



Kvalitetsbestämmelser för utförare av insatsen boendestöd och området socialpsykiatri

Diarienummer SOC 2019/104	Fastställt av Socialnämnden	Datum för fastställande 2023-11-21
Dokumenttyp Kvalitetsbestämmelse	Dokumentet gäller för Socialnämndens ansvarsområde	Giltighetstid Tillsvidare
Revideringsansvarig Socialnämnden	Revideringsintervall Vartannat år eller vid behov	Reviderad datum 2025-04-23
Dokumentansvarig (funktion) Avdelningschef, stöd- och utveckling	Uppföljningsansvarig och tidplan Socialnämnden	



Innehåll

1. Syfte	3
2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument	3
3. Allmänna kvalitetsbestämmelser	3
3.1. Grundkvalitet	3
3.2. Beställning	4
3.3. Tillgänglighet	4
3.4. Verkställighet	4
3.5. Uppföljning av insats	5
3.6. Systematiskt kvalitetsarbete	5
3.7. Dokumentation, förvaring och gallring	6
3.8. Sekretess och tystnadsplikt	6
3.9. Genomförandeplan	7
3.10. Kontaktman	7
3.11. Kompetens och kompetensutveckling	8
3.12. Bemanning och kontinuitet	9
3.13. Information och kommunikation	9
3.14. Intern och extern samverkan	9
3.15. Hot och våld	10
3.16. Basal hygien	10
3.17. Kost	10
3.18. Synpunkter och klagomål	10
3.19. Avvikelser och Lex Sarah	11
4. Specifika kvalitetsbestämmelser för vissa insatser	12
4.1. Boendestöd	12
4.2. Bostad med särskilt stöd	13
4.3. Sysselsättning	14
5. Definitioner och avgränsningar	14



1. Syfte

Syftet med kvalitetsbestämmelserna är att tydliggöra vilka kvalitetskrav som Socialnämnden har på utförare av vissa insatser enligt socialtjänstlagen (SoL). Kvalitetsbestämmelserna är ett komplement till gällande lagstiftning, riktlinjer samt avtal som är tecknade mellan kommunen och entreprenader. Kvalitetsbestämmelserna ska ses som en vägledning och anvisning om tillämpning av lagstiftning, mål och policys. Den enskildes individuella omständigheter och livssituation är dock styrande.

Kvalitetsbestämmelserna i detta dokument avser insatser inom socialpsykiatri samt boendestöd. Dokumentet är uppdelat i avsnitten allmänna kvalitetsbestämmelser och specifika kvalitetsbestämmelser utifrån vissa insatser. Avsnittet allmänna kvalitetsbestämmelser gäller övergripande för samtliga insatser.

Utöver denna kvalitetsbestämmelse finns det också ytterligare kvalitetsbestämmelser som utföraren ska följa, exempelvis kvalitetsbestämmelser för insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Se specifika dokument.

2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Kvalitetsbestämmelserna bygger vidare på riktlinjer för socialpsykiatri samt insatsen boendestöd. I riktlinjen beskrivs insatserna inom området var för sig. I detta dokument utvecklas insatsernas kvalitetsbestämmelser. Detta har sin grund i Socialtjänstlagen 5 kap 1§ där det framgår att:

”Verksamhet inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Var och en som fullgör insatser inom socialtjänstlagen ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.”

3. Allmänna kvalitetsbestämmelser

3.1. Grundkvalitet

Enligt Socialnämnden ska samtliga verksamheter i Falkenbergs kommun utföra sina arbetsuppgifter

- Med lyhördhet och respekt gentemot brukaren
- Med strävan efter att uppmuntra brukaren självbestämmande och initiativförmåga
- Så att brukaren upplever trygghet med sina insatser



- Med beaktande av individers olikheter och livsåskådning
- Med strävan att brukaren ska kunna utveckla och bibehålla sina sociala kontakter i samhället
- Utifrån ett habiliterande och rehabiliterande synsätt så att brukarens funktionsförmåga bibehålls, tränas och utvecklas.

3.2. Beställning

Handläggare inom avdelningen för socialt arbete utreder rätten och omfattningen av behovsprövad insats samt fattar beslut om insatser enligt Socialtjänstlagen. Handläggare underrättar utföraren i varje enskilt fall om aktuella insatser genom en beställning med ett individuellt uppdrag och angivet mål. Utföraren svarar för att tillräcklig kvalitet upprätthålls vid tillhandahållandet av insatser.

3.3. Tillgänglighet

Företrädare för utföraren och handläggare inom avdelningen för socialt arbete ska kunna nå varandra under kontorstid helgfria vardagar mellan klockan 9-12 samt 13-16.

3.4. Verkställighet

När utföraren mottagit beställningen ska insatserna i normalfall verkställas inom 7 dagar. Verkställigheten sker i samråd med brukare och/eller dennes företrädare.

- En första kontakt med brukaren ska tas av utföraren inom 7 dagar efter det att beställningen mottagits.
- Det är handläggaren på avdelningen för socialt arbete som fastställer om insatsen behöver verkställas tidigare än i normalfallet.
- Insatser till brukaren ska vara individanpassade och bygga på aktuell funktionsbedömning.
- Verkställighet av beslutet ska utformas i samråd mellan utföraren och den enskilde brukaren eller då så inte kan ske, efter medgivande från brukaren med dennes legala företrädare.
- Ändring gällande utformning av verkställighet utifrån den enskildes önskemål bedöms betyda en förändring av den gällande genomförandeplanen. Det kan till exempel innebära att den enskilde önskar att insatsen verkställs annan dag eller tid.



Det kan också innebära i en förändring i vad som ska göras och hur stödet ska vara utformat. Verksamheten har normalt sju dygn på sig att ställa om utförandet under förutsättning att ändringen överensstämmer med uppdragets syfte.

- Om den enskilde önskar en mer tillfällig förändring av till exempel när insatsen ska genomföras så bör detta tillgodoses i den mån det är praktiskt möjligt för verksamheten. Om den enskilde inte önskar insats på den dag och tid som är beslutad i genomförandeplanen bedöms detta som om den enskilde tackar nej till den erbjudna insatsen. Detta ska dokumenteras i verksamhetssystemet. I ärenden där det i uppdraget ingår att arbeta med att skapa en struktur i vardagen bedöms det som särskilt viktigt att upprätthålla det som överenskommit i genomförandeplanen.
- Beslut som inte verkställs inom verkställighetstid ska rapporteras till handläggaren inom Avdelningen för socialt arbete.
- Vad gäller pågående uppdrag är Utföraren skyldig att informera handläggaren vid eventuella svårigheter/hinder i verkställigheten eller avbrott under verkställighet enligt gällande rutin.

3.5. Uppföljning av insats

Enligt SOSFS 2014:5 kap 5 § 23, är beslutsfattaren (handläggaren) skyldig att följa upp beviljade insatser för att säkerställa att den enskilde fått den beviljade insatsen utförd. Beviljade insatser följs upp vid förändrade behov eller annars minst en gång per år.

Utföraren ska på socialsekreterarens begäran medverka vid uppföljning och med hänsyn till tystnadsplikten och bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen, tillhandahålla uppgifter och dokumentation.

3.6. Systematiskt kvalitetsarbete

- Utföraren ska se till att det sker ett systematiskt och löpande kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Utföraren ska ha dokumenterade processer och arbetsrutiner för att säkra kvaliteten kring den enskilde brukaren.
- Utföraren ska årligen uppdatera processer och rutiner i samråd med medarbetarna.
- Utföraren ska följa socialnämndens riktlinjer för det systematiska kvalitetsarbetet.



- Utförarens resultat från egenkontroller, brukarundersökning och medarbetaundersökning ska kunna redovisas för beställaren.
- Utföraren ska följa kommunens anvisningar, riktlinjer, kvalitetsbestämmelser och styrdokument gällande SoL, LSS och HSL, samt de ändringar som kommunen gör.
- Utföraren ska arbeta med utvecklingsarbete, kvalitetsregister och nationella utvecklingssatsningar som kommunen initierar.

3.7. Dokumentation, förvaring och gallring

- Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter gällande dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).
- Utföraren är skyldig att dokumentera i det journalsystem som kommunen använder samt att arbeta med de digitala system som beställaren initierar.
- Eventuell dokumentation som inte journalförs i verksamhetssystem ska förvaras inlåst i brand och stöldsäkra dokumentskåp och förhindra åtkomst till obehöriga.
- Gallring av dokumentation ska ske enligt gällande föreskrift. Vid avslut av individärende skall akten snarast sändas till socialnämnden för arkivering enligt gällande arkivregler.

3.8. Sekretess och tystnadsplikt

- Det ska finnas dokumenterade rutiner för hantering av sekretess och tystnadsplikt för personalen. Samtlig personal och praktikanter ska underteckna att de tagit emot information och ska följa reglerna.
- Beslutsfattare (Handläggare) ansvarar för att det finns en rutin för hur inhämta och dokumentera samtycke från brukaren under utredningsprocessen.
- Utföraren ansvarar för att det finns en rutin för hur inhämta och dokumentera samtycke från brukaren för informationsöverföring.
- Utföraren ska genomföra loggkontroller enligt gällande anvisning för att kontrollera att endast behörig personal har kommit åt patient/brukaruppgifter.



3.9. Genomförandeplan

Socialtjänstens insatser till personer med funktionsnedsättning ska precis som all annan verksamhet inom socialtjänsten bygga på respekt för människors integritet och självbestämmanderätt. Den som har fått en insats ska kunna vara delaktig och utöva inflytande över hur insatsen ska genomföras. En del i att säkerställa den enskildes självbestämmande och delaktighet är genomförandeplanen. En genomförandeplan konkretiserar de beviljade insatserna. Planen görs upp av kontaktman, den enskilde och eventuell företrädare tillsammans, utifrån den behovsprövade insatsen. Syftet med planen är att den enskilde ska veta vad som ingår i den insats som beviljats och hur de olika beviljade insatserna kommer att utföras. Det skall av planen framgå den enskildes behov och målet med insatsen. Planen underlättar också handläggarens uppföljning av insatsen.

- Utföraren ska tillsammans med den enskilde/företrädare upprätta en genomförandeplan inom 2 veckor från beställning.
- Utföraren ska se till att genomförandeplanen är aktuell och följs upp var sjätte månad och särskilt vid förändrade behov.

3.10. Kontaktman

- På respektive enhet ska en kontaktman och en vice kontaktman utses i samråd med brukaren.
- Det ska finnas en dokumenterad rutin på respektive enhet som beskriver innehållet i kontaktmannens uppdrag.
- Utföraren ska tydliggöra kontaktmannens uppdrag och dess innebörd för brukaren och dennes närstående/legala företrädare. Brukaren ska kunna byta kontaktman vid behov och önskemål.
- Kontaktmannen ska vara den som huvudsakligen utför boendestödet hos den enskilde. Kontaktmannen har ett ansvar att tillsammans med den enskilde strukturera upp arbetssättet och vilka strategier man ska arbeta med och förmedla detta till övriga boendestödjare som är involverade i arbetet.



3.11.Kompetens och kompetensutveckling

Utföraren ska se till att ledningen och personalen har den utbildning som krävs för att utföra insatser inom den verksamhet som utföraren ansvarar för och att företrädare för utföraren kan kommunicera med brukaren. Detta specificeras genom nedanstående punkter:

- Ansvarig chef eller biträdande chef skall ha dokumenterad relevant utbildning enligt de krav som ställs från IVO (Inspektion för vård och omsorg).
- Utföraren ska eftersträva att tillsvidareanställd personal har följande utbildning för respektive befattning:

Boendestödjare - vård och omsorgsprogrammet eller barn och fritidsprogrammet eller annan som bedöms lämplig av arbetsgivaren.

Stödpedagog - högskoleutbildning på minst 60 HP eller eftergymnasial utbildning på minst 200 yrkeshögskolepoäng som bedöms lämplig av arbetsgivaren.

- Utförare på bostad med särskilt stöd ska tillhandahålla lämplig personal till vilken legitimerad personal kan delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter.
- Utföraren ska se till att personalen får den kompetensutveckling och handledning som krävs för att upprätthålla kompetensen i enlighet med vad författningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner kräver samt för att kunna bemöta brukarens behov med bästa lämpliga kunskap.
- Utföraren ska ha en skriftlig individuell kompetensutvecklingsplan för varje medarbetare och en samlad kompetensutvecklingsplan för arbetsgruppen.
- Utföraren ska ha rutiner för introduktion av personal.
- Utföraren ansvarar att personalen besitter den kompetens som krävs för att säkerställa god kvalitet i stöd, omsorg och service utifrån den enskilda behov.
- Om utföraren på grund av arbetsmarknadsläget inte kan anställa personal enligt ovan angivna krav ska samråd ske med socialförvaltningens kvalitets- och utredningsavdelning.



3.12. Bemanning och kontinuitet

- Utföraren ska se till att det finns personal i den omfattningen att beställningar kan verkställas och aktuella genomförandeplaner kan följas. Personalen ska kunna erbjuda ett individuellt anpassat stöd och omsorg utifrån den enskildes behov, önskemål och förmågor.
- Verksamheten bör eftersträva att begränsa antalet boendestödjare, rimligtvis bör enbart två eller tre boendestödjare utföra merparten av insatserna varav den ena är brukarens kontaktman. Försvårande faktorer kan vara insatsernas omfattning, den enskildes önskemål om när insatsen ska genomföras och verksamhetens planering. Att enbart ha en boendestödjare bör undvikas på grund av exempelvis sårbarheten vid frånvaro.

3.13. Information och kommunikation

- Den enskilde brukaren och eller dennes legale företrädare ska erhålla information om, samt ha möjlighet att lämna synpunkter på utförarens verksamhet. Större planerade förändringar i verksamheten tas upp i de samverkansformer som finns.
- I början av verkställighet av nytt beslut ansvarar utföraren för att informera brukaren och/eller dennes anhörige/legala företrädare om:
 - Presentation av verksamheten
 - Hur man lämnar synpunkter och klagomål
 - Viktiga kontaktuppgifter
 - I vilka frågor brukaren ska vända sig till utföraren respektive handläggare.
 - Företrädare samt anhörig/närstående där samtycke finns har möjlighet att medverka i utformning av insatsen.
 - Utföraren ska vid behov tillhandahålla tolk.

3.14. Intern och extern samverkan

- Utföraren ska på Falkenbergs kommuns initiativ delta i samrådsmöten samt medverka i arbetet för att utveckla uppföljningsprocessen.
- Utföraren ska samarbeta med legala företrädare utifrån den legale företrädarens uppdrag och den enskildes önskemål. I samband med att genomförandeplan upprättas eller följs upp ska dessa kontakter tas av utföraren.



- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner som beskriver samverkan med kommunens HSL-organisation, myndighetsavdelning samt intresseorganisationer.
- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner som beskriver samverkan med berörda samhällsorgan och myndigheter.

3.15. Hot och våld

Utföraren ska ha rutiner för hur verksamheten skall hantera hot- och våldssituationer. Rutinerna skall vara kända bland personalen.

Att upptäcka personers utsatthet för våld och möjliggöra stöd och hjälp är en uppgift för alla som arbetar inom socialförvaltningen. Enhetschefen ska säkerställa att medarbetarna har kunskap för att upptäcka våldsutsatthet och hur de ska stötta och hjälpa dessa personer enligt den förvaltningsövergripande processen. Till våldsutsatta räknas även barn som bevittnat våld, kännedom eller misstanke om detta ska anmälas enligt 19 kap.1 § socialtjänstlagen.

3.16. Basal hygien

Basala hygienrutiner ska tillämpas och efterföljas av all personal inom vårdsituationer (SOSFS 2015:10) för de verksamheter föreskriften omfattar.

3.17. Kost

Bra matvanor är viktiga för att må bra, både nu och längre fram i livet, och för att orka vara aktiv. Maten ska täcka behovet av olika näringsämnen för att vi ska må bra, därför är det bra att äta varierat. Varje individ har rätt att bestämma hur de vill leva sitt liv. Att ha en psykisk, intellektuell eller kognitiv funktionsnedsättning kan göra det svårare att förstå konsekvenser av olika livsstilsval. Därför kan individen behöva hjälp eller stöd med sina matvanor. Individen har rätt att få stöd med att förstå hur mat kan påverka hälsa och sjukdom och vad som är bra mat utifrån individuella behov och förutsättningar. Personal som arbetar inom verksamhetsområdet och som tillsammans med brukaren lagar mat eller inhandlar mat kan ge stöd och vara förebilder, inspirera och visa på bra alternativ.

3.18. Synpunkter och klagomål

- Utföraren ska följa Falkenbergs kommuns riktlinjer och rutiner för klagomåls- och synpunktshantering. Brukaren och dennes företrädare ska alltid veta vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska stötta/hjälpa den enskilde att



registrera klagomål och synpunkter genom att använda Kommunens formulär för klagomål eller Kommunens e-tjänst för klagomål.

- Det är alltid utföraren som ansvarar för att utreda och åtgärda brister som framförs som synpunkt eller klagomål. Utföraren ansvarar även för att återkoppla svar till synpunktslämnaren. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål och använda dessa i verksamhetsutvecklingen.
- Utföraren ska årligen göra en sammanställning över klagomål och synpunkter som inkommit och hur dessa har hanterats av utföraren. Sammanställning skickas till kommunen i samband med kvalitetsberättelsen.

3.19. Avvikelse och Lex Sarah

- Utföraren ska arbeta enligt Socialstyrelsens föreskrifter om lex Sarah SOSFS 2011:5. Utföraren ska arbeta för att göra rapporteringsskyldigheten känd bland alla medarbetare.
- Utföraren ska följa kommunens anvisning för avvikelser och Lex Sarah.
- Utföraren ska göra en sammanställning av antal avvikelser och genomföra en analys av dessa. Sammanställningen skickas till kommunen i samband med kvalitetsberättelsen.

För privata utförare

- Vid en eventuell Lex Sarah utredning ska utföraren informera kommunen vid minst två tillfällen, dels när rapport om missförhållanden eller risk för missförhållanden kring en brukare enligt Lex Sarah har inkommit och dels när utredningen är avslutad. Sammanställning och analys av Lex Sarah utredningar skickas till kommunen i samband med kvalitetsberättelsen. Då en eventuell anmälan om missförhållanden skickas till Ivo ska utföraren bifoga en kopia till kommunen.



För kommunens egen regi

- När chefen bedömer att allvarlighetsgraden på en utredd avvikelser är 3 eller 4 går ett automatiskt mail till kvalitetsstrateg/MAS/MAR som tar ställning till om utredningen är tillräcklig eller behöver kompletteras av chef. Kvalitetsstrateg/MAS/MAR tar ställning till Lex Sarah/Lex Maria utredning ska påbörjas.

4. Specifika kvalitetsbestämmelser för vissa insatser

4.1. Boendestöd

Boendestödet riktas främst till personer som tillhör följande målgrupper:

- Personer med psykisk funktionsnedsättning vilket under längre tid (minst sex månader) medfört väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på viktiga livsområden.
- Personer som omfattas av personkrets enligt 1 § Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), punkt 1 och 2
- Personer med både missbruksproblem och psykisk funktionsnedsättning (samsjuklighet) och som på grund av dessa har svårigheter att utföra aktiviteter inom viktiga livsområden.
- Boendestöd avser individuella insatser enligt beställning från myndighetsavdelningen eller som ska utföras någon gång mellan 07:00-23:00 och ska kunna genomföras veckans alla dagar.
- Boendestöd är en insats med ett mångsidigt innehåll eftersom insatsen utformas efter den enskildes behov och önskemål. Boendestöd präglas av en hög grad av delaktighet och personalen gör saker tillsammans med den enskilde så långt det är möjligt. Personalen ska aktivt arbeta för att upptäcka, stödja och utveckla den enskildes förmåga.
- Boendestöd är en social och praktisk stödsinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet.
- Boendestödet bör vara mer än bara en praktisk hjälp att till exempel komma igång med hushållsarbete eller att komma ut på promenad. Boendestödet bör vara aktiv insats för att bibehålla, stärka och utveckla den enskildes resurser. Boendestödet är ett kvalificerat socialt arbete där det gäller att läsa av och kunna stödja den enskilde i dess mående och att på ett pedagogiskt och planerat sätt stödja den enskilde i att utveckla strategier för ökad självständighet.



- Utföraren ska använda sig av evidensbaserade metoder i utförandet. Det innebär att insatserna ska utformas utifrån bästa tillgängliga kunskap, medarbetarnas erfarenheter och den enskildes önskemål och erfarenheter.
- Brukaren och/eller dennes företrädare ska ges möjlighet till delaktighet, inflytande och medbestämmande.
- Vid boendestöd ska den enskilde vid behov få hjälp och stöd med egenvård.
- Huvudregeln är att personal från boendestöd inte utför delegerade HSL-insatser. Vid undantag kan detta dock ske. Vid undantag ska utföraren först föra en dialog med MAS/MAR.

4.2. Bostad med särskilt stöd

- Vård och omsorgsinsatserna ska anpassas efter den enskildes individuella behov och önskemål, samt kontinuerligt anpassas efter personens aktuella situation inom viktiga livsområden. Personalen ska aktivt arbeta för att upptäcka, stödja och utveckla den enskildes förmåga,
- Det ska finnas tillgång till personal dygnet runt som utan dröjsmål kan uppmärksammas om en boende behöver stöd och hjälp.
- Utföraren ska använda sig av evidensbaserade metoder i utförandet. Det innebär att insatserna ska utformas utifrån bästa tillgängliga kunskap, medarbetarnas erfarenheter och den enskildes önskemål och erfarenheter.
- Brukaren ska ha möjlighet till individuellt anpassad fritidsaktivitet och få stöd- och hjälp av personal i samband med detta.
- Utförare ansvarar för att brukare erhåller stöd/hjälp i nödvändig omfattning om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Detta kan exempelvis vara aktuellt i samband med besök hos tandläkare, läkare/sjukvårdsinrättning eller annan tandvårds/hälso- och sjukvårdsbehandling.



4.3. Sysselsättning

Sysselsättning är en individuellt behovsprövad insats. Insatserna ska anpassas efter var och ens behov och förutsättningar och ge utrymme för flexibla lösningar när det gäller målsättning, aktiviteter och närvarotid. Brukaren ska vara delaktig och kunna påverka insatsens utformning.

Syftet med sysselsättning är ett ge brukaren ökade möjligheter till att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

Sysselsättningen ska bidra till:

- att ge ett aktivt innehåll under dagen och bidra till sociala kontakter och en fungerande vardagsstruktur
- att öka brukarens möjligheter att leva ett självständigare liv
- rehabilitering och bidra till den personliga utvecklingen, öka delaktigheten i samhället och på sikt leda till arbete.

5. Definitioner och avgränsningar

Kvalitetsbestämmelserna gäller såväl för utförare inom kommunal egen regi som privata utförare. Utöver kvalitetsbestämmelser för socialpsykiatri finns det andra kvalitetsbestämmelser som utföraren ska följa, exempelvis gällandes hälso- och sjukvårdsinsatser. Se specifika dokument.