

Sjekkliste/rapport

Kvalitetskontroll av private tjenesteleverandører

Kontroll utført av	Leverandørens navn	Kontrollmetode	Dato/sted	Saksnummer ESA
		Møte med leverandør		
		Besøk hos brukere		
		Telefon til brukere		
		Journalgjennomgang		
		Befaring på tjenestested		

Samtale med leverandør	Krav, jf kontrakt	Ja	Nei	Beskriv (eksempler)
Oppfølging fra forrige møte				
Er det saker som skulle følges opp videre etter forrige møte?				
Strukturkvalitet				
Samarbeidsforhold				
<ul style="list-style-type: none"> Er det et godt samarbeid mellom kommunen og tjenesteleverandøren? Er krav til rapportering i henhold til kontrakten oppfylt? Har tjenesteyter mottatt nødvendig dokumentasjon fra kommunen? (vedtak, kartleggingssamtale, ADL/IPLOS) Annet? 				
Bemanning				
Bemanning, kompetanse, fravær				
<ul style="list-style-type: none"> Er krav til bemanning oppfylt? Er krav til kompetanse oppfylt? Hvordan dekkes evt. fravær av kompetanse og/eller bemanning? Er det gjennomført kompetansehevingstiltak siste år? Hvilke kompetansehevingstiltak planlegges? 				

• Dersom nei på noen spørsmål: hva gjøres for å rette forholdet?				
Arbeidsmiljøbestemmelser				
<ul style="list-style-type: none"> • Er alle ansatte informert om arbeidstid og andre arbeidsmiljøbestemmelser? • Har alle ansatte arbeidskontrakt/avtale? • Har alle ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, hos leverandør og eventuelle underleverandører, lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende forskrifter eller tariffavtale for den aktuelle bransje? • Er kravet til et Hms-system oppfylt? • Når ble det fortatt vernerunde sist? • Hvordan er sykefraværet? • Gjennomføres det systematiske medarbeidersamtaler? 				
Arbeidsgiveransvar/Økonomisk- kommersielle krav/forhold				
Prisregulering				
• Er prisregulering foretatt?				
Årsrapport				
• Er årsrapport med revidert årsregnskap oversendt kommunen?				
Bruk av underleverandører				
• Er det brukt underleverandører eller andre medhjelpere?				
Forsikring				
Er krav til forsikring oppfylt?				
Prosesskvalitet				
Leverandørens kvalitetskontroll				
<ul style="list-style-type: none"> • Har leverandøren et aktivt internkontrollsystem i henhold til kontrakten? <ul style="list-style-type: none"> • IK Mat • IK Miljø (ISO 14001) • IK HMS • Brann Tilsyn • EL – Tilsyn • Service på brukerstyr 				

<ul style="list-style-type: none"> • Har leverandøren gjennomført interne kvalitetskontroller? • Hvis ja, hva ble resultatet? Er dette oversendt kommunen? • Er evt korrigerende tiltak beskrevet og iverksatt, samt sendt kommunen? • Er det endringer i kvalitetssystemet? 				
Avviksregistrering				
<ul style="list-style-type: none"> • Er det registrert avvik/uønskede hendelser? • Er avviksmeldinger oversendt kommunen? • Har evt. avvik ført til alvorlig hendelse? I så fall, redegjør for dette og tiltaket 				
Klager/mishagsytringer				
<ul style="list-style-type: none"> • Har leverandøren mottatt mishagsytringer/klager i perioden? • Dersom, hvilke tiltak er iverksatt? • Er evt. klager/mishagsytringer oversendt til kommunen? 				
Produktkvalitet				
Tjenesteutførelse				
<ul style="list-style-type: none"> • Er tjenesten utført innen forventet/rimelig tid? • Er tjenesten utført i henhold til vedtak? • Er det utarbeidet tiltaksplaner og aktuelle prosedyrer? • Har kommunen mottatt tilbakemelding fra leverandør ved endringer i tjenestebehovet? • Er krav til dokumentasjon/journalføring oppfylt? • Får brukerne dekket sitt behov for sosial aktivitet? • Legges det til rette for brukers egenmestring? 				
Resultatkvalitet				
Brukerundersøkelser				
<ul style="list-style-type: none"> • Har leverandør gjennomført brukerundersøkelser i perioden? • Resultat? • Dersom ja: hvordan er resultatet fulgt opp? 				
Tilsyn fra andre				
<ul style="list-style-type: none"> • Er det gjennomført tilsyn fra andre? • Dersom pålegg: er kommunen orientert skriftlig om funn og forbedringstiltak? 				

Samtale med bruker	Krav, jf kontrakt	Ja	Nei	Beskriv (eksempler)
Samtale med bruker				
<ul style="list-style-type: none"> • Kommer tjenesteyter til avtalt tid? • Har bruker medvirket ved utforming eller endring av tjenestetilbudet? • Får bruker nødvendig og forståelig informasjon? • Er bruker tilfreds med tjenestetilbudet? • Annet? 				

Konklusjon:	
Videre oppfølging	Ansvarlig