

Handläggare
Julian Garcia
Telefon: 08-50809393

Till
Norra innerstadens stadsdelsnämnd
2023-11-16

Upphandling av tvättservice till område hemtjänst för Norra innerstaden

Förvaltningens förslag till beslut

1. Norra innerstadens stadsdelsnämnd ger förvaltningen i uppdrag att genomföra en upphandling av tvättservice till brukare som tillhör nämndens hemtjänstverksamheter i egen regi inom Norra innerstadens stadsdelsförvaltning.
2. Stadsdelsnämnden ger stadsdelsförvaltningen i uppdrag att innan upphandlingen annonseras återkomma till nämnden med en redovisning av upphandlingsdokumentet.

Sammanfattning

Avtalet med Samhall AB avseende utförandet av tvättservice för brukare som har valt nämndens hemtjänstverksamheter i egen regi löper ut den 30 juni 2024 och avtalet kan därefter inte förlängas. Stadsdelsnämnden behöver med anledning av detta besluta om tjänsten ska tas över i egen regi eller om en ny upphandling ska genomföras. Förvaltningens förslag är att tjänsten upphandlas på nytt. Upphandlingen planeras att genomföras med stöd av upphandlare från serviceförvaltningen.

Bakgrund

Samhall AB har sedan 1 juli 2020 ansvar för utförandet av tvättservice till brukare som har valt hemtjänstverksamheterna i nämndens egen regi på Norrmalm. Samhall ansvarade för detta även i tidigare avtal mellan åren 2016 till 2020. För brukare som tillhör hemtjänstverksamheterna på Östermalm har tvätten utförts av ordinarie hemtjänstpersonal. Nuvarande avtal med Samhall AB löper ut den 30 juni 2024 och kan inte förlängas mer.

Upphandlingen avser tillhandahållandet av tjänst enligt avtalsvillkoren, fortsatt utveckling av tvättservice inom hemtjänsten samt en utökning så att upphandlingen omfattar samtliga sex hemtjänstverksamheter i egen regi inom Norra innerstadens stadsdelsförvaltning. Målgruppen är brukare som har biståndsbeslut i form av hjälp med tvätt inom ramen för hemtjänsten.

Nämndens hemtjänstverksamheter i egen regi som i dagsläget har tvättservice hos Samhall har löpande samverkan och dialog med leverantören. Detta i syfte att säkerställa att det finns fungerande rutiner för bland annat informationsöverföring, fakturering, avvikelserapportering samt synpunkt- och klagomålshantering. Förvaltningen följer upp att leverantören uppfyller ställda krav och åtaganden enligt avtal, upphandlingsunderlag och styrdokument. Förvaltningen följer upp avtalet minst två gånger per år och resultatet av uppföljningen diarieförs, publiceras i upphandlingsverktyget Kommers samt återkopplas till leverantören. Den samlade bedömningen från genomförda avtalsuppföljningar är att Samhall uppfyller ställda krav och bedriver verksamhet med god kvalitet. Resultatet visar även att leverantören beaktar brukarperspektivet i utförandet av insatserna genom att erbjuda flexibilitet i utförandet av tvätten, anpassning av insatser till den enskilde samt god service och bemötande. Leverantören uppfyller även fortsatt de krav som Tvätteriförbundet ställer för kvalitetsmärkning T-märkt.

Ärendet

Sammanläggningen av Norrmalms och Östermalms stadsdelsförvaltningar år 2023 har resulterat i att Norra innerstadens stadsdelsnämnds hemtjänstverksamheter i dagsläget har två olika typer av utföranden då enheterna på Östermalm utför tjänsten i egen regi medan enheterna på Norrmalm har upphandlat en leverantör för denna tjänst. Stadsdelsförvaltningens avsikt är att samtliga hemtjänstverksamheter inom Norra innerstadens stadsdelsförvaltning tillhandhåller tvättinsatser på samma sätt i syfte att åstadkomma likställighet för brukarna som väljer nämndens verksamheter i egen regi.

De uppdrag som ärendet avser innebär är att utföra följande insatser för brukare som har valt hemtjänstverksamheterna i nämndens egen regi:

- Vid planering av hemtjänstinsatser för ny brukare ansvarar hemtjänstverksamheterna för att upprätta genomförandeplan tillsammans med brukaren och planera hur tvätten ska utföras.
- Om brukaren väljer att få tvätten utförd av leverantören för tvättservice ansvarar hemtjänstverksamheten för beställning till leverantören som i sin tur kontaktar brukaren för planering av tjänsten samt för att inhämta brukarens önskemål kring tjänstens utförande.
- Leverantören hämtar tvätten hemma hos brukaren och utför tvättservicen enligt de kraven som framgår av

Tvätteriförbundets kvalitetsmärkning (T-Märket). De rena vikta plaggen lämnas därefter tillbaka hemma hos brukaren. Tidsspannet mellan hämtning och återlämning av tvätt är i dagsläget tre dagar.

- Underleverantören rapporterar löpande till hemtjänstverksamheten genomförda tvättinsatser, avvikelser och inkomna synpunkter från brukaren.

Nuvarande utförande

Samhall AB ansvarar enligt aktuellt ramavtal för tillhandahållandet och utveckling av tjänsten för brukare som tillhör nämndens hemtjänstverksamheter på Norrmalm. För brukare som tillhör hemtjänstverksamheterna på Östermalm utförs tvätten av ordinarie hemtjänstpersonal. Vid senaste avtalsuppföljningen av Samhall genomförd den 27 april 2023 gjorde förvaltningen den samlade bedömningen att leverantören uppfyller de krav som ställts utifrån gällande lagstiftning, förordningar, föreskrifter och upprättat avtal. Sammanställning av inkomna synpunkter från brukare visar att brukarna är nöjda med utförandet av tjänsten och bemötandet från Samhalls personal. Leverantören utför internrevision och är föremål för extern revision från Tvätteriförbundet årligen i syfte att behålla sin kvalitetsmärkning. Resultatet av revisionerna visar på att leverantören fortsatt uppfyller ställda kvalitetskriterier.

Tänkbara alternativ att hantera framtida drift

Det finns två tänkbara alternativ att hantera det framtida utförandet av tvättinsatser. Norra innerstadens stadsdelsnämnd kan välja att ta över utförandet av tjänsten inom ramen för nämndens verksamheter i egen regi eller upphandla tjänsten på nytt.

Förnyad upphandling

Nämnden har vid en ramavtalsupphandling ett övergripande huvudmannaskapsansvar som omfattar uppföljning av verksamhetens kvalitet utifrån bland annat avtal, upphandlingsunderlaget, riktlinjer, nämndens målsättning för verksamheten samt gällande styrdokument. Nämndens inriktning för och utveckling av verksamheten bestäms genom de krav som ställs i upphandlingsunderlaget. När en tjänst tillhandahålls enligt ett gällande ramavtal har nämnden inga kostnader för egenkontroll, kvalitetsarbete, personaladministration eller annan intern administration. Ramavtalet fastställer villkoren mellan beställaren och leverantören för framtida eventuella avrop under avtalsperioden. Leverantören garanteras därmed inte en bestämd volym under avtalstiden.

Tjänsten som avser utförandet av tvättservice grundar sig i brukarnas myndighetsbeslut och genomförandeplan. Om utförandet av tvättservice upphandlas på nytt ansvarar

hemtjänstverksamheterna för att erbjuda brukaren möjligheten att antingen få sin tvätt utförd av tvättleverantören eller av ordinarie hemtjänstpersonal. Detta i syfte att fortsatt värna om självbestämmande för brukaren i planeringen av sina hemtjänstinsatser.

Om tvätten utförs av en leverantör innebär det att det frigör tid från ordinarie hemtjänstpersonal då de kan erbjuda och utföra annat stöd till brukaren inom ramtiden. Detta innebär flexibilitet för brukaren som får möjlighet att fördela den tiden som personalen skulle tvätta till något annat stöd enligt biståndsbeslutet.

Vidare möjliggör även detta för hemtjänstpersonalen att fokusera på att utföra kvalificerade uppdrag inom stöd och omsorg vilket de flesta är utbildade till. Dessutom medför detta en kvalitetshöjning för brukaren då tvätten kommer att levereras struken, vikt, manglad och sorterad i olika påsar.

Om tvätten utförs av en leverantör innebär det även en förbättrad arbetsmiljö för hemtjänstpersonalen. Många tvättstugor ligger tvärs över gården från brukarens bostad vilken kan vara hal på vintern. Tvättstugor kan också ligga i andra byggnader, eller långt nere i en källare dit endast branta trappor leder. Hemtjänstpersonalen måste bära tunga tvättpåsar/korgar till och från bostaden. Dessa faktorer innebär sammantaget risker och olyckor kan inträffa vilket i sin tur kan öka risken för sjukskrivningar eller arbetsskador.

Omfattningen beräknas vara i genomsnitt cirka 19 tvättinsatser per månad och hemtjänstverksamhet. För samtliga sex hemtjänstverksamheter uppgår den totala omfattningen till cirka 110-130 tvättinsatser per månad. Under 2022 uppgick snittersättningen till leverantören till 13 262 kronor per hemtjänstverksamhet och månad och under 2023 till 11 106 kronor i snitt. Förvaltningen uppskattar därmed att den totala kostnaden för samtliga sex enheter uppgår till cirka 70 000 – 80 000 per månad och att tvättservice kommer att avse cirka 400 – 500 brukare totalt. Kostnaden för utförande av tvättservice finansieras i sin helhet med den ersättning som hemtjänstverksamheterna får från biståndsenheterna enligt stadens ersättningsnivåer för hemtjänst i ordinärt boende. Detta innebär vidare att tvättservicen inte ska medföra en ekonomisk belastning för hemtjänstverksamheten.

Överta utförandet i egen regi

Vid ett övertagande kommer nämnden ha de direkta kostnaderna och ansvaret för personal, lokaler, egenkontroll, kvalitetsarbete, personaladministration och annan intern administration. Ett övertagande innebär även att de hemtjänstverksamheter som i

dagsläget har tjänsten via ramavtal behöver se över personalresurser för att utföra tvätten som i dagsläget utförs av leverantören.

Utförandet av tjänsten i egen regi innebär även större krav på hemtjänstverksamhetens chefer, administrativa personal och hemtjänstpersonal avseende samordning, planering och utförandet. När hemtjänstpersonalen tvättar i kundens tvättstuga är det en insats som måste delas upp i flera delar. Först boka tid i brukarens tvättstuga. Sedan hämta och lägga in tvätten i maskin. Därefter komma tillbaka och hänga tvätten. Sedan komma tillbaka en tredje gång och vika tvätten och lämna den åter hos brukaren. Personalen ska hinna med andra besök hos andra brukare och gångtid mellan de besöken. Förvaltningen anser att detta inte resurseffektivt då det innebär en högre arbetsbelastning på verksamheter som redan har höga krav på samordning och planering av olika insatser och personalresurser. Dessutom visar erfarenheter från hemtjänstverksamheterna att det ofta kan uppstå svårigheter med bokningar till tvättstugor. Brukare kan glömma att boka eller bokar fel dag, nycklar till tvättstugor kan också saknas. En stor del av de planerade tvättiderna kan därför inte genomföras, men binder ändå upp resurser som hade kunnat nyttjas på annat sätt.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen och har samverkats med stadsdelsnämndens pensionärsråd vid sammanträde den 30 oktober 2023. Synpunkter från pensionärsrådet har framgått av sammanträdet och dessa har även beaktats i beslutsunderlaget.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har undersökt möjligheten att utföra dessa tjänster i nämndens egen regi. Den samlade bedömningen är att det är mer resurseffektivt för hemtjänstverksamheterna att utföra tjänsten via ramavtalad leverantör. Fördelarna kopplade till hemtjänstpersonalens arbetsmiljö, minskat behov av samordning och planering samt ökad kvaliteten i utförandet är viktiga faktorer att väga in.

Hemtjänstverksamheterna behöver dock fortsatt beakta brukarens självbestämmande vid upprättandet av genomförandeplan och värna om brukarnas valfrihet genom att erbjuda möjligheten att utföra tvätten av ordinarie hemtjänstpersonal eller att detta avropas från leverantören. Hemtjänstverksamheterna behöver även ta fram tydligt informationsmaterial till brukaren samt planera för hur tiden som avser tvätten istället ska användas till annat enligt brukarens egna önskemål.

Förvaltningen föreslår att utförandet av tvättservice till nämndens hemtjänstverksamheter i egen regi upphandlas på nytt. Förvaltningen föreslår även att stadsdelsnämnden uppdrar åt förvaltningen att innan upphandlingen annonseras återkomma till nämnden med en redovisning av upphandlingsdokumentet.

Upphandlingen genomförs i form av en förenklad upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Prövning, kvalificering och utvärdering av anbud kommer göras i samarbete med ansvarig upphandlare på serviceförvaltningen. Avtalet föreslås gälla från och med den 1 juli 2024 till och med den 30 juni 2026, med möjlighet till förlängning i ytterligare två år till och med 30 juni 2028.

Jesper Ackinger
Stadsdelsdirektör
Norra innerstadens
stadsdelsförvaltning

Gosia Holmberg
Avdelningschef
Norra innerstadens
stadsdelsförvaltning

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Jesper Ackinger, Stadsdelsdirektör	2023-10-30
Gosia Holmberg, Avdelningschef	2023-10-30