

Anmäls till äldre nämndens sammanträde den 17 april 2018  
Dnr 1.5.1-379/2018

**Barbara Ahlmark**

**Från:** Funktion ALD Aldreförvaltningen  
**Skickat:** den 12 april 2018 14:42  
**Till:** Barbro Karlsson; Barbara Ahlmark; Ann-Christine Hansson; Annelie Svensson;  
Lisbeth Hagman; Raili Karlsson  
**Ämne:** VB: Protest mot upphandlingen av Riddargårdens vård- och omsorgsboende från  
Susanna Trogen

ÄN/21B

Svar från äldre nämndens ordförande Tonin Boucher

**Från:** Maya Ek

**Skickat:** den 12 april 2018 13:10

**Till:** sanna.trogen@gmail.com

**Kopia:** Funktion ALD Aldreförvaltningen <Aldreförvaltningen@stockholm.se>; socialstyrelsen@socialstyrelsen.se; michaela.hollis@kristdemokraterna.se; Mirja Räihä <mirja.raiha@stockholm.se>; gisela.norrman@hotmail.se; eivor.karlsson@comhem.se; naodmark@gmail.com; dennis.wedin@moderaterna.se; alexandra.ostback.moderat@gmail.com; backstrom.elisabeth@gmail.com; annkatrin.aslund@gmail.com; catarinacarbelle@hotmail.com; kemannerqvist@gmail.com; halitazizoglu@outlook.com; maria-elena.gonzalez@vansterpartiet.se; yvonne.riddervik@aau.se; johan.frantz@moderat.se; sinevitro@hotmail.com; johan.hjelm@liberalerna.se; alfred.askeljung@centerpartiet.se; britt.westerlind@kristdemokraterna.se; Info SD09 norrmalm <norrmalm@stockholm.se>

**Ämne:** Protest mot upphandlingen av Riddargårdens vård- och omsorgsboende från Susanna Trogen

Tack för ditt brev och dina synpunkter!

Äldrenämnden, äldreförvaltningen och Norrmalms stadsdelsförvaltning har stor förståelse för den oro som ett byte av entreprenör kan medföra.

Bakgrunden till att driften av Riddargårdens vård- och omsorgsboende ingått i den nyss avslutade upphandlingen är att avtalet med Stockholms Äldreboenden AB löper ut den 31 oktober 2018 utan ytterligare möjligheter till förlängning av avtalet. När ett entreprenadavtal löper ut har staden att välja mellan att återta driften av verksamheten i kommunal regi eller besluta om att driften ska upphandlas på nytt. Kommunfullmäktige beslöt den 12 juni 2017 att driften av bl.a. Riddargården skulle upphandlas på nytt.

Vid en entreprenadupphandling ska bestämmelserna i Lag om offentlig upphandling (LOU) tillämpas och följas. Det innebär bland annat att alla typer av bolag, stiftelser eller föreningar (juridiska personer) ska ges möjlighet att lämna anbud och upphandlingen ska ske med utgångspunkt i LOU:s grundprinciper om:

- Likabehandling
- Icke-diskriminering
- Transparens
- Proportionalitet
- Ömsesidigt erkännande

I praktiken innebär detta att den upphandlande myndigheten (i det här fallet Stockholms stads äldre nämnd) inte på något sätt får behandla anbudsgivarna på olika sätt. Det finns därmed inga möjligheter för staden att t.ex. favorisera eller på annat sätt särbehandla Stockholms Äldreboende AB i förhållande till andra anbudsgivare. Äldrenämnden har tyvärr därför inga möjligheter att vid en förnyad upphandling ta i beaktande hur bra en nuvarande entreprenör anses vara och/eller hur nöjda de boende, närstående och personal är med den befintliga verksamheten, utöver den referenstagnation som utgör en del av utvärderingen.

De centrala entreprenadupphandlingar av vård- och omsorgsboenden som staden genomför utvärderas enbart genom en så kallad kvalitetsutvärdering. Detta då ersättningen till utförarna är förutbestämd för samtliga vård- och omsorgsboenden som ingår i stadens valfrihetssystem. Anbudsgivare som deltar i dessa upphandlingar "tävlar" därmed inte om priset utan uteslutande utifrån en bedömning av de eventuella mervärden i form av erbjuden kvalitet som de åtar sig i anbudet.

Det är ett mycket omfattande arbete som läggs ner på att utvärdera inkomna anbud i dessa entreprenadupphandlingar. Jag vet att du själv har tagit del av anbudet från Humana Omsorg AB respektive Stockholms Äldreboende AB avseende Riddargården och utgår ifrån att du har läst och kanske jämfört dessa anbud. De eventuella mervärden som utvärderingsgruppen har bedömt finnas i anbudet framgår av de motiveringar som återges i utvärderingsprotokollet för Riddargården.

Efter denna bakgrundsbeskrivning ska jag nedan kortfattat försöka besvara dina specifika frågeställningar.

### **Ekonomi**

Humana Omsorg AB har, precis som Stockholms Äldreboende AB, levt upp till de krav på ekonomisk och finansiell ställning som ställdes i upphandlingsdokumentet som låg till grund för upphandlingen. Alla krav som ställs i dessa delar omfattar enbart anbudsgivaren, d.v.s. det bolag eller annan typ av organisation som står bakom anbudet och således inte eventuella moderbolag och/eller systerbolag. Förutom moderbolagsgaranti har Humana Omsorg AB även bilagt koncernens senaste årsredovisning till sitt anbud.

Hur ett bolag är organiserat samt hur ägarstrukturen ser ut, anses, i enlighet med gällande bestämmelser i LOU, inte vara ett proportionerligt krav som kan ställas så länge som bolaget kan påvisa att de lever upp till de olika krav som ställs i upphandlingen. I enlighet med grundprincipen om icke-diskriminering kan en upphandlande myndighet inte heller utesluta vissa typer av bolag eller organisationer från att delta i en upphandling enbart utifrån organisering eller ägarstruktur.

### **Kvalitet**

Staden delar din uppfattning om att Stockholms Äldreboende AB bedriver verksamheten vid Riddargården med god kvalitet. Att driften av Riddargården har upphandlats på nytt har inte heller på något sätt att göra med att det skulle finnas något missnöje med den nuvarande entreprenören. Som framgått av ovanstående redogörelser för hur upphandlingen genomförs och vad staden har att förhålla sig till, har dock äldrenämnden inga möjligheter att särbehandla Stockholms Äldreboende AB i förhållande till andra anbudsgivare.

Utöver de omfattande grundkrav som ställs i upphandlingen, har Humana Omsorg AB i sitt anbud utlovat en hel del åtaganden som har bedömts som mervärden. Som en del av anbudsutvärderingen tar staden även in referenser i syfte att styrka – eller avstyrka – bedömda mervärden. Alla beskrivningar och åtaganden som vinnande anbudsgivare har gjort i sitt anbud, utgör därefter avtalsinnehåll under hela avtalsperioden. Det innebär mer konkret att "lagt kort ligger" samt att allt som utlovats nogsamt kommer att följas upp kontinuerligt av Norrmalms stadsdelsförvaltning som förvaltar avtalet med Humana Omsorg AB gällande Riddargården. Under hela avtalsperioden genomförs också en löpande bevakning av bolagets ekonomiska och finansiella ställning.

### **Personal**

I entreprenadavtalet ställs som krav att entreprenören ska erbjuda all personal anställning i enlighet med de villkor som anges i MBL 28 § och LAS 6 b §. Detta krav ställs för att upprätthålla personalkontinuiteten och därmed även verksamhetens kvalitet för de enskilda.

Det är förstås upp till respektive berörd arbetstagare att själv bestämma om de vill ta anställning hos den nya entreprenören eller inte, men stadens erfarenhet från tidigare verksamhetsövergångar är att de allra flesta av personalen väljer att stanna kvar i verksamheten och därmed antar erbjudandet om anställning hos den nya utföraren. Ett verksamhetsövertagande innebär därför oftast inte några större förändringar gällande

personalen. Då det råder brist på utbildad och erfaren omvårdnadspersonal samt hälso- och sjukvårdspersonal, finns det ju också ett stort incitament för den nya entreprenören att anställa och därefter se till att behålla personalen genom att bl.a. erbjuda goda anställningsvillkor. Kravet att erbjuda personal anställning hos entreprenören omfattar inte verksamhetschefer, men om entreprenören finner det lämpligt finns det förstås inget som hindrar detta.

### **Stockholms stads valfrihetssystem**

Stadens valfrihetssystem för vård- och omsorgsboende innebär att den enskilde som beviljas sådan boendeform själv får välja vilket boende denne vill flytta till, av de boenden som ingår i valfrihetssystemet. En del av den enskildes val av boende kan i vissa fall givetvis utgöras av vilken utförare som driver verksamheten. Utifrån den synvinkeln är det förstås beklagligt när en entreprenadupphandlad verksamhet byter utförare, oavsett om det sker till en annan entreprenör eller till kommunal regi.

Ett verksamhetsövertagande kan dessvärre också ofta leda till viss oro bland boende, närstående och personal. Detta särskilt förstås om dessa också är mycket nöjda med den befintliga utföraren. Tyvärr är dock detta ofrånkomligt vid entreprenaddrift då sådana avtal inte får löpa tillsvidare utan måste ha ett i förväg angivet slutdatum och det inte heller finns några garantier för att den nuvarande entreprenören tilldelas ett nytt avtal i de fall en ny upphandling genomförs.

Så sammantaget är beslutet om att tilldela Humana Omsorg AB avtal avseende driften av Riddargårdens vård- och omsorgsboende, ett resultat av den omfattande utvärdering som gjorts av anbuden i enlighet med de krav och utvärderingskriterier som framgick av upphandlingsdokumentet. Ingen av de berörda anbudsgivarna har heller begärt överprövning av tilldelningsbeslutet och äldrenämndens beslut kommer därmed att stå fast.

Företrädare för Humana Omsorg AB har meddelat att de så snart som möjligt kommer att anordna informationsmöten för boende, närstående respektive personal på Riddargården för att presentera sig och berätta mer om vilka de är. Då kommer det även att finnas möjlighet för dig/er att ställa ytterligare frågor direkt till dem om t.ex. hur de avser att bedriva verksamheten vid Riddargården när de tar över driften.

Med vänliga hälsningar

Torun Boucher, äldrenämndens ordförande

---

**Från:** Sanna Trogen <[sanna.trogen@gmail.com](mailto:sanna.trogen@gmail.com)>

**Datum:** 4 april 2018 23:24:31 CEST

**Till:** [clara.lindblom@stockholm.se](mailto:clara.lindblom@stockholm.se), [aldreforvaltningen@stockholm.se](mailto:aldreforvaltningen@stockholm.se), [socialstyrelsen@socialstyrelsen.se](mailto:socialstyrelsen@socialstyrelsen.se), [torun.boucher@stockholm.se](mailto:torun.boucher@stockholm.se), [michaela.hollis@kristdemokraterna.se](mailto:michaela.hollis@kristdemokraterna.se), [mirja.raiha@stockholm.se](mailto:mirja.raiha@stockholm.se), [gisela.norrman@hotmail.se](mailto:gisela.norrman@hotmail.se), [eivor.karlsson@comhem.se](mailto:eivor.karlsson@comhem.se), [naodmark@gmail.com](mailto:naodmark@gmail.com), [dennis.wedin@moderaterna.se](mailto:dennis.wedin@moderaterna.se), [alexandra.ostback.moderat@gmail.com](mailto:alexandra.ostback.moderat@gmail.com), [backstrom.elisabeth@gmail.com](mailto:backstrom.elisabeth@gmail.com), [annkatrin.aslund@gmail.com](mailto:annkatrin.aslund@gmail.com), [catarinacarbelle@hotmail.com](mailto:catarinacarbelle@hotmail.com), [kemannerqvist@gmail.com](mailto:kemannerqvist@gmail.com), [halitazizoglu@outlook.com](mailto:halitazizoglu@outlook.com), [maria-elena.gonzalez@vansterpartiet.se](mailto:maria-elena.gonzalez@vansterpartiet.se), [yvonne.riddervik@aau.se](mailto:yvonne.riddervik@aau.se), [johan.frantz@moderat.se](mailto:johan.frantz@moderat.se), [sinevitro@hotmail.com](mailto:sinevitro@hotmail.com), [johan.hjelm@liberalerna.se](mailto:johan.hjelm@liberalerna.se), [alfred.askeljung@centerpartiet.se](mailto:alfred.askeljung@centerpartiet.se), [britt.westerlind@kristdemokraterna.se](mailto:britt.westerlind@kristdemokraterna.se), [norrmalm@stockholm.se](mailto:norrmalm@stockholm.se)

**Ämne:** Protest mot upphandlingen av Riddargårdens vård- och omsorgsboende från Susanna Trogen

**Till äldreborgarrådet, äldreförvaltningen, äldrenämnden, socialstyrelsen, Norrmalms stadsdelsförvaltning.**

Det har kommit till vår kännedom att verksamhetsdriften av Riddargårdens vård- och omsorgsboende övertas av Humana Omsorg AB den 1 november 2018, eftersom de vunnit upphandlingen. Anhöriga och boende vill dock behålla Stockholms Äldreboende som entreprenör.

Vi förstår upphandlingsprocessen, men anser att den strider mot det "fria val" vi har enligt Stockholms stads valfrihetssystem.

De flesta av oss har lagt ner mycket tid och möda på att få komma just till Riddargårdens vård-och omsorgsboende, eftersom just Stockholms Äldreboende är entreprenör där. Vi har också varje år svarat på Socialstyrelsens enkäter och berättat hur nöjda vi är. Tack vare Stockholms Äldreboende är Riddargården ett av Stockholms bästa boenden, det är lång kö till boendet och svårt att få plats just där. **Stockholms stad verkar dock inte ta hänsyn till verkliga förhållanden eller till vårt omdöme, eftersom de endast ger 20 poäng till Stockholms Äldreboende i upphandlingen av Riddargården. Varför?**

### **Vi har fler frågor som vi vill ha svar på:**

#### **A. Ekonomi**

Stockholms Äldreboende har gjort allting rätt, man har god, stabil och överskådlig ekonomi, man satsar på de boende och på personalen. Stockholms Äldreboende får bästa riskklass från UC, 5 (av 5).

Humana Omsorg AB anger i sitt anbud att de drivs i kommission och inte kan få riskklass från UC. De bifogar istället moderbolagsgaranti för påvisa ekonomisk stabilitet. I detta intygar Humana ABs vd/koncernchef och CFO att Humana Omsorg AB har tillgång till de 2 706 750 kronor som Stockholms stad kräver.

Vår fråga 1: Hur ser kommissionsavtalet ut mellan Humana-bolagen? Hur stor andel av de boendes omsorgsavgift ska Humana AB ha av Humana Omsorg AB? Hur länge löper avtalet, alltså när kan Humana AB plötsligt kräva en högre andel? Hur stor andel anser Humana AB att de behöver ha av Humana Omsorg AB för att omsorgsbolaget ska anses värt att driva, och inte försättas i konkurs? (Humana koncernen har till drygt 68% utländska aktieägare, vars engagemang troligen främst drivs av ekonomiska intressen.)

Vår fråga 2: Har riskklassbedömning gjorts för koncernmoderbolaget Humana AB? Eller för Humana Holding AB som är Humana Omsorgs moderbolag? Eller för Humana Group AB som är Humana Holdings moderbolag? Eller för Humana Group Holding AB som är Humana Groups moderbolag? Denna kedja av moderbolag visar samtliga förlustresultat år efter år, medan koncernmoderbolaget visar vinst. Humana AB är ju dock koncernmoderbolag åt flera andra bolag som har verksamhet inom assistans, boende och vård enligt SoL och LSS, så hur ser det ut på totalen, vad är risken egentligen? Vilka är UCs riskklassningar för dessa bolag?

Vår fråga 3: Hur värderar Stockholms stad det faktum att drygt 68% av Humana koncernens aktieägare är utländska aktörer, vad säger det om deras intresse av god vård och omsorg för svenska demenssjuka personer? Kan det vara så att de har ekonomisk vinst som främsta intresse? Hur påverkar det stabiliteten i deras engagemang?

#### **B. Kvalitet**

Stockholms Äldreboende har år efter år fått toppbetyg av de boende och deras anhöriga, och räknas till ett av Stockholms bästa boenden. 2011 fick de Stockholms stads kvalitetsutmärkelse.

Det enda omnämnande vi hittar om Humana Omsorg är att de 2012 inte fick fortsätta driva äldrevård i Helsingborg efter kommunens granskning av Humana Omsorgs två boenden. Personalen hade otillräcklig utbildning, det var bristande hygien, bristande aktiviteter,

bristande utevistelse. Boendena hade tidigare under två år drivits tillfredsställande av Avesina, Humana Omsorg köpte bolaget 2010. Två år senare anger Humana som anledning till den undermåliga driften att deras föregångare Avesina lagt anbudet till en för låg peng, som inte gav tillräcklig ersättning för verksamheten. Mao, ersättningen var tillräckligt stor för att Avesina kunde driva god verksamhet, men för liten för att Humana skulle kunna det..?

Vår fråga 4: Frågan blir åter igen: Hur stor andel betalar Humana Omsorg i kommission till Humana AB? Har andelen förändrats sedan 2012, eller är den densamma? Kan det med säkerhet fastställas att Humana Omsorg fortsatt kan garantera oss samma kvalitet av god omsorg som Stockholms Äldreboende? Hur kommer pengarna per boende att förändras i realiteten?

Vår fråga 5: På vilket sätt har Humana Omsorg utvecklat sitt arbete sedan 2012? Vilka förändringar har gjorts för att säkerställa kvalitativ vård och omsorg?

### **C. Personal**

Stockholms Äldreboende drivs av personal som flera år arbetat på Riddargården och som själva startat bolaget av rent engagemang och intresse av just Riddargården och de som bor där. Verksamhetschefen är tillika ägare vilket gör beslutsgången mycket kort. Hon känner alla boende, anhöriga och deras specifika situation. **Stockholms Äldreboende har goda anställnings- och lönevillkor, satsar på personalen, vilket säkerställer kvalitet, kontinuitet och stabilitet i personalstyrkan. Detta är mycket viktigt för både boende och anhöriga. Var och en som har vårdat en demenssjuk person vet vikten av god kännedom om dennes vanor, temperament och egenheter. Denna personkännedom kommer av lång bekantskap.** Personalomsättning eller att flytta en demenssjuk person är förödande, kan orsaka försvåring av sjukdomen, oro, depressioner, olyckshändelser, aggressioner och i värsta fall kan både boende och personal komma till skada.

Humana Omsorg skriver i sitt anbud att deras första åtgärd är att se sig om efter ny verksamhetschef. Även om de skriver att all personal får stanna, ger de omfattande beskrivningar om hur de ska rekrytera ny personal.

För boende och anhöriga på Riddargården är det av yttersta vikt att vi får behålla samma personal och verksamhetsledare som idag!

Vår fråga 6: Hur kan Stockholms stad säkra upp att personalen stannar? Vårdyrket är ett bristyrke i Stockholm, personalen på just Riddargården mycket attraktiva på arbetsmarknaden!

**Det är de boendes och anhörigas önskan att Stockholms Äldreboende får fortsätta entreprenaden av Riddargårdens vård- och omsorgsboende.** De är en verksamhetsidkare som har gjort allting rätt och som drivs av genuint engagemang och intresse för just Riddargården. De har de boendes och de anhörigas förtroende, är kända som ett av Stockholms bästa boenden och som en av de bästa arbetsgivarna. Stockholms äldreboende har endast lagt anbud på sitt "eget" boende, Riddargården.

**Det kan inte vara ett självändamål att göra upphandlingar för att ge alla aktörer "chansen".** Prioritet nummer 1 måste vara mottagarna av verksamheten, dvs kunderna, alltså Stockholms stads medborgare. Det är väl ändå därför boendet finns? Det är en allmän grundprincip att inte ändra något som är stabilt och fungerar bra. Upphandling bör endast ske om kunderna är missnöjda och/eller om verksamheten har allvarliga brister. Att bryta upp och rasera verksamheten vid ett av Stockholms bästa och mest efterfrågade äldreboenden strider emot individens fria val.

**Stockholms stad måste ha som främsta uppgift att se till sina medborgare och deras intressen. Stockholms stad lovar oss det fria valet. Vårt val är Stockholms Äldreboende. Det är varken rimligt eller försvarbart att tillintetgöra en bra lokal leverantör, i synnerhet inte till förmån för en som ägs till största del av utländska intressen, det gynnar ingen i Stockholm!**

Vi ser fram mot svar på våra frågor och, framför allt, beslut om att låta Stockholms Äldreboende fortsätta driften av Riddargårdens vård- och omsorgsboende.

*Susanna Trogen,*  
dotter till person boende på Riddargårdens vård- och omsorgsboende