



Kvalitetsbestämmelser för utförare av insatser inom

- Ordinärt boende
- Särskilt boende
- Korttidsplats

Diarienummer SOC 2019/101	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.	Värdegrund	4
3.3.	Beställning	4
3.4.	Tillgänglighet	4
3.5.	Verkställighet	4
3.6.	Systematiskt kvalitetsarbete	5
3.7.	Dokumentation, förvaring och gallring	6
3.8.	Sekretess och tystnadsplikt	6
3.9.	Socialt omsorgsansvarig/Kontaktman	6
3.10.	Personalbemanning	7
3.11.	Personalkontinuitet	7
3.12.	Personalens kompetens	7
3.13.	Information	7
3.14.	Samverkan	8
3.15.	Synpunktshantering	8
4.	Specifika kvalitetsbestämmelser för ordinärt boende	9
4.1.	Delaktighet	9
4.2.	Hemtjänst dag	9
4.3.	Hemtjänst natt	9
4.4.	Utrustning för trygghetslarm i ordinärt boende	9
4.5.	Larmmottagning	9
4.6.	Ledsagning	10
4.7.	Avlösning i hemmet	10
5.	Specifika kvalitetsbestämmelser för särskilt boende	11
5.1.	Delaktighet	11
5.2.	Kvalitetskrav för trygghetslarm i särskilt boende	11
5.3.	Boendemiljö	11
5.4.	Bostad särskilt boende	12
5.5.	Förbrukningsmaterial särskilt boende	12
5.6.	Bostad i särskilt boende för personer med demenssjukdom	12
5.7.	Korttidsplats, växelvård	13
6.	Definitioner och avgränsningar	13



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 insatser inom ordinärt boende, särskilt boende och korttid. Dokumentet är uppdelat i avsnitten allmänna kvalitetsbestämmelser och specifika kvalitetsbestämmelser utifrån vissa insatser. 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”.



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 individens 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. 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.

3.4. Tillgänglighet

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

3.5. Verkställighet

När utföraren mottagit beställningen skriftligen via verksamhetssystemet (vid akuta ärenden ska beställningen även ges via telefon), ska insatserna verkställas enligt följande prioriteringsordning:

1. Akuta ärenden inom 4 timmar
2. Normalfall inom 48 timmar.
3. Ärenden av servicetyp 7 dagar.



Det är handläggaren på myndighetsavdelningen som fastställer prioriteringsordningen.

- Insatser till brukaren ska vara individanpassade och bygga på aktuell funktionsbedömning och/eller ADL-bedömning.
- 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.

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 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 lämna in en kvalitetsberättelse för det gångna året enligt rutin.
- 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.



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.
- Genomförandeplanen ska påvisa på vilket sätt som den enskilde har varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.
- Utföraren är skyldig att dokumentera i det journalsystem 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.
- Gallring av dokumentation ska ske enligt gällande föreskrift. Vid avslut av individärende skall akten sändas till socialnämnden för arkivering enligt gällande arkivregler.

3.8. Sekretess och tystnadsplikt

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

3.9. Socialt omsorgsansvarig/Kontaktman

- På respektive enhet ska en huvudansvarig och biträdande socialt omsorgsansvarig ur personalen utses i samråd med brukaren.
- Det ska finnas en dokumenterad rutin på respektive enhet som beskriver innehållet i socialt omsorgsansvarigs uppdrag.



- Utföraren ska tydliggöra uppdraget socialt omsorgsansvarig och dess innebörd för brukaren och dennes närstående/legala företrädare.

3.10. Personalbemanning

Bemanningen ska utgå från gällande lagar och förordningar samt den rekommendation om kvalitet i äldreomsorgen som SKL (Sveriges kommuner och landsting) formulerat.

3.11. Personalkontinuitet

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

3.12. Personalens kompetens

Utföraren ska se till att 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.

- I varje arbetslag/nattbemanning ska det finnas minst en undersköterska i tjänst enligt schema.
- 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.

3.13. 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. Brukaren ska få



möjlighet att lämna en levnadsberättelse och berätta om sina vanor (om det krävs med hjälp av legal företrädare).

- **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 och eller deras legala företrädare inför större planerade verksamhetsförändringar.

3.14. Samverkan

- 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 berörda samverkanspartners.

3.15. Synpunktshantering

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



4. Specifika kvalitetsbestämmelser för ordinärt boende

4.1. Delaktighet

Brukaren ska så långt det är möjligt bestämma över sin egen dag och vara delaktig i hur beviljade insatser utförs samt ges möjlighet att medverka efter egen förmåga.

4.2. Hemtjänst dag

Hemtjänst avser individuella insatser enligt beställning från biståndsenheten eller delegerade HSL- insatser som ska utföras någon gång mellan 07:00-22:00.

4.3. Hemtjänst natt

Hemtjänst natt avser individuella insatser enligt beställning från biståndsenheten eller delegerade HSL- insatser som ska utföras någon gång mellan 22:00-07:00.

4.4. Utrustning för trygghetslarm i ordinärt boende

- Larmcentral ansvarar för installation inklusive information till brukare, flyttning och borttagning av trygghetslarm. I ordinärt boende inom Falkenbergs kommun.
- Larmcentral ansvarar för regelbunden provning av trygghetslarm för brukare som endast har insatsen trygghetslarm.
- Utförarenhet som har ansvar för brukare med hemtjänstinsatser ansvarar för regelbunden provning av trygghetslarm för dessa brukare.
- Larmcentral ansvarar för hantering av brukares nycklar i samband med trygghetslarm eller annat skäl i enlighet med beställarens rutiner.

4.5. Larmmottagning

- Trygghetslarm ska kunna besvaras hela dygnet.
- Larm ska besvaras av personal med lämplig utbildning och erfarenhet för att kunna avgöra och initiera lämpliga åtgärder.
- Personal vid larmcentral som besvarar larm och som själv inte har möjlighet att vidta nödvändiga insatser ska vid behov inom högst 5 minuter kunna nå personal som kan vidta nödvändiga insatser. Går inte detta har larmcentralen ansvaret tills kontakt upprättas. Gäller larmet akuta/livshotande tillstånd tillkallas ambulans direkt.



- Nycklar ska förvaras och hanteras på ett betryggande sätt.

4.6. Ledsagning

Då anhörig eller närstående saknas (eller är förhindrad) ansvarar utföraren för ledsagning. Myndighetsavdelningen beslutar om omfattning av ledsagningen. Personal för ledsagning under vardag ska kunna tillhandahållas inom 48 timmar efter beslut och för ledsagning under helgdag inom 7 dagar efter beslut.

4.7. Avlösning i hemmet

- Avlösning ska efter beslut kunna tillhandahållas inom 7 dagar från det att utföraren har fått uppdraget.
- Utförare och anhörig ska samråda om uppdragets utformning. Den anhöriges behov är i första hand styrande.



5. Specifika kvalitetsbestämmelser för särskilt boende

5.1. Delaktighet

- Brukaren ska så långt det är möjligt bestämma över sin egen dag och vara delaktig i hur beviljade insatser utförs samt ges möjlighet att medverka efter egen förmåga.
- Utföraren ska sträva efter att brukaren ska få en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Vardagen ska ha ett meningsfullt innehåll och vara tillgänglig och användbar för alla.

5.2. Kvalitetskrav för trygghetslarm i särskilt boende

- Trygghetslarm ska kunna besvaras hela dygnet.
- Personal som besvarar larm och inte själv har möjlighet att vidta erforderliga insatser ska vid behov inom högst 5 minuter kunna nå personal som därefter vidtar erforderliga insatser.
- Erforderliga insatser ska utföras snarast.
- Då larmet gäller akuta/livshotande tillstånd tillkallas ambulans direkt.

5.3. Boendemiljö

- Boendemiljön ska vara hemlik, tillgänglig och utformad för att uppnå trygghet.
- Inom det särskilda boendet är individen inte en gäst utan individen befinner sig i sitt eget hem, det ska därför till exempel finnas möjlighet att välja om man vill äta i egen lägenhet eller i den gemensamma matsalen.
- Utföraren ska arbeta aktivt med att främja trivsel.
- Aktivering, social samvaro och utevistelse ska erbjudas varje vecka.
- Den enskilde ska erbjudas egen tid varje vecka tillsammans med socialt omsorgsansvarig för aktivitet/samvaro.



5.4. Bostad särskilt boende

- Bostad i enkelrum med tillgång till hygienutrymmen och gemensamma utrymmen alternativt lägenhet vars standard bestäms av socialnämnden.
- Personligt hyreskontrakt mellan hyresgäst och fastighetsägare alternativt socialnämnden för permanent boende. Detta gäller dock inte flerbäddsrums.
- Det ska finnas möjlighet att installera hjälpmedel så som exempelvis trygghetslarm, dörrlarm och andra IT-lösningar i bostaden.
- Tillgång till mat i gemensamt utrymme eller i bostaden om så önskas.

5.5. Förbrukningsmaterial särskilt boende

Brukaren har tillgång till erforderligt förbrukningsmaterial enligt nedan:

- Toalettpapper
- Standardglödlampor (ej speciallampor tillhörande t ex adventsljusstakar)
- Rengöringsmedel
- Hak- och tvättlappar
- Städmaterial inkl. tvättmedel
- Inkontinensmaterial

5.6. Bostad i särskilt boende för personer med demenssjukdom

- Bostad i enkelrum med tillgång till toalett och dusch eller lägenhet med den standard som bestäms av socialnämnden samt tillgång till gemensamma utrymmen.
- Personligt hyreskontrakt mellan hyresgäst och fastighetsägare alternativt socialförvaltningen.
- Tillgång till mat i gemensamt utrymme eller i bostaden om så önskas.
- Det ska finnas möjlighet att installera hjälpmedel såsom trygghetslarm, dörrlarm och andra IT-lösningar i bostaden.
- Personal ska ha kunskap om demenssjukdomar och bemötande av personer med demenssjukdom.



5.7. Korttidsplats, växelvård

- Tidsbegränsad plats i möblerat rum med tillgång till hygienutrymmen och gemensamma utrymmen, alternativt lägenhet vars standard bestäms av socialnämnden.
- Utöver vad som framgår under ”Förbrukningsmaterial särskilt boende” har brukaren tillgång till sänglinne och handdukar.
- Det ska finnas möjlighet att installera trygghetslarm och dörrlarm i biståndsbedömd plats.
- Det ska finnas tillgång till mat i gemensamt utrymme eller i bostaden om så önskas.

6. Definitioner och avgränsningar

Kvalitetsbestämmelserna gäller för såväl kommunens egen regi som för privata utförare. Utöver kvalitetsbestämmelser för utförare av insatser inom ordinärt boende, särskilt boende och korttidsboende finns det andra kvalitetsbestämmelser som utföraren ska följa, exempelvis gällandes hälso- och sjukvårdsinsatser och kost. Se specifika dokument.