

Socialförvaltningen
Tjänsteskrivelse till Socialnämnden

Datum:
2024-01-24

Diarienummer:
SCN-2024-00037

Handläggare:
Benjamin Jiglund, Sandra Thorngren & Karin Allard

Uppföljning av privata utförare 2023

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. **att** lägga rapporten till handlingarna.

Ärendet

Socialnämnden beslutade i mars 2023 om en plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2023. Ärendet innefattar en rapport om den uppföljning som genomförts under 2023. Fokusområde för årets uppföljning är ramavtalen Stödboende för vuxna samt Konsulentstött familjehemsvård.

Beredning

Ärendet har beretts av avtalsansvariga strateger. Uppföljningen har genomförts av strateger med underlag inhämtat från enheterna inom avdelning Vuxen och avdelning Barn och ungdom myndighet samt från ett urval av leverantörer inom berörda ramavtal. Underlag har även inhämtats från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Föredragning

Socialnämnden beslutade i mars 2023 om plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2023 (SCN-2023-00090). Planen syftar till att tillgodose uppföljning och insyn i den verksamhet som lämnats över till privata utförare. Uppföljningen är viktig för att säkerställa en god kvalitet för brukarna och för att säkerställa att leverantörerna följer gällande avtal. Enligt 10 kap. 8 § Kommunallag 2017:725 ska kommunen eller regionen kontrollera och följa upp verksamheten när skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, Lag (2019:835).

Nämndens uppföljning av privata utförare består av olika delar och nivåer; löpande uppföljning, händelsestyrd uppföljning samt särskild (planerad) uppföljning.

Sammantaget framgår av den särskilda uppföljningen att den absoluta merparten av leverantörerna uppvisar hög kvalitet genom efterlevnaden av avtalen.

Fokus för den särskilda, planerade uppföljningen 2023 har varit ramavtalet Stödboende för vuxna samt ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård. För uppföljningen av båda avtalen gjordes ett urval av de leverantörer som haft flest placeringar sedan avtalsstart. För stödboende bestod uppföljningen av en enkät till socialsekreterare, frågeformulär till leverantörer, intervjuer med boendepersonal och oanmälda platsbesök. Bemanningsscheman inhämtades. Uppföljningen av ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård genomfördes genom enkäter till förvaltningen och leverantörer. Inhämtning gjordes av uppgifter avseende bemanning och kompetens samt kvalitetsberättelse. Begäran om tillståndsbevis och tillsynsprotokoll skickades till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

I 2023 års uppföljning har synpunkter framförts av förvaltningen avseende vissa enskilda insatser och brister i kvalitet som har och fortsättningsvis kommer följas upp. Begäran till IVO visar att samtliga leverantörer har aktuellt tillstånd och ingen har varit föremål för tillsynsärenden under avtalsperioden. Sammantaget visar årets uppföljning på överlag fungerande verksamheter där efterlevnaden av avtalen är god. Uppföljningen konstaterar vissa utvecklingsområden att ta med i framtida upphandlingar.

Barnkonsekvensanalys

Ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård har barn och unga som målgrupp. Syftet med insatserna är att förbättra situationen och förhindra en ogynnsam utveckling för barn och unga. Även om ramavtalet Stödboende för vuxna inte omfattar barn och unga ställdes särskilt en fråga om rutiner och förhållningssätt vid barns besök i verksamheterna. Uppföljning är viktigt för att säkerställa kvalitet i verksamheterna som arbetar och kommer i kontakt med barn och unga.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för nämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse, daterad 2024-01-24.
- Bilaga 1, rapport socialnämndens uppföljning av privata utförare 2023, daterad 2024-02-02.

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Förvaltningsdirektör

Socialförvaltningen

Rapport

Handläggare:

Benjamin Jiglund, Sandra Thorngren & Karin Allard

Datum:

2024-02-02

Diarienummer:

Version/DokumentID:

Uppföljning av privata utförare 2023

Innehåll

Bakgrund	3
Aktuella ramavtal.....	3
Löpande uppföljning.....	3
Löpande ekonomisk uppföljning.....	4
Händelsestyrd uppföljning	4
Särskild uppföljning	5
Redovisning av den särskilda uppföljningen.....	5
Konsulentstött familjehemsvård.....	5
Stödboende för vuxna	8
Bedömning och slutsatser.....	11

Bakgrund

En stor del av nämndens insatser utförs av privata utförare, även kallade leverantörer, med finansiering av nämnden. Nämnden upphandlar enskilda platser för individuella insatser genom ramavtal och direktupphandling med leverantörer. Ramavtalen omfattar ett stort antal leverantörer och en stor del av dem används för nämndens insatser. Direktupphandlingar förekommer men har minskat i antal under senare år tack vare den stora bredd och variation av leverantörer som finns inom ramavtalen. Förvaltningen har nämndens uppdrag att följa upp och kontrollera att leverantörerna följer ingångna avtal. Förvaltningens uppföljning av leverantörerna sker genom kvalitet- och måluppfyllelse i det enskilda ärendet, ekonomisk kontroll av leverantören och fullföljande av avtalet i övrigt. Under 2023 har förvaltningen haft nämndens uppdrag enligt Plan för uppföljning av privata utförare (SCN-2023-00090), att särskilt granska ramavtalen avseende Konsulentstött familjehemsvård och behandlingsfamilj samt Stödboende för vuxna.

Aktuella ramavtal

- HVB barn och unga
- Konsulentstött familjehemsvård och behandlingsfamilj
- Stödboende för ungdomar
- Insatser för personer med spelmissbruk och spelberoende
- HVB för vuxna missbrukare
- Skyddat boende
- Stödboende för vuxna

Löpande uppföljning

Den löpande uppföljningen av avtalen med leverantörerna sker kontinuerligt under året med uppföljning av den enskilda insatsen. Genom förvaltningens placeringssamordnare sker även en dialog med leverantören om den enskildes behov och avtalsvillkoren.

Förvaltningens placeringssamordnare stödjer socialsekreterare och enhetschefer inom barn och ungdom myndighet med avtalsfrågor utifrån individärenden. Samordnarna har även en löpande dialog med avtalsansvarig strateg om leverantörerna. Strateg och samordnare samverkar för att fånga upp synpunkter och avvikelser gällande leverantörerna från socialsekreterare och enhetschefer. Vid Avdelning Vuxen är det i stället varje enhet som ansvarar för sina avrop och tar vid behov stöd av strateg vid avtalsfrågor. Vid synpunkter som gäller efterlevnad av avtalet ansvarar avtalsansvarig strateg för uppföljningen med leverantören. Om det gäller brister i verksamheten så kan det bli aktuellt med händelsestyd uppföljning. Under det gångna året har endast en händelsestyd uppföljning genomförts. Ett mindre antal avvikelser har rapporterats från socialsekreterarna om brister i pågående insatser. Samtliga har kunnat hanteras inom ramen för individärendena.

När det gäller verksamheter för barn och unga som till exempel HVB utövar Inspektionen för vård och omsorg (IVO) en regelbunden tillsyn över verksamheterna.

Löpande ekonomisk uppföljning

Enligt kvalificeringskraven vid upphandlingen av ramavtal ska leverantören ha en sådan ekonomisk och finansiell ställning att denna kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med köparen. Uppföljning av leverantörernas ekonomiska status sker löpande med hjälp av kommunens upphandlingsavdelning på kommunledningskontoret och en upphandlad kreditupplysningstjänst. Förvaltningen får löpande information om en leverantör har sämre kreditvärdighet på grund av bristande ekonomiskt resultat eller brister i betalningsförmåga. I ramavtalen ställs uttryckligen krav på att leverantörerna ska sköta betalningar av skatter och sociala avgifter. Redovisningen från kreditupplysningen följs upp genom en kontakt med leverantören och vid behov en begäran om en kompletterande ekonomisk redovisning. Om anmärkningen är allvarlig med till exempel skatteskulder och brister i betalningsförmågan så pausas leverantören från avrop. Inom avtalet Skyddat boende har två avropspauser gjorts och en hävning med anledning av den ekonomiska ställningen. Inom avtalet HVB Barn och unga har två avropspauser gjorts under året av samma anledning. Inom övriga avtal har ingen avropspaus gjorts under 2023 med anledning av leverantörens ekonomiska ställning.

Händelsestyrd uppföljning

Vid rapporter om missförhållanden eller allvarliga avvikelser kan förvaltningen genomföra en uppföljning genom att kontakta leverantören och begära upplysningar om verksamheten och om det finns möjlighet samt behov genomföra ett platsbesök hos leverantören. För att stänga av en leverantör från vidare avrop behöver beslutet vara välgrundat och underbyggt av fakta.

Händelsestyrd uppföljning kan bli aktuell vid upprepade avtalsavvikelser eller tecken på kvalitetsbrister hos samma leverantör, eller vid enstaka brister av allvarlig karaktär. De händelser som förvaltningen har uppmärksammat under 2023 har kunnat hanteras inom ramarna för individärendet och har endast föranlett en händelsestyrd uppföljning på avtalsnivå gällande en leverantör. De händelser och avvikelser som uppmärksamrats i den löpande uppföljningen och i den händelsestyrda uppföljningen utgör ett underlag vid planeringen av kommande plan för kontroll och uppföljning av privata utförare, samt lärdomar inför kommande upphandlingar. De lärdomar som dragits under året har bland annat mynnat ut i frågeställningar kring ersättningen till familjehemmen, då den i många fall bedöms vara onödigt kostsam. Inför kommande upphandling inom området behöver det övervägas om ersättningen ska gå i linje med SKR:s rekommendationer om ersättning till familjehem. I betänkandet SOU 2023:66 för barn och unga i samhällsvård finns ett förslag om att ansvarsfördelningen mellan nämnden och konsulentstödda verksamheter förtydligas bl.a. genom att ersättningen ska betalas direkt till familjehemmet. Förvaltningen välkomnar detta förslag, då detta skulle skapa insyn i vilken ersättning som går till familjehemmen, respektive vilken ersättning som går till leverantören. Detta skulle också minska risken för att privata utförare konkurrerar ut kommunens egen regi inom familjehemsvården.

Ett område som föranledde den händelsestyrda uppföljningen handlade om meddelarfrihet, då det hade inkommit signaler om att leverantören hade försökt begränsa den hos sina medarbetare och uppdragstagare. Omständigheterna kring detta följdes upp. Den händelsestyrda uppföljningen identifierade brister, men ingenting i den omfattning att det innebar en grund för förtida uppsägning eller

hävning av avtalet. Däremot togs meddelarfriheten med som ett område för uppföljning inom ramen för årets särskilda uppföljning.

Under 2023 har nio avtal sagts upp inom ramavtalet HVB barn och unga. Inom ramavtalet Skyddat boende så har tre avtal sagts upp, samt att avtalet med en leverantör har hävts under året. Inom ramavtalet Stödboende för vuxna har två leverantörer sagts upp under året. Inom ramavtalet Stödboende för ungdomar har ett avtal sagts upp och detsamma gäller ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård. Det tre huvudsakliga skälen till att avtal sagts upp i förtid eller hävts är att leverantören har förlorat tillståndet att bedriva sin verksamhet, hamnat på ekonomiskt obestånd eller avvecklat sin verksamhet.

Samtliga avtal som sagts upp eller hävts under 2023 har beslutats av socialnämnden i enlighet med delegationsordningen.

Särskild uppföljning

I den särskilda uppföljningen väljer förvaltningen ut ett antal verksamheter för en mer fördjupad uppföljning och inom ramen för den uppföljningen genomförs besök hos utvalda leverantörer. Förvaltningen har målsättningen att genomföra en särskild uppföljning av varje enskilt avtalsområde under avtalsperioden. Enligt nämndens plan för uppföljning av privata utförare har fokus för den särskilda uppföljningen under 2023 varit ramavtalen Konsulentstött familjehemsvård innefattande familjehem, jourhem och behandlingsfamilj samt Stödboende för vuxna.

Redovisning av den särskilda uppföljningen

Konsulentstött familjehemsvård

Ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård omfattar 103 leverantörer och inleddes den 10 november 2021. Avtalet är fyraårigt och löper till den 9 november 2025. Även avtalet för anbudsområdet Behandlingsfamilj är fyraårigt, inleddes den 15 februari 2022 och sträcker sig till den 14 februari 2026. Syftet med insatserna är att förse barn och ungdomar med god vård och fostran i ett jourhem, ett familjehem eller behandlingsfamilj samt att familjerna får ändamålsenligt och professionellt stöd i sitt uppdrag. Leverantörerna ska kunna erbjuda familjen stöd per telefon dygnets alla timmar. Leverantören ska tillhandahålla familjen utbildning samt handledning och stödets intensitet avgörs av uppdragets inriktning och nivå. För uppföljningen har ett urval av verksamheter gjorts baserat på antalet inledda placeringar sedan avtalsstarten. De leverantörer som har haft flest placeringar, med det minsta antalet om fem placeringar sedan avtalets start valdes ut för en särskild uppföljning under 2023. Samtliga leverantörer erbjuder tjänster inom avtalsområde 1 – jourhem, avtalsområde 2 – familjehem grundnivå samt avtalsområde 3 – familjehem förstärkt. Tre av leverantörerna erbjuder även tjänster inom avtalsområde 4 – behandlingsfamilj. Tillsammans har dessa leverantörer haft 148 av 217 placeringar. Leverantörerna som valdes ut är:

Leverantör	Antal placeringar
EKFB Sverige AB	25
Leonum Konsult AB	21
Pär Sonesson AB	14

Ideella Föreningen Framtidståget	11
Landa Familjevård AB	11
Svenska familjehem AB	11
Perspektiva Omsorg i Sverige AB	10
Rekon, människan i centrum AB	10
Parcer AB	8
Attendo Individ och Familj AB	7
Humana Familjeforum AB	6

Den särskilda uppföljningen för ramavtalet konsulentstött familjehemsvård, inklusive avtal för anbudsområde behandlingsfamilj, har genomförts genom

- Enkät till socialsekreterare och familjehemssekreterare
- Enkät till enhetschefer
- Enkät till verksamhetsansvarig hos leverantör
- Inhämtning av uppgift om bemanning och utbildning/kompetens
- Inhämtning av Kvalitetsberättelse för åren 2022/2023
- Inhämtning av tillstånd hos IVO
- Inhämtning av tillsynsändan hos IVO

Enkät socialsekreterare, familjehemssekreterare samt enhetschefer

Enkäter har riktats till socialsekreterare och familjehemssekreterare som är eller har varit ansvariga handläggare för ett eller flera ärenden där barnet/den unge i någon form varit placerad i familjehem genom någon av de leverantörer som granskats. Enkäter har även riktats till enhetschef på berörda enheter. Områdena i enkäten är utvalda med utgångspunkt i kravställningarna i ramavtalet.

- Frågor som riktats till handläggare och enhetschefer rör:
 - Bemanning och kompetens hos konsulent
 - Matchning och nöjdhet hos placerad individ
 - Samarbete och information
 - Avvikelse och brister
 - Rapportering och genomförandeplan
 - Kostnadsansvar och förändring av insats

Generellt anser handläggare och enhetschefer att de har en bra upplevelse av leverantörerna och att samarbetet med konsulenterna i ärendena är välfungerande. Konsulenterna uppfattas som kompetenta och engagerade i familjehemmen och det placerade barnet/den unges utveckling. Efterlevnaden av kraven på tillgängligheten hos konsulent samt stöd och handledning till familjehemmen anses vara god med undantag för en enstaka leverantör.

Handläggarna och enhetschefernas uppfattning är att matchningen av barnet/den unge och familjehemmen i allmänhet varit tillfredsställande. Barnet/den unges nöjdhet med placeringen är överlag god. Hög komplexitet i barnet/den unges behov gör det svårare att hitta familjehem som matchar och kan tillgodose behoven. Brister i matchning uppstår oftast i jourplaceringar.

Leverantörerna uppfattas som mottagliga för eventuella synpunkter och informerar socialtjänsten om eventuella avvikelser i insatsen. Hos en leverantör framkommer brister gällande kraven på information samt kritik avseende struktur och tydlighet i roller och ansvar.

Avseende genomförandeplaner och skriftlig återrapportering är efterlevnaden av kraven hög. Återrapporteringen kan dock variera avseende omfattning och upplägg. En leverantör utmärker sig genom att kraven på återrapportering vid flera tillfällen brustit.

Enhetschefer menar att kostnadsansvar är ett område där det ibland uppstår oenighet mellan köparen och leverantören. Ett utvecklingsområde som uppmärksammas är möjligheten att familjehem ska kunna övergå till kommunal regi. Det sker i nuläget i en begränsad omfattning.

Enkät leverantörer

Enkäter har skickats till verksamhetsansvariga för respektive leverantör. Områden i enkäten är utvalda med utgångspunkt i kravställningarna i ramavtalet. Enkäterna omfattas av områdena

- Bemanning och kompetens
- Avropsprocess
- Kvalitetsledning och avvikelsehantering
- Genomförande av insats

Samtliga leverantörer uppger att de har bemanningskapacitet och rutiner för att tillhandahålla handledning och stöd till familjehemmen i enlighet med villkoren i ramavtalet. Leverantörer av behandlingsfamilj har även personal som arbetar enbart med öppenvård. Samtliga leverantörer erbjuder familjehemmen utbildning och vissa även träffar för erfarenhetsutbyte mellan familjehemmen. Vid rekrytering av familjehem använder flertalet leverantörer sig av BRA – fam som är den av Socialstyrelsen rekommenderade metoden för urval av familjer.

Leverantörerna bedömer att de i hög utsträckning har möjlighet att erbjuda efterfrågade insatser men en brist på tillräckligt erfarna familjehem föreligger. Behandlingsfamilj är en vårdform som beskrivs särskilt svår att rekrytera familjehem till.

Det finns rutiner för hur insatsens olika delar ska genomföras från uppstart till avslut hos alla leverantörer. Tydlighet i uppdraget från socialtjänsten lyfts som ett utvecklingsområde.

Samtliga leverantörer har rutiner för att kvalitetsledningsarbetet sker i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd för systematiskt kvalitetsarbete (SOF 2011:9). Det är VD eller verksamhetsansvarig som ansvarar för förankring och implementering hos medarbetare och vissa leverantörer beskriver att även familjehemmen utbildas i relevanta delar.

Vid förekomst har leverantörerna informerat socialtjänsten om avvikelser eller förändringar som kan komma att påverka placerade individer. Jourplaceringar i akuta situationer pekas ut som den placeringsform som ligger bakom majoriteten av avvikelserna.

Samtliga leverantörer, med ett undantag, har redogjort för sin aktuella personalsammansättning utan anmärkning. Leverantörerna uppfyller även kraven på beredskap och tillgänglighet. Kvalitetsberättelse/bokslut för 2022 har också skickats in med ett undantag.

Enligt uppgifter från IVO har alla leverantörer aktuella tillstånd för att bedriva familjehemsvård och ingen leverantör har varit föremål för tillsynsändanden under

avtalsperioden. En leverantör har gjort en lex Sarah anmälan (ärendet tillhörde annan kommun) som återrapporterats utan anmärkning.

Stödboende för vuxna

Stödboende för vuxna är en insats för personer i alkohol- och/eller drogmissbruk i behov av stöd för att nå och upprätthålla nykterhet. Stödboende kan vara en alternativ placeringsform till HVB i de fall det bedöms att behandlingsinsatser inte är nödvändiga för att uppnå nykterhet. Stödboende för vuxna från 21 år och uppåt är inte en tillståndspliktig verksamhet. IVO utför inte heller någon regelbunden tillsyn utan endast efter anmälan om missförhållanden.

Ramavtalet Stödboende för vuxna omfattar i dagsläget 29 leverantörer. Ett urval av verksamheter för granskning har gjorts baserat på antalet inledda placeringar sedan avtalsstart. De fem leverantörer som har haft flest placeringar sedan ramavtalets start 1 april 2022 till 30 augusti 2023 har valts ut för en djupare särskild uppföljning under 2023, vilka är:

Leverantör	Antal placeringar
Sagahemmet	56
Hörnstenen Stöd och Motivationsboende	40
Sjönäshemmet AB	34
Nollpunkten stödboende AB	30
2nd Chance stödboende	10

Den särskilda uppföljningen för ramavtalet Stödboende för vuxna består av fyra delar:

- Begäran om aktuellt bemanningsschema
- Enkät till socialsekreterare
- Frågeformulär till leverantörens företrädare samt intervju med personal
- Oanmälda platsbesök

Begäran om aktuellt bemanningsschema

Under hösten 2023 gjordes en begäran till samtliga leverantörer om inlämning av aktuellt bemanningsschema. Det visade det sig att ett stödboende inte hade bemanning dygnet runt. I konsultation med upphandlare på Kommunledningskontoret fattas beslut om att pausa avropen. Leverantörens plan är att bemanning dygnet runt ska finnas i januari 2024 och avropen kan då återupptas.

Enkät till socialsekreterare

En enkät har skickats ut till de socialsekreterare som har haft placering hos de utvalda leverantörerna. Frågorna i enkäten utgick från krav ställda på boendena och utformningen av tjänsten i enlighet med ramavtalsvillkoren. Frågorna till socialsekreterarna rör:

- Lokaler
- Leverantörens kompetens och boendets stödinnehåll
- Bemanning
- Klientnöjdhet
- Genomförandeplaner
- Uppföljningsrapportering

- Synpunktshantering
- Samarbete

Alla leverantörer utom en har vid samtliga placeringar erbjudit klienterna eget rum, i enlighet med ramavtalsvillkoren. Leverantören har nu åtgärdat bristen. Flera av boendenas lokaler upplevs av socialsekreterarna som något slitna och ålderdomliga men övervägande rent och städat. Vissa verksamheter har dock förvärvat nya och modernare lokaler. Vissa boenden har drabbats av vägglöss men genom vidtagna åtgärder har detta problem kommits till rätta med.

Vad gäller kompetens och boendets stödinnehåll beskrivs att leverantörerna har tydliga rutiner för nykterhets- och drogkontroller. Det framkommer dock att vissa boenden har problem med att droger och alkohol kommer in till boendet. Stödet till klienterna varierar utifrån klienternas behov och uppdraget från handläggaren. Vissa klienter har dock i samtal med handläggare uttryckt önskemål om ett mer omfattande stöd än det som erbjuds. Kontaktmanskapet beskrivs spela en central roll för stödets utformning. Bemanningen på boendena beskrivs allmänt som god. Klienterna har i en övervägande majoritet av placeringarna varit nöjda med personalens bemötande och stöd.

I merparten av placeringarna har det funnits en adekvat upprättad genomförandeplan. Detta beskrivs ändå som ett utvecklingsområde då planen i vissa fall har uteblivit eller uppfattats som allmän och kortfattad.

Uppföljningsrapporter är även det generellt sett ett utvecklingsområde hos leverantörerna. Det förekommer att rapporter inte inkommer månadsvis i enlighet med avtalsvillkoren. Däremot får socialsekreterarna muntliga rapporteringar genom telefonavstämningar och mejlkorrespondens.

I de fall som kritik framförts mot verksamheterna har detta tagits emot bra av leverantörerna som vidtagit åtgärder. De allra flesta socialsekreterare beskriver att stödboendena har engagerad och kompetent personal som ger ett gott bemötande. Leverantörerna är lätta att samarbeta med och det finns en tydlighet om vad som gäller vid återfall.

Frågeformulär till leverantörernas företrädare samt intervju med personal

Ett frågeformulär har skickats ut till företrädare för respektive verksamhet. En intervju som hölls med personal utgick från samma formulär i syfte att fånga upp eventuell diskrepans mellan den bild av verksamheten som företrädare respektive personal ger. De områden som frågeformuläret berör valdes ut med utgångspunkt i kravställningarna i ramavtalet i kombination med enkätsvaren från socialsekreterarna och omfattar:

- Bemanning
- Lokaler
- Kvalitetsledningssystem
- Meddelarfrihet
- Klientens stöd och delaktighet
- Genomförandeplaner
- Uppföljningsrapporter
- Besök av barn i verksamheten
- Rutiner för alkohol- och drogkontroller

Alla företrädare och intervjuad personal anser att den bemanning de har räcker till för den bedrivna verksamheten. Bemanningsgraden varierar utifrån antalet platser och i viss mån utifrån beläggningen.

Problem kopplade till lokalerna som presenterats har varit exempelvis vägglöss i vissa fastigheter, vilket verksamheterna kommit till rätta med.

Vissa stödboenden beskriver att de har ett omfattande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Företrädare uppger att de tar hjälp av IVO för att kunna förbättra kvaliteten och flera verksamheter har rapporterat in missförhållanden enligt lex Sarah. Avvikelse rapporteras och information förs vidare i överlämningar samt kommuniceras inom verksamheten på till exempel arbetsplatsträff och till uppdragsgivaren.

Företrädare uppger att de har gett sina medarbetare information om meddelarfriheten på olika sätt. En del av den personal som intervjuas saknar dock kunskap om meddelarfriheten och vissa uppger att det tillhandahållit kunskap utanför arbetet.

Stödet till den enskilde utgår från uppdraget och genomförandeplanen och kan göras av emotionellt stöd samt stöd av praktisk karaktär.

Företrädare och personal uppger att klienten är delaktig i utformandet av genomförandeplanen och att undertecknande av denna sker först när klienten har godkänt den.

Det framgår att ett par boenden inte skriver uppföljningsrapporter månadsvis till socialsekreterarna men att de rapporterar på andra sätt och de skriver även en slutrapport för varje klient. Övriga leverantörer har dock väl utarbetade rutiner för uppföljningsrapportering på månadsbasis.

Stödboendenas rutiner för besök av barn i verksamheten varierar. I de fall besök tillåts ska dem förplaneras. En av leverantörerna bistår med träffar utanför verksamhetens lokaler.

Stödboendena ska vara alkohol- och drogfria. Verksamheterna tar både utandnings- och urinprover. Positivt resultat leder till avstängning. Vid positivt resultat informeras ansvarig socialsekreterare och utanför kontorstid socialjouren. Vad gäller införsel av droger på boendet råder nolltolerans, vilket kan leda till utskrivning i syfte att skydda andra inskrivna.

Oanmälda platsbesök

Oanmälda platsbesök gjordes kvällstid på de tre stödboenden som använts mest av förvaltningen under avtalsperioden. Syftet med besöken var att kontrollera att bemanningen levde upp till kravnivån och säkerställa att personalen har rutiner för att hantera eventuella krissituationer som skulle kunna uppstå på kvälls- och nattetid. Av besöken konstaterades att alla boenden levde upp till kraven på bemanning och hantering av krissituationer.

Vid ett platsbesök är ytterdörren olåst och det är en av de boende som släpper in vid påringning. Detta är ett observandum då en olåst ytterdörr kan förenkla att droger och alkohol kan föras in till boendet. Däremot är det ingenting som förvaltningen agerat på då rutiner kring detta inte finns med som ett krav i ramavtalet.

Bedömning och slutsatser

Den särskilda uppföljningen är ett komplement till den löpande och händelsestyrda uppföljningen. Den möjliggör en fördjupad uppföljning av kvaliteten på insatserna med utgångspunkt i ramavtalens kravställningar. Den särskilda uppföljningen bidrar till ökad kunskap för förvaltningen att tillvarata i arbetet med upphandling av nya ramavtal.

Sammantaget framgår av den särskilda uppföljningen att den absoluta merparten av leverantörerna uppvisar hög kvalitet genom efterlevnaden av avtalen.

I de fåtalet fall som brister uppmärksammas knutet till ramavtalsvillkoren har leverantörerna efter återföring åtgärdat dessa utan dröjsmål. I de flesta fall grundar sig bristerna på otillräcklig kännedom om kraven på tjänsten hos leverantörerna. En leverantör i ramavtalet Konsulentstött familjehemsvård uppvisar brister på flera områden. Aktuell leverantör kommer att kontaktas för en händelsestyrd uppföljning.

Intern kunskapsspridning inom förvaltningen om ramavtalen är en viktig del i kvalitetsarbetet som strategier i nära samarbete med placeringssamordnare arbetar med. Det är ett område att fortsätta arbeta med så att förvaltningens medarbetare ska ha vetskap om vad de kan förvänta sig av leverantörerna avseende de tjänster som ramavtalen omfattar. Återföring till leverantörerna är en viktig del i hanteringen av de brister som uppmärksammas. Branschråd mellan förvaltningen och leverantörerna är ett sätt att skapa dialog och höja kunskapen om ingångna avtal.

Uppföljningen visar på att det finns utvecklingsområden för framtida upphandlingar att undersöka vidare, till exempel krav på information om meddelarfriheten och vad gäller stödboende att rutiner ska finnas för att förhindra att droger och alkohol kommer in på boendet.