

---

# Processbeskrivningar Kvalitets- och utvärderingskontoret/Omsorgs- kontoret

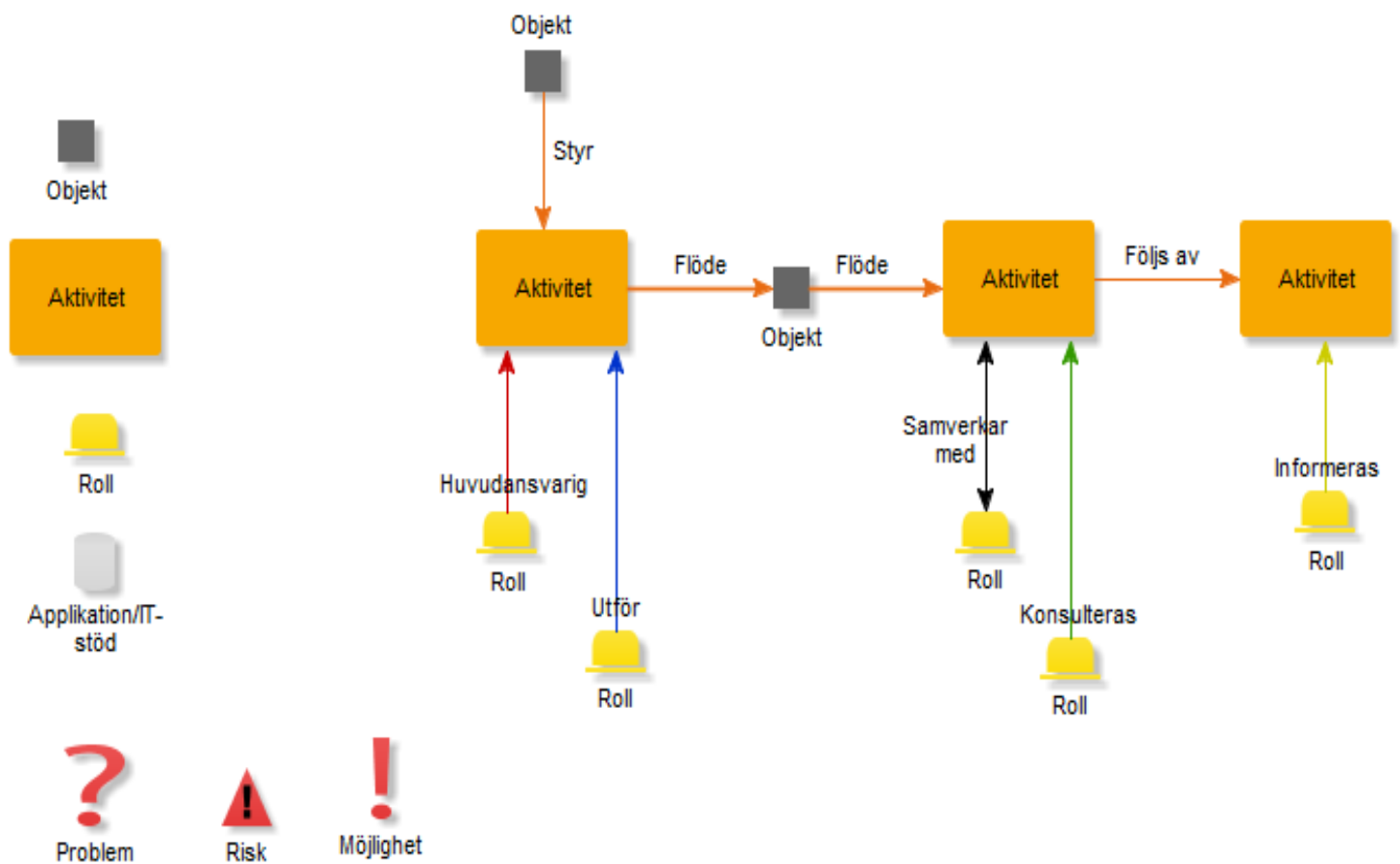
Upprättad: 2012-12-17  
Reviderad: 2013-03-06

---

# Innehållsförteckning

<b>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</b>	<b>I</b>
<b>1. Förklaring av symboler</b>	<b>1</b>
<b>2. Fördjupade verksamhetsbesök</b>	<b>1</b>
2.1 Övergripande flöde	1
2.2 Planera, genomför och dokumentera	2
2.3 Utvärdera och analysera	3
2.4 Åtgärda och följ upp	3
<b>3. Oanmälda verksamhetsbesök</b>	<b>4</b>
3.1 Övergripande flöde	4
3.2 Planera, genomför och dokumentera	4
3.3 Utvärdera och analysera	5
3.4 Åtgärda och följ upp	5
<b>4. Lex Sarah</b>	<b>6</b>
4.1 Övergripande flöde	6
4.2 Rapport och utredning	6
4.3 Anmälan	7
<b>5. Utformning av kvalitetsuppföljningsplan</b>	<b>8</b>
<b>6. Enkäter till brukare och anhöriga</b>	<b>9</b>
<b>7. Hantering av synpunkter och klagomål</b>	<b>10</b>
<b>8. Avvikelsehantering HSL</b>	<b>11</b>
<b>9. Tillsynsbesök HSL</b>	<b>12</b>
<b>10. Utformning av förfrågningsunderlag och genomförande av upphandling</b>	<b>13</b>
10.1 Övergripande flöde	13
10.2 Förberedelse och beslut om att upprätta FFU	13
10.3 Upprätta FFU och genomförande av upphandling	14
10.4 Annonsering, anbudsutvärdering och beslut om tilldelning	14
10.5 Överprövning och avtalstecknande	15

# 1. Förklaring av symboler



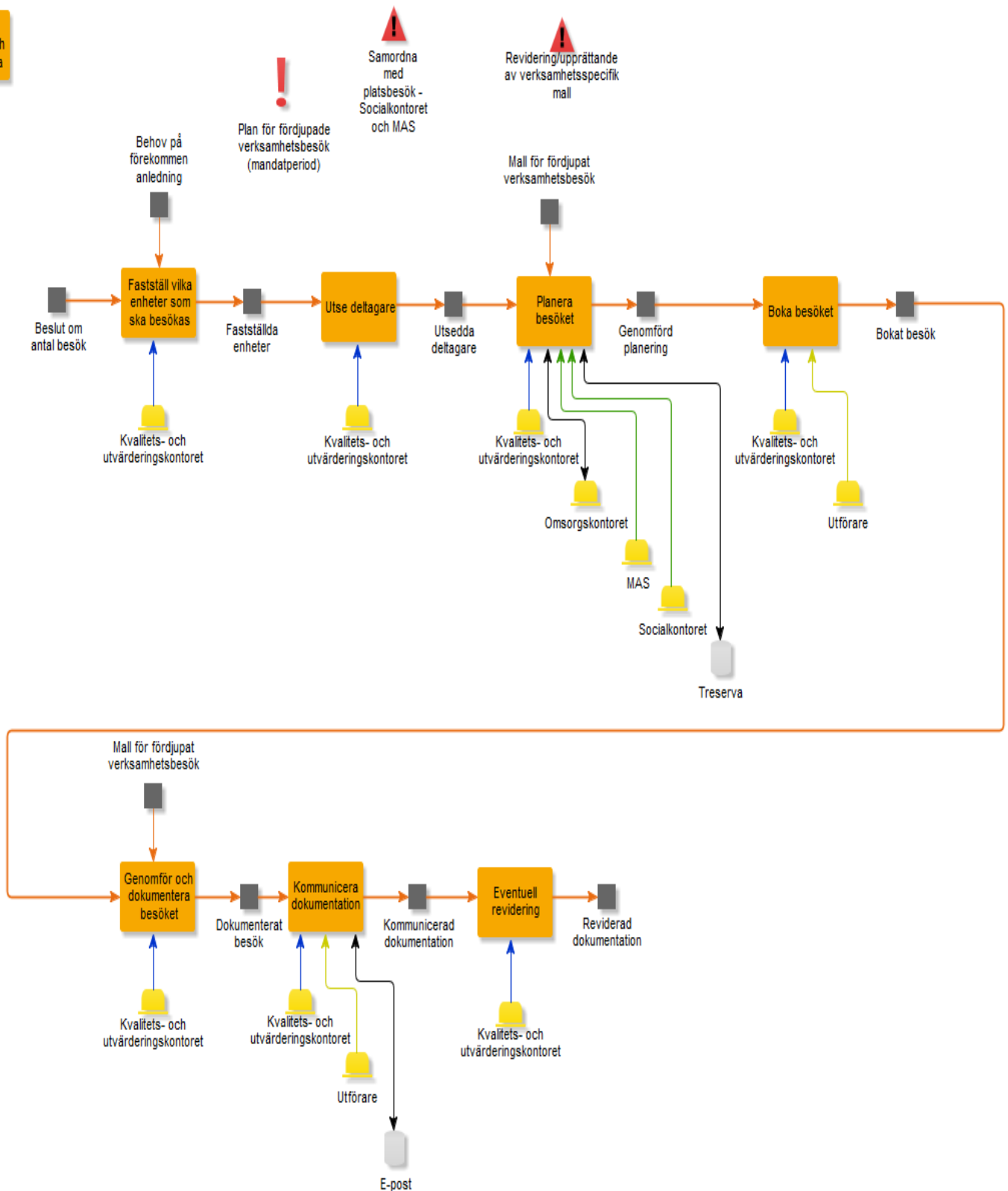
## 2. Fördjupade verksamhetsbesök

### 2.1 Övergripande flöde



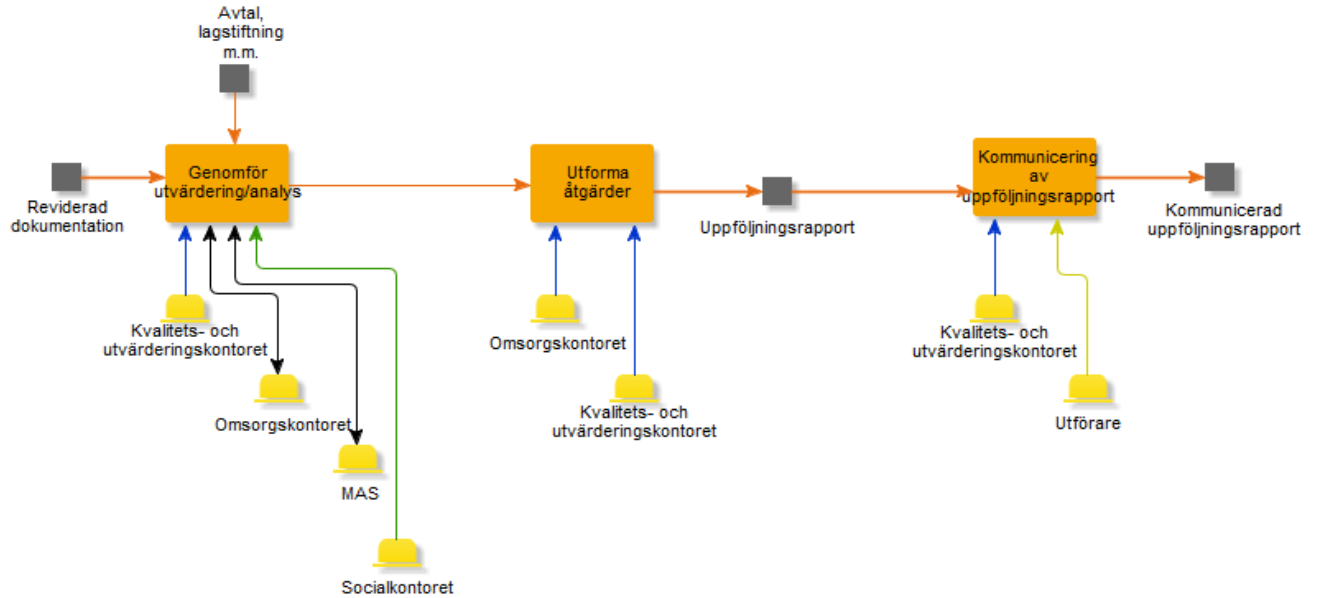
## 2.2 Planera, genomför och dokumentera

Planera, genomför och dokumentera



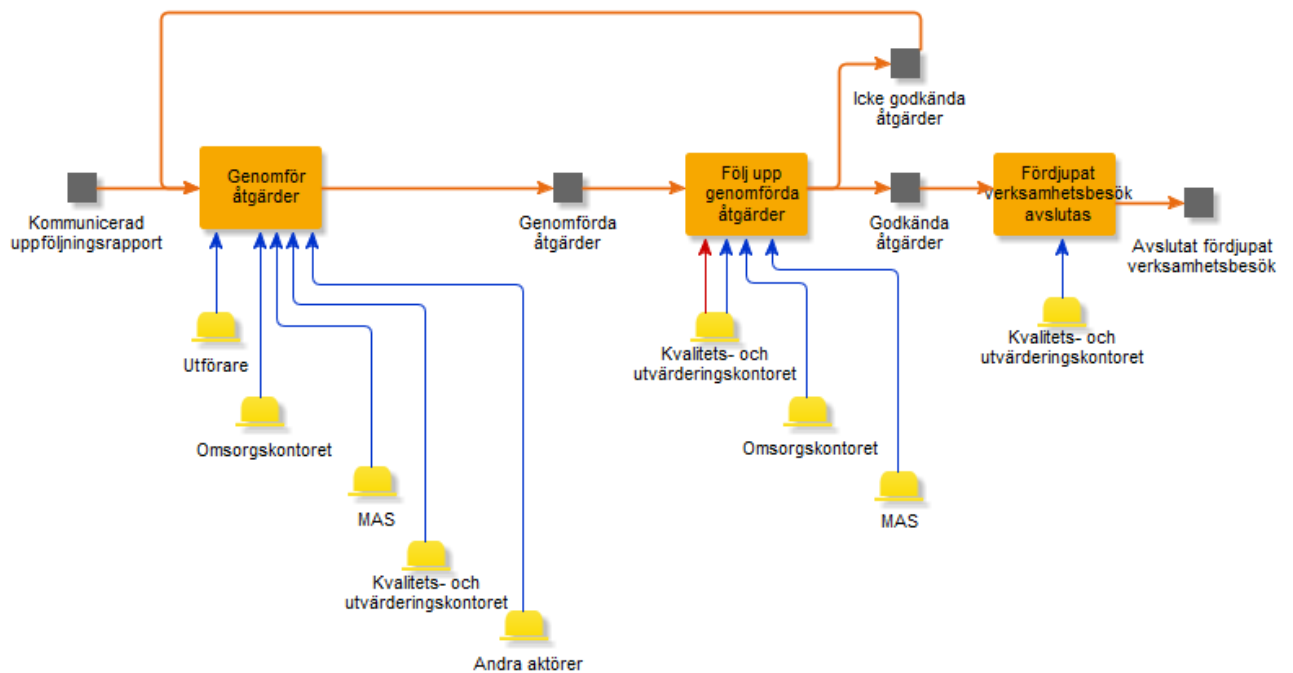
## 2.3 Utvärdera och analysera

Utvärdera och analysera



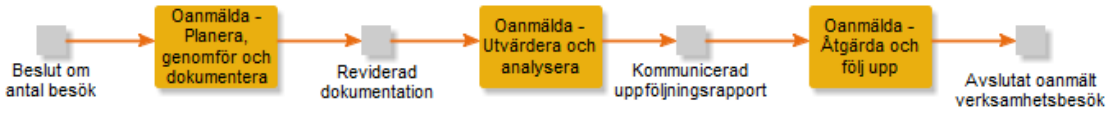
## 2.4 Åtgärda och följ upp

Åtgärda och följ upp



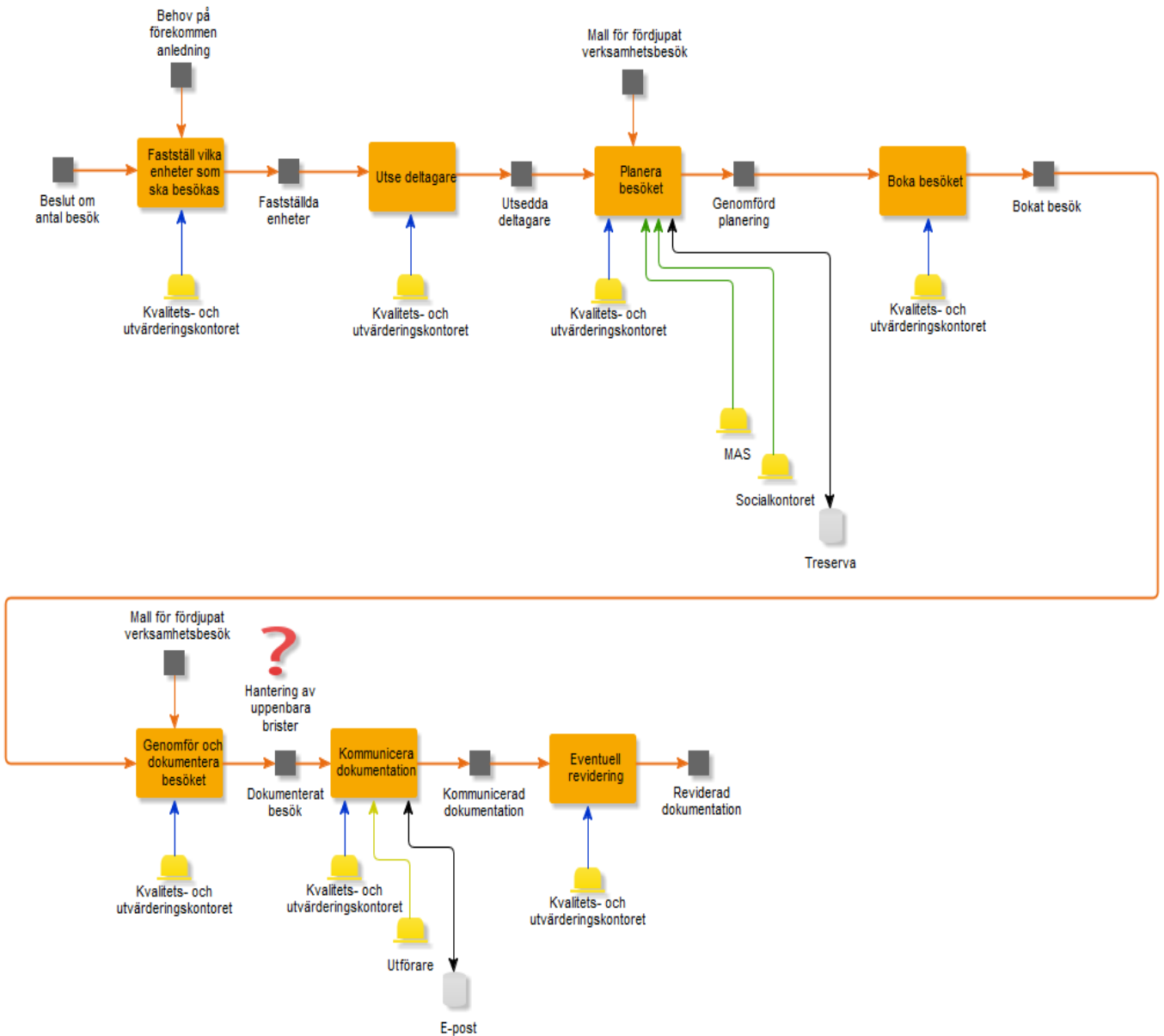
# 3. Oanmälda verksamhetsbesök

## 3.1 Övergripande flöde



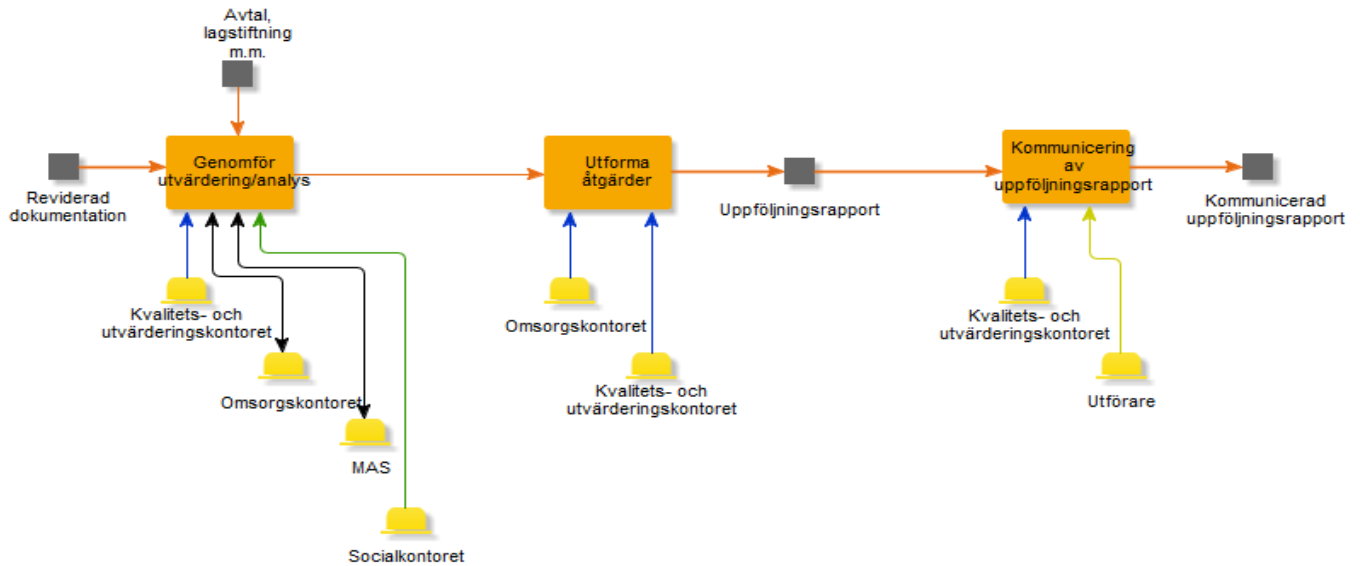
## 3.2 Planera, genomför och dokumentera

Oanmälda - Planera, genomför och dokumentera



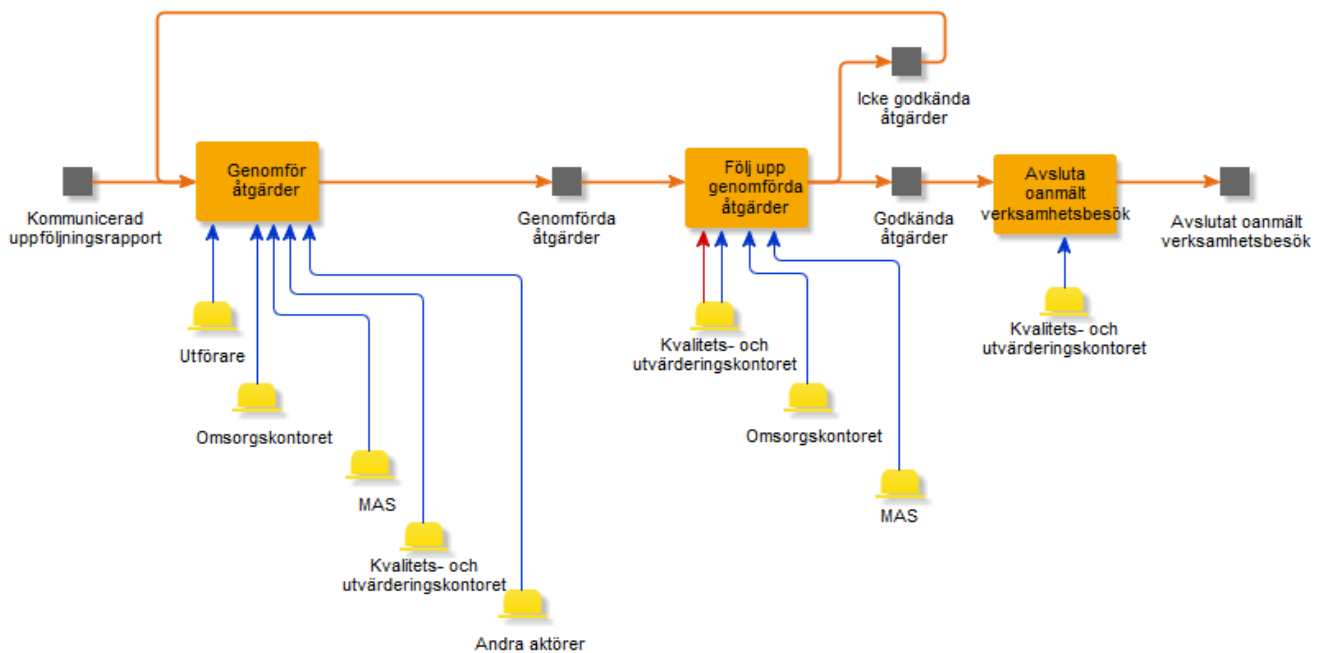
### 3.3 Utvärdera och analysera

Oanmälda -  
Utvärdera och  
analysera



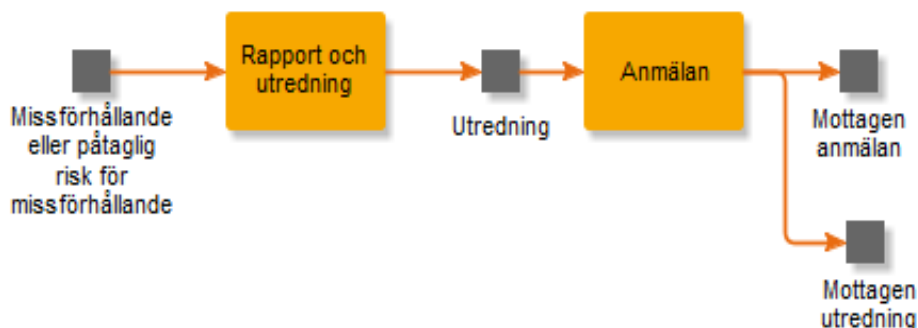
### 3.4 Åtgärda och följ upp

Oanmälda -  
Åtgärda och  
följ upp

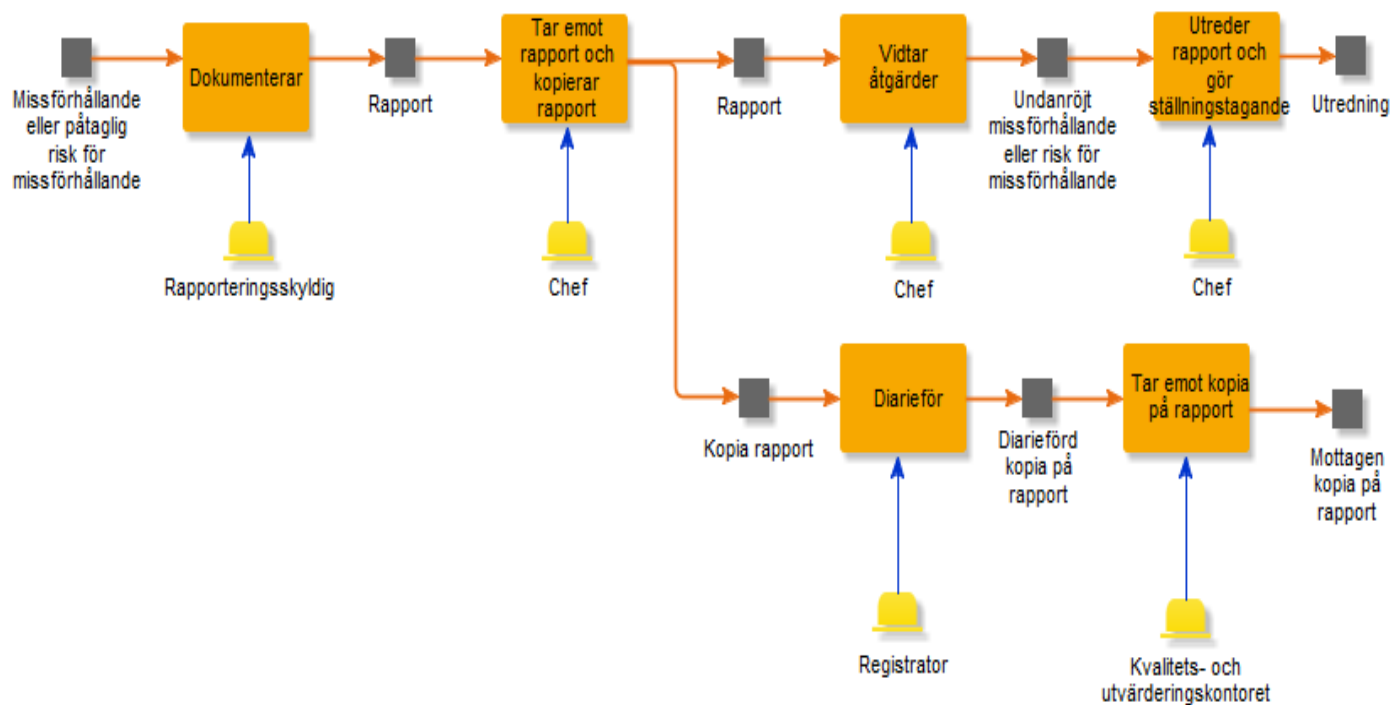


## 4. Lex Sarah

### 4.1 Övergripande flöde

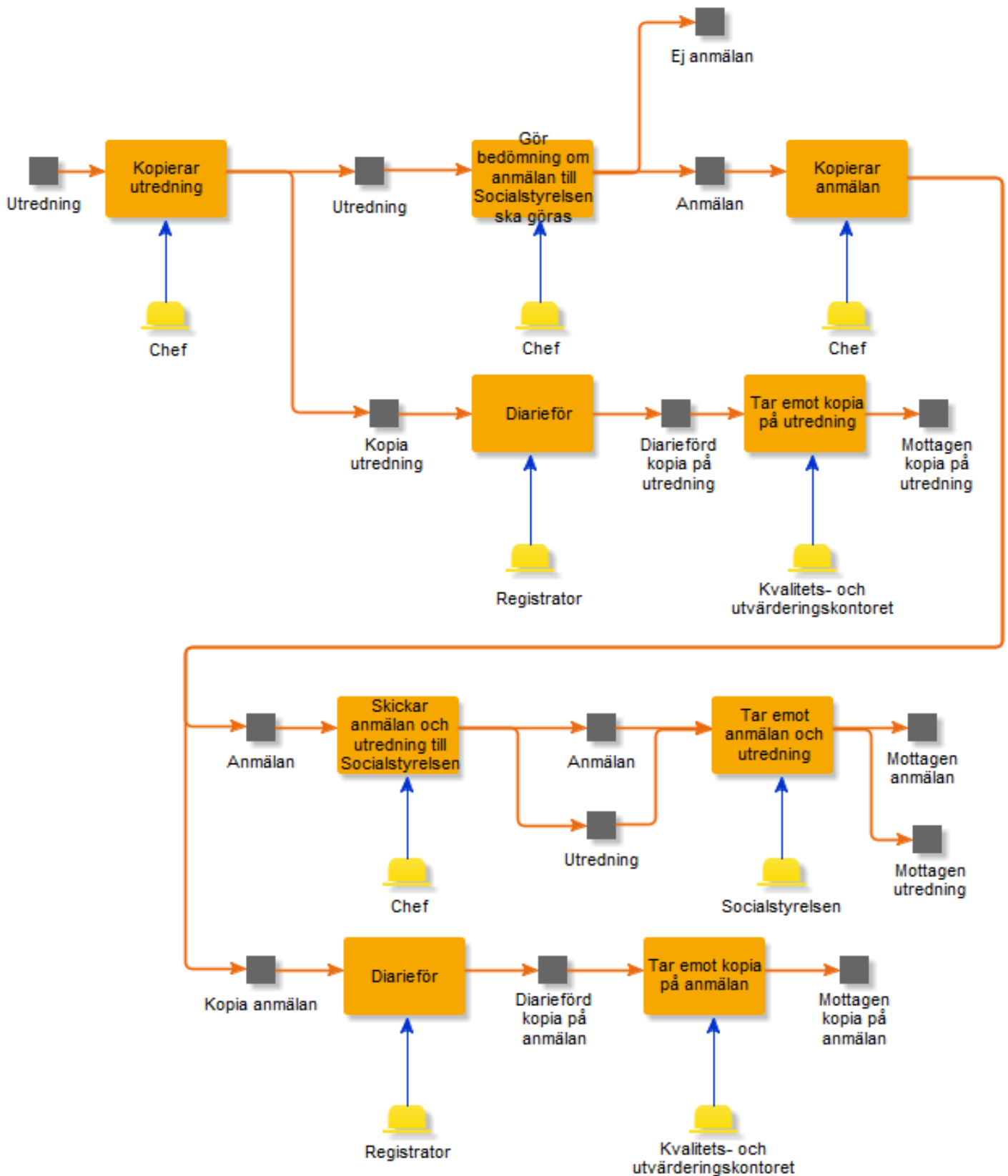


### 4.2 Rapport och utredning

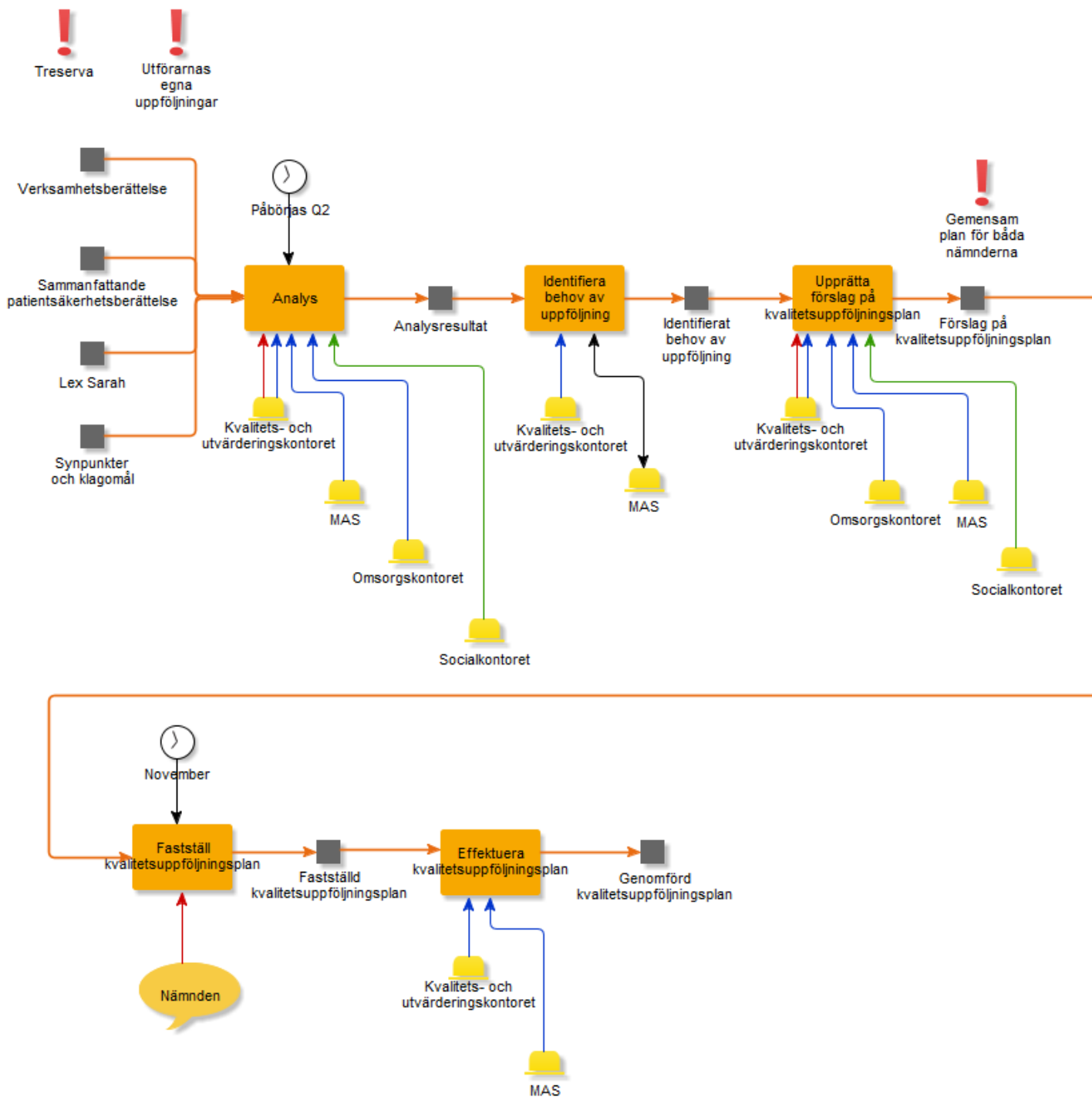




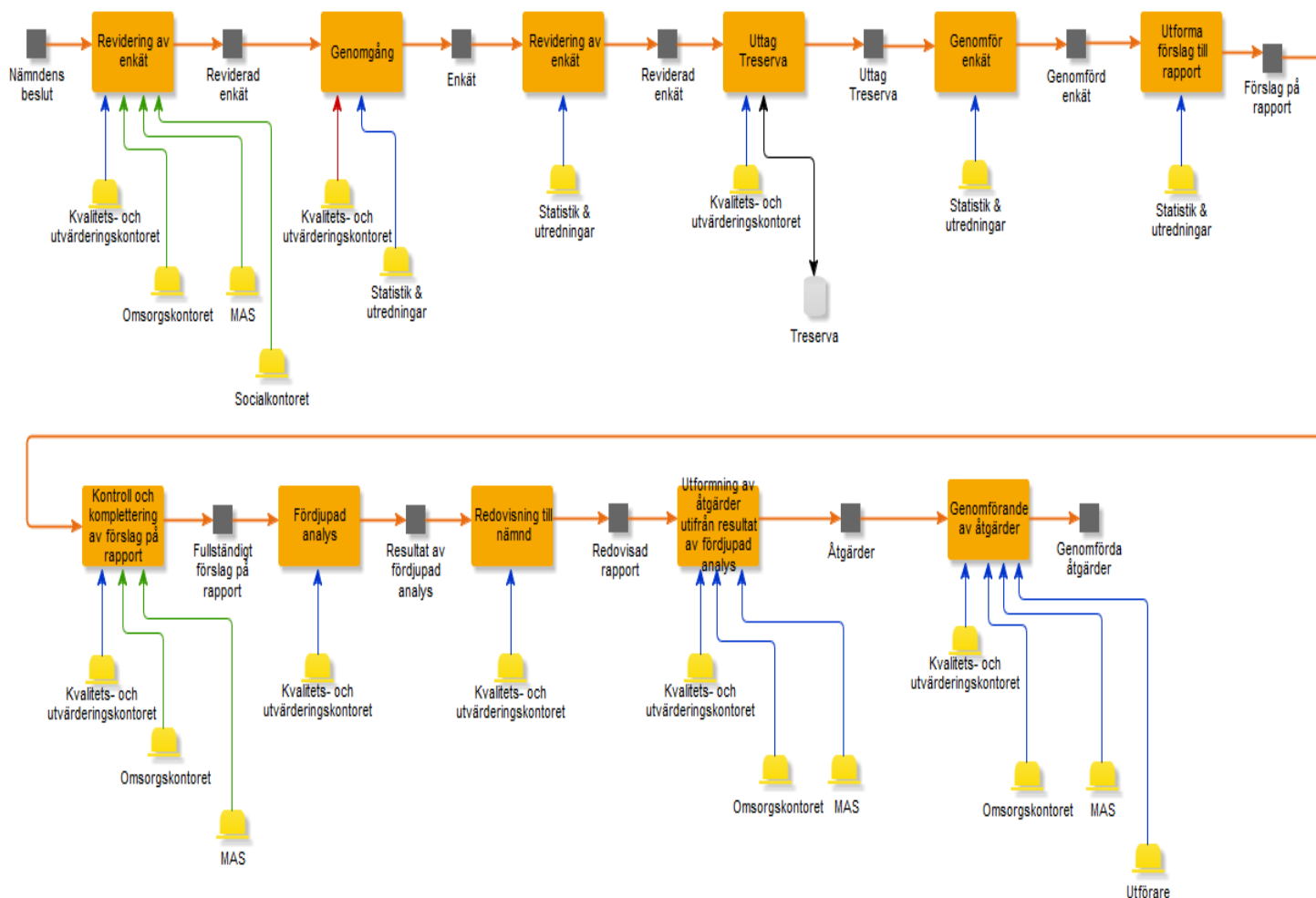
## 4.3 Anmälan





## 5. Utformning av kvalitetsuppföljningsplan

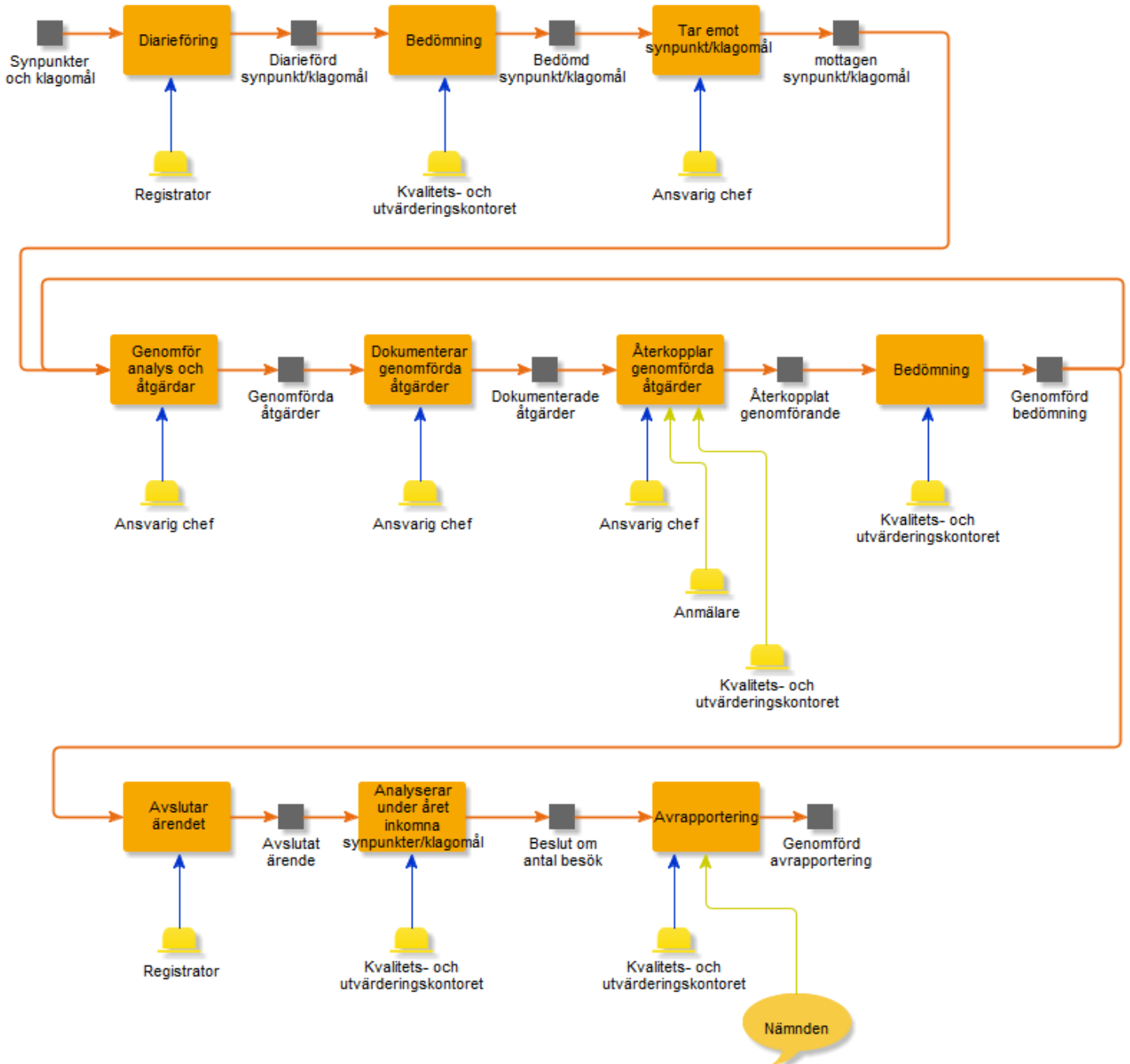


## 6. Enkäter till brukare och anhöriga



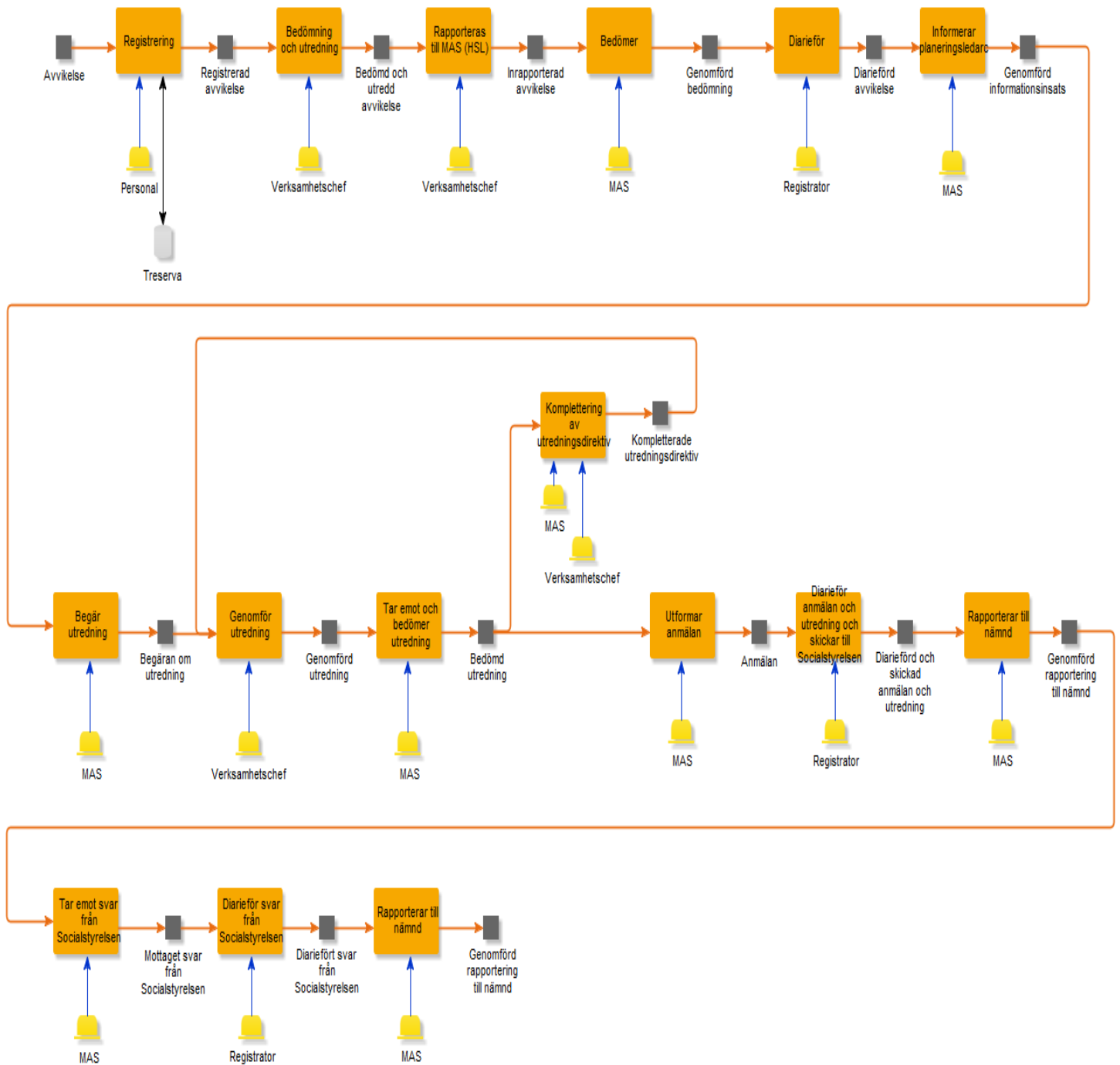
# 7. Hantering av synpunkter och klagomål


  
 Muntligt, skriftligt, digitalt  
 Ett ärende per klagomål

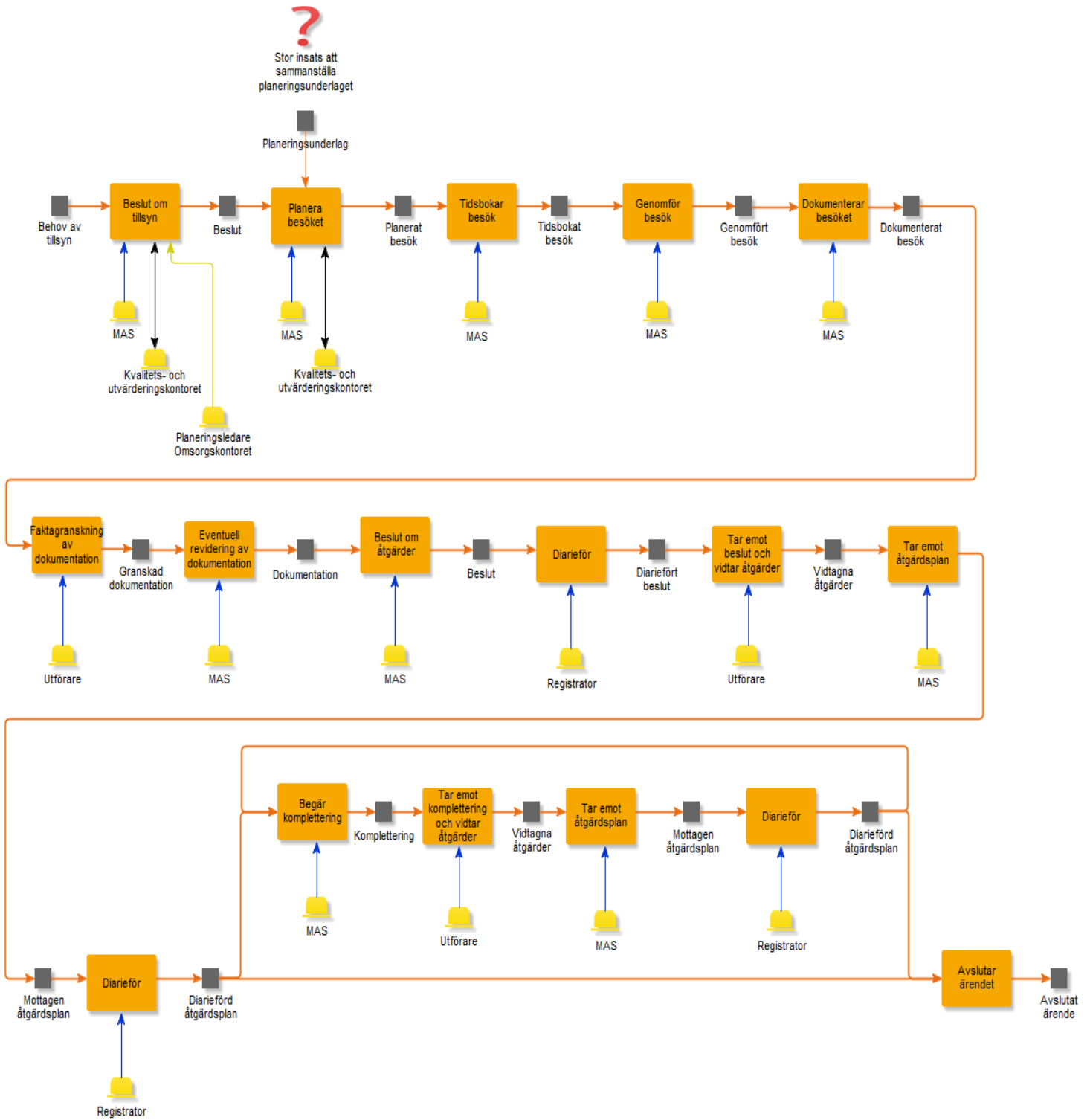


# 8. Avvikelsehantering HSL

Diariet  
Reserva

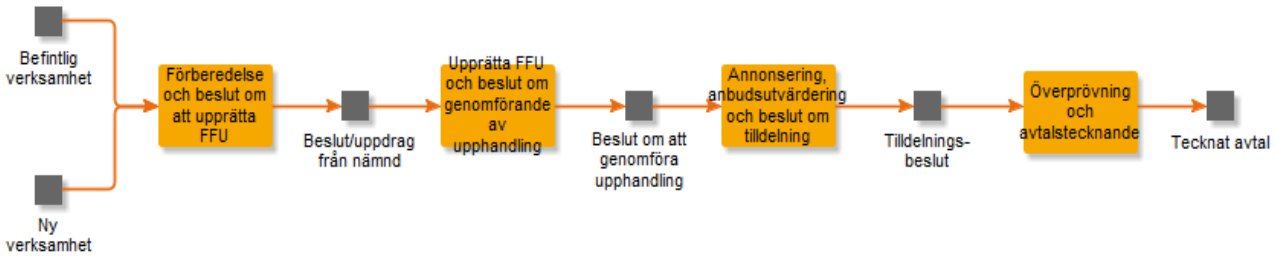


# 9. Tillsynsbesök HSL

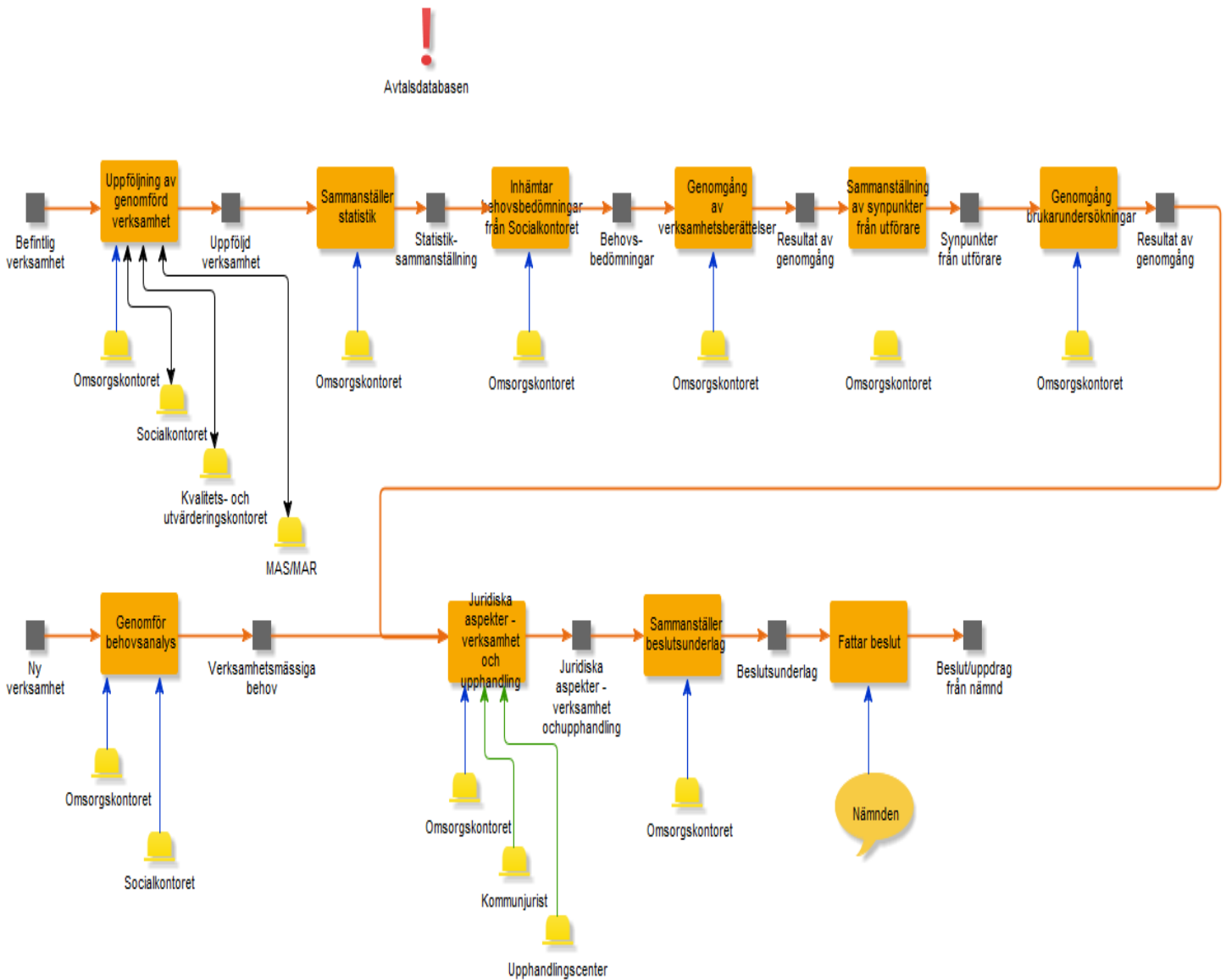


# 10. Utformning av förfrågningsunderlag och genomförande av upphandling

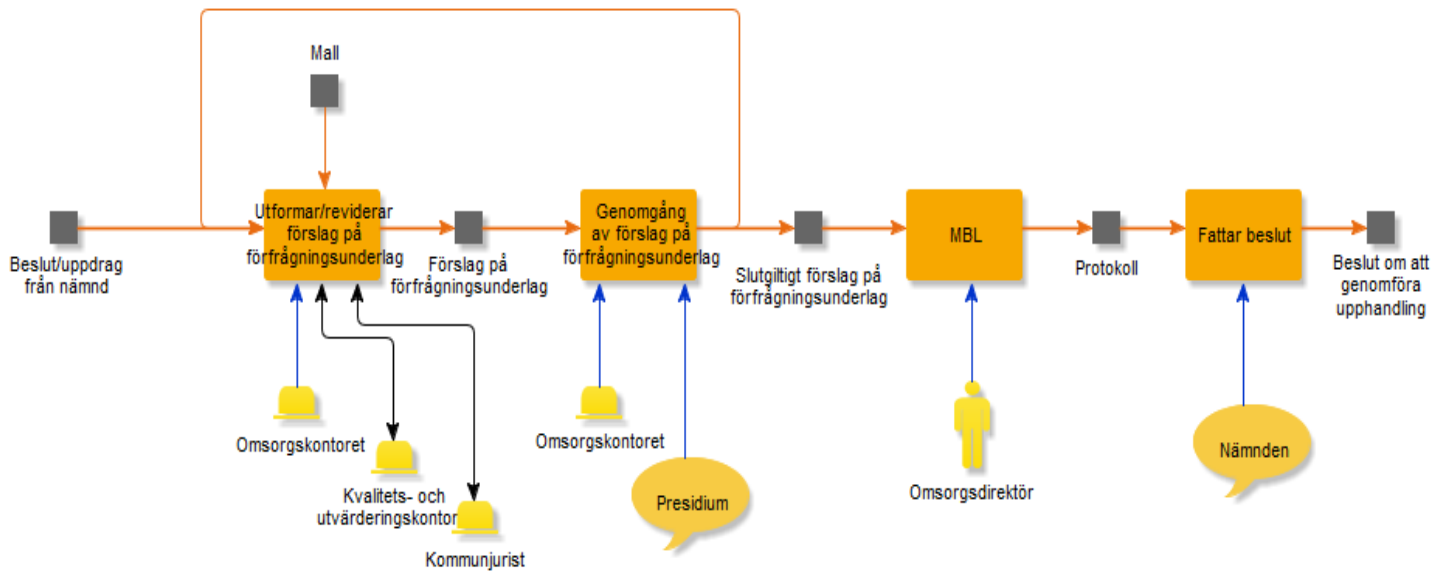
## 10.1 Övergripande flöde



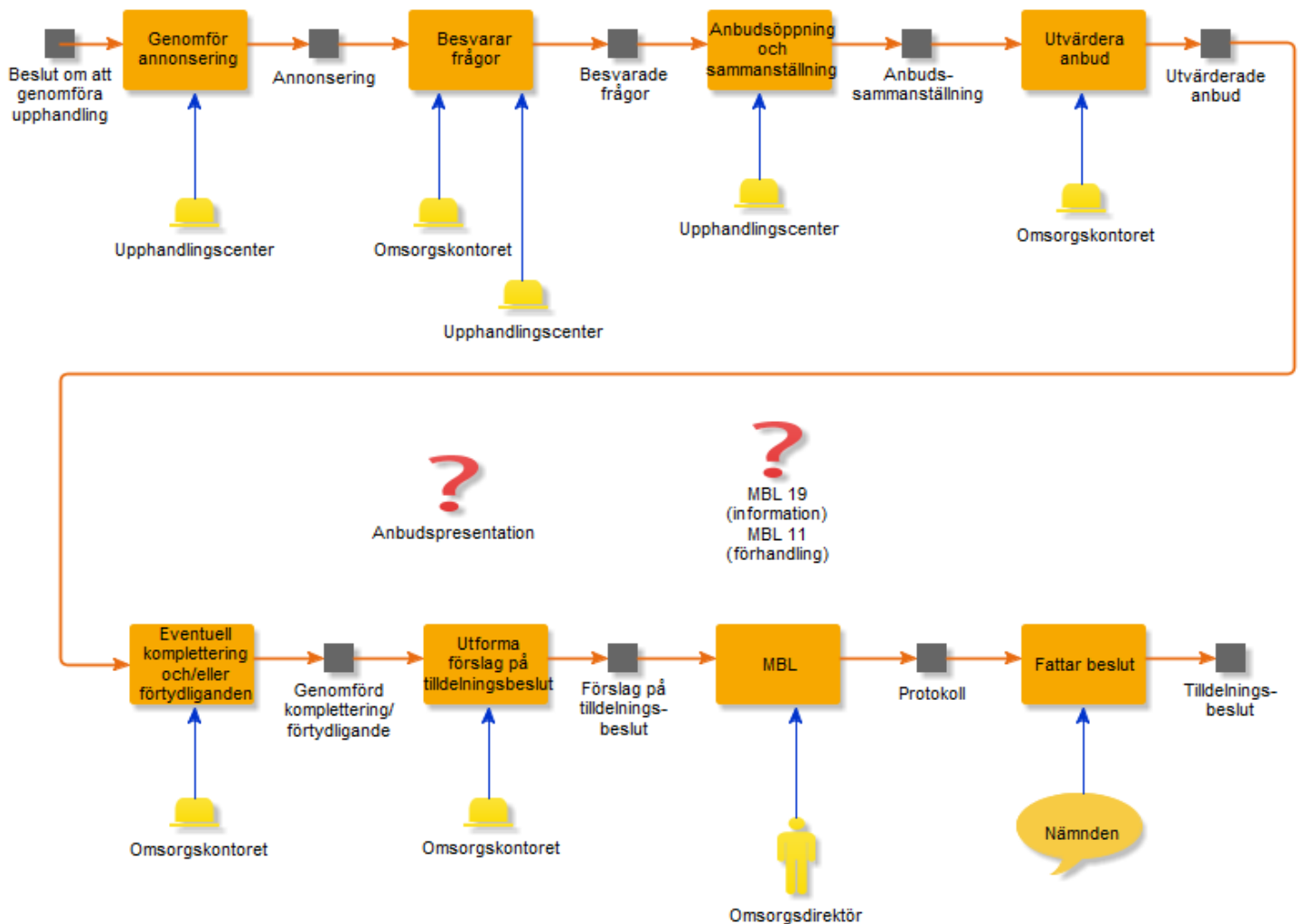
## 10.2 Förberedelse och beslut om att upprätta FFU



### 10.3 Upprätta FFU och genomförande av upphandling



### 10.4 Annonsering, anbudsutvärdering och beslut om tilldelning





## 10.5 Överprövning och avtalstecknande

