

21 augusti 2013

Remissvar över "Förslag till förfrågningsunderlag för godkännande av utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem inom vård- och omsorgsboenden"

Diarienummer ALN-2012-0057.30

Bakgrund till förslaget är "Utredning rörande möjligheterna att tillämpa lagen om valfrihetssystem vid upphandling av särskilda boenden". Denna utredning lämnar en del frågor att få svar på, varför våra tankar därom bifogas (Bilaga 1).

Vad gäller förslaget till förfrågningsunderlag vill vi framföra följande:

Förslaget är baserat på erfarenheter från LOU-upphandling och på erfarenheter från andra kommuner. Därför är förslaget som helhet välgrundat. Likväl finns några punkter som föranleder påpekanden och frågor.

Sid 7

1.7.1 Information till enskilda om godkända leverantörer

"Den enskilde kan få information om vilka utförare som finns att välja mellan på flera olika sätt. På kommunens hemsida, www.uppsala.se finns idag information; Hösten 2013 tas ett nytt system i bruk där den enskilde kan jämföra fakta och kvalitetsuppgifter om de boenden som finns att välja mellan. Biståndsbedömarna kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland i samband med att den enskilde ska välja utförare "

Här hänvisas till en tidigare utredning om det kommande systemet. Synpunkter har lämnats till ÄLN/HVK (dat 31/5 2013). Några frågor återstår att besvara i fråga om detta. (Bilaga 2)

"Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföring ska utformas på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar den som påträngande eller i övrigt stötande. "

I samband med uppföljningar borde även utförarnas marknadsföring granskas.

Sid 10:

2.4 Insyn

"Kontoret för hälsa, vård och omsorg och äldreutskottet har rätt till insyn i utförarens verksamhet."

"Förteckning ska upprättas över olika typer av handlingar i verksamheten"

Som kontrollpunkt anføres endast Uppföljning. Men sådan förteckning borde väl medfölja vid ansökan. I listan måste väl också finnas meddelande från skatteverket om eventuella skatteskulder, - Eller görs sådan alltid av HVK innan ansökan behandlas?

Sid 11

3.3 Ekonomisk ställning

"För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska den sökande ha en tillräckligt stabil ekonomi för kunna genomföra uppdraget."

Särskilt noteras att

"Sökande ska ha en stabil ekonomisk/finansiell bas och ha ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget."

21 augusti 2013

En sådan bedömning föreslås endast genomföras i form av uppföljning. Den bedömningen måste rimligen göras innan avtal skrivs! Och att efter en uppföljning reducera ersättningen kan väl rimligen inte vara konstruktivt?

Sid 14

3.8 Krav på miljö och sociala hänsyn

”Verksamheten ska bedrivas politiskt och religiöst obundet.”

Innebörden i praktiken är inte helt klar. Ideella organisationer som driver vårdboende kommer på ett eller annat sätt sätta sin prägel på boendet. En sak är att man inte får neka att ta emot någon boende på religiösa eller politiska grunder. Men i övrigt?

Sid 18

4.1.6 Samverkan

”Utförare ska ingå i lokalt vård- och omsorgscollege”

Vad menas med ”ingå i ett -college”? Det är något som måste klargöras inför ansökan.

Sid 25

4.3.5 Aktiviteter och utevistelse

Vem bestämmer behovet av utevistelse? Det borde finnas en relativt generös gräns för utevistelse innan utföraren kan neka att bistå med utevistelse.

Vad gäller frivilligorganisationers medverkan som stöd vid utevistelser borde på något sätt krävas att utförarna aktivt söker kontakt med sådana organisationer.

Sid 26

4.3.8 Tillgänglighet

”Med tillgänglighet avses utförarens kommunikation och information om sin verksamhet och hur förmedling med brukare, anhöriga och andra berörda går till.”

Under denna rubrik finns bl. a kravet att

”Utförare ska tillgodose att finsktalande brukare kan föra sina kontakter på hemspråket ”

Samt att tolk skall finnas att tillgå för andra språk.

Har var och en rätt till kommunikation med personal på sitt eget hemspråk?

Denna punkt gäller utförarens kommunikation med boende och omvärld. Men på vad sätt säkras den boendes möjlighet till kommunikation med omvärlden? Bredband med IP-telefoni och trådlöst internet borde vara standardutrustning i ett modernt boende.

Sid 29

5.2.1 Ersättning

”Ersättningen, som innefattar momskompensation utgår per vård dygn i vård- och omsorgsboende. Ersättningen år 2013 framgår av nedanstående tabell:”

I tabellen anges priset för omvårdnadsboende till 1800 kr/dygn och för demensboende till 1900 kr/dygn.

Under p5.2.2 framgår att: ”Ersättningsnivåerna beslutas årligen i november månad av äldreutskottet och gäller från varje nytt årsskifte.”

På vilka grunder detta pris kan ändras framgår inte.

21 augusti 2013

Kommer grunden att vara en förhandling med företagen utifrån utvecklingen av utbud och efterfrågan på vård- och omsorgsboende? Kan företagen se frånvaron av kriterier för prisförändringar som en politisk risk och lägga in en riskpremie i sina kalkyler innan man ger sig in i leken?

”Vid besök på landstingets vårdinrättningar och hos myndigheter har landstinget eller anlitad myndighet kostnadsansvar för tolk. I övrigt ska kostnader för tolk ersättas av den som initierat åtgärden.”

Vem betalar kommunikation på hemspråk i den dagliga vården? Anställs personal för särskilda hemspråk hos olika utförare? Förutsätts olika boenden erbjuda olika språklig kommunikation. Om det är upp till företaget att erbjuda tolk finns risk att många språk inte blir kommunicerbara.

Sid 31

5.2.7 Den enskildes kostnadsansvar

“Den enskilde har kostnadsansvar för användning av förbrukningsartiklar ur det bassortiment som utföraren ansvarar för att tillhandahålla, dock max vad som ingår i den enskildes förbehållsbelopp. Avgift på maximalt 120 kr får debiteras den enskilde månadsvis.”

Förklara innebörden.

Ska den enskilde svara för kostnaderna för återställande av anpassad lägenhet? Särskilt relevant är denna fråga i fråga om demensboenden.

Vilka är kraven på förhållandet mellan utförare och boende just i fråga om ansvaret för bostaden? Det borde finnas ett förtydligande som ingår i kraven. Villkoren för att bo när man är svag och sjuk borde vara utförligare än hyreslagens krav.

Sid 32

5.3.5 Hävning

”Om någon av parterna, utförare eller beställare, väsentligt skulle brista i fullgörande av avtal och rättelse inte sker utan dröjsmål efter erinran, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.”

Detta är förstås ett nödvändigt avtalsvillkor. Men hur säkrar kommunen de boendes, d.v.s. brukarnas, vård och omsorg därefter? Att lita på utförare, som fått avtalet hävt eller som konkursat, visar välvilja räcker inte.

Sid 32-33

5.4.1.1 Uppföljning av den utförda tjänsten

Denna punkt anger huvudvillkoret för att avtal av detta slag skall fungera.

Sättet att förklara hur uppföljningen går till kanske kan förtydligas ytterligare? Ingår t.ex. oanmälda besök i arsenalen? Sådana ser vi som mycket viktiga.

Hur säkras uppdragsgivaren d.v.s. ÄLN/HVK sin kompetens och kapacitet att upprätthålla uppföljningen? Kommer systemet med både fritt val och LOV att kräva ytterligare utbyggnad av uppföljningsverksamheten?

Vi vill i detta sammanhang också betona vikten av att utförare håller kontakt med UPS' SÄV-grupper.

Bilaga 1

PM rörande

LOV för vårdboende

Kommentarer till ”Utredning rörande möjligheterna att tillämpa lagen om valfrihetssystem vid upphandling av särskilda boenden”
ÄLN dnr 2012-0057.30.

Utredningen är intressant och upplysande, men frågor återstår. I denna PM ställs frågor båda av allmänt intresse för förståelsen av hur marknaden för vårdboenden fungerar och frågor av med specifik natur.

Sid 11

Om tabellen 6. ”Genomsnittlig ersättning i Stockholm, Lidingö, Nacka och Upplands Väsby”.

Kommun	Omvårdnad	Demens
Lidingö	1907 kr	1907 kr
Nacka	1687 kr	1787 kr
Stockholm	1791 kr	1791 kr
Upplands Väsby	1804 kr	1960 kr
Genomsnitt	1797 kr	1861 kr

Fråga 1: Skillnaden mellan kommunerna är betydande. För omvårdnad betalar Lidingö 220kr/vårddygn än vad Nacka betalar. Skillnaden mellan kommunerna vad avser demensboende är 120 kr/dygn. Stockholm betalar 106 kr/dygn mindre än Lidingö både för omsorgsboende och demensboende. Vad är innebörden av dessa skillnader? Vad kommunen betalar kan både ta sig uttryck i kvalitetsskillnader och skillnader i lönsamhet - om nu inte skillnaderna kan återföras till t.ex. skillnader i hyra, löner eller priser.

Fråga 2: Vidare betalar några kommuner mer för demensboenden än för omsorgsboenden. Varför gör inte alla kommuner det?

Sid 12

Om ekonomisk vinst i ramupphandlade boenden.

”I de ramupphandlade omvårdnadsboendena är den genomsnittliga kostnaden år 2013 per plats och dygn 1 910 kronor i Uppsala (tabell I). I de ramupphandlade demensboendena är genomsnittskostnaden 1 863 kronor. Bägge summorna är högre än genomsnittsansättningen i Stockholm varför det skulle vara ekonomiskt fördelaktigt för ÄLN att införa LOV i de ramupphandlade boendena om ersättningen sattes på samma nivå som stockholmskommunerna.”

Tabell 7. Ekonomisk vinst av att införa LOV i ramupphandlade boenden.

	Omvårdnad	Demens
Genomsnitt fyra kommuner	1 797 kr	1861 kr
Genomsnitt Uppsala	1910kr	1863 kr
Skillnad Uppsala -riket	113kr	2 kr
Antal platser i Uppsala	137	105
Summa	5569712kr	72957kr

Fråga 3: Hur kommer det sig att Uppsala betalade mindre för demensboenden än för omvårdnadsboenden?

Fråga 4: Vilka är de avtalsmässiga förutsättningarna för tänkt reducering av ersättningen till ramupphandlade boenden?

Sid 16

Om ramupphandlat boende och LOV

Ramupphandlingen innebär tidsbegränsade kontrakt. Nu gällande kontrakt löper ut enligt följande tabell.

Tabell 8. Kontraktstider för ramupphandlade boenden

Boende	Utförare	Uppsägning senast	Avtal upphör/ kan gå in i LOV
Andreas And	Stiftelsen Andreas And	kan ej förlängas	2015-03-31
Ebbagården	Diakonistiftelsen	kan ej förlängas	2015-03-31
Liljeforstorg	Förenade care	2014-09-01	2015-06-01
Sandelska huset	Attendo	2013-09-30	2014-06-30
Topelius	Attendo	2014-05-27	2015-02-27

Fråga 5: Finns över huvud taget möjlighet att anlita annan utförare i dessa boenden? Just nu särskilt intressant där kontraktet inte kan förlängas. Vad händer om Attendo inte accepterar en lägre ersättningsnivå enligt LOV? Spel med hög insats?

Sid 17

Om ett företag som har vunnit en entreprenadupphandling skulle gå i konkurs finns alltid möjlighet för ÄLN att ge ett uppdrag till Vård & bildning om att överta driften. Vidare finns ett ska-krav i nuvarande förfrågningsunderlag tärande vård- och omsorgsboenden som gör att nämnden kan inleda förhandlingar med andra företag om att överta driften i boendet. Ska-kravet lyder: "Utföraren åtar sig att efter förhandling stå till förfogande om behov av ny utförare skulle uppstå under tid som åtgår för ny upphandling och driftsättning vid annat boende."

Fråga 6: Tillförs då Vård och bildning samma ersättning som det konkursade företaget haft – även om den varit för liten för att klara driften av det aktuella boendet?

Sid 18

Om alla vårdboenden i Uppsala skulle upphandlats enligt LOV så vore kommunen tvungen att förlita sig på att tillräckligt många vårdboendeplatser skulle byggas av företag villiga att ansluta sig via LOV. Ett vårdboende är en stor investering, både i tid och pengar, och ett företag som investerar i ett nytt boende vill sannolikt känna säkerhet i att det finns en efterfrågan på platser för att genomföra investeringen. Det går därför inte att utesluta att perioder av plats brist skulle kunna uppkomma om alla vårdboenden upphandlas via LOV.

Med det förslag som utredningen presenterar i denna rapport, dvs att LOV och LOU ska tillämpas parallellt, så görs dock bedömningen att ett införande av LOV inte medverkar till ökad platsbrist. Ställningstagandet baseras på att ÄLN också fortsättningsvis kan möta ett ökat behov av platser på samma sätt som har gjorts de senaste åren, dvs genom att initiera att ett boende byggs som sedan konkurrensutsätts via LOU. Vidare är det rimligt att anta den möjlighet som LOV ger till alla presumtiva leverantörer att starta ett boende med en speciell kvalitetsprofilering medför att några boenden startas som annars inte hade startats. Det sistnämnda antagandet innebär att ett införande av LOV enligt utredningens förslag snarare minskar än ökar risken för platsbrist.

Fråga 7: Hur går en sådan initiering till? Skrivelse till Uppsalahem + övriga byggbolag? Som sedan skall ordna både mark och detaljplaner? Och helst få en prisgaranti.

Fråga 8: Varför kan inte kommunen reservera mark i detaljplanen för just t.ex. vårdboende? Är kommunen beredd att inköpa mark för ändamålet?

Sid 18-19

”I nämndens nuvarande förfrågningsunderlag (såväl LOU som LOV) finns skrivningar som ger nämnden rätt att följa upp verksamheten. Om LOV införs för vård- och omsorgsboenden så föreslår utredningen att motsvarande skrivningar införs i förfrågningsunderlaget. Vissa av de kommuner som idag upphandlar vård- och omsorgsboenden enligt LOV, t ex Stockholm och Lidingö, har för övrigt sådana skrivningar i sina förfrågningsunderlag. Lidingö skriver tex att staden har rätt att göra oanmälda besök och rätt att ta del av de underlag som krävs för att kunna följa upp verksamheten.”

Kommentar 1: Fattas väl bara annat! Kontrollen av kvalitén kan aldrig bli heltäckande. Metoderna måste vidareutvecklas. Borde dessutom kompletteras med insyn i företagens ekonomi.

Fråga 9: Hur hålls den boende skadeslös både vid konstaterade brister i behandlingen som vid byte av utförare om någon utförare skulle sägas upp?

Sid 19.

”Ur juridisk synvinkel påverkas inte nämndens möjligheter att häva avtal av om det är kommunen eller det utförande företaget som hyr vårdboendet. Det spelar heller ingen roll om verksamheten är upphandlad enligt LOU eller LOV.”

Kommentar 2: Ur ekonomisk och social synvinkel ändras kommunens situation. Det handlar om våra svagaste medmänniskors väl och ve. Därom kan man inte förhandla. I en situation

13-08-20

Sven-Olov Larsson

där frågan är om att häva avtalet eller låta företaget driva verksamheten vidare med eventuella viten som följd kan hänsyn till de boende spela en mer eller mindre viktig roll. – Fastlagda ersättningar kan kanske rulla på med någon form av indexreglering. Men rimligen hamnar man förr eller senare i förhandlingssituationer. Med dagens få, stora koncerner som i en framtid kan komma att dominera utbudssidan och med de boende som spelbrickor kan kommunen hamna i svag förhandlingsposition – prisutvecklingen blir svår att kontrollera.

Kommentar 3: Ovanstående frågor borde få sitt svar innan reformen sjösätts.

Bilaga 2

Hitta och jämför vård- och omsorgsboenden.

Kommentarer till och frågor om projektplanen.
Följer huvudsakligen punkterna i planen.

2.2 Målgruppen anges vara ”den äldre och dess anhöriga”. Har målgruppen analyseras utifrån det faktum att det handlar om ett webbaserat sökverktyg? D.v.s. vad avses med ”användarvänlig”?

2.5, Avslutskriterier. Tolkar termen som kriterier för att avsluta projektet och sjösätta sökverktyget. Frågor angående kvalitetsmålen:

- ”Jämförelsemått...” Vad avses? Indata i sökverktyget eller har det något med testningen av det innan lanseringen?
- Användartester viktiga, frågan är hur de görs.
- vem ingår i testgrupper?
- hur testas tillgänglighet, användarvänlighet, anpassning till seniora användare (form, färg, typsnitt, gränssnitt, etc.)?
- möjlighet till utskrifter?
- när behövs inloggning? Hur många i målgruppen/testgruppen uppskattas ha e-legitimation?
- utvärdering: hur ska man mäta om tjänsten uppnår sina mål?

Angående grunddata:

Kvalitetsmätt (boenden):

- på vilket sätt samlas data (blankett, samtal, papper, webbenkät, etc.) och hur ofta?
- vad betyder målet med 30 % svarande, vad händer om de blir färre?
- hur ser arbetsflödet ut? D.v.s. hur snabbt publiceras data som samlats?
- när de finns, bör inte kundnöjdheten hos anhöriga också mätas?
- kommer man att ha möjligheten till att kommentera eller betygsätta online?
- hur få med autentiska rekommendationer och omdömen från de som bor på plats?
- hur mäts kundnöjdhet hos dementa?

Data om boende:

- bör man inte veta antal lediga platser?
- ingår inte personalens kompetens i ”kvalitetsmätt”?
- bemanning bör på något sätt framgå, även om den kan variera över tiden
- sjukgymnastik/rehabilitering?
- ”andra språk” än svenska, i faktarutan? (utöver finska)
- utemiljö på balkong/mark?
- läget/adressen är en viktig egenskap, möjlighet att ta fram en kartbild bör finnas.
- bussförbindelser?

Hitta, jämföra besluta

Sökverktyget är ett verktyg för att underlätta att fatta beslut om att välja vård- och omsorgsboende. Ett beslutsstöd med andra ord. Uppsala kommun har idag ett sökverktyg för förskola och grundskola. Den modellen är en tänkbar modell också som beslutsstöd för val av vårdboende.

Ett första steg är att få materialet så presenterat att jämförelser blir möjliga. Det handlar om en stor mängd data som presenteras för varje boende. Följer vi sökverktyget för skolor får vi en lista på skolor med något reklamord tillagt. En knapp ”visa mer” ger varje skolas presentation. Man kan lägga den till en lista på tänkbara alternativ om presentationen verkar attraktiv. Så som skolan presenteras så ryms bara tre alternativ i bredd. Hur gör man om man vill välja bland flera?

Därmed kan man sitta med en lista på tre eller fler skolor/vårdboenden, som skall jämföras och leda till ett val. Det ställer stora krav både på presentationen och på hjälpmedel att jämföra alternativen så att en rangordning blir möjlig utifrån de önskemål och behov som en sökande och/eller dess medhjälpare har. Sådant hjälpmedel bör finnas. Även om hjälp till en rangordning utifrån egna värderingar och presenterade data blir möjlig är det ändå den sökande, med eller utan hjälp, som väljer.

För UPS

/Sven-Olov Larsson

Matthieu Hartig