

Beslutsunderlag och rekommendationer – Förstudie LOU upphandlad hemtjänst i Umeå kommun

Bakgrund

Umeå kommunfullmäktige beslutade september 2025 att byta upphandlingsform från LOV till LOU för hemtjänst. Vid behandling av ärendet i kommunfullmäktige maj 2025 beslutade Kommunfullmäktige att återremittera ärendet (minoritetsåterremiss) med syftet att komplettera beslutsunderlagen med bl. a; att synpunkter inhämtas från berörda anhängorganisationer samt kommunens pensionärsråd och funktionshinderråd och att synpunkter inhämtas från de privata utförare som idag utför hemtjänst inom ramen för LOV. De inhämtade synpunkterna har resulterat i ett förslag till beslut och ett antal rekommendationer inför LOU upphandlad hemtjänst.

Beslutsunderlag

Nämnden

- godkänner förstudierapporten och de slutsatser som presenteras
- ger förvaltningen i uppdrag att utforma upphandlingsdokument och avtal med stöd av rekommendationerna från förstudien

Rekommendationer från förstudien

- Då kvaliteten blir den mest centrala delen av kommande hemtjänstupphandling rekommenderas att hänsyn tas till samtliga lagar, förordningar och föreskrifter inom området. Det behöver ställas höga krav på kvalitet, bemötande, inskolning, kontinuitet, samverkan vilket behöver finnas med i kommande upphandlingsdokument. Språkkrav kommer att lagstiftas under 2026, men det behöver även framkomma hur utföraren ska kommunicera när den enskilde talar ett annat språk än svenska, framför allt vid minoritetsspråk.
- Huruvida krav ska ställas på införande av IBIC och stjärnmärkning behöver tas ställning till, likaså hur uppföljningar ska göras och vilken dokumentation som utföraren behöver tillhandahålla. Tillämpningsanvisningar för rambeslut är under utredning och kommer vara en del av upphandlingsdokumenten och hur man i avtalet kan väva in strävan till självständighet. Det föreslås också ställas krav på att transporttider för personal ska ligga utanför besöken hos den enskilde, och att dessa är rimliga utifrån distanser.
- Beträffande samtliga kvalitetsparametrar behöver det framkomma i upphandlingsdokumentet vilka krav som ställs på uppföljning, redovisning och egenkontroller, för att säkerställa just kvaliteten.
- Förstudien rekommenderar att avtalet utgår från kommunens miljöpolicy vid utformandet av krav. Det blir relevant att överväga att ställa krav på planeringsverktyg som klarar att göra smarta ruttplaneringar. Rekommendationen blir även att dela upp kommunen i zoner i upphandlingen, för att minska bilanvändning.

- Rekommendationen är att en plan läggs för hur arbetet med digital utveckling och implementering bör se ut för samtliga utförare av hemtjänst åren framöver.
- Rekommendation är att i avtalet lägga in möjlighet till förändringar av systemhantering under avtalstiden. Därtill utreda om det går att följa referenskommunerna linje och tilldela de upphandlade utförarna systembehörighet till kommunens gemensamma system, ställa krav i upphandlingen på att använda samma system som kommunen eller genom automatisering nå samma resultat.
- Rekommendationen är att underlaget till upphandlingsdokumentet ser över befolkningsprognos och hemtjänstens volymprognoser inom olika nyckelkodsområden. Med stöd av det därefter fastställer 3 rimliga geografiska områden som vart och ett inkluderar landsbygd och sammanfaller med hemsjukvårdens områden.
- Rekommendationen till upphandlingen blir att inte gå vidare med förslaget att upphandla hemtjänst med särskild inriktning.
- Rekommendationen från förstudien är att fastställa ett antal utförare att upphandla utifrån både valfrihetsaspekten samt möjlighet till samverkan och uppföljning. Utifrån detta föreslås att 3 utförare upphandlas, med 15% av vardera av den totala hemtjänstvolymen. Det medför att kommunala hemtjänsten har en volym på 55% vilket skapar en stabil kommunal hemtjänst samt ger externa utförare en volym som kan gynna ekonomisk hållbarhet.
- Rekommendation på krav i upphandlingsdokument och avtal; kopplingen mellan ersättningsmodell och förutsättningar, villkor och krav, ska vara väl beskrivna. Ersättningsmodellen ska inkludera alla insatser som ingår i upphandlingen och ska vara enkel och tydlig att förstå för utföraren av hemtjänst. Mål, mått och uppföljning av desamma måste vara tydliga i avtalet.
- Rekommendation är att lägga in jämställdhet som kvalitetsfaktor i upphandlingen. Utförare som kan visa på ett aktivt jämställdhetsarbete ska premieras i utvärderingen/ urvalet.
- Rekommendation är även att premiera heltid som norm, för att möjliggöra för anställda att kunna försörja sig på sina jobb.
- Rekommendationen är att det i avtalet tydligt framgår vilka egenkontroller, uppföljningar och granskningar som regelbundet ska genomföras. Konsekvenstrappa och sanktioner ska tydligt framgå i avtalet.
- Det rekommenderas att upphandlingen beaktar och undersöker möjligheten att ställa krav på loggning av besök och ifall det ska tillhandahållas av kommunen eller krav ställas på utförarna att ha egna system för loggning.