



## Tjänsteskrivelse

2023-05-24

Diarienummer: 22SON233

**Handläggare:**

Karina Zettlin Lindholm  
026-17 94 96  
[karina.zettlin\\_lindholm@gavle.se](mailto:karina.zettlin_lindholm@gavle.se)

**Nämnd:**

Socialnämnden

### Avtalsuppföljning av skyddat boende inom individ- och familjeomsorg 2022

#### Sammanfattning

Externa utförare som driver skyddat boende är en upphandlad verksamhet enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Ramavtal är tecknade med tolv (12) olika utförare. Avtalen är giltiga fr o m 2021-05-01—2024-04-30 med möjlighet till 1 års förlängning. Avtalen omfattar tre (3) olika skyddsnivåer avseende säkerhet och skalskydd, varav 3 är den högsta skyddsnivån. Avrop sker efter behov, inga volymgarantier lämnas.

För 2022 uppgick kostnaden för skyddat boende till ~34 000 tkr med en genomsnittlig dygnskostnad på 3 253 kr. Avtalstroheten har ökat sedan 2021.

Avtalsuppföljning har genomförts av de sex (6) mest frekvent nyttjade avtalen och granskningsperioden avser 2022.

Skyddat boende är ett stödboende som tar emot klienter och deras familjer i behov av skydd mot hot, våld eller andra övergrepp. Inom Sektor Vårld är det främst Enheten för våld i nära relationer som är beställare av tjänsten.

Resultaten visar att utförarna uppfyller i stora delar kraven enligt ramavtal med utgångspunkt från inlämnade uppgifter.

Utförarna finns spridda över hela landet med en viss koncentration kring Stockholmsområdet.

Merparten anger att de har ett *kvalitetsledningssystem* enligt gällande föreskrift 2011:9. Efterfrågade rutiner och processer framgår samt förbättringsarbeten i form av riskanalys (säkerhetsplanering), kontroll och hantering av oönskade händelser. Innehåll och frekvenser av oönskade händelser redovisas i mindre omfattning. Värdegrundsarbete, miljöpolicy och barnens rätt, anges i de flesta fall och redovisas till viss del i det dagliga arbetet.

*Verksamheten* har i regel en hög tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar. Lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning. Den vanligaste skyddsnivån är 1 eller 2. Om barn medföljer beskrivs att hänsyn tas till barnets rättigheter. Eventuella besök på boendet föregås av en säkerhetsplanering, en utförare tillåter inga besök. Vid oplanerad frånvaro har utföraren kommunikation med den beställande enheten. Utförarna anger att såväl fullgjorda placeringar som så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro har skett under granskningsperioden. Placeringslängden varierade mellan 14 dagar till 1,5 år. Det är av största vikt att kommunikation med den beställande enheten fungerar och utförarna anger ett gott samarbete med beställaren. Återrapportering och dokumentation sker enligt överenskommelse med beställaren.

*Klienten* har oftast en utsedd kontaktperson. Stödet sker löpande och beskrivs främst vara praktiskt. Samtliga anger något slags barn- och föräldrastöd. Vid frågor om rutiner för ADL- och miljöträning samt utslussning, framgår olika arbetssätt och utförarna hänvisar oftast till de planerade insatserna i vård- och genomförandeplan samt samarbetet med den beställande enheten.

*Vedertagna metoder* som anges för bedömning av insatser är främst FREDA (våld i nära relationer och PATRIARK (hedersrelaterat våld) och för det dagliga stödet, MI (motiverande samtal). Vissa anger även kompetens inom evidensbaserade metoder utifrån olika programarbeten. Flera utförare beskriver krishanteringsmodeller, främst för medföljande barn. Samtliga erbjuder extern handledning till personalen. Såväl föreståndare som övrig personal har oftast eftergymnasiala utbildningar och specifika *kompetenser* inom området för hedersrelaterat våld och förtryck, HBTQ samt barn- och språkkompetenser.

*Personalen* arbetar i regel dag och kväll, därefter har merparten jour och beredskap. Inställelsetiden är allt från "omgående" till 60 minuter då klient påkallar hjälp, inställelsetiden varierar troligen beroende på lägenheternas geografiska placeringar. Rutiner uppges finnas för introduktion vid nyanställning och förbättringsarbeten genom delaktighet vid APT eller liknande. Särskilda kompetensutvecklingsplaner för personalen anges i mindre omfattning men anses till viss del ingå i de förbättringsarbeten som samtliga beskriver. De flesta följer upp registerkontroll av

personalen, minst en gång om året eller oftare. Samtliga anger vedertagna verksamhetsförsäkringar, vissa tecknar även hemförsäkring för klienternas räkning. Hälften av utförarna har kollektivavtal för personalen.

Genomförd *ekonomisk* uppföljning visar god kreditvärdighet för fem (5) av sex (6) utförare. Beställaren avser att följa utvecklingen för utföraren med lägre kreditvärdighet. Ingen utförare uppger att de har underleverantörer och de använder beställarens avtalsmall vid placeringar.

Vid en eventuell förnyad konkurrensutsättning föreslås en utveckling av upphandlingsunderlaget i syfte att stärka kvalitetskraven i avtalen.

## **Bakgrund**

Kommunerna har ett lagstadgat ansvar att ge våldsutsatta medborgare det stöd och de insatser som behövs, enligt Socialtjänstlagen (2001:453) 5 Kap 11 §. Det framgår även att medföljande barn som bevittnat eller utsatts för våld, ska få det stöd och den hjälp som krävs.

Inom sektor Vårld är beställaren av tjänsterna, främst Enheten för våld i nära relationer (EVIN). Verksamheten har tillgång till ett antal egna jourlägenheter, samverkansavtal genom IOP (idéburet offentligt partnerskap) med - Kvinnojouren Blålockan samt upphandlad verksamhet enligt LOU (lagen om offentlig upphandling) som driver skyddat boende.

Ett skyddat boende enligt definitionen i avtalen; är ett tillfälligt boende som tar emot klienter och deras familjer i behov av skydd mot hot, våld eller andra övergrepp. Skyddat boende kan vara en verksamhet under ett tak och/eller boenden som består av separata lägenheter. Stödet i boendet ska utöver skyddet, ha en pedagogisk och praktisk inriktning och ge den enskilde stöd till att klara vardagslivet samt förbereda den enskilde för övergång till annan boendeform. Utföraren ska ha ett holistiskt synsätt, vilket bland annat innebär erbjudande om krissamtal, föräldrastöd, ADL – träning, praktiskt stöd, skapa nya sociala nätverk för familjen, följa med på möten och stötta till daglig sysselsättning.

Skyddat boende är för närvarande inte en tillståndspliktig verksamhet enligt Inspektionen för vård och omsorg-IVO. Regeringen (Socialdepartementet) har dock aviserat att en utredning pågår om tillståndsplikt. Det är i dagsläget oklart när och om detta avses träda i kraft. Ytterligare diskussioner som förs i sammanhanget är om lagstiftningen (Socialtjänstlagen) ska stärkas kring barnets rätt vid placering i skyddat boende.

Externa utförare som driver skyddat boende är upphandlat enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Ramavtal är tecknade med tolv (12) olika utförare. Avtalen är giltiga fr o m 2021-05-01—2024-04-30 med möjlighet till 1 års förlängning.

Avtalen omfattar skyddsnivåer ett till tre (1-3) med stigande säkerhet och skalskydd, varav 3 är den högsta skyddsnivån. De olika avtal som är upprättade täcker alla tre skyddsnivåerna. Avrop genomförs från avtalen när behov finns för ovanstående målgrupp, dvs inga volymgarantier ges till utförarna.

### Upphandlade ramavtal

1. **Adela/Novelia AB**
2. **Amhigo AB**
3. Ayanna home AB (avslutat)
4. **Caleo Omsorg AB**
5. **Hotell och pensionatkedjan/Positivum AB**
6. Ivum AB
7. **Mälarbygden AB**
8. Mälarfriden AB
9. **Patia AB**
10. Sb7 (avslutat)
11. Villa Elsa AB
12. Wim Care AB

I denna rapport redovisas de sex (6) ramavtal som främst nyttjats under granskningsperioden 2022-01-01—2022-12-31 (**fet stil**). Övriga ramavtal samt de eventuella individavtal som upprättas utanför upphandlade ramavtal redovisas inte i denna rapport.

### Genomförande

Nedan redovisas de frågor som ställts till utförarna utifrån de krav som finns i avtalen:

- Verksamheten
  - Inriktning och innehåll
  - Samarbete med beställaren
  
- Systematiskt kvalitetsarbete enligt kvalitetsledningssystem SOSFS 2011:9

- Vedertagna rutiner för händelsehantering, egenkontroll och förbättringsarbeten
- Miljöpolicy
- Uppföljning av tillsynsmyndighet IVO eller annan myndighet
- Kvalitetsundersökningar
- Rutiner och processer för den övergripande verksamhet
  - Värdegrundsarbete och följsamhet till barnkonventionen
  - Antidiskriminering och kränkande behandling
  - Alkohol- och droger för såväl medarbetare som klienter
  - Hot och våld
  - Brand
  - Anmälningsskyldighet om misstanke om missförhållande i klienten och/eller nätverk
  - Hantering av skyddade personuppgifter
- Rutiner och processer för den dagliga verksamheten
  - ADL träning
  - Miljöträning
  - Föräldrastöd
  - Skola/förskola
  - Planerad och oplanerad frånvaro
  - Besök/Utslussning
- Klienten
  - Tillgänglighet vid förfrågningar från beställaren
  - Principer/rutiner vid inskrivningssamtal, lämplighetsbedömning, sammanhangsmarkering samt säkerhetsplanering
  - Skyddsnivåer
  - Arbetssätt för kontaktperson, matchning, stödsamtal, nätverk, daglig sysselsättning samt utslussningsprocess
  - Uppdatering och uppföljning av genomförandeplan och återrapporteringen till beställaren
  - Antalet fullgjorda placeringar med önskad effekt samt antal sammanbrott/oplanerad frånvaro för beställarens klienter

- Metoder
  - Vedertagna/evidensbaserade bedömningsmetoder vid risk för hedersrelaterat våld
  - Vedertagna/evidensbaserade metoder som används i stödet på boendet
  - Vedertagna/evidensbaserade metoder för krishantering
  - Vedertagna/evidensbaserade metoder för handledning till personalen
  
- Kompetens, generell och specifik
  - Föreståndarens kompetens och den dagliga närvaron på boendet
  - Personalens generella kompetens
  - Hedersrelaterat våld och förtyck
  - Övrig kriminellt våld
  - Krishantering
  - Kunskaper i det svenska språket samt annan språkkompetens
  - HBTQ
  - Barnansvarig med vedertagen barnkompetens
  
- Personal och tillgänglighet
  - Antal tillgänglig personal i tjänst
  - Jourlinje
  - Personalens inställetid då klient påkallar hjälp
  - Den årliga personalomsättningen samt introduktionsprogram
  - Personalens delaktighet i form av APT eller liknande samt möjlighet till kompetensutveckling
  - Rutin kring registerkontroll vid anställning
  
- Övrigt
  - Försäkringar
  - Nyttjande av beställarens avtalsmall och förekomst av tilläggsavtal/tilläggstjänster
  - Underleverantörer
  - Kreditvärdighet baserad på Upplysningscentralens riskprognosbedömning "trafikljusmodellen" röd, gul och grön.

## Resultat

Kvalitetsberättelser och övriga underlag har inkommit, i enlighet med förfrågan från de utförare som tillfrågats. Dessa finns tillgängliga i sin helhet i Sektor Vårlds diarium. Även ett arbetsmaterial har lämnats till Myndighetskontorets beställande enheter. Nedan redovisas kortfattat resultatet per utförare.

### Ahmigo AB

Utföraren vänder sig till män, kvinnor, barn och familjer i behov av skydd. Verksamheten bedrivs i Norrbotten.

*Kvalitetsledningssystem* redovisas med de mest adekvata delarna utifrån 2011:9. Utföraren anger att värdegrunden, barnkonventionen och miljöpolicy tydliggörs i ledningssystemets processer. Rutiner finns för händelsehantering, egenkontroll och förbättringsarbeten. Inga oönskade händelser i form av avvikelser eller missförhållanden redovisas och verksamheten har inte haft någon uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Klientundersökningar har genomförts av utförda insatser och utvärderats tillsammans med klient och placerande beställare (socialtjänst). Vissa synpunkter har lett till förbättringsarbeten. Övergripande rutiner uppges för antidiskriminering, alkohol och droger (främst för personalen), hot och våld, brand samt för anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande och hantering av skyddade uppgifter.

*Verksamheten* har en hög tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar (24-7). Den vanligaste skyddsnivån är ett (1) med egna lägenheter för klienterna. Inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning. Särskild rutin finns som tar hänsyn till matchning, stöd, trygghet och säkerhet, personalens kompetens och boendets utformning. Om barn medföljer tas hänsyn till barnets rättigheter. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro. Eventuella besök på boendet föregås av en säkerhetsplanering.

Under granskningsperioden anger utföraren att antalet fullgjorda placeringar från beställaren med önskad effekt, var en (1) placering med en placeringslängd på 14 dagar, inga klienter har haft så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren.

*Klienten* har en utsedd kontaktperson och matchning sker utifrån aktuell problematik. Stödet utformas utifrån beställarens vårdplan/genomförandeplan och klientens förmågor. Stödet anges vara socialpedagogiskt och praktiskt. Rutiner finns för ADL- och miljöträning och utgår från klientens behov samt vård/genomförandeplan. Syftet med stödet är att kunna stanna inom det erhållna skyddet och därefter kunna slussas ut och klara vardagslivet. Det finns en utsedd barnansvarig och föräldrastödet ges främst som praktiskt stöd, till exempel med hantering av skolan men även vid behov, utifrån en strukturerad anknytningsmodell (connect). Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Återrapportering sker av föreståndare och kontaktperson minst 1 g/månad eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* som redovisas för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer, SAM (stalking) och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För stödet anges arbetssätt för motiverande samtal (MI), lågaffektivt beteende (LAB), manualbaserat verktyg för missbruk (CRA) och anknytning (connect) samt dialektisk- och kognitiv beteendeterapiinriktade samtal för krishantering. Intern och extern handledning ges regelbundet till personalen.

*Kompetens*, såväl föreståndare som personal har lång erfarenhet av målgruppen. Föreståndaren är socionom. Personalens generella kompetens är beteendevetare. Samtliga har språkkompetens inom svenska och engelska. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtyck, barnkompetens, HBTQ, Signs of safety (riskbedömningsmodell för familjebehandling) och Connect (anknytningsmodell) samt vissa högskolepoäng inom kriminalitet.

*Personal och tillgänglighet*, Föreståndaren arbetar deltid och är tillgänglig vardagar. Två (2) personal arbetar dagtid och delar av kväll, i övrigt finns jour under ob-tid. Personalens inställetid då klient påkallar hjälp är 30 min. Den årliga personalomsättningen är låg. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning samt personalens delaktighet vid APT. Rutin finns för registerkontroll vid anställning, dock enbart vid nyanställning.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar. Hemförsäkring tecknas av utföraren för klienternas räkning. Inga kollektivavtal finns tecknade för personalen.



Övrigt, beställarens avtalsmall har nyttjats och inga tilläggstjänster har förekommit. Utföraren nyttjar enligt uppgift inga underleverantörer. Kreditupplysningen visar god kreditvärdighet.

## **Caleo AB**

Utföraren vänder sig till personer som utsatts för hot, våld, förtryck eller hedersrelaterat våld samt de som vill lämna ett kriminellt gäng och/eller en kriminell livsstil och är i behov av skydd. Vissa boenden är djurtillåtna och anpassade till personer med funktionsnedsättning. Verksamheterna finns i Uppland och Sörmland.

*Kvalitetsledningssystem* anges utifrån 2011:9. Utföraren redovisar att värdegrunden, barnkonventionen och miljöpolicy tydliggörs i ledningssystemets processer. Rutiner finns för händelsehantering, egenkontroll och förbättringsarbeten. Ett fåtal oönskade händelser i form av avvikelser redovisas och verksamheten har inte haft någon uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Klientundersökningar har genomförts av utförda insatser och utvärderats tillsammans med klient och placerande beställare (socialtjänst). Målet är att utveckla uppföljningen under 2023. Övergripande rutiner uppges för antidiskriminering, alkohol och droger, hot och våld, brand, anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande samt utförliga rutiner för hantering av skyddade uppgifter.

Verksamheten, är tillgänglig gällande förfrågan om nya placeringar, främst under kontorstid, rutin finns även för förfrågningar under ob-tid. Den vanligaste skyddsnivån är två (2) med egna lägenheter för klienterna. Säkerhetsansvarig genomför inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering vid inflyttning, Särskild rutin finns som tar hänsyn till säkerhetsinventering, riskbedömning, säkerhetssamtal med sammanhangsmarkering. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro. Eventuella besök på boendet föregås av en säkerhetsplanering.

Under granskningsperioden anger utföraren att antalet fullgjorda placeringar från beställaren med önskad effekt var en (1) placering med placeringstid på 1,5 år. Fem (5) klienter har haft så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren.

*Klienten*, har en utsedd kontaktperson samt en vice kontaktperson. Stödet sker löpande och med veckovisa samtal. ADL, nätverksbygge och daglig sysselsättning genomförs i samråd med klienten och utifrån vårdplan/genomförandeplan. Syftet är att kontaktpersonen ska vara en förebild. Utföraren anger att fokus i verksamheten alltid är barnens perspektiv som motivator i förändringsarbetet utifrån barnrättsperspektivet. Föräldrastödet utgår från BBIC (barnens behov i centrum). Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Återrapportering sker av föreståndare eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* som anges för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer, SAM (stalking) och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För stödet arbetar de utifrån kognitiv beteendeterapiinriktning (KBT) samt individanpassad säkerhetsutbildning till klienten, vilket utgår från den kriminologiska evidensen olika faser - uppbrott, frigörelse och förståelse. Ett förbättringsarbete pågår gällande utveckling av en krishanteringsorganisation.

*Kompetens*, Föreståndaren är socionom. Säkerhetsansvarig är kriminolog. Övrig personal har bred kompetens och lång erfarenhet av målgruppen. Personalens generella kompetens är beteendevetare, etnolog och olika pedagoger. Utföraren redovisar utöver svenska och engelska, språkkompetens inom de arabiska språken. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtyck, HBTQ, kulturanthropologi, kriminellt våld, kris och trauma, "trappanmodellen" (krissamtal med barn), Marte Meo (samspelets metod som stöd till barn/vuxna) samt kompetens inom barnpsykologi och barnrättsområdet. Extern handledare erbjuds 1g/mån, psykolog med handledarutbildning samt veckovis ärendehandledning som leds av föreståndaren och månadsvis fokusröten i grupp för utveckling i lärandeprocessen.

*Personal och tillgänglighet*, Föreståndaren och operativ chef är tillgänglig vardagar. Tre (3) personal arbetar dagtid och delar av kväll, på ob-tid finns en personal i tjänst samt jour. Personalens inställetid då klient påkallar hjälp är 20 min. Den årliga personalomsättningen framgår ej. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning, personalens delaktighet vid APT eller liknande samt individuella kompetensutvecklingsplaner. Rutin finns för registerkontroll vid anställning och löpande uppföljning var 6:e månad.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar. Hemförsäkring tecknas av utföraren för klienternas räkning. Inga kollektivavtal finns tecknade för personalen.

*Övrigt*, beställarens avtalsmall har nyttjats, i ett fall har tilläggsavtal förekommit. Utföraren redovisar inga underleverantörer. Kreditupplysningen visar på god kreditvärdighet.

### **Mälarbygden AB**

Utföraren vänder sig till kvinnor och barn i behov av skydd vid våld i nära relationer och vid behov anpassas verksamheten till personer med funktionsnedsättning.

Verksamheten bedrivs i Svealand.

*Kvalitetsledningssystem* redovisas med de mest adekvata delarna utifrån 2011:9.

Verksamhetens mål för kvalitet, miljö och barnens rätt framgår i lämnade styrdokument. Värdegrunden framgår i mindre omfattning. Rutiner finns för riskanalys, händelsehantering, egenkontroll samt förbättringsarbeten. Antalet oönskade händelser i form av avvikelser eller missförhållanden redovisas inte men olika exempel lämnas. Ingen uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har skett.

Klientundersökningar genomförs inte men ska enligt uppgift, utvecklas under 2023.

Övergripande rutiner uppges för antidiskriminering, alkohol och droger, hot och våld, brand, anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande och hantering av skyddade uppgifter.

*Verksamheten* har tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar under kontorstid. Den vanligaste skyddsnivån är två (2) i egna lägenheter för klienterna. En avveckling pågår av kollektivboendet. Inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning. Särskild rutin finns med checklista. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro. Eventuella besök på boendet är ej tillåtet.

Under granskningsperioden uppger utföraren att antalet fullgjorda placeringar från beställaren med önskad effekt var tre (3) placeringar, placeringslängd redovisas inte,

orsaken är byte av journalsystem. En (1) klient har haft så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren.

*Klienten* har en utsedd kontaktperson och matchning sker utifrån aktuell problematik. ADL- och miljöträning utgår från behovet i vård/genomförandeplanen. Särskild hänsyn tas till klienter med funktionsnedsättning. Syftet med stödet är att kunna stanna inom det erhållna skyddet och därefter kunna slussas ut och klara vardagslivet. Det finns en utsedd barnansvarig och föräldrastödet utgår från ett särskilt föräldraprogram där även det praktiska stödet med till exempel hantering av skolan ingår. Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Återrapportering sker av kontaktpersonen eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* som anges för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer, SARA (partnervåld) och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För det dagliga stödet anges Föräldrastödsprogram för gränssättning, i övrigt framkommer inte hur det dagliga stödet sker. Krishanteringen anges mer som ett förhållningssätt i det dagliga arbetet. Kompetensutveckling pågår inom TMO (traumamedveten omsorg). Extern handledning av socionom/psykolog ges regelbundet till personalen.

*Kompetens*, Föreståndaren är socionom med lång erfarenhet. Säkerhetsansvarig har erfarenheter från Försvarsmakten. Personalens generella kompetens, är socionomer samt seniorer och högskolestudenter. Samtliga har språkkompetens inom svenska och engelska. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtyck, HBTQ samt barnkompetens.

*Personal och tillgänglighet*, personalen arbetar dagtid och delar av kväll, i övrigt finns jour/beredskap under ob-tid. Personalens inställetid då klient påkallar hjälp är 15 - 60 min. Den årliga personalomsättningen är låg. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning samt personalmöten. Rutin finns för registerkontroll vid anställning, frekvenser av kontroller framgår inte.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar. Inga kollektivavtal finns tecknade för personalen.

Övrigt, beställarens avtalsmall har nyttjats och inga tilläggstjänster har förekommit. Utföraren uppger att de inte nyttjar underleverantörer. Kreditupplysningen visar på god kreditvärdighet.

### **Novelia AB (tidigare Adelia)**

Utföraren vänder sig till kvinnor och barn som utsatts för våld i nära relationer och i behov av skydd. Verksamheten bedrivs i Stockholmsområdet.

*Kvalitetsledningssystem* redovisas utifrån 2011:9. Utföraren anger att värdegrunden, barnkonventionen och miljöpolicy tydliggörs i ledningssystemets processer. Rutiner finns för händelsehantering, egenkontroller och förbättringsarbeten. Vid förfrågan hanteras oönskade händelser, inga frekvenser redovisas. De har inte haft någon uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Klientundersökningar har genomförts och är frivilligt, enligt uppgift är klienterna i stort sett nöjda. Övergripande rutiner redovisas för antidiskriminering, alkohol och droger, hot och våld, brand, anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande och hantering av skyddade uppgifter.

*Verksamheten* har en hög tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar (24-7). Den vanligaste skyddsnivån är ett och två (1-2), skyddsnivå 1 i egen lägenhet och 2 i kollektivboende. Inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning. Under dagtid ansvarar föreståndaren men samtlig personal anses ha kompetensen. Särskild rutin finns med checklistor. Om barn medföljer tas hänsyn till barnets rättigheter genom särskild barnverksamhet. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro. Eventuella besök på boendet föregås av en säkerhetsplanering.

Under granskningsperioden anger utföraren att antalet fullgjorda placeringar från beställaren med önskad effekt var två (2) placeringar med en placeringslängd 3-4 månader. Två (2) klienter har haft så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren. En mätning av beställarnas nöjdhet visade på 9 (skala 1-10).

*Klienten* har en utsedd kontaktperson. Stödet utformas utifrån beställarens vårdplan/genomförandeplan och klientens förmågor och behov. Stödet utgår från samtal samt praktisk vägledning, till exempel försörjning och kontakter med myndigheter. Det framgår ingen särskild verksamhet för stöd i ADL- och miljöträning, de uppger att genom samtalen ska klienten ta egenansvar för sin utveckling. Samtliga klienter med barn får stöd i sin föräldraroll genom samtal med kontaktpersonen och

barnansvarig. Särskild barnverksamhet anordnas under vardagar och vid behov finns samarbete med skolan. Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Återrapportering sker av föreståndare och kontaktperson minst 1 g/månad eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För stödet anges arbetssätt för motiverande samtal (MI), lågaffektivt beteende (LAB). Vid krishantering används "suicidtrappan" (vuxna) och "trappansamtal" (barn). Såväl intern som extern handledning ges regelbundet till personalen.

*Kompetens*, Föreståndaren är socionom och lång erfarenhet av målgruppen. Personalens generella kompetens, är barnskötare och pedagoger med erfarenhet av målgruppen. Ett nära samarbete uppges med kriminalvården. Samtliga har språkkompetens inom svenska, skandinaviska och engelska. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtryck, HBTQ. Kompetens inom krishantering utgår från "suicid- och trappanmodellen".

*Personal och tillgänglighet*, Föreståndare, skydds- och barnansvariga arbetar dagtid. Övrig bemanning är dygnet runt. Antalet personal som arbetar under arbetspassen framgår inte. Jour/beredskap finns på ob-tid. Personalens inställetid då klient påkallar hjälp är 45 min. Den årliga personalomsättningen har ökat på grund av expansion av verksamheten. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning, personalens delaktighet vid APT eller liknande. Rutin finns för registerkontroll vid anställning och uppföljning sker en gång/år.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar samt kollektivavtal.

*Övrigt*, beställarens avtalsmall har nyttjats och tillägg har gjorts på vissa avtal. Utföraren uppger att de inte nyttjar underleverantörer. Kreditupplysningen visar "gult" vilket ökar risken för att företaget kan komma i obestånd. Påpekande har gjorts till utföraren om att få ta del av bokslutet som ska lämnas i maj/juni 2023.

## Patia AB

Utföraren vänder sig till män, kvinnor, barn och familjer som utsatts för våld i nära relationer och är i behov av skydd. Verksamheten bedrivs i Stockholmsområdet. Vissa boenden är djurtillåtna och hänsyn tas till klienter med funktionsnedsättning. Verksamheten omfattas av tre skyddade boenden, Fredrika, Ljung och Selma. Redovisningen utgår främst från Fredrika som riktar sig till kvinnor och barn.

*Kvalitetsledningssystem* redovisas utifrån 2011:9. Utföraren anger att värdegrundsarbetet med värderingscoach, barnkonventionen och miljöpolicy tydliggörs i ledningssystemets processer. Rutiner finns för riskanalys, händelsehantering, egenkontroller och förbättringsarbeten med delaktiga medarbetare. Önskade händelser redovisas i form av avvikelser och klagomål som främst gällde boendefrågan och säkerhetsaspekten. Verksamheten har inte haft någon uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Klientundersökningar har genomförts, enligt uppgift med goda resultat. Övergripande rutiner redovisas för antidiskriminering, alkohol och droger (främst för personalen), hot och våld, brand, anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande och hantering av skyddade uppgifter.

Verksamheten har en hög tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar (24-7). Den vanligaste skyddsnivån är tre (3) i kollektivboende (Fredrika och Ljung). Det finns även skyddsnivå 1-2 i separata lägenheter (Selma). Inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning. Särskild rutin finns som tar hänsyn till klienten och medföljande barn med sammanhangsbedömning. Genomförandeplan görs även på medföljande barn. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro. Eventuella besök på boendet föregås av en säkerhetsplanering.

Under granskningsperioden uppger utföraren att antalet fullgjorda placeringar från beställaren med önskad effekt var 13 placeringar med en placeringslängd i genomsnitt på 3 månader. Två (2) klienter har haft så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren.

*Klienten* har en utsedd kontaktperson. Stödet utformas utifrån beställarens vårdplan/genomförandeplan, säkerhetsbedömning och klientens förmågor. Skydd och krisbearbetning sker genom stödjande samtal med målsättning att ge såväl kvinnor som barn en möjlighet att hitta ett annat boende. Det finns en utsedd barnansvarig och fokus är barnens behov med dagliga aktiviteter i syfte att återskapa föräldraskapet. Diskussioner pågår i verksamheten hur man ska stärka samarbetet med skolan. Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Åtterrapporering sker av kontaktperson minst 1 g/månad eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* som anges för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För krishantering redovisas "trappanmodellen" (krissamtal med barn). Extern handledning ges regelbundet till personalen.

*Kompetens*, Föreståndaren är socionom. Cirka 50% av personalen har högskolekompetens som socionomer och beteendevetare och övriga är olika pedagoger. Samtliga har språkkompetens inom arabiska, svenska, engelska, albaniska polska, tolk erbjuds vid behov. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtyck, NKC (mäns våld mot kvinnor). Inom kriminalitet samarbetar utföraren med polis och dess nätverk. Samtliga anges ha kompetens inom krishantering, skyddshantering, kontaktmannaskap samt dokumentation. Det framgår dock inte vilken kompetensnivå som avses.

*Personal och tillgänglighet*, Föreståndaren arbetar deltid och är tillgänglig vardagar. Även två platschefer finns tillgängliga. 4-5 personal arbetar dagtid, en personal arbetar kväll, därefter sovande jour. Personalens inställetid är omedelbar. Den årliga personalomsättningen är förnärvarande högre på grund av expansion av verksamheten. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning, personalens delaktighet vid APT eller liknande samt möjlighet till kompetensutveckling. Rutin finns för registerkontroll vid anställning och uppdatering sker en gång per år.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar. Kollektivavtal finns tecknade för personalen.



Övrigt, beställarens avtalsmall har nyttjats och inga tilläggstjänster har förekommit. Utföraren uppger att de inte har underleverantörer. Kreditupplysningen visar på god kreditvärdighet.

### **Positivum AB (Hotell och pensionatkedjan)**

Utföraren vänder sig främst till kvinnor med barn i behov av skydd. Redovisningen utgår främst från Villa Förtrylgheten. Utföraren driver även skyddat boende för vuxna i behov av skydd och som vill lämna en kriminell bana. Verksamheten finns i västra Götaland.

*Kvalitetsledningssystem* redovisas i form av en kvalitetsrapport som omfattar samtliga verksamheter i företaget. Ett övergripande kvalitetsledningssystem framgår inte, enligt 2011:9. I lämnad kvalitetsrapport beskrivs olika resultat på verksamhetsnivå som oönskade händelser och förbättringsarbeten. Även klientundersökningar redovisas med goda resultat. Utföraren anger vid förfrågan att värdegrunden, barnkonventionen och miljöpolicy tydliggörs i ledningssystemet. De har inte haft någon uppföljning av Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Övergripande rutiner uppges för antidiskriminering, alkohol och droger, hot och våld, anmälningsskyldighet vid misstanke om missförhållande och hantering av skyddade uppgifter.

*Verksamheten* har en hög tillgänglighet gällande förfrågan om nya placeringar (24-7). Den vanligaste skyddsnivån är tre (3) i kollektivboende för klienterna. Inskrivning och lämplighetsbedömning samt säkerhetsplanering sker vid inflyttning av tjänstgörande personal. Klientens planerade frånvaro sker i samråd med beställaren och meddelande till handläggare sker vid oplanerad frånvaro.

Under granskningsperioden anger utföraren att antalet placeringar från beställaren med önskad effekt var en (1) pågående placering och ett (1) så kallade sammanbrott/oplanerad frånvaro. Utföraren uppger ett gott samarbete med beställaren.

*Klienten* har en utsedd kontaktperson. Stödet utformas utifrån beställarens vårdplan/genomförandeplan och matchning med dygnsrytm, språk, eventuella medföljande barn. Stödet utgår från samtal och praktiskt stöd, till exempel, juridisk hjälp, samarbetet med, polis, socialtjänst och sjukvård. ADL- och miljöträning redovisas inte med hänvisning till ej behandlande åtgärder. Det finns en utsedd barnansvarig och

föräldrastödet ges främst som praktiskt stöd. De har för närvarande inga utarbetade rutiner för samverkan med skolan. Utslussningsprocessen anges i regel som en del i genomförandeplanen och i samarbetet med den beställande enheten. Återrapportering sker av kontaktperson minst 1 g/månad eller enligt överenskommelse.

*Vedertagna metoder* för bedömning av insatser är FREDA (våld i nära relationer, och PATRIARK (hedersrelaterat våld). För stödet anges arbetssätt för motiverande samtal (MI), lågaffektivt beteende (LAB) och TMO (traumamedveten omsorg) för krishantering. Extern handledning av psykolog ges regelbundet till personalen.

*Kompetens*, såväl föreståndare som personal är minst 3 årig eftergymnasial utbildning. Samtliga har språkkompetens, främst inom svenska och engelska. Specifik kompetens beskrivs inom hedersrelaterat våld och förtyck. För HBTQ, krishantering samt kriminellt våld anges främst reell kompetens. Barnpedagog beskrivs ha kompetens inom "trappanmodellen" (samtal med barn utsatta för våld). Barnpedagogen ansvarar för barnverksamhet.

*Personal och tillgänglighet*, Tre (3) personal arbetar dagtid och delar av kväll, en (1) personal arbetar natt, i övrigt finns jour under ob-tid. Personalens inställelsetid då klient påkallar hjälp är 30 min. Den årliga personalomsättningen är låg. Rutiner uppges finnas för introduktion och nyanställning, personalens delaktighet vid APT eller liknande. Rutin finns för registerkontroll vid anställning, dock enbart vid nyanställning.

*Försäkringar*, utföraren anger vedertagna verksamhetsförsäkringar. Kollektivavtal finns tecknade för personalen.

*Övrigt*, beställarens avtalsmall har nyttjats och inga tilläggstjänster har förekommit. Utföraren anger inga underleverantörer. Kreditupplysningen visar god kreditvärdighet.

### **Nyttjande och kostnader 2021 – 2022 med utblick 2023**

Här nedan presenteras nyttjande och kostnader för externa utförare med och utan ramavtal.

## Skyddat boende

|                | 2021        | 2022        | 2023 jan-mars |
|----------------|-------------|-------------|---------------|
| Antal klienter | 49          | 64          | 35            |
| Kostnad        | ~34 400 tkr | ~34 000 tkr | ~14 300 tkr   |

För 2021 var 49 klienter (exkl eventuella barn) placerade i skyddat boende. Genomsnittskostnaden var 4 377 sek/dygn. Ramavtal som nyttjades mest frekvent var Patia AB (9) och Caleo AB (2). Utan ramavtal var Säkerhetsakademin mest frekvent nyttjad (17).

För 2022 var 64 klienter (exkl eventuella barn) placerade i skyddat boende. Genomsnittskostnaden var 3 253 sek/dygn. Ramavtal som nyttjades mest frekvent var Patia AB (16) och Caleo AB (15). Utan ramavtal var Säkerhetsakademin mest frekvent nyttjad (10).

Genomsnittskostnaden har minskat/dygn mellan åren, troligen på grund av ökad avtalstrohet.

\*Antalet klienter överensstämmer inte med de uppgifter som utförarna har angett. Uppföljningen utgår från beställarens uppgifter.

## Diskussion och förbättringar

Skyddat boende är en form av stödboende vilket betyder att behandlande insatser inte kan krävas, däremot ska utföraren vara vägledande till dessa former av insatser. Flertalet av utförarna redovisar hög kompetens utifrån såväl reell som formell kompetens, vilket medför att balansen mellan stöd och behandling är svår att utläsa.

Om lagstiftaren beslutar om tillståndsplikt för verksamheten och/eller ändringar i Socialtjänstlagen avseende barnperspektivet ska fortsatt hänsyn tas till detta i avtalen och/eller i kommande upphandlingar.

Socialstyrelsen<sup>1</sup> genomförde en kartläggning av skyddade boenden 2020 och följande lyftes fram:

---

<sup>1</sup>Kartläggning av skyddade boenden i Sverige. Socialstyrelsen 2020.

- Översyn av lokalerna främst i syfte till ökad integritet för klienten
- Stöd till utflyttning för långsiktiga boendelösningar
- Utveckla stödet till klienter med
  - Fysiska och psykiska funktionshinder
  - Missbruk- och beroendeproblematik

Vid en eventuell ny konkurrensutsättning av skyddat boende bör man beakta ovanstående i samarbete med egenregiverksamheten samt i linje med utvecklingen av samtliga upphandlingsunderlag gällande:

- Inhämtande av årlig kvalitetsberättelse från de utförare som nyttjas
- Återrapportering av oönskade händelser i form av avvikelser och eventuella missförhållanden enligt Lex Sarah
- Förtydligande kring dokumentationsansvaret och upprättande av vårdplan/genomförandeplan inom IFO enligt lagstiftningen
- Möjligheter att tillhandahålla tolk

Specifikt för denna typ av upphandling gällande utveckling av:

- Krav på vedertagna metoder för krishantering
- Krav på frekvenser av uppföljning gällande registerkontroll för medarbetare med barnverksamhet
- Krav kring rapportering till beställaren gällande underleverantörer

*Karina Zettlin Lindholm*  
*Upphandlingscontroller*  
*Beställare av externa välfärdstjänster*  
*Sektor Välfärd*