

Kravspecifikation för upphandling av verksamhet för personer med funktionsnedsättning

VÄGLEDNING NR 1 (2016)



Observera!

Denna vägledning togs fram 2016 och har inte uppdaterats sen dess. Lagar, regler och praxis kan ha ändrats eller tillkommit. Vägledningen kommer att uppdateras i en kommande förvaltning.

Innehåll

Om Vägledningen.....	5
I. Förbereda en upphandling.....	6
I.1 Behovs- och marknadsanalys.....	6
I.2 Samarbete och samverkan.....	7
I.3 Val av ersättningsform.....	8
I.4 Val av upphandlingsform.....	8
I.4.1 Kort om LOU.....	9
I.4.2 Kort om LOV.....	10
I.5 Information till den enskilde.....	10
I.6 Tillståndspliktig verksamhet.....	11
2. Genomföra en upphandling.....	12
2.1 Om kravställande.....	12
2.2 Förfrågningsunderlagets utformning.....	13
2.3 Krav på leverantören.....	14
2.2.1 Krav på organisation och ledning.....	14
2.2.2 Krav på verksamhetschef.....	14
2.2.3 Krav på kvalitetsledningssystem.....	14
2.4 Krav på tjänsten - kravspecifikation.....	15
2.4.1 Definition av uppdrag/tjänster.....	15
2.4.2 Målgrupp.....	15
2.4.3 Tjänstens omfattning.....	16
2.4.4 Krav på tjänstens utformning - kvalitetskrav.....	18
2.4.5 Krav på tjänstens utformning -grundläggande kvalitetskrav för samtliga insatser..	20
2.4.6 Krav på tjänstens utformning - specifika kvalitetskrav för respektive insats.....	25
2.5 Anbudsvärdering och tilldelningskriterier (LOU) och ansökningsprocessen (LOV).....	28
2.5.1 Tilldelningskriterier LOU.....	28
2.5.2 Anbudsvärdering LOU.....	31
2.5.3 Ansökningsprocessen LOV.....	32
2.6 Kontraktvillkor.....	32
3. Följa upp.....	33
3.1 Samverkan vid uppföljning.....	33
3.2 Uppföljning av verksamhet.....	33
3.3 Avtalsuppföljning utifrån den enskildes upplevelse.....	33
3.4 Utvärdera upphandlingen.....	34
Källförteckning.....	35



Om vägledningen

Vägledningen har tagits fram som en del av Upphandlingsmyndighetens regeringsuppdrag 2015: *Uppdrag att förstärka upphandlingskompetensen hos upphandlande myndigheter som upphandlar verksamhet som berör äldre och personer med funktionsnedsättning.*

Vägledningen riktar sig till målgruppen beställare/kravställare, upphandlare och politiker i kommuner som upphandlar verksamheter som berör barn och ungdomar samt vuxna med funktionsnedsättning. Informationen i vägledningen är tillämpbar vid upphandling enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU, och vid inrättande av valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV.

Insatserna i de verksamheter som berörs i vägledningen kan beviljas enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, och enligt Socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Eftersom Sverige har antagit FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning samt FN:s konvention om barns rättigheter bör kommunerna även ta hänsyn till dessa vid kravställande vid upphandling av de tjänster som vägledningen berör.

Landstinget ansvarar för en av de tio insatser som anges i LSS: Rådgivning och annat personligt stöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora och varaktiga funktionshinder. Denna vägledning berör inte sådan verksamhet.

Då både målgruppen och verksamheternas ändamål har en bred omfattning är vägledningen utformad på en generell nivå. Informationen i vägledningen är inte uttömmande och vi hänvisar därför till fördjupad information om upphandlingsjuridiska frågor på Upphandlingsmyndighetens webbplats.

Vägledningen har tagits fram i samråd med representanter för flera myndigheter såsom Socialstyrelsen, Myndigheten för delaktighet, Inspektionen för vård och omsorg, Sveriges kommuner och landsting och ett flertal branschorganisationer såsom Svenska vård, Företagarna, Famna, Humana, Omsorgsgruppen och Ambea. En särskild

referensgrupp med deltagare från handikapporganisationerna DHR, Hjärnkraft, Autism- och Aspergerförbundet, Riksförbundet för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning (FUB), Nationell samverkan för psykisk hälsa och Förbundet för Rörelsehindrade har lämnat värdefulla synpunkter. Vägledningen har före färdigställandet skickats ut till en pilotgrupp som bestått av tjänstemän från några kommuner. Vi vill rikta ett stort tack till dem alla för deras engagemang och värdefulla synpunkter.

Vägledningen berör inledningsvis i korthet vad kommunen bör beakta i upphandlingens förberedelsefas, *Förbereda en upphandling*.

Vägledningens fokus ligger dock på kravställande som är uppdelat i flera avsnitt under *Genomföra en upphandling*. I avsnitten ges information om vad som bör beaktas när förfrågningsunderlaget utformas och vilka krav som kan ställas på leverantören i kvalificeringsfasen. Därefter presenteras förslag på hur definition av tjänst, omfattning och målgrupp kan utformas samt hur kommunen kan ställa kvalitetskrav i förfrågningsunderlagets kravspecifikation.

Avsnittet *Genomföra en upphandling* avslutas med kort information om anbudsutvärdering och tilldelningskriterier. Avslutningsvis ges en kort inblick i uppföljningsfasen under avsnittet *Följa upp*.

1. Förbereda en upphandling

I förberedelsefasen utformar kommunen sina politiska mål och sitt syfte med upphandlingen. Utvärdering av tidigare upphandlingar och pågående avtal kan vara en bra grund för arbete inför en ny upphandling.

1.1 BEHOVS- OCH MARKNADSANALYS

Innan arbetet med ett förfrågningsunderlag påbörjas är det viktigt att genomföra en behovs- och marknadsanalys. Detta för att definiera behoven samt att ta del av vad marknaden kan erbjuda.

Behovsanalys

En behovsanalys kan basera sig på flera olika parametrar exempelvis statistik, omvärldsbevakning och samverkan med andra aktörer och myndigheter. Vid planering och prognostisering av kommande behov bör kommunens olika förvaltningar samverka med varandra. Detta för att exempelvis få information om hur många barn och ungdomar som kan komma att bli aktuella för insatser som vuxna.

Marknadsanalys och dialog

Marknadsanalysen syftar till att ställa relevanta krav i upphandlingen samt att få kännedom om vad marknaden kan leverera för den tjänst som ska upphandlas.

Vid genomförandet av en marknadsanalys sker en dialog med potentiella leverantörer och branschorganisationer. Leverantörer och branschorganisationer kan ofta bidra med kunskap om tidigare utmaningar som dykt upp i upphandlingar. De har också i regel god kunskap om kommande förändringar. Det är viktigt att dialogen sker i god tid innan utformning av förfrågningsunderlaget så att kommunen hinner bearbeta inkomna synpunkter.

Mer information om dialog innan upphandling finns på Upphandlingsmyndighetens webbplats.

Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakning är ett bra verktyg i förberedelsefasen. Socialstyrelsen ger bland annat ut en årlig lägesrapport där kommunen kan få information om vilka förbättringsområden som särskilt kan belysas i kravställandet.

Andra behov för nya generationer

Av forskningsöversikten *Bostad med särskild service och daglig verksamhet* framgår att den unga generationen har andra behov till skillnad från tidigare generationer. Verksamheter som är utvecklade för den äldre generationen passar inte en yngre generation som har andra förväntningar.¹ Kommunen kan med fördel ta del av sådan information inför kravställandet.



1 Socialstyrelsen, 2011

1.2 SAMARBETE OCH SAMVERKAN

Samarbete med andra kommuner

En del kommuner samarbetar och utformar gemensamma förfrågningsunderlag. Det är dock viktigt att ta reda på när kommunerna kan genomföra hela upphandlingsprocessen gemensamt, och i vilka fall kommunerna själva måste annonsera sitt underlag.

Det kan av olika skäl vara bra för kommunerna att samarbeta vid upphandling. Exempelvis kan det vara resurseffektivt när små kommuner får möjlighet att attrahera ett större antal leverantörer. Ett gemensamt arbete med förfrågningsunderlag kan även underlätta uppföljningsarbetet.

Kommunen bör dock inför varje upphandling avgöra om ett samarbete är ändamålsenligt eller inte. Upphandlingen bör inte bli allt för omfattande eftersom det kan göra det svårt för mindre företag att delta i upphandlingen. Om kommunen väljer att upphandla på egen hand kan de i förberedelsefasen med fördel ta del av hur andra kommuner upphandlat motsvarande tjänster.

Samarbete i den egna kommunen

Samverkan sker även inom kommunen i samband med en upphandling. Vid tillsättning av en projektgrupp för arbetet med förfrågningsunderlaget är det viktigt att deltagarna har kunskap och erfarenhet om det aktuella verksamhetsområdet, upphandling och ekonomi så att olika kunskapsområden tillgodoses. Vidare bör den tillsatta projektgruppen ha möjlighet att avsätta den tid som behövs för den aktuella upphandlingsprocessen.

Samverkan med brukarorganisationer

Inför en upphandling är det bra att samverka med brukarorganisationer och även med brukare och anhöriga. I en sådan samverkan kan kommunen bland annat få information om hur målgruppens behov och önskemål ser ut. Liksom i dialogen med leverantörer och branschorganisationer är det viktigt att samverkan sker i god tid före upphandlingen. Samverkan regleras både i SoL och LSS.

Boende med olika inriktningar

Riksförbundet FUB² har genomfört en enkätundersökning bland förbundets medlemmar. En sammanställning av 1 548 personers svar finns i rapporten *Ett gott liv*³. Rapporten belyser faktorer som kommunen kan ta hänsyn till i sitt förarbete. Av rapporten går det att utläsa att det finns en stor variation bland förbundets medlemmar vad gäller hur de vill bo och vilket stöd de vill ha. De vill bo tillsammans med någon de har en relation till (man, fru, vänner etc.). Många önskar gemenskap med andra människor och vill ha tillgång till gemensamhetsutrymmen. De vill ha tillgång till både gemensamma och individuella aktiviteter. Vidare önskar de svarande att boenden ska ha olika inriktningar exempelvis avseende funktionsnedsättning, ålder, intressen och möjligheten att kunna ha husdjur i sitt boende.



2 Riksförbundet för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning

3 SFUB, 2014

1.3 VAL AV ERSÄTTNINGSFÖRM

Det finns olika typer av ersättningsformer såsom fast, rörlig och målrelaterad ersättning.

De ersättningsformer som är vanligast inom omsorgstjänster är den fasta ersättningen och den rörliga. Den fasta ersättningen tillämpas exempelvis vid upphandling av bostäder med särskild service där ersättningen till leverantören ges per boendeplats, oavsett om den är belagd eller inte. Den rörliga ersättningen tillämpas exempelvis vid utförande av boendestöd där leverantören ersätts utifrån faktiskt utförda timmar.

Målrelaterad ersättning

Den målrelaterade ersättningsformen är inte så vanligt förekommande inom omsorgstjänster. Målrelaterad ersättning innebär att kommunen sätter upp mål som ska nås under kontraktstiden och att leverantören sedan får ersättning när målen uppnåtts. Detta kan skapa incitament att höja kvaliteten och utveckla verksamheterna hos leverantörerna.

Exempel på målrelaterad ersättning är att verksamheten uppnår en viss kundnöjdhet och får ersättning för att målet har uppnåtts. Det kan även vara en bonus kopplad till ett mål, till exempel om den enskilde kan övergå från daglig verksamhet till den ordinarie arbetsmarknaden.

Mer information om ersättningsformer finns i vägledningen *Ersättningsformer vid upphandling av vård och omsorg* som kan laddas ner från Upphandlingsmyndighetens webbplats.

1.4 VAL AV UPPHANDLINGSFORM

Verksamheterna som omfattas av denna vägledning kan upphandlas enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) eller enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Den kan även användas som vägledning för överenskommelser och uppdrag till kommunens egenregiverksamhet.

Beslutsfattarna i kommunen fattar beslut om upphandlingen. Därför är det viktigt att skillnaderna mellan upphandlingsformerna är kända inför en kommande upphandling.

Tänk på!

En upphandlande myndighet ska tillämpa de grundläggande principerna: öppenhet, likabehandling och proportionalitet, ömsesidigt erkännande och icke-diskriminering vid behandling av leverantörer (LOU 1 § 9, LOV 2 §).



1.4.1 Kort om LOU

Europaparlamentet och rådet antog 2014 nya direktiv för offentlig upphandling. Nytt regelverk om upphandling⁴ kommer därför att införas i Sverige under 2016.

I dag upphandlas vård- och omsorgstjänster i enlighet med 15 kap. LOU. Upphandling enligt LOU innebär att avtalstiden är fast. Under avtalstiden kan inte nya leverantörer tillkomma och möjligheterna att justera förfrågningsunderlaget och dess villkor under avtalstiden är starkt begränsade. I en LOU-upphandling antas en eller flera leverantörer i pris- och/eller kvalitetskonkurrens. I det förenklade förfarandet får kommunen förhandla med en eller flera anbudsgivare. Mer information om LOU finns på Upphandlingsmyndighetens webbplats.

Ramavtal

Ett ramavtal är när en eller flera leverantörer ingått avtal med syfte att fastställa villkoren för senare tilldelning av kontrakt under en given tidsperiod. Avtalstiden ska då inte överstiga 4 år, om det inte finns särskilda skäl.⁵

I ett ramavtal ska det anges hur valet av leverantör ska gå till (avrop). Av förarbetena framgår följande⁶:

Sammanfattningsvis bör krävas att ett ramavtal med flera leverantörer (...) tillhandahåller objektiva grunder för att fastställa i vilken ordning leverantörerna skall ha möjlighet att leverera. För att den upphandlande myndigheten skall kunna frånga den i ramavtalet fastställda ordningen mellan leverantörerna bör särskilda skäl föreligga med hänsyn till föremålet för upphandlingen; t.ex. att det är fråga om upphandling av produkter vars priser ofta ändras eller om en jävssituation föreligger. Det bör framgå av ramavtalet att särskilda skäl av sådant slag som nu nämnts kan komma att åberopas.

Kammarrätterna har i ett antal domar tillåtit att ramavtalet öppnar för att rangordningen frångås på grund av den enskildes fria val. Det har accepterats av domstolarna i det fall det finns en lagstadgad rätt för enskilda brukare att påverka valet av utförare av tjänsten och det inte föreligger någon risk för att den upphandlande myndigheten godtyckligt kan använda ramavtalet på ett otillbörligt sätt så att konkurrensen förhindras, begränsas eller snedvrids.⁷ Det bör också tilläggas att i ett fall har domstolen inte godtagit ett ramavtal som gav brukaren fri rätt att välja. Det avsåg SL:s upphandling av färdtjänst där kammarrätten menade att det förelåg varken någon lagstadgad rätt eller några påtagliga nackdelar att tillämpa rangordning och därför fanns det inga sakliga skäl för att tillåta brukaren att välja.⁸

Det bör därför tydligt framgå i förfrågningsunderlaget att den enskildes val kan påverka avropet, under vilka omständigheter (särskilda skäl) men också hur fördelningsnyckeln ser ut om den enskilde avstår från att välja själv.

4 2014/24/EU

5 Konkurrensverket, *Upphandlingsreglerna – en introduktion*.

6 Prop. 2006/07:128 s175 ff

7 Kammarrätten Stockholm, dom 16 febr 2010 mål 7433-09, Kammarrätten Jönköping dom 12 april 2010 mål 229-10

8 Kammarrätten Stockholm, dom 2 mars 2011 mål 5418-10

1.4.2 Kort om LOV

I ett valfrihetssystem godkänns samtliga leverantörer som uppfyller kraven som kommunen ställt och nya leverantörer kan godkännas löpande så länge valfrihetssystemet är i drift. Det är inte möjligt att begränsa antalet leverantörer i ett valfrihetssystem, till skillnad från ramavtal där kommunen kan bestämma hur många leverantörer som maximalt ska finnas på ramavtalet. Ersättningen är i förväg fastställd av kommunen och ska gälla för samtliga godkända leverantörer.

Förfrågningsunderlaget och dess villkor kan justeras under avtalstiden. Möjligheten till detta ska dock framgå av förfrågningsunderlaget samt av de avtal som tecknas. Ändringarna ska vara skäliga, och inte alltför omfattande.

Den enskilde väljer leverantör

I ett valfrihetssystem väljer den enskilde leverantör utifrån den kunskap om respektive verksamhet som kommunen informerar om och utifrån den information som leverantörerna ger.

Mer information om inrättande av valfrihetssystem och LOV finns på Upphandlingsmyndighetens webbplats.

1.5 INFORMATION TILL DEN ENSKILDE

När kommunen fattar beslut om att upphandla en verksamhet eller att införa ett valfrihetssystem, oavsett om den bedrivs i kommunens regi eller sedan tidigare upphandlats, bör brukare som får insatser av verksamheten informeras i god tid.

I upphandlingar som kan leda till att tidigare avtalade leverantörer inte blir fortsatt aktuella bör kommunen göra ett ställningstagande hur detta ska hanteras. Hur avser exempelvis kommunen att informera om eventuellt byte av verksamhet och leverantör? Kommunen bör då ta hänsyn till målgruppens känslighet och behov av personalkontinuitet.

Informationsmaterial vid inrättande av valfrihetssystem

Kommunen kan även i detta skede planera för hur informationsmaterial ska utformas om ett valfrihetssystem ska införas. Det är viktigt att informationsmaterial om respektive leverantör som kommunen utformar ska vara pedagogiskt utformad så att samtliga i förekommande målgrupp kan tillgodogöra sig informationen. Målgruppen ska kunna göra ett informerat val. En del personer med kognitiva funktionsnedsättningar kan behöva mer stöd av kommunen att göra ett informerat val.

Tydlig information vid upphandling

Av rapporten *Ett gott liv*⁸ går det att utläsa att det finns behov av information till berörda i samband med upphandlingar. Många i enkätundersökningen uttryckte oro över förändringar i verksamheten i samband med en upphandling. Det är viktigt att informationen utformas så att alla brukare kan tillgodogöra sig den.



1.6 TILLSTÅNDSPLIKTIG VERKSAMHET

En enskild person får inte utan tillstånd av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) yrkesmässigt bedriva verksamhet med personlig assistans som avses i 9 § 2 eller verksamhet som avses i 9 § 6–10 (LSS 1993:387). Tillståndsprövningen ansvarar IVO för. I SoL anges att tillstånd inte behövs för verksamhet som kommunen genom avtal enligt 2 kap. 5 § har överlämnat till en enskild att utföra.

Detta innebär att enskilda aktörer som bedriver verksamheter som omfattas av LSS måste söka tillstånd för vissa verksamheter. Även vissa verksamheter som omfattas av SoL är tillståndspliktiga. Kommunala verksamheter behöver i dagsläget inte söka tillstånd för sina verksamheter. Däremot ska vissa verksamheter anmälas till register som IVO förvaltar.

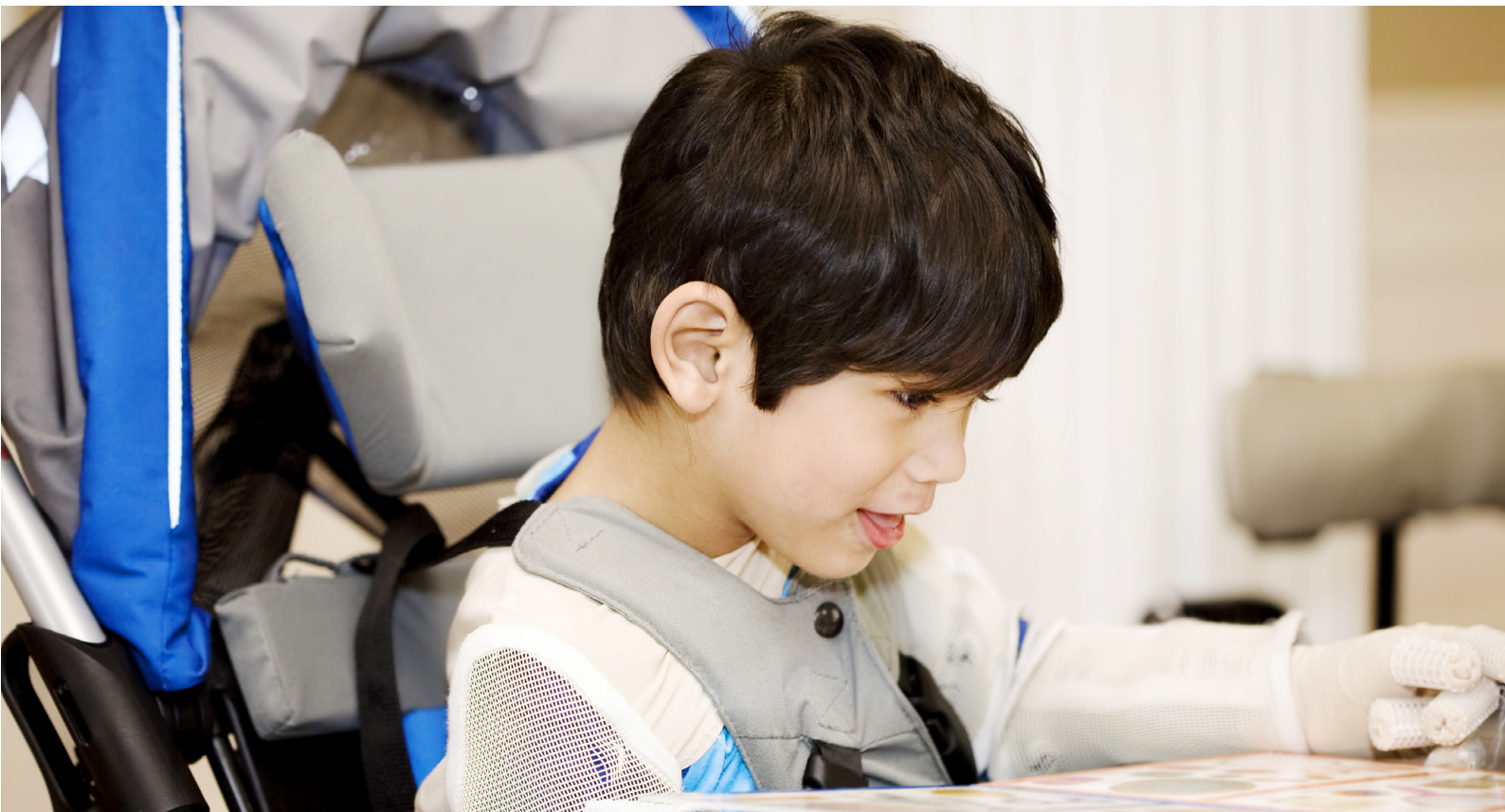
Kommunen bör inför en upphandling kontakta IVO för att kontrollera eventuella förändringar

och nyheter avseende vilka krav som gäller för att få tillstånd för de tjänster som ska upphandlas.

Anpassa tidplanen

Kommunen bör i sin tidplan för upphandlingen ta hänsyn till om det råder tillståndsplikt för den tjänst som upphandlas samt i så fall den handläggningstid som ett tillståndsförfarande kan innebära. Med det menas att tiden mellan tilldelning av kontrakt och avtalsstart anpassas till handläggningstiden hos IVO.

Kommunen ska för tillståndspliktiga verksamheter kräva att tillstånd från IVO skickas in till kommunen vid avtalsstart, och kan även i förfrågningsunderlaget ange en plan för hur kommunen ska gå tillväga om tillstånd inte erhålls innan avtalsstart.



2. Genomföra en upphandling

2.1 OM KRAVSTÄLLANDE

Vägledningen fokuserar främst på kraven på tjänsten, det vill säga kravspecifikationen (se avsnitt 2.4 *Krav på tjänsten - kravspecifikation*). I avsnittet anges exempel på hur kvalitativa aspekter kan beaktas under upphandlingen för att få genomslag i avtalet.

Obligatoriska krav och mervärden

Anbudsgivaren ska uppfylla krav i förfrågningsunderlaget som är obligatoriska (ofta kallade ska-krav). Därutöver kan kommunen ange tilldelningskriterier som kan utgöra mervärden (ibland kallade bör-krav). Dessa tilldelningskriterier kan kommunen värdera och premiera vid anbudsutvärderingen i upphandling enligt LOU. Hur anbudsutvärderingen ska gå till ska anges i förfrågningsunderlaget.

Exempel på obligatoriskt krav och mervärde:

Obligatoriskt krav: Boendet ska ledas av en verksamhetschef/föreståndare.

Mervärde: På boendet finns daglig arbetsledning på plats.

Tänk på!

Kommunen bör även ange om, när och hur kravens uppfyllande ska styrkas, exempelvis med intyg, redogörelser och beskrivning i bilagor.



2.2 FÖRFRÅGNINGSUNDERLAGETS UTFORMNING

Det finns ett flertal vinster med att kommunen har liknande struktur i sina förfrågningsunderlag, inte minst för leverantörer som har avtal med flera kommuner. Anbuds-/ansökningsförfarandet underlättas genom enhetliga förfrågningsunderlag med ett svarsformulär där anbudsgivaren fyller i de uppgifter och verifikat som efterfrågas.

Förslag på struktur:

1. Allmän orientering

Här kan information om upphandlingen, kommunen, det som ska upphandlas och eventuella volymer anges. Informera även om upphandlingen är kopplad till politiska beslut. Vid införande av valfrihetssystem kan information om ickevalsalternativ och rutiner kring när den enskilde ska välja verksamhet anges här.

2. Administrativa villkor

Här kan upphandlingsförfarande, förhandlingsmöjligheter vid LOU, frågor och svar om upphandlingen, inlämning av anbud/ansökan och administrativ information om tilldelningsbeslut/godkännandebeslut anges. Det är även lämpligt att informera om möjligheten för anbudsgivaren att begära att uppgifter sekretessbeläggs.

3. Krav på leverantören

Här kan uteslutningsgrunder, bevis på registrering, ekonomisk ställning, samt teknisk och yrkesmässig kapacitet anges. Informera även om det är möjligt att åberopa andra företags kapacitet och/eller lämna gemensamma anbud. I sådana fall är det dock viktigt att beakta de regler som finns för samarbete.¹⁰ Krav på kvalitetsledningssystem och eventuella miljöledningssystem anges här.

4. Krav på tjänsten (kravspecifikation)

Se utförlig beskrivning i avsnitt 2.4 Krav på tjänsten - kravspecifikation.

5. Information om anbudsutvärdering samt tilldelningskriterier (LOU) eller ansökningsprocessen (LOV)

Här anges utvärderingsmodell och en tydlig förklaring av tilldelningskriterierna

6. Kontraktsvillkor

Här anges allmänna kontraktsvillkor och kommersiella villkor (exempelvis fakturering och ersättning). Ange även ersättning vid avvikelser och förändring av individuella behov. I de fall viten tillämpas anges dessa under kontraktsvillkor samt sanktioner vid avvikelser. Tillämpas bonus i avtalet anges även det här. Här kan även anges krav på leverantörens medverkan i uppföljningen av avtalet.

7. Uppföljningsplan

Här kan tillvägagångssätt för uppföljning anges, vad som ska följas upp samt hur leverantören i övrigt ska medverka vid uppföljningen. Uppföljningsplanen färdigställs vid avtalstecknandet.

¹⁰ Konkurrensverket, Samarbeten som begränsar konkurrensen.

2.3 KRAV PÅ LEVERANTÖREN

Krav på leverantören bör inte skilja sig åt oavsett om kommunen upphandlar enligt LOU eller inrättar ett valfrihetssystem enligt LOV. Krav på leverantör samt uteslutning av leverantör anges i respektive lagstiftning.

Krav på leverantören anges i kvalificeringskraven. Det är viktigt att skilja på krav på leverantören och krav på tjänsten. Krav på leverantören kan exempelvis avse erfarenhet av det som upphandlas samt lämplighet. Krav på tjänsten kan exempelvis vara att tjänsten ska utföras dygnet runt.



Tänk på

I de fall verksamheten är tillståndspliktig ska kommunen i förfrågningsunderlaget ange när och hur anbudsgivaren ska styrka att nödvändiga tillstånd finns för verksamheten.

2.3.1 Krav på organisation och ledning

Krav på organisationens och ledningens erfarenhet och lämplighet kan styrkas genom intyg och/eller referenser. Kommunen bör även ange om personliga referenser kan godkännas. Krav på erfarenhet bör ställas i proportion till det som upphandlas.



Tänk på

För vissa verksamheter, exempelvis när personal utför stöd- och serviceinsatser för barn med funktionsnedsättning, krävs utdrag ur Polismyndighetens belastningsregister.

2.3.2 Krav på verksamhetschef

Alla verksamheter inom det för vägledningen aktuella området ska ledas av en verksamhetschef/föreståndare.^{11 12} För tillståndspliktiga verksamheter sker en prövning av föreståndarens lämplighet i samband med tillståndsprövningen av IVO.

Kommunen ska i förfrågningsunderlaget ange krav på verksamhetschefens lämplighet. Krav på verksamhetschefens lämplighet bör överensstämma med de krav och mål i lagstiftningen som IVO förhåller sig till i sin prövning på tillståndspliktiga verksamheter.

2.3.3 Krav på kvalitetsledningssystem

Krav på kvalitetsledningssystem anges under krav på leverantören. För verksamhet som omfattas bland annat av 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, och 3 kap. 3 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453) har Socialstyrelsen tagit fram föreskrifter avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.¹³ Föreskrifterna är bindande och ska tillämpas i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten.

Föreskrifterna reglerar bland annat processer och rutiner, samverkan, riskanalys, egenkontroll, utredning av avvikelser (klagomål och synpunkter, rapporteringsskyldighet och sammanställning och analys) samt den dokumentationsskyldighet som medföljer.

Genom att kommunen ställer krav på att leverantören ska följa gällande föreskrifter säkerställs att samtliga ovan angivna regleringar tillämpas. Kommunen kan av anbudsgivaren begära in redogörelser för hur respektive del av kvalitetsledningssystemet kommer att utformas och uppfyllas. Kraven ska vara proportionerliga i förhållande till tjänstens omfattning,

11 Förordning (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade

12 Socialtjänstförordning (2001:937)

13 SOSFS 2011:9

2.4 KRAV PÅ TJÄNSTEN – KRAVSPECIFIKATION

Följande rubriker är förslag på struktur för en kravspecifikation.

2.4.1 Definition av uppdrag/tjänster

I kravspecifikationen ska det tydligt anges vilken verksamhet eller vilka tjänster som upphandlas, exempelvis:

Verksamheter som

- ▶ korttidsvistelse
- ▶ korttidstillsyn
- ▶ boende
- ▶ daglig verksamhet/sysselsättning

Tjänster som

- ▶ personlig assistans
- ▶ avlösarservice
- ▶ ledsagning
- ▶ kontaktperson
- ▶ boendestöd

Verksamhetens och tjänstens syfte och innehåll ska tydligt framgå samt hur intentionerna i gällande lagstiftning ska uppnås. Det ska även framgå om verksamheten även innefattar hälso- och sjukvårdsinsatser. I de fall sådana insatser ingår ska krav ställas som överensstämmer med de lagar som reglerar hälso- och sjukvårdstjänster.¹⁴

Ange förutsättningar

Kommunen bör även ange förutsättningarna för den verksamhet som upphandlas, exempelvis att ett biståndsbeslut ligger till grund för att verksamheten ska kunna ta emot personer. Samtidigt bör kommunen uppge hur beställningar ska hanteras och inom vilken tidsram. Kommunen bör även

ställa krav på i vilka fall leverantören ska tillgodose akuta behov hos brukarna.

Förutsättningar kan även handla om eventuella tilltänkta volymer och en tydlig beskrivning av den verksamhet som upphandlas om en verksamhetsövergång kan bli aktuell. För att exempelvis svara på krav om personalens utbildning behöver samtliga anbudsgivare få tillgång till relevant information. Det gäller exempelvis om kommunen ställer krav på att all personal ska ha genomgått en viss utbildning. Då måste anbudsgivare få kännedom om hur utbildningsstatus är hos den befintliga personalen som eventuellt omfattas av verksamhetsövergång vid byte av leverantör.

Lagar och föreskrifter

Det är viktigt att beakta gällande lagar och föreskrifter samt att vara medveten om att det för tillståndspliktiga verksamheter kan finnas särskilda föreskrifter för verksamheternas utformning. Det kan exempelvis gälla hur många platser ett boende får inrymma (SOSFS 2002:9). Därutöver finns allmänna råd¹⁵ men dessa är frivilliga att följa. Kommunen kan dock ställa krav på att leverantörerna följer dem, givet att kommunen preciserar vilka allmänna råd som avses.

2.4.2 Målgrupp

Av förfrågningsunderlaget behöver målgrupp och exempelvis ålder på personer som omfattas av tjänsterna i den aktuella upphandlingen tydligt framgå så att leverantörer som ska lämna anbud respektive ansökan får information om detta. Ju tydligare beskriven målgrupp desto bättre förutsättningar finns för leverantören att för verksamheten finna exempelvis personal med rätt kompetens för verksamhetens ändamål. Det är även viktigt att beskriva vilket behov målgruppen har.

14 Hälso- och sjukvårdslag (1982:763), HSL. Patientlag (2014:821), PL. Patientsäkerhetslag (2010:659), PSL

15 Socialstyrelsen

För att omfattas av och beviljas insatser enligt LSS behöver en person tillhöra en av de tre personkretsar som anges i lagen.

Personkrets 1: utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd.

Personkrets 2: betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom.

Personkrets 3: andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

Om en person har behov av insatser men inte omfattas av LSS kan denna beviljas insatser enligt SoL.

Det är viktigt att kommunen tydligt anger vilken målgrupp och tillhörande lagrum som tillämpas vid den aktuella upphandlingen för att verksamheten ska, i det fall det är tillståndspliktigt, kunna söka adekvat tillstånd. För tillståndspliktiga verksamheter kan det finnas rekommendationer kring hur sammansättningen av brukare i en del verksamheter bör utformas.

2.4.3 Tjänstens omfattning

Av kravspecifikationen ska tjänstens omfattning framgå. Det innebär vad som ska utföras och när på dygnet. Exempelvis anges krav på öppettider i samband med helgdagar för tjänsten daglig verksamhet.

Geografisk avgränsning

Geografiska krav är i många fall inte förenliga med det upphandlingsrättsliga regelverket. När det gäller verksamheter som avser personer med funktionsnedsättning kan dock geografiska krav ställas om kraven:

- 1) kan tillämpas på ett icke-diskriminerande sätt
- 2) motiveras av tvingande skäl till allmänintresset
- 3) är ägnade att säkerställa att det mål som eftersträvas med kravet uppnås och
- 4) inte går utöver det som är nödvändigt för att uppnå detta mål.¹⁶

Det bör i ett sådant krav i förfrågningsunderlaget framgå vilket godkänt geografiskt avstånd som den upphandlade verksamheten ska finnas inom. I de fall LOV tillämpas är det inom kommunernas vård och omsorg möjligt att dela upp tjänsten i olika geografiska områden.¹⁷ Här kan leverantören i sin ansökan ange vilket/vilka geografiska områden som ansökan avser. Kommunen kan lämpligen beakta eventuella merkostnader eftersom leverantören i vissa fall ansvarar för resor till och från verksamheter. I det fall kommunen upphandlar drift av en hel verksamhet, exempelvis ett boende, behöver inte en geografisk avgränsning anges.

Ersättningar och avgifter

Om verksamheten innefattar någon form av ersättning och avgift för brukaren är det av vikt att ange vilken avtalspart som tar ut avgift eller betalar ut eventuella ersättningar. Detta kan till exempel avse hyra i boende, habiliteringsersättning i daglig verksamhet eller kostnad för mat och aktiviteter i vissa verksamheter.

¹⁶ Se EU-domstolens dom i mål C-234/03 Contse.

IEU-domstolens dom i mål C-552/13 *Grupo Hospitalario* bedömdes frågan om ett krav i vårdupphandling på att tjänsterna ska utföras i en viss kommun endast med ledning av proportionalitetsprincipen (punkt 3 och 4).

¹⁷ Prop. 2008/09:29



Skyldigheten att ta emot brukare

I ett valfrihetssystem kan inte en godkänd leverantör tacka nej till att ta emot en brukare som väljer dem som leverantör. Verksamhetens inriktning och målgrupp bör utgöra grund för vilka brukare verksamheten förväntas ta emot. Ickevalsalternativet¹⁸ bör utgå från den enskildes behov och verksamhetens målgrupp. Det vill säga att om turordning utformas som ickevalsalternativ kan det förekomma att första alternativet inte matchar den enskildes målgrupp, eller andra behov. Vid en LOU-upphandling är det viktigt att kommunen anger hur placering och skyldighet att ta emot brukare ska gå till.

Kapacitetstak

I ett valfrihetssystem kan leverantörerna dock ges möjligheten att uppge ett kapacitetstak, det vill säga hur många brukare verksamheten maximalt har kapacitet att ta emot inom ramen för det aktuella valfrihetssystemet. Kommunen bör även ange om kapacitetstaket får justeras under avtalstiden. För verksamheter som kan ha olika inriktningar, exempelvis daglig verksamhet, kan det vara lämpligt att ange kapacitetstak för vardera inriktningen för att skapa tydlighet. Vid en LOU-upphandling är det viktigt att kommunen anger om leverantören kan ges möjlighet att ange kapacitetstak, exempelvis i ett ramavtal. Detta gäller inte när kommunen upphandlar drift av en hel verksamhet, exempelvis ett boende, då kommunen själv anger volymen.



Tänk på

För tillståndspliktiga verksamheter anges tillåtet antal brukare av IVO, det vill säga verksamhetens totala kapacitetstak. Leverantören kan dock själv välja hur många platser av det totala kapacitetstaket denna vill upplåta till kommunen i ett valfrihetssystem.

2.4.4 Krav på tjänstens utformning – kvalitetskrav

I denna vägledning anges exempel på vilka kvalitetskrav kommunen kan ställa vid upphandling. Kommunen kan välja att ställa ytterligare krav utöver de krav och mål som anges i lagstiftningen och som IVO förhåller sig till i tillståndsprövningen för de verksamheter som är tillståndspliktiga eller som anges i föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen, Läkemedelsverket och Livsmedelsverket.



Tänk på

Kvalitetskraven skiljer sig inte mellan upphandling enligt LOU eller inrättande av ett valfrihetssystem enligt LOV.

Undvik otydliga och detaljerade krav

Kvalitetskraven, exempelvis krav på viss yrkeskategori och viss bemanning, ska vara proportionerliga för den tjänst som upphandlas. Det innebär att kraven ska vara både nödvändiga och lämpliga. Kvalitetskraven ska även vara tydliga och transparenta.

18 När en person inte vill eller kan välja en utförare i ett valfrihetssystem ska ett så kallat ickevalsalternativ finnas. Ickevalsalternativet ska vara bestämt av kommunen i förväg och anges i förfrågningsunderlaget (9 kap. 2 § LOV).

Kraven bör syfta till att ha betydelse och verkan samt ge mervärde för den enskilde. Kraven bör inte vara för detaljerade och styrande utan skapa förutsättningar och handlingsutrymme för leverantörerna i utförandet av tjänsten. Sådana krav möjliggör för mer innovativa lösningar. Ställda krav bör utformas med fokus på vad som ska uppnås, och inte *hur*.

Exempel på krav som ger mindre handlingsutrymme:

Den enskilde ska ges möjlighet att föra fram önskemål och synpunkter i ett brukarråd en gång i veckan.

Exempel på krav som ger mer handlingsutrymme:

Den enskilde ska ges möjlighet att föra fram önskemål och synpunkter.

I det senare exemplet ges verksamheten möjligheten att skapa lösningar anpassade till verksamheten och målgruppen. Om kraven följs upp, se nedan, särskilt med målrelaterad ersättning ges verksamheten incitament att uppnå goda resultat.

Kvalitetskraven bör i så stor utsträckning som möjligt vara mätbara. Kraven som ställs ska gå att följa upp och därför är det viktigt att i samband med kravställandet ta fram en uppföljningsplan. Det är viktigt att uppföljningsplanen är i linje med de krav som ställs i kravspecifikationen. Många kvalitetskrav kan mätas utifrån den enskildes upplevelse.

Exempel på krav: Den enskilde ska ges möjlighet att föra fram önskemål och synpunkter.

Exempel på uppföljning: upplever den enskilde att denne har getts möjlighet att föra fram önskemål och synpunkter? Om ett visst resultat (mål) uppnås kan kommunen exempelvis välja att betala ut ersättning för uppnådda mål (målrelaterad ersättning).

Vid en LOU-upphandling där kommunen ska tilldela kontrakt till det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kan kommunen ge utrymme för anbudsgivaren att beskriva på vilket sätt deras verksamhet kommer att utföra ett specifikt obligatoriskt krav som anges i förfrågningsunderlaget. Detta innebär att anbudsgivarna ges möjlighet att exemplifiera vilka mervärden som de vill offerera. Det ska tydligt framgå av förfrågningsunderlaget hur beskrivningarna kommer att utvärderas av kommunen.

Undvik motstridiga krav

Kommunen ska undvika att ställa krav som kan anses motstridiga i förhållande till de krav och mål i lagstiftningen som IVO förhåller sig till i tillståndsprövningen för de verksamheter som är tillståndspliktiga eller i förhållande till föreskrifter som utfärdats för de verksamheter som vägledningen avser.



Utforma mål för upphandlingen

Inför utformningen av kvalitetskrav bör kommunen, utöver att anpassa kraven till aktuella lagkrav på området, även formulera egna mål för verksamheten och målgruppen. Målen kan variera för olika insatser exempelvis daglig verksamhet enligt LSS där den enskilde ska ges förutsättningar att komma ut i arbetslivet om så är önskvärt eller möjligt, eller att den som bor på ett boende ska ges förutsättningar till att leva ett aktivt och hälsosamt liv. Det bör tydligt framgå av förfrågningsunderlaget vad kommunen vill uppnå med sin upphandling.

Kommunen kan i förfrågningsunderlaget ställa krav på att verksamheterna ska ha eget värdegrundsarbete, eller ingå i kommunens värdegrundsarbete. Kommunen bör i förfrågningsunderlaget även ange om leverantörerna ska följa de riktlinjer och policyn som kommunen har inom specificerade områden eller om leverantören ska upprätta egna.

2.4.5 Krav på tjänstens utformning – grundläggande kvalitetskrav för samtliga insatser

Delaktighet

Verksamheter som bedrivs enligt LSS och SoL ska präglas av självbestämmande och integritet. Detta innefattar att den enskildes personliga önskemål, behov och vilja ska ligga till grund för utförande av insatsen och även att med kommunikationsstöd möjliggöra delaktighet hos brukaren.

Den enskilde ska ges förutsättningar att vara delaktig och ha inflytande över sitt eget liv. Med delaktighet och självbestämmande avses bland annat möjligheten att fatta beslut om vardagliga grundläggande behov, som exempelvis vad den enskilde vill äta.

Kommunen bör i förfrågningsunderlaget ställa krav på och, om önskvärt, även efterfråga hur anbudsgivaren avser att säkerställa att den enskilde ges möjlighet till självbestämmande, integritet, inflytande och delaktighet.

Det är av vikt att det framgår av ställda krav, eller av anbudsgivarens redogörelse, på vilket sätt den enskilde kan föra fram sina önskemål och synpunkter, exempelvis i brukarråd eller på annat likvärdigt och lämpligt sätt. Kravet kan exempelvis följas upp genom brukarundersökningar.

Brister i möjligheten till inflytande

Socialstyrelsen lyfter fram brister avseende möjligheten till brukarens inflytande över vem som ska ge stöd och hur den ska utformas i rapporten *Alltjämt ojämligt!* Trots en låg svarsfrekvens visar resultaten på att det finns brister och att detta påverkar möjligheterna till en aktiv fritid i negativ riktning.¹⁹



¹⁹ Socialstyrelsen, 2010

Individuellt utformade insatser

I samband med verkställighet av en biståndsbedömd insats ska kommunen formulera ett uppdrag eller en beställning till leverantören. Där ska det bland annat framgå vilket eller vilka mål som gäller för insatsen (SOSFS 2014:5). Hur insatsen ska genomföras bör enligt Socialstyrelsen dokumenteras i en genomförandeplan som ska upprättas hos leverantören. Leverantören ska utse en särskilt utsedd stödperson bland personalen som ska svara för att alla vård- och stödinsatser för den enskilde ska ske utifrån ett helhetsperspektiv.

Kommunen kan i förfrågningsunderlaget ställa krav på hur genomförandeplanen och den löpande dokumentationen ska syfta till att den enskilde ges rätt till individuellt utformade insatser samt att genomförandeplanen ska skickas in till biståndshandläggaren inom en viss angiven tid. Kommunen bör även ange när planen ska följas upp och uppdateras. Socialstyrelsen har utformat ett kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning om *Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner*.²⁰

Metoder och arbetssätt

För att den enskilde ska kunna tillgodogöra sig beviljade insatser fullt ut och möjliggöra delaktighet är det viktigt att personalen har kunskap om betydelsen av rätt bemötande och kommunikationssätt för respektive individ. Det är även viktigt att belysa betydelsen av motivationsarbete så att den enskilde kan nå de mål som är uppsatta i genomförandeplanen.

Kommunen kan i sitt förfrågningsunderlag ställa krav på och om önskvärt efterfråga vilka metoder och arbetssätt som kommer att tillämpas samt hur dessa ska säkerställa kvaliteten på verksamheten. Exempel på kommunikationssätt, metod eller arbetssätt kan vara GAKK²¹, TAKK²² eller TEACCH²³.

Tillgänglighet och miljö

Den fysiska tillgängligheten i verksamheterna ska följa det regelverk som ansvariga myndigheter utfärdat²⁴.

Tillgänglighet syftar även till att information om verksamheten ska vara tillgänglig för den enskilde. Tillgänglighet kan även handla om kognitivt stöd som stödjer nedsatt minne och förmåga att hantera abstrakt information. Det kan vara produkter, anpassningar i den fysiska miljön eller anpassat bemötande.

Kommunen kan i sitt förfrågningsunderlag ställa krav på och om önskvärt efterfråga hur tillgänglighetskraven ska uppfyllas. Kommunen kan exempelvis ställa krav på att verksamheten kontinuerligt ska inventeras ur ett tillgänglighetsperspektiv.

Krav kan även ställas på tillgänglighet och att inredning i verksamheten ska vara anpassad till målgruppen eller att information om verksamheten ska finnas på lättläst svenska.



Anpassad information

I lägesrapporten 2015 anger Socialstyrelsen bland annat att tillgången till anpassad information om insatser enligt LSS visserligen har ökat men fortfarande är begränsad.²⁵

20 Socialstyrelsen, 2014

21 Grafisk Alternativ Kompletterande Kommunikation

22 Tecken som Alternativ och Kompletterande Kommunikation

23 Tydliggörande pedagogik

24 Myndigheten för delaktighet, 2015

25 Socialstyrelsen, 2015

Personalbemanning

Verksamheterna ska bemannas så att alla ska ges möjlighet till individuellt utformade insatser. Kommunen kan ställa krav på, utvärdera och begära in tilltänkt bemanning, schema och antal årsarbetare. Detta för att kunna bedöma om lagens intentioner kan uppnås med bemanningen. En flexibel bemanning som exempelvis utgår utifrån en medelnivå ger leverantören bättre förutsättningar att utforma verksamheten efter den enskildes behov.

Det är viktigt att sätta den av anbudsgivaren angivna bemanningen, eller av kommunen utformade bemanningskravet, i relation till verksamhetens syfte, inriktning och målgrupp. I en LOU-upphandling bör kommunen vid anbudsutvärderingen bedöma bemanningen i relation till

det anbudsgivaren utlovat i sitt anbud. I det fall kommunen avser att bedöma bemanningen i samband med ansökan i ett valfrihetssystem bör samma ställningstagande göras. För tillståndspliktiga verksamheter sker en bedömning av bemanningen i samband med tillståndsprövningen av IVO.

Kompetens hos personal

I Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2014:2) anges vilka kunskaper personal bör ha som ger stöd, service eller omsorg till personer med funktionsnedsättning. För att verksamheter som upphandlas ska präglas av samma goda kvalitet kan de allmänna råden ligga till grund för hur krav på personalens kompetens, lämplighet och erfarenhet utformas. Dessa krav bör dock anpassas till den specifika målgruppens behov och vara proportionerliga.



Flexibla krav

Kommunen bör i kravställningen ta hänsyn till förutsättningar för en leverantör att finna personal utifrån de ställda kraven. För en del målgrupper kan det i vissa fall vara svårt att rekrytera rätt kompetens fullt ut vid avtalsstart. Kommunen kan exempelvis ange att ett visst antal procent av personalen ska uppfylla kraven vid avtalsstart och resterande personal inom en viss tid från avtalsstart.

Personalkontinuitet är en central fråga för målgruppen som avses i denna vägledning. Kommunen kan ställa krav på och om önskvärt efterfråga en redogörelse för hur verksamheten avser att säkra personalkontinuiteten.

Kompetensutveckling

Kommunen kan i sitt förfrågningsunderlag ställa krav på och om önskvärt efterfråga hur anbudsgivaren avser att säkerställa introduktion av ny personal och hur anbudsgivaren i det dagliga och långsiktiga arbetet avser att arbeta med kompetensutveckling och handledning. Under avtalstiden kan leverantören exempelvis åläggas att till kommunen årligen inkomma med information om personalens genomgångna utbildningar och kurser.

Kompetensutveckling

I Socialstyrelsens lägesrapport 2015 anges bland annat att långt ifrån all personal har en aktuell kompetensutvecklingsplan.²⁶

²⁶ Socialstyrelsen, 2015

Utvärdera erfarenhet och meriter

I upphandling enligt LOU kan erfarenheter och meriter hos de som ska utföra uppdraget utgöra tilldelningsskriterier.²⁷ Dessa kriterier måste dock avse föremålet för upphandlingen och inte leverantören som sådan. Detta innebär att kommunen kan utvärdera den personal och arbetsledning som ska ansvara för den verksamhet som upphandlas. Det kan exempelvis handla om vilken utbildning, relevant för verksamheten, som personalen har, eller hur lång erfarenhet personalen har av den specifika målgruppen.

Om en verksamhetsövergång är aktuell bör kommunen beakta anbudsgivarens möjligheter att initialt kunna påverka exempelvis personalens kompetens.

Tänk på

Kraven och utvärderingskriterierna ska vara proportionerliga i förhållande till det som upphandlas.

Samverkan och samordning

Krav på samverkan regleras i 5 kap. 8 § SoL. Enligt SOSFS 2007:10 ska verksamheter som bedrivs enligt SoL och enligt 9 § 6–10 LSS erbjuda samordning av insatser om den enskilde har ett långvarigt behov av insatser från både hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

Krav på samverkan mellan leverantören, kommunen, samt andra aktörer och leverantörer bör anges tydligt. Det är vanligt förekommande att personer har flera insatser enligt LSS och SoL, och därmed får insatser från olika leverantörer.

²⁷ fr EU-domstolens dom den 26 mars 2015 i mål C-601/13 *Ambisig*

Kommunen behöver därför ställa tydliga krav på att verksamheterna ska samverka för den enskildes bästa. Detta gäller även att leverantören ska samverka och underlätta för den enskilde att byta leverantör. Kommunen bör i förfrågningsunderlaget ange vem som ansvarar för att samordningen sker.

I de fall där en verksamhetsövergång kan bli aktuell bör kommunen ställa krav på att den överlämnande och den tillträdande leverantören ska samverka för att den enskilde ska uppleva att processen präglas av trygghet. Kommunen bör tydligt ange hur ansvarsfördelning och rutiner ska utformas vid överlämnandet.

Rapportering

Rapportering kan exempelvis avse om leverantören ska återrapportera något till kommunen så som rapportering om antal utförda timmar eller inlämnade av årlig verksamhetsberättelse. Krav på ett särskilt system för rapportering kan vara begränsande och kostnadsdrivande. Därför kan kommunen tillhandahålla sådana system till leverantörer.

Rapportering kan även avse rapportering av data till andra myndigheter eller organisationer som kommunen ålagts att följa.

Lex Sarah

Krav kan ställas på att lex Sarah-rapporter skickas för kännedom till kommunen, alternativt att leverantörens anmälningar till IVO även skickas till kommunen. Kommunen kan ställa krav på att leverantören ska säkerställa att personalen har tillräckligt kunskap om hur bestämmelserna i lex Sarah ska tillämpas.



Kunskap om lex Sarah

Socialstyrelsen konstaterar i sin lägesrapport 2015 att kunskapsnivån om lex Sarah fortfarande är låg i verksamheterna.²⁸

Ytterligare krav

Ytterligare krav som bör anges kan exempelvis handla om verksamhetsrelaterade regleringar kring:

- ▶ insyn
- ▶ anmälningsskyldighet
- ▶ säkerhetsfrågor, bland annat IT-säkerhet
- ▶ arbetsgivaransvar
- ▶ lokaler och teknisk försörjning
- ▶ miljökrav
- ▶ kris och beredskap
- ▶ brandskydd
- ▶ extraordinära händelser
- ▶ uppstart av verksamhet och verksamhetsöverlämnande
- ▶ medicintekniska produkter inklusive inkontinenshjälpmedel
- ▶ tystnadsplikt
- ▶ skydd av personuppgifter
- ▶ vårdhygien
- ▶ livsmedelshygien
- ▶ miljö- och sociala krav
- ▶ drog- och alkoholpolicy

eller om brukarrelaterade regleringar exempelvis kring:

- ▶ hantering av läkemedel
- ▶ hjälpmedel
- ▶ rätten till tolk
- ▶ samverkan kring anhörigstöd
- ▶ hantering av privata medel och värdesaker
- ▶ krav för uppfyllande av personuppgiftslagen.



Tänk på

I kravspecifikationen bör även ansvarsfördelning och gränsdragning inom olika områden mellan kommunen och leverantören tydliggöras.

²⁸ Socialstyrelsen, 2015

2.4.6 Krav på tjänstens utformning – specifika kvalitetskrav för respektive insats

Under denna rubrik beskrivs de specifika krav som kan eller bör ställas för verksamheter som omfattas av LSS eller SoL utöver de generella krav som beskrivs under rubriken 2.4.5.

I LSS 5 § anges att verksamheterna ska främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Målet skall vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Personlig assistans (LSS)

När en person har beviljats personlig assistans får denna enligt lagstiftning själv välja en privat leverantör eller kommunens egenregi alternativt anställa egna assistenter.

En del kommuner har valt att upphandla den personliga assistansen i stället för att ha den i egen regi. I upphandling av personlig assistans bör kommunen ställa krav på att den enskilde ges frihet att själv bestämma i vilka situationer och vid vilka tillfällen hjälpen ska ges.²⁹ Det är vidare viktigt att stödet ges av ett begränsat antal personer.³⁰

För att säkerställa detta bör kommunen ställa krav på samt, om önskvärt, be anbudsgivaren beskriva hur det kommer att uppnås. Kommunen kan även ange ett tak på hur många assistenter som ska arbeta hos den enskilde eller ett kontinuitetskrav under en viss tid.

Ledsagarservice (LSS)

Enligt proposition 1992/93:159 bör insatsen ledsagarservice ha karaktär av personlig service och anpassas efter de individuella behoven.

Kommunen bör ställa krav på att propositionens intention med insatsen ska efterföljas och i förekommande fall efterfråga hur anbudsgivaren avser att säkerställa detta.

Kontaktperson (LSS)

Insatsen kontaktperson bör enligt Prop. 1992/93:159 ses som ett icke-professionellt stöd som ges av en person med stort engagemang och intresse för andra människor. Det bör inte enligt propositionen ställas krav på särskild yrkeskompetens på kontaktpersonen.

Kommunen bör dock ställa krav på att leverantören ger stöd och utbildning till kontaktpersonen. Vidare bör hänsyn tas till att den enskilde ska ges inflytande att välja kontaktperson.

Följande insatser avser i huvudsak barn och ungdomar. När åtgärder gäller barn ska barnets bästa särskilt beaktas. Det är även viktigt att beakta barnperspektivet där barnet sätts i fokus och får möjligheten att uttrycka sina åsikter om insatsernas utformning.³¹

Avlösarservice (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att i insatsen avlösarservice ingår också omvårdnad. Insatsen är främst till för att avlasta anhöriga.

Kommunen bör ställa krav på att omvårdnaden tillgodoses, samt om önskvärt även hur den kommer att tillgodoses. Det är vidare av vikt att krav ställs på att leverantören ska planera den beviljade tiden i samråd med vårdnadshavare/god man/förvaltare.

29 Prop. 1992/93:159

30 LSS 1993:387

31 LSS 1993:387

Korttidsvistelse (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att det i insatsen korttidsvistelse också ingår omvårdnad. Korttidsvistelse ska enligt proposition 1992/93:159 bland annat ge möjlighet till personlig utveckling.

Kommunen bör ställa krav på att omvårdnad och möjlighet till personlig utveckling tillgodoses, samt om önskvärt även hur den kommer att tillgodoses.

Av förfrågningsunderlaget bör det framgå om kommunen efterfrågar korttidsvistelse i korttidshem eller även i form av lägervistelse.

Korttidstillsyn (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att i insatsen korttidstillsyn ingår också omvårdnad. Kommunen bör ställa krav på att omvårdnaden tillgodoses, samt om önskvärt även hur den kommer att tillgodoses.

En verksamhet som bedriver korttidstillsyn ska försäkra en trygg situation och en meningsfull sysselsättning. Tillsynen ska kunna utformas med utrymme för flexibla lösningar.³² Kommunen bör därför ställa krav i förfrågningsunderlaget på att detta tillgodoses.

Bostad med särskild service för barn eller ungdomar (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att i insatsen bostad med särskild service för barn och ungdomar ingår också omvårdnad. Det framgår även att det i insatsen ingår fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter.

Kommunen bör ställa krav på att omvårdnad, stöd i skötsel av hemmet, fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter tillgodoses, samt om önskvärt även hur leverantörer kommer att arbeta för att tillgodose det. Kommunen kan även ställa krav på och efterfråga hur den enskildes behov av individuella och enskilda aktiviteter ska tillgodoses. Kommunen kan välja att definiera vad som avses med individuella och enskilda aktiviteter.

Barnets behov

Enligt proposition 1992/93:159 ska bostad med särskild service för barn och ungdom kunna användas flexibelt och efter barnets och familjens behov. Kommunen bör ställa krav på och om önskvärt be anbudsgivaren beskriva hur de arbetar med att tillgodose barnens och ungdomarnas individuella behov.

Kommunen bör ställa krav på god samverkan mellan leverantör och barnets eller ungdomens vårdnadshavare/god man/förvaltare.

Socialstyrelsen beskriver i föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för barn eller ungdomar enligt LSS (SOSFS 2012:6) vad som särskilt bör beaktas i insatsen. Kommunen bör ta hänsyn till föreskrifterna i utformningen av sitt förfrågningsunderlag.

Bostad med särskild service för vuxna (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att i insatsen bostad med särskild service för vuxna ingår också omvårdnad. Det framgår även att det i insatsen ingår fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter.

Kommunen bör ställa krav på att omvårdnad, stöd i skötsel av hemmet, fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter tillgodoses, samt om önskvärt även hur leverantörer kommer att arbeta för att tillgodose det. Kommunen kan även ställa krav på och efterfråga hur den enskildes behov av individuella och enskilda aktiviteter ska tillgodoses.

Kost och hälsa

Livsmedelsverket har tillsammans med Folkhälsomyndigheten tagit fram en broschyr till de som ansvarar för måltider i gruppboheter och serviceboheter.³³ I broschyren anger Livsmedelsverket att personer med funktionsnedsättning har en ökad risk för både fysisk och psykisk ohälsa. Att uppleva att man har en dålig hälsa är mer än tio gånger vanligare bland personer med funktions-

32 Prop. 1992/93:159

33 Uppmuntran till bra måltider (2012) Livsmedelsverket 2012.

nedsättning än i befolkningen generellt.

Kommunen kan ställa krav på och om önskvärt efterfråga hur verksamheten avser att motivera den enskilde och säkerställa att den enskilde ges möjlighet till ett aktivt och hälsosamt liv. Av kravspecifikationen bör det framgå om kommunen efterfrågar boende i form av gruppboende, serviceboende eller annan särskilt anpassad bostad.



Främja hälsa

Stockholms läns landsting har genomfört ett projekt "Hälsofrämjande gruppboende" för att främja hälsosamma mat- och rörelsevanor bland vuxna med lindrig eller måttlig utvecklingsstörning, som bor i gruppboende eller serviceboende. Mer information om projektet finns på www.folkhalsoguiden.se.

Daglig verksamhet (LSS)

Av 9 e § LSS framgår att i insatsen daglig verksamhet ingår också omvårdnad. Kommunen bör ställa krav på att omvårdnaden tillgodoses, samt om önskvärt även hur den kommer att tillgodoses.

Daglig verksamhet bör ha som syfte att bidra till den personliga utvecklingen och att främja delaktigheten i samhället. Ett övergripande mål bör vara att på kortare eller längre sikt utveckla den enskildes möjlighet till arbete.³⁴ Kommunen bör ställa krav på att syftet med insatsen uppnås samt om önskvärt efterfråga en redogörelse för hur det ska uppnås.

Olika inriktningar

Liksom för övriga insatser enligt LSS kan målgruppen variera. Det bör kommunen specificera i sitt underlag. Likaså bör det i underlaget finnas

en specificering av den eventuella inriktning som efterfrågas då det finns en stor variation av inriktningar inom daglig verksamhet. En del verksamheter är mer arbetsinriktade och en del fokuserar mer på aktiviteter.

Verksamheten ska anpassas till den enskildes behov och förmåga. Kommunen bör därmed ställa krav på att verksamheten kan tillgodose detta. I valfrihetssystem är det viktigt att tydliggöra verksamhetens målgrupp och inriktning i informationen om utförarna eftersom den enskilde själv ska välja verksamhet.

Följande information avser insatser för personer med funktionsnedsättning som omfattas av socialtjänstlagen (2001:453), SoL.

I Socialtjänstlagen 5 kap 7 § anges att kommunen ska verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

Boendestöd (SoL)

Boendestöd syftar till att den enskilde ska ges stöd i hemmet för att klara sin dagliga livsföring. Boendestöd skiljer sig från andra insatser i hemmet, i det avseendet att insatsen ska syfta till att personal med ett pedagogiskt arbetssätt ska motivera och stödja den enskilde till ett självständigt liv. Boendestödet bör utformas så att den enskilde har möjlighet att påverka vem som utför stödet samt när det utförs.

Kommunen bör ställa krav på personalkontinuitet samt efterfråga hur den enskilde kommer att ges möjlighet att påverka tjänstens utförande.

34 Prop. 1992/93:159

Kontaktperson (SoL)

Ett av flera syften med insatsen kontaktperson är att den enskilde ska bli mer delaktig i samhällslivet.

Kommunen bör ställa krav på att leverantören ger stöd och utbildning till kontaktpersonen.

Särskilt boende (SoL)

Särskilt boende enligt socialtjänstlagen kan, för målgruppen som vägledningen avser, utformas som ett gruppboende eller ett stödboende. Den enskilde ska ges möjlighet att bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.³⁵

Kommunen bör ställa krav på att boendet ska tillgodose att den enskilde ges möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra. Kommunen bör också efterfråga en redogörelse över hur detta kommer att uppfyllas.

Sysselsättning (SoL)

I Socialtjänstlagen 5 kap. 7 § anges bland annat att kommunen ska medverka till att personer med funktionsnedsättning får en meningsfull sysselsättning. Sysselsättningen bör vara individuellt utformad och ge den enskilde förutsättningar att komma ut i arbetslivet där så är möjligt och önskvärt. Kommunen bör ställa krav på att syftet med insatsen uppnås, samt om önskvärt efterfråga en redogörelse för hur det ska uppnås.

Sysselsättningen kan som daglig verksamhet enligt LSS ha en varierande målgrupp vilket kommunen bör specificera i sitt underlag. Likaså en specificering av den eventuella inriktning som efterfrågas då det finns en stor variation av inriktningar så som arbetsinriktade eller aktivitetsinriktade insatser.

Gemensamt för verksamheterna är att tjänsterna ska präglas av god kvalitet och individuellt utformade insatser.

2.5 ANBUDSUTVÄRDERING OCH TILLDELNINGSKRITERIER (LOU) OCH ANSÖKNINGSPROCESSEN (LOV)

2.5.1 Tilldelningskriterier LOU

Tilldelningskriterierna, det vill säga det som kommer ligga till grund för tilldelning av kontrakt, ska tydligt framgå av förfrågningsunderlaget. Utvärdering av anbud kan baseras på lägsta pris eller det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet.

Är det ett ramavtal som upphandlats ska även fördelningsnyckel, det vill säga hur avrop från ramavtal kommer att ske, framgå.

1. Lägsta pris

Om kommunen väljer att utvärdera anbuden utifrån lägsta pris innebär det att endast priset utvärderas och att kontraktet tilldelas anbudsgivaren med lägst pris. Detta hindrar dock inte kommunen från att ställa höga kvalitetskrav.

2. Ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet

Om kommunen väljer att anta det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kan pris och/eller kvalitetskriterier viktas eller, om viktning inte är möjlig, rangordnas. Det är viktigt att kommunen simulerar den tänkta utvärderingsmodellen. Simulering kan användas bland annat för att avgöra hur mycket mer kommunen är beredd att betala för att uppnå en högre kvalitet.

Utvärdera pris och kvalitet

Anbudsutvärdering med viktning anger hur stor vikt exempelvis priset har i relation till kvaliteten eller hur stor vikt de efterfrågade kvalitativa områdena har i relation till varandra. För att utvärdera kvalitativa krav är SIQs³⁶ modell en av flera modeller som kan användas, se avsnitt 2.5.2 Anbudsutvärdering.

35 Socialtjänstlag 2001:453

36 Institutet för kvalitetsutveckling

Absolut utvärderingsmodell

Det finns olika modeller för utvärdering. En tydlig utvärderingsmodell är den absoluta utvärderingsmodellen. Anbudsgivarnas priser justeras med ett påslag eller ett avdrag beroende på vilken kvalitet som anbudsgivaren erbjuder i sitt anbud. I den absoluta utvärderingsmodellen är ett anbud inte beroende av ett annat anbud.

Exempel på utformning av absolut utvärderingsmodell:

Tilldelningskriterier

- ▶ Pris per dygn
- ▶ Bemanning
- ▶ Fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället

Pris per dygn

Anbudsgivarens pris per dygn.

Bemanning:

a) På boendet finns daglig arbetsledning på plats, värde 300 kr

Fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället (bedömning av kvalitetsredogörelse enligt nedan):

- a) Bra, värde 100 kr
- b) Mycket bra, värde 200 kr
- c) Utmärkt, värde 300 kr

I förfrågningsunderlaget ska kommunen tydligt och transparent ange **hur** anbudsgivaren kan uppnå respektive steg.

Justerat pris

Anbudsgivarens anbudspris minus värdet av Bemanning minus värdet av Fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället.

Ekonomiskt mest fördelaktigt

Det anbud som får det lägsta justerade priset anses vara det ekonomiskt mest fördelaktiga.

Relativ utvärderingsmodell

I den relativa modellen är ett anbud beroende av ett annat anbud. Detta innebär att rangordningen mellan två anbud kan påverkas av vilka andra anbud som lämnats och bli beroende av ”irrelevanta alternativ”. Med det menas att rangordningen mellan de mest konkurrenskraftiga anbuden kan påverkas av ett anbud med ett väldigt lågt anbudspris, eftersom det anbudet kan påverka poängsättningen av alla anbudsgivares pris.

Slumpen kan alltså avgöra vilket av två anbud som ska vinna upphandlingen. Detta genom att prisnivån på ett tredje anbud, vilket i sig aldrig skulle kunna komma ifråga för kontrakt, kan avgöra de övriga anbudens rangordning.³⁷

Utvärdera kvalitet med fast pris

Kommunen kan även sätta en fastställd ersättningsnivå och utvärdera endast kvalitetskraven. Det brukar kallas för ”kvalitetsupphandling”.

Exempel på kvalitetsupphandling (fastställt pris):

Tilldelningskriterier

- ▶ Bemanning
- ▶ Fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället

Pris per dygn har kommunen fastställt i förväg.

Bemanning

På boendet finns daglig arbetsledning på plats, värde 50 poäng.

Fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället (bedömning av kvalitetsredogörelse enligt nedan):

- a) Bra, 10 poäng
- b) Mycket bra, 25 poäng
- c) Utmärkt, 50 poäng

I förfrågningsunderlaget ska kommunen tydligt och transparent ange hur anbudsgivaren kan uppnå respektive steg.

Anbudsgivaren kan högst få 100 poäng. Den anbudsgivare som får högst poäng tilldelas kontraktet.

³⁷ Kammarkollegiet, *Anbudsutvärdering vid offentlig upphandling av varor och tjänster*

2.5.2 Anbudsutvärdering LOU

Kommunen kan välja vilka kvalitetskrav som ska ligga till grund för anbudsutvärdering. Det ska tydligt framgå av förfrågningsunderlaget hur anbuden kommer att bedömas.

Case

Kommunen kan välja att använda sig av case, det vill säga fiktiva fallbeskrivningar, där anbudsgivaren får svara på hur denna avser att hantera den beskrivna situationen.

Exempel på utformning av case:

På ett boende erbjuder verksamheten emellanåt gemensamma måltider. En av de boende uppträder på sådant sätt att samtliga som deltar vid måltiden har svårt att få en lugn och stillsam måltidssituation. Beskriv hur verksamheten avser att hantera den uppkomna situationen sett till samtliga boendes bästa och sett till den enskildes självbestämmande, integritet och möjlighet till gemenskap. Beskriv hur verksamheten arbetar systematiskt med att förebygga utmanande beteenden.

Anbudsgivarens svar är en kvalitetsredogörelse som kan utvärderas med SIQ-modellen, se avsnitt *Utvärdering av kvalitetsredogörelser*.

Utvärdering av kvalitetsredogörelser

SIQ har tagit fram en modell för utvärdering av kvalitet. Kommunen kan i förfrågningsunderlaget ställa frågor som sedan bedöms i tre olika dimensioner:

- ▶ angreppssätt (hur leverantören gör för att)
- ▶ omfattning (i vilken omfattning görs det)
- ▶ utvärdering och förbättring (hur gör leverantören för att utvärdera och förbättra angreppssätten).

Exempel på utformning av fråga:

Hur ska verksamheten tillgodose den enskildes behov av fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället? Hur ska den enskildes önskemål tillgodoses? På vilket sätt arbetar ni för att tillgodose de enskildas individuella önskemål om fritidsaktiviteter och delaktighet i samhället?

Hur svaren på frågorna, det vill säga kvalitetsredogörelserna, bedöms ska tydligt framgå av förfrågningsunderlaget. I SIQ:s modell bedöms svaren utifrån en utvärderingsmatris. I modellen ingår även att bedöma resultat. Detta görs med fördel vid kontraktsuppföljningen.

Andra sätt att bedöma och utvärdera kvalitetsredogörelser i ett anbud kan vara bra/mervärde, mycket bra/stort mervärde, utmärkt/mycket stort mervärde. Det är viktigt att kommunen beskriver tydligt och transparent vad dessa steg innebär och hur de uppnås. Anbudsgivarna ska kunna förstå hur anbudsutvärderingen ska gå till och vad som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontrakt.

Anbudspresentation

I upphandling enligt LOU kan kommunen bjuda in anbudsgivare till en anbudspresentation för att förtydliga delar av sitt anbud. Det kan exempelvis avse frågor om hur den angivna bemanningen stämmer överens med det som anbudsgivaren i övrigt utlovat i sitt anbud.

Mer information om anbudsutvärdering finns i vägledning *Anbudsutvärdering vid offentlig upphandling av varor och tjänster*.



Tänk på

Anbudspresentation ska som upphandlingsprocessen i övrigt präglas av: öppenhet, likabehandling och proportionalitet, ömsesidigt erkännande och icke-diskriminering.

2.5.3 Ansökningsprocessen LOV

Vid konkurrensutsättning enligt LOV sker ingen anbudsutvärdering utan alla leverantörer som uppfyller kraven godkänns. Detta hindrar inte kommunen från att begära in kvalitetsredogörelser för bedömning av verksamhetens lämplighet.

Kommunen bör även ange hur ansökningsprocessen går till, exempelvis om verksamheten ska besökas före ett godkännande och hur lång handläggningstiden bedöms vara.³⁸

2.6 KONTRAKTSVILLKOR

I kontraktstvillkoren ska bland annat betalningsvillkor, ersättning, krav på försäkring, sanktioner vid avvikelser från avtalet så som hävning och uppsägning av avtal anges och regleras. Mer information finns i vägledningen *Avtalsuppföljning av vård och omsorg*.

Vid upphandling enligt LOU kan tillståndsprövning i vissa fall ske först efter avtalstecknande. Det betyder att kommunen behöver utforma avtalet så att avtalet blir giltigt under förutsättning att verksamheten erhåller tillstånd från IVO.



38 Prop. 2008/09:29

Bonus och sanktionstrappa

Om kommunen vill utfärda bonus för uppnådda eller överträffade mål bör även dessa ha angivits i förfrågningsunderlaget och i avtalet.

Om kommunen vid avtalsuppföljningen upptäcker brister är det viktigt att det framgår av avtalet hur kommunen avser att hantera dessa. Finns en sanktionstrappa så ska den följas vid hanteringen av avvikelserna. Sanktionstrappan bör innehålla flera steg så som dialog, prisavdrag, varning, viten, uppsägning av avtal och slutligen hävning av avtalet.

Om kommunen låter bli att utfärda viten, varna eller häva avtal, blir kraven i praktiken verkningslösa. Underlåter kommunen att följa sanktionstrappan vid brister kan det betraktas som ändring av avtalsvillkoren vilket leder till snedvriden konkurrens och att upphandlingen kanske behöver göras om.³⁹

Förändrade behov

Det kan även finnas anledning till att reglera hur tillkommande, tillfälliga och förändrade behov ska tillgodoses. Exempel på sådana behov kan vara en person som bor på boende och inte längre har sysselsättning på dagtid eller av annan anledning är hemma på dagtid. Det kan även innefatta akuta behov så som att ett barn behöver stanna extra dygn på ett korttidshem eller sjukhusvistelser. Ryms det inom den befintliga bemanningen och ersättningen? Hur vill man som kommun reglera detta?

Det är viktigt att reglera ersättningsnivåer och nivåbedömningar samt beskriva hur nivåbedömningar går till och när dessa kan justeras.

39 Jfr EU-domstolens dom den 19 juni 2008 i mål C-454/06 Pressetext.

3. Följa upp

I avtalsuppföljning är det av vikt att följa upp de krav och avtalsvillkor som ställts i förfrågningsunderlaget och i det avtal som tecknats mellan kommunen och leverantören. Det är bra om kommunen redan i förfrågningsunderlaget beskriver tillvägagångssättet för uppföljningen. Uppföljningen kan göras på olika sätt, på olika nivåer samt med olika frekvens beroende på vilket typ av avtal det är.⁴⁰

I avtalsuppföljningen kan även verksamhetsberättelser och uppföljningsrapporter från exempelvis IVO ingå.

3.1 SAMVERKAN VID UPPFÖLJNING

Att samverka med andra kommuner kring avtalsuppföljning kan vara bra för att på ett effektivt sätt använda kommunens resurser. Det är även en fördel att avtalsuppföljningen samordnas för leverantörer som i ett valfrihetssystem är godkända leverantörer för samma typ av tjänster i flera kommuner.

Utifrån ett brukarperspektiv är det dessutom bra att avtalsuppföljningen samordnas eftersom det blir ett färre antal besökare och lugnare miljö i verksamheten vilket kan vara av stort värde för många personer. Vissa verksamheter har målgrupper som är känsliga för frekventa okända besökare.

Det är en fördel om samverkan med andra kommuner planeras tidigt i upphandlingsprocessen i det fall kommunerna väljer att även utforma ett gemensamt förfrågningsunderlag med tillhörande uppföljningsplan.

3.2 UPPFÖLJNING AV VERKSAMHET

En uppföljningsmetod kan vara att besöka verksamheten för att gå igenom de krav som ställts i upphandlingen och säkerställa att de fullföljs. Det kan vara att följa upp krav på verksamhetens utformning, inriktning och bemanning. Utlovad bemanning kan följas upp exempelvis genom att begära in arbetsscheman, bemanningsplan eller sammanställning av totalt arbetade timmar. Det är dock viktigt att ta hänsyn till att bemanningen kan variera över tid utifrån de enskildas behov.

De mervärden som avgjorde att en leverantör tilldelades kontraktet vid en LOU-upphandling och som lagts till i avtalet som särskilda kontraktsvillkor, ska särskilt följas upp.

Vid avtalsuppföljningen är det viktigt att tillvarata biståndshandläggarnas erfarenheter och synpunkter för att få kännedom om hur de upplever att aktuell verksamhet fungerat utifrån biståndsbesluten.

3.3 AVTALSUPPFÖLJNING UTIFRÅN DEN ENSKILDES UPPELVELSE

Biståndshandläggaren och leverantören ansvarar för uppföljning på individnivå. Men vid avtalsuppföljningen bör de enskildas synpunkter och klagomål på verksamheten tillvaratas.

Klagomål och synpunkter

Vid genomgång av inkomna klagomål för respektive verksamhet kan det vara viktigt att beakta att det kan finnas personer som har svårt att föra sin talan och upplever en beroendeställning mot personal och att det därför kan vara svårt att framföra eventuella klagomål och synpunkter.

40 Individnivå, Avtalsuppföljning, Verksamhetsområden, Systemnivå

Brukarundersökningar

De enskilda brukarnas upplevelser kan med fördel tas om hand i avtalsuppföljningen. Det kan ske genom brukarundersökningar, avtalsuppföljningen eller resultat från livskvalitetsmätning där resultatet mäts enskilt men resultaten redovisas på gruppnivå. De områden som kommunen avser att mäta bör vara kopplade till tidigare ställda kvalitetskrav, exempelvis kring bemötande.

Krav på förbättrade resultat i exempelvis brukarundersökningar kan ställas i upphandlingen och mätas under avtalstiden. Krav på resultat kan se olika ut under avtalstiden. Det kan exempelvis vara ökad brukarnöjdhet under avtalsår ett och sedan ökad upplevd livskvalitet år två och så vidare. Detta kan vara kopplat till målrelaterad ersättning eller bonus till leverantören när målen nås. En målrelaterad ersättning som baserar sig på brukarnas upplevelser kan ge mer kvalitetshöjande incitament under hela avtalstiden.

Upplevd livskvalitet

Ett annat sätt att följa upp kan vara att mäta hälso-relaterad livskvalitet. PROM⁴¹ är ett sätt att mäta hur patienterna (i det här fallet brukare) upplever sin livskvalitet efter omvårdnad eller annan intervention (i det här fallet insats).

3.4 Utvärdera upphandlingen

Utöver avtalsuppföljning bör kommunen även utvärdera den genomförda upphandlingen i syfte att kunna förbättra och utveckla kommande upphandlingar. Kommunen kan exempelvis även involvera anbudsgivare i utvärderingen och analysera de frågor som ställts av anbudsgivare under upphandlingsprocessen.

Mer information om avtalsuppföljning och utvärdering finns i vägledning *Avtalsuppföljning av vård och omsorg* som finns att ladda ner från Upphandlingsmyndighetens webbplats.

41 PROM är en förkortning av det engelska uttrycket Patient Reported Outcome Measures, patientrapporterade utfallsmått. Se vidare www.promcenter.se

Källförteckning

Europeiska unionens officiella tidning
eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX:32014L0024

Förordning (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade

Inspektionen för vård och omsorg www.ivo.se/tillstand-och-register/lss-tillstand/

Institutet för kvalitetsutveckling, www.siq.se/SIQmodellen.php

Kammarkollegiet, Anbudsvärdering vid offentlig upphandling av varor och tjänster, 2010

Kammarkollegiet, Dialog och förhandling, 2012

Kammarkollegiet, Ersättningsformer vid upphandling av vård och omsorg, 2012

Konkurrensverket, Avtalsuppföljning av vård och omsorg, 2014

Konkurrensverket, Lagen om valfrihetssystem – en introduktion, 2011

Konkurrensverket,
www.kkv.se/konkurrens/om-konkurrensreglerna/samarbete-som-begransar-konkurrensen/

Konkurrensverket, Upphandlingsreglerna – en introduktion, 2014

Lag (SFS 1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lag (SFS 2007:1091) om offentlig upphandling

Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem

Livsmedelsverket, Uppmuntra till bra måltider, 2012

Myndigheten för delaktighet, Riktlinjer för tillgänglighet - Riv hindren, 2015

PROMcenter, www.promcenter.se/sv/vadarprom/

Regeringens proposition 1992/93:159 om stöd och service till vissa funktionshindrade

Regeringens proposition 2008/09:29 Lag om valfrihetssystem

Riksförbundet FUB, "Ett gott liv" Om bostad och stöd i bostaden, nu och i framtiden, för personer med utvecklingsstörning, 2014

Socialstyrelsen. Alltjämt ojämnt! Levnadsförhållanden för vissa personer med funktionsnedsättning, Socialstyrelsen, 2010

Socialstyrelsen, Bostad med särskild service och daglig verksamhet – en forskningsöversikt, 2011

Socialstyrelsen, Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner – Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning, 2014

Socialstyrelsen, Tillståndet och utvecklingen inom hälso- och sjukvård och socialtjänst – Lägesrapport 2015

Socialstyrelsen, SOSFS 2002:9 Föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna

Socialstyrelsen, SOSFS 2007:10 Samordning av insatser för habilitering och rehabilitering

Socialstyrelsen, SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialstyrelsen, SOSFS 2012:6 Bostad med särskild service för barn eller ungdomar enligt LSS

Socialstyrelsen, SOSFS 2014:2 Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning

Socialstyrelsen, SOSFS 2014:5 Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Socialtjänstlag (2001:453)

Socialtjänstförordning (2001:937)

Stockholms Läns landsting www.folkhalsoguiden.se/gruppbostad

Upphandlingsmyndigheten www.upphandlingsmyndigheten.se

