

Handläggare
Bengt Ehlin

Datum
2015-02-19

Diarienummer
SCN-2015-0061

Socialnämnden

Socialnämndens uppföljningsplan 2015

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att godkänna uppföljningsplanen.

Sammanfattning

Nämnden har enligt kommunallagen ett ansvar att följa upp sin verksamhet, oavsett om den utförs av interna eller externa leverantörer. Med uppföljning menas här aktiviteter som genomförs löpande för att säkerställa att kvaliteten på verksamheten uppnår ställda mål. Uppföljning görs också för att säkerställa att skattemedel används på avsett vis.

Uppföljningsplanen redovisar hur socialnämnden planerar att följa upp verksamheten under 2015. Planen innehåller olika delar:

1. uppföljning av avtal med leverantörer, både interna och externa leverantörer
2. uppföljning av socialförvaltningens arbete med ramavtal och direktupphandling
3. uppföljning av nyckeltal/indikatorer i verksamheten.

Socialförvaltningen

Jan Holmlund
Direktör

Handläggare
Ehlin Bengt

Datum
2015-02-19

Diarienummer
SCN-2015-0061

Socialnämnden

Socialnämndens uppföljningsplan 2015

Inledning

Nämnden har enligt kommunallagen ett ansvar att följa upp sin verksamhet, oavsett om den utförs av interna eller externa leverantörer. Med uppföljning menas här aktiviteter som genomförs löpande för att säkerställa att kvaliteten på verksamheten uppnår ställda mål. Uppföljning görs också för att säkerställa att skattemedel används på avsett vis.

Uppföljningsplanen redovisar hur socialnämnden planerar att följa upp verksamheten under 2015. Planen innehåller olika delar:

1. Uppföljning av avtal med leverantörer, både interna och externa leverantörer.
2. Uppföljning av socialförvaltningens arbete med ramavtal och direktupphandling.
3. Uppföljning av nyckeltal/indikatorer i verksamheten.

Syftet med uppföljning av avtalen med leverantörer är att granska om de som nämnden anlitar lever upp till kraven i avtalen och om verksamheterna håller god kvalitet. Socialnämnden har gett uppdrag till olika utförare att svara för vissa av nämndens insatser. Det är insatser som utförs dels inom kommunen av intern leverantör (Styrelsen Uppsala vård och omsorg), dels av externa leverantörer. Det handlar om olika sociala tjänster som akut- och utredningshem för barn och unga, boenden för ensamkommande barn och stöd i hemmet för enskilda ungdomar och/eller familjer. Socialnämnden har flera olika avtalsformer. Det är ett nationellt ramavtal som nämnden anslutit sig till, det är ramavtal där nämnden själv stått för upphandling och avtal och slutligen är det är internavtal med Styrelsen Uppsala vård och omsorg. Utöver dessa avtal köper nämnden tjänster genom direktupphandling av olika externa leverantörer. Här handlar det ofta om olika sorters skraddarsydda öppenvårdslösningar för barn och unga.

Uppföljningsplanen redogör för vilka ramavtal och direktupphandlingar som socialnämnden följer upp. Syftet är att säkerställa att ramupphandlade tjänster avropas på korrekt sätt så att

eftersträvade besparingar kan uppnås och att lagar och kommunens policy på upphandlingsområdet följs.

I uppföljningsplanen finns också beskrivet de verksamhetsindikatorer som socialnämnden avser att följa under året. De flesta indikatorer rör området barn och ungdom. De andra indikatorerna rör vuxna missbrukare, kvinnofridsfrågor samt boendesamordning. Indikatorerna ger mått som möjliggör jämförelser mellan åren och i vissa fall även nationella jämförelser. Vissa indikatorer följs upp varje månad, andra följs upp per halvår eller helår.

1. Avtalsuppföljningar

1.1 Planerade avtalsuppföljningar

Uppföljningsplanen gäller från och med 2015 för de verksamheter som nämnden överlåtit till annan utförare. Av nedanstående tabell 1 framgår vilka verksamheter och utförare som kommer att följas upp.

Tabell 1 Avtal som ska följas upp 2015

Social tjänst	Utförare	Antal enheter	Redovisas i nämnd	Planerad frekvens
Råd och stöd/Öppenvård	Intern leverantör	1	maj	En ggn/mån
Akut- och utredningshem	Intern leverantör	3	maj	Två ggr/år
Konsulentstött familjehemsvård	Externa leverantörer	10	april	En ggn/år
Boende med tillsyn	Externa leverantörer	3	april	En ggn/år
Ungdomscoach	Externa leverantörer	5	maj	En ggn/år
Familjepedagogiska insatser i hemmet	Externa leverantörer	7	september	En ggn/år
Kvalificerat familjearbete	Externa leverantörer	3	oktober	En ggn/år
Resurspersonsboende	Externa leverantörer	3	november	En ggn/år
HVB ungdomar	Externa leverantörer	78*	december	
HVB för ensamkommande barn	Intern leverantör	3	2016	Vartannat år
HVB för ensamkommande barn	Externa leverantörer	8	maj	Vartannat år
HVB för barn med	Intern leverantör	2	oktober	Vartannat

neuropsykiatrisk diagnos/beteende problematik				år
Övriga sociala tjänster	Direktupphandling	**		Vid behov
Familjerådgivning	Externa leverantörer	1	november	
HVB Idun	Intern leverantör	1	december	Vartannat år
Öppenvård vuxna	Intern leverantör	1	december	Vartannat år

Kommentar:

*Vad gäller HVB Ungdomar så är det en nationell ramupphandling som gjorts av SKI och där Uppsala kommun ingår. Där har avtal slutits med 78 enheter. I samverkan kring ramupphandlingen ansvarar Uppsala kommun för att följa tre (3) av dessa. Övriga följs upp av andra kommuner. Resultaten blir tillgängliga för alla kommuner som ingår i upphandlingen.

**När det gäller direktupphandling är det svårt att ange volym och kostnader.

1.2 Planerade och händelsestyrda uppföljningar

Majoriteten av nämndens avtalsuppföljningar är *planerade*, dvs. sker med viss regelbundenhet och är bestämda i förväg.

En *händelsestörd* uppföljning sker inte regelbundet utan orsakas av en särskild händelse som till exempel:

- Upprepade händelser hos samma utförare, eller enstaka händelser där det föreligger uppenbar risk att händelse upprepas.
- Händelse av särskilt allvarlig art, t ex brist i kompetens, medvetna avsteg från avtal eller upprepade händelser i ett tydligt mönster.
- Sker vid behov efter kännedom om händelse.

1.3 Hur görs uppföljningarna?

Enkäter och samtal med brukare, handläggare och andra intressenter. Som underlag till uppföljningen genomför socialförvaltningen förstudier där några av dem som använder tjänsten, direkt eller indirekt, som klienter, gode män och handläggare ges möjlighet att tycka om sådant som bemötande, servicenivå och kvalitet.

Intervjuer med utförare, ledning och personal. Intervjuerna följer ett semistrukturerat intervjuformulär som bygger på avtalets förfrågningsunderlag och ska-krav. I intervjuerna stämmer socialförvaltningen av hur väl utföraren lever upp till avtalets krav, om verksamheten har god kvalitet och vilka förbättringsområden som finns.

Dokumentgranskning. Granskning av dokument från verksamheterna som ledningssystem för kvalitetsgranskning, skriftliga rutiner och journaler. Finns det tydliga instruktioner och rutiner för verksamheten? Kännedom om skriftliga rutiner kontrolleras i intervjuerna.

Inspektioner av lokaler. Genom besök och rundvandring, om det handlar om boende eller mottagningar av något slag, bildar sig socialförvaltningen en uppfattning om lokalerna är lämpliga och ändamålsenliga för verksamheten och om det finns en omsorg om miljön och hemtrivsel.

IVO:s tillsyn. De verksamheter som behöver tillståndsplikt från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) granskas flera gånger per år av IVO utifrån olika kriterier. IVO:s rapporter finns med som underlag till socialförvaltningens uppföljningar. De påminner i stor utsträckning om den avtalsuppföljning socialförvaltningen gör men tillför perspektiv på delvis andra frågor och från andra individer som granskar verksamheten.

Övrig kännedom. Utöver de informationskanaler som beskrivs ovan får socialförvaltningen löpande under året informell kännedom om flera av verksamheterna utifrån att det händer något inom verksamheterna som ger en bild av hur det fungerar, att det inkommer positiva synpunkter eller klagomål m.m.

Ovanstående beskriver en fullständig avtalsuppföljning. Beroende på område som följs upp kan uppföljningen också göras mindre omfattande.

1.4 Hur ofta görs uppföljningarna?

Frekvensen i uppföljningarna beror på flera faktorer. Ramavtal med nya leverantörer bör följas upp genom stickprov inom sex månader för att kontrollera att alla delar i avtalet är på plats och fungerar. De många nya ramavtal som träder i kraft under året ska följas upp på detta sätt. När det gäller ett pågående avtal med en känd leverantör kan uppföljningen göras mer sällan. Uppföljningen av boenden för ensamkommande är ett exempel på det. Här görs uppföljningen en gång vartannat år. Om den verksamhet avtalet gäller har stor omfattning och komplexitet behöver uppföljning göras oftare. Ett exempel på det är avtalet med Styrelsen Uppsala vård och omsorg om råd och stöd/öppenvård som socialförvaltningen avser att följa upp varje månad.

1.5 Hur redovisas uppföljningarna?

Uppföljningarna redovisas för nämnden i en rapport där socialförvaltningen beskriver hur man uppfattar verksamheten, vilka problem man noterat och om socialförvaltningen bedömer att utföraren lever upp till avtalets krav. Utföraren ges möjlighet att kommentera socialförvaltningens iakttagelser och bedömningar inför att ärendet redovisas för nämnden.

1.6 Vad händer om uppföljningarna visar på brister?

Vid avvikelser från avtal eller kontrakt, samt vid uppmärksammande av brister, kan en serie av åtgärder vidtas:

Spontan uppföljning. Om det inkommer uppgifter om brister eller oegentligheter kan en extra uppföljning göras. Omfattningen av den är avhängig av allvaret i de brister som påtalats. Eventuella åtgärder diskuteras och fastställs tillsammans med utföraren.

Fördjupad uppföljning. Vid allvarliga misstankar om att en utförare inte kan fullgöra sina åtaganden genomförs en fördjupad uppföljning. Verksamheten granskas ur ett verksamhetsmässigt, brukar- och personalperspektiv. Eventuella åtgärder diskuteras och fastställs tillsammans med utföraren. En rapport ska skrivas över den fördjupade uppföljningen.

Åtgärdsplan. Avvikelse från avtal, ett påkallat besök eller en fördjupad uppföljning kan resultera i krav på åtgärder. Utföraren ska då presentera en åtgärdsplan. När planen har avrapporterats och genomförts ska en ny uppföljning göras.

Anmälan till andra myndigheter. Vid allvarliga avvikelser ska alltid ställning tas till eventuell anmälan. Om det finns en grundad misstanke om oegentligheter ska uppgifterna överlämnas till ansvarig tillsynsmyndighet, om sådan finns. Förvaltningschef eller socialnämnd beslutar om detta ska ske.

I de ramavtal som nämnden har med externa leverantörer finns en *sanktionstrappa* vid avvikelser och brister:

- dialog och upprättande av åtgärdsplan
- vite med 5 000 kr vid varje avvikelse/brist (om det totala vitesbeloppet överstiger 25 000 kr kan nämnden säga upp kontraktet)
- uppsägning av avtal

2. Uppföljning av köp inom ramavtal och direktupphandling

2.1 Uppföljningar av köp av ramupphandlade tjänster

Socialnämnden för barn och unga genomförde under 2014 ett antal ramupphandlingar för att minska kostnaderna och säkra kvaliteten i verksamheten. För att planerade besparingar ska uppnås är det viktigt att alla köp görs inom ramavtalen. Under avtalstiden kommer socialnämnden att följa hur myndighetsorganisationen följer avropsordningen.

2.2 Uppföljning av köp av direktupphandlade tjänster

Vid sidan av ramupphandlingar köper myndigheten sociala tjänster genom direktupphandling. Skälet till det är att det ofta finns behov av skräddarsydda sociala tjänster som inte ryms inom det tjänsteutbud som nämnden har till sitt förfogande genom råd och stöd- och öppenvårdsavtalet med Styrelsen Uppsala vård och omsorg eller i ramavtalen. Direktupphandlingen ska göras på ett särskilt sätt för att säkerställa att regelverket och kommunens upphandlingspolicy följs.

Uppföljning av köp inom ramavtal och direktupphandling kommer att redovisas till nämnd vid delårsbokslut och årsbokslut.

3 Indikatorer

För att kunna mäta och följa upp verksamheter behövs indikatorer som belyser kvalitet eller effektivitet inom olika områden. Socialförvaltningen har fastställt ett antal indikatorer inom olika områden. I tabell 2 nedan finns en redovisning av de indikatorer som socialförvaltningen avser att följa under 2015 uppdelade på olika verksamhetsområden.

Tabell 2 Indikatorer för SCN

Barn och unga	2013	2014	Liknande IFO-kommuner 2014	Till nämnd
Andelen inkomna anmälningar i förhållande till antalet barn och ungdomar i Uppsala 0-20 år	7,79 %	9,52 %		tertiäl
Antalet inkomna anmälningar per månad				månad
Andelen beslut att inleda/inte inleda utredning inom 14 dagar	57 %	61 %		tertiäl
Andelen pågående utredningar i förhållande till antalet barn och ungdomar i Uppsala 0-20 år	4,14 %	4,32 %		tertiäl
Antalet pågående utredningar per månad				månad
Andelen avslutade utredningar inom 4 månader	55 %	57 %		tertiäl
Andelen verkställda myndighetsbeslut inom 3 månader	95 %	94 %		tertiäl
Antalet placeringar HVB/SIS	325	318		månad
Varav placeringar SIS	22	37		månad
Totala antalet vård dygn HVB/SIS	31 671	29 469		tertiäl
Antalet placeringar i jourhem	146	160		månad
Antalet placeringar i familjehem	220	190		månad
Kötider i familjerätten för utredningar gällande boende, vårdnad och umgänge	2-4 månad	3-5 månad		år
Kötider i familjerätten för samarbetsamtal	2-4 månad	2-4 månad		år
Ej återaktualiserade barn 0-12 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel*			77 %	år
Ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel*			74 %	år
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, medelvärde*		133	110	år
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, median*		122	111	år
Andel bifall/avslag i förvaltningsrätten när nämnden ansöker om vård jml LVU				år
Barn och unga placerade i familjehem, andel (%) av totala antalet placerade barn och unga 0-20 år (inkl. ensamkommande)*	46 %		(år 2013) 69 %	år

Barn och unga placerade på institution, andel (%) av totala antalet placerade barn och unga 0-20 år (inkl. ensamkommande)*	54 %		(år 2013) 31 %	år
Invånare 0-20 år placerade i institution el. familjehem, antal/1000 (inkl. ensamkommande)*	9,5		(år 2013) 7,7	år
Nettokostnad barn och ungdomsvård, kr/inv.*	2 152		(år 2013) 1 894	år
Nettokostnad individ- och familjeomsorg, kr/inv.* (alla åldrar)	4 320		(år 2013) 4 231	år
Andelen årsarbetare med socionomexamen inom sociala barn och ungdomsvården	86 %	93 %		år
Andelen årsarbetare med socionomexamen och som arbetat mer än 5 år inom sociala barn och ungdomsvården	50 %	53 %		år
Vuxna missbrukare				
Ej återaktualiserade vuxna med missbruksproblem 21+ år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel*		67 %	68 %	år
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+ år, medelvärde*		98	67	år
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+ år, median*		75	51	år
Antalet anmälningar per månad rörande om vuxna missbrukare				månad
Antalet placeringar HVB/SIS				månad
Varav placeringar SIS				månad
Totala antalet vård dygn HVB/SIS				tertiäl
Andel bifall/avslag i förvaltningsrätten när nämnden ansöker om vård jml LVM				år
Nettokostnad missbrukarvård totalt för vuxna, kr/inv.*	478		(år 2013) 725	år
Vuxna med missbruksproblem som är i frivillig institutionsvård, andel (%) av bef. 21-64 år*	0,05		(år 2013) 0,04	år
Kvinnofrid				
Antalet utredningar om vuxna som efterfrågat stöd pga. våldsutsatthet				
Hedersrelaterad problematik, antalet individer		9		
Våld inom familjen el. närstående		367		
Antalet utredningar om vuxna som efterfrågat stöd pga. våldsutsatthet				
Antalet vuxna som placerats utifrån skyddsbehov				

Bostadsenheten				
Andel bostadssociala kontrakt som övergår i eget kontrakt	3,9 %	2,5 %		år
Antal barn som berörs av verkställda avhysningar	28	6		år
Antal barn som berörs av ansökan om avhysning	11	5		år
Antal pågående bostadssociala kontrakt				tertia
Antal beslut om bostadssociala kontrakt (avslag och bifall)				tertia
Antal hushåll som väntar i kö på en bostadssocial lägenhet				tertia

Kommentar:

*För de indikatorer som har en asterisk kommer det att finnas siffror som möjliggör jämförelser med riket och kommuner som liknar Uppsala.

Vissa fält saknar data i ovanstående tabell. Vid kommande månadsredovisningar till nämnden kommer dessa att ha tagits fram.