

Kravspecifikation för upphandling av hemtjänst enligt LOV

Vägledning



Om vägledningen

Funktion och syfte

Vägledningens primära syfte är fungera som ett stöd för kommuner som ska ta fram krav på tjänsten (kravspecifikation) vid upphandling av hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Dokumentet är en del av Kammarkollegiets regeringsuppdrag att utveckla vägledningar för upphandling inom vård och omsorg och ska bidra till upphandlingsstödet arbete att främja den goda affären i offentlig upphandling.

Omfattning

Tanken med vägledningen är att belysa några av de grundläggande områdena där kommunerna bör säkerställa sin kravställning gentemot leverantören utifrån gällande lagar, förordningar och praktiska erfarenheter.

Om informationen

Vägledningen är generellt utformad. Det är därför alltid nödvändigt att identifiera de unika förutsättningarna i den enskilda upphandlingen. Vägledningen ersätter inte att upphandlande myndigheter och leverantörer vid behov inhämtar kompetens för att genomföra upphandlingar på ett rättssäkert och effektivt sätt. Avsikten med vägledningen är således inte att ge svar på oklara rättsfrågor.

Fortsatt arbete

Upphandling enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem är ett nytt upphandlingsförfarande och därmed finns i nuläget begränsade erfarenheter av upphandlingsformen. Vägledningen kommer att uppdateras i takt med praktiska erfarenheter och utvecklingen av domstolspraxis på området. Kammarkollegiets upphandlingsstöd avser att inom ramen för vägledningen samverka och skapa erfarenhetsutbyte med berörda aktörer.

Samråd

Vägledningen har tagits fram i samråd med myndigheter, organisationer och leverantörer som berörs av det nya förfarandet.

Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	3
1.1 Om krav på tjänstens utförande - kravspecifikation	3
1.2 Grundförutsättningar för krav och villkor i LOV	3
2. Definition av tjänsten	4
3. Målgrupp.....	5
4. Krav på tjänstens utförande.....	5
4.1 Krav på ledningssystem för kvalitet.....	5
4.1.1 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning.....	6
4.1.2 Synpunkter och klagomål på verksamheten	7
4.1.3 Fel och brister i verksamheten	8
4.1.3.1 Lex Sarah	8
4.1.4 Samarbete och samverkan.....	9
4.1.4.1 Samverkan kring brukaren	9
4.1.4.2 Samverkan mellan leverantör och kommun	10
4.1.5 Dokumentation	11
4.1.6 Tillgänglighet	11
4.1.7 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling.....	12
4.2 Vidare krav.....	12
4.2.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag.....	12
4.2.2 Förändringar av brukarens behov gällande service och omsorg	13
4.2.3 Oförutsedda behov	13
4.2.4 Sekretess och tystnadsplikt	14
4.2.5 Mat och måltider.....	14
4.2.5.1 Tillagning av mat	15
4.2.5.2 Matdistribution	15
4.2.6 Nyckelhantering.....	16
4.2.7 Hantering av kontanta medel.....	16
4.2.8 Lokal kris- och katastroforganisation	16
4.3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten	17
Källhänvisning	18

1. Introduktion

1.1 Om krav på tjänstens utförande - kravspecifikation

Detta dokument behandlar enbart krav på tjänstens utförande gällande hemtjänst och utgör en särskild bilaga till Kammarkollegiets upphandlingsstöds samlade vägledning för förfrågningsunderlag enligt lag om valfrihetssystem. I den samlade vägledningen återfinns krav på leverantören, kommersiella villkor etc.

Vägledningens syfte är att belysa några av de grundläggande områdena där kommunerna bör säkerställa sin kravställning gentemot leverantören utifrån gällande lagar, förordningar och allmänna råd samt praktiska erfarenheter. Kommunerna har utöver lagens skyldigheter på området ansvaret att själva ställa eventuella ytterligare krav.

1.2 Grundförutsättningar för krav och villkor i LOV

Regeringens proposition (2008/09:29) lag om valfrihetssystem anger att förfrågningsunderlaget i en upphandling enligt LOV ska innehålla villkor för hur kontraktet ska fullgöras och det är viktigt att i förfrågningsunderlaget tydligt ange de krav som ställs på hur verksamheten ska bedrivas.

Viktigt är att den upphandlande myndigheten (vidare kallad kommunen) i sin kravställning beaktar de grundläggande gemenskapsrättsliga principerna om lika behandling, icke-diskriminering, öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet.

Proportionalitetsprincipen, det vill säga att kraven som ställs i förfrågningsunderlaget är rimliga i förhållande till det som upphandlas, är en huvudprincip för kravställning i LOV. Kommunen bör också utforma sina krav så att även mindre leverantörer kan uppfylla dem.¹

Kommunen har rätt att i sitt förfrågningsunderlag ställa så kallade särskilda kontraktsvillkor som rör sociala, miljömässiga och andra villkor. Detta kan exempelvis röra krav kring diskrimineringslagstiftning. Det är upp till kommunen att avgöra om man vill ställa särskilda kontraktsvillkor och i så fall vilka. Viktigt är att kraven är proportionerliga i relation till innehållet i tjänsten.

Lagstiftningen som reglerar verksamhetsområdet styr vissa förpliktelser för verksamheten, men lämnar också utrymme för en upphandlande myndighet att utöver detta ställa specifika eller övriga krav på den verksamhet som bedrivs.

Kommunen kan på olika sätt beskriva vilka krav som ställs på leverantören i samband med den lagstiftning som ska följas. Viktigt att tänka på är att kraven är tydliga och lätta för leverantören att överblicka. Det är också viktigt att uppmärksamma att vissa av Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS) riktar sig direkt till den som utför tjänsten, dvs. leverantören, medan andra riktar sig till den ytterst ansvariga myndigheten, det vill säga kommunen. Kommunen bör i de fall där föreskriften riktar sig till kommunen säkra att de krav som finns i föreskrifterna efterlevs genom att föra in dem som krav i förfrågningsunderlaget.

I kravställningen har kommunen frihet att ställa de krav som anses lämpliga. Kommunen bör fundera över vad man som upphandlande myndighet vill uppnå med sin kravställning.

¹ Regeringens proposition 2008/09:29 *Lag om valfrihetssystem*, s.62.

Vill man som kommun att leverantörerna ska följa kommunens egna rutiner och arbetssätt inom olika områden, eller överlåter man åt leverantören att följa egna upprättade rutiner. Kommunen bör överväga fördelarna och nackdelarna med sin kravställning och vilken effekt den får på leverantören och verksamheten.

tänk på

När kommunen fastställer krav på leverantören är det viktigt att ha klart för sig hur man avser att följa upp kraven och att detta framgår av förfrågningsunderlaget. Tydliga krav gör det också enklare för leverantörerna att bedöma om man vill lämna in en ansökan att delta i valfrihetssystemet eller inte.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens sammanställning över föreskrifter och allmänna råd för kommunal vård och omsorg om äldre.²

2. Definition av tjänsten

Inom begreppet hemtjänst ryms insatser av både servicekaraktär och personlig omvårdnad. Den praktiska hjälpen av servicekaraktär ges exempelvis som städning, tvätt, inköp, post- och bankärenden, matlagning och matdistribution. Den personliga omvårdnaden ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom måltidsstöd, hjälp med den personliga hygien, på- och avklädning, förflyttning, insatser för att bryta isolering och för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet.

Vad som ingår i hemtjänstuppdraget i ett valfrihetssystem ser olika ut från kommun till kommun. Vissa kommuner väljer att dela in tjänsterna i kategorier såsom servicetjänster och omvårdnadstjänster, medan andra väljer att samla alla aktuella tjänster i en kategori. Hur man som myndighet kommer fram till vilka insatser eller tjänster som ska ingå i uppdraget och hur man väljer att dela upp dem grundar sig i olika ställningstaganden som exempelvis strukturella förutsättningar eller politisk vilja.

Kommunen bestämmer själv hur valfrihetssystemet ska vara utformat och vilka tjänster som ska ingå. Grundtanken är dock att kommunens utformning av valfrihetssystemet utgår från brukarens möjlighet att göra egna val. Att en god kvalitet på stödet kring brukaren kan tryggas bör beaktas tillsammans med de lokala förutsättningarna, förväntningarna och målen med ett valfrihetssystem i kommunen. Däri ligger också möjligheten för mindre leverantörer att kunna delta i valfrihetssystemet samt förhoppningar om en mångfald leverantörer.

Väljer kommunen att exkludera vissa insatser eller tjänster från uppdraget såsom larmhantering under dygnet eller larmhantering nattetid är det bra att vara tydlig med detta i förfrågningsunderlaget. Detta för att leverantören ska få en tydlig bild av vad som ingår och inte ingår i uppdraget. Det är också bra att tydligt ange mellan vilka tider som tjänsterna ska utföras. Vilka tjänster som kommunen väljer att inkludera i systemet och hur de delas in

² Socialstyrelsen, *Stimulansbidrag till valfrihetssystem enligt LOV i äldreomsorg, delrapport juni 2010*, bilaga 6 och 7.

reglerar vilka leverantörer som sedan har möjlighet och/eller vill ansöka om godkännande i systemet.

Kommunen bör sedan utforma sina krav på utförandet av tjänsten utifrån de tjänster som kommunen bestämmer ska ingå i valfrihetssystemet och hur de är indelade samt vilka målgrupper som omfattas av tjänsterna. Det kan exempelvis gälla krav på personalens kompetens som bör anpassas utifrån uppdraget. För att kommunen ska få en helhet i valfrihetssystemet och uppnå önskade effekter, är det viktigt att det genom alla delar i systemet löper en röd tråd, från uppdrag till kravställning och sedan till uppföljning.

tänk på

Eftersom hemtjänstuppdraget ser olika ut mellan olika kommuner är det bra att kommunen så tydligt som möjligt beskriver vilka insatser/tjänster som ingår i uppdraget att utföra hemtjänst. Det är också viktigt att det tydligt framgår om tjänsterna är uppdelade i olika kategorier såsom servicetjänster och omvårdnadstjänster och om leverantören har möjlighet att välja att ansöka om att utföra en eller fler av tjänsterna.

tips

Ett sätt att lämna mer information till leverantören om vad som ingår i hemtjänstuppdraget kan vara att hänvisa till kommunala riktlinjer för exempelvis biståndsbedömning i form av en bilaga till förfrågningsunderlaget eller en länk alternativt bilaga på kommunens hemsida.

3. Målgrupp

Kommunen bör i förfrågningsunderlaget beskriva och tydliggöra vilken målgrupp eller vilka målgrupper som kan få ta del av de tjänster som inryms i valfrihetssystemet. Kommunen bör här beskriva vilka brukare som kan få ta del av tjänsterna utifrån om valfrihetssystemet bara gäller för vissa åldersgrupper eller ej, och om det innefattar alla brukare, såsom brukare med psykiska och/eller fysiska funktionsnedsättningar.

tänk på

En tydlig beskrivning av målgruppen gör det enklare för leverantörerna att bedöma om man klarar av uppdraget och/eller vill lämna in en ansökan om att delta i valfrihetssystemet.

4. Krav på tjänstens utförande

4.1 Krav på ledningssystem för kvalitet

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantören att leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete där kontroll och uppföljningar ska kunna göras.

Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2006:11 reglerar bestämmelser om ledningssystem för kvalitet. Kommunen har genom författningen en skyldighet att förutom att inrätta ett eget system också att försäkra sig om att det i verksamheten finns ett system för kvalitetsarbete av tillämpliga delar i (SOSFS) 2006:11. Kommunen bör därför ställa krav på att leverantören ska arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter gällande ledningssystem för kvalitet för att kunna säkerställa sitt ansvar som ansvarig myndighet.

tänk på

Det finns olika möjligheter för kommunen att ställa krav i enlighet med gällande föreskrifter. Vill man som myndighet att leverantören ska följa kommunens egna rutiner och arbetssätt för ledningssystem, eller överlåter man åt leverantören att själv få upprätta egna rutiner och arbetssätt? Kravet på hur stort ett ledningssystem ska vara bör stå i proportion till storleken på uppdraget. Det är också viktigt att formulera kraven tydligt och beskriva hur man som myndighet tänker följa upp att kraven efterlevs.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2006:11 gällande ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.

4.1.1 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantörens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund. Detta innefattar t.ex. vilken kompetens personalen ska ha samt att leverantören ansvarar för deras kompetensutveckling.

Kommunen kan också ställa krav rörande rutiner för introduktion av ny personal samt kompetensutveckling och tillgång till handledning för personalen. Socialstyrelsens föreskrifter reglerar just dessa områden och det är viktigt att kommunen ställer krav på leverantören på ett sådant sätt att kommunen kan säkra att föreskrifterna följs. Kommunen måste även säkerställa att det hos leverantören finns den bemanning som behövs för att utföra uppdraget. Här kan även krav ställas på hur kontinuiteten av personal ska säkras runt brukaren.

tänk på

Kommunen har möjlighet att ställa ytterligare krav kring personal- och kompetensförsörjning för att anpassa efter lokala förutsättningar och politiska mål. Det är dock viktigt att kraven är anpassade efter den aktuella tjänsten.

tips

Kraven ska även överensstämja med de lagar och förordningar som finns på området. Här kan du som upphandlande myndighet ta hjälp av exempelvis Socialstyrelsens handbok för god kvalitet i socialtjänsten.³

4.1.2 Synpunkter och klagomål på verksamheten

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantören att leverantören ska ha rutiner för hantering av klagomål.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 reglerar detta område och det är viktigt att kommunen ställer krav på leverantören på ett sådant sätt att kommunen kan säkra gällande regler.

Kommunen bör ställa krav på att leverantören ska ha rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya eller tillgodosedda behov. Synpunkterna och klagomålen ska leverantören använda för att förbättra rutinerna och kvaliteten för brukarna.

tänk på

Kommunen bestämmer hur man väljer att integrera leverantörens rutiner i kommunens. Vill kommunen att leverantören ska anpassa sig efter kommunens egna rutiner eller ställs krav på att leverantören ska ha egna rutiner? Om leverantören samlar in synpunkter och klagomål enligt egna rutiner bör kommunen fundera över vilka rutiner som ska gälla för hur verksamhetens klagomål och synpunkter kommer kommunen till känna. I vilken omfattning och hur ofta ska denna typ av information rapporteras till kommunen? Kommunen bör även fastställa vad avsikten med den rapporterade informationen är och hur den följs upp på ett relevant sätt.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens skrifter om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.⁴

³ Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*, 2008.

⁴ Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*, 2008.

4.1.3 Fel och brister i verksamheten

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantören att leverantören ska ha rutiner för rapportering av fel och brister.

Socialstyrelsens författningssamling (SOSFS) 2006:11 reglerar verksamheters hantering av fel och brister. Föreskrifterna reglerar att verksamheten har rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Det ska också finnas rutiner för hur vidtagna åtgärder följs upp.

Verksamheten ska vidare kartlägga och analysera vilka fel och brister som skulle kunna uppstå vid planerade förändringar i verksamheten. Kommunen har en skyldighet att försäkra sig om att verksamheten arbetar utifrån gällande regler.

tänk på

Vill kommunen att leverantören ska följa kommunens egna rutiner eller ska kommunen ställa krav på att leverantören ska ha egna rutiner? Viktigt är att kommunen funderar över på vilket vis som leverantören ska återkoppla fel och brister till kommunen och hur detta formuleras i krav.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens handbok om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.⁵

4.1.3.1 Lex Sarah

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantören att leverantören ska ha rutiner för anmälan om missförhållanden.

14 kap 2 § Socialtjänstlagen och SOSFS 2008:10 reglerar anmälan av allvarliga missförhållanden i omsorgen om äldre eller personer med funktionshinder (Lex Sarah). Kommunen bör säkerställa att leverantören följer gällande regler.

tänk på

Leverantören kan ha egna rutiner i enlighet med gällande lagar, föreskrifter och allmänna råd. Kommunen kan annars ställa krav på att leverantören ska följa kommunens rutiner. Viktigt är att kommunen funderar över på vilket vis leverantören ska återkoppla anmälan om missförhållanden till kommunen och hur detta formuleras i krav i förfrågningsunderlaget.

⁵ Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*, 2008.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd gällande Lex Sarah.⁶

4.1.4 Samarbete och samverkan

Det framgår av förarbetena till lagen (prop. 2008/09:29) att kommunen kan ställa krav på leverantörer gällande samverkan med andra vårdgivare.

Samverkansskyldigheten inom socialtjänstens område regleras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 och kommunen bör ställa krav på att leverantören ska ha rutiner för samarbete och samverkan, både internt och externt för att säkerställa arbetet kring brukarens behov och insatser.

Samverkan med andra intressenter för att uppnå bästa möjliga total kvalitet för brukaren, även när den inte regleras i lagar och föreskrifter, är en förutsättning för att stödet kring brukaren ska fungera på bästa sätt. Kommunen bör därför i förfrågningsunderlaget reglera leverantörens skyldighet att samverka om rutiner både inom den egna verksamheten men även med andra såsom t.ex. med primärvården.

4.1.4.1 Samverkan kring brukaren

Kommunen har ett ansvar för att det finns rutiner som tydliggör vem som ansvarar för samarbetet kring brukaren och hur detta ska gå till. Samverkan och samarbete kring brukaren kan gälla mellan leverantören och exempelvis närstående, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer. Samverkan rör även samordning av insatser för habilitering och rehabilitering.⁷

Samverkan handlar också om samverkan med hemsjukvårdsleverantören. Inte minst i frågor som rör delegering och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser såsom hantering och delning av läkemedel, är det viktigt att det finns en tydlig och klar ansvarsfördelning. En kommun eller ett landsting kan ha ansvaret för hemsjukvården och det är den som är ansvarig för hemsjukvården som också ansvarar för att samverkansdokument kring brukaren upprättas.

tänk på

Det är viktigt att det i kravspecifikationen framgår vilka krav som ställs på leverantören i samverkan och samarbete kring brukaren. Det kan exempelvis handla om återkommande uppföljningsmöten, deltagande vid vårdplaneringar och framtagande av vård- och eller rehabiliteringsplaner. Det kan även handla om samverkan med andra leverantörer vid den enskildes byte av utförare etc. Viktigt att tänka på är om kommunen har egna rutiner eller specifika krav som leverantören ska följa och som därmed behöver regleras i förfrågningsunderlage

⁶ Socialstyrelsen, SOSFS 2008:10 Tillämpningen av kap 14. 2 § SoL, 2008.

⁷ Se Socialstyrelsen, Senaste version av SOSFS 2007:10, *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering*, hämtad 2010-10-27 från <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2007-10>.

tips

- Ett tips till kommunen är att analysera och arbeta fram rutiner för kommunen för vilken typ av samverkan som behövs för att säkerställa stödet kring brukaren.
- Ta hjälp av Socialstyrelsens handbok om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS som behandlar samverkan och samarbete.⁸
- Ta hjälp av SOSFS 1997:14 för Socialstyrelsens föreskrifter gällande delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvården.

4.1.4.2 Samverkan mellan leverantör och kommun

Kommunen och leverantören bör samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för tjänstens genomförande och en god omsorg om brukaren. Samverkan kan ske genom exempelvis samrådsmöten eller möten för informationsutbyte, antingen i grupp eller enskilt. Genom kontinuerliga möten mellan kommunen och leverantörer kan parterna utbyta erfarenheter och kunskaper som främjar verksamhetsutvecklingen i stort och säkrar stödet kring brukaren.

tänk på

Kommunen bör ha en rutin för hur samverkan med leverantören eller leverantörerna ska ske. Det är viktigt att det i kravspecifikationen framgår vilka krav som därmed ställs på leverantören kring samverkan. Kommunen bör även tänka över om kraven på samverkan står i proportion till tjänsten som ska utföras och göra en bedömning om omfattningen av samverkan är rimlig utifrån omfattningen av uppdraget och kostnaderna för leverantören för att medverka i samverkan.

tips

- Ett sätt för kommunen att vidarebefordra information till alla leverantörer och skapa en dialog kan vara att bjuda in till återkommande stormöten med leverantörerna. Genom en översiktsplanering för kommande halvår eller år med inplanerade möten kan leverantörerna dessutom i god tid få en överblick över vilka möten som de förväntas delta i.
- Socialstyrelsen har i en studie uppmärksammat att det i flera publicerade förfrågningsunderlag för LOV i hemtjänst inte framgår om leverantörens medverkan i vårdplaneringar eller annan samverkan såsom informationsmöten etc. ersätts ekonomiskt eller inte.⁹ Kommunen bör därför fundera på om och hur dessa typer av medverkan från leverantörens sida ersätts. Är denna typ av medverkan från leverantörens sida inräknad i ersättningen, och står graden av förväntad och kravställd delaktighet och medverkan i proportion till den ersättning som leverantörerna får?

⁸ Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*, 2008

⁹ Socialstyrelsen, *Stimulansbidrag till valfrihetssystem enligt LOV i äldreomsorg, delrapport juni 2010*, s38.

4.1.5 Dokumentation

Skyldigheter gällande dokumentation är reglerade i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och kommunen bör ställa krav på att leverantören ska följa gällande regler för dokumentation. Kommunen bör säkerställa att det i verksamheten finns rutiner för dokumentation av genomförandet av en beslutad insats. Kommunen bör också se till att kraven gör det möjligt för kommunen att sedan följa upp den beslutade insatsen.

Kommunen bör i sin kravställning tänka på hur kraven kring dokumentation formuleras och hur man försäkras sig om att dokumentationen förvaras på rätt sätt. Kommunen får ta ställning till om kommunens egna rutiner för dokumentation ska följas av leverantören eller om leverantören ska ha egna rutiner. Har kommunen en rutin för arkivering som leverantören ska följa bör detta framgå av förfrågningsunderlaget.

Kommunen bör vidare säkra dokumentationen kring hur en beslutad insats ska genomföras praktiskt. Ett sätt för kommunen att säkra detta är genom att ställa krav på leverantören att följa gällande regler för genomförandeplan i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd. Kommunen kan också säkra att leverantören sköter dokumentationen på likvärdigt sätt.

tänk på

Om kommunen ställer specifika krav på hur dokumentation och genomförandeplaner ska upprättas, t.ex. med tider inom vilka planer ska upprättas eller lämnas till denne för kännedom, bör detta framgå i förfrågningsunderlaget.

tips

Ta hjälp av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd gällande dokumentation.¹⁰

4.1.6 Tillgänglighet

För att säkra stödet kring brukaren bör kommunen ställa krav på att det finns arbetsformer för hur verksamheten hos leverantören ska göras tillgänglig i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 för sociala tjänsters tillgänglighet. Det kan t.ex. gälla hur leverantören informerar om sin verksamhet, hur information om hur kontakten mellan leverantören och brukaren organiseras eller hur besöken och hjälpen ska organiseras.

¹⁰ Socialstyrelsen, SOSFS 2006:5 Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS, 2006.

tänk på

Det är upp till kommunen att avgöra vilka krav som ska ställas på leverantören för att denne ska följa gällande lagar och allmänna råd på området. Om kommunen vill ställa specifika krav kring leverantörens arbete med att göra sin verksamhet mer tillgänglig för brukaren bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis röra krav som

- att leverantörens information ska vara tillgänglig på olika språk
- att särskilda regler ska finnas om fasta telefontider när leverantören ska vara tillgänglig för brukarna
- att brukaren ska garanteras en kontaktman/kontaktperson hos leverantören och särskilda krav som ska gälla kring detta såsom kontaktpersonens ansvar och möjlighet att byta kontaktperson.
- krav gällande identifikation för leverantörens personal.

4.1.7 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling

Kvaliteten i socialtjänstens verksamhet ska utvecklas systematiskt och fortlöpande. Socialstyrelsen har tagit fram föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 kring kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling av sociala tjänster. Kvalitetsutveckling är en del i ett systematiskt kvalitetsarbete där det handlar om att både förbättra existerande sociala tjänster, men också att utveckla och konstruera nya tjänster efter brukarnas behov. Kommunen bör i sitt förfrågningsunderlag säkra leverantörens del i kvalitetssäkringen och kvalitetsutvecklingen.

tänk på

Om kommunen ställer särskilda krav på leverantören kring kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling bör detta tydligt framgå i förfrågningsunderlaget. Kommunen kan själv ta fram mätbara mål som leverantören ska uppnå. Kommunen kan också välja att överlåta detta på leverantören att ansvara för. Oavsett hur kommunen väljer att göra ska målen följas upp.

4.2 Vidare krav

4.2.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantören gällande skyldighet att ta uppdrag eller att ta emot alla som väljer leverantören samt brukarens eller invånarens rätt att välja om. Även när uppdraget ska påbörjas bör framgå.

Kommunen bör i förfrågningsunderlaget reglera leverantörens skyldighet att ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak.¹¹ I ett valfrihetssystem enligt LOV är det brukaren som väljer leverantör, och brukaren har också rätt att välja om. Kommunen bör i förfrågningsunderlaget även reglera krav på hur beställning och bekräftelse av uppdrag och tjänster ska ske.

¹¹ Ett kapacitetstak är en möjlighet för en leverantör att begränsa sitt åtagande. Det kan exempelvis vara en gräns för ett visst antal hemtjänststimmar som en utförare förbinder sig att ha kapacitet nog att kunna utföra under en månad.

tänk på

Har kommunen särskilda rutiner för beställning och bekräftelse som leverantören ska följa bör detta framgå. Det kan exempelvis vara krav på hur leverantören ska ta emot beställningar. Det kan också handla om tidsramar för när uppdrag ska påbörjas och eller särskilda krav för vilken part som har betalningsansvaret i situationer när en brukare är utskrivningsklar och leverantören inte kan åta sig uppdraget med en gång.

4.2.2 Förändringar av brukarens behov gällande service och omsorg

För att säkra en god omsorg om brukaren och trygga att brukarens behov säkerställs utifrån biståndsbeslutet krävs att leverantören rapporterar till kommunen när brukarens behov förändras. Detta kan gälla vid tillfälliga förändringar, men även då brukarens behov förändrats i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas. Kommunen bör därför i förfrågningsunderlaget reglera vilka krav som kommunen ställer på leverantören i detta avseende.

tänk på

Ställer kommunen särskilda krav på leverantören för att reglera rutiner för förändringar av brukarens behov, bör detta framgå i förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis handla om tidsramen för hur snabbt leverantören rapporterar ett förändrat behov eller tidsramar för när kommunen anser att en förändring i brukarens behov övergått från att ha varit tillfälligt till att betraktas som permanent. Kommunen kan även vilja ställa specifika krav på rutinen för dokumentation vid ett förändrat behov hos brukaren.

4.2.3 Oförutsedda behov

För att säkra omsorgen kring brukaren bör kommunen ställa krav på leverantören gällande så kallade oförutsedda behov. Det betyder att leverantören ska tillgodose en brukares oförutsedda, utökade behov av stöd och omsorg som inte omfattas av biståndsbeslutet eller i väntan på ett sådant. Sådana oförutsedda behov kan uppstå vid t.ex. akut sjukdom eller olycksfall och ska utföras även om en utförare nått sitt eventuella kapacitetstak.

tänk på

Vill kommunen ställa specifika krav på leverantören gällande oförutsedda behov, ska detta tydligt framgå i förfrågningsunderlaget. Kommunen kan t.ex. reglera tidsramar för hur snabbt leverantören ska kunna möta de utökade behoven (vanligtvis omgående). Kommunen kan också vilja reglera bestämmelser och ersättning för tillfälligt ökade behov hos brukaren.

4.2.4 Sekretess och tystnadsplikt

Socialtjänstlagen (2001:453) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar verksamhetens skyldighet att följa gällande regler för tystnadsplikt och sekretess. Reglerna i offentlighets- och sekretesslagen omfattar dock bara personal i egen regi, och därför måste kommunen säkra krav på leverantören kring sekretess i förfrågningsunderlaget. Kommunen ska ställa sådana krav på leverantören att man kan försäkra sig om att reglerna följs.

tänk på

Om kommunen har särskilda rutiner gällande sekretess och tystnadsplikt som leverantören ska följa ska detta tydligt framgå i förfrågningsunderlaget.



4.2.5 Mat och måltider

4.2.5.1 Tillagning av mat

I de fall leverantören ska utföra tillagning av mat i brukarens kök bör det av förfrågningsunderlaget framgå vilka krav som ställs på utförandet. Det kan exempelvis gälla krav på rutiner för livsmedelshygien eller grundläggande kunskaper i matlagning och/eller näringslära.

tänk på

Oavsett om kommunen har lokala rutiner eller om kommunen vill ställa specifika krav kring tillagning av mat, bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis gälla krav kring att leverantören ska följa de riktlinjer som kommunen upprättat.

4.2.5.2 Matdistribution

I de fall leverantören ska utföra matdistribution, ansvara för tillagandet och eller inköpanDET av matlådor, bör det av förfrågningsunderlaget framgå vilka krav som ställs på utförandet. Detta kan t.ex. handla om krav på att leverantören ska följa Livsmedelsverkets anvisningar.

tänk på

I de fall kommunen har lokala rutiner eller då kommunen vill ställa specifika krav ska detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis vara krav på leveranstider av matlådor, att matlådor ska vara av miljövänliga material eller att leverantören ska kunna tillhandahålla specialkost vid behov.

tips

Ta exempelvis hjälp av Livsmedelsverkets information på området:
<http://www.slv.se/sv/grupp2/Livsmedelsforetag/Vagledning-och-annan-information/> eller SKL:s skrift *Handbok för säker mat inom skola vård och omsorg – Branschriktlinje för kök*.

4.2.6 Nyckelhantering

I de fall som kommunen ställer krav på leverantören gällande nyckelhantering bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis gälla krav på att leverantören ska ha säkra rutiner för hanteringen av brukarens nycklar.

tänk på

Vill kommunen att leverantören ska använda dennes lokala rutiner eller vill ställa specifika krav kring nyckelhanteringen bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan t.ex. gälla krav på hur nycklarna ska förvaras eller särskilda rutiner för ut- och återlämning av nycklar. I de fall kommunen har elektroniska lösningar för nyckelhantering hos brukaren bör detta också framgå av förfrågningsunderlaget.

4.2.7 Hantering av kontanta medel

I det fall som kommunen ställer krav på leverantören gällande hantering av kontanta medel, bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Det kan exempelvis gälla krav på att leverantören ska ha säkra rutiner för hanteringen av brukarens kontanta medel.

tänk på

Om kommunen har lokala rutiner eller policydokument som ska följas eller om kommunen vill ställa specifika krav kring hur kontanta medel ska handhas bör detta framgå av förfrågningsunderlaget.

4.2.8 Lokal kris- och katastroforganisation

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantörer gällande medverkan i katastrofmedicinsk beredskap och krisberedskap.

Kommunen har genom lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap att ansvara för att lagen efterlevs. Detta berör även hemtjänstverksamheten. Kommunen bör ställa krav på leverantören avseende lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller i händelse av en katastrof.

tänk på

Eventuella krav på att leverantören ska följa kommunens kris- och katastrofplan bör framgå av förfrågningsunderlaget. Detsamma gäller om kommunen ställer särskilda krav på att leverantören ska ha egna rutiner och en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning. Viktigt är att kommunen genom sin kravställning kan försäkra sig om att leverantören har en beredskap för dessa typer av händelser så att brukarens stöd kan säkras.

4.3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten

Proposition (2008/09:29) medger att kommunen kan ställa krav på leverantörer gällande uppföljningen av verksamheten. Leverantören ska medverka vid uppföljningen eller bistå kommunen med de underlag som behövs för att denne ska kunna genomföra uppföljningen. Leverantören ska rapportera till nationella och eventuella lokala kvalitetsregister.

Kommunen har en skyldighet att följa Socialstyrelsens föreskrifter gällande uppföljning och utvärdering av verksamheten. För att kommunen ska kunna säkerställa att leverantörens systematiska kvalitetsarbete följs upp och utvärderas, bör kommunen också ställa krav på att leverantören bidrar till detta. Det kan handla om leverantörens egenkontroll av verksamheten men det kan även innefatta krav på leverantören att lämna uppgifter om verksamheten eller vara behjälplig i kommunens egna verktyg och metoder för att bedöma kvaliteten eller vid tillsyn av tillsynsmyndighet.

tänk på

Det är upp till kommunen att bestämma hur dessa krav ska se ut och hur man väljer att integrera leverantörens rutiner i kommunens. Vill kommunen att leverantören ska anpassa sig efter kommunens egna rutiner eller ställs krav på att leverantören ska ha egna rutiner? När leverantören samlar in egna data om verksamheten efter egna rutiner, bör kommunen fundera över vilka rutiner som ska gälla för hur dessa data kommer kommunen till handa.

Kommunen bör också fundera över vilken typ av data som det är relevant att inhämta från verksamheten. Det kan till exempel röra nyckeltal eller verksamhetsberättelser. Har kommunen fasta uppföljningsplaner för verksamheten bör detta framgå av förfrågningsunderlaget. Ställer kommunen krav på deltagande eller genomförande av årliga brukarundersökningar bör detta också framgå.

Kommunen bör även ställa krav på leverantören att lämna de uppgifter som krävs från tillsynsmyndighet eller enligt anvisningar i nationella uppföljningar som bland annat genomförs av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting. Det är viktigt att kommunen tar in data från leverantören i förhållande till tjänstens omfattning.

tips

Som upphandlande myndighet är det bra att göra en plan för hur man avser att följa upp verksamheten. En tumregel är att kraven i förfrågningsunderlaget matchar det som sedan ska följas upp.

Källhänvisning

Regeringens proposition 2008/09:29 *Lag om valfrihetssystem*, riksdagens tryckeriexpedition, Stockholm, 2008.

Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*, 2008.

Socialstyrelsen, *Stimulansbidrag till valfrihetssystem enligt LOV i äldreomsorg, delrapport juni 2010*.

Socialstyrelsen, SOSFS 1997:14 Delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård, 1997.

Socialstyrelsen, SOSFS 2006:5 Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS, 2006.

Socialstyrelsen, SOSFS 2007:10, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering, hämtad 2010-10-27 från <http://www.socialstyrelsen.se/sosfs/2007-10>

Socialstyrelsen, SOSFS 2008:10 Tillämpningen av kap 14. 2 § SoL, 2008.

Sveriges Kommuner och Landsting, *Handbok för säker mat inom skola vård och omsorg – Branschriktlinje för kök*, SKL Kommentus AB, 2009.

Kammarkollegiet
Tel: 08-700 08 00
Fax: 08-20 49 69
upphandlingsstodet@kammarkollegiet.se

Kammarkollegiets nationella upphandlingsstöd ska bidra till en mer effektiv, kvalitetsmedveten och rättssäker offentlig upphandling.

Målet är att konkurrensen på marknaden bättre tas tillvara så att skattemedlen kan användas på bästa sätt till nytta för medborgarna, den offentliga sektorn och näringslivet.

