

Uppföljningsplan LOV enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) i Kungälv's kommun.

Hemtjänst i ordinärt boende

Diarienummer: KS 2015/2326
Dokumentansvarig: SAS
Beredande politiskt organ: KS
Beslutad av: KS
Datum för beslut: 2016-02-17
Giltighetstid:
Handläggare: Cecilia Sandeberg

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Relation till andra uppföljningar.....	3
3. Syfte.....	3
4. Effekt	4
5. Förbättringshjulet.....	4
6. Avtalsuppföljning.....	5
7. Avgränsning.....	5
8. Uppföljning enligt Uppföljningsplan.....	6
6.1 Årlig redovisning av kvalitet från utförarna	6
6.1.1 Årlig självskattning.....	6
6.1.2 Kvalitetsberättelse.....	6
6.1.3 Sammanställning lex Sarah.....	6
6.2 Besök i verksamheten	7
6.3 Fördjupad granskning.....	7
6.4 Redogörelse av händelse.....	15
6.4 Brister i verksamheten	15
6.5 Administrativa föreskrifter	15
7. Kommunikation och redovisning av resultat.....	15
8. Avvikelseblankett	15
9. Rapport till kommunens kvalitetsberättelse.....	15



1. Inledning

En kommun får enligt 2 kap. 5 § socialtjänstlagen sluta avtal med någon annan om att utföra kommunens uppgifter inom socialtjänsten. Myndighetsutövning får inte överlämnas till ett bolag, en förening, en samfällighet, en stiftelse eller en enskild individ.

Kommunen har enligt kommunallagen ansvar att följa upp verksamhet, oavsett om den utförs i egen regi eller av annan utförare.

Enligt föreskrifterna för hälso- och sjukvård samt vård och omsorg ska verksamheter ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och därmed säkra verksamhetens kvalitet (SOSFS 2011:9). Det innebär att alla utförare har eget ansvar att också själva följa upp och utveckla sin verksamhet.

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. (3 kap 3§ SoL)

Kommunens revisorer ska ha rätt att på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera måluppfyllelsen i den avtalade verksamheten. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de utförare som ingår avtal med kommuner att utföra socialtjänst- och hälso- och sjukvårdsuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar och föreskrifter inom verksamhetsområdet.

2. Relation till andra uppföljningar

Biståndshandläggaren följer upp de individuella biståndsbesluten på nämndens uppdrag.

Legitimerad personal följer upp sina delegerade/instruerade ärenden.

Avtalsuppföljning av externa utförare är ett kommunalt ansvar som utgår från förfrågningsunderlagets krav med dess avtal och bilagor samt uppföljningsplan LOV

Kommunala och enskilda verksamheter samt privata vårdgivare som utför vård och omsorg ska ha en egen ändamålsenlig verksamhetsuppföljning.

3. Syfte

Syftet med uppföljningsplanen är att tydliggöra vad som ska följas upp, hur, av vem och med vilken regelbundenhet det ska ske. Hur uppföljningarna genomförs i detalj framgår av checklistor och mallar.

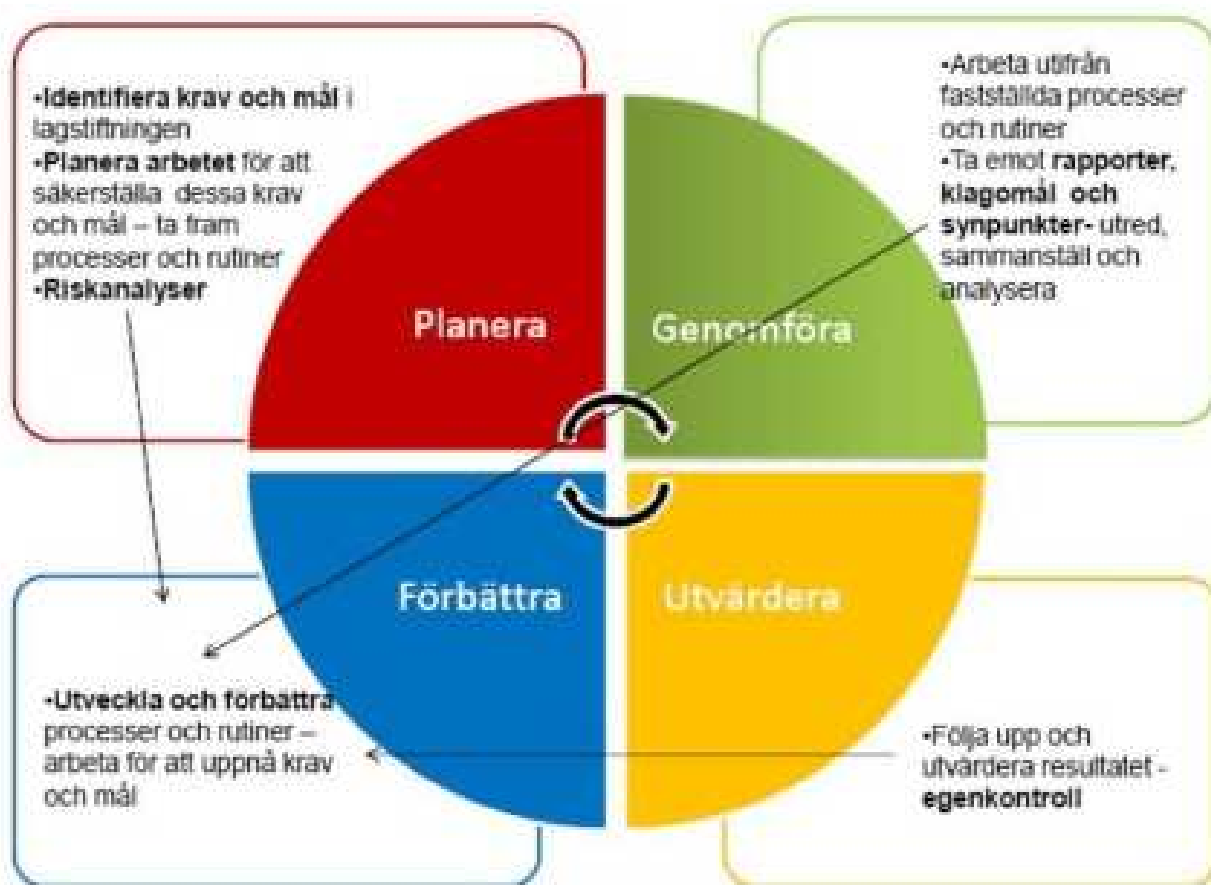
Planen är ett levande dokument eftersom den behöver vara flexibel och anpassningsbar om organisation, mål och förutsättningar förändras.



4. Effekt

Av 3 kap. 3 § i socialtjänstlagen framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Uppföljning av verksamheterna enligt kvalitetsledningssystemet SOSFS 2011:9 leder till god kvalitet för brukare och patienter.

5. Förbättringshjulet



För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete. I förbättringsarbetet läggs vikt vid förebyggande åtgärder såsom riskanalyser för att kunna förhindra att avvikelser inträffar. Föreskrifterna lyfter även fram egenkontroller, där den som bedriver verksamhet ska undersöka verksamhetens resultat och kontrollera kvaliteten.

6. Avtalsuppföljning

Vid avtalsuppföljning för kundvalet kontrolleras verksamheten mot de krav som finns i avtal, förfrågningsunderlag. I nedanstående checklista (avsnitt 6.3) anges vilka punkter som kan komma att kontrolleras och vilken påföljden konstaterad brist får.

Fördjupad granskning på några utvalda områden och/eller stickprovskontroller hos ett urval av utförare kan komma att genomföras årligen. Granskning kan även göras efter klagomål eller vid misstankar om missförhållanden.

Den fördjupade granskningen genomförs genom till exempel besök i verksamheten, intervjuer med ledning, kunden, personal, anhöriga samt biståndshandläggare men även genom datainsamling, genomgång av dokumentation, genomförandeplaner och kvalitetssystem.

Granskningen dokumenteras och kan leda till krav på åtgärder och/eller varning samt hävande av avtal. Bedöms det finnas behov av åtgärder diskuteras dessa fram.

Vid konstaterade brister i förhållande till lagar, förordningar, avtalet eller andra i kundvalssystemet ingående dokument kan en skriftlig varning utdelas. Om utföraren inte har åtgärdat bristen inom den tidsfrist som anges i varningen hävs avtalet.

Vid allvarigare brister har beställaren rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Beslut om hävning tas av Ekonomi- och Upphandlingschef. Brukaren som har hemtjänstinsatser blir då ombedd att göra ett omval. När det gäller Beställarens egenregi ska åtgärdsplan upprättas omgående för att komma till rätta med bristen.

Vid allvarigare brister ska alltid ställning tas till om eventuell vidare anmälan till annan myndighet så som polis, försäkringskassa, skattemyndighet eller länsstyrelse.

Utföraren ansvarar för egen uppföljning av verksamheten samt att ta fram de underlag som efterfrågas.

7. Avgränsning

I detta dokument tydliggörs de aktiviteter som görs för att följa upp verkställighet av hemtjänst i Kungälv kommun enligt kraven i förfrågningsunderlag för LOV med bilagor.

Uppföljningar görs även på flera andra sätt, vilket inte framgår eller regleras i denna plan, t ex individuppföljning utifrån den enskildes behov, egen kontroll, brukarundersökningar, revision osv.



8. Uppföljning enligt Uppföljningsplan

6.1 Årlig redovisning av kvalitet från utförarna

6.1.1 Årlig självskattning

Varje år ska utförare/leverantörer göra en självskattning av verksamhetens kvalitet. (bilaga 5 - Årlig självskattning av kvalitet från leverantör av hemtjänst i Kungälv kommun).

Självskattningen ska ha inkommit till Sektor Vård och äldreomsorgs SAS senast 31 januari för året som gått.

Svaren i självskattningen ligger till grund för kommande uppföljningar och förbättringsarbete.

6.1.2 Kvalitetsberättelse

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska verksamheten dokumentera arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Att ha ett ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete innebär att arbeta utifrån ett systemperspektiv där fokus läggs på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning samt på att bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete av dessa strukturer. Var och en som bedriver socialtjänst ska ha ett eget ledningssystem för sin verksamhet.

Sektor Vård och äldreomsorg tillsammans med sektor Arbetsliv och stöd upprättar årligen en Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelse. Kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen ska innehålla en rapport, som är en sammanfattning av den årliga självskattningen som beskrivs ovan under rubrik 6.1.1 Årlig självskattning.

Fler nyckeltal kan komma att läggas till i den årliga kvalitetsberättelsen. Leverantörer av hemtjänst ska då på anmodan lämna dessa uppgifter.

Uppgifter till rapporten ska ha inkommit till Sektor Vård och äldreomsorgs SAS senast 31 januari för året som gått.

Lex Sarah kommer att sammanställas för redovisning till kommunens sociala myndighetsnämnd (SMN) och ska klassificeras enligt kommunens modell för klassificering.

Leverantörer av hemtjänst ska årligen göra en sammanställning av synpunkter och klagomål.

*Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst ska kunna se **mönster eller trender** som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.*

6.1.3 Sammanställning lex Sarah

Beställaren redovisar efter varje kvartal hanteringen av lex Sarah. Externa utförare ska till Sektor Vård och äldreomsorgs SAS en vecka efter varje kvartal redovisa lex Sarah enligt upprättad mall. Sektor Vård och äldreomsorg gör en sammanställning av alla lex Sarahärenden kvartalsvis till Sociala myndighetsnämnden (SMN)

6.2 Besök i verksamheten

Vid besök i verksamheten sker en tillsyn med ledning av den årliga självskattningen för året som gått. Sammanställning av självskattningen kan påvisa förbättringsområden som blir fokusområden kommande år.

6.3 Fördjupad granskning

En fördjupad granskning sker från sektor Vård och äldreomsorg efter en bedömning att tillsyn behöver göras på grund av avvikelser eller inträffad händelse i verksamheten.

Nedan följer kvalitetskrav på hemtjänsten och hur de följs upp. Hur ofta det sker anges inte. Förteckningen ska ses som en manual för beställare och utförare.

Ansvarig chef

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Omsorg	Ansvarig chef på plats som ansvarar för den dagliga driften av omsorgsinsatser ska ha kompetens som motsvarar förfrågningsunderlaget	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Självskattning	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Utbildning personal, avtalsområde 2

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Omsorg	Minst 70% ska ha adekvat utbildning enligt förfrågningsunderlag	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Självskattning	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS



Värdegrund och genomförandeplan

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Den enskilde ska vara nöjd med hur insatserna utförs och med personalens bemötande	Brukarenkät Kontrollfråga Treserva	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Känner brukarna till vem som är deras kontaktman?	Brukarenkät Information från brukare, anhörig, biståndshandläggare	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Den enskilde ska kunna påverka genomförandet av insatserna genom en genomförandeplan. Finns aktuella genomförandeplaner?	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Självskattning	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Samverkan kring den enskilde

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	När legitimerad personal eller biståndshandläggare har behov av samverkan med personalen i utredningar och bedömningar ska utföraren medverka till detta.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Är processer identifierade där samverkan behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten? Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll kvalitetsledningssystem	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Känner utföraren till vad en samordnad individuell planering (SIP) är	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS



Service och omsorg	Utföraren ska delta vid teamsamverkan	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll med teamdeltagare	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
--------------------	---------------------------------------	--	---	-----

Samverkan med kommunens trygghetslarm- och nattpatrull

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Utföraren ska samverka med kommuns larmorganisation och nattpatrull för att ge bra omsorg. Kommunens rutin ska följas	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll trygghetsjouren	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Identifikation

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	All personal skall bära synlig fotolegitimation	Kontroll vid besök.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Sekretess

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och efterlever den sekretess och tystnadsplikt som gäller.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	All personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt offentlighets- och sekretesslagen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Rutin för privata medel

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Omsorg	Utföraren ska ha rutin för hantering av kontanta medel.	Kontroll vid besök.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Synpunkter och klagomål

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Skriftlig rutin kring synpunkter och klagomål ska finnas och vara kända hos personalen, brukarna och närstående.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Synpunkter och klagomål ska sammanställas efter varje år	Kontroll vid besök	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Lex Sarah

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Skriftlig rutin kring lex Sarah ska finnas och vara kända hos personalen.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Utföraren ska omedelbart informera Beställaren om utredning enligt lex Sarah inleds	Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Utföraren ska kvartalsvis sammanställa lex Sarah-rapporter, utredningar och anmälningar till	Enkät och intervju i verksamheten	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS



	kommunens SAS för information till kommunens sociala myndighetsnämnd. Sammanställningen ska göras på av kommunen framtagna mall			
--	---	--	--	--

Social dokumentation

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Utföraren ansvarar för att social dokumentation sker i enlighet med gällande lagkrav, författningar och allmänna råd	Dokumentationsgranskning Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Utföraren ska ha rutiner för dokumentation som ska vara kända och följas av personalen	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Finns det dokumentationsombud	Kontroll vid besök	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Förvaring av dokumentation

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Handlingar som rör den enskilde ska förvaras på ett sådant sätt att den person som har anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS



Service och omsorg	Handlingar ska förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
--------------------	--	---	---	-----

Återlämnande av dokumentation

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	När ärendet upphör eller den enskilde väljer annan utförare skall dokumentationen lämnas tillbaka till beställaren utan kostnad	Dokumentationsgranskning Kontroll vid besök	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Tillgänglighet

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Ledningen ska vara tillgänglig för personal, brukaren, anhöriga och beställaren	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Utföraren ska beskriva hur arbetsledning och ansvar utanför kontorstid organiseras	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

Insats i rätt tid

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Insatserna ska ges på de tider som passar den enskilde. Det är viktigt att avtalade tider hålls så att den enskilde kan planera sin dag i övrigt.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS
Service och omsorg	Information om ändrade förhållanden (ex.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan	SAS



	förändrad tid, annan person) ska ges utan dröjsmål till den enskilde.	Brükarenkät.	Varning eller hävning	
--	---	--------------	-----------------------	--

Uppföljning och tillsyn

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Utföraren medverkar till uppföljning, kontroller, statistikinlämning och insyn på tillfredställande sätt	Uppföljning	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	SAS

HSL-insatser

Vårdhygien samt delegation/instruktion

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Service och omsorg	Utförare ansvarar för att basal hygien i vård och omsorg efterföljs enligt SOSFS 2015:10	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Service och omsorg	Utföraren ska delta i punktprevalensmätning gällande hygien om MAS beslutar om detta	Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Omsorg	Personalen ska följa och utföra delegationer och instruktioner	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning Rapport från sjuksköterska hemsjukvården	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Omsorg	Personal får endast efter delegering eller instruktion utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning Rapport från sjuksköterska hemsjukvården	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Omsorg	Utföraren ska ha personal med kompetens att ta emot och utföra delegerade uppgifter.	Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll vid besök. Rapport från sjuksköterska hemsjukvården	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS



Munhälsobedömning

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Omsorg	Utförare ansvarar för att vara kontaktlänk med utföraren för uppsökande tandvård så att den enskildes behov rörande tandvårdsinsatser blir tillgodosedda	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Omsorg	Utföraren ansvarar för att personal tar emot instruktioner om munvård och följer dessa instruktioner.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS
Omsorg	Utförarens personal ska finnas på plats när tandvårdspersonal besöker den enskilde i hemmet.	Dokumentationsgranskning	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAS

Medicintekniska produkter

Avtalsområde	Kvalitetskrav	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist	Kontrollansvarig
Omsorg	Personalen har nödvändig kunskap om det förskrivna hjälpmedlet innan det används.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Rapport från SG/AT	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAR
Omsorg	Vid tillbud med medicinteknisk produkt ska ansvarig legitimerad personal kontaktas.	Enkät och intervju i verksamheten Samtal med SG/AT	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAR
Omsorg	Personalen ska meddela SG/AT om hjälpmedlet inte fungerar som förväntat eller är i behov av service.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning. Samtal SG/AT	Redogörelse Åtgärdsplan Varning eller hävning	MAR



6.4 Redogörelse av händelse

Vid händelse kan Sektor Vård och äldreomsorg begära in en redogörelse.

6.4 Brister i verksamheten

1. Vid brister begär förvaltningen in en åtgärdsplan alternativt besöker verksamheten.
2. Ny uppföljning inom tre månader görs för att säkerställa att bristerna är åtgärdade.
3. Varning utdelas om brister inte är åtgärdade.

Vid brister kan varning utdelas. Om leverantör inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna har kommunen rätt att häva avtalet.

Är bristerna allvarliga kan hävning av avtal göras omedelbart.

6.5 Administrativa föreskrifter

Kungälv kommun kontrollerar årligen genom kommunens upphandlingsenhet villkoren i 7 kap. 1-2 § Lagen om valfrihetssystem (LOV).

7. Kommunikation och redovisning av resultat

Resultaten från uppföljningarna ska utgöra en del i en förändringsprocess för bättre kvalitet. Det är därför viktigt att resultaten återkopplas till utförarna.

Resultaten ska även redovisas till berörda chefer på beställarsidan samt till kommunstyrelse, brukare/kunder och kommuninvånare. Kommunstyrelse, brukare/kund och kommuninvånare får del av resultatet via kvalitetsberättelsen. Vid fördjupad granskning kan redogörelse ske till kommunstyrelse.

8. Avvikelseblankett

Om överrapportering, samarbete eller samverkan inte fungerar tillfredsställande skrivs en avvikelserapport av den som uppmärksammar problemet. Leverantör och Beställare ansvarar därefter tillsammans för att upprätta en handlingsplan för att komma till rätta med avvikelsen.

Avvikelseberättelse framtagen av Beställaren ska användas (bilaga 7)

9. Rapport till kommunens kvalitetsberättelse

Utförare ska inkomma med uppgifter till årlig rapport i kvalitetsberättelse