

Handläggare
Gunnel Altin
Telefon: 08 508 24 020**Till**
Skärholmens stadsdelsnämnd

Avtalsuppföljning 2013, av stadsdelsnämnden upphandlade verksamheter

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsförvaltningen godkänner rapport om avtalsuppföljning av upphandlade verksamheter för 2013.

Kerstin Sandström
StadsdelsdirektörSusanne Leinsköld
Tf. administrativ chef

Sammanfattning

Avtalsuppföljning av leverantörer som upphandlats av stadsdelsnämnden har skett enligt plan 2013. Sammanfattningsvis kan konstateras att stadsdelsförvaltningen har ett gott samarbete med de upphandlade företagen som inom ramen för gällande avtal levererar service, insatser och verksamhet.

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har enligt kommunallagen att följa upp upphandlad verksamhet liksom egen-regi-verksamhet. I Skärholmens stadsdelsförvaltning sker en frekvent avtalsuppföljning enligt gällande lagar och reglementen i enlighet stadsdelsförvaltningens ledningssystem för all upphandlad verksamhet. System för avtalsuppföljning regleras i avtalet samt genom en agenda för uppföljning som undertecknas i samband med avtalets undertecknande. Därutöver genomförs en ekonomisk kontroll av bolagen, vid Upplýsningscentralen.

I ledningssystemet för all upphandlad verksamhet sker uppföljning ca 2 gånger per månad med leverantören avseende avtalsöverenskommelser och leverans av produkt/tjänst, i syfte att verka för hög grad av nöjdhet hos brukare och nyttjare. Dialog förs alltså kontinuerligt med leverantören för att förebygga fel och risker i leveranserna samt för att snabbt vidta åtgärder när avvikelser sker.

Flera avtal gick ut under 2013, och nya avtal trädde i kraft:

- Avtalet med MIAB och Adlersons som svarat för stadsdelens lokalvård, upphörde vid årsskiftet 2013/2014, ny upphandling har genomförts.
- Måltidsleverantören Magnolia, Stora Sköndal, upphörde 2013-09-30, och ny upphandling har genomförts. Upphandlingen överprövades till både förvaltningsrätt och kammarrätt, där stadsdelsförvaltningen fick rätt. Restaurang Magnolia övergick till ISS Facility Service AB, som fortsatte leverera måltidsservice tills nytt avtal träder i kraft 1 februari 2014.
- Förebyggande insatser för barn, unga och deras familjer upphörde 2013-09-30, därefter anlitar stadsdelsförvaltningen stadens gemensamt upphandlade leverantörer för sociala insatser.
- Upphandling av Trygghetslarm till fastigheten Frösätra är slutförd och avtalet började gälla den 1 november 2013.
- Upphandling av Fritidsverksamhet genomfördes 2013, en andra gång efter en överprövning till förvaltningsrätten. Avtalet med vinnande anbudsgivare Stiftelsen KFUM Söder Fryshuset trädde i kraft den 15 november 2013.

Stadsdelsnämnden har under 2013 förvaltat pågående avtal med 7 upphandlade leverantörer, avvecklat 3 avtal och en egen-regi-verksamhet och genomfört 4 nya upphandlingar. Det samlade kontraktsvärdet, av stadsdelsnämndens upphandlade leverantörer uppgår till ca 185 mkr, för avtalsperioderna.

Ärendet

Ärendet avser redovisning av uppföljning av upphandlade verksamheter 2013. Varje verksamhet redovisas var för sig.

Redovisning av avtalsuppföljning per leverantör under 2013

Servicejänster, städ

Avtalsområde: Städ, äldreomsorg och kontor

Leverantör: Adlersons fönsterputs AB

Avtalstid: 2010-01-01 – 2011-12-31. Förlängningsklausul om 1 + 1 år längst tom 2013-12-31

Kontraktsvärde: 8 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 9 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kvalitetsuppföljningar har skett vid respektive verksamhet/adress 8 ggr, dvs genomgång av lokalerna för uppföljning av städkvalitén vid de olika adresserna (Sätra vob, Storholmsgatan, Vårbergsplan, Servicehuset, Måsholmstorget, Kungssätravägen, Bodholmsplan).

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Synpunkter på städningen sänds direkt till leverantören för åtgärd.
- Enkätundersökningar av nöjdhet har genomförts vid Bodholmsplan 4 ggr, dialog har förts om nöjdhet vid Sätra vob.

Aktuella frågor under året:

- I det fall avvikelser av städkvalitén inträffat har Adlersons direkt vidtagit åtgärder.
- Kvalitetsförbättrande åtgärder och service. Adlersons har förmedlat hur företaget arbetar och den utveckling som sker inom företaget och deras utbud av tjänster och service.
- Ytor. Under året har förändringar av ytor pga ombyggnader och verksamhetsflyttningar varit. Detta har reglerats i avtal.

Synpunkter och klagomål: Synpunkter har framförts direkt till Adlersons som vidtagit åtgärder.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Upplysningscentralen, Bolagsverket och Skattemyndigheten vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Stadsdelsförvaltningen anser att avtalet följs, efterfrågade tjänster levereras och avvikelser hanteras.

Servicejänster, städ*Avtalsområde:* Städ, förskolor och fritid*Leverantör:* MIAB städ*Avtalstid:* 2012-01-01 – 2013-12-31.*Kontraktsvärde:* 5 mkr*Uppföljning under året:*Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 11 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kvalitetsuppföljningar har skett vid förskola/fritid av städledare och ansvarig vid förskola och fritid varje månad och vid behov under året.
- Uppföljning av kvalitetsuppföljning har skett för samtliga förskolor och vid fritid ca 7 ggr under året.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Uppföljning har skett vid kvalitetskontrollerna och kontinuerligt vid avvikelserapportering.

Aktuella frågor under året:

- Städ kvalitén. Avvikelse inträffar, väsentligt är att avtalsparterna snabbt vidtar åtgärder. Stadsdelsförvaltningen anser att MIAB vidtagit åtgärder när avvikelser inträffat.
- Samarbetet mellan leverantör och förskolorna för rena och fina förskolelokaler.

Synpunkter och klagomål: Städ kvaliteten. Avvikelse inträffar, väsentligt är att avtalsparterna snabbt vidtar åtgärder. MIABs arbetsledare har visat hög grad av service och angelägenhet att snabbt vidta åtgärder och rätta till eventuella brister. MIAB har vidtagit åtgärder som personalbyte, utbildning, utökat antalet städtimmar vid vissa förskolor, byten av städtider, reducerade priser, och extra städning. Stadsdelsförvaltningen anser att MIAB vidtagit åtgärder när avvikelser inträffat. Någon förskola har trots vidtagna åtgärder inte varit fullt nöjda med städningen.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Upplysningscentralen, Bolagsverket och Skattemyndigheten vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Stadsdelsförvaltningen anser att avtalet följdes och efterfrågade tjänster levererades.

Servicejänster, måltider

Avtalsområde: Kost, äldreomsorg och socialpsykiatri

Leverantör: Restaurang Magnolia, Stiftelsen Stora Sköndal

Avtalstid: 2011-10-01 – 2012-09-30. Förlängningsklausul om 6 mån + 6 mån, som längst tom 2013-09-30.

Kontraktsvärde: 10 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 5 ggr
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kostråd genomfördes ej under 2013, leverantören avbokade pga att kostchef slutade sin anställning.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Ingen brukarenkät genomfördes 2013 med anledning av avtalets upphörande 1 september.

Aktuella frågor under året:

- Kostkvalitet
- Leverans och logistik

Synpunkter och klagomål: Goda omdömen om måltiderna har givits av de äldre. Matsvinnet är lågt på grund av att all mat äts upp. Efterfrågan på måltider från Stora Sköndal och från äldre som erhåller hemtjänst i Skärholmen, har ökat.

Seriositet och ekonomi: Förfrågan gjord vid Upplysningscentralen, Bolagsverket och Skattemyndigheten vilket inte visade på några anmärkningar.

Sammanfattning: Stadsdelsförvaltningen anser att Måltidsservicen och leveranserna fungerade utmärkt. Avtalet följs, efterfrågade måltider levereras med gott betyg på maten. Avvikelse hanteras snabbt när de uppstår. I vissa frågor har leveransen överträffat överenskommelser i avtal avseende andel ekologisk mat, samt flexibilitet och skräddarsydda lösningar för stadsdelens behov. De äldre uttrycker att måltiderna är goda.

Efterfrågan på måltider vid öppna hemtjänsten ökade i samband med att leverantören fick avtalet från ca 20 portioner/dag till ca 35-45 portioner/dag, ca 85-100% ökning.

Servicejänster, Trygghetslarm

Avtalsområde: Trygghetslarm till fastigheten Frösätra, Sättra vård och omsorgsboende äldreomsorg och socialpsykiatri

Leverantör: Viser AB

Avtalstid: 2013-11-01 – 2017-10-31. Förlängningsklausul om 1 år + 1 år, som längst tom 2019-10-31.

Kontraktsvärde: ca 4 mkr

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning/introduktion och uppstart av avtalet 4 ggr
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kontinuerliga samtal, på plats har pågått under året för installation och uppstart.
- Utbildning har givits till samtlig personal inför uppstarten samt därutöver riktade utbildningar.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Dialog om Trygghetslarmets funktionalitet pågår i samband med installation och uppstart.

Stadsdelsnämnden har under våren upphandlat ett digitalt Trygghetslarm till fastigheten Frösätra, där Sättra vård- och omsorgsboende och Frösätra gruppboenden ligger. Viser AB vann avtalet. Avtalet startade 1 november 2013, när fastighetsägaren Micasa slutfört fiberanslutning till fastigheten och alla lägenheter och allmänna utrymmen, samt all installation av trygghetslarmet skett.

Upphandlingen av Trygghetslarm till Sättra vård- och omsorgsboende för äldre, är en innovationsupphandling som innebär att Skärholmens stadsdelsnämnd gör ett generationsskifte med en övergång från analog till digital teknik i kombination med telefoni. Detta för att i realtid säkerställa trygghet och säkerhet för äldre vid Sättra vård- och omsorgsboende. Systemet möjliggör detaljerad och faktabaserad uppföljning av trygghet och säkerhet för personal, boende och anhöriga, det är enkelt att se var kollegorna befinner sig och vem som hanterar vilket larm, vilket kan vara livsavgörande i akutsituationer. Därutöver möjliggör

fiberanslutningen att den boende själv kan välja vilken tjänsteleverantör av telefon, internetkapacitet och tv-kanaler man vill prenumerera på.

Trygghetslarmet är installerat men ej till 100% i drift på grund av att uppstartfrågor både av teknisk som kunskapskaraktär. Stadsdelsförvaltningen beslutade att samtidigt integrera telefonin i samma telefon som Trygghetslarm. Denna tekniklösning har påverkat driftstarten på grund av utbildningsbehov och insatser avseende tekniklösningen. Åtgärder vidtas kontinuerligt och säkerheten för de äldre är säkerställt genom back-up-system .

Sammanfattning: Stadsdelsförvaltningen konstaterar att samverkan mellan alla aktörer för att implementera ett nytt digitalt Trygghetslarm har gått bra. Stokab som svarat för fiberanslutning till fastigheten, Micasa som svarat för installation av fiber till varje lägenhet och allmänna utrymmen samt Viser AB som svarat för att installera Trygghetslarm på fibertekniken har fungerat väl. Vid all uppstart av nya verksamheter/avtal uppstår frågeställningar att hantera. En frekvent och transparent kontakt mellan alla aktörer är väsentlig för att starta upp en ny och i detta fall komplex teknik är nödvändig. Även Telia och stadens formella kontakter med dem har involverats avseende implementering av telefoni i telefonen. Fortfarande återstår frågor att lösa innan allt fungerar optimalt, men genom god och nära samverkan hanteras varje frågeställning för åtgärd.

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Daglig verksamhet för personer med funktionsnedsättning

Leverantör: Homsan AB

Avtalstid: 2010-01-01 – 2012-12-31, 1 + 1 år, längst tom 2014-12-31

Kontraktsvärde: 85 mkr

*Uppföljning under året:*Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 9 ggr
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Biståndsbedömnarna följer upp på individnivå.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Brukarundersökning har genomförts av staden för 2013.

Några resultat från Homsans verksamheter:

Utflyttad verksamhet: Ökad nöjdhet avseende den dagliga verksamhetens innehåll (88%), respekt och möjligheten att lära sig nya saker jmf med 2012. Minskad nöjdhet redovisas för om och hur man får personligt stöd samt möjligheten att pröva nya arbetsuppgifter.

87% av deltagarna har besvarat enkäten, i 14% har enkäten besvarats av anhörig/god man.

Ålgryte: 92% är nöjda med den dagliga verksamheten. 100% anser att de får respekt och det stöd de behöver, trygghet och trivsel samt möjligheten att pröva nya arbetsuppgifter har sjunkit något. 67% av deltagarna har besvarat enkäten, i 33% har besvarats v anhörig/god.

Måsholmen: Nöjdheten över den dagliga verksamheten har sjunkit från 82% till 71%. Trygghet och trivsel samt möjligheten att lära nya saker har sjunkit något. Analys visar att förändringarna i samband med att en grupp deltagare flyttade från Måsholmen till Mälarslingan 2013, kan ha påverkat upplevd kvalitet negativt, då kontinuitet är en viktig faktor för trivsel och trygghet. 100% anser att de får respekt och det stöd de behöver. 14% av deltagarna har fått hjälp med att besvara enkäten, 86% har besvarats av anhörig/god man.

Mälarslingan: Denna verksamhet för personer med autism och beteendeproblematik startades 2013, vilket innebär att inga jämförelser kan göras med 2012. Det tar en tid innan nya

verksamheter är fullt ut etablerade och de nätverk och rutiner som behövs runt deltagarna är på plats.

Analys och utveckling: Resultatet är generellt högre för 2013 jämfört med 2012. Måsholmen delades vid årsskiftet 2012/2013 till två enheter Måsholmen och Slingan vilket inneburit nya stödpersoner och kontakter för deltagarna och deras anhöriga vilket troligtvis påverkat nöjdheten. På Måsholmen och Slingan är det få deltagare som själva fyllt i enkäten, de har fått hjälp av anhöriga/gode män.

Mål för 2014 är att öka nöjd kundindex, bland annat en tydligare och mer frekvent information till anhöriga.

Nyckeltal för Homsan AB:

	Jan 2010	Jan 2011	Jan 2012	Mars 2013	Augusti 2013	Dec 2013
Antal deltagare	95	98	91	81	84	84
Antal anställda	46	43	46	45	40,7	41
Personal/deltagare	0,48	0,44	0,51	0,56	0,48	0,49

Kommentar:

Sex nya deltagare har tillkommit och lika många har slutat varav en avlidit och tre bytt bostadsort. Antalet anställda varierar under året utifrån deltagarnas nivå. Personalomsättningen är låg.

Personaltätheten varierar beroende på deltagarnas behov av stöd och insats.

Sammanfattningsvis: Homsan AB genomför och utvecklar verksamheten i enlighet med överenskommelser i avtal och verksamhetsplan för 2013. Under 2013 har Slingan, en verksamhet för personer med autism och beteendeproblematik startat. Andra nya verksamheter som erbjudits deltagarna är plats för utflyttad grupp i Hangarshop (second-hand), hunddagis och från hösten 2013 har möjlighet att delta i en grupp på Mälarhöjdens ridskola i Sättra erbjudits deltagarna. Dessa verksamheter har startat för att tillgodose behov och önskemål från deltagarna.

Stöd till eget arbete ges till deltagare som står nära arbetsmarknaden och under året har tre deltagare erbjudits praktikplatser.

Homsan AB har under 2012-2013, expanderat sin verksamhet och erbjuder Daglig verksamhet, ledsagning och avlösarservice, boendestöd och hemtjänst, inom ramen för Lagen om Valfrihet (LOV).

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund*Avtalsområde:* Öppeninsatser för barn, unga och deras familjer*Leverantör:* Framnäsgruppen AB*Avtalstid:* 2009-10-01 – 2011-09-30. Förlängningsklausul om 1+1 år längst tom 2013-09-30.*Kontraktsvärde:* 6 mkr*Uppföljning under året:*Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 5 ggr.
- Uppföljning av seriositet och ekonomi med uppgifter från Upplysningscentralen, Skatteverket och Bolagsverk.

Leveransnivå

- Kontraktsuppföljning sker vid varje enskilt ärende.
- Därutöver har möten skett mellan enhetschefer och Framnäs AB, vid behov.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Ska ske vid varje ärende enligt avtal och kontrakt, men har inte skett systematiskt.

Sammanfattning av avtalstiden:

Avtalet med Framnäs upphörde 30/9 2013. Från och med 1/10 har stadsdelsförvaltningen avropat på stadens gemensamt upphandlade avtal för sociala insatser. De ärenden som är aktuella vid avtalets upphörande (6 st) fullföljdes och avslutades på ett omsorgsfullt sätt för brukarna och deras närstående/familjer.

Utvärdering av avtalsperioden genomfördes vid avtalets upphörande.

Avtalsuppföljning har genomförts enligt överenskommelse och har fungerat bra enligt båda parter. Samarbetet mellan beställande handläggare och aktuell utförare har också fungerat bra.

Kontraktsvärdet prognostiserades till 8 mkr. När avtalet avslutades hade stadsdelsförvaltningen köpt insatser för 6 mkr.

Nyckeltal: Antal avslutade ärenden, Framnäsgruppen AB

Framnäsgruppen AB	2010	2011	2012	2013
Antal avslutade ärenden	39	54	43	31

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Fritidsverksamhet till barn och unga i Skärholmen.

Leverantör: Stiftelsen KFUM Fryshuset Söder

Avtalstid: 2013-11-15 – 2015-11-14, med möjlighet till förlängning 2+2 år, längst tom 2019-11-14.

Kontraktsvärde: 65 mkr

*Uppföljning under året:*Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 2 ggr.

Leveransnivå

- Leveransnivå 2 ggr, Avtalsuppföljning och leveransuppföljning slogs samman initialt vid avtalets ikraftträdande.

Nöjdhet från individ/brukare/kund/nyttjare

- Sker första gången 2014.

Sammanfattning av avtalstiden:

Avtalet med stiftelsen KFUM-Söder Fryshuset, trädde i kraft den 15 november 2013.

Övertagandet gick förhållandevis bra med en väl förberedd och seriös leverantör. Varierad verksamhet har erbjudits unga i Skärholmen enligt gällande öppettider i avtal. Möten med personal och planering av verksamhet har genomförts. Rapportering till stadsdelsförvaltningen avseende planering, program, avvikelser och incidenter har fungerat utmärkt.

Verksamhet direkt till individ/brukare/kund

Avtalsområde: Sjuksköterskor natt

Leverantör: Enskede/Årsta/Vantör stadsdelsförvaltning

Avtalstid: 2013-04-01 – 2015-03-31. Förlängningsklausul om 1+1 år, längst tom 2017-03-31.

Kontraktsvärde: 1,1 mkr

Detta är ett avtal om köpta tjänster inom staden, d v s ej upphandlat i konkurrens.

Uppföljning under året:

Avtalsnivå

- Avtalsuppföljning 3 ggr

Leveransnivå

- Löpande uppföljning och daglig avrapportering mellan verksamhetsansvariga sjuksköterskor i Skärholmen och Enskede/Årsta/Vantör.

Aktuella frågor under året: Allt OK.

Synpunkter och klagomål: Nej.

Sammanfattning: Sammanfattningsvis anser stadsdelsförvaltningen att avtalet följdes och efterfrågade tjänster levererades och att avvikelser hanterades direkt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Stadsdelsnämnden godkänner rapporten ”Avtalsuppföljning 2013, av stadsdelsnämnden upphandlade leverantörer”.