



Verksamhetsuppföljning av krav på tjänsten inköp och distribution av dagligvaror inom hemtjänsten

Metod: Intervjuer och diskussioner vid verksamhetsbesök samt i samband med kompletterande kontakter.

Närvarande

SDF EÅV: Leif Kananen (avdelningschef egen regi), Cecilia Schönewald (utredare) och Milton Palacios (enhetschef Årsta hemtjänst).

Nordic Tjänst AB organisationsnummer 681115-1072: Daniel Abdelhadi Anhourrace.

Statistik mars 2013

Av fyra hemtjänstenheter i egen regi anlitar följande enheter möjligheten till tjänsten:

- Stureby hemtjänst: 45 brukare.
- Enskede hemtjänst: 32 brukare.
- Bandhagen – Högdalen hemtjänst: 65 brukare.
- Årsta hemtjänst: 31 brukare.

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-03-11 visar följande:

Verksamhetsuppföljning samt uppföljning av avtal och anbud för inköp och distribution av dagligvaror inom hemtjänsten genomfördes 11 mars. Cirka 170 brukare inom hemtjänst egen regi får regelbunden distribution av dagligvaror av Nordic Tjänst AB. Få klagomål har inkommit under 2012 från brukare. Enkätundersökning ska göras i år.

Företaget uppfyller samtliga avtalspunkter samt skall krav i avtalet. Avtalet är maximalt förlängt till 2014-02-28.

1.1 Avtalsperiod och eventuell förlängningsperiod

Avtalet gäller från och med 2010-03-01 till och med 2012-02-29 med möjlighet, men ej skyldighet, för Beställaren att förlänga avtalet med ytterligare ett (1) plus ett (1) år till lika villkor. Ställningstagande till eventuell förlängning ska ske senast 9 månader innan avtalstidens utgång.

1.1.1 Tjänstens utformning och innehåll

Leverantören **skall** ta hänsyn till de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen samt stadens mål för äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättning vad det gäller den enskildes rätt till valfrihet och individuellt anpassade insatser. Leverantören **skall** på uppdrag av Beställaren utföra inköp och

distribution av dagligvaror till hushåll belägna inom stadsdelsnämndens ansvarsområde, som inom hemtjänst eller liknande verksamhet i egen regi erhållit myndighetsbeslut om denna insats. Leverantören **skall** tillhandahålla inköp av alla typer av dagligvaror samt komplett inköpsservice från ordermottagning till betalning. I tjänsten **skall** också ingå hantering av hushållens returglas. Anbudsgivaren **skall** tillse att erforderlig utrustning finns för att utföra uppdraget, t.ex. bilpark och utrustning för att upprätthålla kylkedja från butik till hushåll.

Den enskilde individens behov **skall** vara vägledande för tjänstens och verksamhetens utformning.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.2 Beställning

Leverantören **skall** ta emot beställningar/inköpslistor via fax eller e-post. Leverantören **skall** också, i förekommande fall, kunna hämta färdigifyllda beställningar/inköpslistor vid hemtjänstlokalerna för respektive område enligt överenskomna dagar och tider. Leverantören **skall** tillhandahålla handlingslistorna (kopiering av beställningslistor). Beställning **skall** kunna göras upp till en vardag före förväntad leverans.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.3 Inköp

Leverantören **skall** plocka varorna i butiken utifrån varje hushålls beställning och levererar sedan dessa till respektive hushåll samma dag. Hushållen ansvarar för att ange specifik vara, t.ex. varumärke, samt ersättningsvara. Är varan slut och ersättningsvara ej är angiven utgår varan från inköp. Inköp **skall** ske utifrån inköpslista enligt överenskommelse mellan Leverantören och Beställaren.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.4 Hållbarhetsnormer

Alla varor **skall** hålla en god kvalitet. Hållbarhetsnormer enligt datumangivelse **skall** gälla för varor som levereras av leverantören:

Vara	Minsta hållbarhet
Mjölk, fil, grädde, keso etc.	5 dagar
Hårdost	7 dagar
Färskt fläskkött och färskt nötkött	3 dagar
Grovt bröd	4 dagar
Ljust bröd	3 dagar
Färsk fisk	1 dag

Färsk kyckling	6 dagar
Köttfärs	5 dagar
Frukt och grönsaker ska ha god fräschör	

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.5 Leveranser

Leveranser **skall** ske senast en dag efter beställning eller annan dag enligt överenskommelse. Leveranser **skall** ske på annan dag då röda dagar infaller under leveransdagar. Detta för att upprätthålla efterfrågad kvalitet när det gäller bl.a. utgångsdatum.

Leverans **skall** ske till hushållet om den boende själv kan öppna dörren under tid som i förväg överenskommit. Leverans **skall** i annat fall, efter överenskommelse med hemtjänstenheten, ske till hemtjänstlokalen. Vid leverans till hushållet **skall** Leverantören göra den boende delaktig vid uppackning och inplockning i skåp. Leverantören **skall** också tillsammans med den boende stämma av kvittot mot de levererade varorna.

I de fall den boende inte är anträffbar vid leveransen **skall** Leverantören omedelbart meddela ansvarig kontakt hos Beställaren (ansvarig hos hemtjänstenheten). Leverantören **skall** då efter överenskommelse med hemtjänstenheten, utan extra kostnad, ombesörja leverans av varorna från hushållets adress till hemtjänstlokalen. Leveranser **skall** kunna ske minst en gång per vecka och hushåll under helgfria vardagar, måndag-fredag mellan kl. 08:00 och kl. 17:00.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Utveckla beställningslista med ja/nej ruta för om man önskar inplockning i skåp.
Utveckla beställningslista med ja/nej ruta om man önskar varorna utställda utanför lägenhetsdörr.

1.1.6 Betalningssätt

Leverantören **skall** erbjuda den enskilde, dennes gode man eller anhörig att betala genom den enskildes kundkort hos aktuell butik (leverantören får dock inte handha den enskildes kod). Leverantören **skall** ansvara för inhämtandet av fullmakt från den enskilde samt för att kundkortet handhas på ett säkert sätt. Leverantören **skall** också erbjuda betalning via faktura då den enskilde inte har och inte heller vill skaffa kundkort. Ett fåtal hushåll har behov av kontant betalning, vilket leverantören **skall** möjliggöra.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.7 Returer, rättelse och felköp

Hushållen har full returrätt av varor av undermålig kvalitet. Vid eventuella avsteg från hållbarhetsnormerna har kunden rätt till retur samt komplettering med likvärdig vara eller ersättning.

Leverantören **skall** också ansvara för rättelse av felaktiga köp.

Komplettering av felleveranser och returer **skall** ske samma dag eller vid nästa leveranstillfälle enligt hushållens önskemål. Hushållen ska ha möjlighet att nå leverantören samma dag leveransen skett.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.8 Personal

Leverantören **skall** ansvara för att all personal har relevant utbildning och god kompetens för alla sina arbetsuppgifter. Personalen **skall** ha de kunskaper i svenska språket som krävs för att kunna utföra uppdraget på ett bra sätt. Personalen **skall** vara utpräglat serviceinriktad. Leverantören **skall** garantera att hushållen i kontakten med personalen i verksamheten bemöts med respekt och lyhördhet.

Leverantören **skall** sträva efter att minimera personalomsättningen i uppdraget. Frånvarande personal **skall** ersättas så att tjänsten kan utföras som avtalats.

Leverantörens personal **skall** kunna uppvisa legitimation som visar att de arbetar för kontrakterad leverantör samt bära namnbrickor där även företagets firmamärke eller namn framgår.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.9 Butiker

Anbudsgivaren **skall** presentera den eller de butiker som ska användas för uppdraget. Om Leverantören avser att byta butik under avtalets gång **skall** detta anmälas till Beställaren för godkännande. Inköpen **skall** göras hos seriösa företag, som kan garantera god kvalitet på sina produkter. Den eller de butiker som Leverantören använder **skall** vara fullsortimentsbutiker med ett brett produktutbud och tillgång till färskvarudisk samt små såväl stora förpackningar. Prisbilden på dagligvarorna i vald butik **skall** ligga i det undre segmentet.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

ICA Supermarket Farsta.

1.1.10 Miljö

Leverantören **skall** i sitt miljöarbete sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten och i samband med utförandet av tjänsten. Arbetet **skall** i tillämpliga delar inriktas mot de miljömål som framgår av Stockholms stads, vid var tid gällande, miljöprogram. Aktuellt miljöprogram finns att hämta på www.stockholm.se.

Leverantören **skall** ha kunskap om vad miljömärkning innebär så att personalen kan svara på frågor från hushållen kring detta.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Miljöbil drivs med gas.

1.1.11 Rutiner för uppdragets utförande - utvärderingskriterium

Tjänsten **skall** utföras på ett sätt som säkerställer bl.a. hushållens inflytande och delaktighet. Det är därför av vikt att Leverantören **skall** ha rutiner för uppdragets utförande. Anbudsgivaren **skall** i anbudet beskriva hur uppdraget ska utföras med rutiner för:

- på vilket sätt kraven på respektfullt bemötande och den enskildes egna önskemål om utförandet av tjänsten kommer att uppfyllas
- uppackning och inplockning av varor på ett sätt som gör den enskilde i hushållet delaktig
- packning och leverans av hushållens varor (särskilt hantering av färsk- och frysvaror)
- betalning och avstämning av hushållens köpta varor
- säkerställande av kontinuiteten i leveranserna till hushållen
- hantering av hushållens returglas och pantkvitton
- hantering av hushållens rabattkuponger, bonuskuponger och medlemskort
- reklamationer från hushållen

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.1.12 Verksamhetens kvalitetsarbete - utvärderingskriterium

För att garantera att förutsättningarna för verksamheten inte förändras negativt under avtalsperioden **skall** Leverantören fortlöpande kvalitetssäkra verksamheten. Detta innebär att Leverantören **skall** ha ett kvalitetssystem med bl.a. rutiner för kvalitetssäkring, utvärdering, utvecklig och uppföljning av verksamheten. För att säkra hushållens nöjdhet med utförd tjänst **skall** Leverantören genomföra enkätundersökningar hos hushållen, i förekommande fall via företrädare, minst en gång per år. Resultatet av enkätundersökningen **skall** återkopplas till Beställaren, resultatet **skall** vara uppdelat så att Beställaren kan utläsa nöjdheten hos brukare vid respektive hemtjänstenhet.

Leverantören **skall** också ha rutiner för klagomålshantering. En sammanställning av inkomna klagomål **skall** rapporteras till Beställaren en gång per kvartal. Sammanställningen **skall** vara uppdelad så att respektive hemtjänstenhet får en sammanställning av klagomål som berör deras brukare.

Leverantören **skall** inför avtalsstarten namnge den person inom företaget som är kvalitetsansvarig eller motsvarande.

☐ Uppfyller avtalet helt ☒ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Brukarundersökning år 2013 kommer att genomföras. Sammanställning av synpunkter och klagomål redovisas per mejl till berörd enhet. Redovisning önskas sammanställd t.ex. i excellfil till avdelning egen regi förutom som idag direkt till berörd enhet.

1.2 Registreringsskyldigheter, betalning av skatter och avgifter

Anbudsgivare **skall** nedan bekräfta att företaget under de två senaste åren inte haft hos Kronofogdemyndigheten registrerade skulder för socialförsäkringsavgifter eller skatter av den art som kravet ovan omfattar.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

Kontroll utförd 130311 av upphandlare i SDV EÅV – utan anmärkning.

1.3 Kompetenskrav

Anbudsgivare **skall** ha dokumenterade resurser, kompetens och erfarenhet att organisera och driva verksamheten enligt de förutsättningar som anges i förfrågningsunderlaget. Anbudsgivaren **skall** ha kännedom om samt följa och tillämpa de lagar, författningar, tillämpningsföreskrifter och övriga anvisningar som gäller.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar:

1.3.1 Uppföljning

Beställaren kommer på olika sätt att arbeta med uppföljning av avtalet och tjänster-
nas utförande. Leverantören **skall** ge möjligheter till full insyn i verksamheten i den omfattning som behövs för att utföra uppföljningen.

☒ Uppfyller avtalet helt ☐ Uppfyller avtalet delvis ☐ Uppfyller ej avtal

Kommentar: