

Socialnämnden  
**Tjänsteskrivelse till socialnämnden**

Datum:  
2020-11-18

Diarienummer:  
SCN-2020-00626

Handläggare:  
Sophie Jonneryd, Sandra Sonnermyr-Hovi

## Uppföljning ramavtal stödboende ungdomar 2020, Utslussen Vård AB

### Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. **att** godkänna ramavtalsuppföljningen enligt **bilaga 1**.

### Ärendet

Socialnämnden beslutade i april 2020 om Plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2020. Fokusområde för årets uppföljning är efter genomförd riskbedömning ramavtalen *Stödboende för ungdomar* respektive *Familjepedagogiska insatser*. Den översiktliga uppföljningen omfattade samtliga leverantörer inom avtalen ovan och redovisades till nämnden i november 2020.

Nämnden beslutade i november att en fördjupad uppföljning är motiverad gällande leverantören Utslussen Vård AB, vilken redovisas i bilagd rapport. Förvaltningens bedömning är att Utslussen Vård AB har vidtagit eller planerar nödvändiga åtgärder för att leva upp till avtalets krav i de delar som granskats i denna avtalsuppföljning.

### Beredning

Ärendet har beretts av avtalsansvariga strateger. Ärendet grundar sig i den översiktliga uppföljningen av externa leverantörer enligt nämndens plan för 2020, redovisat till nämnden i november 2020.

### Föredragning

Socialnämnden beslutade i april 2020 om Plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2020. Fokusområde för årets uppföljning är efter genomförd riskbedömning

ramavtalen *Stödboende för ungdomar* respektive *Familjepedagogiska insatser*. Den översiktliga uppföljningen omfattade samtliga leverantörer inom avtalen ovan och redovisades till nämnden i november 2020. Nämnden beslutade då att en fördjupad uppföljning är motiverad gällande leverantören Utslussen Vård AB. Det är den leverantör som haft flest placeringar från nämnden under avtalsperioden, handläggare har påtalat vissa brister kring genomförandeplaner och månadsrapporter och det har uppkommit frågor kring tolkning av avtalet gällande omfattning och flexibilitet i stödet. Det har också inkommit klagomål till förvaltningen gällande ordningsstörningar på en av de adresser där leverantören har stödboendelägenheter, vilket i sin tur gjorde att förvaltningen uppmärksammade att koncentrationen av lägenheter på samma adress innebär avvikelser från avtal.

I den fördjupade uppföljningen har ansvariga strateger på enheten för strategiskt stöd träffat föreståndare och vårdansvarig för Utslussen Vård AB i ett möte. Uppföljningen utgick från ovan identifierade områden där brister och frågor uppstått och leverantören har redogjort för hur man har åtgärdat eller planerar åtgärda bristerna. Skriftlig åtgärdsplan har begärts in från leverantör.

Förvaltningens bedömning är att Utslussen Vård AB har vidtagit eller planerar nödvändiga åtgärder för att leva upp till avtalets krav i de delar som granskats i denna avtalsuppföljning.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inte aktuellt i ärendet.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse, daterad 18 november 2020
- Bilaga 1, Uppföljning ramavtal stödboende ungdomar 2020 – Utslussen Vård AB

Socialförvaltningen

Tomas Odin  
Direktör

Socialförvaltningen

**Bilaga 1, Uppföljningsrapport till socialnämnden**

Handläggare:

Sophie Jonneryd, Sandra Sonnermyr-Hovi

## Fördjupad uppföljning ramavtal stödboende för ungdomar, Utslussen Vård AB

### Bakgrund

Socialnämnden har sedan november 2018 ramavtal avseende Stödboende för ungdomar (SCN-2018-0270). Avtalet sträcker sig till november 2022 och omfattar i dagsläget fyra leverantörer. Målgruppen för ramavtalet är ungdomar 16 – 20 år som är i behov av eget boende med individanpassat stöd enligt socialtjänstlagen (SoL).

Socialnämnden beslutade i april 2020 om Plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2020. Fokusområde för årets uppföljning är efter genomförd riskbedömning ramavtalen *Stödboende för ungdomar* respektive *Familjepedagogiska insatser*. Den översiktliga uppföljningen omfattade samtliga leverantörer inom avtalen ovan och redovisades till nämnden i november 2020 (SCN-2020-00595). Nämnden beslutade då att en fördjupad uppföljning är motiverad gällande leverantören Utslussen Vård AB. Det är den leverantör som haft flest placeringar från nämnden under avtalsperioden, handläggare har påtalat vissa brister kring genomförandeplaner och månadsrapporter och det har uppkommit frågor kring tolkning av avtalet gällande omfattning och flexibilitet i stödet. Det har också inkommit klagomål till förvaltningen gällande ordningsstörningar på en av de adresser där leverantören har stödboendelägenheter, vilket i sin tur gjorde att förvaltningen uppmärksammade att koncentrationen av lägenheter på samma adress innebär avvikelse från avtal.

### *Om Utslussen Vård AB*

Utslussen Vård AB erbjuder stödboende till ungdomar i Uppsala och Boden. Denna uppföljning omfattar dock endast stödboenden i Uppsala, som är den verksamhet som omfattas av avtalet. Företaget disponerar 21 lägenheter i Uppsala, några är utspridda i staden medan vissa finns i anslutning till varandra på samma adress.

Under ramavtalsperioden har 30 placeringar gjorts och 14 insatser är pågående vid tidpunkt för uppföljning.

## Genomförande av uppföljning

I den fördjupade uppföljningen har ansvariga strateger på enheten för strategiskt stöd träffat föreståndare och vårdansvarig för Utslussen Vård AB i ett möte. Detta fick, med anledning av rådande omständigheter, hållas i Teams. Uppföljningen utgick från ovan identifierade områden där brister och frågor uppstått, vilket leverantören hade tagit del av innan mötet.

Utöver mötet har en skriftlig åtgärdsplan begärts in där leverantören i skrift ska ge en beskrivning av *hur* de avser åtgärda avvikelserna och *när* åtgärderna kommer att vara genomförda. Åtgärdsplanen ska vara förvaltningen tillhanda senast 4 december 2020.

## Resultat av uppföljningen

### *Genomförandeplaner*

Enligt avtalet ska leverantören upprätta en genomförandeplan med mätbara mål samt med utgångspunkt från vårdplanen, och i enlighet med BBIC (Barns behov i centrum, arbetssätt för socialtjänsten) för ungdomar under 18 år. Genomförandeplanen ska godkännas av köparen. I samband med den översiktliga uppföljningen framkom från socialsekreterare att genomförandeplaner inte alltid inkommit i rimlig tid samt att de inte heller alltid innehållit mätbara mål.

Leverantören beskriver att de sedan de blev uppmärksammade om bristerna har sett över hanteringen och noterat att de behöver bli mer stringenta då det gäller utskick av genomförandeplaner till socialsekreterare. Enligt leverantör så upprättas alltid genomförandeplaner, vilka följs upp och revideras i samband med uppföljningsmöten med socialtjänst och ungdom, men att de har identifierat brister i utskick och godkännande/underskrift av socialsekreterare. Leverantören kommer utifrån detta att uppdatera aktuell rutin. Detta genom att förtydliga att genomförandeplan ska skickas till socialsekreterare inom 14 dagar från inledd placering, samt efter revidering i samband med uppföljningsbesök.

Även då det kommer till mätbara mål så tar leverantören till sig synpunkten och menar att det alltid i upprättade genomförandeplaner finns övergripande mål, men att de kan utveckla detta genom att bryta ner dessa i konkreta delmål med tydliga tidsramar. Ofta har information om hur man avser ge stödet till den enskilde kommunicerats muntligt till socialsekreterare, men möjlighet till förbättring finns i de skriftliga genomförandeplanerna.

### *Månadsrapporter*

Enligt avtalet ska leverantören upprätta en skriftlig månadsrapport som ska vara handläggaren tillhanda senast den 15:e nästkommande månad. Utifrån den enkät som skickats till socialsekreterare har uppmärksammats att så inte alltid skett.

Leverantören beskriver att det finns en tydlig och enligt dem välfungerande rutin gällande månadsrapporter, vilka skrivs utifrån målen i genomförandeplanerna och skickas till socialsekreterare senast den 15:e varje månad. Undantaget är under sommarens semesterperiod då rapporterna för juli och augusti i regel slås ihop, efter dialog och godkännande från socialsekreterare. Leverantören menar att det kan ha

skett en miss i dialogen med socialsekreterare i något enskilt fall, under just sommarmånaderna, vilket dock inte kommit dem till kännedom tidigare. Leverantören tar till sig synpunkten.

#### *Omfattning och flexibilitet i stödet*

Under den översiktliga uppföljningen har avtalsansvariga strateger blivit informerade från myndigheten om att stöd inte erbjuds till ungdomarna på helger, vilket har uppmärksammats i samband med avrop och verkställande av placering. I avtalet framgår på flertal ställen att den enskilde ska ges stöd efter behov samt att leverantören ska tillse personlig tillsyn till den enskilde varje dag om så krävs eller om köparen begär detta.

Leverantören beskriver att de ger stöd till de placerade även på helger. Under helgen går verksamheten ner i bemanning med anledning av att de flesta har ett större stödbehov på vardagar. På helgen finns en personal schemalagd samt att en har beredskap. De ungdomar som har ett omfattande stödbehov får planerat stöd även på helger medan de som har ett mindre omfattande stödbehov i regel inte har behov av det. En bedömning görs alltid inför helgen, huruvida ytterligare stöd eller tillsyn behöver planeras in. På söndagar tar alla kontaktpersonerna kontakt med ungdomarna per telefon, för att planera kommande vecka.

Leverantören beskriver hur matchning sker och att de tackar nej till placeringar om de inte har möjlighet att ge det stöd som efterfrågas, exempelvis med anledning av att de just då har fler ungdomar med stort stödbehov och personalen inte kan ta sig an fler. De menar att detta kan ha uppfattats som att stöd inte ges på helger i allmänhet, vilket enligt dem inte är fallet.

#### *Klagomål från privatperson*

Under hösten har en privatperson vid flera tillfällen hört av sig till förvaltningen med synpunkter gällande upplevda ordningsstörningar på en adress där Utslussen har stödboendelägenheter. Personen i fråga har bland annat beskrivit hög musik samt misstänkt droganvändning och efterfrågat förvaltningens agerande gentemot verksamheten. Personen har hänvisats till IVO som tillsynsmyndighet samt till polisen vid misstanke om olagligheter. Socialsekreterare är informerade utifrån individuppföljningen och föreståndaren har vidtalats.

Utslussen har fyra lägenheter på aktuell adress och nämnden har vid tidpunkt för uppföljningen två placeringar där, i separata lägenheter. Leverantören menar att det på adressen funnits synpunkter från grannar ända sedan de startade verksamhet i den fastigheten. De tar synpunkterna på allvar men menar att de själva inte har upplevt ordningsstörningar där, mer än vid enstaka tillfällen. De beskriver att de alltid agerar då det finns synpunkter och klagomål vilket man även har gjort i detta fall. På aktuell adress har dialog förts med grannar och åtgärder har vidtagits för att säkerställa att personal alltid kan nås.

Leverantören upplever att det ibland är problematiskt med den typen av verksamhet de bedriver då omgivningen ofta kan ha synpunkter på att ha individer med social problematik placerade i sitt grannskap. Verksamheten har inte har kunnat peka ut en enskild individ som ansvarig för eventuella störningar. Om det finns misstankar om exempelvis droganvändning så görs en individuell planering med socialsekreterare.

### *Lägenheternas placering och utformning*

Med anledning av klagomålen uppmärksammas att leverantören har fyra lägenheter på samma adress, samt att det på två adresser till finns lägenheter koncentrerade till samma trappuppgång. Enligt kvalificeringskraven i upphandlingen så ska boendena bestå av enskilda lägenheter som är integrerade i fastigheter med andra boende. Lägenheter koncentrerade till hela fastigheter eller våningsplan omfattas ej av avtalet. Leverantören beskriver att fastigheterna i fråga består enbart av stödboende-lägenheter, de har inte tidigare uppmärksammat att detta bryter mot avtalet. Fastigheterna består av tre respektive fyra lägenheter. För att undvika riskera negativ påverkan ungdomar emellan så görs en extra noggrann matchning vid placering i någon av lägenheterna koncentrerade till samma adress. I övrigt uppfyller lägenheterna kvalificeringskraven då det kommer till lägenheternas utformning, som att det i varje lägenhet finns egen toalett och möjlighet till självhushållning. Leverantören beskriver att en möjlig lösning för att uppfylla kravet i avtalet är att hyra ut en lägenhet per fastighet.

### **Förvaltningens bedömning**

Förvaltningens bedömning är att Utslussen Vård AB har vidtagit eller planerar vidta nödvändiga åtgärder för att leva upp till avtalets krav i de delar som granskats i denna avtalsuppföljning. De brister gällande genomförandeplaner som har uppmärksammas har leverantör omgående tagit till sig genom att gå igenom samtliga genomförandeplaner, se över rutinen samt arbeta med att bryta ner och förtydliga uppsatta mål. Då det gäller månadsrapporter så känner leverantören inte igen sig i att de skulle ha kommit in för sent utan beskriver en fungerande rutin för hantering. De menar dock att avvikelse kan ha skett i enstaka ärenden under sommaren, kopplat till att kommunikationen med socialsekreterarna inte varit tillräcklig. Kontroll av detta har gjorts genom enkät till handläggare och avvikelser har endast noterats i två ärenden, vilket innebär att detta inte är en vanligt förekommande avvikelse.

Då det kommer till omfattning och flexibilitet i stödet och den specifika frågan om stöd ges till ungdomar på helgen, så går uppfattningen isär mellan leverantör och myndighet. Uppfattningen hos förvaltningen har varit att stöd inte ges på helger i allmänhet, förutom undantagsvis. Leverantören däremot beskriver att de ger stöd på helgerna, om än i mindre omfattning än på vardagar. Matchningsprocessen, vilken de är skyldiga att göra enligt lag, innebär i vissa fall att de inte kan ta emot ungdomar som har ett så omfattande stödbehov att planerat stöd också behöver ges på helgen. Leverantören har i uppföljningen beskrivit att både planerat och händelsestyrt stöd ges alla dagar i veckan, utifrån det individuella behovet och med grund i genomförandeplanen.

Förvaltningen kommer att undersöka huruvida fler leverantörer har lägenheter koncentrerade på det sätt som strider mot kraven i avtalet samt klargöra syftet med det krav som ställts i upphandlingen, för att i dialog med berörda leverantör hitta bästa möjliga lösning.