

Socialförvaltningen
Tjänsteskrivelse till socialnämnden

Datum:
2025-01-08

Diarienummer:
SCN-2024-00580

Handläggare:
Sandra Thorngren

Uppföljning av privata utförare 2024

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

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

Ärendet

I mars 2024 fattade Socialnämnden beslut om en plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2024. I bilagd rapport presenteras den uppföljning som genomförts under 2024. Nämndens ramavtal HVB barn och unga, Stödboende för ungdomar samt insatser för personer med spelmissbruk och spelberoende har varit föremål för nämndens särskilda uppföljning 2024.

Beredning

Ärendet har beretts av avtalsansvariga strateger. Den särskilda uppföljningen har genomförts av strateger med underlag inhämtat från enheter inom avdelning Vuxen och avdelning Barn och ungdom myndighet samt från ett urval av leverantörer inom berörda ramavtal.

Föredragning

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). Socialnämnden beslutade i mars 2024 om plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2024 (SCN-2024-00112). 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. Nämndens uppföljning av privata utförare består av olika delar och nivåer; löpande uppföljning,

händelsestyrd uppföljning samt särskild (planerad) uppföljning. Under 2024 har nämnden även varit föremål för en kommunrevision inom området.

Fokus för den särskilda (planerade) uppföljningen 2024 var ramavtal avseende HVB för barn och unga, stödboende för ungdomar samt behandling för spelmissbruk och spelberoende. För uppföljningen av HVB samt stödboende gjordes ett urval baserat på nämndens inköpsvärde, antal placeringar samt verksamheternas inriktning/målgrupper (HVB). Ramavtalet för spelmissbruk och spelberoende har hanterats i sin helhet då det inte är lika omfattande samt då alla ärenden handläggs på en och samma enhet inom avdelning vuxen.

Uppföljningarna har genomförts genom enkäter och intervjuer med leverantörer, enkäter till socialsekreterare samt insamling av viss dokumentation t ex rutiner, verksamhetsberättelser och bemanningslistor. Utöver detta har tillstånd och tillsynsbeslut från IVO granskats via IVO:s digitala tjänst "Placeringsstöd". Hos ett antal leverantörer har anmälda eller oanmälda verksamhetsbesök genomförts.

Av den särskilda uppföljningen framgår att den absoluta majoriteten av leverantörerna uppvisar god kvalitet i sina verksamheter genom efterlevnaden av avtalen. Socialsekreterare vittnar över lag om en bred nöjdhet med de granskade leverantörerna. Vid enstaka verksamheter har brister framkommit vilket påtalats direkt till leverantör eller föranlett en fortsatt närmare granskning så kallad händelsestyrd uppföljning.

Under 2024 har förvaltningen utökat sina rutiner och stärkt sina kontroller för att ytterligare säkerställa god kvalitet i de tjänster som nämnden köper. Detta har i kombination med omfattande medial granskning och att IVO utökat sin tillsyn lett till att förvaltningen gjort ovanligt många tillfälliga utslutningar från avrop i avvaktan på utredning eller i väntan på att leverantörerna åtgärdat identifierade brister. Detta har också avspeglats i att förvaltningen har genomfört en större andel händelsestyrda uppföljningar än föregående år. Primärt är det ramavtalet HVB för barn och unga som berörs.

Uppföljningen under året har bidragit till förbättringsområden i kommande och pågående upphandlingar och givit ett underlag för bättre träffsäkerhet i kravställningar för framtida ramavtal. Utöver det har behov av nya kontrollmoment uppmärksamats till exempel kontroll av belastningsregister på företagsföreträdare, något förvaltningen avser utveckla och arbeta vidare med kommande år.

Barnkonsekvensanalys

Ramavtalen för HVB och Stödboende har barn och unga som målgrupp. Uppföljning är viktigt för att säkerställa kvalitet i verksamheterna som arbetar och kommer i kontakt med barn och unga. Syftet med insatserna är att förbättra situationen och förhindra en ogynnsam utveckling för barn och unga.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för nämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse, daterad 2025-01-08.

- Bilaga 1, rapport om socialnämndens uppföljning av privata utförare 2024, daterad 2024-12-20.

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Förvaltningsdirektör

Socialförvaltningen

Rapport

Handläggare:

Sandra Thorngren, Benjamin Jiglund & Karin Allard

Datum:

2024-12-05

Diarienummer:

SCN -2024-00580

Uppföljning av privata utförare 2024

Innehåll

| | |
|---|----|
| Bakgrund | 3 |
| Aktuella ramavtal | 3 |
| Uppföljningar | 4 |
| Löpande uppföljning | 4 |
| Löpande ekonomisk uppföljning | 4 |
| Stickprov på fakturor | 5 |
| Händelsestyrd uppföljning..... | 5 |
| Särskild uppföljning..... | 6 |
| Redovisning av den särskilda uppföljningen | 6 |
| HVB för barn och unga | 6 |
| Stödboende för ungdomar | 10 |
| Insatser för vuxna personer med spelmissbruk och spelberoende | 16 |
| Bedömning och slutsatser..... | 16 |

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. Det senaste året går det dock att se en viss ökning av andelen direktupphandlingar bland annat till följd av att Inspektionen för vård och omsorg (IVO)s tillsyner identifierat brister inom privat utförarverksamhet, vilket lett till tillfällig uteslutning från avrop gällande fler leverantörer än tidigare.

Förvaltningen har nämndens uppdrag att följa upp och kontrollera att leverantörerna följer ingångna avtal. Förvaltningens uppföljning av leverantörer sker genom kvalitet- och målpuppfyllelse i det enskilda ärendet, ekonomisk kontroll av leverantören och fullföljande av avtalet i övrigt. Under 2024 har förvaltningen haft nämndens uppdrag enligt Plan för uppföljning av privata utförare (SCN-2023-00090), att särskilt granska ramavtalen avseende HVB för barn och unga (SCN-2019-0437), stödboende för ungdomar (SCN-2021-00275) och insatser för vuxna personer med spelmissbruk och spelberoende (SCN-2021-00652).

Under 2024 har ett förvaltningsinternt utvecklingsarbete skett i form av nya rutiner för ekonomisk kontroll/fakturagranskning samtidigt med den årliga särskilda uppföljningen. Förvaltningen har även infört nya rutiner för kontroller av IVOs tillsyner av enskilda leverantörer i samband med avrop samt övergripande för ramavtalen HVB för barn och unga samt stödboende för ungdomar i sin helhet två gånger per år. Ett förvaltningsinternt arbete har gjorts med en kartläggning av processen vid köp av extern vård, avseende kontroller av leverantörer, avtalshantering och ekonomisk administration.

Området HVB för barn och unga har under året varit föremål för stor medial uppmärksamhet och flertalet brister har rapporterats om. Förvaltningen har därför genomfört nya uppföljningsmoment, bland annat kontroller av belastningsregister för företrädare hos leverantörer.

Kunskapshöjande insatser om ekonomisk brottslighet har genomförts då ekobrottsmyndigheten föreläst för förvaltningen samt att workshops har arrangerats både förvaltningsövergripande och inom förvaltningen på temat upphandling och hävningsgrunder.

Under 2024 har förvaltningen även varit föremål för en kommunrevision (SCN-2024-00327) avseende uppföljning av privata utförare.

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

Uppföljningar

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 avdelning 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 händelsestyrd uppföljning, vilket i ett antal fall skett under året. Under det gångna året har ett drygt tjugotal avvikelser rapporterats om brister i pågående insatser. Majoriteten har kunnat hanteras inom ramen för individärendena och de flesta har rört frågor om kostnadsansvar och felaktig fakturering.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomför en regelbunden (årlig) tillsyn över verksamheter för barn. I samband med avrop för insatserna HVB för barn och unga samt stödboende för ungdomar gör placeringssamordnare alltid en kontroll av den aktuella leverantören genom IVOs placeringsstöd. I detta finns information om status på den tillsyn som IVO genomför. Två gånger per år genomför även strateger en kontroll i samma system av samtliga leverantörer som nämnden har ramavtal med inom dessa vårdformer. I samband med denna kontroll har ett flertal leverantörer uppmärksammats med anmärkningar som föranlett tillfälligt uteslutande från avrop och vid några tillfällen händelsestyrd uppföljning.

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 stöd 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. Avvikelser som uppmärksammas via kreditupplysningstjänsten följs upp genom en kontakt med leverantören och vid behov begärs en kompletterande ekonomisk redovisning. Om anmärkningen är allvarlig med till exempel skatteskulder och brister i betalningsförmågan så pausas leverantören tillfälligt från avrop och utredning sker om avtalet behöver sägas upp. Under 2024 har, inom avtalet Skyddat boende, en leverantör sagts upp på grund av

svag ekonomisk ställning. Inom avtalet HVB Barn och unga har sex tillfälliga uteslutningar från avrop gjorts under året av samma anledning. Inom övriga avtal har ingen avropspaus gjorts under 2024 med anledning av leverantörens ekonomiska ställning.

Stickprov på fakturor

Under året har den ekonomiska uppföljningen fördjupats genom stickprov på fakturor. Detta har gjorts vid tre tillfällen och sammantaget har 60 fakturor granskats, varav 20 fakturor granskades genom en pilot för att avgöra vilken metodik som skulle användas, 20 inom ramen för den särskilda uppföljningen samt 20 slumpvis utvalda ärenden som avslutats under året. Alla fakturor utom de som avsåg avslut valdes ut slumpvis av inköpscontroller vid upphandlingsstaben. De avslutade ärendena behövde väljas ut från verksamhetssystemet, varför det bedömdes vara mindre lämpligt ur sekretessynpunkt att involvera en medarbetare från en annan nämnd. När det gäller de fakturor som valdes ut för att genomföra piloten är det svårt att dra några säkra slutsatser då metodiken var i fokus snarare än resultatet. Majoriteten av de fakturor som granskades inom den särskilda uppföljningen hade inga avvikelser. Vad gäller de fakturor som granskades vid avslutade ärenden identifierades en del avvikelser, där den vanligaste avvikelsen var att socialnämnden hade betalat för utflyttsdagen trots att avtalet innebär att leverantören inte ska få betalt för den dagen.

Händelsestyrd uppföljning

Händelsestyrd uppföljning kan bli aktuell vid upprepade avtalsavvikelser eller tecken på kvalitetsbrister hos samma leverantör, eller vid enstaka brister av allvarlig karaktär. 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 besök hos leverantören. För att stänga av en leverantör från vidare avrop behöver beslutet vara välgrundat och underbyggt av fakta.

Under 2024 har fem avtal sagts upp inom ramavtalet HVB barn och unga. Ett trettiotal leverantörer har varit föremål för tillfällig uteslutning från avrop. Inom ramavtalet Stödboende för ungdomar har två leverantörer varit föremål för tillfällig uteslutning från avrop. De huvudsakliga skälen till att avtal sagts upp i förtid är att leverantören har förlorat tillståndet att bedriva sin verksamhet, hamnat på ekonomiskt obestånd eller avvecklat sin verksamhet. Huvudsakligt skäl till tillfälliga uteslutningar från avrop är att leverantörer har ärenden hos IVO med beslut om återrapportering av åtgärder gällande brister som IVO funnit i samband med tillsyner men även att leverantörer har haft verksamheter vilande.

Inom ramavtalet HVB för vuxna med missbruk har fyra tillfälliga uteslutningar gjorts under året, en på grund av tillfälligt vilande verksamhet och de övriga med anledning av tillsynsärenden hos IVO. Avseende Stödboende för vuxna har ett avtal sagts upp i förtid på grund av att verksamheten avvecklats. Gällande ramavtalet för skyddat boende har ett avtal sagts upp i förtid i överenskommelse mellan socialnämnden och leverantören. Sex avtal har hävts, varav fem på grund av att leverantörerna inte hade ansökt om tillstånd att driva skyddat boende hos IVO i och med att skyddat boende blev tillståndspliktig verksamhet under året. Under året har också en tillfällig uteslutning från avrop gjorts med anledning av avvikelse inkommen till IVO.

Samtliga avtal som sagts upp eller hävts under 2024 har beslutats av socialnämnden i enlighet med delegationsordningen.

De händelser och avvikelser som har uppmärksammats i den löpande och händelsestyrda uppföljningen utgör ett underlag vid planeringen av kommande plan för kontroll och uppföljning av privata utförare.

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 minst en särskild uppföljning av varje avtalsområde under respektive avtalsperiod. Enligt nämndens plan för uppföljning av privata utförare har fokus för den särskilda uppföljningen under 2024 varit ramavtalen avseende HVB för barn och unga (SCN-2019-0437), stödboende för ungdomar (SCN-2021-00275) och insatser för vuxna personer med spelmissbruk och spelberoende (SCN-2021-00652).

Redovisning av den särskilda uppföljningen

HVB för barn och unga

Ramavtalet HVB för barn och unga omfattar 127 leverantörer och inleddes den 1 mars 2021. Avtalet är fyraårigt och löper till den 28 februari 2025. Avtalet omfattar HVB för barn och unga i åldrarna 0 till och med 20 år med olika placeringsformer och inriktningar. De delar i vårdkedjan som upphandlingen omfattar är akutplaceringar, utredningsplaceringar, behandlingsplaceringar och utslussning. Placeringarna sker både enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om vård av unga (LVU) samt i enstaka fall enligt lagen om vård av missbrukare (LVM). Bakgrunden till placering på HVB är mångfacetterad. Tonåringar och vuxna dominerar placeringarna på HVB både för socialnämnden i Uppsala kommun och nationellt. Vård av barn på HVB är en reglerad verksamhet med tillståndskrav från IVO. Föreståndaren vid ett HVB ska vara godkänd av IVO. Ytterligare krav ställs på personalens kompetens och vårdens innehåll genom Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Vården ska vara trygg och säker och ge barnet/den unge möjlighet till inflytande och delaktighet. Insatserna på HVB ska hålla hög kvalitet och de metoder som används ska vara anpassade till målgruppen utifrån bästa tillgängliga kunskap. Varje placering vid HVB ska ske utifrån individens behov vilket innebär att en individuell avropsordning tillämpas där priset i slutändan är avgörande för valet av HVB. För uppföljningen har ett urval av verksamheter gjorts baserat på den omfattning socialnämnden handlat mest av under 2023 och början på 2024 samt verksamheternas inriktning. De inriktningar som omfattas är leverantörer för utredning och behandling för familjer med barn och behandlingshem för utredning och behandling för ungdomar, pojkar respektive flickor.

De leverantörer som valdes ut för den särskilda uppföljningen av det här ramavtalet presenteras i tabellen nedan.

| Leverantör | Inköpsvärde mkr jan 23 – apr 24 | Antal placeringar |
|-----------------|---------------------------------------|----------------------|
| Bromstensgården | 1 | 8 |
| Ramnäs HVB | 2,7 | 7 |

| | | |
|---|-----|---|
| Cederängens utrednings-och behandlingshem | 2,9 | 7 |
| Vibor Gläntan unga vuxna ¹ | 2,4 | 4 |
| Morgården vård och behandling | 2,6 | 4 |

Den särskilda uppföljningen av ramavtalet HVB för barn och unga har genomförts genom

- Enkät till placerande socialsekreterare
- Enkät till verksamhetsansvarig hos leverantör
- Inhämtning av uppgift om bemanning och utbildning/kompetens
- Inhämtning av verksamhetens senaste kvalitetsberättelse
- Intervjuer med personal i verksamheten
- Kontroll av tillsynsärenden och tillstånd hos IVO via IVOs placeringsstöd
- Tre platsbesök varav två oanmälda på kvällstid

Enkät socialsekreterare

Enkäter har riktats till socialsekreterare som är eller har varit ansvariga för ett eller flera ärenden där barnet/den unge är eller varit placerad genom någon av de leverantörer som granskats. Områdena i enkäten är utvalda med utgångspunkt i kravställningarna i ramavtalet och har omfattat:

- Genomförandeplan och uppdragsleverans
- Bemanning och kontaktpersoner
- Samarbete och information med fokus på hantering vid avvikelser/oplanerade avbrott
- Nöjdhet hos placerad individ

Generellt anser socialsekreterare att de har en bra upplevelse av leverantörerna och att samarbetet varit välfungerande. Man uppger ett professionellt bemötande, seriositet, tydliga rutiner och kontinuerlig återkoppling, även att leverantörer har hållit en god kontakt med vårdnadshavare och varit lätta att nå.

I samtliga ärenden har socialsekreterare erhållit en genomförandeplan av leverantören, vid ett tillfälle med en viss fördröjning.

Socialsekreterarna uppger att innehållet i vården har motsvarat uppdragsbeskrivningen i samtliga ärenden. I något fall har placeringstiden varit så kort att det ej gått att uppge.

Leverantörerna har, i de fall det förekommit, utan dröjsmål informerat socialsekreterare om oplanerade avbrott eller andra händelser av vikt som kunnat påverka den enskilde eller vården.

Socialsekreterarnas upplevelse är att personaltäthet och kompetens hos personalen varit tillfredsställande och tillräcklig i relation till den placerades behov. Samtliga placerade har erhållit en kontaktperson vid inskrivning.

¹ Verksamheten lades ner den 17 november 2024, enligt leverantören av ekonomiska skäl.

De placerades egen upplevelse av placeringarna har i det stora hela varit bra trots att flera inte önskat vara placerade utanför hemmet överhuvudtaget. Några ungdomar har uttryckt hemlängtan samt att det tagit tid att anpassa sig men att bra stöd från personal har underlättat.

En av leverantörerna sticker ut i enkätsvaren från socialsekreterarna. I detta fall har man upplevt brister i bemanning då det varit mycket vikarier i boendet. Vidare har återrapportering i form av månadsrapporter inte skötts fullt ut. Även den placerade uppgav att man önskat mer aktiviteter och behandlingstid. Detta rör en leverantör som nu lagt ned verksamheten.

Enkät och intervjuer med leverantörer

Enkäter har skickats till verksamhetsansvariga för respektive leverantör. Områden i enkäten är utvalda med utgångspunkt i kravställningarna i ramavtalet. Intervjuer har genomförts i samtliga personalgrupper. Enkäter och intervjuer har omfattat områdena:

- Bemanning och kompetens
- Uppföljning och resultat
- Avvikelsehantering, särskilt fokus på oplanerade avbrott
- Delaktighet, synpunkter och klagomål
- Dokumentation och rapportering
- Hälso- och sjukvård
- Hantering av droger och alkohol
- Verksamhetens lokaler
- Meddelarfriheten

Av de tillfrågade leverantörerna är det inga som genomfört några större förändringar avseende vårdens innehåll eller bemanning under det senaste året förutom en leverantör som är i en avvecklingsprocess av verksamheten.

På samtliga ställen finns en namngiven arbetsledare och ersättare och personal har kännedom om hur de kommer i kontakt med dessa även utanför ordinarie kontorstid.

Hur leverantörerna tillgodoser en tillräcklig bemanning varierar något utifrån profil på verksamheten men de flesta uppger att man gör bedömning och anpassar efter beläggning och de inskrivnas behov. Alla verksamheter har minst två personal i tjänst dygnet runt. Vid sjukfrånvaro eller semestrar finns timvikarier att tillgå. Utöver behandlingspersonal kan det finnas övriga funktioner som administratörer, vaktmästare, lokalvårdare och husmor.

Samtliga leverantörer uppger att de säkerställer en korrekt grundbemanning utifrån avtalskraven. Vid anställning tas studieintyg, referenser samt belastningsregister in och verksamheterna använder sig i enstaka fall av arbetsprov. Samtliga leverantörer uppger att de erbjuder fortbildning i någon form till personal. Vad som erbjuds varierar utifrån verksamheternas profilering. Personalen bekräftar i intervjuer att de erhållit den utbildning som ledningen uppgivit. Personalens kompetensbehov bevakas genom utvecklingssamtal och uppnådda mål. Alla leverantörer har skickat in aktuell redogörelse över kompetens i personalgruppen.

Vårdens resultat avseende måluppfyllelse följs upp i samtliga verksamheter. Metoder för detta kan vara veckosamtal med inskrivna, APT/behandlingskonferens med personal, med socialtjänst på uppföljningsmöten, via skriftliga rapporter och telefonsamtal. Leverantörerna håller avstämningar under pågående placering. En leverantör använder sig av svensk sjukvårdsinformation (SSIL) som gör djupintervjuer 2

– 3 månader efter placeringsavslut. Verksamheten får ta del av detta resultat årsvis. Samtliga leverantörer har skickat in senaste verksamhetsberättelse.

Avseende dokumentation så uppger samtliga leverantörer att man har journalföringssystem. I detta dokumenteras daganteckningar, observationer, behandlingssamtal, möten och kontakter. Rapportering till socialtjänsten sker enligt överenskommelse med uppdragets utformning och i enlighet med avtal. Rapportering sker skriftligt och muntligt i uppföljningsmöten och avsluts-/överlämningsmöten. Utöver detta uppger samtliga en löpande kontakt med socialtjänst och vid särskilda händelser/akuta situationer kontaktas socialtjänst direkt. Överlag upplever leverantörerna att kommunikation och samarbete fungerar väl med Uppsala kommun som köpare.

Vid oplanerade avbrott till exempel om en klient avviker från boendet uppger alla att det finns skriftliga rutiner för hantering av detta. Gemensamt är att den avvike kontaktas samt vårdnadshavare och vid behov socialjour. Socialtjänsten informeras omgående. Verksamheterna beskriver att man eftersträvar att klienten ska kunna återvända men bedömning om detta är lämpligt måste göras och föranleder i vissa fall att klienten skrivs ut. Ett par leverantörer beskriver att man genomför risk- och sammanbrottsanalyser i förbättringssyfte.

Den placerades behov av hälso- och sjukvård ska bevakas av leverantören och det är något som alla leverantörer beskriver hur de arbetar med. De flesta uppger att de har som rutin att lyfta frågan inför och i samband med inskrivning. Ibland finns det med i vårdplanen och lyfts då in i genomförandeplanen. Personalen för också kontinuerlig dialog med den inskrivne om behoven och hjälper till med tidsbokning. Några verksamheter har samarbeten med vårdcentraler/barnvårdscentraler eller sjuksköterska/läkare knutna till verksamheten.

Samtliga leverantörer uppger att man har rutiner för synpunktshantering/klagomål i sitt ledningssystem/kvalitetsledningssystem. Klienter informeras i samband med inskrivning om hur de kan lämna synpunkter. Synpunkter tas upp vid personalmöten. Vid behov kopplas chef in eller kan kontaktas direkt av den inskrivne. Chef ansvarar för att klagomål följs upp, dokumenteras, initierar åtgärder samt följer upp dessa. I flertalet verksamheter uppges att man gör årliga sammanställningar av klagomål/synpunkter.

Den inskrivnes delaktighet säkerställs med utgångspunkt i genomförandeplanen. Förutom upprättande och uppföljningar av denna så fångas klientens delaktighet i olika forum till exempel individuella veckosamtal, morgon- och kvälls- eller husmöten där önskemål kan lyftas. Några leverantörer lyfter också att klienten har tillgång till sina egna journaler samt att man informerar om IVO och barnkonventionen. Man eftersträvar att klienten ska kunna lämna synpunkter även anonymiserat till exempel genom brevlådor.

Samtliga leverantörer menar att verksamhetens lokaler håller standard i enlighet med villkoren i avtalet. Ingen leverantör uppger att man behövt vidta några omfattande förändringar eller renoveringar av lokalerna det senaste året. Personal anser på fråga om lokalernas förutsättningar för verksamheten att dessa lever upp till behoven i sin helhet. Leverantörerna uppger att det finns rutiner för städning och egenkontroller, brandsäkerhet och barnanpassning med mera. Någon leverantör beskriver att man genomför en årlig uppträskning av lokaler och ytor på boendet.

Hur man arbetar för att tillse att verksamheten är fri från droger/alkohol ser lite olika ut utifrån profil på verksamheten. Samtliga beskriver att man informerar om nolltolerans i

samband med inskrivning. Vid HVB som arbetar med målgruppen som har skadligt bruk eller beroende lyfts det förebyggande arbetet som centralt, där en bra relation till den inskrivne är av stor vikt för att tidigt uppmärksamma beteendeförändringar och motivera samt motverka återfall. Temadagar och information är andra förbyggande insatser som kan erbjudas. I ett antal verksamheter finns alkohol- och drogterapeuter och den inskrivne kan erbjudas behandling och samtal internt. Andra verksamheter motiverar och stöttar till behandling och stöd externt. Samtliga verksamheter uppmanar till urinprovslämning för missbruksanalys utifrån samtycke. På några boenden kan prover tas på plats. Om misstanke finns så kopplas alltid socialtjänsten in som mynnar ut i en planering eller övervägande om utskrivning.

Samtliga personalgrupper fick vid intervjuerna svara på frågan om de vet vad meddelarfrihet innebär. Här framkom en viss tveksamhet till själva begreppet och vad som innefattas i detalj. Samtliga grupper uppgav dock att de är medvetna om att man har möjlighet att vända sig till media "visselblåsa" och att det är något de ser positivt på. Flera uppgav också att man har möjlighet att vända sig till IVO. I flertalet arbetsgrupper är detta något som diskuteras och det finns en öppenhet från ledningen för, även om man inte använt begreppet meddelarfrihet. En av verksamheterna tar med sig kunskapen och lyfter detta på sitt APT.

Samtliga leverantörer har redogjort för sin aktuella personalsammansättning utan anmärkning. Leverantörerna uppfyller även kraven på beredskap och tillgänglighet. Kvalitetsberättelse/bokslut har också skickats in av samtliga.

Enligt uppgifter från IVO har alla leverantörer aktuella tillstånd för att bedriva HVB och ingen leverantör är, utöver den ordinarie årliga tillsynen, föremål för tillsynsärenden vid tidpunkt för uppföljningen.

Verksamhetsbesök

I uppföljningen har avtalsansvariga strateger genomfört två oanmälda besök på kvällstid samt ett förannmält besök under eftermiddagstid. Vid samtliga besök finns bemanning i enlighet med bemanningsschema på plats. Lokalerna uppfattas som välhållna och städade. Personal i tjänst har kunnat redogöra för bemanning samt varit förtrogna med rutiner och hantering av oförutsedda händelser och akuta situationer. Rutiner har funnits att tillgå lättillgängligt och visats upp. Bemötandet har upplevts som positivt och professionellt samt att personalen tyckt att det är positivt med sådana besök i verksamheten från kommunerna. Inga anmärkningar eller brister har uppmärksamats i samband med verksamhetsbesöken.

Stödboende för ungdomar

Stödboende för ungdomar är en tillståndspliktig placeringsform omfattande eget boende med individanpassat stöd för åldern 16 - 20 år och placering kan ske enligt SoL eller LVU. För ungdomar i åldern 16 - 17 år ska det finnas särskilda skäl för att de ska placeras i denna vårdform. Målgruppen är ungdomar som tidigare varit placerade för social problematik, ungdomar som lever i en konfliktfylld eller på annat sätt otillfredsställande hemsituation, eller ungdomar som kommit som ensamkommande till Sverige. Till skillnad från till exempel HVB omfattar denna vårdform ingen behandling, i stället ska det individanpassade stödet förbereda ungdomen för ett självständigt vuxenliv med eget boende.

Stödboende kan bestå av ett antal utspridda enskilda lägenheter och/eller lägenheter i en sammanhållen fastighet. Insatsen omfattas av de bestämmelser som är kopplade

till tillståndsplikten, så som att verksamheten ska bedrivas enligt socialtjänstlagen samt att det finns särskilda krav på föreståndare. Verksamheten ska också bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om stödboende, som bland annat reglerar inskrivning, genomförande samt krav på bemanning och personalens kompetens.

Ramavtalet Stödboende för ungdomar omfattar i dagsläget 46 leverantörer, spridda i olika delar av landet men med tyngdpunkt på Mälardalsregionen. Ett urval av verksamheter för granskning har gjorts baserat på den omfattning som socialnämnden handlat för. De fem leverantörer som socialnämnden handlat till högst värde för under perioden 1 januari 2023 och 30 april 2024 har valts ut för en djupare särskild uppföljning, vilka är:

| Leverantör | Inköpsvärde mkr jan 23 – apr 24 | Antal placeringar |
|---|------------------------------------|-------------------|
| Vibor Stödboende AB | 5,1 | 30 |
| Utslussen Vård AB | 4,9 | 10 |
| Allviken Vård AB | 2,0 | 5 |
| Hudiksvalls Ungdomshem Ekonomisk förening | 1,3 | 2 |
| Humanisthemmet EQ AB | 0,9 | 5 |

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

- Begäran om redovisning av rutiner
- Enkät till socialsekreterare
- Intervju med personal
- Oanmälda platsbesök

Begäran om redovisning av rutiner

Under hösten 2024 gjordes en begäran till leverantörerna om att redovisa följande rutiner:

- Rutiner för in- och utskrivning
- Rutin för flytt från stödboende till eget boende
- Rutiner för synpunkt- och klagomålshantering
- Rutiner för incidentrapportering
- Rutiner för avvikelser/incidenter vid drogpåverkan eller alkoholpåverkan
- Rutiner för alkohol- och drogtest vid behov
- Rutiner för Lex- Sarah anmälan
- Rutiner för hur hot och våld hanteras
- Rutiner för registerutdrag ur Rikspolisstyrelsens belastnings- och misstankeregister.

Rutinen för inskrivning ska säkerställa att rätt matchning görs utifrån socialtjänstens uppdrag i syfte att säkerställa att stödboendet är en lämplig insats och bedöms kunna tillgodose ungdomens behov av stöd. Den som beslutar om inskrivningen ska särskilt

beakta detta utifrån tillgången till personal, personalens kompetens och boendets utformning. Om stödboendet bedrivs i en sammanhållen fastighet med andra placerade ungdomar ska vidare beaktas om placeringen kan innebära negativa påverkan eller medföra kränkningar, våld eller övergrepp. Om ett stödboende bedöms lämpligt för en ungdom ska bedömningen dokumenteras.

Stödboendet ska snarast underrätta socialnämnden om det bedömer att en ungdom som vårdas på boendet omöjliggör eller allvarligt försvårar meningsfulla vård- eller hjälpinsatser för sig själv eller andra som vistas där, eller om den enskilde behöver annan vård än den hemmet eller boendet kan erbjuda. Vid utskrivning bör av dokumentation framgå utskrivningsorsak samt grad av måluppnående.

Rutinen för utslussning till eget boende har ändamålet att förbereda ungdomen för det liv som väntar efter placeringen.

Av SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska verksamhet som bedriver socialtjänst ha rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. En annan viktig del i det systematiska kvalitetsarbetet är incident- och avvikelserapportering. Stödboenden omfattas av kraven om lex Sarah-anmälan enligt socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah. Verksamheten ska alltid göra en bedömning huruvida avvikelserna är ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt lex Sarah.

En del ungdomar som placeras på stödboende har en historik av alkohol- och drogproblematik varför det är viktigt att ha rutiner för alkohol- och drogtestning vid behov på uppdrag av socialtjänsten. Grunden för testning ska bygga på frivillighet och samtycke av ungdomen.

Vissa situationer och kontakter med ungdomar med social problematik kan innebära ökad risk för hot och våld. Verksamheten behöver ha rutiner för att hantera sådana situationer för att avleda fara och trygga berörda. Dessa rutiner återfinns vanligen i verksamhetens kvalitetsledningssystem.

Enligt Lag (2007:171) får stödboenden inte anställa personal utan att kontroll gjorts av register som förs enligt lagen (1998:620) om belastningsregister och lagen (1998:621) om misstankeregister. Detta gäller även personer som får uppdrag, praktiktjänstgöring, volontärarbete eller liknande i sådan verksamhet. Registerutdraget får vara max 6 månader gammalt.

Samtliga leverantörer har redovisat att de har rutiner inom alla områden. Vid genomgång framgår att en del leverantörer har innehållsmässigt mer detaljerade rutiner medan några är mer övergripande. En av leverantörerna fick återkoppling på att rutinen för flytt från stödboende till eget boende var tunn och har redovisat hur de har utvecklat den. Sammantaget bedöms dock rutinerna hålla den kvalitet som krävs för att säkerställa en trygg och säker vård för de placerade.

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:

- Insatsnivå
- Sysselsättning

- Hantering av försörjningsstöd
- Lokaler
- Uppföljningsrapportering
- Genomförandeplaner
- Avvikelsehantering
- Synpunkter på vårdens utformning

Insatsen stödboende för ungdomar ges i fyra olika nivåer baserat på individens behov av stöd. Köparen har rätt att med sju dagars varsel byta mellan de nivåer som ramavtalet omfattar med leverantören. De socialsekreterare som besvarat enkäten vittnar om att det i de flesta fall fungerar bra att växla mellan olika nivåer i ramavtalet, men att det i något enstaka fall blivit som ett förhandlingsläge med leverantören, vilket det inte ska vara. Detta har återkopplats till leverantören.

Socialsekreterarna är generellt nöjda med hur stödboendena har engagerat sig i ungdomarnas sysselsättning med att stötta i skolgången eller hjälpa till med att ordna praktikplats eller söka arbete. Personal har deltagit på skolmöten och har i aktuella fall hjälpt ungdomarna till kontakt med Kommunens aktivitetsansvar (KAA). Flera socialsekreterare lyfter fram att stödboendena arbetar flexibelt med individanpassade lösningar och stöttning. I några fall hade handläggarna önskat ännu mer intensivt arbete för att motivera och stötta ungdomarna till sysselsättning.

Ungdomar som bor på stödboende får uppehälle i enlighet med riksnorm för försörjningsstöd utbetalat av boendet alternativt ansöker om motsvarande av kommunens enhet för ekonomiskt bistånd i de fall socialsekreteraren bedömer att ungdomen är mogen för det. I dessa fall ska avdrag göras på leverantörsfakturan. Handläggarnas svar visar på att detta i hög grad har gjorts i enlighet med avtalsvillkoren.

Alla socialsekreterare vittnar om att de lägenheter som ungdomarna bor i håller god standard, och är ändamålsenligt utrustade och anpassade. Ibland finns det även samtalsrum eller motsvarande i anslutning i de fall det handlar om bemannade stödboenden i kluster.

Leverantörerna ska månatligen inkomma med en skriftlig rapport för varje insats utifrån målen i genomförandeplanen. Uppföljningsrapporterna har i de allra flesta fall kommit in enligt avtal. Någon socialsekreterare skulle önskat mer utförliga rapporter och någon har behövt påminna leverantören om att lämna in rapporten. Detta har återförts och leverantören som menat att det berott på personalbyte har lovat att detta kommer åtgärdas.

Boendets personal ska upprätta en detaljerad genomförandeplan som beskriver hur insatsen ska genomföras för att resultat ska uppnås i enlighet med vårdplanen och köparens genomförandeplan. I den absoluta merparten av placeringarna har det funnits en adekvat upprättad genomförandeplan. I något fall hade planen tydligare kunnat kommuniceras med socialsekreteraren.

Leverantörerna ska utan dröjsmål rapportera in avvikelser till kommunen. I de fall avvikelser har uppstått under placeringstiden har de rapporterats in till socialsekreterare och socialjouren utanför kontorstider. I ett fall har det uppstått problem kopplat till lägenheten som leverantören inte åtgärdat med en gång. Gällande vården har dock samarbetet fungerat bra. Socialsekreterarna beskriver att leverantörerna har agerat korrekt vid incidenter kopplade till vården.

En socialsekreterare lyfter fram att ett boende bytt kontaktperson för de två placerade ungdomarna flera gånger då det varit svårt att hitta rätt matchning, vilket påverkat insatsen negativt ur kontinuitetshänsyn. En socialsekreterare tillägger att kommunikeringen av kontaktpersonsbyten kunde varit tydligare. En socialsekreterare ser utvecklingspotential när det gäller förmedling av ersättare vid ordinarie kontaktpersons frånvaro. Detta har återförts till aktuellt boende som meddelar att de sett över rutinerna och infört en andra kontaktperson åt alla ungdomar.

Sett till helheten är nöjdheten med leverantörerna på stödboenderamavtalet mycket hög hos socialsekreterarna. Flera vittnar om gott samarbete, med i huvudsak lättillgänglig personal, bra bemötande och att boendenas insatser lett till arbete, självförsörjning samt eget boende för de placerade.

Intervju med personal

Intervju har hållits via teams eller på plats i leverantörens lokaler med samtliga utvalda leverantörer. Intervjuerna hölls av strateger vid socialförvaltningen med två till tre medarbetare från varje boende. Frågor ställdes på följande teman:

- Bemanning och beredskap
- Stödets utformning
- Sysselsättning och fritid
- Hälso- och sjukvård
- Nätverksarbete
- Försäkringsrutiner
- Meddelarfrihet
- Avvikelsehantering
- Lex Sarah-anmälan
- Rutiner för alkohol- och drogpåverkan

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ska personal vara tillgänglig för ungdomarna dygnet runt och infinna sig på boendet utan oskäligt dröjsmål. Om de egna boendena ligger nära varandra eller består av utrymmen som delas med andra placerade barn eller unga, ska det särskilt beaktas i vilken utsträckning och omfattning personalen behöver vara på plats i direkt anslutning till de egna boendena. I leverantörens anbud har de lämnat uppgift om personal finns tillgänglig dygnet runt i direkt anslutning till boendet och om boendet utgörs av sammanhållna lägenheter eller spridda lägenheter i olika fastigheter.

Bemanningsgraden varierar utifrån antalet platser och i viss mån utifrån beläggningen. All intervjuad personal anser att den bemanning de har räcker till för den bedrivna verksamheten och att bemanningen anpassas efter ungdomarnas behov. Det finns beredskap för personal i tjänst att nå vid behov av rådgivning och stöd. Verksamheterna har timvikarier som de kan kalla in vid behov av utökad bemanning eller vid frånvaro av ordinarie personal.

Stödet ges individuellt efter varje enskild ungdoms förmågor och utgår ifrån vård- och genomförandeplanen. Personalen arbetar relationsbyggande. Stödinsatserna utgår ofta från ADL, det vill säga grundläggande aktiviteter som en individ behöver klara av för att kunna ha ett självständigt vardagsliv. Ungdomarna får även stöttning i att ta sig till självhjälpgrupper om det finns drogproblematik, eller terapeuter. Flera ungdomar behöver mycket stöttning i den dagliga planeringen. Personalens fokus är att stödet ges på ett sådant sätt att ungdomarna ska kunna utföra sina sysslor helt på egen hand på sikt.

Ungdomarna ska i grunden ha någon form av daglig sysselsättning, vilken kan bestå av skola, praktik eller arbete. Fritidssysselsättning erbjuds individuellt, inga gemensamma aktiviteter erbjuds. Personalen hör sig för vad varje ungdom har för intresseområden och erbjuder aktiviteter på egen hand eller med personal utifrån det.

Av vård- och genomförandeplanen ska ungdomens behov av kontakt med hälso- och sjukvården framgå. Personal håller kontaktpersonssamtal med varje ungdom en gång i veckan då bland annat fysisk och psykisk hälsa går igenom. Vissa boenden beskriver att de ser till att alla ungdomar är inskrivna på en vårdcentral och tandvårdsklinik.

Om ungdomen är myndig krävs samtycke för att personalen ska kunna prata med vårdnadshavare. Om personal får tillåtelse arbetar dem med relationerna till nätverket. Frågan om relationer är en punkt som tas upp vid varje kontaktpersonsamtal. Ungdomen får stöttning i att upprätta och vidmakthålla sunda relationer och personal informerar socialsekreterare om progressionen genom återrapportering.

Stödboendena är enligt avtal ansvariga för att ungdomarna som bor hos dem har en tecknad hemförsäkring. Flera beskriver att de är med och hjälper ungdomarna teckna och står för kostnaden för att en ungdom utifrån det ekonomiska perspektivet inte ska välja bort hemförsäkring.

Kännedomen om meddelarfriheten är genomgående låg bland den personal som intervjuas. En del personal har hört talas om visselblåsare, men kännedomen om lagens vidd och utformning och hur personal kan använda sig av den kan bli bättre, vilket har återförts till samtliga verksamhetsansvariga.

Alla stödboenden har rutiner för avvikelshantering och ett systematiskt arbete för att förhindra att avvikelser uppstår. Det finns en systematik för muntlig och skriftlig avvikelserapportering. Personalen arbetar förebyggande genom samtal om trivsel för att förhindra att avvikelser uppstår. Bara en av verksamheterna har gjort en lex Sarah-anmälan de senaste åren. Viss personal är osäker på var gränsen går mellan en vanlig avvikelse och en lex Sarah men menar att de har verksamhetsansvarigas stöd i bedömningen av detta.

Uppsala kommuns krav på stödboendena är att de ska vara fria från alkohol och droger. IVO menar dock att ungdomar som har fyllt 20 år har rätt att förvara och förtära alkohol på boendet. Även för personer från 18 år tillåts alkoholkonsumtion utanför hemmet. En del ungdomar som bor på stödboende har en historik av alkohol- och drogproblematik och då kan det vara mindre lämpligt. För att stötta och minska risken för återfall erbjuder boendena urinprovtagning efter uppdrag från ansvarig socialsekreterare.

Oanmälda platsbesök

Oanmälda platsbesök gjordes kvällstid på två av de boenden som angett att de har kvällsbemanning på plats på boendena. Syftet med besöken var att kontrollera att bemanningen som leverantörerna uppgett efterlevs samt om personalen har rutiner för att hantera eventuella krissituationer som skulle kunna uppstå på kvälls- och nattetid. Av besöken konstaterades att ett av boendena hade tagit bort kvällsbemanning efter klockan 19 utan att meddela kommunen. Efter inringning och cirka en halvtimmes väntan kom personal på plats. Leverantören hänvisar till att ungdomarnas behov fått styra bemanningen och att verksamheten lagt fokus på utökad bemanning från tidiga morgnar för stöttning med morgonrutiner i stället. Leverantören visade vid tillfället upp sitt kvalitetsledningssystem med rutiner för hantering av krissituationer.

Vid ankomst till den andra leverantören mötte en person upp som uppgav sig vara kontaktperson. I personalutrymmet fanns en annan personal som arbetade kvällspass fram till 22. Varken kontaktpersonen eller personalen kunde uppvisa aktuellt bemanningsschema, inte heller efter kontaktförsök med beredskap. Personalen som arbetade kvällspass hade begränsade kunskaper i det svenska språket. Kontaktpersonen visade rutiner för krishantering. Dessa brister påtalas i samband med möte med verksamhetsansvariga som tillbakavisar att personalen inte fått kontakt med verksamhetsansvarig i beredskap men medger att personalen som bemannade enheten uppfattades osäker och att det borde ha funnits ett bemanningsschema uppsatt på väggen. Det framgår även att personalen har bytt pass med varandra utan att informera verksamhetsansvarig. Efter samtalet framkommer andra uppgifter som i kombination med uppgifter i media avseende leverantören leder till en separat händelsestyrd uppföljning av leverantören.

Insatser för vuxna personer med spelmissbruk och spelberoende

Socialnämndens avtal om insatser för vuxna personer med spelmissbruk och spelberoende löper från och med 2023-03-01 till och med 2027-02-28.

Avtalet omfattar psykosocial kognitiv beteendeterapibehandling i öppenvård inriktat mot spelmissbruk och spelberoende. Insatserna genomförs i grupp kompletterat med individuella samtal. Insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen ingår inte. I behandlingen ingår också en eftervård som omfattar bland annat vidmakthållande och återfallsprevention. Det är i huvudsak en socialsekreterare som ansvarar för avropen på det här ramavtalet, då det är en förhållandevis liten målgrupp. Den särskilda uppföljningen under året gjordes genom intervju och kompletterande mailkorrespondens med ansvarig socialsekreterare. Ansvarig socialsekreterare har i sin tur frågat klienterna om vissa frågor kopplat till avtalsefterlevnad. De frågor som ställdes vid intervjun och via e-post handlade om allmän upplevelse av hur ramavtalet och dess leverantörer fungerat under ramavtalsperioden, om leverantörerna har kunnat hålla grupper under både dag- och kvällstid, rapportering från leverantörerna till socialsekreterare, samt om leverantören har lämnat skriftlig information till den enskilde om vart de vänder sig vid synpunkter eller klagomål.

Erfarenheten från det här ramavtalet är att det är välfungerande. Ansvarig socialsekreterare har däremot fått information från de enskilde klienterna att leverantörerna inte har lämnat någon skriftlig information om vart de vänder sig vid synpunkter eller klagomål. Den här bristen har framförts till leverantörerna och de har gett ett löfte om att klienterna kommer få den här informationen i fortsättningen. Uppföljning kommer ske för att säkerställa att det löftet realiserar.

Bedömning och slutsatser

Av den särskilda uppföljningen framgår att majoriteten av leverantörerna uppvisar god kvalitet i sina verksamheter genom att adekvat kunna beskriva sina arbetssätt, metoder och rutiner. Socialsekreterare vittnar över lag om en bred nöjdhet med nuvarande leverantörer.

I ett fåtal verksamheter har brister uppmärksammats som återkopplats till verksamhetsansvariga som mestadels åtgärdat dessa utan dröjsmål. I en del fall handlar det om slarv med rutiner och i vissa fall om bristande kunskap. Uppföljningen

har även visat på brister som gäller leverantörernas skyldighet att informera kommunen om ändringar i verksamheten.

En genomgående brist i de flesta verksamheterna är den låga kännedomen om meddelarfriheten. Även detta har vid återkoppling till leverantörerna tagits på allvar och flera leverantörer uppger att de har uppdaterat sina rutiner för introduktion av personal till att innefatta information om meddelarfriheten och några leverantörer har återgivit att de gått ut med information om denna på sina arbetsplatsträffar.

Inom ramen för den särskilda uppföljningen har en enskild leverantör inte åtgärdat påtalade brister, vilket givit upphov till en händelsestyrd uppföljning för att reda ut möjligheterna till hävning av aktuellt ramavtal.

Under 2024 har förvaltningen utökat sina rutiner och stärkt sina kontroller för att ytterligare säkerställa god kvalitet i de tjänster som nämnden köper. Detta har i kombination med ökad medial granskning och att IVO utökat sin tillsyn lett till att förvaltningen gjort ovanligt många tillfälliga uteslutningar från avrop i avvaktan på utredning eller i väntan på att leverantörerna åtgärdat identifierade brister. Detta har också avspeglats i att förvaltningen har genomfört en större andel händelsestyrda uppföljningar än föregående år. Primärt är det ramavtalet HVB för barn och unga som berörs.

Förvaltningen har i samband med extra uppföljningar (föranledda av uppgifter i media) vid två tillfällen under året genomfört kontroller av belastningsregister hos företrädare för samtliga leverantörer inom HVB ramavtalet vilket resulterat i händelsestyrda uppföljningar. I "Plan för uppföljning av privata utförare 2025" har förvaltningen därför lagt förslag till nämnden att halvårsvis kontrollera företrädare för leverantörer mot belastningsregistret.

Genom förvaltningens pilot att genomföra fördjupade stickprovskontroller i samverkan med upphandlingsenheten drogs viktiga lärdomar om förbättringsområden för att säkerställa en korrekt och avtalsenlig fakturering. Fördjupade stickprovskontroller kommer att permanentas kommande år.

Uppföljningen under året har också medfört att förbättringsområden i kommande och pågående upphandlingar uppmärksammas och ger ett bra underlag för bättre träffsäkerhet i kravställningar för framtida ramavtal.