



Kvalitetsbestämmelser för utförare av insatser inom missbruk och beroende för vuxna

Diarienummer	Fastställt av Socialnämnden	Datum för fastställande 2019-12-10
Dokumenttyp Kvalitetsbestämmelse	Dokumentet gäller för Socialnämndens ansvarsområde	Giltighetstid 2021-12-31
Revideringsansvarig Socialnämnden	Revideringsintervall Vartannat år eller vid behov	Reviderad datum
Dokumentansvarig (funktion) Verksamhetschef kvalitets- och utredningsavdelningen	Uppföljningsansvarig och tidplan Socialnämnden	



Innehåll

Syfte	3
Koppling till lagstiftning och andra styrdokument	3
Allmänna kvalitetsbestämmelser	3
Grundkvalitet	3
Beställning	4
Tillgänglighet	4
Verkställighet	4
Uppföljning av insatser	5
Systematiskt kvalitetsarbete	5
Anmälningsskyldighet rörande barn	5
Våld i nära relationer	6
Avvikelser, synpunkter och klagomål	6
Lex Sarah	6
Dokumentation, förvaring och gallring	7
Delaktighet och medbestämmande	8
Sekretess och tystnadsplikt	8
Personalkontinuitet och bemanning	8
Kompetens	9
Information och kommunikation	10
Intern och extern samverkan	10
Insatser	10
Öppenvård	10
Sociala stödinsatser	11
Boendeinsatser	12



Syfte

Syftet med kvalitetsbestämmelserna är att tydliggöra vilka krav på kvalitet som socialnämnden ställer på utförare av insatser inom missbruk och beroende.

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 personer som fyllt 18 år, med missbruk, eller beroende av alkohol, narkotika, tabletter eller andra beroendeframkallande medel, spelmissbruk (pengar) och som omfattas av socialtjänstlagen (SoL 2001:452), lag (1988:870) om vård av personer med missbruksproblem i vissa fall samt Socialstyrelsens föreskrifter mm.

Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Kvalitetsbestämmelserna är förenliga med gällande lagstiftning och styrdokument som preciseras nedan:

Socialtjänstlag (2001:453)

Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

Socialtjänstförordning (2001:937)

Lag om vård av missbrukare i vissa fall (1988:870)

Lag om särskilda bestämmelser om vård av unga (1990:52)

Lag (1976:511) om omhändertagande av berusade personer m.m

Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende

Överenskommelse, läns gemensamt utvecklingsarbete avseende Lag om omhändertagande av berusade personer (LOB)

Regional överenskommelse om samverkan – insatser till vuxna och ungdomar med riskbruk/missbruk/beroendeproblem och till deras närstående

Socialnämndens riktlinjer för vuxna med riskbruk, missbruk och beroende

Allmänna kvalitetsbestämmelser

Grundkvalitet

Enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen ska insatserna vara av god kvalitet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Enligt SOSFS 2011:9 2 kap. 1 § definieras kvalitet utifrån att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats



med stöd av sådana föreskrifter. Kvalitetsbestämmelserna normerar utifrån ovanstående kvalitetsdefinition ytterligare vad god kvalitet innebär.

Enligt Socialnämnden ska alla som arbetar inom samtliga verksamheter i Falkenbergs kommun utföra sina arbetsuppgifter:

- Med lyhördhet och respekt gentemot den enskilde
- Med strävan efter att uppmuntra den enskildes självbestämmande och initiativförmåga
- Så att den enskilde upplever trygghet med sina insatser
- Med beaktande av individers olikheter och livsåskådning
- Med strävan att klienten ska kunna utveckla och bibehålla sina sociala kontakter i samhället
- Utifrån ett habiliterande och rehabiliterande synsätt.

Beställning

- Vuxenenhetens socialsekreterare utreder behov samt fattar beslut om insatser enligt socialtjänstlagen. Socialsekreteraren underrättar utföraren i varje enskilt fall om aktuella insatser genom en beställning med ett individuellt uppdrag och angivna mål med insatserna. Utföraren svarar för att tillräcklig kvalitet upprätthålls vid tillhandahållandet av insatser enligt dessa kvalitetsbestämmelser.

Tillgänglighet

- Utföraren ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda mellan klockan 9-12 samt 13-16 helgfria vardagar. Vuxenenhetens socialsekreterare ska under samma dagar kunna nå företrädare för utföraren fram till klockan 17:00.

Verkställighet

- Insatser till den enskilde ska vara individanpassade och bygga på aktuell behovsbedömning. När utföraren mottagit beställningen via verksamhetssystemet ska insatserna verkställas inom 7 dagar.
- För pågående uppdrag är utföraren skyldig att informera socialsekreterare vid Vuxenenheten om eventuella svårigheter/hinder i verkställigheten eller avbrott under verkställighet enligt gällande rutin. Utföraren ska vidare med hänsyn till tystnadsplikten och bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen omgående informera socialsekreteraren vid förändringar av den enskildes behov som påverkar verkställigheten eller som kan föranleda en uppföljning.



- Verkställighet av insatser ska utformas med respekt för delaktighet och medbestämmande, tillsammans med den enskilde. Om den enskilde inte har förmåga att samråda om utformningen får det ske med en person som känner den enskilde väl efter att samtycke har inhämtats, eller säkerställts på annat sätt.

Uppföljning av insatser

- Utföraren ska på socialsekreterarens begäran medverka vid uppföljning och med hänsyn till tystnadsplikten och bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen, tillhandahålla uppgifter och dokumentation.
- Utföraren ska följa upp insatser på individnivå minst var 6:e månad eller vid insatsens slut. Uppföljningen ska dokumenteras.
- Utföraren ska uppge grad av måluppfyllelse av insatsens mål som en del av den systematiska uppföljningen.

Systematiskt kvalitetsarbete

- Utföraren ska systematiskt och löpande utveckla och säkra kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9).
- Utföraren ska på anmodan av beställaren genomföra särskilda riskanalyser och/eller egenkontroller.
- Utföraren ska lämna in en kvalitetsberättelse för det gångna året enligt rutin samt inkomma med begärda uppgifter till kommunens patientsäkerhetsberättelse.
- Utföraren ska delta i utvecklingsarbete, kvalitetsregister och nationella utvecklingssatsningar som kommunen initierar.

Anmälningsskyldighet rörande barn

- Utföraren ska informera nyanställd personal om deras anmälningsskyldighet rörande barn som de får kännedom om far illa, eller misstänker far illa.
- Utföraren ska minst en gång om året lämna skriftlig och muntlig information till all personal om anmälningsskyldigheten.



Våld i nära relationer

- Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om våld och andra övergrepp för att uppmärksamma att en person är våldsutsatt och ge vägledning till hjälp och stöd.
- Utföraren ska säkerställa att personal som får kännedom om eller misstänker att barn bevittnar eller blir utsatta för våld anmäler detta enligt sin skyldighet, se rubriken anmälningsskyldighet rörande barn.
- Utföraren ska säkerställa att den regionala handboken – våld i nära relationer, är känd och tillgänglig för personalen.

Avvikelse, synpunkter och klagomål

- Utföraren ska hantera avvikelser, klagomål och synpunkter i enlighet med riktlinjen *Ansvar och rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål samt lex Maria och lex Sarah.*
- Utföraren ska använda de digitala verktyg för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål som socialnämnden tillhandahåller.
- Det är alltid utföraren som ansvarar för att utreda och åtgärda brister inom den egna verksamheten som framförs genom synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren ansvarar även för att återkoppla svar till den som har lämnat en avvikelse, synpunkt eller ett klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser, 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.

Lex Sarah

- Utföraren ska följa riktlinjen *Ansvar och rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål samt lex Maria och lex Sarah.*

För entreprenader:

- Vid en lex Sarah utredning rörande en av kommunens klienter ska utföraren med hänsyn till tystnadsplikten informera kommunen vid minst två tillfällen. Dels när



rapport om missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt lex Sarah har inkommit, 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.

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 ska tillsammans med den enskilde upprätta en genomförandeplan inom 2 veckor från beställning. Av genomförandeplanen ska det framgå:
 - vilket eller vilka mål som gäller för insatsen enligt nämndens beslut,
 - om insatsen innehåller en eller flera aktiviteter hos utföraren,
 - vilket eller vilka mål som gäller för varje aktivitet,
 - vem hos utföraren som ansvarar för genomförandet av varje aktivitet,
 - när och hur olika aktiviteter ska genomföras,
 - hur utföraren ska samverka med nämnden, andra utförare eller andra huvudmän, t.ex. hälso- och sjukvården, skolan eller Arbetsförmedlingen,
 - när och hur insatsen som helhet eller olika aktiviteter som ingår i insatsen ska följas upp,
 - om den enskilde har deltagit i planeringen och i så fall vilken hänsyn som har tagits till hans eller hennes synpunkter och önskemål,
 - vilka andra personer som har deltagit i arbetet med att upprätta genomförandeplanen,
 - när planen har fastställts, och
 - när och hur planen ska följas upp-
- Utföraren ska se till att genomförandeplanen är aktuell och följs upp minst var sjätte månad och särskilt vid förändrade behov.
- Handlingar ska förvaras inlåst i brand- och stöldsäkra dokumentskåp med särskild rutin för åtkomst.
- Gallring av dokumentation ska ske enligt gällande föreskrift. Vid avslut av individärende skall akten överlämnas för arkivering enligt arkivbeskrivningen eller särskild överenskommelse.



- Utföraren är skyldig att dokumentera i det journalsystem som kommunen använder samt arbeta med tillämpliga digitala system som beställaren inför.

Delaktighet och medbestämmande

- Utföraren ska ge individanpassade insatser med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet och att individen ska ges möjlighet att vara delaktig.
- Utföraren ska ge den enskilde individuellt anpassad information om hälsotillstånd och de metoder och den psykosociala behandling som står till buds.
- Utföraren ska anpassa informationen till den enskildes ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund, nedsättningar i funktionstillstånd och andra individuella förutsättningar.

Sekretess och tystnadsplikt

- Det ska finnas dokumenterade rutiner för hantering av sekretess och tystnadsplikt.
- Utföraren ska ha en rutin för att inhämta och dokumentera nödvändigt samtycke från den enskilde gällande informationsöverföring över utförarens sekretessgräns.
- Utföraren ska genomföra loggkontroller enligt gällande anvisning för att kontrollera att endast behörig personal har kommit åt personuppgifter och uppgifter om personliga förhållanden.

Personalkontinuitet och bemanning

- Utföraren ska säkerställa god kvalitet i utförandet av insatser. Utföraren ska se till att det finns personal i den omfattningen att beställningar kan verkställas inom 7 dagar och att aktuella genomförandeplaner kan följas.
- Utföraren ska säkerställa att bemanningen är tillräcklig när personal är frånvarande på grund av sjukdom och semester eller deltar i utbildningar.
- Utföraren ska minimera antalet personer som utför insatser så långt det är möjligt för att upprätthålla en god personalkontinuitet.



Kompetens

- Utföraren ska ha den personal som krävs för att utföra de insatser som den får i uppdrag. Personalen ska ha adekvat utbildning och erfarenhet anpassad för målgruppen.
- Utförarens personal ska ha kunskap om deras skyldighet att medverka till god kvalitet enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen.
- Utförarens personal ska ha kunskap om de övergripande målen enligt socialtjänstlagen och förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet.
- Utförarens personal ska ha kompetens att bedöma när den enskilde ska erbjudas en samordnad individuell planering (SIP).
- Utförarens personal ska få stöd i att uppmärksamma att en person är våldsutsatt och vägleda till hjälp och stöd.
- Utförarens personal ska få stöd i att uppmärksamma barn i missbruksfamiljer, barn som utsätts för våld och andra övergrepp och/eller bevittnar våld och andra övergrepp.
- Utförarens personal ska anpassa sitt kommunikativa förhållningssätt utifrån den enskildes behov.
- Utföraren ska se till att personalen får den kompetensutveckling/vidareutbildning som krävs för att upprätthålla kompetensen i enlighet med vad författningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner kräver samt för att kunna möta den enskildes behov med bästa lämpliga kunskap.
- Utföraren ska säkerställa att personal uppfyller de krav på utbildning och licens/certifiering som beskrivs för olika åtgärder i Socialstyrelsens metodguide innan de används.
- Utföraren ska hålla sig väl informerad om kunskapsområdet missbruk och beroende och särskilt Socialstyrelsens stöd, riktlinjer och publikationer.



Information och kommunikation

- I de fall där den enskilde har kommunikationssvårigheter ska utföraren använda kommunikationshjälpmedel enligt den enskildes önskemål.
- Utföraren ska vid behov tillhandahålla godkänd alt. auktoriserad tolk då den enskilde inte förstår eller kan uttrycka sig på det svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad. Utföraren står för tolkkostnaderna.

Intern och extern samverkan

- Utföraren ska på Falkenbergs kommuns initiativ delta i samrådsmöten samt medverka i arbetet för att utveckla uppföljningsprocessen.
- Utföraren ska samverka med enheter inom socialförvaltningen och tillsammans med dem, säkra att det finns rutiner för samverkan.
- Utföraren ska kalla till och samordna en individuell planering (SIP) när någon behöver insatser från både socialtjänsten och hälso- och sjukvården och det behövs för att den enskildes behov ska tillgodoses. Se riktlinje för missbruk och beroende och avsnittet om SIP.
- Utföraren ska delta i samordnad individuell planering (SIP) när den blir kallad.
- Utföraren ska följa den regionala överenskommelsen om samverkan.
- Utföraren ska samverka med berörda samhällsorgan, intresseorganisationer och myndigheter. Utföraren ska initiera samverkan kring enskilda i öppenvårds-/beroendeteam och rapportera samverkansavvikelser.

Insatser

Öppenvård

- Utföraren ska verkställa insatser i form av vård och stöd till personer med missbruk och beroende.
- Utföraren ska i utförandet av insatser i första hand använda sig av åtgärder (bedömningsinstrument, psykosocial behandling och sociala stödinsatser) som bör och kan användas av socialtjänsten enligt Socialstyrelsens centrala rekommendationer om vård och stöd vid missbruk och beroende.



- Utföraren ska samråda med beställaren ifall den avser använda en åtgärd som i undantagsfall kan användas av socialtjänsten enligt Socialstyrelsens centrala rekommendationer om vård och stöd vid missbruk och beroende.
- Utföraren ska samråda med beställaren ifall den avser använda en åtgärd inom ramen för forskning och utveckling (FoU) enligt Socialstyrelsens centrala rekommendationer om vård och stöd vid missbruk och beroende.
- Utföraren ska samråda med beställaren ifall den vill använda en åtgärd som inte är utvärderad av Socialstyrelsen.
- Utföraren får inte använda sig av åtgärder som är icke-göra enligt Socialstyrelsens centrala rekommendationer om vård och stöd vid missbruk och beroende.
- Utföraren ska erbjuda insatser i form av eftervård och återfallsprevention.
- Utföraren ska vägleda den som genomgått behandling, till civila organisationer som erbjuder gemenskap för personer med missbruks och beroendeproblematik.
- Utföraren ska erbjuda servicesamtal utan föregående biståndsbeslut i form av stöd till personer med riskbruk eller där graden av bruk inte är klarlagd. Antalet servicesamtal utan föregående biståndsbeslut får uppgå till maximalt tre tillfällen.
- Utföraren ska vägleda personer som är i behov av insatser utöver servicesamtal till Vuxenenheterens socialsekreterare.
- Utföraren ska tillhandahålla stöd till anhöriga och medberoende som en service som inte kräver biståndsbeslut.

Sociala stödinsatser

- **Boendestöd** ska utföras individanpassat för personer med missbruk eller beroende och stödjande personer att hantera sådant i vardagen som är mer eller mindre relaterat till boendet. Ett vanligt syfte är att förhindra vräkningar och stödja möjligheten till kvarboende. Det kan vara såväl praktiskt som socialt stöd för att stärka förmågan att klara av vardagen i bostaden och i samhället. Boendestöd kan också möjliggöra för en person att delta i en öppenvårdsinsats.



Boendeinsatser

- **Lågtröskelboende, Kilavägen** - Målgruppen lever ofta i hemlöshet eller på andra sätt i mycket utsatta förhållanden och har svårt att tillgodogöra sig behandling. Ett lågtröskelboende är ett tillfälligt boendealternativ där man accepterar att alkohol- eller drogfrihet inte alltid går att uppnå men att målgruppens behov ändå behöver tillgodoses. De boende tillåts vistas på boendet även om de är påverkade. Däremot är det inte acceptabelt om alkohol eller droger brukas på boendet.

Trots frånvaron av behandlingsinsatser är förhoppningen att lågtröskelboendet ska ha en positiv inverkan på de boendes livskvalitet. Boendet ger en möjlighet till en tryggare tillvaro för grupp som i övrigt står långt ifrån insatser i vårdkedjan. På sikt är förhoppningen att en ökad trygghet kan verka motiverande och möjliggöra för de boende att finna en permanent bostad och ta del av behandlingsinsatser.

Utföraren ska erbjuda de boende enskilt stöd och viss praktisk hjälp. Målet är att den enskilde ska upprätthålla en skälig levnadsnivå samt att den enskilde ska motiveras att ta emot andra nödvändiga insatser, som till exempel insatser från sjukvården eller behandling för sitt missbruk.

- **Stödboendet Tolvan** – ett nyktert och drogfritt boende med behandling som utförs av Klara öppenvård. Målgruppen är personer som har svårt att klara ett eget boende, men som har en vilja att vara nyktra/drogrfria. Personalen på boendet ska genom samtal och vägledning stödja personerna i att hantera sin vardag. Vid behov av insatser av omsorgskaraktär får den enskilde ansöka om hemtjänst eller boendestöd.

Socialsekreteraren ska samråda med föreståndare för Tolvan så tidigt som möjligt inför eventuell placering. Föreståndare vid Tolvan gör en riskanalys av insatsen utifrån sitt ansvar för de boendes säkerhet, personens förmåga att tillgodogöra sig öppenvård och verksamhetens bedrivande i övrigt. Om föreståndaren bedömer att placeringen är olämplig och att hänsyn tagits till det yttersta ansvaret enligt 2 kap. 1§ socialtjänstlagen så kan placeringen nekas.