

Bilaga 3b: Skriftlig rutin för hur kontroll/uppfølning sker inom valfrihetssystemet

Kvalitetskontroll och uppfølning av omsorgstjänster och servicetjänster

Kommunen är huvudman för socialtjänsten och har det yttersta ansvaret för verksamhet som bedrivs inom området. Leverantören åtar sig att uppfylla de kvalitetskrav som kommunen ställer på verksamheten. Samtliga krav som ställs vid godkännandet av leverantören, ska vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att avtalet ska gälla.

Kvalitetskontroll och uppfølning ska ske rutinmässigt minst en gång per år enligt nedanstående. Den metod som tillämpas är följande:

1. Detta dokument skickas ut fjorton dagar före det möte med företaget som avtalats. Företagaren får därmed möjlighet att förbereda sig inför den kontroll och uppfølning som kommer att äga rum.
2. Kontrollen och uppfølningen genomförs vid ett möte med företagaren i dennes lokaler.
3. Kontrollen och uppfølningen sker på följande sätt.
 - Inledningsvis redovisar företaget svaret på ett antal öppna frågor under rubrikerna; ”Kvalitetsarbete, rutiner mm” samt ”Kvalitet på verksamhetsnivå”.
 - Därefter sker redovisning av ett antal slutna frågor under rubriken ”Kvalitet på individnivå” som besvaras med ja eller nej med eventuella kommentarer från företaget.

Innehållet i kvalitetskontrollen och uppfølningen följer i allt väsentligt de kvalitetskrav som finns klarlagda i avtalet med leverantören. Kommunen har möjlighet, enligt avtalet, att när som helst genomföra kvalitetskontroll och uppfølning av leverantörens verksamhet.

Kvalitetsarbete, rutiner mm

Hur bedriver leverantören kvalitetsarbete ?.

Hur dokumenteras kvalitetsarbetet?

Hur ser rutinerna ut för klagomålshantering?

Till vem i företaget kan kunden vända sig med synpunkter verksamheten?

Hur följer företaget upp dessa synpunkter?

Hur ser rutinerna ut för avvikelshantering och hur följs dessa upp?.

Hur arbetar ni med kontinuiteten?

Kvalitet på verksamhetsnivå

Hur arbetar ni med ert kvalitetssystem?

På vilket sätt genomsyras ert kvalitetsarbete av Krokoms kommuns kvalitetspolicy för god kvalitet inom socialtjänsten?

Hur använder företaget de verksamhetssystem som kommunen tillhandahåller?

När och hur lämnas uppgifter och statistik till myndigheter och kommunen?

Behöver företaget någon ytterligare hjälp (information, utbildningsinsats o.dyl.) från kommunen för att kunna uppfylla ställda kvalitetskrav?

Kvalitet på individnivå

Är det företagets uppfattning att ni kvitterat alla nya uppdrag från biståndshandläggaren senast vardagen efter att uppdraget skickats till er?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Är det företagets uppfattning att hemtjänstinsatser i form av vård och omsorg hos ny brukare påbörjats inom två dagar efter kvitterat uppdrag?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Är kontaktperson utsedd till alla kunder?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Finns det upprättade genomförandeplanen på alla kunder?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Kan kunden komma i kontakt med er under tider som hemtjänstuppdrag föreligger?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Har ni en säker nyckelhantering?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Genomför ni en rättssäker social dokumentation och avvikelshantering?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....

Rapporterar ni avvikelser enligt kommunens riktlinjer för avvikelshantering?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....

Anmäler ni behov av förnyad biståndsbedömning till biståndshandläggaren?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....

Rapporterar ni "ej utförd service" till kommunen?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....

Skapar ni förutsättningar för nöjda kunder?

Ja Nej

Kommentarer.....
.....
.....

Kunskap och erfarenhet för leverans av omsorgstjänster

Har er personal lägst utbildning som undersköterska med minst två års erfarenhet av liknande vårdarbete?

Ja Nej

Har övrig personal annan adekvat kunskaps- eller erfarenhetsbakgrund? Ja Nej

Är verksamhetsansvarig förtrogen med och följer inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd? Ja Nej

Har all personal ska undertecknat försäkran om tystnadsplikt enligt bestämmelser i sekretesslagen? Ja Nej

Kommentarer till ovanstående fyra frågeställningar.....

.....
.....
.....

Kunskap och erfarenhet för leverans av servicetjänster

Verksamhetsansvarig och personal ska ha god kompetens för sina arbetsuppgifter,
d v s ha tillräcklig utbildning och erfarenhet för att utföra uppdraget enligt uppställda krav?
Ja Nej.

Är personalen serviceinriktad och lyhörd för kundens önskemål? Ja Nej

Gives insatserna av samma personer så långt det är möjligt. Ja Nej

Har all personal undertecknat försäkran om tystnadsplikt enligt bestämmelser i sekretesslagen.
Ja Nej

Kommentarer till ovanstående fyra frågeställningar.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kvalitetskontroll och uppföljning av omsorgstjänster och servicetjänster är genomförd av:

Kommunens representanter:.....

Företagets representanter:.....

Kontrollen genomförd: År.....Månad..... Dag.....