



Internrevisjonen i Helse Vest RHF

**Kontraktoppfølging av  
rammeavtaler for leveranse  
av helsepersonellvikarer**

November 2010

Gjennomført av Deloitte AS på  
oppdrag fra Helse Vest RHF

# Innhold

<b>Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>Revisjonskriterier</b> .....	<b>4</b>
<b>Utvalg og kilde for utvalg</b> .....	<b>4</b>
<b>Krav og forpliktelser med relaterte kontrollhandlinger</b> .....	<b>4</b>
<b>Tiltak for å sikre etterlevelse av avtalene</b> .....	<b>7</b>
<b>Rapportering av funn</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Adecco Helse AS</b> .....	<b>8</b>
1.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	8
1.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	9
1.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	10
<b>2. Nurse Partner Norge AS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	11
2.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	11
2.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	12
2.4 Øvrige observasjoner.....	12
<b>3. Unicare ApS</b> .....	<b>13</b>
3.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	13
3.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	13
3.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	13
<b>4. Narco Polo Norge AS</b> .....	<b>15</b>
4.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	15
4.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	16
4.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	16
4.4 Øvrige observasjoner.....	16
<b>5. Medpro Doctor AS</b> .....	<b>17</b>
5.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	17
5.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	18
5.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	18
5.4 Øvrige observasjoner.....	19
<b>6. Powercare AS</b> .....	<b>20</b>
6.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell.....	20
6.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse.....	20
6.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser.....	21

Vedlegg:

- Tiltak gjennomført i avtaleperioden

## Innledning

Det er gjennomført revisjon av rammeavtaler for leveranse av helsepersonellvikarer.

De regionale helseforetakene har inngått rammeavtaler med leverandører av helsepersonell.

Det er utført stedlig kontroll hos seks leverandører av helsepersonellvikarer. Fire av leverandørene, Adecco Helse AS, Nurse Partner Norge AS, Narco Polo Norge AS og Medpro Doctors AS har rammeavtale med samtlige fire regionale helseforetak; Helse Sør-Øst, Helse Midt-Norge, Helse Nord og Helse Vest. De to øvrige leverandørene; Powercare AS og Unicare ApS, har bare rammeavtale med Helse Vest.

Revisjonen er gjennomført i tråd med rammeavtalens punkt 13: *"Oppdragsgiver har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med tjenesten. Revisjonsretten startet ved avtaleinngåelse og er begrenset til avtaleperioden. (..)"*.

Kontroll hos leverandørene ble gjennomført i perioden 2. – 11. august 2010. Ved hvert besøk ble det gjennomført møter med representanter fra ledelsen og dokumentasjon ble gjennomgått under og i etterkant av besøket.

Revisjonen omfatter en gjennomgang av følgende områder:

1. Kvalitet på innleid personell
2. Kvalitet på behandling av ordrebekreftelse og fakturering
3. Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

Denne rapporten oppsummerer funn innen hvert av områdene som er listet opp over for hver av de seks leverandørene.

## Revisjonskriterier

Revisjonskriterier er de krav som fremkommer i rammeavtalen og tillegg til denne, samt særlige kvalitetsspesifikasjoner som den enkelte leverandør har angitt som en del av tilbudet. Generelle krav og forpliktelser som følger av rammeavtalen, er listet opp nedenfor. Leverandørspesifikke krav er det nærmere redegjort for under gjennomgang av funn knyttet til den enkelte leverandør.

## Utvalg og kilde for utvalg

Vi har fra helseforetakene fått navn på tilfeldig utvalgte vikarer som er formidlet under rammeavtalen som ønskes nærmere kontrollert. For kontroller relatert til oppdragsbekreftelser, lønn og fakturering, har vi kontrollert et oppdrag, begrenset til en varighet på en måned, for hver av de utvalgte vikarene.

## Krav og forpliktelser med relaterte kontrollhandlinger

I det følgende er de krav og forpliktelser som er undergitt revisjon angitt i sammenheng med de tilhørende kontrollhandlinger som er utført for de utvalgte vikarene.

### 1. Kvalitetskrav relatert til innleid personell

#### **Kontroller knyttet til autorisasjon/merknader til autorisasjon**

##### Krav iht rammeavtale

*Vikaren skal ifølge rammeavtalen "ha norsk autorisasjon og gyldig autorisasjon fra opprinnelseslandet (..)". I "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" bekrefter leverandøren at dokumentasjon på gyldig autorisasjon og at det er kontrollert om det foreligger merknader eller advarsler fra Helsetilsynet i Norge, HSAN i Sverige og Sundhetsstyrelsen i Danmark, er innhentet og kontrollert. Kontrollen skal gjennomføres for alle som leverandøren ansetter/formidler for første gang. Deretter skal det foretas kontroll hvert halvår, eller så ofte som tilsynsmyndigheten tillater. Leverandøren bekrefter avslutningsvis at det skal foreligge "fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæring (..)."*

##### Kontrollhandlinger

*Vi har kontrollert hvorvidt leverandøren har dokumentert at det er foretatt kontroll av at det foreligger autorisasjon og eventuelle merknader iht ovennevnte krav.*

#### **Kontroller knyttet til vikarens kompetanse**

##### Krav iht rammeavtale

*Ifølge rammeavtalen skal leverandøren "..ha oversikt over CV med referanser(..)for den enkelte vikar".*

*Det følger av rammeavtalen at innleid personell "skal ha norsk godkjenning for gjeldende spesialitet" og at "vikaren skal beherske og gjøre seg forstått på norsk, svensk eller dansk, muntlig og skriftlig".*

#### Kontrollhandlinger

*Vi har kontrollert at leverandøren kan fremlegge CV for de kontrollerte vikarene og at det kan dokumenteres at det er foretatt referansesjekk, at det foreligger dokumentasjon på eventuell spesialistgodkjenning og dokumentasjon på språkkunnskaper iht krav.*

#### **Kontroller knyttet til smittevern**

##### Krav iht rammeavtale

*Leverandøren "er ansvarlig for at vikaren ikke er bærer av smittsomme sykdommer (..)" Ifølge Kvalitetserklæring skal "helsepersonell som kommer fra land med høy forekomst av tuberkulose, eller som har oppholdt seg i slike land i mer enn 3 måneder, gjennomgå tuberkuloseundersøkelse". Det skal foreligge negativ MRSA prøve for helsepersonell som har arbeidet utenfor Skandinavia i løpet av de tre siste måneder.*

#### Kontrollhandlinger

*Vi har kontrollert at det foreligger dokumentasjon på negative tester der det er aktuelt å kreve dette.*

## **2. Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse**

#### **Kontroll knyttet til ordrebekreftelse**

##### Krav iht rammeavtale

*Det følger av rammeavtalen at leveransen "uten opphold skal bekreftes av leverandøren med utsendelse av ordrebekreftelse. Ordrebekreftelsen skal inneholde spesifikasjoner av tjenestens art, kvantum, pris, leveringsperiode og leveringssted."*

#### Kontrollhandlinger

*Vi har kontrollert at leverandøren kan fremvise ordrebekreftelse og at denne er i samsvar med de i avtalen angitte krav.*

#### **Kontroll knyttet til fakturering**

##### Krav iht rammeavtalen

*Det følger av rammeavtalen at "faktura skal, dersom ikke annet er avtalt, inneholde følgende informasjon: navn på bestillende enhet, bestillingsnummer, tjenestestart/antall, pris, leveringstidspunkt og leveringssted."*

Avtalte timerater og rater for reise- og oppholdskostnader følger som et vedlegg til avtalen. Rammeavtalen definerer innledningsvis overtid som "pålagt overtid, iht foreliggende fullmaktsstruktur i helseforetakene, over arbeidstid/vaktplan oppgitt i bestillingen. Unntak er hvis denne pålagte arbeidstiden er innenfor Arbeidsmiljølovens rammer for daglig/ukentlig arbeidstid. Da gjelder ordinære satser."

#### Kontrollhandlinger

Vi har kontrollert leverandørens faktura mot kravene i avtalen og at fakturering skjer iht avtalte timerater, at det foreligger en godkjent timeliste som grunnlag for faktureringen og at overtid samt reise- og oppholdskostnader er fakturert i tråd med det som er avtalt.

### **3. Øvrige kontraktsfestede forpliktelser**

#### Krav iht rammeavtale

Ifølge rammeavtalen er "leverandøren ansvarlig for at tjenesten leveres iht norske lover og forskrifter(..). Leverandøren er ansvarlig overfor Oppdragsgiver/Kunden for at arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser overholdes (..)". .. "Leverandøren er ansvarlig for at vikaren informeres om arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser, herunder reglene om dispensasjon."

Det følger videre at "Leverandør skal legge fram gyldig samtykke fra kemner/kommunekasserer om at Leverandørens oppdragsgivere fritas for solidaransvar for skattetrekk og arbeidsgiveravgift etter skattebetalingslovens § 4-1(2) for arbeidstakere innleid fra Leverandøren. Slik dokumentasjon skal overleveres HINAS senest 14 dager etter kontraktsinngåelse."

Videre er det krav om at "Leverandøren skal sørge for at innleid personell signerer taushetserklæring iht Kundens regler om taushetsplikt."

Ifølge rammeavtalen kan leverandøren ikke benytte underleverandører uten skriftlig godkjenning fra oppdragsgiver.

Det er i rammeavtalen krav om at leverandøren skal "for egen regning tegne og opprettholde forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke krav fra Oppdragsgiver/Kunden eller tredjemann som følge av Leverandørens ansvar eller risiko i henhold til avtalen".

#### Kontrollhandlinger

Vi har kontrollert skattetrekk mot skattekort og at innbetaling til bank stemmer med lønnslipp.

Vi har innhentet og gjennomgått timelister for kontroll av overholdelse av arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser.

Vi har undersøkt om det foreligger dokumentasjon på at vikaren er informert om arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser.

Vi har kontrollert at det foreligger gyldig arbeidsavtale signert av begge parter.

*Leverandøren er bedt om å fremlegge gyldig vedtak om fritak fra solidaransvar.*

*Vi har kontrollert at den enkelte utvalgte vikar har signert taushetserklæring.*

*Vi har gjennomgått lønnsutbetaling til vikarene for å kunne avdekke eventuell bruk av underleverandører.*

*Vi har bedt leverandøren fremlegge bevis på gyldig yrkesskade- og ansvarsforsikring.*

## *Tiltak for å sikre etterlevelse av avtalene*

Helse Vest og HINAS har i avtaleperioden iverksatt en rekke tiltak for å sikre at leverandørene og helseforetakene etterlever avtalene. En oppsummering av gjennomførte tiltak følger som vedlegg til rapporten.

## *Rapportering av funn*

Vi rapporterer våre funn for hver enkelt leverandør i det følgende. Det er avvik og mangler fra rammeavtale og øvrige forhold som inngår i leverandørens spesifikke forpliktelser som rapporteres.

# 1. Adecco Helse AS

Kontrollerte vikarer: 6.

**Vi har kontrollert to vikarer formidlet til helseforetak tilhørende hhv Helse Vest RHF, Helse Sør-Øst RHF og Helse Nord RHF. Vi har fått oppgitt at Helse Midt-Norge RHF ikke har fått formidlet vikarer fra leverandøren under rammeavtalen. Adecco Helse AS leverer sykepleiere og spesialsykepleiere.**

## 1.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Av våre kontroller relatert til de utvalgte vikarene, fremkom at leverandøren dokumenterer sjekk av autorisasjoner og merknader ved avkrysning og registrering av dato for kontroll i manuelle sjekklister. Disse registreringene er ikke signert av den som har utført kontrollen. Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (..)". Fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil etter vår forståelse være utskrifter fra SAFH.no og skriftlige bekreftelser på autorisasjon/fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

For en av de kontrollerte vikarene, er det notert på sjekklisten at autorisasjonen er kontrollert i oktober 2009. Det fremgår ikke at man har sjekket merknader hos Helsetilsynet. Det er videre notert at man har sjekket med Sosialstyrelsen og HSAN i oktober og november samme år. Ordrebekreftelse er datert 24.06.10, arbeidsstart er her satt til 25.06.10. Det fremkommer ikke at man har sjekket autorisasjon eller merknader i forkant av formidlingen.

For en annen av vikarene i utvalget, er det kun foretatt avkrysning på sjekkliste uten nærmere datering mht sjekk av autorisasjon. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at norsk autorisasjon er sjekket utover e-post fra en konsulent datert 2. august 2010 som angir at autorisasjonen er sjekket 28/6-10. Den stedlige revisjonen ble gjennomført hos leverandøren 2. august 2010.

Det er for en tredje vikar, ikke fremlagt dokumentasjon på at leverandøren har foretatt kontroller relatert til autorisasjoner eller merknader til autorisasjonen. Det for denne vikaren ikke fremlagt sjekkliste.

På sjekkliste for den fjerde kontrollerte vikaren, er det er notert at norsk autorisasjon er sjekket 02.12.09. Det er for vikaren fremlagt dokumentasjon i form av e-post korrespondanse på at kontroll av svensk autorisasjon og merknader til denne er utført 02.12.09. Vikaren er ifølge arbeidsavtale ansatt hos leverandøren fra 01.12.09. Ordrebekreftelse er datert 09.10.09. Forelagte opplysninger kan indikere at autorisasjon ikke er kontrollert i forkant av formidlingen.

For en femte av de kontrollerte vikarene er sjekk av svensk autorisasjon og merknader til norsk autorisasjon datert 11.06.10 dokumentert ved utskrift av e-poster fra tilsynsmyndighetene. Det kontrollerte oppdraget er perioden 12.02-07.03.10. Det foreligger ingen form for dokumentasjon på kontroller i forkant av formidlingen.



## CV, referansesjekk

Det følger av leverandørens tilbud at det skal foreligge minst 2 gode referanser og gjennomføring av intervju.

Det er ikke fremlagt CV for en av de kontrollerte vikarene. I et tilfelle er ikke referansesjekkene datert. Det er derfor ikke mulig å kontrollere hvorvidt disse var utført i forkant av formidlingen. For en vikar er det ikke dokumentert at det er foretatt intervju eller referansesjekk.

## Smittevern

For en av de kontrollerte vikarene fremkommer det ikke at det foreligger egenerklæring vedrørende smittevern. Det er i vår gjennomgang av egenerklæringer fra de øvrige vikarene i utvalget, avdekket to personer som er aktuelle for MRSA testing. Det er notert på sjekklister at den ene av disse har testet negativt, men det er ikke fremlagt dokumentasjon på avgitt negativ prøve. For den andre vikaren, fremgår det ikke at testing er gjennomført.

## Taushetsplikt

Taushetsplikt inngår som et vilkår i arbeidsavtalen. For en av de kontrollerte vikarene oppgir leverandøren at arbeidsavtalen er makulert da vedkommende ikke lenger arbeider for dem.

## 1.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

### Ordrebekreftelse

Leverandøren oppbevarer ikke kopier av ordrebekreftelsen som er sendt kunden. Ordrebekreftelsen som ligger i systemet endrer seg ifølge leverandøren i fra bestilte til faktiske leverte timer. Det er derfor ikke mulig å dokumentere hva som er avtalt i bestillingen. Det oppgis at flere av sykehusene ikke ønsker ordrebekreftelser. For tre av de kontrollerte oppdragene var det ikke sendt ordrebekreftelse til kunden.

I to av ordrebekreftelse er det angitt at overtid faktureres med 100 % og 50 % pristillegg. Dette er ikke samsvar med rammeavtalens prismatrise.

### Fakturering

Det er fakturert 2,5 timer overtid for en av vikarene uten at vilkårene for overtidsfakturering iht rammeavtalen er oppfylt.

Det er videre funnet avvik fra prismatrisen i rammeavtalen i fakturering av 2 av de 6 kontrollerte oppdragene. I det ene tilfellet er årsaken til feilen manglende samsvar mellom rammeavtalens prismatrise og leverandørens fakturering av kveld-, helg- og helligdagsarbeid. For den andre vikaren er det benyttet feil timerate for overtid (dag + oppholdskostnader \*100 % og ikke overtidsraten som fremkommer i rammeavtalen), i tillegg til at fakturering av kveldsarbeid ikke samsvarer med tidsrammen i prismatrisen. I ordrebekreftelsen fra leverandøren fremkommer det for dette oppdraget at overtid faktureres med 100 % og 50 % pristillegg. Dette er ikke samsvar med rammeavtalens prismatrise.

Vi har av leverandøren fått opplyst at Adecco Helse AS holder boliger for samtlige av sine vikarer. For en av vikarene fremkommer det i oppdragsbekreftelsen at kunden ordner bolig for vedkommende. Det er for det aktuelle oppdraget fakturert oppholdskostnader.

For en av vikarene er de framlagte timelister ikke signert av vikar eller godkjent av avdelingsleder.

### 1.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

#### Informasjon om arbeidsmiljølovens bestemmelser

Leverandøren oppgir at informasjon gis muntlig. Det er ikke fremlagt noen form for dokumentasjon på at slik informasjon er gitt.

#### Overholdelse av krav i arbeidsmiljøloven

Av seks kontrollerte vikarer kan leverandøren ikke fremlegge signert arbeidsavtale for to. Den ene avtalen er ikke signert av arbeidsgiver, den andre er ifølge leverandøren makulert da vedkommende ikke lenger arbeider for dem.

Gjennomgang av timelister viser at arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven ikke er overholdt i ett av de seks kontrollerte oppdragene.

Det er ikke framlagt dokumentasjon som godtgjør at det er inngått avtaler om gjennomsnittsberegning eller annen organisering av arbeidstiden innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelser. Vurderingen av overholdelse av arbeidstidsbestemmelsene er derfor basert på lovens hovedregler. Det er heller ikke framlagt dokumentasjon som kan godtgjøre at helseforetakene for de enkelte oppdragene, har organisert oppdragene i tråd med interne avtaler som regulerer arbeidstiden utover det som ligger i arbeidsmiljølovens hovedbestemmelser.

#### Oppfølging:

Det fremgår av leverandørens forpliktelser at det skal foretas oppfølging av kunde og vikar etter 5 dager. Leverandøren oppgir at det etter 5 dg kommer opp en påminnelse i systemet til konsulenten. I konkurransegrunnlaget fremgår at kontakt med vikar og kunde skal loggføres. Det skjer ikke utover at konsulent markerer melding som lest. For enkelte av vikarene loggføres denne kontakten. Det er for fire av de kontrollerte oppdragene ikke fremlagt dokumentasjon på at denne kontakten er loggført.

## 2. Nurse Partner Norge AS

**Kontrollerte vikarer: 9.**

**Vi har kontrollert to vikarer formidlet til helseforetak tilhørende hhv Helse Vest RHF, Helse Sør-Øst RHF og Helse Nord RHF og tre vikarer til Helse Midt-Norge RHF. En av de kontrollerte vikarene har ikke hatt oppdrag da dette ble kansellert. Av de kontrollerte vikarene er en lege og de øvrige sykepleiere og spesialsykepleiere.**

### 2.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

#### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Autorisasjonsjekk av norsk autorisasjon og fra opprinnelsesland, blir registrert i datasystemet med dato for utført kontroll. Ny registrering av kontroll vil i systemet erstatte en eventuell datering av forutgående kontroll. Det er da ikke mulig å angi hvorvidt det er foretatt kontroll før dette tidspunktet, og dermed om kravet til halvårlige kontroller er oppfylt.

Ved kontroll av merknader, krysses det av på manuell sjekkliste uten at dato for kontrollen er notert. Det er da ikke mulig å angi tidspunktet for utført kontroll.

Registreringene av kontroll av autorisasjoner og merknader er ikke signert av den som har utført kontrollen. Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (..)". Fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil etter vår forståelse være utskrifter fra "SAFH.no" og skriftlige bekreftelser på autorisasjon/fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

#### CV, referansesjekk

Det følger av leverandørens tilbud krav om minst 2 gode referanser. For tre av vikarene foreligger det bare en referanse. Dette forklares av leverandøren med langvarige arbeidsforhold hos en arbeidsgiver. For de aktuelle vikarene er forklaringen i samsvar med forelagte opplysninger.

For en av vikarene var det ikke foretatt referansesjekk. Vedkommende har vært ansatt siden 2000 og rutinene på ansettelsestidspunktet var ifølge leverandøren andre. Leverandøren anser tilbakemeldinger fra kunder som referanser i dette henseende.

### 2.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

#### Ordrebekreftelse

Det oppgis at flere av sykehusene ikke ønsker ordrebekreftelser. For to av de kontrollerte oppdragene er det ikke sendt oppdragsbekreftelse til kunden. Av disse er et av oppdragene ved et av sykehusene som leverandøren oppgir at ikke ønsker slik bekreftelse.

#### Fakturering

Leverandøren har for perioden 3-13.5.10 for en av vikarene, fakturert med timerater gjeldende fra 15. mai. 2010.

## 2.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

### Overholdelse av krav i arbeidsmiljøloven

Gjennomgang av timelister viser at arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven ikke er overholdt i åtte av de ni kontrollerte oppdragene.

Det er ikke framlagt dokumentasjon som godtgjør at det er inngått avtaler om gjennomsnittsberegning eller annen organisering av arbeidstiden innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelser. Vurderingen av overholdelse av arbeidstidsbestemmelsene er derfor basert på lovens hovedregler. Det er heller ikke framlagt dokumentasjon som kan godtgjøre at helseforetakene for de enkelte oppdragene, har organisert oppdragene i tråd med interne avtaler som regulerer arbeidstiden utover det som ligger i arbeidsmiljølovens hovedbestemmelser.

### Oppfølging:

Det fremgår av tilbud at leverandøren skal følge opp kunde og vikar etter 5 dager. Denne oppfølgingen er ikke dokumentert utover avkrysning i manuell sjekklister.

## 2.4 Øvrige observasjoner

Leverandøren har forretningsadresse Sør-Kjosén i Nord-Troms. Revisjonssted er Karlskrona i Sverige. Vi har ikke mottatt eller forespurt nærmere informasjon om virksomheten på forretningsadressen.

## 3. Unicare ApS

**Kontrollerte vikarer: 5.**

**Leverandøren har bare rammeavtale med Helse Vest RHF. Vi har fått et utvalg på fire vikarer som er formidlet til helseforetak tilhørende Helse Vest for kontroll. For tre av disse hadde leverandøren ikke fakturert da første oppdrag nylig var gjennomført. Vi valgte da ut en ekstra vikar som hadde gjennomført oppdrag som er fakturert, for kontroll. Totalt fem vikarer er kontrollert; alle sykepleiere og spesialsykepleiere.**

### 3.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

#### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader dokumenteres i form av registrering av dato og "ok"-merknad i et excel-ark. Denne registreringen er ikke signert. Leverandøren har anført at det kun er en person som har tilgang til rettelsler, og at det derfor fremkommer implisitt at det er vedkommende som har foretatt registreringen. Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (..)". Fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil etter vår forståelse være utskrifter fra SAFH.no og skriftlige bekreftelser på autorisasjon/fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

Merknader til autorisasjoner er for samtlige av de kontrollerte vikarene registrert kontrollert 02.08.10. Ny registrering av kontroll vil i excel-arket erstatte en eventuell datering av forutgående kontroll. Det fremkommer derfor ikke om det er foretatt kontroll i forkant av formidlingen av de kontrollerte vikarene, eller om kravet til halvårlige kontroller er oppfylt.

#### CV, referansesjekk

For en av vikarene er det ikke formelt foretatt referansesjekk. Det skyldes ifølge leverandøren at man har kjent vikaren lenge.

### 3.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

Ingen avvik relatert til fakturering og ordrebekreftelser er registrert.

### 3.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

#### Informasjon om arbeidsmiljølovens bestemmelser

Leverandøren oppgir at informasjon gis muntlig. Det foreligger ingen dokumentasjon på at slik informasjon er gitt.

#### Overholdelse av krav arbeidsmiljøloven

En av de kontrollerte arbeidsavtalene er ikke signert av arbeidsgiver.

Gjennomgang av timelister viser at arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven ikke er overholdt i ett av de fem kontrollerte oppdragene.

Det er ikke framlagt dokumentasjon som godtgjør at det er inngått avtaler om gjennomsnittsberegning eller annen organisering av arbeidstiden innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelser. Vurderingen av overholdelse av arbeidstidsbestemmelsene er derfor basert på lovens hovedregler. Det er heller ikke framlagt dokumentasjon som kan godtgjøre at helseforetakene for de enkelte oppdragene, har organisert oppdragene i tråd med interne avtaler som regulerer arbeidstiden utover det som ligger i arbeidsmiljølovens hovedbestemmelser.

Leverandøren har ikke fremlagt gyldig vedtak om fritak for solidaransvar.

## 4. Narco Polo Norge AS

**Kontrollerte vikarer: 8.**

**Vi har kontrollert to vikarer formidlet til helseforetak tilhørende hhv Helse Vest RHF, Helse Sør-Øst RHF, Helse Nord RHF og Helse Midt-Norge RHF . Samtlige kontrollerte vikarer er leger.**

### 4.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

#### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Leverandøren dokumenterer sjekk av autorisasjon og merknader i form av dato markert og krysset av i datasystemet. Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (..)". Fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil etter vår forståelse være utskrifter fra SAFH.no og skriftlige bekreftelser på autorisasjon/fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

Leverandøren sjekker ikke merknader til norsk autorisasjon hos Helsetilsynet. For flere av vikarene fremkommer det kun siste dato for sjekk av autorisasjon og merknader. Det fremkommer her ikke om det er foretatt kontroll før dette tidspunktet, og dermed om kravet til halvårlige kontroller er oppfylt. I andre tilfeller er det registrert flere kontrolldatoer.

For en av vikarene er siste kontroll av norsk og svensk autorisasjon registrert i 2007.

I et tilfelle er vikarens norske autorisasjon sist registrert kontrollert i 2006. Svensk autorisasjon er registrert kontrollert i mai 2010, men man har ikke kontrollert merknader til autorisasjon med HSAN. For denne vikaren er det heller ikke dokumentert at det er foretatt referansesjekk i forkant av den aktuelle formidlingen (ordrebekreftelse er datert 28.01.10). Leverandøren oppgir at vikaren, før det kontrollerte oppdraget (uke 36 og 40), ikke har hatt oppdrag for dem siden 2006.

#### CV, referansesjekk

Det følger av leverandørens tilbud krav om minst to referanser. Leverandøren kan ikke fremlegge CV for to av de kontrollerte vikarene. For tre av vikarene var det ikke foretatt referansesjekk før i etterkant av formidlingen. For en av vikarene er det ikke indikasjoner på at det er foretatt referansesjekk. Leverandøren begrunner manglende referansesjekk med god kjennskap til vikarene.

#### Taushetsplikt

Taushetsplikt inngår som et vilkår i et tillegg til arbeidsavtalen hvor vikaren signerer på leverandørens krav og rutiner. For en av de kontrollerte vikarene foreligger det ikke signatur på dette tillegget

## 4.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

Det foreligger ikke signerte timelister. Legene inngår ifølge leverandøren i turnus og antall timer er gitt i forkant og fremkommer av ordrebekreftelsen. Fakturering er kontrollert mot oppdragsbekreftelsen.

## 4.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

### Informasjon om arbeidsmiljølovens bestemmelser

Det gis ifølge leverandøren ingen informasjon om arbeidsmiljølovens bestemmelser.

Leverandøren oppgir at overholdelse av arbeidstidsbestemmelser anses å være den enkelte bestillers/sykehus ansvar og at de leverer det som bestilles uten å stille spørsmål ved arbeidstiden.

### Overholdelse av krav arbeidsmiljøloven

For en av vikarene foreligger det ikke arbeidsavtale signert av begge parter.

### Bruk av underleverandører

To av de kontrollerte vikarene fakturerer fra egne selskap med respektive forretningsadresser i Polen og Tyskland. Det er ikke gitt skriftlig godkjenning av bruk av underleverandører fra oppdragsgiver.

## 4.4 Øvrige observasjoner

Revisjonssted er Luleå. Forretningsadresse i Norge er Kirkenes. Vi har ikke mottatt eller forespurt nærmere informasjon om virksomheten på forretningsadressen i Kirkenes.



## 5. Medpro Doctor AS

**Kontrollerte vikarer: 8.**

**Vi har kontrollert to vikarer formidlet til helseforetak tilhørende hhv Helse Vest RHF, Helse Sør-Øst RHF, Helse Nord RHF og Helse Midt-Norge RHF. Alle de kontrollerte vikarene er leger. En av legene har ifølge leverandøren ikke hatt oppdrag under HINAS-avtalen.**

### 5.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

#### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Leverandøren dokumenterer sjekk av autorisasjoner og merknader ved registrering av dato for kontroll i datasystemet. Disse registreringene signeres automatisk i systemet ved at initialene til den som foretar registreringer fremkommer i skjermbildet. Det er bare siste dato for kontroll som fremkommer i systemet. Det fremkommer derfor ikke om det er foretatt kontroller før dette tidspunktet, og dermed om kravet til årlige/halvårlige kontroller er oppfylt.

Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (..)", da tidspunktet for foregående kontroller ikke fremkommer i systemet. Vi mener for øvrig at fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil være utskrifter fra SAFH.no og skriftlige bekreftelser på autorisasjon/fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

For samtlige 8 kontrollerte vikarer er norsk autorisasjon og merknader til denne registrert kontrollert 30.07.10. For 2 vikarer ble kontroll av merknader til svensk autorisasjon ved HSAN foretatt i etterkant av revisjonen. For 5 av vikarene er denne kontrollen registrert utført mellom 5. og 9. august 2010. Da man ved ny registrering av dato for kontroll, sletter den forutgående dato for kontroll, er det ikke mulig å si noe om når forrige kontroll av autorisasjoner og merknader er foretatt.

#### Spesialistgodkjenning

Leverandøren har i konkurransegrunnlaget angitt at alle deres leger har minst to års erfaring innen sitt fagområde. En av de kontrollerte legene oppfylder ifølge fremlagte opplysninger, ikke krav om to års erfaring innen sitt spesialområde som er kardiologi.

#### CV, referansesjekk

Det følger av leverandørens tilbud krav om minst to gode referanser og at det minimum skal avholdes telefonintervju dersom personlig intervju ikke er mulig.

For en av vikarene er det foretatt referansesjekk, men disse er ikke datert og resultat er ikke dokumentert.

Det er ikke registrert at det er foretatt referansesjekk for en annen av vikarene, men oppgitt av leverandøren at dette må gjøres. Referansesjekk er registrert foretatt i systemet, men ikke dokumentert ut over det for 5 av vikarene.

Leverandøren oppgir at det gjennomføres intervjuer av alle kandidater, men at det ikke dokumenteres.

### Smittevern

Ifølge leverandøren innhentes ikke erklæring av selskapet, men vikaren presenterer egenerklæring ved sykehuset før oppdraget påbegynnes.

### Taushetsplikt

Taushetsplikt inngår som et vilkår i arbeidsavtalen. En av vikarene har signert arbeidsavtalen i oppdragsperioden. For en annen vikar er avtalen som knytter seg til det aktuelle oppdraget ikke signert av vikaren.

## 5.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

For en av de kontrollerte vikarene oppgir leverandøren at Helse Førde ønsker å benytte seg av en avtale med leverandøren som ble inngått før HINAS avtalen trådte i kraft. Fakturering skjer på denne bakgrunn ikke iht rammeavtalens timerater.

## 5.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

### Overholdelse av krav i arbeidsmiljøloven

En av vikarenes arbeidsavtale er ikke signert av arbeidsgiver. For en annen av vikarene foreligger det ikke arbeidsavtale da vedkommende er utleid fra eget selskap. Det er derfor inngått en avtale om leie av legespesialist mellom leverandøren og selskapet. Se nedenfor mht bruk av underleverandør.

Gjennomgang av timelister viser at arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven ikke er overholdt i fire av de åtte kontrollerte oppdragene.

Det er ikke framlagt dokumentasjon som godtgjør at det er inngått avtaler om gjennomsnittsberegning eller annen organisering av arbeidstiden innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelser. Vurderingen av overholdelse av arbeidstidsbestemmelsene er derfor basert på lovens hovedregler. Det er heller ikke framlagt dokumentasjon som kan godtgjøre at helseforetakene for de enkelte oppdragene, har organisert oppdragene i tråd med interne avtaler som regulerer arbeidstiden utover det som ligger i arbeidsmiljølovens hovedbestemmelser.

### Oppfølging:

Det fremgår av tilbud at leverandøren følger opp med telefonsamtale med kunde og lege under og etter oppdraget.

Leverandøren angir at sykehus og vikar kontaktes jevnlig for oppfølging. Denne kontakten er imidlertid ikke dokumentert.

#### Bruk av underleverandører

En av de kontrollerte vikarene fakturerer leverandøren fra eget selskap med forretningsadresse Gibraltar. Det er ikke gitt skriftlig godkjenning av bruk av underleverandører fra oppdragsgiver.

#### 5.4 Øvrige observasjoner

Bevis på yrkesskadeforsikring og ansvarsforsikring er ikke fremlagt. Ifølge leverandørene er det enkelte sykehus som har ansvarsforsikring for vikarene.

Norsk forretningsadresse og revisjonssted er Bakkum, Hansnes; 6 mil nord for Tromsø.

## 6. Powercare AS

**Kontrollerte vikarer: 4.**

**Leverandøren har bare rammeavtale med Helse Vest RHF. Vi har fått oppgitt navn på fire vikarer som er formidlet til helseforetak som tilhører Helse Vest for kontroll. For en av disse vikarene ble oppdraget kansellert.**

### 6.1 Krav knyttet til kvalitet på innleid personell

#### Autorisasjonsjekk og sjekk av merknader

Leverandøren dokumenterer sjekk av merknader ved å registrere dato inn i datasystemet. Denne form for registrering er etter vår mening mangelfull som dokumentasjon ut fra de krav som fremkommer av rammeavtalen sammenholdt med "Kvalitetserklæring – helsepersonell vikarer" hvor leverandøren bekrefter "at det foreligger fullstendig dokumentasjon for alle forhold omtalt i denne erklæringen (...)". Fullstendig dokumentasjon i dette henseende vil etter vår forståelse være skriftlige bekreftelser på fravær av merknader fra den aktuelle tilsynsmyndighet.

Det er ikke registrert i datasystemet at merknader er sjekket for tre av de fire kontrollerte vikarene.

#### CV, referansesjekk

Leverandøren huker av i systemet for utført referansesjekk. Dersom referansen er god, tilføyes ingen kommentarer utover dato for referansesjekken.

For en av de kontrollerte vikarene er det ikke huket av i systemet for utført referansesjekk.

Det er ikke fremlagt CV for en av de kontrollerte vikarene.

### 6.2 Krav knyttet til fakturering og ordrebekreftelse

#### Ordrebekreftelse

For to av vikarene er det ikke oppgitt arbeidstid i ordrebekreftelsene for de aktuelle oppdragene.

#### Fakturering

Overtid er fakturert for samtlige tre kontrollerte oppdrag.

For adgang til fakturering av overtid i henhold til rammeavtalens prisbestemmelser, er det flere vilkår som må være oppfylt: Overtiden må være pålagt, arbeidstiden må gå utover arbeidstiden i bestillingen og må gå utenfor arbeidsmiljølovens rammer for daglig/ukentlig arbeidstid. Leverandøren forholder seg ikke til rammeavtalens angivelse av overtid, men fakturerer iht den overtid som betales vikaren. Det beregnes overtid etter 8 timer ved dag og kveld og etter 10 timer ved nattevakt, samt etter 35,5 timer pr kalender-arbeidsuke. Ved dobbeltvakter beregnes det overtid ved vakt nr 2.

Leverandøren viser til at rutine for fakturering av overtid følger av deres tolking av overtidsbestemmelsene i rammeavtalen. Det er av de seks leverandørene, bare Powercare AS som har uttrykt en slik forståelse av rammeavtalens prisbestemmelser.

Leverandørens fakturering av overtid er etter vår oppfatning ikke i henhold til rammeavtalens prisbestemmelser. Vi anbefaler på denne bakgrunn en nærmere gjennomgang av leverandørens fakturering.

### 6.3 Øvrige kontraktsfestede forpliktelser

#### Informasjon om arbeidsmiljølovens bestemmelser

Ifølge leverandøren gis det ingen generell informasjon om arbeidsmiljølovgivningen. Sikring av overholdelse skjer ifølge leverandør i samarbeid med bestiller/sykehusene. Man er her ifølge leverandøren oppmerksom på overholdelse av europeiske bestemmelser.

Gjennomgang av timelister viser at arbeidstidsbestemmelsene i arbeidsmiljøloven ikke er overholdt i to av de fire kontrollerte oppdragene.

Det er ikke framlagt dokumentasjon som godtgjør at det er inngått avtaler om gjennomsnittsberegning eller annen organisering av arbeidstiden innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelser. Vurderingen av overholdelse av arbeidstidsbestemmelsene er derfor basert på lovens hovedregler. Det er heller ikke framlagt dokumentasjon som kan godtgjøre at helseforetakene for de enkelte oppdragene, har organisert oppdragene i tråd med interne avtaler som regulerer arbeidstiden utover det som ligger i arbeidsmiljølovens hovedbestemmelser.

Leverandøren kan ikke dokumentere vedtak om fritak for solidaransvar.

Leverandøren har ikke fremlagt bevis på gyldig ansvarsforsikring.

#### **Vedlegg:**

##### **- Tiltak gjennomført i avtaleperiode**

## Vedlegg

### Referanse –

#### **Avtaler - Vikartjenester helsepersonell**

- Legespesialisttjenester fra 1. juni 2009
- Sykepleiertjenester fra 15. mai 2009
- Annet helsepersonell fra 15. juni 2009

### Tiltak foretatt i avtaleperioden

#### **Endringer i avtaleteksten:**

Følgende behov for endringer i avtaleteksten er gjennomført

- Tillegg avtaledokument I fra 15. mars 2010 (responstid)
- Tillegg avtaledokument II fra 15. mars 2010 (heving, avbestilling og endring)
- Tillegg avtaledokument III fra 6. juni 2010 (prosedyre sommerbestillinger)

#### **Bestillingsskjema og oppdragsbeskrivelse:**

HINAS har utarbeidet ett felles bestillingsskjema som bestillere på HF'ene benyttes ved forespørsel på vikarer. Skjemaet generer en e-post som sendes alle avtaleleverandører på det aktuelle området (Lege, sykepleier eller faggruppe annet helsepersonell). Sammen med skjemaet skal det vedlegges en oppdragsbeskrivelse som skal gi mer opplysninger om periode, kvalitet, krav osv. Det har vært gjort endring og oppdatering fortløpende på bestillingsskjema. Deriblant e-postadresser til leverandørene. Egen prosedyre for oppdragsbeskrivelsen er også utarbeidet.

#### **Informasjon til bestillere på HF'ene:**

HINAS har utarbeidet en veileder som tar for seg bestillingsrutinene for vikartjenester. Den ble sendt til avdelingene på alle HF'ene i mars 2010.

#### **Kvalitetskontroll av vikarer:**

I mai 2010 ble det utarbeidet en kvalitetserklæring som alle avtaleleverandørene har undertegnet. Erklæringen presiserer forhold (smittevern, autorisasjoner med mer) i avtalen som skal være på plass ved levering av vikarer til norske sykehus.

#### **Oppfølgingsmøter med leverandørene:**

Det er avholdt 3 oppfølgingsmøter med alle avtaleleverandørene

- 22. og 23.10. 2009 møter med hver enkelt leverandør
- 25.02.2010 fellesmøter med leverandører innenfor hver faggruppe, samt særmøter med enkelte leverandører
- 28.04.2010 fellesmøte med alle leverandørene

#### **Ukentlige prosjektmøter:**

I avtaleperioden har det vært avholdt ukentlige møter i prosjektgruppen. Status på løpende saker, statistikk, reskontro, avvik med mer er saker som blir behandlet her.

#### **Tiltak levering av legevikarer i Helse Vest:**

Avholdt 3 møter med alle avtaleleverandørene i forbindelse med levering av vikarer til Helse Vest. Hilde Christiansen har ledet arbeidet.

**Tiltak levering av sykepleiere og jordmødre til Helse Vest:**

Avholdt 6 møter i forbindelse med levering av vikarer til Helse Vest. Hilde Christiansen har ledet arbeidet. Tiltaket avdekket behov for supplerende avtale på sykepleiere og jordmødre. Egen anskaffelse ble satt i verk av HINAS i juni 2010. Avtaler ble inngått med 2 leverandører for sommermånedene.

**Felles annonsering i fagblader i Sverige og Danmark:**

Tiltak diskutert med avtaleleverandørene for å sette fokus på avtalelojalitet. HINAS sammen med Helse Vest utarbeidet felles annonser for hvert deltilbud med fokus på sommerferieavviklingen. Annonsering foretatt i fagbladene DK – Sygeplejersken, SE – Vårdfokus, DK – Danmarks Læger og SK – Läkartidningen. Annonseringen ble foretatt i slutten av mai 2010.

**Endring av satsene for arbeidsgiveravgift:**

Informasjon og tiltak ovenfor leverandørene i fellesmøte 28.04.2010. Avklaringer og jobb med 2 av leverandørene som krever dekket merutgifter i forbindelse med økt arbeidsgiveravgift.

**Pandemi:**

Ukentlig rapportering fra leverandørene på vikarer i forbindelse med pandemien. Rapportering foretatt fra uke 34 i 2009 til uke 11 i 2010. Hver av de 15 leverandørene sendte inn rapport over tilgjengelige vikarer i disse ukene. Rapportene ble bearbeidet på HINAS og videresendt til prosjektgruppen.