



# Kvalitetsbestämmelser för utförare av

## mötesplatser och dagverksamheter

Diarienummer <b>SOC 2020</b>	Fastställt av <b>Socialnämnden</b>	Datum för fastställande <b>2021-03-05</b>
Dokumenttyp <b>Kvalitetsbestämmelse</b>	Dokumentet gäller för <b>Socialnämndens ansvarsområde</b>	Giltighetstid <b>Tillsvidare</b>
Revideringsansvarig <b>Socialnämnden</b>	Revideringsintervall <b>Vartannat år eller vid behov</b>	Reviderad datum
Dokumentansvarig (funktion)	Uppföljningsansvarig och tidplan <b>Socialnämnden</b>	



## Innehåll

1. Syfte	3
2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument	3
3. Allmänna kvalitetsbestämmelser	4
3.1. Grundkvalitet	4
3.2. Värdegrund	4
3.3. Sekretess och tystnadsplikt	4
3.4. Synpunktshantering	4
4. Specifika kvalitetsbestämmelser för mötesplatser	4
4.1. Definition av mötesplats i Falkenbergs kommun	4
4.2. Tillgänglighet	5
4.3. Information	5
4.4. Alkoholservering för mötesplatser	5
4.5. Delaktighet	5
4.6. Mat och priser	5
4.7. Samverkan med andra verksamheter	6
5. Specifika kvalitetsbestämmelser för dagverksamheter	6
5.1. Definition av dagverksamhet i Falkenbergs kommun	6
5.2. Beställning	6
5.3. Tillgänglighet	6
5.4. Verkställighet	6
5.5. Personalkontinuitet	7
5.6. Personalens kompetens	7
5.7. Information	7
5.8. Systematiskt kvalitetsarbete	8
5.9. Dokumentation, förvaring och gallring	8
5.10. Delaktighet	9
5.11. Samverkan	9
5.12. Mat	9
6. Definitioner och avgränsningar	9



## 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. Kvalitetsbestämmelser anger en miniminivå på vad utföraren ska erbjuda och ska ses som en vägledning och anvisning om tillämpning av lagstiftning, mål och policys. Den enskildes individuella omständigheter och livssituation är styrande.

Kvalitetsbestämmelserna i detta dokument avser både biståndsbedömda insatser och verksamheter inom "frivilligområdet". Dokumentet är uppdelat i avsnitten allmänna kvalitetsbestämmelser och specifika kvalitetsbestämmelser utifrån olika verksamheter. Avsnittet allmänna kvalitetsbestämmelser gäller övergripande för samtliga insatser.

Utöver detta dokument finns det även andra kvalitetsbestämmelser som utföraren ska följa, så som exempelvis kvalitetsbestämmelser för insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och kvalitetsbestämmelser för kost. Se specifika dokument.

## 2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Kvalitetsbestämmelserna bygger vidare på "Riktlinjer för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen". I kvalitetsbestämmelserna utvecklas socialnämndens kvalitetskrav på insatserna. Detta har sin grund i Socialtjänstlagen 3 kap 3§ där det framgår att:

*"Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras".*

Det framgår också av SoL Kap 3 6§

*"Socialnämnden bör genom hemtjänst, dagverksamheter eller annan liknande social tjänst underlätta för den enskilde att bo hemma och att ha kontakt med andra."*



### 3. Allmänna kvalitetsbestämmelser

#### 3.1. Grundkvalitet

Enligt Socialnämnden ska alla som arbetar på uppdrag av Falkenbergs kommun utföra sina arbetsuppgifter:

- Med lyhördhet och respekt gentemot brukaren
- Med strävan efter att uppmuntra brukarens 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. Värdegrund

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete som involverar all personal och spegla den nationella värdegrunden i 5 kap § 4 socialtjänstlagen. Värdegrundsarbetet ska skapa förståelse och respekt, och göras känt för brukare och närstående.

#### 3.3. Sekretess och tystnadsplikt

- Det ska finnas dokumenterade rutiner för hantering av sekretess och tystnadsplikt.
- Utföraren ska genom loggkontroller kontrollera att endast behörig personal har kommit åt patient/brukaruppgifter.

#### 3.4. Synpunktshantering

Den enskilde och/eller företrädare ska ha möjlighet att lämna synpunkter på verksamheten.

### 4. Specifika kvalitetsbestämmelser för mötesplatser

#### 4.1. Definition av mötesplats i Falkenbergs kommun

I Falkenbergs kommun är mötesplats navet för den verksamhet som riktar sig till äldre. Mötesplatsen ska vara en öppen verksamhet som välkomnar och förebygger ensamhet. Varje mötesplats i kommunen fungerar också som lunchrestaurang för seniorer alla dagar i veckan. Falkenbergs kommun ansvarar och bekostar lokaler, och bemannar med grundbemanning. Verksamheterna välkomnar ett samarbete med frivillig- och föreningsverksamhet.



#### 4.2. Tillgänglighet

Verksamheterna ska erbjuda aktivitet alla dagar i veckan. Verksamheten ska erbjuda aktivitet för fritt deltagande.

#### 4.3. Information

Lättillgänglig information ska finnas kring de aktiviteter som verksamheten anordnar. Den organisation som är ansvarig för aktiviteten ansvarar också för att informationen är korrekt skriven och tillgänglig.

#### 4.4. Alkoholservice för mötesplatser

Verksamheter inom kommunens verksamhetsområde kan inte fräntas skyldigheten att följa alkohollagstiftningen. Dock finns vissa undantag från krav på serveringstillstånd där samtliga kriterier måste uppfyllas.

1. Avser ett enstaka tillfälle för i förväg bestämda personer
2. Sker utan vinstintresse och utan annan kostnad för deltagarna än kostnaden för inköp av dryckerna
3. Äger rum i lokaler där det inte bedrivs yrkesmässig försäljning av alkohol- eller lättdrycker

8 kap. 1 a § alkohollag (2010:1622)

I de fall då verksamheten inte uppfyller ovan ställda punkter finns möjlighet att ansöka om serveringstillstånd hos kommunens tillståndshandläggare.

#### 4.5. Delaktighet

Verksamheten ska vara lyhörd för önskemål om vilka aktiviteter som bör erbjudas och hur de ska utformas. Verksamheten ska också verka för att det ges möjlighet för var och en att medverka efter egen förmåga.

#### 4.6. Mat och priser

Mat som serveras på mötesplatser ska följa kvalitetsbestämmelser för kost.

Besökarna ska ha möjlighet att beställa mat. I de fall då den enskilde som har biståndsbeslut om matdistribution väljer att inta maten på mötesplats så gäller samma pris som för matdistribution. Övriga som utan biståndsbeslut har rätt att boka måltid på mötesplats senast dagen innan betalar enligt av kommunen beslutad prislista.



#### 4.7. Samverkan med andra verksamheter

I de fall då mötesplats ligger geografiskt nära boendeformer som trygghetsboende plus och/eller boståndsbedömt trygghetsboende eller andra kommunala verksamheter så ska verksamheterna samverka, (exempelvis verksamheter inom LSS).

### 5. Specifika kvalitetsbestämmelser för dagverksamheter

#### 5.1. Definition av dagverksamhet i Falkenbergs kommun

Dagverksamhet i Falkenbergs kommun är en boståndsbedömd insats som riktar sig till dem med behov av aktivering och som inte själva kan tillgodogöra sig mötesplats som aktivering och för social samvaro. Insatsen kan också göra det möjligt att bo kvar i sitt ordinära boende längre och avlasta anhöriga.

Dagverksamheter kan ha olika inriktningar som exempelvis demens. I de fall då verksamheten har en inriktning ska aktiviteterna vara specifikt anpassade för den grupp av brukare som den är till för.

#### 5.2. Beställning

Myndighetsavdelningens handläggare utreder rätten till och omfattningen av bistånd samt fattar beslut om insatser enligt Socialtjänstlagen. Myndighetsavdelningens handläggare underrättar utföraren i varje enskilt fall om aktuella insatser genom en beställning. Utföraren svarar för att god kvalitet upprätthålls vid verkställandet av insatser.

#### 5.3. Tillgänglighet

Handläggare vid myndighetsavdelningen och företrädare för utföraren ska kunna nå varandra under kontorstid helgfria vardagar mellan klockan 9-12 samt 13-16.

#### 5.4. Verkställighet

När utföraren mottagit beställningen via verksamhetssystemet utformas verkställigheten i samråd med den enskilde brukaren. I de fall det inte är möjligt ska efter inhämtande av medgivande, insatsen planeras med brukarens legale företrädare.

- Insatser till brukaren ska vara individanpassade och bygga på aktuell funktionsbedömning och/eller ADL-bedömning.
- Daglig verksamhet ska erbjudas dagtid under vardagar mellan 8:00–17.00. Brukaren ska ha möjlighet att vistas hel eller halvdagar. Om särskilda behov föreligger av längre vistelsetider dagtid kan vissa undantag göras.
- Personal vid dagverksamheten ansvarar för mottagandet, och stöd vid avfärd för brukaren.
- Utföraren ska följa gällande lagar och föreskrifter kring brukarnas arbetsmiljö.



### 5.5. Personalkontinuitet

Antalet personer som utför insatser med brukaren ska minimeras så lång det är möjligt. Det vill säga att utföraren ska eftersträva god personalkontinuitet.

### 5.6. Personalens kompetens

Utföraren ska se till att den anställda personalen har den utbildning som krävs för att utföra insatser inom den verksamhet som utföraren ansvarar för i enlighet med vad författningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner kräver.

- Utföraren tillhandahåller lämplig personal till vilken legitimerad personal hos utförarenheten eller annan utförarenhet kan delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter
- 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 bemöta brukarens behov med bästa lämpliga kunskap.
- Utföraren ska ha en skriftlig individuell kompetensutvecklingsplan för varje medarbetare.
- I de fall där den enskilde har särskilda behov vid kommunikation ska utföraren tillse att hjälpmedel/tolk finns tillgängligt.

### 5.7. Information

- **Då brukare för första gången ska få insatser från utföraren:** Brukaren, och eller dennes anhörige/legala företrädare ska få skriftlig och muntlig information t.ex. om utförarens målsättning, verksamhetsinnehåll, anhöriga eller närståendes möjligheter att medverka i verksamheten samt möjligheten att lämna synpunkter.
- **Regelbundet informationsutbyte mellan utföraren och brukare och eller dennes legala företrädare även efter första tillfället då insatser ges:** Brukare och eller dennes legala företrädare ska även fortsättningsvis ha möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamheten. De ska därför erbjudas tydlig information om verksamheten och ges möjlighet att vara delaktiga i planering och uppföljning.
- **Information inför större förändringar:** Utföraren är skyldig att informera brukare inför större planerade verksamhetsförändringar.



### 5.8. 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 se till att det finns en dokumenterad rutin som beskriver hur verksamheten årligen ska uppdatera processer och rutiner i samråd med medarbetarna.
- Utföraren ska arbeta enligt Socialstyrelsens föreskrifter om Lex Sarah SOSFS 2011:5 och lex Maria SOSFS 2005:28
- Verksamheten ska vara medveten om sin rapporteringsskyldighet gällandes Lex Sarah och följa kommunens anvisning om avvikelser och Lex Sarah.
- Utföraren ska följa kommunens anvisningar, riktlinjer, kvalitetskrav och styrdokument gällande SoL, samt de ändringar som kommunen gör.
- Utförarens resultat från egenkontroller, brukarundersökning och medarbetarundersökning ska kunna redovisas för beställaren.
- Utföraren ska arbeta med utvecklingsarbete, kvalitetsregister och nationella utvecklingssatsningar som kommunen initierar till.

### 5.9. 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/företrädare upprätta en aktiveringsplan inom 2 veckor från insatsens påbörjande.
- Utföraren är skyldig att dokumentera i det verksamhetssystem som kommunen använder.
- Utföraren ska arbeta med de digitala system som kommunen initierar.
- Eventuell dokumentation som inte journalförs i verksamhetssystem ska förvaras inlåst i brand- och stöldsäkra dokumentskåp med särskild rutin för åtkomst till dokumentationen.



### 5.10. Delaktighet

- Brukaren ska så långt det är möjligt bestämma över sin egen dag och vara delaktig i hur beviljad insats utförs.
- Utföraren ska sträva efter att brukaren ska få en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

### 5.11. Samverkan

- Utföraren ska samarbeta med legala företrädare utifrån den legale företrädarens uppdrag och den enskildes önskemål. I samband med att aktivitetsplan eller liknande upprättas eller följs upp ska dessa kontakter tas av utföraren.
- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner som beskriver samverkan med berörda samverkanspartners.

### 5.12. Mat

- Det ska finnas tillgång till gemensamma utrymmen för måltider.
- Vid behov ska brukaren ha möjlighet att köpa lättare förtäring och förbeställd lunch. Brukaren bekostar sin egen mat.
- Mat som serveras på dagverksamheter ska följa kvalitetsbestämmelser för kost.

## 6. Definitioner och avgränsningar

Kvalitetsbestämmelserna gäller för såväl kommunens egen regi som för privata utförare. Utöver kvalitetsbestämmelser för utförare av mötesplatser och dagverksamheter, exempelvis gällandes hälso- och sjukvårdsinsatser och kost. Se specifika dokument.