



Kvalitetsbestämmelser för utförare av insatser inom socialpsykiatri

Diarienummer SOC 2019/104	Fastställt av Socialnämnden	Datum för fastställande 2019-05-21
Dokumenttyp Kvalitetsbestämmelse	Dokumentet gäller för Socialnämndens ansvarsområde	Giltighetstid Tillsvidare
Revideringsansvarig Socialnämnden	Revideringsintervall Vartannat år eller vid behov	Reviderad datum
Dokumentansvarig (funktion) Verksamhetschef kvalitets- och utredningsavdelningen	Uppföljningsansvarig och tidplan Socialnämnden	



Innehåll

1. Syfte	3
2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument	3
3. Allmänna kvalitetsbestämmelser	4
3.1. Grundkvalitet	4
3.2. Beställning	4
3.3. Tillgänglighet	4
3.4. Verkställighet	4
3.5. Uppföljning av beslut	5
3.6. Systematiskt kvalitetsarbete	5
3.7. Dokumentation, förvaring och gallring	6
3.8. Sekretess och tystnadsplikt	7
3.9. Kontaktmannaskap	7
3.10. Kompetens och kompetensutveckling	7
3.11. Bemanning och kontinuitet	8
3.12. Information och kommunikation	9
3.13. Intern och extern samverkan	9
3.14. Hot och våld	9
3.15. Basal hygien	10
3.16. Synpunkter och klagomål	10
3.17. Avvikelse och Lex Sarah	10
4. Specifika kvalitetsbestämmelser för vissa insatser	11
4.1. Boendestöd	11
4.2. Bostad med särskild service	12
4.3. Sysselsättning	13
5. Definitioner och avgränsningar	13
6. Ansvar och uppföljning	Fel!
Bokmärket är inte definierat.	



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. 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) samt kvalitetsbestämmelser kost. Se specifika dokument.

2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Kvalitetsbestämmelserna bygger vidare på riktlinjer för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen - socialpsykiatri. I riktlinjen beskrivs insatserna inom området var för sig. I detta dokument utvecklas insatsernas kvalitetsbestämmelser. 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”.



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

Myndighetsavdelningens handläggare utreder rätten 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 med ett individuellt uppdrag och angivet mål. Utföraren svarar för att tillräcklig kvalitet upprätthålls vid tillhandahållandet av insatser.

3.3. Tillgänglighet

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

3.4. Verkställighet

När utföraren mottagit beställningen skriftligen eller via verksamhetssystemet ska insatserna i normalfall verkställas inom 7 dagar.

- Beslut som inte verkställs inom verkställighetstid (7 dagar) ska rapporteras till myndighetsavdelningen omgående.



- Det är handläggaren på myndighetsavdelningen som fastställer prioriteringsordningen. 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.
- När brukaren initierar till ändring gällande utformning av verkställighet av redan pågående insats har utföraren normalt 7 dygn på sig för omställning, under förutsättning att ändringen överensstämmer med uppdragets syfte.
- Beslut som inte verkställs inom verkställighetstid ska rapporteras till myndighetsavdelningen.
- Vad gäller andra pågående uppdrag är Utföraren skyldig att informera Myndighetsavdelningen vid eventuella svårigheter/hinder i verkställigheten eller avbrott under verkställighet enligt gällande rutin.

3.5. Uppföljning av beslut

Enligt SOSFS 2014:5 kap 5 § 23, är myndighetsavdelningen 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.

Uppföljning kan ske i form av besök, enskilda samtal med brukaren eller genom att på annat sätt försäkra sig om att de beviljade insatserna tillgodoser brukarens behov. Brukarens uppfattning om insatsernas kvalitet, om sina möjligheter till inflytande och självbestämmande ska så långt det är möjligt efterfrågas. Socialnämnden ska i de fall det behövs använda sig av tolk eller andra hjälpmedel för att brukaren ska kunna uttrycka sin mening.

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 se till att det finns en dokumenterad rutin som beskriver hur verksamheten årligen ska uppdatera processer och rutiner i samråd med medarbetarna.
- Utföraren ska lämna in en kvalitetsberättelse för det gångna året enligt rutin.
- Utförarens resultat från egenkontroller, brukarundersökning och medarbetsundersökning 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 utvecklingsåtgärder 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 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.
- 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 med särskild rutin för åtkomst till dokumentationen.
- Gallring av dokumentation ska ske enligt gällande föreskrift. Vid avslut av individärendet 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.
- Myndighetsavdelningen 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. Kontaktmannaskap

- På respektive enhet ska en kontaktman ur personalen utses i samråd med brukaren.
- Det ska finnas en dokumenterad rutin på respektive enhet som beskriver innehållet i kontaktmannens uppdrag.
- Utföraren ska tydliggöra kontaktmannaskap och dess innebörd för brukaren och dennes närstående/legala företrädare. Brukaren ska kunna byta kontaktman vid behov och önskemål.

3.10. 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 med inriktning psykiatri eller barn och fritidsprogrammet med inriktning socialt arbete eller pedagogiskt arbete (psykologi 1 och 2).

Boendestödpedagoger - högskoleutbildning socialpsykiatri på minst 60 HP eller eftergymnasial utbildning inom området socialpsykiatri på minst 200 yrkeshögskolepoäng.

- Utföraren 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.
- Utföraren skall 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 de enskildas olika behov.
- Om utföraren på grund av arbetsmarknadsläget inte kan anställa personal enligt ovan angivna krav ska samråd ske med socialförvaltningens kvalitets- och utredningsavdelning.

3.11. 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.
- Utföraren ska aktivt jobba för att antalet personer som utför insatser hos brukaren ska minimeras så lång det är möjligt.



3.12. Information och kommunikation

- Den enskilde brukaren och eller dennes legale företrädare ska erhålla information om, samt ha möjlighet att lämna synpunkter på utförarens verksamhet och eventuella större planerade förändringar.
- I samband med början av verkställighet av ett beslut ansvarar utföraren för att informera brukaren och dennes anhörige/legala företrädare om:
 - Utförarens målsättning
 - Utförarens organisation och verksamhetsinnehåll
 - I vilka frågor brukaren ska vända sig till utföraren respektive myndighetsavdelningen
 - Anhöriga eller närståendes möjligheter att medverka i verksamheten samt möjligheten att lämna synpunkter.
- Utföraren ska vid behov tillhandahålla godkänd alt. auktoriserad tolk då brukaren inte förstår eller kan uttrycka sig på det svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad. Utföraren står för tolkkostnaderna.

3.13. 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 legitimerad personal och myndighetsavdelningen.
- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner som beskriver samverkan med berörda samhällsorgan och myndigheter.

3.14. Hot och våld

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



3.15. Basal hygien

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

3.16. 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 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.

3.17. Avvikelser och Lex Sarah

- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner avseende hantering av avvikelser, och lex Sarah och i de fall det finns aktuella riktlinjer och anvisningar från kommunen ska dessa följas.
- Utföraren ska göra en sammanställning av antal avvikelser och genomföra en analys av dessa. Sammanställningen skickas till kommunen i samband med kvalitetsberättelsen.
- Utföraren ska arbeta enligt Socialstyrelsens föreskrifter om lex Sarah SOSFS 2011:5. Utföraren ska arbeta för att göra rapporteringsskyldigheten känd bland alla medarbetare.

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

- Rapport om ett missförhållande eller risk för missförhållande ska skickas in till kvalitets- och utredningsavdelningen för utredning. Rapporten lämnas in enligt kommunens gällande rutiner och riktlinjer för avvikelser och lex Sarah.

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 ett individuellt myndighetsbeslut. Stödet 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.
- Boendestöd är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet. I boendestöd ingår praktiskt stöd i vardagen som syftar till att genom pedagogisk vägledning upprätthålla och utveckla den enskildes resurser.



- 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 särskild service

- 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 uppmärksamma 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 fritidsverksamhet och få stöd- och hjälp av personal i samband med detta.
- Utförare ansvarar för att brukare erhåller ledsagning i nödvändig omfattning om behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Ledsgning kan exempelvis vara aktuellt i samband med besök hos tandläkare, läkare/sjukvårdsinrättning eller annan tandvårds/hälso- och sjukvårdsbehandling.



4.3. Sysselsättning

Sysselsättning utgår från ett individuellt biståndsbeslut. 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 och kost. Se specifika dokument.