

Socialförvaltningen
Tjänsteskrivelse till Socialnämnden

Datum:
2022-12-31

Diarienummer:
SCN-2022-00607

Handläggare:
Ulf Eiderbrant, Johanna Trost, Karin Allard

Kontroll och uppföljning av privata utförare 2022

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. att lägga rapporten till handlingarna.

Ärendet

Socialnämnden beslutade i februari 2022 om en plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2022. Ärendet innefattar en rapport om den uppföljning som skett under 2022. Fokusområde för årets uppföljning är ramavtalen gällande skyddat boende och HVB för barn och unga.

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 andra berörda funktioner i förvaltningen.

Föredragning

Socialnämnden beslutade i februari 2022 om plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2022 (SCN-2021-00509). 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 utförare följer gällande avtal.

Uppföljningen av privata utförare består av olika delar och nivåer; löpande uppföljning, händelsestyrd uppföljning samt särskild (planerad) uppföljning. Bilagd rapport beskriver hur arbetet med uppföljningen skett under 2022.

Sett till det stora antalet leverantörer har relativt få avvikelser uppmärksammats under året vilket tyder på välfungerande ramavtal.

Fokus för den särskilda, planerade uppföljningen 2022 har varit ramavtalet med skyddat boende och ramavtalet med HVB för barn och unga. Gällande skyddat boende så har ett urval gjorts baserat på de boenden som haft flest placeringar sedan avtalets start. De fem upphandlade företag som haft flest placeringar kontaktades och kontrollerades utifrån bemanning under kväll och natt, akuta händelser samt omhändertagandet av medföljande barn och ungdomar. Ett frågeformulär har skickats till berörda socialsekreterare på enheten Nexus. Gällande HVB barn och unga har ett urval gjorts baserat på de HVB hem som haft flest placeringar sedan avtalets start. Åtta av de HVB med flest placeringar har intervjuats utifrån ett frågeformulär och socialsekreterare med placeringar i samma boenden har intervjuats utifrån liknande frågor. Uppgifter från IVO om tillsyn och granskningar av verksamheterna har inhämtats. Ekonomiska kontroller har genomförts.

I 2022 års uppföljning har kritik framförts mot utförare avseende enskilda insatser och brister i kvalitet. Även i IVO:s årliga tillsyn framkommer kritik mot några av utförarna, med föreläggande om åtgärder och återredovisning. Granskningen av utvalda utförares ekonomiska resultat visar över lag en god ekonomisk situation. Ett bolag har i kreditupplysningen en låg rating, efter kontroll med ansvarig för verksamheten så bedöms företaget ha en tillfredsställande kontroll över ekonomin. Förvaltningen kommer att följa upp den kritik som har framförts mot några av de utvalda utförarna genom en kontakt med IVO och genom besök på verksamheterna under 2023. Sammantaget visar ändå årets kontroll på överlag fungerande verksamheter där det finns en bra dialog mellan ansvariga handläggare och de olika verksamheterna.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för nämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse, daterad 2022-12-31.
- Uppföljningsrapport, daterad 2022-12-31.

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Förvaltningsdirektör

Socialförvaltningen

Rapport

Handläggare:

Johanna F. Trost, Karin Allard, Ulf Eiderbrant

Datum:

2022-12-31

Diarienummer:

SCN-2022-00607

Version/DokumentID:

Kontroll och uppföljning av privata utförare 2022

Innehåll

Bakgrund	3
Aktuella ramavtal.....	3
Löpande uppföljning.....	3
Löpande ekonomisk uppföljning.....	4
Händelsestyrd uppföljning	4
Särskild uppföljning	4
Redovisning av den särskilda uppföljningen.....	5
Skyddat boende	5
Svar från socialsekreterare avseende skyddat boende	5
Samtal med leverantör samt inhämtande av information avseende skyddat boende.....	5
HVB för barn och unga	6
Samtal med socialsekreterare avseende HVB barn och unga	6
Samtal med leverantörer avseende HVB barn och unga.....	6
Kontroller hos IVO	7
Ekonomiska kontroller	7
Sammanfattning.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.

Bakgrund

En stor del av nämndens insatser utförs av privata utförare med finansiering av nämnden. Nämnden upphandlar enskilda platser för individuella insatser genom ramavtal och direktupphandling med utförare. 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 hos leverantörerna som finns inom ramavtalen.

Förvaltningen har nämndens uppdrag att följa upp och kontrollera att leverantörerna följer ingångna avtal. Förvaltningens uppföljning av privata utförare sker genom kvalitet och måluppfyllelse i det enskilda ärendet, ekonomisk kontroll av företaget och fullföljande av avtalet i övrigt. Under 2022 har förvaltningen haft nämndens uppdrag enligt planen för uppföljning och kontroll av privata utförare (SCN-2021-00509), att särskilt granska ramavtalen avseende skyddat boende och hem för vård eller boende (HVB) för barn och unga.

Aktuella ramavtal

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

Löpande uppföljning

Den löpande uppföljningen av avtalen med privata utförare sker kontinuerligt under året med uppföljning av den enskilda insatsen. Genom förvaltningens placeringssamordnare sker även en dialog med utföraren 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 från handläggare och enhetschefer om leverantörerna. Vid synpunkter som gäller efterlevnad av avtalet så ansvarar avtalsansvarig strateg för en uppföljning med leverantören. Om det gäller brister i verksamheten så kan det bli aktuellt med händelsestyrd uppföljning. Under det gångna året har endast ett mindre antal avvikelser rapporterats från socialsekreterarna om brister i pågående insatser.

När det gäller verksamheter för barn och unga som till exempel HVB så utövar Inspektionen för vård och omsorg (IVO) en regelbunden tillsyn över verksamheterna. Under året har IVO återkallat tillståndet för några HVB och nämndens avtal med aktuella HVB har då sagts upp.

Löpande ekonomisk uppföljning

Uppföljning av leverantörernas ekonomiska status sker löpande med hjälp av kommunens upphandlingsavdelning och en upphandlad kreditupplysningstjänst. Förvaltningen får information om en leverantör har sämre kreditvärdighet på grund 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 stoppas leverantören från avrop. Under året har en utförare pausats med anledning av otillräcklig redovisning av ekonomisk säkerhet för verksamheten. Nämnden har inte sagt upp något avtal under året med anledning av ekonomin.

Händelsestyrd uppföljning

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

Händelsestyrd uppföljning kan bli aktuell vid upprepade avtalsavvikelse eller tecken på kvalitetsbrister hos samma utförare, eller vid enstaka brister av allvarlig karaktär. De händelser som förvaltningen har uppmärksammat under 2022 har i regel kunnat hanteras inom ramarna för individärendet och har inte föranlett en händelsestyrd uppföljning på avtalsnivå. De händelser och avvikelser som har uppmärksamrats i den löpande uppföljningen utgör ett underlag vid planeringen av kommande plan för kontroll och uppföljning av privata utförare.

Under 2022 har hittills nio avtal sagts upp gällande HVB barn och unga på grund av att leverantörerna har lagt ner verksamheterna, varav fyra med anledning av att IVO återkallat bolagets tillstånd att bedriva verksamhet. Gällande skyddat boende så har avtalet med två leverantör sagts upp på grund av avslutad verksamhet.

Samtliga avtal som sagts upp under 2022 har beslutats av socialnämnden.

Särskild uppföljning

I den särskilda uppföljningen väljer förvaltningen ut ett antal verksamheter för en mer detaljerad uppföljning och ibland med besök hos utföraren. Förvaltningen har målsättningen att genomföra en särskild uppföljning av varje enskilt avtalsområde under avtalsperioden. Enligt nämndens plan för uppföljning av privata utförare så har fokus för den särskilda uppföljningen under 2022 varit ramavtalet för skyddat boende och ramavtalet för HVB för barn och unga.

Redovisning av den särskilda uppföljningen

I enlighet med planen innefattar uppföljningen en kontroll av samtliga leverantörer i urvalet gällande:

- Underlag från IVO i form av tillsynsbeslut, Lex Sarah anmälningar och eventuella övriga anmälningar -HVB barn och unga
- Ekonomisk kontroll
- Samtal med leverantör samt inhämtande av material- Skyddat boende
- Enkät till socialsekreterare- Skyddat boende
- Intervju utifrån enkät till socialsekreterare- HVB för barn och unga
- Intervju utifrån enkät till leverantör- HVB för barn och unga

Skyddat boende

Ramavtalet med skyddat boende omfattar 40 utförare och inleddes den 17 maj 2021. Avtalet är fyraårigt och löper till den 16 maj 2025. Insatsen är riktad till personer med skyddsbehov som är utsatta för våld i nära relation. Boendet ska ge stöd och skydd dygnet runt. Det ska finnas tillgänglig personal dygnets alla timmar. Utformningen av boendet kan se olika ut med kollektivt boende eller enskilda lägenheter. För uppföljningen har ett urval av verksamheter gjorts baserat på antalet inledda placeringar sedan avtalsstarten. De fem leverantörer som haft flest placeringar, med det minsta antalet av fem placeringar sedan avtalets start valdes ut för en särskild uppföljning under 2022. Tillsammans har dessa leverantörer haft 44 av totalt 55 placeringar från och med den 17 maj 2021 till dess att urvalet genomfördes den 1 september 2021. Vilka leverantörer som valdes ut för granskningen redovisas inte här med anledning av säkerhetsskäl.

Svar från socialsekreterare avseende skyddat boende

Ansvariga handläggare för placeringar på utvalda skyddade boenden har svarat på några frågor om deras upplevelser och bedömningar av utförarna via ett frågeformulär. Handläggarnas synpunkter på de olika boendena är varierande från välfungerande till fungerande. Socialsekreterarna anser att det lätt att få snabb kontakt med leverantörerna både inför och under en placering. De utvalda leverantörerna gör alla strukturerade hot och riskbedömningar under placeringstiden.

Samtal med leverantör samt inhämtande av information avseende skyddat boende

Utredarna har i uppföljningen särskilt fokuserat på bemanningen på de skyddade boendena med anledning av att det framkommit klagomål om otillräcklig bemanning på några boenden. I ramavtalet riktas krav på att det ska finnas bemanning dygnet runt för att säkerställa en god trygghet i boendet. Utredarna valde därför att särskilt rikta in uppföljningen mot att kontrollera hur bemanningen var ordnad under kvällstid och nattetid för några utvalda verksamheter. Kontrollerna genomfördes genom att ringa journummer till utförarna under kvällstid och med begäran om möte under kvällstid med några på deras hemort. Frågor har ställts till aktuell personal gällande bland annat hur det fungerar vid akuta händelser, hur medföljande barn tas om hand och personalens utbildning och kompetens. Utredarna begärde även in aktuella joursscheman samt aktuell akut/krisplan. Samtliga leverantörer har svarat snabbt vid påringning, kunnat ha möten på kvällstid och kunnat svara på frågor eller hänvisat till annan personal i tjänst. Joursschema och krisplan har med undantag av en utförare,

efter begäran lämnats ut på plats eller skickats in dagen efter. Flera leverantörer uppger spontant att de är mycket nöjda med samarbetet med Nexus och de tycker att de är duktiga på att ge rätt insats utifrån behov.

HVB för barn och unga

Avtalet för HVB barn och unga omfattar i dagsläget 141 leverantörer med cirka 181 aktiva HVB. Ett urval av verksamheter för granskning har gjorts baserat på antalet inledda placeringar sedan avtalsstart. Åtta av de leverantörer som haft flest placeringar sedan ramavtalets start under perioden 1 mars 2021 till 31 oktober 2022 har valts ut för en särskild uppföljning under 2022, vilka är:

- Bromstensgården
- Curagruppen AB, Gaudium HVB
- Gårdsjöns tonårsvård
- Humanisthemmet EQ, Vråken
- Meby Behandlingshem
- Mellbygård
- Russinbacken AB
- Solgläntan

Samtal med socialsekreterare avseende HVB barn och unga

Utredarna har genomfört intervjuer med ansvariga handläggare för placeringar på granskade HVB. Samtalen har genomförts med stöd av frågor om kvalitet och kravställningar i ramavtalet i det enskilda ärendet. Socialsekreterarna är ansvariga för uppföljning av enskilda placeringar och kan ge en bra bild av leverantörernas vårdinsatser.

Frågeställningarna till socialsekreterarna har gällt genomförandeplaner, upplevelse av vårdens innehåll, rapportering, dialog och slutrapport. Även specifika frågor om placerade barn/ungdom har haft eget rum, en egen kontaktperson och kontakten med närstående.

Socialsekreterarna är över lag nöjda med utförarnas insatser men framför en del kritik om personalens kompetens och en del brister i insatsen. I ett ärende har en socialsekreterare allvarlig kritik mot att utföraren har brustit i insatserna vid en placering. Kritiken mot HVB-hemmet har framförts och kommer att följas upp.

I regel har samarbetet fungerat bra. Flexibilitet och samarbetsvilja hos HVB-hemmen framhålls som särskilt viktigt. Kritik mot bristande erfarenhet hos behandlande personal när det gäller några placeringar. Individuell matchning utifrån HVB-hemmets inriktning framhålls som viktigt.

Samtal med leverantörer avseende HVB barn och unga

I samtalen med leverantörerna har frågorna varit inriktade mot verksamhetens kvalitetsarbete och samverkan med socialförvaltningen i Uppsala. Frågor om förändringar i verksamheten sedan avtalstecknandet har ställts. Samtliga HVB beskriver att de bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och att de följer upp resultaten av insatserna med hjälp av olika metodstöd. Det kan konstateras att IVO:s årliga kvalitetskontroller av verksamheterna innebär att kvalitetsarbetet prioriteras. De är över lag nöjda med samarbetet med förvaltningens handläggare. Uppsala framhålls som en bra samarbetspartner med handläggare som är lätta att få tag på. Kontakten

med samordnarna som sköter avropen ses som en stor fördel med Uppsala. Samordnarna hjälper till vid matchningen och vid bedömningen av om ett barn/ungdom faller inom målgruppen för HVB-hemmet. Föreståndaren för ett HVB har ansvar för att se till så att de tar emot barn/ungdomar som är lämpliga för behandlingshemmet.

Kontroller hos IVO

För att bedriva ett HVB-hem så krävs tillstånd enligt socialtjänstlagen. Tillstånd utfärdas av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO är också tillsynsmyndighet och utövar tillsyn över socialtjänsten och hälso- och sjukvården. När det gäller HVB för barn och unga upp till 21 år så utövar IVO en så kallad frekvenstillsyn vilket innebär årligen återkommande tillsyn av varje enskilt HVB. IVO kan besluta om att verksamheten ska åtgärda brister eller missförhållanden och vid allvarliga missförhållanden besluta om indraget tillstånd. Via sin hemsida redovisar IVO en sammanfattning av varje enskild tillsyn med uppgift om godkänd tillsyn eller om brister i verksamheten.

Skyddat boende är inte tillståndspliktigt. När verksamheten drivs enligt socialtjänstlagen så har IVO tillsynsansvar över verksamheten. Men tillsynen sker inte regelbundet och sker främst efter en anmälan om missförhållanden.

Inga Lex Sarah anmälningar har inkommit till IVO från verksamheterna som är föremål för denna uppföljning. Däremot framkommer i IVOs redovisning av tillsynen på HVB att IVO i sin årliga tillsyn har framfört kritik mot brister hos några verksamheter med krav på åtgärd och återrapportering.

Ekonomiska kontroller

Enligt kvalificeringskraven vid upphandlingen av ramavtal så ska leverantören ha en sådan ekonomisk och finansiell ställning att denna kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med köparen. Uppsala kommun använder Creditsafe för upplysning om anlitate leverantörers ekonomiska ställning. Enligt ramavtalet så ska leverantören fullgöra sina skyldigheter avseende betalning av skatter och sociala avgifter. I uppföljningen har leverantörernas finansiella ställning och eventuella betalningsanmärkningar kontrollerats med hjälp av upplysningstjänsten. Kreditupplysningstjänsten kan endast användas för uppgifter om företag. Stiftelser och ekonomiska föreningar kan inte kontrolleras den vägen. I de fallen behöver en ekonomisk redovisning begäras in från verksamheten. Via Skatteverket kan betalning av skatter och sociala avgifter kontrolleras. Vid den första kontrollen hade ett av företagen en hög risk i Creditsafes ranking. Senare under kontrollperioden hade rankingen förbättrats men var kvar på en låg nivå. En bredare granskning av avtalade HVB-hem visar att pandemin har påverkat med generellt lägre beläggning och sämre ekonomiska resultat.

Bedömning och slutsatser

Årets kontroll av privata utförare är ett komplement till den löpande kontrollen. Några HVB och skyddade boenden har valts ut för en stickprovskontroll. I uppföljningen har kritik framförts mot utförare avseende enskilda insatser och brister i kvalitet. Även i IVO:s årliga tillsyn framkommer kritik mot några av utförarna, med föreläggande om åtgärder och återredovisning. Granskningen av utvalda utförares ekonomiska resultat visar över lag en god ekonomisk situation. Ett bolag har i kreditupplysningen en låg rating, efter kontroll med ansvarig för verksamheten så bedöms företaget ha en tillfredsställande kontroll över ekonomin. Förvaltningen kommer att följa upp den

kritik som har framförts mot några av de utvalda utförarna genom en kontakt med IVO och genom besök på verksamheterna under 2023. Sammantaget visar ändå årets kontroll på överlag fungerande verksamheter där det finns en bra dialog mellan ansvariga handläggare och de olika verksamheterna.

Socialnämnden har med nuvarande avtal en stor mängd leverantörer inom HVB för barn och unga och skyddade boenden. Under 2021 anlidade nämnden närmare 80 privata leverantörer av HVB och skyddade boenden. För att säkerställa att nämnden anlitar leverantörer som har en god kvalitet i vården så är dialogen med ansvariga handläggare viktig. Förvaltningens målsättning är att utveckla en avvikelserapportering även när det gäller privata leverantörer. Därutöver är också dialogen mellan handläggare, samordnare och avtalsansvariga viktiga för att fånga upp missförhållanden hos enskilda leverantörer. Den ekonomiska kontrollen är också en viktig del för att kontrollera att utföraren driver en seriös verksamhet och kontrollerna behöver ständigt utvecklas.