

UPPHANDLINGSRAPPORT/ TILLDELNINGSBESLUT

Upphandling av utryckning vid trygghetslarm nattetid och hemtjänstinsatser nattetid

1 Bakgrund

1.1 Upphandlande enhet

Norrmalms stadsdelsförvaltning, äldreomsorgsavdelningen, i Stockholms stad (nedan kallad beställaren) har genomfört en upphandling av uttryckning vid trygghetslarm nattetid och hemtjänstinsatser nattetid inom Norrmalms stadsdelsnämnd. Denna upphandlingsrapport beskriver genomförandet av upphandlingen. Upphandlingsrapporten med bilagd utvärderingsredovisning utgör underlag för beställarens beslut.

1.2 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling har genomförts med tillämpning av upphandlingsformen förenklad upphandling i enlighet med 15 kapitlet lagen (2007:1091) om offentlig upphandling. (LOU).

1.3 Annonsering

Påbörjandet av upphandlingen offentliggjordes genom annons i Visma Commerces databas den 13 december 2013. Annons skickades då till den Europeiska gemenskapens officiella tidning, TED. Därmed var förfrågningsunderlaget offentligt och tillgängligt i elektronisk form.

1.4 Förfrågningsunderlaget

Samtliga krav som beställaren ställer på utförare, tjänster, genomförandet av åtagandet samt avtalsvillkor redovisades i det skriftliga förfrågningsunderlag som utgjort underlag för anbudslämnande.

1.5 Anbudstiden

Anbudsgivarna uppmanades i förfrågningsunderlaget att skriftligen kontakta beställaren om någonting i förfrågningsunderlaget uppfattades som oklart. De under anbudstiden inkomna frågorna resulterade i tre diarieförda publicerade dokument med frågor och svar.

1.6 Inkomna anbud

Sista dag för lämnande av anbud var den 12 januari 2014. Vid anbudstidens utgång hade två anbud inkommit. Båda inlämnades före anbudstidens utgång. Anbuden öppnades den 13 januari 2014 och förtecknades av biståndshandläggare Samia Choudhury, Norrmalms stadsdelsförvaltning, med biträde av en av stadsdelsförvaltningen anlitad rådgivare, Bengt Sundin.

Anbuden hade lämnats av följande anbudsgivare:

1. Omsorgshuset i Stockholm AB, org.nr. 556672-3267.
2. Olivia Hemtjänst AB, org.nr. 556511-7677.

1.7 Tillvägagångssätt för prövning och utvärdering av anbud

Förutsättningar för hur prövning och utvärdering av inkomna anbud skulle genomföras redovisades i förfrågningsunderlaget. I förfrågningsunderlaget angavs även vilka redovisningar som anbudsgivaren skulle lämna i anbudet för att det skulle vara möjligt för den upphandlande myndigheten att genomföra en analys av om ställda krav uppfyllts.

Prövningen av anbuderna genomfördes med utgångspunkt i de uppgifter som lämnats i anbuderna. LOU:s krav på likabehandling av anbudsgivarna innebär att förtydliganden och kompletteringar endast kan avse redovisningar som anbudsgivaren lämnat i anbudet. Det har därmed inte varit möjligt att lägga till uppgifter i det fall redovisningar saknats i anbudet eller medge komplettering som innebär att annan anbudsgivare diskrimineras. Förfrågningsunderlaget har av detta skäl innehållit information som betonat vikten av att anbuderna är kompletta.

Anbudsprövningen genomfördes utifrån ett trestegsförfarande, där steg 1 syftade till att klarlägga att anbudsgivaren uppfyllde de krav som ställts på utföraren. Om anbudsgivaren uppfyllde kraven i steg 1 deltog anbudet därefter i steg 2 – prövning av att de ställda kraven på tjänsterna inklusive avtalsvillkoren var uppfyllda. Steg 3 innebar att de anbud, som efter prövning i steg 1 och 2 kvarstod, utvärderades.

2 Prövning av kraven på utföraren (steg 1)

2.1 Redovisning av den genomförda prövningen

Prövningen av anbuderna mot de ställda kraven på utföraren kan beskrivas som en tröskel som anbudsgivaren måste ta sig över. Analysen av inkomna anbud syftar därmed till att klarlägga om utföraren uppfyller ställda krav på registreringsskyldigheter, betalning av skatter och avgifter, ekonomisk och finansiell ställning och teknisk förmåga när det gäller kompetens och erfarenhet.

Nedan redovisas den upphandlande myndighetens prövning av respektive anbud utifrån de krav som uppställts i förfrågningsunderlagets avsnitt 4, Krav på utföraren.

2.1.1 Omsorgshuset i Stockholm AB (anbud 1)

Analysen av anbudet visade att detta baserats på ställda krav och att samtliga krav på utföraren var uppfyllda.

2.1.2 Olivia Hemtjänst AB (anbud 2)

Analysen av anbudet visade att detta baserats på ställda krav och att samtliga krav på utföraren var uppfyllda.

2.2 Sammanfattning

Anbuderna uppfyllde ställda krav på utföraren och gick därmed vidare till steg 2, prövning av kraven på tjänsterna.

3 Prövning av kraven på tjänsterna (steg 2)

3.1 Sammanfattning av ställda krav

För att ett anbud skulle kunna godkännas krävdes att anbudet visade att samtliga ställda krav och redovisningar var uppfyllda, d.v.s. att:

- de villkor och skallkrav som ställts var uppfyllda,
- intygan skett om att de i förfrågningsunderlaget uppställda avtalsvillkoren accepterats genom anbudsgivarens underskrift samt
- efterfrågade redovisningar avseende hur ställda krav på tjänsterna skulle uppfyllas var lämnade.

3.2 Redovisning av den genomförda prövningen

Prövningen av anbuderna genomfördes utifrån de krav som ställts i förfrågningsunderlagets avsnitt 5 (krav på tjänsterna) och bilaga 2 (avtalsvillkor).

Prövningen visade att anbudsgivarna uppfyllde ställda krav, hade inkommit med efterfrågade redovisningar samt accepterat uppställda villkor. Anbudsgivarna gick därmed vidare till anbudsutvärdering.

4 Anbudsutvärdering (steg 3)

Anbudsutvärderingen omfattade anbud som uppfyllt ställda krav på utföraren (avsnitt 4), ställda krav på tjänsterna (avsnitt 5) samt accepterat avtalsvillkoren (bilaga 2).

4.1 Utvärderingsmodell

Prövning och utvärdering av inkomna anbud skedde i enlighet med vad som angavs i förfrågningsunderlagets avsnitt 6 och genomfördes med utgångspunkt från de uppgifter som anbudsgivarna redovisat i sina anbud.

I förfrågningsunderlaget angavs:

”I utvärderingen prövas vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn till erbjuden kvalitet till de av beställaren bestämda ersättningsnivåerna.”

Upphandlings-/utvärderingsgruppen hade med ledning av föreskrivna krav i förfrågningsunderlaget, fastställt fyra inbördes viktade kvalitetskriterier (mervärdeskriterier), som tillmäts stor betydelse när det gäller att bedriva den aktuella verksamheten och som av anbudsgivarna särskilt skulle redovisas i bilagorna 10-13 i förfrågningsunderlaget.

Mervärdeskriterierna med angiven vikt var följande:

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Kvalitetssäkring | viktning 45 % |
| 2. Kontinuitet och långsiktighet | viktning 20 % |
| 3. Personalutveckling | viktning 20 % |
| 4. Ledarskap och ledarskapsutveckling | viktning 15 % |

4.2 Beräkningsmetod

Poäng utdelades för de mervärden som redovisades i anbudet i förhållande till för tjänstens utförande ställda krav.

Anbudsgivarna kunde för vart och ett av de fyra ovan nämnda utvärderingskriterierna erhålla maximalt tre poäng. Det uppnådda poängtalet för varje kriterium multiplicerades sedan med den angivna vikten för respektive kriterium. Produkterna summerades slutligen för varje anbud till en anbudssumma. Den anbudsgivare som erhöll den högsta anbudssumman utsågs till vinnare.

4.3 Utvärderingsanalys

Anbudet analyserades utifrån ovan angivna modell. Uträkning framgår av till denna rapport bifogat dokument (bilaga 1).

5 Tilldelningsbeslut

Stadsdelsnämnden uppdrog den 12 december 2013 åt stadsdelsdirektören att anta och teckna avtal med vinnande anbudsgivare, under avtalstiden besluta om och göra smärre förändringar av avtalet samt svara för uppföljning av avtalet.

Förvaltningens sammantagna bedömning av kvaliteten hos inkomna anbud har lett fram till att förvaltningen med hänvisning till den av Olivia Hemtjänst AB, org.nr. 556511-7677, erbjudna bättre kvaliteten beslutat föreslå nämnden att anta det av Olivia Hemtjänst AB lämnade anbudet.

Tilldelningsbeslutet, fattat den 17 februari 2014, framgår av till denna rapport bifogat dokument (bilaga 2).

6 Uppföljning av avtal

Stadsdelsnämnden garanteras i avtalet full insyn i verksamheten och har möjlighet att delta i och styra utvecklingen av kvalitetssäkring och uppföljning av verksamheten.

Såväl kraven i förfrågningsunderlaget som de utfästelser som lagts fram i det vinnande anbudet ligger till grund för avtalet och uppföljningen av detta.

För Norrmalms stadsdelsförvaltning den 17 februari 2014

Johanna Engman
stadsdelsdirektör

BILAGOR:

1. Redovisning av utvärdering av anbud.
2. Tilldelningsbeslut.

BILAGA 1 till upphandlingsrapport

Utvärdering av inkomna anbud gällande upphandling av uttryckning vid trygghetslarm nattetid och hemtjänstinsatser nattetid

Vid anbudstidens utgång den 12 januari 2014 hade följande två anbud inkommit i rätt tid:

- * Omsorgshuset i Stockholm AB
- * Olivia Hemtjänst AB

Urvalskriterier vid granskning av anbuden

I förfrågningsunderlaget anges:

”I utvärderingen prövas vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga med hänsyn till erbjuden kvalitet till de av beställaren bestämda ersättningsnivåerna.”

Utvärderings-/upphandlingsgruppen har med ledning av föreskrivna krav i förfrågningsunderlaget, under rubriken ”Krav på tjänstens utförande”, tagit fram fyra i procent inbördes viktade kvalitetskriterier (mervärdeskriterier) som tillmätts stor betydelse när det gäller att bedriva den aktuella verksamheten och som av anbudsgivarna särskilt skulle redovisas i bilagorna 10-13:

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Kvalitetssäkring | viktning 45 % |
| 2. Kontinuitet och långsiktighet | viktning 20 % |
| 3. Personalutveckling | viktning 20 % |
| 4. Ledarskap och ledarskapsutveckling | viktning 15 % |

Referenstagning har skett till styrkande av tidigare utförda uppdrag och kvaliteten på dessa.

Metodbeskrivning

Utvärderingsgruppen sammanfattade anbuden med avseende på kvalificeringskraven och de så kallade skallkraven på tjänstens utförande samt de fyra nämnda kvalitetskriterierna (mervärdeskriterierna).

Efter bedömning av de formella kraven (kvalificeringsfasen) samt kraven på tjänstens utförande framkom att samtliga anbud svarat mot skallkraven.

Därmed stod det klart att anbuden skulle prövas i den sista fasen, där ovan nämnda fyra kriterier (mervärden) var utslagsgivande.

I slutfasen utdelades poäng för det mervärde som redovisades i anbuden i förhållande till för tjänstens utförande ställda krav. Anbudsgivarna kunde för vart och ett av de fyra utvärderingskriterierna erhålla maximalt tre poäng. Det uppnådda poängtalet för varje kriterium multiplicerades sedan med den angivna vikten för respektive kriterium. Utvärderingen gav utslag enligt nedanstående tabeller:

Kvalitetspoäng (mervärdespoäng)

Anbudsgivare	Kvalitets- säkring	Kontinuitet och långsiktig- het	Personal- utveckling	Ledarskap och ledarskaps- utveckling
Omsorgshuset i Stockholm AB	1,5	0	1,5	1
Olivia Hemtjänst AB	2,5	0	1,5	0,5

Slutvärde

Anbudsgivare	Kvalitets- säkring	Kontinuitet och långsiktig- het	Personal- utveckling	Ledarskap och ledarskaps- utveckling
Omsorgshuset i Stockholm AB	1,5 x 0,45 = 0,675	0	1,5 x 0,20 = 0,300	1 x 0,15 = 0,150
Olivia Hemtjänst AB	2,5 x 0,45 = 1,125	0	1,5 x 0,20 = 0,300	0,5 x 0,15 = 0,075

Anbudssumma

Omsorgshuset i Stockholm AB uppnår totalt 1,125 poäng.
Olivia Hemtjänst AB uppnår totalt 1,5 poäng.

Redovisning av mervärdesbedömning

Krav enligt förfrågningsunderlaget

Under rubriken "Bedömning av mervärde", punkt 6.2, anges de förutsättningar som bestämmer om mervärdespoäng ska utdelas, under vart och ett av de fyra utvärderingskriterierna:

Kvalitetssäkring

Anbudsgivaren ska till anbudet bifoga en redovisning av hur denne systematiskt kommer att arbeta för att säkerställa a) en fullgod klagomålshantering, b) en fullt acceptabel vikarietäckning, c) en ändamålsenlig kompetensutveckling för personalen samt d) en för brukarna tillfredsställande introduktion av nyanställda.

Mervärde kan t.ex. avse ett väl beskrivet åtagande om att den enskilde garanteras kunna förvänta sig ett tryggt inflytande vid framförande av synpunkter och klagomål.

Kontinuitet och långsiktighet

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redovisa hur han avser att garantera kontinuitet och långsiktighet i uppdraget.

Poäng för mervärde kan t.ex. avse hur anbudsgivaren i detta sammanhang arbetar med personalfrågor, såsom bemanning, eller tidsplanering som kommer brukaren till del på ett tydligt sätt.

Personalutveckling

Anbudsgivaren ska till anbudet bifoga en redovisning av systematiskt arbete och metoder för att utveckla medarbetarens yrkesroll.

Mervärde kan t.ex. avse åtaganden om olika stöd i arbetet, kompetensutveckling och tillgång till kontinuerlig handledning, uppmuntran till ökat ansvarstagande och ökad delaktighet.

Ledarskap och ledarskapsutveckling

Anbudsgivaren ska i sitt anbud redovisa hur han avser att arbeta med ledarskapsfrågor och hur utvecklingen av ledarskapet kommer att ske.

Mervärde kan t.ex. avse hur anbudsgivaren i detta sammanhang på olika sätt utvecklar ledarskapet och arbetsledarrollen genom t.ex. chefprogram och ledarskapsutveckling.

Mervärdespoäng

I det följande redovisas utdelade mervärdespoäng och motiveringar för dessa samt en sammanfattning med angivande av styrkor och svagheter för respektive anbud.

1. OMSORGSHUSET I STOCKHOLM AB

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Kvalitetssäkring: 1,5 poäng (0 + 0 + 1 + 0,5)

Kontinuitet och långsiktighet: 0 poäng.

Personalutveckling: 1,5 poäng.

Ledarskap och ledarskapsutveckling: 1 poäng.

Motiveringar för poängsättning:***Kvalitetssäkring:*****a) Klagomålshantering**

I anbudet redovisas en dokumenterad åtgärdsplan och rättelserutin, men inga utfästelser som skulle kunna inbringa mervärdespoäng.

0 poäng.

b) Vikarietäckning

Det uppges finnas en vikariepool samt ett turordningsschema för anskaffning av vikarier. Inga mervärdespoäng har uppnåtts i denna del.

0 poäng.

c) Kompetensutveckling

Anbudsgivaren genomför insatser för att höja kompetensen och motivera personal att utbilda sig till undersköterskor genom ett samarbete med vuxenutbildningsföretaget MedLearn. I anbudet uppges att det bedrivs ett kontinuerligt arbete med värdegrundscirklar med utgångspunkt i sju olika teman.

1 poäng.

d) Introduktion av nyanställda

I anbudet presenteras ett omfattande och täckande informationsmaterial. Någon utfästelse som skulle kunna ge mervärdespoäng utöver detta har inte upptäckts.

0,5 poäng.

Kontinuitet och långsiktighet:

Inga mervärden har hittats under denna punkt.

0 poäng.

Personalutveckling:

Det finns enligt beskrivningen i detta avsnitt ett kvalitetsråd för utbyte av interna erfarenheter och kunskaper för informationsspridning. Utöver detta finns en plan för intern handledning inom hemtjänsten samt värdegrundscirklar med en frekvens av sex gånger per termin. Sammantaget utdelas poäng för dessa utfästelser.

1,5 poäng.

Ledarskap och ledarskapsutveckling:

Det uppges finnas erbjudande om utbildningar med högskolepoäng i socialrätt och nationellt ledarskap samt individuellt anpassade utbildningar relaterade till vad som framkommit i utvecklingssamtal. Mervärdespoäng har utdelats för dessa utfästelser.

1 poäng.

Sammanfattning:***Styrkor***

I anbudet beskrivs ett i alla delar genomtänkt och framåtsyftande kvalitetsledningssystem. Vidare har utvärderingsgruppen uppfattat att medarbetare i chefsposition erbjuds en bred och påkostad kompetensutveckling.

Utvärderingsgruppen har noterat att det i anbudet aviseras vissa utvecklingsinsatser inom företaget som avses inledas under 2014. Det gäller ett etikråd och erbjudande om anhörigstöd i organiserad form. Om dessa insatser kommer till stånd är det naturligtvis positivt för anbudsgivaren, men utgör inte något som utvärderingsgruppen kan ta med i sin bedömning.

Svagheter

Utvärderingsgruppen har uppfattat anbudet som återhållsamt utformat i vissa delar beträffande begärda beskrivningar av mervärden, t.ex. gällande klagomålshantering. Det viktiga avsnittet om kontinuitet och långsiktighet är resonerande och allmänt hållet och saknar utfästelser.

Övrigt

Anbudet genomsyras av ett starkt brukarperspektiv. De äldres rättigheter tas enligt beskrivna utfästelser tillvara på ett bra sätt. Anbudsgivaren har i sitt anbud visat på ett långsiktigt tänkande med en uttalad värdegrund och tydliga visioner. Vidare beskrivs en ledning med förutsättningar att leda och styra utvecklingen av verksamheten på ett tillfredsställande sätt, som utvärderingsgruppen uppfattar det. Det finns ett genomtänkt arbetssätt utifrån målgruppens olika behov.

Referenstagningen visar att tidigare uppdrag utförts på ett betryggande sätt.

När det gäller angivna mervärden under punkten "kvalitetssäkring" har anbudet inte riktigt stått sig i konkurrensen.

2. OLIVIA HEMTJÄNST AB

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Kvalitetssäkring: 2,5 poäng (0 + 0,5 + 1 + 1)

Kontinuitet och långsiktighet: 0 poäng.

Personalutveckling: 1,5 poäng.

Ledarskap och ledarskapsutveckling: 0,5 poäng.

Motiveringar för poängsättning:

Kvalitetssäkring:

a) Klagomålshantering

I anbudet redovisas en dokumenterad åtgärdsplan och rättelserutin, men inga utfästelser som skulle kunna inbringa mervärdespoäng.

0 poäng.

b) Vikarietäckning

Det uppges finnas en plan, där personal avlönad med beredskapsersättning med kort varsel kan inställa sig till arbete. Under rubriken "Vikarietäckning" anges att vikarier har tillgång till arbetsledning nattetid. Utvärderingsgruppen ser detta senare som mycket värdefullt och premierar därför initiativet.

0,5 poäng.

c) Kompetensutveckling

Anbudsgivaren genomför insatser för att höja kompetensen och motivera personal att utbilda sig till undersköterskor genom ett samarbete med vuxenutbildningsföretaget MedLearn. I anbudet uppges att kompetenshöjande insatser erbjuds i form av kurser gällande demenssjukdomar i samverkan med Stiftelsen Silviahemmet samt riktade insatser inom det neurologiska området.

1 poäng.

d) Introduktion av nyanställda

I anbudet anges att introduktionen omfattar en månad med ett uppföljningssamtal i veckan. Det finns en rutin för introduktion av unga medarbetare och särskilt utbildad personal ingående i ett faddersystem för introduktion i det dagliga arbetet. Sammantaget är dessa utfästelser värda en poäng.

1 poäng.

Kontinuitet och långsiktighet:

Inga mervärden har hittats under denna punkt.

0 poäng.

Personalutveckling:

Det finns enligt beskrivningen i detta avsnitt interna utvecklingsgrupper i form av ett utvecklingsråd för kvalitet och ett utvecklingsråd för värdegrund samt ett löpande internt utbildningsprogram och tillgång till externa utbildningar. Sammantaget utdelas poäng för dessa utfästelser.

1,5 poäng.

Ledarskap och ledarskapsutveckling:

Det uppges finnas erbjudande om koncerninterna ledarskapsutbildningar omfattande en period av sex dagar samt specialanpassade utbildningar i bland annat personalfrågor. Mervärdespoäng har utdelats för dessa utfästelser.

0,5 poäng.

Sammanfattning:**Styrkor**

Texten är i viss mån utformad på ett sådant sätt att den andas medmänsklighet och empati. Som exempel kan nämnas att särskild vikt läggs vid att framföra en uppriktig ursäkt efter begångna fel.

Svagheter

Utvärderingsgruppen har uppfattat anbudet som återhållsamt utformat i vissa delar beträffande begärda beskrivningar av mervärden, t.ex. gällande klagomålshantering. Det viktiga avsnittet om kontinuitet och långsiktighet är resonerande och allmänt hållet och saknar utfästelser.

Övrigt

Anbudet genomsyras av ett starkt brukarperspektiv. De äldres rättigheter tas enligt beskrivna utfästelser tillvara på ett bra sätt. Anbudsgivaren har i sitt anbud visat på ett långsiktigt tänkande med en uttalad värdegrund och tydliga visioner. Vidare beskrivs en ledning med förutsättningar att leda och styra utvecklingen av verksamheten på ett tillfredsställande sätt, som

utvärderingsgruppen uppfattar det. Det finns ett genomtänkt arbetssätt utifrån målgruppens olika behov. Referenstagningen visar att tidigare uppdrag utförts på ett betryggande sätt. Utvärderingsgruppens analys av anbudet innebär att det torde borge för att verksamhetens kvalitet säkras enligt avtalet.

BILAGA 2 till upphandlingsrapport

Upphandling av uttryckning vid trygghetslarm nattetid och hemtjänstinsatser nattetid – tilldelningsbeslut

Stadsdelsdirektören beslutar å Norrmalms stadsdelsnämnds vägnar följande

1. Stadsdelsnämnden antar det av Olivia Hemtjänst AB, org.nr. 556511-7677, lämnade anbudet gällande utförande av uttryckning vid trygghetslarm nattetid och hemtjänstinsatser nattetid inom Norrmalms stadsdelsförvaltning, med hänvisning till att anbudet uppnått högst antal poäng i utvärderingsprocessen och därmed kvalificerat sig för uppdraget.
2. Beslutet gäller med omedelbar verkan.

Johanna Engman
stadsdelsdirektör