leverantörer som hade behov av utveckling bedömdes möta avtalets krav efter att ha åtgärdat dokumentation och upprättat vissa rutiner i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Den leverantör som inte bedriver verksamhet i enlighet med gällande avtal ska senast i mars överlämna information som styrker att boendestödjarna möter avtalets kompetenskrav.

Sysselsättning

Inom socialpsykiatrien ingår även sysselsättning i valfrihetssystemet. För närvarande ingår ett 15-tal verksamheter i egen regi. Fyra leverantörer av sysselsättning var valda för avtalsuppföljning och samtliga genomfördes. Endast en leverantör mötte avtalets krav fullt ut medan övriga tre hade behov av utveckling. Bristerna bedömdes dock inte vara så allvarliga utan verksamheterna fick tid på sig att vidareutveckla till exempel dokumentationen och det systematiska kvalitetsarbetet.