

Appendix 2

Mall för kravspecifikation
avseende tjänsten samt checklista

Mall för kravspecifikation avseende tjänsten

Övergripande kvalitetskrav

Legala krav och allmänna råd

[Ange eventuella lagar och föreskrifter som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt samt eventuella allmänna råd som ni kräver att utföraren följer. Vidare finns legala krav som gäller kommunen som organisation, t.ex. meddelarfrihet, och som inte per automatik gäller utföraren. Dessa behöver specificeras här om ni vill att utföraren ska vara bunden av dem.], t.ex.:

- *Verksamheten skall bedrivas enligt bestämmelser som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, patientdatalagen, sekretesslagen, arbetsmiljölagen, personuppgiftslagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar och förordningar.*
-

Övergripande vision för boendet

[Sammanfattning av övergripande vision och krav på att utföraren ska sträva efter att uppnå den] t.ex.:

- *Utföraren skall sträva efter att uppfylla kommunens vision för boendet: Insatserna skall utföras så att de boende får leva ett värdigt liv och känner välbefinnande. De skall ha trygga förhållanden och en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Vidare skall de, så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service skall ges. Utföraren skall ha en tydlig värdegrund, som utgår från den i Socialtjänstlagen fastställda nationella värdegrunden, och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten på det aktuella boendet.*
-

Kvalitetsåtaganden

[Fyll i eventuella övergripande kvalitetsåtaganden ni vill att utföraren ska genomföra], t.ex.:

- *Utföraren skall delta i kvalitetsdialog och-seminarier som ordnas av kommunen för att utveckla kvaliteten i vård och omsorg*
 - *Verksamhetschef skall delta i av kommunen anordnad utbildning kring systematiskt förbättringsarbete*
 - *Utföraren skall beskriva hur man planerar att arbeta med kvalitetsutveckling vad gäller förebyggande av liggsår ?*
 - ...
-

Mätetal på gruppnivå

[Fyll i eventuella mätetal på gruppnivå som ni önskar följa upp och se ett visst resultat för], t.ex.:

- *Registreringsfrekvensen i Senior Alert och Svenska Palliativregistret skall vara minst x%*
- *Andelen brukare med trycksår – som rapporterat i Senior Alert – skall understiga x%*
- *Andelen brukare som uppger att de är nöjda eller mycket nöjda med boendet skall uppgå till minst x% i kommunens brukarundersökningar, och skall ej sjunka över tid*
- ...

Kvalitetskrav per kvalitetsområde

► VÄRDEGRUND

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

Utföraren skall sträva efter att all verksamhet präglas av ett förhållningssätt med hälsans fyra hörnpelare; social gemenskap och stöd, meningsfullhet, fysisk aktivitet och goda matvanor som grund. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Verksamheten skall bedrivas enligt den nationella värdegrunden för äldreomsorgen*
- *Entreprenören skall ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten på det aktuella boendet. ?*
- *De insatser som ges skall kännetecknas av trygghet, värdighet och respektfullhet i utförandet.*
- ...

► DEN ENSKILDES DELAKTIGHET

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

Utföraren skall sträva efter att den enskilde i så stor utsträckning som möjligt är delaktig i de viktiga beslut som rör denne. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Utföraren skall säkerställa att personalen arbetar på ett sätt där brukaren själv får påverka hur insatserna genomförs och bestämma om den personliga omvårdnaden.*
- *Utföraren skall organisera arbetet så att personalen får tillräckligt med tid att lyssna till och samtala med den enskilde. ?*
- *En skriftlig rutin för kontaktmannaskap skall finnas upprättad och kontaktmannens uppgifter skall vara tydliggjorda och kända för all personal ?*
- ...

► VÅRD OCH OMSORG (INKLUSIVE DOKUMENTATION)

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

De boende skall tillförsäkras individuellt utformad omsorg, rehabilitering och hälso- och sjukvård med god kvalitet där trygghet, säkerhet och integritet står i centrum. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ... ?

Specifika delkrav [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Den palliativa vården som ges i det särskilda boendet skall bedrivas enligt det nationella vårdprogrammet för palliativ vård*
- *Entreprenören ansvarar för att entreprenörens MAS fullgör sitt ansvar för att tillse att anmälan görs till beställarens MAS om den enskilde i samband med vård och behandling drabbas av eller utsatts för risk att drabbas av vårdskada (LexMaria)*
- *Leverantören skall följa de av beställarens MAS upprättade rutinerna för läkemedelshanteringen*
- *All dokumentation som rör den enskilde skall förvaras på betryggande sätt så att obehöriga inte får tillgång till den. ?*
- *Larm från brukare skall besvaras omgående och åtgärdas omgående eller efter högst 15 minuter.*
- ...

► BOENDEMILJÖ (INKLUSIVE MÅLTIDER OCH AKTIVITETER)

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

Utföraren skall sträva efter att den enskilde upplever det särskilda boendet som ett hem där denne är trygg, känner gemenskap och har en tillvaro som upplevs som meningsfull utifrån dennes behov och förutsättningar. Kost och måltidslösningar skall präglas av individanpassning och tillfredsställa den boendes behov och önskemål så att måltiden blir en positiv upplevelse. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Entreprenören skall ordna så att de boende får daglig fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar och behov. ?*
- *Vardagen skall ha ett innehåll där de boendes förmåga och vilja till aktivitet upprätthålls och tas tillvara. ?*
- *En kostansvarig med adekvat kompetens skall finnas för hela verksamheten*
- *Kostens kvalitet och de boendes nöjdhet med maten skall följas upp regelbundet, minst två ggr per år*
- *Dukningen skall vara anpassad till de boendes behov*
- ...

► KOMPETENS OCH BEMANNING

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

Utföraren skall sträva efter att upprätthålla en bemanning som är tillräcklig och ändamålsenlig för att motsvara de enskildas behov och önskemål. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.: ?

- *Den närmaste arbetsledningen skall ha dokumenterad högskoleutbildning inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård. Vård- och omsorgspersonalens närmsta arbetsledning skall ha god kunskap och aktuell dokumenterad erfarenhet av minst ett års vård- och omsorgsarbete.*
- *Brukarna skall ha tillgång till en namngiven omvårdnadsansvarig sjuksköterska.*
- *Leverantören skall tillse att personalen kontinuerligt ges utbildning, fortbildning och handledning inom bl.a. omvårdnad, hälso- och sjukvård, rehabilitering och vård- och livsmedelhygien*
- *Utföraren skall ansvara för att personalens kompetens anpassas till de behov som vårdtagarna har vid olika tidpunkter, genom att tillämpa en flexibel kompetensutveckling. ?*
- *All personal skall behärska svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera med de boende, deras närstående, övrig personal samt för att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs.*
- ...

► KVALITETSARBETE

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:

Utföraren skall, genom kvalitetsarbete i samråd med beställaren, kontinuerligt utveckla verksamheten och sträva efter att öka kvaliteten för de boende.

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Leverantören skall ha en årlig verksamhetsplan där det beskrivs hur man kommer att arbeta för att uppfylla kvalitetskraven i uppdraget, och som beskriver behov, mål, aktiviteter, ansvar och uppföljning.*
- *Leverantören skall ha skriftliga rutiner som säkerställer att samtlig berörd personal tar del av väsentlig information för att kunna ge en säker och trygg vård. Skriftliga rutiner avseende informationsöverföring vid arbetspassbyten skall finnas. Detta avser både vård- och omsorgspersonal samt legitimerade yrkesgrupper. ?*
- *Leverantören skall delta och rapportera i aktuella nationella kvalitetsregister, för närvarande Senior alert, Svenska Palliativregistret och Svenskt register för beteendemässiga och psykiska symptom vid demens (BPSD).*
- ...

► SAMORDNING OCH SAMVERKAN

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:
Utföraren skall sträva efter att verksamheten kännetecknas av en välutvecklad samverkan med olika parter som möjliggör ett individuellt anpassat stöd till brukaren. ?

Legala krav och allmänna råd

[Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav

[Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Leverantören skall ha en skriftlig beskrivning över hur leverantören avser att samverka med anhöriga/närstående/god man. Samarbetet med anhörig skall ske när brukaren önskar det.*
- *Leverantören skall informera den beställande nämnden om avvikelser från beställning, förändringar i den boendes vårdbehov eller andra viktiga förändringar i den boendes situation, som kan föranleda behov av åtgärder från den beställande nämnden. ?*
- *Verksamheten ska kännetecknas av en välutvecklad samverkan med olika parter för att möjliggöra ett individuellt anpassat stöd till brukaren. Samverkan ska bl.a. innehålla:*
 - *leverantören ska medverka vid regelbundna samrådsmöten med beställaren och vid andra möten beställaren sammankallar till*
 - *för personer med behov av omfattande och långvariga insatser från flera verksamheter inom hälso- och sjukvård och/eller socialtjänst ska samordning av insatserna ske.*
- ...

► BESTÄLLARENS UPPFÖLJNING

Målsättning för området:

[Fyll i krav på strävan efter att nå kommunens målsättning för kvalitetsområdet], t.ex.:
Utföraren skall sträva efter att, tillsammans med beställaren, säkerställa en uppföljning som gör att såväl ansvariga politiker som anhöriga och allmänheten känner sig trygga med att kvaliteten i verksamheten är god och som bidrar till ständig kvalitetsutveckling. ?

Legala krav och allmänna råd: [Inga krav behöver anges här, men ni har möjlighet att ange eventuella krav som ställs i lagar och föreskrifter på området som ni av pedagogiska skäl vill betona särskilt, eller områdesspecifika allmänna råd som ni kräver att utföraren följer]

- ...

Specifika delkrav: [Fyll i eventuella specifika delkrav], t.ex.:

- *Kommunen har inte bara en uppföljande funktion utan skall också kunna fungera som diskussions- och samarbetspartner vad gäller kvalitetsutveckling.*
- *Beställaren förbehåller sig rätten att, genom såväl anmälda som oanmälda besök, i alla avseenden ha insyn i verksamheten som helhet och för att kunna garantera att de boendes rätt till vård, omsorg och service tillgodoses. Utföraren skall för detta ställa begärda uppgifter, handlingar, lokaler och personal till beställarens förfogande, inklusive handlingar som faller under normal bank- och revisionssekretess.*
- *Entreprenörens beskrivning av vård- och omsorgsboendet och entreprenörens åtaganden kommer liksom resultatet av vissa uppföljningar publiceras på stadens och stadsdelsnämndernas hemsidor.*
- ...

✓ Anbudsgivaren bekräftar att denne accepterar samtliga krav som anges i denna kravspecifikation

För mer utvecklade resonemang och exempel kring rekommendationerna kring kraven på tjänsten – se avsnittet Krav på tjänsten i Del 2.

Checklista för framtagande av förfrågningsunderlaget

Frågeställning	☒
Förberedelser	☒
Initiala överväganden	
Är det tydligt för oss vad det viktigaste övergripande syftet med konkurrensutsättningen av verksamheten är?	☐
Har vi fastslagit vad visionen och de konkreta målsättningarna för verksamheten är?	☐
Har vi slagit fast hur mycket vi önskar/är villiga att betala för tjänsten?	☐
Har vi en faktabaserad bild av boendets utgångsläge vad gäller förutsättningar och kvalitet?	☐
Inför utformning av förfrågningsunderlaget	
Har vi haft en dialog med representanter för brukare, anhöriga, professionerna, potentiella leverantörer och politiker inför utformningen av specifikationen av tjänsten och kvalitetskraven?	☐
Har vi studerat upphandlingar från andra kommuner för att få inspiration till bra sätt att utforma underlaget?	☐
Har vi studerat tillgänglig litteratur på området?	☐
Har vi konsulterat tillgänglig expertis på upphandling?	☐
Krav på leverantören	☒
Har vi formulerat ett krav på att anbudsgivare redogör för sina pågående eller nyligen genomförda uppdrag, och förbehållit oss rätten att kontakta uppdragsgivare för referenstagning?	☐
Har vi utvecklat en mall med tydliga och transparenta kriterier för referenternas bedömning av anbudsgivarens yrkeskunnande, och angett vad som är lägsta godtagbara bedömning?	☐
Har vi övervägt möjligheten att på ett tydligt och transparent sätt bedöma kommunens tidigare erfarenheter av anbudsgivaren i kvalificeringen?	☐
Har vi formulerat alternativa krav för nystartade företag, som ej utesluter dessa?	☐
Krav på tjänsten	☒
Kravspecifikationens övergripande utformning	
Är legala krav tydligt redogjorda för i ett separat avsnitt?	☐
Är den övergripande visionen för det särskilda boendet tydliggjord, och beskrivs kraven kring denna i termer av "ska sträva efter" eller liknande?	☐
Finns eventuella krav på kvalitetsåtaganden beskrivna?	☐

Krav på tjänsten (forts.)	✓
Kravspecifikationens övergripande utformning (forts.)	
Är eventuella krav kring mätetal på gruppnivå beskrivna?	☐
Är kraven tydligt indelade i olika kvalitetsområden?	☐
<i>För respektive kvalitetsområde:</i>	
• Finns en målsättning för kvalitetsområdet?	☐
• Betonas endast de legala krav som kommunen vill lyfta av pedagogiska skäl?	☐
• Finns konkreta delkrav specificerade?	☐
Ombes anbudsgivare att själva komma med förslag på hur kvalitetsutfästelser ska följas upp?	☐
Har vi tänkt igenom avvägningen mellan krav som endast ska accepteras, krav som ska besvaras med fritext och krav som behöver styrkas av andra dokument?	☐
Principerna för skall-krav	
<i>Lever specifikationen upp till principen om enkelhet?</i>	
• Är samtliga krav tydliga och enkla att förstå?	☐
• Är det tydligt vilka eventuella ytterligare dokument som hänvisas till och var dessa finns?	☐
• Vet vi hur många krav som används i förfrågningsunderlaget?	☐
• Har vi lyckats undvika överlappande krav?	☐
<i>Lever specifikationen upp till principen om ändamålsenlighet?</i>	
• Vet vi på vilket sätt alla uppställda krav bidrar till kvalitet för den enskilde brukaren?	☐
• Motsvarar kraven vår ambitionsnivå för boendet?	☐
• Täcker kraven in samtliga kvalitetsområden?	☐
<i>Lever specifikationen upp till principen om att förpliktiga?</i>	
• Vet vi hur stor andel av kraven som kommer att kunna följas upp?	☐
• Är alla specifika krav realistiska och har vi undvikit formuleringar av typen "skall sträva efter" förutom i övergripande vision och områdesmålsättningar?	☐
<i>Lever specifikationen upp till principen om stimulans?</i>	
• Vet vi hur stor andel av kraven som gäller resultat (till skillnad från strukturer och processer)?	☐
• Har vi i samtliga fall av detaljreglering, noggrant övervägt alternativa krav?	☐

Utvärdering av anbud	✓
Har vi övervägt de för- och nackdelar som finns med de olika utvärderingstyperna (prisupphandling, kvalitetsupphandling och pris-/kvalitetsupphandling) och valt den modell som passar vår kommuns förutsättningar bäst?	☐
• Vid kvalitetsupphandling: har vi gjort ett medvetet val av prisnivå som speglar vår ambitionsnivå?	☐
• Vid prisupphandling: har vi reflekterat över ambitionsnivån på skall-kraven, och vilken inverkan dessa kommer att ha på den erbjudna prisnivån?	☐
• Vid pris-/kvalitets-upphandling: har vi gett tillräckligt stor vikt åt kvalitet för att undvika en ”indirekt prisupphandling”?	☐
• Vid kvalitets- eller pris-/kvalitetsupphandling: har vi undvikit att göra bedömningen av kvalitet alltför detaljorienterad, och planerat intervjuer för att verifiera beskrivningar?	☐
Har vi övervägt möjligheten att använda referenser för att verifiera att tjänsten kommer att kunna utföras med det mervärde som anbudsgivaren utlovar? Om referenstagning används:	☐
• Framgår det tydligt i förfrågningsunderlaget vad som kommer att bedömas med hjälp av referensutlåtandena?	☐
• Har vi en plan för hur vi ska dokumentera frågor och svar?	☐
• Är frågorna utformade på ett sådant sätt att inte hela utvärderingen av mervärdet avgörs av referenten utan så att kommunen poängsätter mervärdet utifrån referensens bedömning?	☐

Checklista för framtagande av förfrågningsunderlaget – fortsättning på nästa uppslag



Incitament	☒
Har vi tänkt igenom möjligheterna att utforma målrelaterad kvalitetsersättning och bestämt om detta är relevant i denna upphandling?	☐
Har vi tänkt igenom vilken avtalslängd, inklusive förlängningsoptioner, som passar bäst i denna upphandling?	☐
Är vi förberedda på att inte utnyttja förlängningsoptionen om kvaliteten inte är tillfredsställande?	☐
Har vi övervägt att inte ge volymgaranti, och att ge brukare möjligheten att välja boende för att skapa ytterligare incitament för kvalitet?	☐
Har vi övervägt möjligheten att publicera utfall (t.ex. brukarnöjdhet) eller på annat sätt premiera särskilda boenden med hög kvalitet och nöjda brukare?	☐
Krav gällande uppföljning av verksamheten	☒
Plan för uppföljning	
Har vi utvecklat en övergripande uppföljningsplan och säkerställt att krav som är nödvändiga för att möjliggöra uppföljningen finns med i underlaget?	☐
Har vi hämtat inspel från t.ex. SKL:s uppföljningsverktyg och denna guides kapitel Krav gällande uppföljning vid utformningen av uppföljningsplanen?	☐
Har vi beskrivit både helhetsuppföljning och uppföljning av enskilda krav i vår uppföljningsplan? (se nivåer för skallkrav i avsnittet Strukturering av kvalitetskrav)	☐
Har vi beslutat om vilken typ av information som vi vill delge allmänheten, och tydliggjort detta i förfrågningsunderlaget?	☐
Innehåller uppföljningsplanen en dialog med utföraren kring i vilken mån skall-kraven faktiskt styr mot kvalitet, i syfte att förbättra kravspecifikationen i nästa upphandling?	☐

Krav gällande uppföljning av verksamheten	☒
Specifika uppföljningskrav	
Ställer vi särskilt höga krav på rapporteringen från utföraren tidigt under avtalsperioden?	☐
Finns krav på att utförare ska föreslå hur utlovad kvalitet ska följas upp?	☐
Ställer vi de krav på medverkan i uppföljning som beskrivs Tabell 2 i denna guide?	☐
Ställer vi krav på verksamhetsbesök?	☐
Ställer vi krav på åtgärdsplaner vid brister?	☐
Ställer vi krav på deltagande i regelbunden kvalitetsdialog?	☐
Ställer vi krav på information vid väsentliga förändringar?	☐
Övergripande process och innehåll i förfrågningsunderlaget	
Har vi formulerat tydliga krav på leverantören?	☐
Är det särskilda boendets utgångsläge och förutsättningar, inklusive eventuella utmaningar tydligt beskrivna för anbudsgivarna?	☐
Har vi sammanställt en kravspecifikation avseende tjänsten som täcker in alla viktiga kvalitetsområden och motsvarar kommunens ambitionsnivå och betalningsvilja?	☐
Har vi övervägt vilken utvärderingsmodell som bäst passar förutsättningarna och syftet med att konkurrensutsätta verksamheten?	☐
Har vi övervägt att på olika sätt skapa incitament för leverantören att hålla hög kvalitet och kontinuerligt utveckla kvaliteten i verksamheten?	☐
Har vi i underlaget specificerat krav som möjliggör en effektiv och ändamålsenlig uppföljning av verksamheten?	☐
Har vi genom tydlighet och försiktighet med detaljstyrning skapat förutsättningar för en kvalitetsutvecklande dialog mellan beställare och utförare?	☐
Har vi skickat ut förfrågningsunderlaget på externremiss?	☐