

Här redovisas de ska-krav som leverantören måste uppfylla. Kraven har utformats utifrån en analys av vad som är kvalitetskritiskt.

Område	Krav	Uppföljningsformer	När/ansvar	
1. Bemötande och inflytande	1.1	Leverantören ska uppvisa ett gott bemötande genom att visa respekt för den enskildes integritet, vara närvarande i mötet med brukaren och lyssna aktivt.	Tillsyn Brukarundersökning Avvikelsehantering	
	1.2	Leverantören ska tillämpa den nationella värdegrunden i vård- och omsorgsarbetet och använda denna i det egna målarbetet för verksamheten. Personalen ska vara väl förtrogen med värdegrund, kommunens mål och kommunens värdighetsgarantier.	Tillsyn Personalundersökning Avvikelsehantering	
	1.3	Leverantören ska aktivt möjliggöra för brukare och om brukaren så önskar närstående att ha kontinuerligt inflytande över insatsen.	Tillsyn Brukarundersökning Avvikelsehantering	
	1.4	Insatsen ska utföras så den ger god tids- och omsorgskontinuitet. Tidskontinuitet innebär att brukaren får hemtjänst på tider som överenskommits. Omsorgskontinuitet innebär att hemtjänstinsatserna blir utförda enligt beställning och överenskommelse i genomförandeplan oavsett vem som utför insatserna.	Tillsyn Brukarundersökning Avvikelsehantering Personalundersökning	
2. Individuell planering	2.1	Leverantören ska ta emot och bekräfta beställningen från biståndshandläggare enligt uppgjord rutin och inom föreskriven tid ta kontakt med brukaren för att planera och inleda insats.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem	
	2.2	Leverantören ska utse en kontaktperson när insatsen påbörjas.	Uppföljning verksamhetssystem Brukarundersökning	
	2.3	Leverantör ska tillsammans med brukaren senast inom en månad efter beställning upprätta en genomförandeplan för SoL-insatser som beskriver vad som ska göras, hur det ska göras och när.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem	
	2.4	Leverantören ska i verksamhetssystemet bekräfta när SoL-insatserna kommit igång. Uppföljning av dagar mellan beslut/beställning och verkställighet.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem	

Område	Krav	Uppföljningsformer	När/ansvar
2. Individuell planering	2.5 Leverantör ska (om delegering givits) vad gäller HSL-insatser följa de anvisningar som finns i av legitimerad personal upprättad omvårdnads-/arbetsplan och gjord dokumentation.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Avvikelsehantering	
3. Tillgänglighet	3.1 Ett skriftligt informationsmaterial ska finnas där leverantören informerar brukare inom sitt ansvarsområde hur man finns tillgänglig, på vilka tider och i vilken omfattning samt hur brukare och närstående kan nå leverantörens personal. Information om eventuella tilläggstjänster ska ske separat enligt avtalade villkor.	Uppföljning avtal Platsbesök Avvikelsehantering	
4. Dokumentation	4.1 Leverantören ska tillämpa den säkerhetsrutin som finns för anslutning till och hantering av verksamhetssystemet.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Personalundersökning	
	4.2 Leverantörens personal ska göra löpande anteckningar på varje individ där insatser ges i enlighet med riktlinjer för dokumentation enligt SoL och journalföring enligt HSL i av kommunen anvisat verksamhetssystem.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Personalundersökning	
	4.3 Leverantören ska till kommunen vid regelbundna avstämningsmöten och i dokumentation redovisa att insatser utförts i enlighet med kommunens riktlinjer.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Uppföljning avtal	
5. Synpunkter, klagomål och avvikelser	5.1 Leverantören ska följa kommunens avvikelsehanteringsrutin avseende SoL (Lex Sarah) och HSL (Lex Maria). Ska sändas till av kommunen anvisad handläggare snarast från uppkommen händelse. Eventuella åtgärder riktade mot leverantör ska besvaras i enlighet med upprättad rutin.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Avvikelsehantering Personalundersökning	
	5.2 Leverantören ska följa kommunens rutin för synpunktshantering. I det ingår att ha egna rutiner för att hantera och åtgärda inkomna synpunkter på leverantörens verksamhet.	Tillsyn Uppföljning rutin	

Område	Krav	Uppföljningsformer	När/ansvar
6. Bemanning och kompetens	6.1	Leverantören ska ha den personalstyrka som krävs för att utföra uppdraget.	Tillsyn Uppföljning statistik/ÖJ Personalundersökning
	6.2	Leverantören ska säkerställa att det alltid finns ordinarie personal i verksamheten även under semestertider.	Tillsyn Personalundersökning
	6.3	Leverantören ska tillse att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål, riktlinjer och kvalitetskrav för verksamheten.	Tillsyn Uppföljning statistik/ÖJ Personalundersökning
	6.4	Minst 60 % av ordinarie och långtidsvikarierande personal hos leverantör ska ha undersköterskekompetens. En uppföljning ska årligen ske av personalens kompetens.	Tillsyn Uppföljning statistik/ÖJ Personalundersökning
	6.5	Personal ska eftersträva att erbjuda sin personal heltidsanställning när så är möjligt utifrån uppdragets omfattning. En uppföljning ska årligen ske av personalens sysselsättningsgrad och anställningsförhållande.	Tillsyn Uppföljning statistik/ÖJ Personalundersökning
	6.5	Leverantören ansvarar för erforderlig introduktion och kontinuerlig fortbildning. Där så påkallas enligt avtalet ska leverantören delta i av kommunen anordnad utbildning, varvid leverantören ska stå för deltagandes personalkostnad.	Tillsyn Uppföljning avtal Personalundersökning
7. Organisation och ledarskap	7.1	Leverantören ska ansvara för att det finns en verksamhetschef med adekvat utbildning, samt ersättare. Ska svara för den dagliga verksamheten och ha det samlade ledningsansvaret.	Tillsyn Avvikelsehantering Uppföljning avtal
	7.2	Leverantörens arbetsledning närmast personal ska ha kunskap och kännedom om brukarnas individuella behov.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Avvikelsehantering

Område	Krav	Uppföljningsformer	När/ansvar
8. Informationsöverföring mellan personal, såväl inom egen verksamhet som med andra utförare	8.1	Leverantören ska ha rutiner för att meddela biståndsenheten och berörda utförare när en brukares behov av insatser förändras.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Avvikelsehantering Personalundersökning
	8.2	Leverantören ska ha skriftliga rutiner vid enheten som säkerställer att samtlig berörd personal/andra utförare tar del av och ger väsentlig information för att ge en säker och trygg insats.	Tillsyn Avvikelsehantering Uppföljning verksamhetssystem
	8.3	Leverantören ska tillämpa de av kommunen antagna riktlinjerna för sekretess och tystnadsplikt och vara väl förtrogen med vad det innebär.	Tillsyn Avvikelsehantering Personalundersökning
	8.4	Leverantören ska medverka vid återkommande avstämningsmöten med berörd personal gällande individuella SoL-insatser respektive HSL-insatser. Såväl kommunal företrädare som leverantör kan sammankalla.	Tillsyn Uppföljning verksamhetssystem Personalundersökning
	8.5	Leverantören ska delta i samordnad vårdplanering i enlighet med gällande rutin (SAMSA). Det avser bl.a. att leverantören ska tillgodose den enskildes behov så denna kan återvända hem efter sjukhusvistelse innan betalningsansvar inträder.	Tillsyn Avvikelsehantering Uppföljning verksamhetssystem Uppföljning SAMSA
9. Planering och uppföljning	9.1	Leverantören ska ha ett ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2011:9 som omfattar leverantörens verksamhet enligt SoL och HSL.	Tillsyn Uppföljning avtal och rutin
	9.2	Leverantören ska ha en årlig verksamhetsplan där det beskrivs hur leverantören kommer arbeta för att uppfylla kvalitetskraven i uppdraget.	Årlig rapportering i samband med kommunens kvalitetsarbete
	9.3	Leverantören ska ha en årlig verksamhetsredovisning där det beskrivs hur leverantören har arbetat för att uppfylla kvalitetskraven i uppdraget.	Årlig rapportering i samband med kommunens kvalitetsbokslut
	9.4	Leverantören ska medverka till att kommunens, socialstyrelsens och annan myndighets uppföljningar genomförs.	Påkallas av kommunen löpande när så ska ske.

Område	Krav	Uppföljningsformer	När/ansvar
10. Rutiner	10.1 På anvisad plats på kommunens intranetsida falnet.falkoping.se publiceras de riktlinjer som leverantören vid varje tidpunkt ska följa. Här finns även länk till socialstyrelsens föreskrifter för enskild verksamhet, vilka ska följas tillsammans med program/projekt med andra vårdgivare.	Tillsyn Uppföljning rutinhantering	
	10.2 Leverantören ska ha en egen plan och rutiner för hur verksamheten utförs såväl vid extraordinära händelser som vid vardagliga störningar, så som när en brukare inte är anträffbar.	Tillsyn Uppföljning plan/rutin Personalundersökning	
	10.3 Leverantören ska tillse att samtlig personal som utför uppdrag åt kommunen bär identifikation synligt, med namn, foto, befattning och företagsnamn/ logotype som är utfärdad av arbetsgivaren/ leverantören. Om så krävs ska giltig legitimation kunna uppvisas.	Tillsyn Uppföljning rutin Personalundersökning	
	10.4 Leverantören och dennes personal ska vid varje tidpunkt följa de basala hygienrutiner som gäller för service- eller omvårdnadsarbete. Leverantören bekostar det skyddsmaterial som kan krävas.	Tillsyn Uppföljning rutin Personalundersökning	
	10.5 Leverantören ska vid ny- och återanskaffning av personbil uppfylla kriterierna för miljöbil. Andelen biobränslen som används i uppdraget ska minst uppgå till 50 % senast 2020.	Tillsyn Uppföljning statistik	
	10.6 Leverantören ska ha en säker rutin för nyckelhantering och vara ansluten till kommunens digitala nyckelhanteringssystem. Leverantören tillåts inte förvara brukares nyckel på annan plats än i anvisad nyckelgömma vid brukarens bostad, om inte annat överenskommit med kommunen. Leverantör ska bekosta utbyte av lås om nyckel förkommer.	Tillsyn Uppföljning rutin Avvikelsehantering Personalundersökning	

Utvärderingsinstrument och sanktioner för externa utförare inom LOV hemtjänst

Varje område och krav värderas av kommunen utsedd personal enligt nedanstående instrument. Genomförd värdering och åtgärd ska årligen rapporteras till kommunen och dess socialnämnd.

Omdöme/Värdering			Åtgärd
0	Utan anmärkning	Utmärkt kvalitet, systematik i utförande och rutiner	Ingen åtgärd
1	Vissa brister	Bra kvalitet men ej helt systematiskt	Muntlig redogörelse vid uppföljning. Följs upp vid nästa planerade uppföljning. Brist som inte åtgärdas föranleder anmärkning, omdöme/värdering 2.
2	Anmärkning	Fel och brister i större omfattning	Skriftlig åtgärdsplan inom två veckor, viktiga kriterier omedelbart. Brist som inte åtgärdas föranleder stor anmärkning, omdöme/värdering 3.
3	Stor anmärkning	Stora brister, ingen systematik och/eller allvarlig kritik från kommunens kvalitetsuppföljare, MAS och/eller tillsynsmyndighet.	Omedelbara rättelser. Skriftlig åtgärdsplan för löpande uppföljning. Sanktion i form av vite med vid var tid gällande prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring per påbörjad vecka som rättelse inte skett eller vid återkommande stora avvikelser hävning av avtal.