



SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

Dnr: 2024-331

Bilaga till Huvudavtal med Tiohundra AB

Specifik uppföljningsbeskrivning

Specifik uppföljningsbeskrivning

4.0 Uppföljning

Beställaren äger rätt att följa upp verksamhet och prestationer samt försäkra sig om att

Utföraren uppfyller åtagandet.

4.0.1 Uppföljningens syfte

Uppföljning syftar bland annat till att säkra kraven på tjänstens innehåll och kraven på tjänstens utförande samt övriga avtalsvillkor. Uppföljning syftar också till att skapa en grund för gemensam utveckling av åtagandet. Uppföljningen ska även ge underlag för att tillgodose medborgarnas rätt till insyn.

4.0.2 Uppföljningens genomförande

Uppföljning kan ske genom besiktningar, inspektioner, kontroller eller mätningar. Beställaren har också rätt att göra uppföljningar genom besök i verksamheten, båda anmälda och oanmälda besök. Uppföljning kan komma att göras vid inrapporterade avvikelser gentemot avtalet eller vid tips eller anmälan från brukare eller anhöriga samt vid större förändringar, till exempel vid omorganisationer.

4.0.3 Beställarens skyldigheter

Utföraren ska samverka med Beställaren i frågor som rör uppföljning och analys av verksamheten samt utveckling av uppdragets kvalitet, produktivitet och effektivitet. Utföraren har även skyldighet att använda de system och verktyg för inrapportering som beställaren meddelar.

Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och intervaller. Inrapportering av uppgifter ska göras direkt till Beställaren.

4.0.4 Uppföljningsresultat

Beställaren äger rätt att publicera uppföljningens resultat för allmänheten och andra utförare för att stimulera öppna jämförelser, erfarenhetsutbyte och kvalitets- och förbättringsarbete samt ge underlag för rankning.

4.0.5 Stickprovskontroller

Uppföljning kan även ske genom stickprovsvisa kontroller av rapportering, fakturering etc.

4.1 Uppföljningsmöten

Utföraren ska delta på de uppföljningsmöten Beställaren kallar till. Beställaren ska inför uppföljningsmötet skriftligen till Utföraren översända frågor och eventuella underlag.

4.2 Mätningar och enkäter

4.2.1 Uppföljning genom mätning

Beställaren kan även genomföra uppföljning på andra sätt exempelvis genom mätningar och enkäter avseende brukarnöjdhet, verkställighet och telefontillgänglighet.

4.2.2 Samverkan vid mätningar

Ovan nämnda mätningar och enkäter utförs med den metod, de frågeställningar, vid de tidpunkter och med de intervall Beställaren eller den Beställaren låter utföra mätningarna bestämmer. När Beställaren genomför mätningar eller enkäter av brukarnöjdhet ska Utföraren, efter Beställarens anvisningar, medverka i framtagandet av underlag och ställa detta kostnadsfritt till Beställarens förfogande.

4.2.3 Äganderätt av resultat

Beställaren äger resultaten av dessa mätningar och enkäter samt rätten att publicera dessa.

4.2.4 Lägsta godtagbara kvalitet

I Uppdraget ingår att Beställaren ska hålla en god kvalitet på verksamheten. Detta mäts bland annat genom uppföljning av kvalitetsindikatorer enligt Beställarens instruktioner.

4.3 Revisioner eller fördjupade tillsyner

4.3.1 Syftet med revisioner eller fördjupade tillsyner

Beställaren äger rätt att genomföra revisioner/tillsyner av Verksamheten.

Revisioner/tillsyner kan utföras med olika syften bland annat:

- säkerställa att Utföraren fullföljer sitt uppdrag enligt Avtalet
- göra jämförande studier med andra utförare med motsvarande eller liknande uppdrag
- studera samverkan mellan olika samverkansparter
- göra de kontroller som behövs för att bedöma om Utföraren fakturering sker korrekt
- följa upp Utföraren miljöarbete
- av andra skäl

4.3.2 Revisionens/tillsynens genomförande

En revision/tillsyn kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar samt journaler och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Beställaren anser nödvändiga för granskningens genomförande. Därtill får Beställaren vidta sådana åtgärder som Beställaren bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.

4.3.3 Utförarens skyldighet att tillhandahålla material och dokumentation

Utföraren ska medverka vid revisioner/tillsyner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som Beställaren efterfrågar till Beställarens förfogande. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande sekretessregler. Samtliga deltagare i revisionerna/tillsynerna ska beakta gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt.

4.3.4 Äganderätt av rapporten

Beställaren äger revisions/tillsynsrapporter som upprättats i enlighet med denna punkt 4.3

4.4 Åtgärder

4.4.1 Åtgärder vid avvikelser

Om avvikelser eller brister konstateras till exempel vid tillsyn, uppföljning eller vid påkallat besök kan en serie av åtgärder vidtas. Åtgärder vidtas för att avhjälpa brister och säkerställa att verksamheten uppnår en god kvalitet.

4.4.2 Påkallat besök

Om en brukare, anhörig eller personal påkallar Beställarens uppmärksamhet om missförhållanden

vidtar Beställaren nödvändiga åtgärder, eventuella åtgärder diskuteras och fastställs i samråd med

Utföraren. Besöket dokumenteras.

4.4.3 Fördjupad uppföljning

Vid misstankar om att Utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt avtal genomför Beställaren en

fördjupad uppföljning, där Utföraren är skyldig att medverka. Verksamheten granskas ur ett

verksamhetsmässigt, patient/brukar- och personalperspektiv. En rapport skrivs över den fördjupade uppföljningen.

4.4.4 Åtgärdsplan

Avvikelse från avtalet, ett påkallat besök eller fördjupad uppföljning kan resultera i krav på åtgärder. Utföraren är då skyldig att presentera en åtgärdsplan som godkänns av Beställaren. När åtgärdsplanen har genomförts och avrapporterats kan en förnyad uppföljning komma att göras.

4.4.5 Varning

Vid konstaterade brister i förhållande till avtal eller överenskommelser kan det vara skäl till att en varning utdelas. Om Utföraren inte åtgärdat bristerna inom den tid som anges i åtgärdsplanen kan det föranleda att avtalet hävs.

4.4.6 Vid väsentlig misskötsel av uppdraget

Om Utföraren väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att

avhjälpa fel eller brist äger Beställaren rätt att häva avtal. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för Beställaren.

4.4.7 Anmälan till andra myndigheter

Vid allvarliga avvikelser ska alltid ställning tas till eventuell anmälan till polisen eller annan ansvarig tillsynsmyndighet. Anmälan som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada anmälan om händelse anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

4.4.8 Hävning av avtal

Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en Utföraren inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser från avtal, kan avtalet med Utföraren hävas.