

Åtgärder vid brister i verksamheten

Villkor	Kontrollpunkter	Vid brist
Kvalificeringskrav		
Utföraren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattensedel.	Uppvisa vid ansökan Uppföljning	Hävande av avtal
Utföraren får inte vara i konkurs eller likvidation, undertvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud.	Uppvisa vid ansökan Uppföljning	Hävande av avtal
Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadelös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren.	Uppföljning	Hävande av avtal
Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Lokaler och utrustning ska vara anpassade till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha tillgång till telefoni, fax, dator och internetuppkoppling.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska tillhanda arbetskläder till personalen.	Uppföljning	Varning
Utförare som utför tjänster enligt Kategori A ska ha en verksamhetschef med adekvat högskoleutbildning.	Uppvisa vid ansökan Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Utförare som utför tjänster enligt Kategori B ska ha adekvat gymnasieutbildning.	Uppvisa vid ansökan Uppföljning	Varning
Utföraren ska före anlåtande av underleverantörer fått godkännande av kommunen.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Krav på tjänsten		
För utförare som utför tjänster enligt Kategori A ska 85 % av personalen ha kompetens som undersköterska.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Utföraren svarar för att personalen får introduktion, handledning och kompetensutveckling.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha rutin för att ta emot synpunkter och klagomål.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha rutin för hantering av fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha rutin för Lex Sarah-anmälningar.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska rapportera klagomål, fel och brister och avvikelser till kommunen.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska dokumentera verkställigheten enligt gällande föreskrifter och upprätta individuella genomförandeplaner.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att personalen har kunskap om och iakttar sekretess och bestämmelser i lag om dokumentation och skyldigheten att rapportera missförhållanden.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Utföraren ska ha rutin för kontaktmannaskap.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ansvarar för att personalen bär legitimation.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska ha rutin för nyckelhantering och när kund inte är anträffbar.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Utföraren ska ha rutin för hantering av kunders kontanta medel.	Uppföljning	Varning
Utföraren ska lämna de uppgifter till kommunen som krävs för rapportering till nationella kvalitetsregister och öppna jämförelser mm.	Uppföljning	Varning

Åtgärder vid brister i verksamheten

- Möte med utföraren, eventuellt fördjupad granskning.
- Varning vid mindre brister. Om utföraren inte inom rimlig tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna kan avtalet hävas.
- Utföraren ska redovisa en åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel brister och avvikelser.
- Uppföljning av åtgärdsplan.
- Eventuell anmälan till andra myndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan, Polisen, Socialtjänsten).
- Hävande av avtalet om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs.