



BILAGA 1 TILL UPPHANDLINGSRAPPORT

UTVÄRDERING AV INKOMNA ANBUD GÄLLANDE DRIFTEN AV NORRMALMS GRUPP- OCH SERVICEBOSTÄDER ENLIGT LSS

Vid anbudstidens utgång den 3 december 2009 hade följande sju anbud avseende driften av Norrmalms grupp- och servicebostäder inkommit i rätt tid:

- * Omsorgsgruppen i Norrköping AB
- * Attendo Care AB
- * AB Amygdalus
- * InDies Omsorg AB
- * Cikoria Omsorg AB
- * Carema Orkidén AB
- * Frösunda LSS 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 staden bestämda ersättningsnivåerna.”

Upphandlings-/utvärderingsgruppen har med ledning av föreskrivna krav i förfrågningsunderlaget, under rubriken ”Krav på tjänstens utförande”, tagit fram fyra inbördes viktade kvalitetskriterier (mervärdeskriterier) som tillmäts stor betydelse när det gäller utförandet av verksamheten vid grupp- och servicebostäderna och som av anbudsgivarna särskilt ska redovisas i bilagorna 9-12:

1. Stöd, service och omvårdnad	—	viktning 40 procent
2. Personal	—	viktning 30 procent
3. Kvalitetsrutiner och uppföljning	—	viktning 20 procent
4. Samverkan	—	viktning 10 procent

Referenstagning har skett gällande de mest fördelaktiga anbuden.

Metodbeskrivning

Utvärderingsgruppen sammanfattade anbuderna med avseende på kvalificeringskraven och de så kallade skallkraven på tjänstens utförande samt de fyra nämnda kvalitetskriterierna (mervärdeskriterierna) och noterade sammanfattningarna i schematisk form för överskådliggörelse. Gruppen noterade särskilt positiva iakttagelser gjorda i begärda bilagor, som eventuellt skulle kunna utgöra mervärdespoäng, d.v.s. beskrivningar av utförandet som ansågs gå utöver de obligatoriska kraven.

Efter bedömning av de formella kraven (kvalificeringsfasen) samt kraven på tjänstens utförande framkom att samtliga anbud svarat mot skallkraven. Därmed stod det klart att dessa anbud skulle prövas i den sista fasen, där ovan nämnda fyra kriterier var utslagsgivande.

I slutfasen utdelades poäng för det mervärde som redovisades i anbuderna 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	Stöd, service och omvårdnad	Personal	Kvalitets- rutiner och uppföljning	Samverkan
1. Omsorgs- gruppen IN AB	1	0	0	0
2. Attendo Care AB	3	3	3	0
3. AB Amygdalus	1	2	1	0
4. InDies Omsorg AB	0	1	0	0
5. Cikoria Omsorg AB	2	0	2	0
6. Carema Orkidén AB	3	3	3	3
7. Frösunda LSS AB	3	2	2	0

Slutvärde

Anbudsgivare	Stöd, service och omvårdnad	Personal	Kvalitets- rutiner och uppföljning	Samverkan	Summa poäng
1. Omsorgs- gruppen IN AB	$1 \times 0,4 =$ 0,4	0	0	0	0,4
2. Attendo Care AB	$3 \times 0,4 =$ 1,2	$3 \times 0,3 =$ 0,9	$3 \times 0,2 =$ 0,6	0	2,7
3. AB Amygdalus	$1 \times 0,4 =$ 0,4	$2 \times 0,3 =$ 0,6	$1 \times 0,2 =$ 0,2	0	1,2
4. InDies Omsorg AB	0	$1 \times 0,3 =$ 0,3	0	0	0,3
5. Cikorja Omsorg AB	$2 \times 0,4 =$ 0,8	0	$2 \times 0,2 =$ 0,4	0	1,2
6. Carema Orkidén AB	$3 \times 0,4 =$ 1,2	$3 \times 0,3 =$ 0,9	$3 \times 0,2 =$ 0,6	$3 \times 0,1 =$ 0,3	3,0
7. Frösunda LSS AB	$3 \times 0,4 =$ 1,2	$2 \times 0,3 =$ 0,6	$2 \times 0,2 =$ 0,4	0	2,2

Redovisning av mervärdesbedömning

Mervärdespoäng

Mervärdesbedömningen av anbuderna visade att samtliga nått upp till de obligatoriska kraven och därför hade möjlighet att erhålla mervärdespoäng. I det följande redovisas dels positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng, dels erhållna mervärdespoäng för vart och ett av anbuderna.

1. OMSORGSGRUPPEN I NORRKÖPING AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Kommunikationsverktyget Pict-O-Stat ska användas som utvärderingssystem i kontakterna med hyresgästerna. En heldag per månad och individ ägnas åt självvalda aktiviteter utanför boendet.

Det ska finnas ett boenderåd som forum för påverkan för de boende. Balanserat styrkort utgör grunden i kvalitetsarbetet. Den interna kvalitetskontrollen sker genom att enhetscheferna kontrollerar varandras enheter.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad: En heldag per månad och individ ägnas åt självvalda aktiviteter utanför boendet. **1 poäng.**

Personal: 0 poäng.

Kvalitetsrutiner och uppföljning: 0 poäng.

Samverkan: 0 poäng.

2. ATTENDO CARE AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Tillgång till intern metodutvecklare finns. Värderingscoacher med ansvar för upprätthållandet av företagets värderingar/värdegrund utbildas. En utförlig beskrivning av kvalitetsledningssystemet redovisas. Särskild uppmärksamhet riktas mot bemötandet av hyresgäster i seniorboendet, bland annat genom s.k. Silviasystrar som kan ge handledning m.m. En tydlig beskrivning av medarbetaransvaret lämnas. Relativt utförlig beskrivning av olika arbetsmetoder finns. Studiecirklar ska kunna anordnas för hyresgästerna. Avser att använda servicebostädernas gemensamhetslokaler till fler ändamål än till gemensamhetslokal. Finns utbildat kostombud som kan leda studiecirklar för hyresgästerna. Minst en veckas rekreation utanför boendet per hyresgäst och år erbjuds, eventuellt vid egna lägergårdar. Varje hyresgäst erbjuds aktiviteter med egen personal minst en gång i veckan.

Balanserade styrkort används för målstyrning. Rekryteringskrav, personalhälsovård och rehabilitering är väl beskrivna. Handledning ska ske en gång i månaden. Finns två sjuksköterskor med specialkompetens inom LSS, tillgängliga för rådgivning. Tillgång till arbetsledning dygnet runt finns enligt ett jourssystem. Eget utbildningsprogram, LSS-körkortet, för alla medarbetare. Krav på att medarbetare ska delta i minst två utbildningar per år.

Använder SIQ:s modell för kvalitets- och verksamhetsutveckling, vidare betonas dokumentationen som en stomme i kvalitetsarbetet med ständig utgångspunkt i ”kvalitetshjulet”. Väl beskriven och strukturerad kvalitetsutvecklingsstrategi i form av bl.a. lokal kvalitetsgrupp med kvalitetssamordnare och central kvalitetsgrupp med kvalitetsutvecklare. Översyn av handböcker (personal-, kvalitets- och rutinhandbok m.fl.) sker årligen. Egenkontroll sker genom det interna analysverktyget ”Egenkontroll” av den centrala kvalitetsgruppen. Täta webbundersökningar för återkoppling från medarbetare, närstående m.fl. Brukarundersökningar genomförda av extern part sker årligen. Regelbundna undersökningar av medarbetar- och kundnöjdhet genomförs. En kollegial utvärderingsgrupp avses påbörjas inom verksamheterna. Brukarråd ska finnas.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad: Minst en veckas rekreation utanför boendet per hyresgäst och år erbjuds, eventuellt vid egna lägergårdar. **1 poäng.** Studiecirkclar avses anordnas för hyresgästerna. **1 poäng.** Särskild uppmärksamhet riktas mot bemötandet av hyresgäster i seniorboendet, bland annat genom s.k. Silviasystrar som kan ge handledning m.m. **1 poäng.**

Personal: Ett komplett och övertygande beskrivet system för att säkra en god personalkompetens. **1 poäng.** Tillgång till arbetsledning dygnet runt finns enligt ett jourssystem. **1 poäng.** Eget utbildningsprogram, LSS-körkortet, för alla medarbetare i kvalitetssäkrande syfte. **1 poäng.**

Kvalitetsrutiner och uppföljning: Väl beskriven och strukturerad kvalitetsutvecklingsstrategi i form av bl.a. lokal kvalitetsgrupp med kvalitetssamordnare och central kvalitetsgrupp med kvalitetsutvecklare. **1 poäng.** Redovisningen av formerna för egenkontroll är övertygande. Egenkontroll sker bland annat genom det interna analysverktyget ”Egenkontroll” av den centrala kvalitetsgruppen. **1 poäng.** Det finns en beskrivning av ett avancerat och långt utvecklat dokumentations- och kvalitetssystem. **1 poäng.**

Samverkan: 0 poäng.

Utvärderingsgruppen har vid utvärderingen samtidigt noterat följande: Anbudet har en tydlig inriktning mot en individuell anpassning av stöd, service och omvårdnad med en klart uttalad och genomarbetad värdegrund, ett gemensamt förhållningssätt och beskrivna arbetsmetoder som sätter individen i centrum.

3. AB AMYGDALUS

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Den s.k. personliga utvecklingsplanen (arbetsplanen) för hyresgästen är väl beskriven. Redovisar ett genomtänkt arbetssätt med stor respekt för hyresgästerna och visar att anbudsgivaren är väl insatt i hur verksamheten bör bedrivas. Påvisar ett vetenskapligt arbetssätt, där anbudsgivaren tar till sig nya rön genom egen forskning och aktiv omvärldsbevakning. Låter brukarna lämna synpunkter vid rekrytering av nya medarbetare. Avser att utnyttja träfflokaler för att bedriva cirkelverksamhet. Använder observationsscheman som ett utvärderingsredskap. Finns en egen organiserad personalutbildning, kallad Amygdalusskolan. Företaget har en lättbegriplig organisationsstruktur och korta beslutsvägar. I introduktionen av nyanställda förekommer också en diskussion om värderingar. I personalpolitiken betonas värdegrunden. Mentorskap används för nyanställda. Handledning ges minst var fjärde vecka. Individuella riskanalyser görs för varje brukare av säkerhets- och arbetsmiljöskäl. Hälsocoach, erbjudande om friskvårdscheckar och andra hälsofrämjande åtgärder förekommer. Verksamhetens beskrivning av förhållandet mellan teori och praktik är god.

Kollegiegranskning genom arbetsledarna används som egenkontroll. Egenkontrollen är IT-baserad. Två gånger per år träffas enhetens personal tillsammans med brukarna (brukarråd). För brukarna arrangeras egna planeringsdagar. Rutiner för klagomåls- och avvikelshantering beskrivs väl. Ett tydligt system för anhörig- och brukardialog finns beskrivet.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad: Redovisar ett genomtänkt arbetssätt med stor respekt för hyresgästerna och visar att anbudsgivaren är väl insatt i hur verksamheten bör bedrivas. **1 poäng.**

Personal: Egen organiserad personalutbildning, Amygdalusskolan. **1 poäng.** Strukturerad beskrivning av arbetsmiljön med individuella riskanalyser för varje brukare och ett gott hälsobefrämjande arbete. **1 poäng.**

Kvalitetsrutiner och uppföljning: Inarbetat system för brukar- och anhörigdialog. Två gånger per år träffas enhetens personal tillsammans med brukarna. (brukarråd). För brukarna arrangeras egna planeringsdagar. **1 poäng.**

Samverkan: 0 poäng.

Utvärderingsgruppen har vid utvärderingen samtidigt noterat följande: Anbudet har en tydlig inriktning mot en individuell anpassning av stöd, service och omvårdnad med en klart uttalad och genomarbetad värdegrund, ett gemensamt förhållningssätt och beskrivna arbetsmetoder som sätter individen i centrum.

4. INDIES OMSORG AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Utförlig beskrivning av matinköp, kost och måltider ur ett brukarperspektiv. En tydlig arbetsbeskrivning vad gäller kontinuitet, inflytande och delaktighet samt tillgänglighet. Regelbunden handledning utlovas. Kompetenshöjande utbildning i form av kompletterande högskoleutbildning för chefer. Ett ledarskapsutvecklingsprogram för chefer har påbörjats. All personal erbjuds två utbildningsdagar i inlärnings- och kognitiv psykologi. Avser att ISO-certifiera kvalitetsarbetet. Rollfördelningen i kvalitetsarbetet har specificerats.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad: 0 poäng.

Personal: Kompletterande högskoleutbildning för chefer. **1 poäng.**

Kvalitetsrutiner och uppföljning: 0 poäng.

Samverkan: 0 poäng.

5. CIKORIA OMSORG AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Tydlig beskrivning av arbetet med kvalitetsgrupp. Enkätverktyget Pict-O-Stat används som utvärderingshjälpmedel. Två stödpersoner ska finnas för varje brukare. Arbetsätt gällande mat, inhandling, måltider och kost är väl beskrivet. En hushållslärare finns knuten till verksamheten, som kan utbilda medarbetare och hyresgäster i kost, näringslära och livsmedelshygien. Varje hyresgäst ska ha möjlighet att vistas minst en vecka i annan miljö under sommaren samt erbjudas kortare resor med övernattnin g under andra tider på året. En hjälpmedelsansvarig ska finnas i verksamheten.

Handledning ska ske minst en gång i månaden och i grupphandledning ska handledaren vara extern och erkänt skicklig.

Kvalitetsgrupp ska inrättas och är väl beskriven. Kvalitetsansvariga ska finnas. Enkätutvärderingar är i hög grad anpassade till målgruppen. Det IT-baserade instrumentet Prof Doc används som ett verktyg för egenkontroller.

Avsnittet om samarbetet med den dagliga verksamheten och avsnittet om helhetssyn/integritet är väl beskrivna. Närstående/god man erbjuds forumträffar för övergripande frågor.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad: Arbetsätt gällande mat, inhandling, måltider och kost är väl beskrivet. **1 poäng.** Varje hyresgäst ska ha möjlighet att vistas minst en vecka i annan miljö under sommaren samt erbjudas kortare resor med övernattnin g under andra tider på året. **1 poäng.**

Personal: 0 poäng.

Kvalitetsrutiner och uppföljning: Kvalitetsgrupp ska inrättas och är väl beskriven. **1 poäng.** Enkätutvärderingar är i hög grad anpassade till målgruppen. **1 poäng.**

Samverkan: 0 poäng.

6. CAREMA ORKIDÉN AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Individens roll betonas genomgående. Etik- och värderingsfrågor framhålls. En värdegrund och ett etiskt råd redovisas. Utförlig och lättförståelig beskrivning av arbetsmetoder. Strävan efter att vara uppdaterad kring nya forskningsrön och annat lärande finns. Kostens och motionens roll för välbefinnande understryks.

Varje brukare har en- års och säsongsplan för att främja sociala kontakter och motverka social isolering. Omfattande program för kultur- och fritidsaktiviteter redovisas. På varje enhet finns ett aktivitetsombud. Minst en egen fritidsaktivitet i veckan per boende tillsammans med personal utlovas. Hälsoinspiratör utses. 90 % av all arbetstid ägnas åt individuellt stöd. Den del av genomförandeplanen som

kallas "Utformning av stöd" vänder sig direkt till hyresgästen och kännetecknas av en tydlig struktur. Tydlig ansvarsfördelning vad gäller dokumentation. Teknikstöd används i stor utsträckning för att öka brukarens förmåga till ett självständigt och aktivt liv.

Ingående beskrivning av rollfördelning och mötesrutiner finns. Tydlig beskrivning av metoder för behovsanalys, bemanning och personalkompetens beskrivs. Tydligt program för ledarkompetensutveckling och fortbildning anges. Utbildning 50 timmer per år och medarbetare utlovas, vilket motsvarar minst ett utbildningstillfälle per månad.Handledning utlovas med 25 timmar per år som utgångspunkt. Det finns en personalpärm på intranät med planer, policydokument m.m. Tydlig beskrivning av arbetsmiljöarbetet läggs fram. Tävligen "Det goda exemplet" lyfter fram de bästa idéerna och belönar dessa. "Mönsterarbetsplatsen" som gemensam satsning tillsammans med fackförbundet Kommunal redovisas. Tobaksfri arbetsplats är införd. Tid för reflektion uppmuntras på olika sätt. Tillgång finns till Orkidéjouren och Sjuksköterskejouren för akuta frågor efter kontorstid. Tillgång finns till psykologiskt och juridiskt stöd via Falk Health Care. Kvalitets- och miljöledningssystemet Qualimax är ISO-certifierat. Kvalitetsråd utgör grunden i Caremas utvecklingsarbete. Kvalitetsombud ska finnas på varje enhet och ges särskild utbildning i företagets kvalitetsfrågor. Kvalitetsutvecklare från företagets kvalitetsavdelning gör kvalitetstillsyn av verksamhetsdelarna minst en gång per år. Enkäter och andra mätinstrument är väl beskrivna. Enkätundersökningarna kommer att göras av en utomstående part. Egenkontroll genomförs tre gånger per år utifrån enkät i Q-Maxit. Klagomålshanteringen är väl beskriven och återkoppling garanteras inom 24 timmar. Rankingsystem för att stimulera förbättringar och erfarenhetsutbyte finns. Årlig föreläsningdag finns beskriven, där medarbetarna själva medverkar. Aktivt system finns för återkoppling till uppdragsgivare genom kvalitetsrådet. Samverkan med grannar och närboende. Samverkansavtal med fackliga parter. Samverkan med daglig verksamhet.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad:

Tydlig metodbeskrivning för stöd och service och tydligt beskrivet dokumentationsarbete. **1 poäng.**

Stor vikt läggs vid hälsobefrämjande aktiviteter och kostens roll. **1 poäng.**

Etik- och värderingsfrågor framhålls och en värdegrund och ett etiskt råd finns.

1 poäng.

Personal:

Tydlig beskrivning av metoder för behovsanalys, bemanning och personalkompetens. **1 poäng.**

”Mönsterarbetsplatsen” som gemensam satsning tillsammans med fackförbundet Kommunal samt goda exempel med tävlingsmoment och belöningssystem.

1 poäng.

Tillgång finns till Orkidéjouren och Sjuksköterskejouren för akuta frågor efter kontorstid. **1 poäng.**

Kvalitetsrutiner och uppföljning:

Beskrivning finns av ett avancerat och användarvänligt dokumentations- och kvalitetssystem som borgar för att verksamhetens kvalitet säkras enligt avtalet.

1 poäng.

Kvalitets- och miljöledningssystemet Qualimax är ISO-certifierat. **1 poäng.**

Rankingsystem för att stimulera förbättringar och erfarenhetsutbyte. **1 poäng.**

Samverkan:

Aktivt system finns för återkoppling till uppdragsgivare genom kvalitetsrådet.

1 poäng.

Samverkan med grannar och närboende. **1 poäng.**

Samverkansavtal med fackliga parter. **1 poäng.**

Utvärderingsgruppen har vid utvärderingen samtidigt noterat följande:

Anbudet har en tydlig inriktning mot en individuell anpassning av stöd, service och omvårdnad med en klart uttalad och genomarbetad värdegrund, ett gemensamt förhållningssätt och beskrivna arbetsmetoder som sätter individen i centrum.

Anbudet innehåller också en beskrivning av ett avancerat och användarvänligt dokumentations- och kvalitetssystem som enligt utvärderingsgruppen borgar för att verksamhetens kvalitet säkras enligt avtalet.

Noteringar som sänker helhetsintrycket är att kvalitetsrådet saknar ett direkt brukarinflytande samt att en hänvisning till fel lagrum finns gällande sekretessavsnittet.

7. FRÖSUNDALSS AB

Positiva iakttagelser i begärda bilagor, som kan utgöra mervärdespoäng:

Tydlig beskrivning av metoder för stöd, service och omvårdnad finns med en uppenbar inriktning mot individen. Ett lösningsfokuserat förhållningssätt präglar arbetet. 85 % av all arbetstid ägnas åt individuellt stöd. Tid för reflektion uppmuntras. Samarbete finns med ”Tentaculus”, minnesstöd i trygghetsskapande syfte. Frösunda Fritidsförening för medarbetare och brukare. Ett mål finns att införa ”Hjälpmedelombud” för att säkerställa hyresgästens behov av rätt hjälpmedel och för att utbilda och stödja personalen i dessa frågor.

”Kundombudsman” finns vid sidan av verksamheten och rapporterar direkt till VD.

Handledning utlovas under cirka 16 timmar om året. Grundutbildning finns i två steg, där steg två innehåller fördjupade och riktade studier för olika personalgrupper. Erbjuder interna utbildningar och kompetensutveckling till nyckelfunktioner inom verksamheten. Centrala kris- och bemanningsenheten (CKB) ger tillgång till hjälp och stöd vid krissituationer, arbetsledning och hantering av bemanningsfrågor dygnet runt. ”Metodstöd” ska säkerställa en hög kvalitet i leveransen av tjänsterna och främja exempelvis utvecklingen av en god arbetsmiljö.

Tydlig beskrivning av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete redovisas. Tydlig beskrivning finns av ansvarsfördelningen vid avvikelshantering. Extern kvalitetsrevision utförs av oberoende revisorer. ”Kundombudsman” finns vid sidan av verksamheten och rapporterar direkt till VD. Inarbetat system för brukar- och medarbetarundersökningar finns. Öppen redovisning sker av resultaten av genomförda kvalitetsmätningar. Egenkontroll och granskning av arbetsmetoder sker enligt en checklista och genom att personalen tittar på varandras verksamheter. Övergående personal erbjuds en mentor vid övertagandet. Företaget har erhållit ISO-certifiering inom ett av verksamhetsområdena.

Poäng har utdelats för följande mervärden:

Stöd, service och omvårdnad:

Tydlig beskrivning av metoder för stöd, service och omvårdnad finns med en uppenbar inriktning mot individen. **1 poäng.**

Frösunda Fritidsförening för medarbetare och brukare. **1 poäng.**

”Kundombudsman” finns vid sidan av verksamheten och rapporterar direkt till VD. **1 poäng.**

Personal:

Centrala kris- och bemanningsenheten (CKB) ger tillgång till hjälp och stöd vid krissituationer, arbetsledning och hantering av bemanningsfrågor dygnet runt.

1 poäng.

”Metodstöd” ska säkerställa en hög kvalitet i leveransen av tjänsterna och främja exempelvis utvecklingen av en god arbetsmiljö. **1 poäng.**

Kvalitetsrutiner och uppföljning:

Tydlig beskrivning av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete redovisas.

1 poäng.

Extern kvalitetsrevision utförs av oberoende revisorer. **1 poäng.**

Samverkan: 0 poäng.

Utvärderingsgruppen har vid utvärderingen samtidigt noterat följande:

Anbudet har en tydlig inriktning mot en individuell anpassning av stöd, service och omvårdnad med en klart uttalad och genomarbetad värdegrund, ett gemensamt förhållningssätt och beskrivna arbetsmetoder som sätter individen i centrum.