

Sammanställning av förstudie

Ansvarig för förstudie:

Carina Nylander & Ida Bergström

Upphandlare:

Patrik Sandström

- Övergång från LOV till LOU som
upphandlingsform för hemtjänst i
Umeå Kommun

Detta har vi gjort!

Dialog med intressenter och aktörer

- Kommunikationsplan och FAQ (vanliga frågor och svar)
- Information - Umeå pensionärsråd UPR och Umeå funktionshindersråd UFR
- Medborgar-/Invånardialog fysiskt och digitalt
- Samråd och dialog med intresseorganisationer; pensionärsföreningar, funktionshindersföreningar, anhörigföreningar
- Verksamhetsdialog med;
 - Hemtjänstutförare (aktuella och presumtiva)
 - Hälso- och sjukvård/Hemsjukvård
 - Myndighetshandläggare
- Samråd med fackliga organisationer
- Dialog med övriga intressenter;
 - Kommunens jurister och säkerhetssamordnare, Polisen, Försvarsmakten, MSB etc.
 - Digitalisering och IT-säkerhet
 - Region Västerbotten
 - Jämställdhetsstrateger, minoritetssamordnare, skadligt bruk och beroende, våld i nära relation och barnperspektivet
- Studier och kontakt med referenskommuner som genomfört/genomför LOU i hemtjänst

Fokusämnen i samråd/dialog!

- Kvalitet & Kontinuitet & utbildningskrav
- Hållbarhet & Miljö
- Digitalisering & IT verktyg/system
- Geografiska områden
- Valfrihet av utförare, service & omvårdnad
- Antal utförare & Volym
- Ersättningsmodell & Ramtid
- Jämställdhet och jämlikhet
- Välfärds kriminalitet/Brottslighet
- Övrigt



Kvalitet & Kontinuitet & utbildningskrav

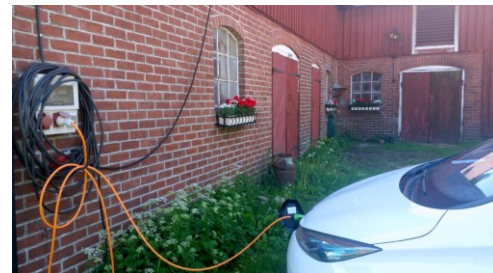
- Kvalitet är viktigast och i det innefattas bemötande; krav i upphandlingen på bemötande/bemötandekod
- Kontinuitet vilket leder till trygghet
- Personcentrering och självbestämmande
- Fokusera på värdeskapande tid hemma hos den enskilde, ej på bilkörande
- Flexibilitet inom hemtjänsten, kunna tillgodose föränderliga behov
- Aktuell genomförandeplan och vårdplan används samt följs upp
- God dokumentation med önskan om gemensamt systemstöd för att underlätta
- Grundläggande baskunskaper i inskolning innan arbete (förflyttning, bemötande, målgruppsanpassat ex. demens osv)
- Kontinuerlig fortbildning av personal
- Acceptabla kunskaper inom svenska. Kunskap/digitala hjälpmedel för att möjliggöra kommunikation på andra språk (framförallt minoritetsförvaltningspråk)
- Ledningens kompetens
- Rutiner som ska vara kända av samtliga inom verksamheten
- Jobba vardagsrehabiliterande tillsammans med den enskilde, inte åt
- Ta hänsyn till yrkesarbetandes andra förutsättningar (livspussel)
- Samverkan med andra aktörer kring den enskilde
- Vikten av att ha med anhörigperspektivet
- Barnperspektivet

Kvalitet - rekommendationer

- Hänsyn till samtliga lagar, förordningar och föreskrifter
- Höga krav på kvalitet, bemötande inskolning, kontinuitet och samverkan
- Språkrav lagstiftas under 2026, dock även krav på hur utföraren ska kommunicera på andra språk, framförallt minoritetsspråk
- Ställningstagande till om IBIC och stjärnmärkning ska ingå i upphandlingen
- Uppföljningar och dokumentation till stöd för denna
- Tillämpningsanvisningar för rambeslut
- Transporttider för personal utanför besök hos enskild
- Tydliggöra uppföljning av kvalitet – redovisning och egenkontroller

Hållbarhet & Miljö

- Klimat ska tas hänsyn till genom att ställa krav på miljöbilar och liknande
- Indelning av kommunen i zoner/ områden utifrån miljömässiga skäl
- Ska ej medföra att det inte finns valfrihet
- Hållbarhet som mål för verksamheterna - det ska vara möjligt att bedriva hemtjänst med god kvalitet, socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbart



Hållbarhet och miljö - rekommendationer

- Att avtalet utgår från kommunens miljöpolicy vid utformandet av krav
- Överväga att ställa krav på planeringsverktyg som klarar att göra smarta ruttplaneringar
- Dela upp kommunen i zoner i upphandlingen, för att minska bilanvändning

Digitalisering & IT verktyg/system

- Samma/ likvärdiga krav på digitalisering för externa utförare som kommunen så att hemtjänsttagaren har lika möjlighet till digitala insatser
- Inte lägga all digitalisering inom kommunen
- Premiera att man delar med sig av utveckling inom området
- Systemstöd likvärdiga och gärna möjliga att dela med varandra för samverkan mellan olika yrkesgrupper för hemtjänsttagarens bästa



Digitalisering och system – rekommendationer

- Att en plan läggs för hur arbetet med digital utveckling och implementering bör se ut för samtliga utförare av hemtjänst åren framöver
- Att i avtalet lägga in möjlighet till förändringar av systemhantering under avtalstiden
- Att utreda om det går att 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

Geografiska områden

- Delade röster, merparten har förespråkat geografisk uppdelning på något sätt
- Önskemål om att geografin medför mindre områden, efterlikna mindre kommuner
- Eventuellt fler utförare inom centrala Umeå
- Möjliggöra valfrihet även på landsbygd
- Svårt för utförare att få ekonomisk bäring ifall utförare ska utföra i hela kommunen
- Synka geografiska områden för hemtjänst med hemsjukvårdens



Geografiska områden - rekommendationer

- Se över befolkningsprognos och hemtjänstens volymprognoser inom olika nyckelkodsområden
- 3 rimliga geografiska områden som vart och ett inkluderar landsbygd och sammanfaller med hemsjukvårdens områden

Valfrihet av utförare, service & omvårdnad



- Valfrihet – att kunna välja bland olika utförare bör vara möjligt i hela kommunen
- Har delvis framkommit åsikter om att dela upp serviceinsatser och omvårdnad, men kontinuitet med färre personal värderas högre
- Delvis framkommit önskemål om upphandla målgruppsanpassad hemtjänst (såsom hemtjänst för personer med kognitiv svikt/sjukdom), men det har inte varit entydigt

Valfrihet av utförare - rekommendationer

- Att inte gå vidare med förslaget att upphandla hemtjänst med särskild inriktning

Antal utförare och volymer

- Valfriheten är viktig
- Önskat antal utförare har varierat i olika dialoger
- För kontroll och samverkan framhålls behov av ett färre antal utförare
- För valfriheten framhålls behov av fler 3-5 utförare som antingen genomför i hela centrala Umeå eller i zoner
- Önskemål om att möjliggöra för idéburna/ icke vinstdrivande företag
- För liten volym kan innebära sämre ekonomiska förutsättningar
- Den kommunala hemtjänsten behöver ha en viss volym för att kunna möta upp eventuella avslutade avtal

Utförare och volymer - rekommendationer

- Att fastställa ett antal utförare att upphandla utifrån både valfrihetsaspekten samt möjlighet till samverkan och uppföljning
- Att 3 utförare upphandlas, med 15% av vardera av den totala hemtjänstvolymen
- Den kommunala hemtjänsten tilldelas en volym på 55% vilket skapar en stabil kommunal hemtjänst samt ger externa utförare en volym som kan gynna ekonomisk hållbarhet

Ersättningsmodell & Ramtid

- Önskemål om flexibilitet i tiderna, ej lika styrt som nuvarande modell
- Tydliga förutsättningar och krav i upphandlingsdokumentet
- Mål, mått och uppföljning måste vara tydliga
- Kvalitetsbonus/prestationspeng – är önskvärt - det ska premieras att jobba med vissa, av kommunen, uppställda mål



Ersättningmodell, ramtid - rekommendationer

- Att 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

Jämställdhet och jämlikhet

- Jämställdhet som kvalitetsfaktor i upphandlingen (ska premieras att ha ett aktivt jämställdhetsarbete)
- Likvärdighet i tätort och landsbygd för hemtjänsttagare och personal
- Genomförandeplan som verktyg för att säkerställa jämställdhet och jämlikhet i insatserna till hemtjänsttagaren
- Genom personcentrering kommer man långt i ett respektfullt bemötande utifrån kultur, språk, religion och så vidare
- Erbjudas möjlighet till inflytande och skapa relationer med den som utför insatsen
- Viktigt att jobba för att personal ska ha möjlighet att försörja sig på sitt arbete, heltid som norm

Jämställdhet, jämlikhet - rekommendationer

- Att lägga in jämställdhet som kvalitetsfaktor i upphandlingen. Utförare som kan visa på ett aktivt jämställdhetsarbete ska premieras i utvärderingen/ urvalet
- Att premiera heltid som norm, för att möjliggöra för anställda att kunna försörja sig på sina jobb

Välfärds kriminalitet/Brottslighet

- Bättre uppföljning av avtal från kommunen
- Tydligare vad som ska följas upp, kontrollera kvalitet
- Det ska vara enkelt och tydligt vad utföraren ska förse kommunen med vid behov, för att möjliggöra uppföljning
- Tydligare villkor för fakturering
- Det ska framgå via taggar eller dylikt att enskilda har fått besök
- Sanktioner vid misskötsel

Välfärds kriminalitet - rekommendationer

- Att det i avtalet tydligt framgår vilka egenkontroller, uppföljningar och granskningar som regelbundet ska genomföras
- Konsekvenstrappa och sanktioner ska tydligt framgå i avtalet
- 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