



Att ha vården som kund

-upphandling och förfrågningsunderlag
- när blir det affär?

Kristina Malm Janson
Vårdförbundet

Margret Olsson
Affärsverkstan



AFFÄRSVERKSTAN

“mycket verkstad och lite snack”



Bakgrund

Marknadens utveckling

- Privat vård ökar
- SLL handlar vårdtjänster för 1000 Milj kr/år
- Från styrd upphandling till valfrihetssystem



Hur ser vårdmarknaden ut?

Vård- hälsa- och omsorgstjänster

- Offentlig marknad som regleras av upphandlingslagar
- Valfrihetssystem – LOV
- Offentlig upphandling – LOU
- Privat marknad
 - företagshälsovård, försäkringsbolag
- PrivatPrivat marknad, kunden är patienten/brukaren själv

Stor marknad med stort behov av dessa tjänster och stort ansvar för huvudmannen!



Som leverantör

- betrakta marknaden som
vilken marknad som helst!





Vem är kund?

Kund

- Den som har nytta av ditt erbjudande
- Huvudmannen, landstinget, kommunen eller staten
- Patienten, brukaren - PrivatPrivat
- Den du skriver avtal med

Kundens kund – (slutkund)

- Den du utformar din verksamhet för (Huvudmannens uppdrag)
- Den som har nytta av dina tjänster
- Patienten/brukaren



Att sälja till kunden - huvudmannen

- Analysera kundens uppdrag
- Hitta avgörande faktorer för att uppdraget skall kunna utföras
- Gör det "ont" någonstans?
- Uppfyll grundkrav - seriositet
- Varumärke, personliga faktorer spelar mer roll än man kan tro



Att sälja till kundens kund Patienten/brukaren

- Varumärke, personliga faktorer viktigt
- Marknadsföring och rekommendationer
- Tydlig profil och budskap - USP
- Identifiera målgruppen
- Konkurrera med kvalitet

SERVICE!!!!



Affärsmodeller

LOU

Annons – Förfrågningsunderlag - Reglerat anbudsförfarande - Val av leverantör

En leverantör
Ramavtal – flera lev

LOV

Annons - Krav för att bli godkänd – Inlämning – Godkännande - Avtal

Flera leverantörer



Offentlig upphandling och Valfrihetssystem

Bygger på EU-rättsliga principer

- Proportionaliseringsprincipen
- Icke diskriminering
- Lika behandling
- Öppenhet
- Ömsesidigt erkännande



Att sälja med LOV som villkor



Valfrihet kan gälla för

LOV omfattas av vissa tjänster, som exempel kan nämnas

- äldreomsorg
- social omsorg för handikappade
- barnmorsketjänster
- tjänster utförda av allmänpraktiserande läkare
- etableringslotsar för nyanlända invandrare
- jobbcoacher



Valfrihetssystem

Huvudmannen har två roller

1. Ansvar för valfrihetssystemet

- Bestämmer värdet på tjänsten
- Godkänner leverantören
- Sluter avtal
- Ansvar för uppföljning

2. Producerar tjänsten med samma villkor som privata leverantörer



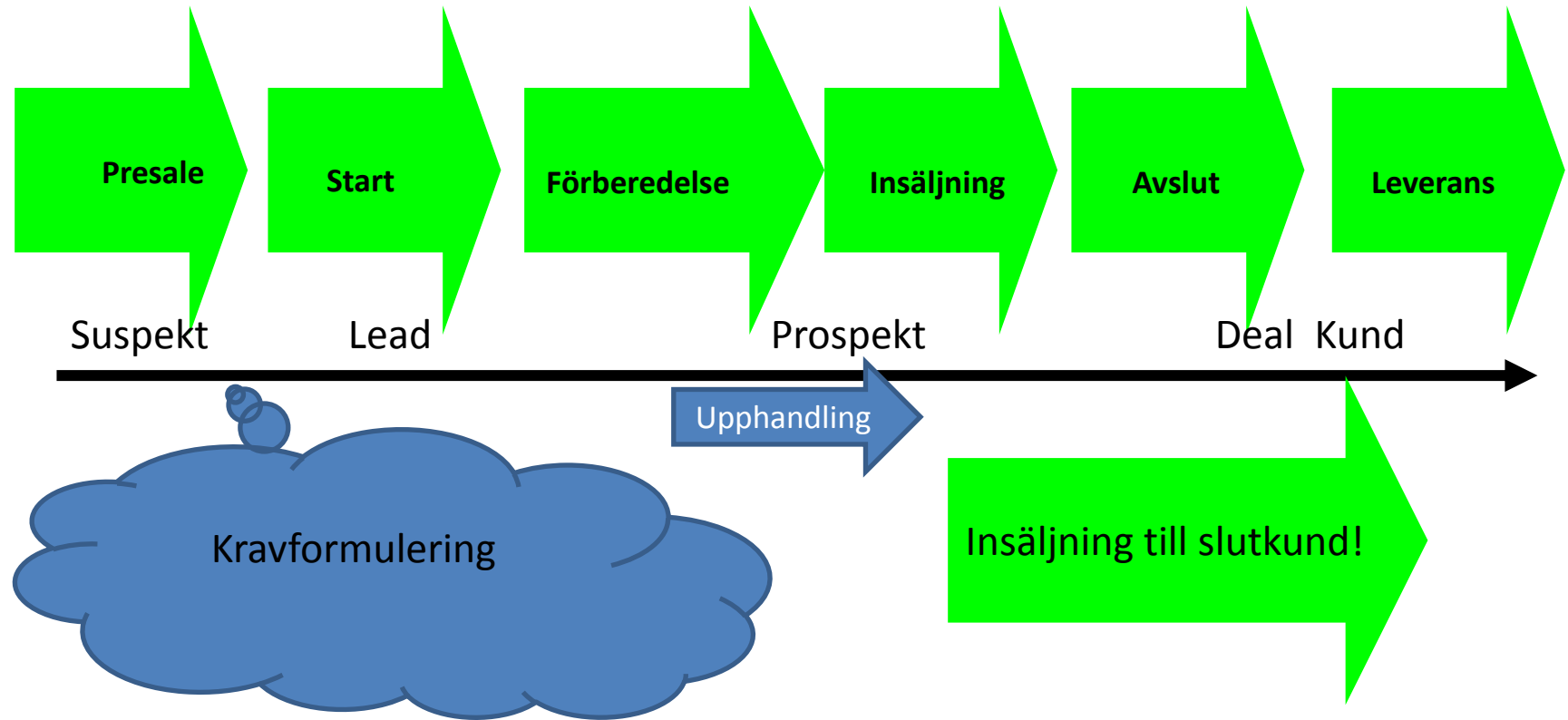
Valfrihetssystem

LOV:s måsten

1. Förfrågningsunderlaget skall annonseras i en nationell databas.
2. Leverantören skall meddelas om den blivit godkänd eller inte
3. Avtal skall skrivas med alla som godkänts
4. Medborgarna skall informeras om vilka leverantörer man kan välja mellan
5. En modell skall finnas för att välja om brukaren är oförmögen att välja



Upphandlingsprocessen LOV





Säljarbetet sker i större utsträckning
till slutkund!



Att sälja med LOU som villkor



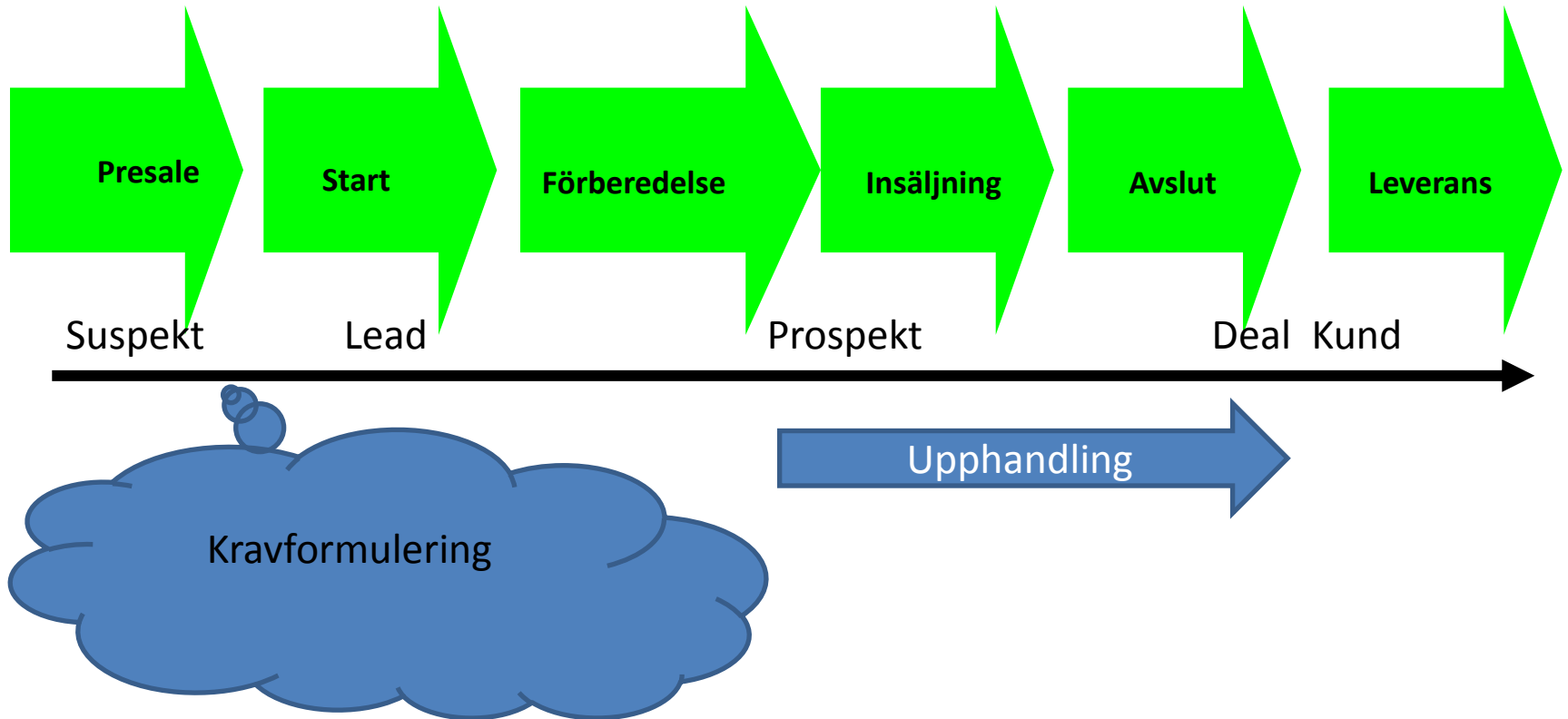
Offentlig upphandling

Offentlig upphandling finns till för att

- Främja kostnadseffektivt användande av skattemedel
- Undanröja åtgärden som begränsar konkurrens
- Underlätta för företag att göra affärer med offentlig sektor
- Se till att det företag som säljer de efterfrågade varorna och tjänsterna till det mest förmånliga priset vinner



Upphandlingsprocessen LOU





Säljarbetet måste ske innan
upphandlingen!



Att tänka på LOU och LOV

- LOU en hårt reglerad upphandlingsprocedur
- Läs noga igenom vad man frågar efter
- Svarshantering måste följas
 - skall och bör
 - redogör
- Affärsvillkor
- Inlämningshantering LOU hårdare reglerat
- Frågor under upphandlingen

Det finns knep och möjligheter!



Bevaka upphandlingar

- Annonserade upphandlingar finns på landsting och kommuners webbsidor
- TED – EU-databas för alla offentliga upphandlingar
- CPA-kod
- Valfrihetswebben www.valfrihetswebben.se drivs av kammarkollegiet
- e-Avrop , Opic TendSign, Eniro, Allego

Ditt ansvar att bevaka – se det som ett säljarbete!



Andra sätt att sälja?

- Under värdet för upphandling, direktupphandling – 287 000 SEK
- RFI – Request for information
- Projekt
- Ramavtal och optioner

Där det gör ont ökar kreativiteten!



Kunden har inte alltid rätt!