



Uppföljning av privata utförare 2023

2024-01-12

Innehåll

1	Inledning	3
2	Inköps- och upphandlingsförvaltningen (INK).....	4
2.1	Upphandling	4
2.1.1	Upphandling under 2023	5
2.2	Avtalsförvaltning	6
2.2.1	Bevakning av kredit- och affärsinformation	6
2.2.2	Sund konkurrens	6
2.2.3	Ärendehanteringssystem (Helpdesk)	7
2.2.4	Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	9
2.3	Systematisk avtalsuppföljning	10
2.3.1	Avtalsuppföljning som avslutats under 2023	11
2.3.2	Avtalsuppföljningar som fortsätter under 2024	11
2.4	Samverkan INK och Spink	12
3	Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink)	14
3.1	Basuppföljning	14
3.1.1	Mediebevakning	14
3.1.2	Bevakning av kredit- och affärsinformation	15
3.1.3	Kontroll av arbetsgivaravgifter	15
3.1.4	Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	15
3.1.5	Sammanfattande resultat av basuppföljning	16
3.2	Synpunktshantering	17
3.2.1	Sammanställning av synpunkter 2023	17
3.2.2	Synpunktshantering Statens institutionsstyrelse (SiS)	19
3.3	Verksamhetsbesök	20
3.3.1	Sammanställning av verksamhetsbesök 2023	20
3.3.2	Händelsestyrda verksamhetsbesök	21
3.4	Rating	21
3.4.1	Rating hem för vård eller boende (HVB) barn och unga..	21
3.4.2	Rating korttidsboende vuxna	22
3.5	Leverantörsträffar med privata utförare på ramavtal	23
3.6	Nätverk Sund konkurrens	23
4	Socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd.....	24
4.1	Placeringsavtal	24
4.2	Individuppföljning	25
5	Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet	26

1 Inledning

I föreliggande rapport beskrivs den uppföljning och kontroll av privata utförare av socialtjänst som under 2023 genomförts av inköps- och upphandlingsförvaltningen (INK) samt samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink), socialförvaltningen Sydväst. Syftet med rapporten är att återge en sammanfattande bild av ovan till de fyra socialnämnderna och nämnden för funktionsstöd. I rapporten finns också en övergripande beskrivning av den uppföljning som genomförs av de fyra socialförvaltningarna samt förvaltningen för funktionsstöd.

En stor del av stadens verksamhet styrs av lagstiftning. Grundläggande krav finns till exempel i förvaltningslagen, kommunallagen, offentlighets- och sekretesslagen och diskrimineringslagen. Kommunens grunduppdrag beskrivs dessutom i speciallagar, till exempel socialtjänstlagen.

Kommuner får, med de begränsningar som framgår av lag, överlämna skötseln av kommunala angelägenheter till privata utförare enligt kommunallagen. När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten.

Socialtjänstens insatser ska vara av god kvalitet. Även om det är någon annan än den beslutande nämnden som svarar för genomförandet av en insats har den beslutande nämnden fortfarande ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att insatsen är av god kvalitet.

Den beslutade nämndens ansvar för god kvalitet omfattar dels att på en mer övergripande nivå kontrollera och följa upp verksamheten till vilken genomförandet av insatser har överlämnats, dels att på individnivå följa upp det enskilda ärendet och besluta om eventuella ytterligare insatser.

Kontroll och uppföljning av privata utförare av socialtjänst med syfte att säkerställa att socialtjänstens insatser är av god kvalitet sker genom:

- Beslutande nämnd (de fyra socialnämnderna samt nämnden för funktionsstöd) som genom placering socialsekreterare ansvarar för individuppföljning i det enskilda ärendet
- Spink som ansvarar för kontroll och uppföljning av privata utförare som direktupphandlas på rekommendation från Spink
- INK som ansvarar för kontroll och uppföljning av privata utförare med ramavtal

Spink har, utöver ovan, ett uppdrag att tillsammans med INK och de fyra socialförvaltningarna samt förvaltningen för funktionsstöd systematisera och samordna uppföljningen av privata utförare vad gäller kvalitet, ekonomi, resultat och leverans.

Rapporten förmedlas till socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd som underlag till förvaltningarnas årsrapporter.

2 Inköps- och upphandlingsförvaltningen (INK)

2.1 Upphandling

Vid upphandling kontrolleras samtliga anbudsgivare utifrån ekonomisk prövning och sund konkurrens. Vad gäller de avtalsområden som Spink placerar utifrån kontrolleras leverantörer genom fördjupad kontroll då bedömningen är att det är ett riskområde när det kommer till osund konkurrens och arbetslivskriminalitet.

I samband med upphandling sker följande kontroller:

- Skatteregistrering
- Skulder hos Kronofogden
- Redovisning av arbetsgivaravgifter
- Eventuell träff på intern varningslista
- Årsredovisning inklusive revisionsberättelse
- Relevanta domar avseende företaget och dess företrädare
- Omprövningsbeslut med skattetillägg hos Skatteverket

Dessutom kan följande kontroll ske efter varningssignaler:

- Kontroll om det finns domar avseende andra personer runt företaget (tidigare bolagsmän, anställda med flera)
- Fråga till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om det finns beslut, tillsynsrapporter, uppgift om anmärkning från andra kommuner med mera

Vid upphandling ställs krav beroende på aktuell insats. För tillståndspliktig verksamhet ställs krav på att tillstånd från IVO finns. I ramavtalen anges att så kallat beställningsstopp kan komma att införas och/eller att avtalet kan sägas upp i förtid om tillståndet återkallas alternativt förändras så att det påverkar leverantörens möjlighet att leva upp till aktuella krav. Det är även tydligt att placeringar får avbrytas om det framkommer tydliga brister. När det kommer till krav på kompetens kontrolleras att denna uppfylls genom begäran till leverantören att inkomma med utbildningsbevis och CV för berörda personer, så som verksamhetsansvarig med flera.

2.1.1 Upphandling under 2023

Under 2023 har ett ramavtal upphandlats inom avtalsområden inom Individ- och familjeomsorg:

- **Skyddat boende**
 - Våld i nära relation och Hedersrelaterat våld
 - Kriminella avhoppare

Totalt inkom 179 antal anbud för ovan nämnda avtalsområde. Ramavtal tecknades med 102 leverantörers verksamheter. 77 anbud var inte kvalificerade. Av dessa icke kvalificerade anbud uteslöts fyra (unika) leverantörer med grund enligt 13 och 19 kap. 17 § lag om offentlig upphandling (LOU) med anledning upprepade skatteskulder eller försenade deklarationer.

Sedan år 2022 använder sig INK av den nya möjligheten, att införa egna uteslutningsgrunder, enligt 19 kap. 17 § LOU i samtliga upphandlingar som avser sociala tjänster (lagbestämmelsen infördes 1 februari 2022). Syftet är att motverka osund konkurrens. I upphandlingen av skyddat boende uteslöts en (1) leverantör enligt en av de nya grunderna, då en företrädare för bolaget misskött sig i ett annat företag. Uteslutningen prövades i förvaltningsrätt efter begäran om överprövning av leverantören. Domstolen avslog begäran och leverantören uteslöts.

För avtalsområdet skyddat boende krävdes vid upphandlingstillfället inte något tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet. INK begärde dock från IVO under anbudsutvärdering, för samtliga anbudslämnande leverantörer, ut specifikationer av ärenden, tillsynsrapporter, beslut och uppgifter om anmärkningar från andra kommuner.

Samtliga anbudslämnare fick också lämna in och beskriva referensuppdrag, som skulle styrka leverantörernas erfarenheter av uppdrag motsvarande de som kan komma att beställas från ramavtalen. Referensuppdragen kontrollerades och de anbud som inte uppfyllde kraven förkastades.

För avtalsområdet har samtliga anbudslämnare också lämnat in examensbevis samt CV för föreståndare/verksamhetsansvarig. Kontroller har genomförts på personnivå i rättsdatabaser men även så att inlämnade uppgifter motsvarar kravet som ställts i upphandlingen.

I övrigt kontrollerades samtliga anbud så att de uppfyllde samtliga ställda krav enligt upphandlingsdokumentet.

Sanktionsförfordningen

Enligt sanktionsförfordningen får inte kontrakt tilldelas leverantörer med koppling till Ryssland. Samtliga leverantörer som ska tilldelas ramavtal med INK måste intyga att de inte träffas av sanktionerna. INK genomför kontroller av samtliga leverantörer via den digitala tjänsten Qnister.

2.2 Avtalsförvaltning

2.2.1 Bevakning av kredit- och affärsinformation

Bevakning av leverantörer sker löpande utifrån signaler om ändrad kreditvärdighet genom kreditupplysningsföretag (Creditsafe). Därmed fångas förändringar i kreditvärdighet upp vilket kan vara frågor som:

- Konkurs
- Betalningsanmärkningar eller skuldsaldo
- Ändring för skatteregistrering
- Ägarbyte och namnbyte

Informationen kan exempelvis få bäring på ställda krav på finansiell ställning eller ge varningssignaler om förändring i ett företag.

2.2.2 Sund konkurrens

Under avtalstiden sker kontroll och uppföljning på förekommen anledning utifrån tips, uppgifter i media eller efter proaktiv bedömning att det finns ett behov. Kontrollerna medför i flera fall beställningsstopp eller förtida upphörande.

Beställningsstopp

Om en leverantör avviker från eller misstänks ha brutit mot ramavtalsvillkor finns en möjlighet för INK att, under den tid det tar att utreda misstankarna mot leverantören, införa ett så kallad tillfälligt beställningsstopp för leverantörens ramavtal i Proceedo.

Under år 2023 har INK infört beställningsstopp inom följande ramavtalsområden:

Antal beställningsstopp	Ramavtalsområde
1	Behandlingsinsatser för personer med missbruk- och beroendeproblematik - Heldygnsvård i behandlingshem
4	Socialt boende med stöd, Kortsiktigt boende - Lägenheter
1	Öppenvård barn och unga
6	Hem för vård eller boende (HVB) för barn och unga 0–20 år
1	HVB för barn och unga 0–17 år med familjer
1	Konsulentstödd familjehemsvård barn och unga 0–20 år - Familjehem
1	Konsulentstödd familjehemsvård barn och unga 0–20 år – Jourhem
1	Korttidsboende för personer med funktionsnedsättning

Leverantörerna har efter infört beställningsstopp i sex av fallen vidtagit rättelse och ramavtalen har åter blivit beställningsbara. För övriga tio kvarstår beställningsstoppet i nuläget.

Förtida upphörande

Nedan redovisas de förtida upphörande som skett under året:

Antal förtida upphörande	Ramavtalsområde
11	Socialt boende med stöd
8	HVB för barn och unga 0–20 år
1	HVB för barn och unga 0–17 år med familjer
2	Stödboende barn och unga 16–20 år
2	Korttidsvistelse för personer med funktionsnedsättning

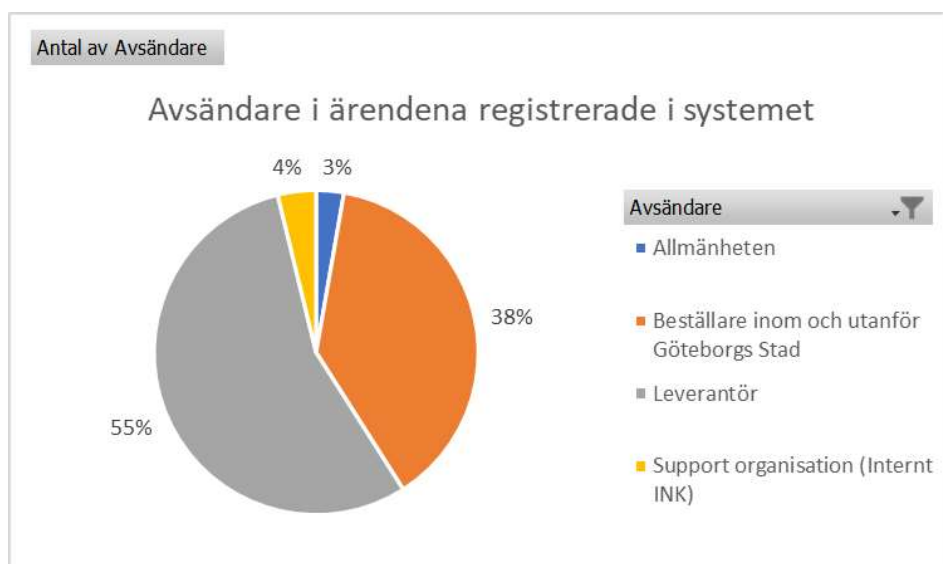
Anledning till ett förtida upphörande kan exempelvis vara att ramavtalet sägs upp då verksamheten inte tagits i drift, att tillstånd från IVO dragits in, att stora brister uppmärksammats i verksamheten eller på egen begäran av leverantören.

2.2.3 Ärendehanteringssystem (Helpdesk)

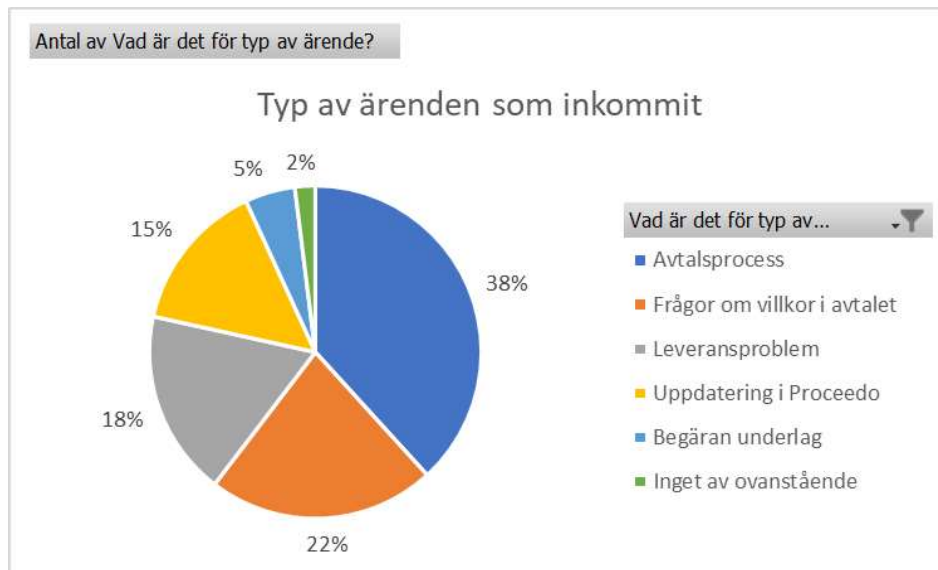
INK har ett ärendehanteringssystem för ärenden som exempelvis prisjusteringar, synpunkter på beställande enheter och frågor om avtal från beställare eller leverantörer. Synpunkter på leverantörer inkommer i majoriteten av fallen via Spinks ärendehanteringssystem för synpunkter och vidarebefordras därefter till INKs ärendehanteringssystem.

Sammanställning av inkomna ärenden och synpunkter 2023

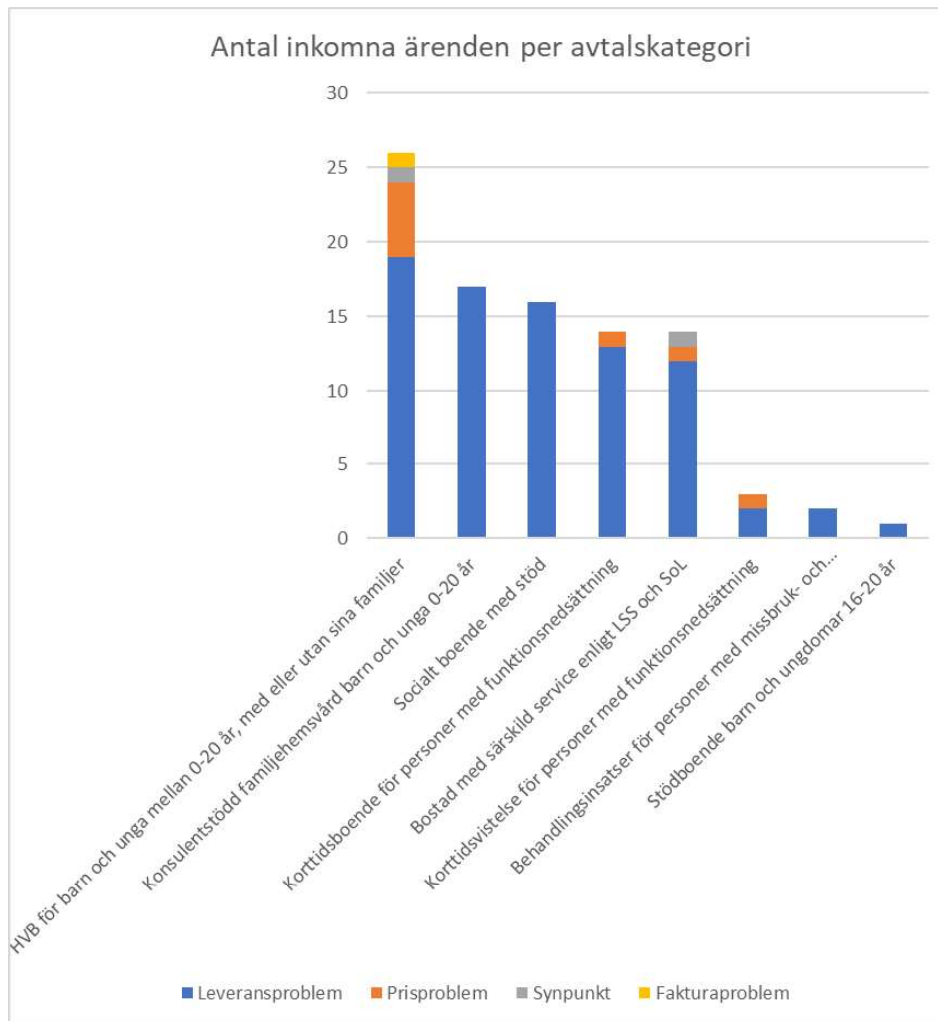
Under 2023 inkom 654 ärenden till ärendehanteringssystemet kopplade till avtalskategorier inom områden som omfattas av individ- och familjeomsorg samt funktionshinder.



55 procent av de ärenden som inkom i INKs ärendehanteringssystem inkom från leverantörerna. 38% av ärendena inkom från beställare inom och utanför Göteborgs Stad.



Mer än tre fjärdedelar av alla de ärenden som inkom klassificeras som frågor som rör avtalsprocess, frågor om villkor i avtalet samt begäran om uppdatering av kontaktuppgifter i Proceedo. Det vill säga ärendena avser inte synpunkter på leverantör. 18 procent, 118 ärenden, avsåg synpunkter omkring leverantör och/eller leverans och i diagrammet nedan redovisas dessa 18 procent per avtalskategori. De flesta rapporterade problemen handlade om leveransen, alltså kvaliteten av den tjänst som upphandlats. Prisproblem och faktureringsproblem förekom också.



Inkomna synpunkter och upplevda problem har hanterats i dialog med berörda parter så som leverantörer, ansvariga inom socialtjänsten, lokala inköpsamordnare på socialförvaltningarna, ansvarig upphandlare på inköps- och upphandlingsförvaltningen samt placeringshandläggare och jurist på Spink.

2.2.4 Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

INK genomför löpande bevakning i IVO:s e-tjänst: *Placeringsstöd för HVB, stödboende och Bostad med särskild service (BmSS) för barn*. Där framgår information avseende vilka HVB, stödboende och BmSS för barn och unga som finns i Sverige, vem som ansvarar för respektive hem samt vilka målgrupper respektive boende tar emot. Utöver det finns information om IVO:s tillsyn av verksamheterna de senaste tre åren, det vill säga om IVO har upptäckt brister och i så fall vilka brister, information om vilka verksamheter IVO har återkallat tillståndet för samt om IVO tillfälligt har förbjudit verksamheten att bedrivas.

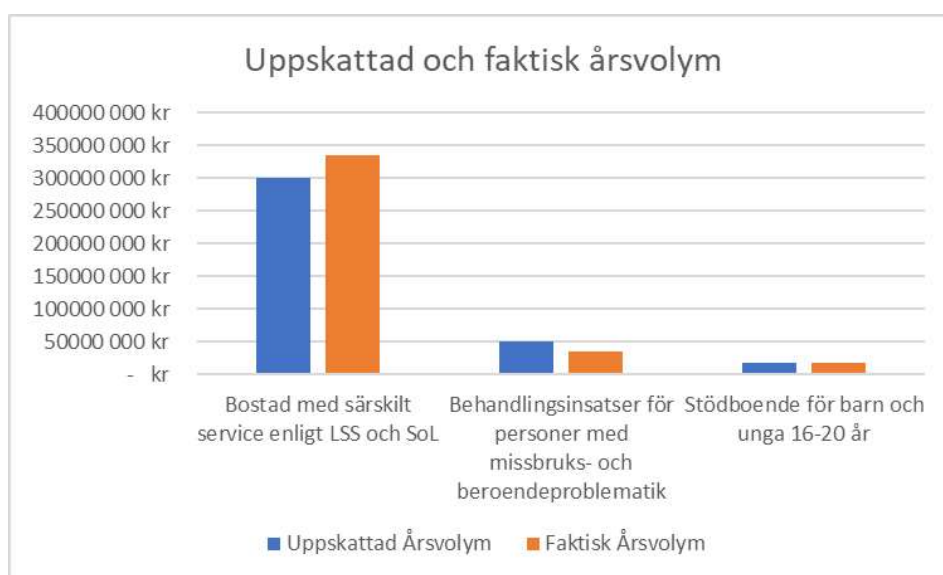
I placeringsstödet framgår även datum och diarienummer för respektive ärende, vilket möjliggör att enklare kunna begära ut relevanta handlingar från IVO för det fall mer information behövs för att kunna göra en bedömning av eventuella åtgärder hos en verksamhet som har ramavtal.

2.3 Systematisk avtalsuppföljning

Systematiska ramavtalsuppföljningen genomförs på strategiskt viktiga avtalskategorier utifrån en prioriteringsordning, normalt genomförs uppföljning två gånger under en avtalsperiod om fyra år. Uppföljningen kan omfatta alla krav som ställts på leverantören eller ett urval av krav så som exempelvis krav som rör personal och kompetens, avvikelshantering, kvalitetsberättelser eller fakturor.

Enligt Ekobrottsmyndigheten tillhör vård och omsorgsbranschen en av de riskbranscher där risken för ekonomisk brottslighet bedöms högre än i andra branscher. Av den anledningen är ramavtalsuppföljningen mer omfattande, den görs i flera led och i fördjupad form. Flera professioner inom staden deltar så som specialist för sund konkurrens inom INK, utvecklingsledare och placeringshandläggare Spink och lokal inköpsamordnare vid socialförvaltningarna.

Under 2023 har systematisk ramavtalsuppföljning av fyra avtalskategorier inom individ- och familjeomsorg och funktionshinder påbörjats. En uppföljning om stödboende för barn och unga 16–20 år har avslutats. Tre uppföljningar avseende bostad med särskild service, behandlingsinsatser för personer med missbruk- och beroendeproblematik samt HVB för barn och unga 0–20 år fortsätter i fördjupad form efter årsskiftet med riktade insatser mot leverantörer utifrån anmärkningar av INK på efterlevnaden av ramavtalsvillkoren.



Ovan diagram visar uppskattad årsvolym samt faktisk årsvolym i kronor för tre av de uppföljningar som gjorts under 2023. Ovan redovisade avtalskategorier har nyttjats väl av staden och av samverkande avtalsanvändare. Den faktiska volymen per år har motsvarat den uppskattade årliga volymen.

2.3.1 Avtalsuppföljning som avslutats under 2023

Stödboende för barn och unga 16–20 år

Avtalskategorins faktiska omsättning efter första kontrollperioden om cirka 17 miljoner kronor motsvarar väl volymuppskattningen.

I samband med uppföljningen har det framkommit att flera av de utförare som har ramavtal inom kategorin Stödboende för barn och unga 16–20 år även har ramavtal inom kategorin Socialt boende med stöd. Den först nämnda kategorin syftar till att förbereda ungdomar för ett självständigt liv medan den sist nämnda vänder sig till vuxna från 21 år som lever i hemlöshet, ofta i kombination med annan social problematik, psykisk ohälsa eller missbruk.

Även om dessa två insatser kan ha likartade drag i exempelvis hur stödet utformas får målgrupperna inte blandas. De två avtalskategorier kan inte ingå i en och samma kategorifamilj utan måste hållas isär.

Uppföljningen visade dock exempel på att insatserna utfördes utan en tydlig åtskillnad mellan de två målgrupperna i lägenhetsbestånden. Insatserna utfördes exempelvis av samma personalgrupp som hade en och samma föreståndare. I samband med uppföljningen har leverantörerna uppmanats att hålla isär målgrupperna.

Rekommendation inför nästkommande upphandling är att en mycket tydlig avgränsning behövs göras mellan avtalet Socialt boende med stöd och Stödboende för barn och unga 16–20 år för att förhindra att en blandning av målgrupperna sker.

2.3.2 Avtalsuppföljningar som fortsätter under 2024

HVB för barn och unga 0–20 år, med eller utan sina familjer

Uppskattad och faktiskt årsvolym är ännu inte klart för avtalskategorin *HVB för barn och unga 0–20 år, med eller utan sina familjer*.

I uppföljningen har framkommit att ramavtalsleverantörer i en del fall omförhandlat ramavtalade priser och istället erbjudit hela eller delar av insatsen via direktupphandling. Eftersom ramavtalsleverantörerna inte har skyldighet att redovisa försäljning som sker utanför ramavtalet så är omfattningen av problemet svår att uppskatta.

I framtida upphandling kan prisets omfattning samt förekomst av tilläggstjänster/tilläggsavgifter behöva sanktioneras tydligare. Vidare om tilläggsavgifter inte ska tillåtas så ska detta tydligt regleras i ramavtalet, om tilläggsavgifter däremot ska tillåtas i enstaka fall ska det finnas en tydlig anvisning kring när dessa kan vara berättigade.

Uppföljningen har också påvisat att staden kan behöva ta ett större ansvar för att säkerställa att privata utförare på ramavtal inte ska ta emot placeringar som inte omfattas av ramavtalet och där problematik inte överensstämmer med utförarens IVO tillstånd.

Utifrån uppföljningen har bedömning gjorts att några leverantörer inte bedriver ett seriöst kvalitetsarbete, inte är måna om tillståndsefterlevnad och inte genomför lämplighetsbedömningar inför inskrivning av barn och unga på HVB. Vidare uppföljning kommer därför att ske under 2024 av dessa leverantörer.

Bostad med särskild service (BmSS)

Avtalskategorins årliga volym, efter första kontrollperioden, motsvarade väl den uppskattade årliga volymen om 300 miljoner kronor.

Ramavtalet gör det möjligt för leverantörerna att begära omprövning av nivåbedömning av brukarens behov av stöd och omsorg och justera ersättningsnivån utifrån vårdbehovet. Omprövning av nivåbedömning har påtalats av leverantörerna under kontrollperioden. I de fall när det var aktuellt, har de nya bedömningarna som gjorts medfört poänguppräkning hos en del brukare och poängnedräkning hos andra. På totalen har de nya bedömningarna inte inneburit någon signifikant ändring i ersättningsnivåerna. Uppföljningen har visat att omförhandling av behovsbedömning inte har lett till en okontrollerad kostnadsökning för vården.

Behandlingsinsatser för personer med missbruks- och beroendeproblematik

Omsättningen inom avtalskategorin *Behandlingsinsatser för personer med missbruks- och beroendeproblematik* är något lägre än uppskattat. Efter första kontrollperioden har den totala faktiska omsättningen motsvarat en årsomsättning om 36 miljoner kronor vilket är cirka 30 procent lägre än den uppskattade årliga volymen.

2.4 Samverkan INK och Spink

Representanter från INK och Spink har kontinuerliga avstämningsmöten och löpande samarbete kring avtalsfrågor och synpunkter.

Samarbete, erfarenhetsutbyte och samsyn kring leverantörer avseende bland annat krav och villkor i avtal sker exempelvis löpande i kontakt mellan placeringshandläggare på Spink och ansvarig upphandlare på INK.

Ansvariga upphandlare på INK och jurist på Spink träffas på regelbundna avstämningsmöten för att diskutera inkomna synpunkter i Spinks ärendehanteringssystem avseende ramavtalsleverantörer. Gemensam diskussion förs kring förslag på åtgärder kring uppföljning och hantering samt ansvarsfördelning av synpunkter.

En översyn av synpunktshanteringen har under slutet av året påbörjats. Översynen ska resultera i bättre och effektivare möjligheter att omhänderta och agera på inkomna synpunkter. Översynen ska också omfatta villkor, och möjligheter till åtgärder som finns vid fel i uppdrag, i befintliga ramavtalsvillkor (sanktionstrappor). I pågående upphandlingar (med start i december 2023) sker också en översyn av ramavtalsvillkoren och kopplade viten, vilket också förväntas ge bättre möjligheter till effektivare åtgärder.

Parallellt med ovan ses även beställarkompetensen inom socialtjänstförvaltningarna över och en aktivitet från INK tillsammans med

lokal inköpssamordnare har påbörjats för att höja beställarnas kunskap om vad som ingår i ramavtalet och möjlighet att ställa krav på utfört uppdrag samt påtala eventuella brister för ramavtalsleverantörer.

3 Samlad placerings- och inköpsfunktion (Spink)

Spink har till uppdrag att systematisera och samordna uppföljningen av privata utförare.

Vid behov av placering skickar placerande socialsekreterare en placeringsförfrågan till Spink. Spink ansvarar för att matcha placeringsförfrågan mot de utförare som finns i Spinks så kallade utförarregister. Utifrån matchning skickar Spink en eller flera rekommendationer om utförare av insatsen till placerande socialsekreterare. Placerande socialsekreterare kontaktar därefter rekommenderade utförare för matchning och placering.

I Spinks utförarregister finns utförare i egen och privat regi. Utförare med ramavtal kontrolleras av INK innan de läggs in i registret. Utförare som Spink rekommenderar på direktupphandling kontrolleras av Spink innan de läggs in i registret. Samtliga utförare i utförarregistret omfattas av Spinks systematiska leverantörsuppföljning som består av följande fyra delar:

- Basuppföljning
- Synpunktshantering
- Verksamhetsbesök
- Rating

Nedan följer en beskrivning av de olika delarna i leverantörsuppföljningen, syftet med kontrollen/uppföljningen och vad de resulterat i under året.

3.1 Basuppföljning

Spink genomför löpande kontroll och uppföljning av alla privata utförare i utförarregistret, denna omfattar bland annat kontroll av kredit- och affärsinformation och mediabevakning. Tillstånd, återkallande av tillstånd samt eventuella tillsyner från IVO kontrolleras löpande. Syftet med basuppföljningen är att upptäcka brister i ett tidigt skede. Detta avsnitt avser främst hantering av privata utförare som direktupphandlas, då bedömningen av brister kring utförare med ramavtal i huvudsak hanteras av INK.

3.1.1 Mediebevakning

Spink använder sig av en mediebevakningstjänst via Retriever. Utifrån särskilda nyckelord och ämnesområden har en profil lagts upp som innebär dagliga uppdateringar från olika mediekällor över hela landet. Tillgången till daglig bevakning av media innebär en möjlighet att följa nyheter i ett tidigt skede och uppmärksamma sådant som initierade tillsyner eller klagomål kring verksamheter. Genom mediabevakningen har Spink exempelvis fått kännedom om IVO-beslut och avveckling av verksamheter.

3.1.2 Bevakning av kredit- och affärsinformation

Innan en privat utförare läggs in i Spinks utförarregister kontrolleras kredit- och affärsinformation via Creditsafe. Utförare med ramavtal kontrolleras av INK i samband med upphandling, utförare som Spink rekommenderar på direktupphandling kontrolleras av Spink.

Via Creditsafe bevakar Spink löpande samtliga privata utförare i Spinks utförarregister utifrån kredit- och affärsinformation. Bevakningen sker utifrån organisationsnummer och vid årsskiftet omfattade det 538 företag. Bevakningen handlar om förändringar som påverkar riskbedömningen, rating, av ett företag. När förändringar i ett företags rating understiger en viss nivå skickas en notifikation till Spink. Om företaget är en utförare med ramavtal blir notifikationen information för kännedom till Spink medan INK är de som hanterar eventuella åtgärder. INK bevakar löpande utförare med ramavtal via Creditsafe

Om notifikationen avser ett företag som Spink rekommenderar via direktupphandling läggs företaget in i en bevakningsportfölj och bevakas under en period för att en bedömning av eventuella åtgärder ska kunna göras. En åtgärd som Spink kan vidta för utförare som direktupphandlas är att avpublicera företaget i utförarregistret, företaget rekommenderas då inte som utförare av insats. Om ratingen stiger, kan företaget åter publiceras och rekommenderas som utförare av insats.

Under 2023 togs tio leverantörer bort från Spinks utförarregister med anledning av ekonomiska brister, antingen som enskild orsak eller utifrån en samlad bedömning tillsammans med andra uppmärksammade brister. Det finns också leverantörer som är avpublicerade utifrån ekonomiska brister i väntan på uppföljning och vidare bedömning.

3.1.3 Kontroll av arbetsgivaravgifter

Inför att en utförare som Spink rekommenderar på direktupphandling läggs in i Spinks utförarregister kontrolleras redovisning av arbetsgivaravgifter i Creditsafe. Även inför verksamhetsbesök hos privata utförare kontrolleras redovisning av arbetsgivaravgifter via Creditsafe, se mer information under rubrik Verksamhetsbesök 3.3.

3.1.4 Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Innan en privat utförare läggs in i Spinks utförarregister kontrolleras att denne har tillstånd att bedriva verksamhet från IVO (om verksamheten är tillståndspliktig). Utförare med ramavtal kontrolleras av INK i samband med upphandling, utförare som Spink rekommenderar på direktupphandling kontrolleras av Spink.

Kontroll av återkallade tillstånd från IVO

Spink mottar, på olika sätt, information om återkallade tillstånd från IVO. Det kan ske genom att utföraren själv kontaktar Spink eller INK eller att IVO

meddelar berörda förvaltningar. Det kan också ske via den löpande mediebevakningen. Spink begär två gånger per år ut förteckning av återkallade tillstånd från IVO, utdraget har visat att Spink haft kännedom om samtliga beslut avseende leverantörer som förekommit i Spinks utförrarregister. En utförare som får ett återkallat tillstånd tas alltid bort från utförrarregistret.

Under 2023 har tio utförare tagits bort ur Spinks utförrarregister utifrån återkallat tillstånd.

Kontroll av tillsynsrapporter från IVO

Spink kontrollerar tillsynsrapporter från IVO (omfattar även ej tillståndspliktiga verksamheter). Det sker inför att Spink lägger in en utförare som kan rekommenderas på direktupphandling i utförrarregistret. Kontroll sker också på förekommen anledning exempelvis utifrån information som Spink mottagit via mediebevakning, inkommen synpunkt eller i kontakt med förvaltningarna. Beroende på vad som framkommer av tillsynsrapporten kan Spink avpublicera utförare som rekommenderas på direktupphandling ur utförrarregistret. Avser tillsynsrapporten en utförare på ramavtal informerar Spink INK. Det är sedan INK som beslutar om eventuella åtgärder.

IVO:s tillsynsrapporter kontrolleras också inför samtliga verksamhetsbesök, såväl i egen som privat regi, se mer information under rubrik Verksamhetsbesök 3.3.

Kompletterande kontroller i IVO:s e-tjänst: Placeringsstöd för HVB, stödboende och Bostad med särskild service för barn

Spink använder sig av IVO:s e-tjänst: Placeringsstöd för HVB, stödboende och Bostad med särskild service för barn för kompletterande kontroller av verksamheter. Det kan exempelvis ske inför att Spink lägger in en utförare som kan rekommenderas på direktupphandling i utförrarregistret eller inför ett verksamhetsbesök. Genom kontroller i e-tjänsten kan det uppmärksammas om tillsyner eller liknande behöver inhämtas från IVO eller om en verksamhet nyligen fått kritik inför bedömning kring tillägg i utförrarregistret.

3.1.5 Sammanfattande resultat av basuppföljning

Basuppföljningen har under 2023 lett till att 54 verksamheter tagits bort från utförrarregistret av orsaker som ekonomiska brister, information från IVO eller samlad bedömning utifrån flera faktorer. En impuls från någon del av uppföljningen är i de flesta fall inte i sig grund för borttagande utan det krävs en samlad bedömning och i vissa fall fördjupad uppföljning. Därtill har flera verksamheter tagits bort av administrativa orsaker eller på grund av förtida upphörande av ramavtal. Att en utförare tagits bort från Spinks utförrarregister innebär att den inte längre rekommenderas som alternativ för placering.

3.2 Synpunktshantering

Spink tar emot synpunkter på utförare i egen och privat regi från förvaltningarna. Vanligtvis är det den placerande socialsekreteraren som lämnar synpunkten. Synpunkter skickas till Spink via Spinks ärendehanteringssystem. Inkomna synpunkter utreds av Spink i dialog med synpunktslämnaren och utföraren. Synpunktslämnaren samt förvaltningarnas lokala inköpssamordnare kan följa hanteringen i ärendehanteringssystemet.

När synpunkten gäller en utförare med ramavtal vidarebefordras denna till INK för hantering och vidtagande av eventuella åtgärder, detta sker i nära samarbete med Spink.

Om synpunkten avser en utförare som Spink rekommenderar på direktupphandling kan Spink, beroende på synpunktens art, vidta åtgärder så som att exempelvis införa rekommendationsstopp eller att avpublicera utföraren från Spinks utförarregister. Syftet med synpunktshanteringen är att säkerställa att brister åtgärdas samt att upptäcka systematiska fel.

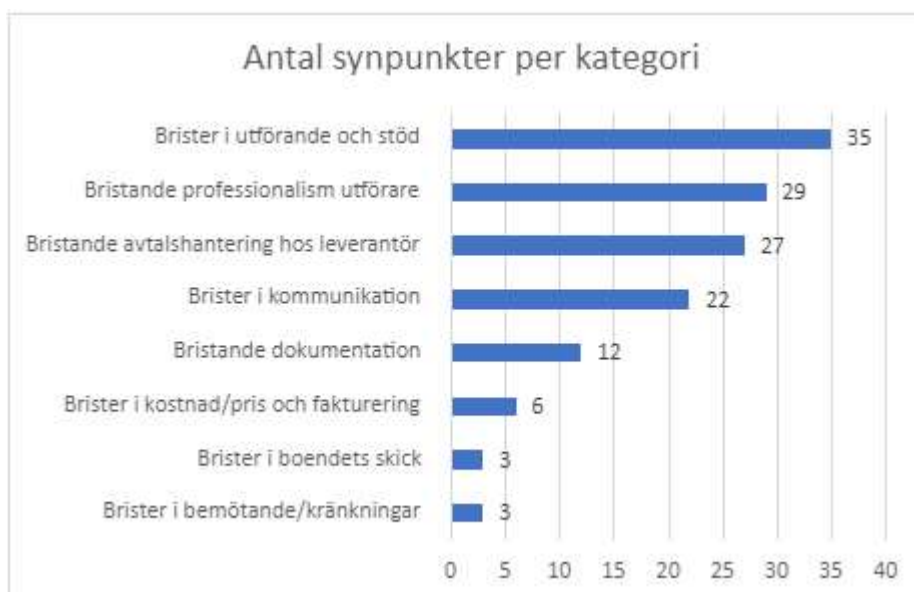
Ovanstående hantering fråntar inte förvaltningarna ansvaret för avvikelshantering i individärendet.

3.2.1 Sammanställning av synpunkter 2023

Under 2023 inkom 112 synpunkter varav 96 avsåg privata utförare och 16 avsåg utförare i egen regi. Nedan visas antalet synpunkter per insats:

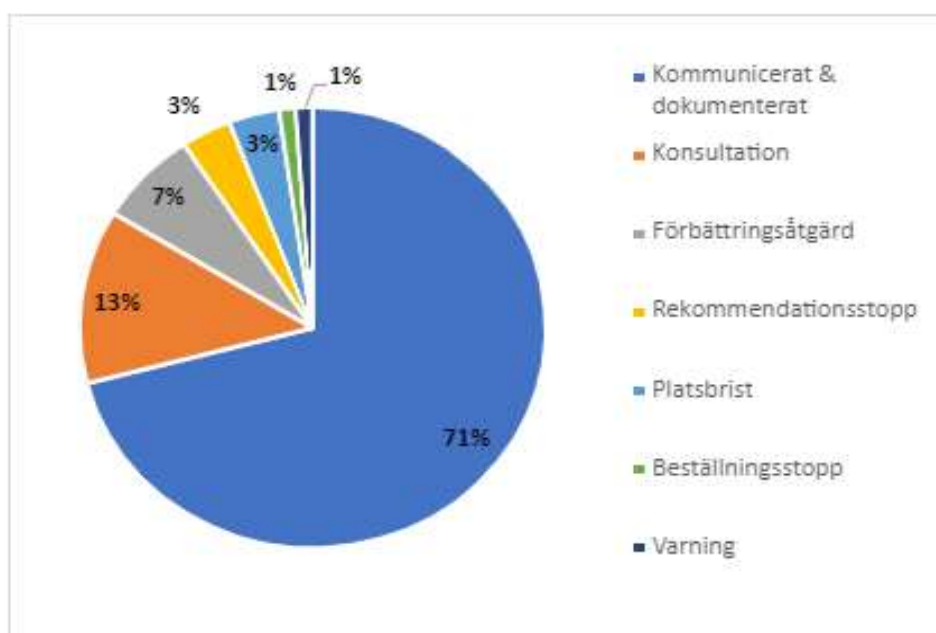
Socialt boende med stöd	26
Konsulentstödd familjehemsvård	22
HVB	15
Bostad med särskild service	12
Korttidsboende	12
Skyddat boende	11
Statens institutionsstyrelse (SiS)	5
Stödboende	3
Nödbistånd	2
Behandlingsinsatser	2
Öppenvård	1
Korttidsvistelse	1
Totalsumma	112

När en synpunkt inkommer kategoriseras denna utifrån vad synpunkten handlar om. En synpunkt kan ingå i flera kategorier om synpunkten handlar om flera brister. Nedan diagram visar kategoriseringen av synpunkter under 2023:



Den mest frekvent använda kategori under 2023 var *Brister i utförande och stöd* som innebär att utföraren inte levererat den omvårdnad och stöd som denne enligt ramavtal/direktupphandlade avtal eller överenskommelser ska utföra. Denna kategori följs av *Bristande professionalism* som handlar om att synpunktslämnaren beskrivit situationer där utföraren på olika sätt brustit i sin professionalism. Den tredje mest frekventa kategorin 2023 var *Brister i kommunikation* som syftar till att den enskilde på olika sätt blivit lidande på grund av bristande kommunikation mellan beställare och utförare.

När en synpunkt avslutas i Spinks system kategoriseras den utifrån vad hanteringen resulterat i vilket cirkeldiagrammet nedan visar:



Majoriteten av inkomna synpunkter avslutas med kategorin *Kommunicerat & dokumenterat* som innebär att synpunkten kommunicerats till utföraren som har haft möjlighet att bemöta synpunkten och svaret har framförts till

synpunktslämnaren. Det är här fråga om mindre allvarliga synpunkter men om flera liknande synpunkter inkommer avseende samma utförare kan det på sikt leda till exempelvis rekommendationsstopp.

Konsultation, som är det näst mest frekventa avslutningsorsaken, innebär att synpunktslämnaren fått information om vad som regleras i ramavtal/andra avtal och vilka åtgärder som eventuellt kan vidtas gentemot utföraren.

Förbättringsåtgärd innebär att utföraren har gjort förändring i verksamheten, utifrån vad som framkommit i synpunkten, och därefter bedöms fortsatt kunna rekommenderas.

Rekommendationsstopp innebär att Spink inte längre rekommenderar utföraren. Spink kan endast beslut om rekommendationsstopp för utförare på direktupphandling. Under 2023 har Spink fattat beslut om rekommendationsstopp för två verksamheter inom konsulentstöd familjehemsvård och ett HVB för barn och unga.

Platsbrist är synpunkter avseende platsbrist i SiS verksamheter, se vidare under rubrik Synpunktshantering SiS 3.2.2.

Beställningsstopp innebär att synpunkten resulterat i ett beställningsstopp från INK. Beslut om beställningsstopp fattas endast på ramavtalsleverantörer. Under 2023 har en synpunkt avseende konsulentstöd familjehemsvård lett till beställningsstopp.

Varning innebär att synpunkten föranlett att INK skickat ut skriftlig varning till utföraren vilket utifrån inkommen synpunkt, avseende konsulentstöd familjehemsvård, skett en gång under 2023.

3.2.2 Synpunktshantering Statens institutionsstyrelse (SiS)

Från och med hösten 2022 tar Spink emot synpunkter avseende placeringar inom SiS från förvaltningarna. Syftet med hanteringsordningen är att säkerställa möjligheten till stadengemensam uppföljning av platsbrist och andra identifierade brister inom SiS. Genom en gemensam uppföljning av synpunkterna ökar stadens möjligheter att visa på uppmärksammade brister och kravställa SiS gällande att vidta åtgärder för att tillgodose stadens behov. Ovanstående hantering fråntar inte förvaltningarna ansvaret för avvikelshantering i individärendet. Påpekas bör också att Spink inte hanterar förvaltningarnas placeringar inom SiS.

Det har totalt inkommit fem synpunkter avseende SiS placeringar under 2023. Fyra av dessa handlar om platsbrist i SiS verksamheter. Det är troligtvis en underrapportering av synpunkter då platsbristen, enligt Spinks statistik utifrån placeringsförfrågningar, uppgått till närmare 40 ärenden under 2023.

3.3 Verksamhetsbesök

Spink genomför besök hos utförare i utförarregistret. Besöken planeras och genomförs utifrån en prioriteringsordning.

Prioriteringsordning	Kriterier
Högt prioriterat	Nyttillkomna eller okända verksamheter med inriktning som efterfrågas mycket, områden där det råder brist samt vid signaler om brister.
Ganska högt prioriterat	Verksamheter som används mycket.
Lägre prioritering	Verksamheter som används mer sällan samt verksamheter som nyligen besökts.
Ej prioriterat	Verksamheter som inte använts och där utbudet inom området är tillräckligt.

Syftet med besöken är dels att öka kunskapen om de utförare förvaltningarna använder och utveckla samverkan, dels en kontroll av att de utförare som staden samarbetar med verkar för sund konkurrens. Verksamhetsbesök genomförs hos utförare i egen och privat regi.

Inför verksamhetsbesöken genomförs en rad kontroller utifrån fastställd checklista, kontrollerna skiljer sig åt beroende på om utföraren är i egen eller privat regi. Exempel på kontroller är genomlysning av information i Creditsafe, kontroll utifrån organisationsnummer i rättdatabas, granskning av inkomna synpunkter, kontroll av tillstånd från IVO (vid tillståndspliktig verksamhet). Tillsynsrapporter och eventuellt inkomna synpunkter/klagomål från andra kommuner två år tillbaka begärs ut av IVO och genomläses.

Vid verksamhetsbesöket används frågemallar som anpassats utifrån insats. Mallarna anpassas även utifrån om utföraren är i egen eller privat regi samt utifrån om den privata utföraren har ramavtal eller ej. Verksamhetsbesöket dokumenteras, dokumentationen används av placeringshandläggare på Spink som en del i matchningsprocessen av placeringsförfrågan gentemot utförare. Om brister framkommer vid verksamhetsbesöket ansvarar jurist på Spink för vidare utredning och eventuella åtgärder utifrån dessa.

3.3.1 Sammanställning av verksamhetsbesök 2023

Under 2023 har 98 verksamhetsbesök genomförts. Majoriteten av dessa, 55 stycken, var inom området barn och unga. 30 verksamhetsbesök har genomförts inom området vuxen och 13 inom området funktionsstöd.

Antal besök inom de olika kategorierna skiljer sig åt mellan olika år och varierar beroende på om det tillkommer många nya verksamheter eller om det är kända verksamheter som nyligen besökts. Vissa insatsområden har ett mer

stabilt bestånd av utförare vilket också innebär att Spink genom åren besökt de flesta och har en god inblick i verksamheterna.

Efter besöken uppdateras utförarregistret om så behövs. Om brister skulle framkomma under besöket görs en bedömning av dessa och eventuella åtgärder efter besöket. Besöken som genomförts under 2023 har inte föranlett några åtgärder.

3.3.2 Händelsestyrda verksamhetsbesök

Verksamhetsbesök kan också genomföras på förekommen anledning hos privata utförare exempelvis utifrån en inkommen synpunkt. Besöken kallas då för händelsestyrda verksamhetsbesök och delas in i tre nivåer – *mindre allvarliga*, *mer allvarliga* eller *mycket allvarliga*. Även här sker kontroller, likt ovan beskrivna, inför besöket utifrån en fastställd checklista. Innan besöket genomförs också en riskbedömning och en bedömning av om besöket ska aviseras eller genomföras oanmält. Vid mycket allvarliga signaler genomförs besöket tillsammans specialist för sund konkurrens vid INK. Verksamhetsbesöket dokumenteras och jurist på Spink ansvarar för vidare hantering och eventuella åtgärder.

Rutinen för händelsestyrda verksamhetsbesök har upprättats under hösten 2023 och ett händelsestyrt verksamhetsbesök har genomförts under hösten. Besöket klassificerades som ett mindre allvarligt besök och avsåg ett HVB för barn och unga. De brister som föranledde besöket bedöms åtgärdade.

3.4 Rating

Spink har under flera år arbetat med att utveckla verktyg för rating det vill säga ett verktyg för att ta fram ett samlat omdöme av en utförare. Syftet är att systematisera socialsekreterares upplevelser av utförare för att utveckla stödet för beställaren (socialsekreteraren) vid val av utförare. Ett annat syfte är att kunna använda beställarens upplevelse av utföraren i den systematiska leverantörsuppföljningen. Verktyget ska kunna användas för utförare inom egen och privat regi.

3.4.1 Rating hem för vård eller boende (HVB) barn och unga

Tillsammans med socialförvaltningarna och FoU i väst har Spink tagit fram en enkät för att löpande följa upp HVB för barn och unga. Enkäten har en del som besvaras av placerande socialsekreterare och en del som besvaras av det placerade barnet/ungdomen.

Under 2023, januari till november, har 160 enkäter besvarats av socialsekreterare. Det ger en svarsfrekvens om 45 procent. Av de 160 enkäterna har vidare 45 även besvarat av barnet/den unge som varit placerat.

71 procent av socialsekreterarna som besvarade enkäten uppgav att man upplevde den övergripande kvaliteten på de HVB som man placerat barnet/den

unge på som mycket eller ganska bra. På frågan i vilken utsträckning som målen för placeringen uppnåts fördelade sig svaren enligt nedan:

I vilken utsträckning har målen för placeringen uppfyllts?	
Går inte att bedöma	28
Ingen förändring	42
Negativ förändring	15
Positiv förändring målet inte uppfyllt	53
Positiv förändring och målet uppfyllt	22
Totalsumma	160

Av de 45 barn och unga som besvarat enkäten uppgav 60 procent att de trivdes ganska eller mycket bra på det aktuella boendet. På frågan hur troligt det var att man skulle rekommendera boendet man är placerad på om en kompis behövde bo på ett HVB fördelade sig svaren enligt nedan:

Om du skulle ha en kompis som behöver bo på ett HVB, hur troligt är det att du skulle rekommendera det här boendet?	
0 (inte alls troligt)	6
1	1
3	1
4	2
5	12
6	3
7	4
8	5
9	3
10 (Helt troligt)	8
Totalsumma	45

Resultatet av enkäten har varit svårt att omsätta till ett samlat omdöme om utföraren och Spink kommer att fortsätta att arbeta med att utveckla verktyget under 2024.

3.4.2 Rating korttidsboende vuxna

Under hösten har Spink tillsammans med förvaltningen för funktionsstöd arbetat med att ta fram en enkät för löpande uppföljning av korttidsboende för vuxna. Planering är att enkäten ska testas under början av 2024 och utifrån resultatet av testet får vidare hantering beslutas.

3.5 Leverantörsträffar med privata utförare på ramavtal

Spink har återkommande leverantörsträffar med privata utförare med ramavtal. Leverantörsträffarna har ingen kontrollerande funktion utan syftar till att utveckla och förbättra samverkan mellan förvaltningarna och ramavtalsleverantörerna. Under mötet informeras bland annat om stadens behov och vanliga synpunkter inom den aktuella insatskategorin. Mötena är också ett tillfälle att prata om erfarenheter av nuvarande ramavtal och samverkan med och mellan varandra. Till leverantörsträffarna bjuds samtliga utförare med ramavtal samt förvaltningarnas lokala inköpssamordnare och upphandlingsledare från INK in. Flera av årets möten har varit så kallade hybridmöten för att möjliggöra att så många som möjligt kan delta samtidigt som många utförare också önskat att träffas fysiskt.

Prioritering av vilka ramavtalsområden som är aktuella för leverantörsträff under året har skett utifrån dels vilka uppföljningar som INK genomfört, dels pågående eller närstående ramavtalsupphandlingar.

Under 2023 har fyra leverantörsträffar genomförts inom följande områden: HVB barn och unga, socialt boende med stöd, familjehem och jourhem samt stödboende och öppenvård för barn och unga. Deltagarna har fått besvara en utvärderingsenkät som kommer att ligga till grund för utveckling av leverantörsträffarna framåt.

3.6 Nätverk Sund konkurrens

Spink deltar i nätverket Sund konkurrens. Nätverket bildades av Göteborgs Stad 2021 genom INK, stadsledningskontoret genom kunskapscentrum mot organiserad brottslighet samt Mölndals Stad. Nätverket består av representanter från förvaltningar och bolag som har erfarenheter av att arbeta för en sund konkurrens.

Genom nätverket kan staden på ett enhetligt sätt driva och arbeta med frågor gällande fel, fusk och uppföljning inom det ekonomiska området. Syftet är att nätverket tillsammans ska dra nytta av goda erfarenheter och dela varandras kompetens. Deltagarna utgör kontaktpersoner och är bärare av information till den egna förvaltningen.

4 Socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd

Utöver den uppföljning som genomförs av INK och Spink, som beskrivits i föregående avsnitt, genomförs även uppföljning inom socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd. Detaljerna i förvaltningarnas uppföljningar skiljer sig åt och i föreliggande avsnitt ges en övergripande beskrivning av den uppföljning som sker inom socialförvaltningarna och förvaltningen för funktionsstöd.

4.1 Placeringsavtal

I arbetet med upprättande av placeringsavtal är flera personer i förvaltningarna involverade så som socialsekreterare, administratör/socialadministratör och lokal inköpssamordnare (Link).

Förvaltningarnas Link/ar arbetar med att stödja förvaltningarna i avtalshantering. Det kan till exempel handla om att vara ett stöd vid komplicerade inköp, stöd med att tolka avtal eller stöd i processer när avtal inte följs. Link ansvarar för att det finns rutiner för att upprätta placeringsavtal och informerar löpande förvaltningens socialsekreterare omkring rutiner för köp av externa utförare.

Förvaltningarnas organisering och processer omkring administration och administrativa enheter skiljer sig åt. I förvaltningar ansvarar i huvudsak administratör/socialadministratör, utifrån uppgifter från socialsekreterare, för att vid ramavtal upprätta placeringsavtal och tillse att avtalet motsvarar beslut om insats. Vid direktupphandling ansvarar Link för att upprätta placeringsavtal och säkerställa dokumentation vid direktupphandling.

Socialsekreterare ansvarar för att följa upp att ingångna avtal följs (se rubrik Individuppföljning 4.2). Vid behov av stöd för exempelvis tolkning av avtalsvillkor kan socialsekreterare kontakta Link.

För att säkerställa att rutiner omkring upprättande av placeringsavtal följs genomför förvaltningarna egenkontroller. Egenkontrollerna skiljer sig åt mellan förvaltningarna. I flera förvaltningar genomförs stickprovskontroller av ett bestämt antal ärenden per månad eller år. Kontrollerna kan exempelvis innefatta granskning av att placeringsavtal upprättats och att avtalet stämmer överens med beslut om insats, placeringsperiod och att faktura motsvarar avtalat pris.

Fakturahantering kopplade till placeringar

Som beskrivits ovan skiljer sig förvaltningarnas organisering och processer omkring administration och administrativa enheter åt. I flertalet förvaltningar ansvarar administratör för fakturahantering och avstämning av fakturor mot placeringsavtal, beslut om insats och prislistor i Proceedo (vid ramavtal). Vid behov av stöd kan administratör kontakta Link.

Inom förvaltningarna sker också olika egenkontroller kopplade till fakturahantering.

4.2 Individuppföljning

Socialsekreterare genomför regelbundet uppföljning av insats. Syftet med uppföljningen är att säkerställa att insatsen motsvarar den enskildes behov och leder till önskvärd utveckling. Utgångspunkten för uppföljning av insats är de individuella mål som finns beskrivna i underlaget som ligger till grund för beslutet, i arbetsplanen eller i genomförandeplanen. I förhållande till målen förs samtal tillsammans med den enskilde och beroende på insats/situation med vårdnadshavare, närstående eller andra viktiga parter för att bedöma om insatsen fått önskad effekt. Utifrån vad som framgår vid uppföljningen kan de individuella målen justeras, nytt beslut kan fattas, insatsen anpassas eller avslutas. Uppföljningen dokumenteras. Frekvensen på uppföljningen ser olika ut beroende på insats, verksamhet och lagstiftning.

Socialsekreterare har i ovan beskrivna arbetet kontinuerlig dialog med utförare av insats. När brister upptäcks ska förvaltningarna lämna synpunkter på utförare i egen och privat regi till Spink via Spinks ärendehanteringssystem (se rubrik Synpunktshantering 3.2). Utöver den socialsekreterare som lämnat synpunkten har även Link, sedan hösten 2023, möjlighet att följa förvaltningens synpunkter i Spinks ärendehanteringssystem för att exempelvis kunna följa och agera i en placering där utredning av synpunkt pågår.

5 Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet

Göteborgs Stads strategiska arbete mot organiserad brottslighet finns organiserat på stadsledningskontoret. Arbetet har sin utgångspunkt i en samverkan mellan staden och tretton statliga myndigheter. Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet driver och medverkar i nätverk och samarbetsprojekt som ska leda till konkreta åtgärder mot gängkriminalitet, organiserad brottslighet och otillåten påverkan. Kunskapscentrum arbetar även långsiktigt och strukturellt genom att försvåra för kriminell verksamhet och otillåten påverkan.

Vid kontroll av utförare eller avtalsparter kan det framkomma uppgifter eller signaler som tyder på att aktören är en del av organiserad brottslighet. Den organiserade brottsligheten bedrivs i olika typer av nätverk och genom olika roller i brottslighetens utövande. Misstankar har ofta koppling till förekomst av otillåten påverkan och/eller bristande kvalitet i leveranser. Misstänks organiserad brottslighet ska Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet kontaktas för råd inför vidare hantering.