



Tjänste- och servicekvalitet inom äldreomsorgen

Avsnitt: Särskilt boende

Fastsällt av socialnämnden 2012-02-29
Gäller från och med 2012-04-01

KVALITETSKRAV FÖR UTFÖRARE AV INSATSER ENLIGT SOCIALTJÄNSTLAGEN - SÄRSKILT BOENDE

Lagstiftning som grund.....	2
Socialnämndens kvalitetskrav för insatser till äldre och funktionshindrade	2
ALLMÄNNA KVALITETSKRAV	2
1. Kvalitetskrav TILLGÄNGLIGHET	3
2. Kvalitetskrav VERKSTÄLLIGHET	3
3. Kvalitetskrav LEDSAGNING.....	4
4. Kvalitetskrav insatser enligt INDIVIDUELL BESTÄLLNING.....	4
5. Kvalitetskrav DOKUMENTATION	4
6. Kvalitetskrav PERSONALBEMANNING:.....	5
7. Kvalitetskrav PERSONALENS KOMPETENS:.....	6
8. Kvalitetskrav PERSONALKONTINUITET	6
9. Kvalitetskrav INFORMATION/INFORMATIONsutbyte.....	7
10. Kvalitetskrav FÖRBRUKNINGSMATERIAL.....	7
KVALITETSBESTÄMMELSER <u>UTÖVER</u> GRUNDKVALITETEN FÖR VISSA TJÄNSTER	
Kvalitetskrav TRYGGHETSLARM i särskilt boende, äldreomsorg.....	8
Tilläggskrav BOSTAD I SÄRSKILT BOENDE, ÄLDREOMSORG..... Fel! Bokmärket är inte definierat.	
Tilläggskrav bostad i särskilt boende, äldreomsorg, GRUPPBOSTAD FÖR DEMENTA	8
Tilläggskrav KORTTIDSPLATS, VÄXELVÅRD och AKUTPLATS	9

Kvalitetskrav för utförare av insatser enligt Socialtjänstlagen

- SÄRSKILT BOENDE

Lagstiftning som grund

Socialtjänstlagen föreskriver att socialtjänsten ska främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Verksamheten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas egna resurser. Verksamheten ska också bygga på respekt för människornas **självbestämmande och integritet**.

Insatserna inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet samt utformas och genomföras tillsammans med den enskilde och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och andra föreningar.

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd för sin försörjning och för sin livsföring i övrigt. Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en **skälig levnadsnivå**. Biståndet ska utformas så att det stärker den enskildes resurser att leva ett **självständigt liv**.

Socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett **värdigt liv** och känna **välbefinnande** (värdegrund). Den äldre personen ska, så långt möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp och annan lättåtkomlig service ska ges.

En nationell värdegrund inom äldreomsorgen infördes i Socialtjänstlagen 2011-01-01. Socialnämnden kan komma att införa en lokal värdighetsgaranti inom äldreomsorgen baserad på den nationella värdegrunden, vilket kan innebära att kvalitetsbestämmelserna enligt detta dokument ändras.

Socialnämndens kvalitetskrav för insatser till äldre och funktionshindrade

Biståndshandläggare utreder rätten och omfattningen av bistånd samt fattar rambeslut om insatser enligt Socialtjänstlagen. Utföraren svarar för att tillräcklig kvalitet upprätthålls vid tillhandahållande av insatser.

ALLMÄNNA KVALITETSKRAV

Omvårdnad och service enligt Socialtjänstlagen syftar till att brukaren ska återfå förmågan att själv klara sin livsföring eller, när detta inte är möjligt, få kompenserat bortfallet av en eller flera funktionsförmågor så att skälig levnadsnivå kan uppnås.

Enligt Socialnämnden ska alla som arbetar inom äldre- och handikappomsorgen i Falkenbergs kommun utföra sina arbetsuppgifter

Avsnitt: Utförare av insatser enligt Socialtjänstlagen**- Särskilt boende**

- med respekt för brukarens privatliv och kroppsliga integritet
- så att brukaren uppmuntras till självbestämmande och till att ta egna initiativ
- så att brukaren och/eller dennes företrädare är informerad om och delaktig i de individanpassade insatserna.
- med insatser av god kvalitet och ett gott bemötande
- med målsättning att brukaren upplever trygghet och meningsfullhet med insatserna
- så att brukarens funktionsförmåga bibehålls, tränas och utvecklas utifrån den enskildes förmåga

Detta innebär bl a att följande krav för grundkvalitet ska uppfyllas av utföraren:

1. Kvalitetskrav TILLGÄNGLIGHET

Handläggare vid biståndsenheten och företrädare för utföraren ska kunna nå varandra under kontorstid (helgfria måndagar – torsdagar 8.30-17, fredagar 8.30-16.00) via telefon eller elektroniskt medium.

Kravuppfyllelse TILLGÄNGLIGHET:

Socialnämnden kräver

- ✓ att biståndsenhetens handläggare och företrädare för utföraren alltid kan nå varandra under kontorstid.

2. Kvalitetskrav VERKSTÄLLIGHET

När utföraren erhållit beställning, skriftligt eller via elektroniskt medium, ska insatserna påbörjas enligt nedanstående prioritetsordning.

Prioritetsnivå	Ärendetyp	Verkställighet
Prioritetsnivå 1	Akuta ärenden	4 timmar
Prioritetsnivå 2	Normalfall	72 timmar

Prioritetsnivå fastställs av biståndshandläggare.

Insatserna till brukaren ska vara individanpassade och bygga på en aktuell funktionsbedömning. Insatserna ska kontinuerligt anpassas till förändrade vårdbehov.

Kravuppfyllelse VERKSTÄLLIGHET:

Socialnämnden kräver

- ✓ att att beställningen ska ha planerats och påbörjats enligt fastställd prioritetsordning..

3. Kvalitetskrav LEDSAGNING

Utförare ansvarar för att brukare erhåller ledsagning i erforderlig omfattning då anhörig saknas eller har förhinder, till exempel besök på vårdenheter mm.

Kravuppfyllelse LEDSAGNING:

Socialnämnden kräver

- ✓ att utföraren uppfyller ovanstående krav

4. Kvalitetskrav insatser enligt INDIVIDUELL BESTÄLLNING

Samtliga insatser som överenskommit med brukare/brukarföreträdare i genomförandeplanen ska utföras. Anhöriga/närstående ska ges möjlighet att vara delaktiga i vårdarbetet kring brukaren

I samband med att biståndsenhetens handläggare utreder brukares behov av bistånd görs även en bedömning av brukarens funktionsförmåga som överlämnas till utföraren.

Kravuppfyllelse INDIVIDUELL BESTÄLLNING

Socialnämnden kräver

- ✓ att de brukare som erhåller insatser hos utföraren får de insatser som överenskommit i genomförandeplanen.
- ✓ att utgångspunkten i genomförandeplanen är att brukarens egen funktionsförmåga bibehålls.

5. Kvalitetskrav DOKUMENTATION

Verkställighet av biståndsenhetens beställning ska utformas i samråd mellan utföraren och den enskilde brukaren, eller då så inte kan ske, efter medgivande från brukaren, med dennes företrädare. Överenskommelsen dokumenteras inom 14 dagar i en genomförandeplan av brukarens socialt omsorgsansvarig tillsammans med brukaren/och eller dennes företrädare. Insatserna dokumenteras dock fr o m första dagen i daganteckningarna. När genomförandeplanen har upprättats dokumenteras det i daganteckningarna. Daganteckningar ska sedan föras om den enskilde brukaren. De ska vara kortfattade och tydliga anteckningar om t.ex. kontakter, besök, avvikelser från genomförandeplanen, ändringar eller viktiga händelser.

Kravuppfyllelse DOKUMENTATION:

Socialnämnden kräver

- ✓ att det innan insatserna påbörjas, dock senast 14 dagar efter påbörjandet, finns en genomförandeplan som tagits fram av socialt omsorgsansvarig person och/eller arbetsledare/enhetschef hos utföraren tillsammans med brukaren och/eller dennes företrädare, med

Avsnitt: Utförare av insatser enligt Socialtjänstlagen**- Särskilt boende**

- brukarens personuppgifter.
 - datum då planen upprättats.
 - uppgift om vilken beställning genomförandeplanen avser.
 - namnet på brukarens socialt omsorgsansvarige.
 - beskrivning av vilka behov i beställningen brukaren klarar att utföra själv
 - beskrivning av vilka insatser i beställningen brukaren behöver hjälp med och hur dessa insatser ska utföras.
 - beskrivning av vilka eventuella insatser i beställningen som ska utföras av anhörig eller annan företrädare för brukaren.
 - uppgift om att planen är en överenskommelse mellan brukare och personal om hur insatserna ska utföras. Om överenskommelse ej kunnat träffas ska de insatser som berörs samt orsaken till varför överenskommelse ej har kunnat göras anges. Biståndsenheten skall underrättas om parterna inte är överens.
 - uppgift om vilka som varit närvarande vid upprättandet.
 - om möjlig underskrift av brukaren eller dennes företrädare.
 - underskrift av socialt omsorgsansvarig och arbetsledare/enhetschef.
- ✓ att verkställandet av genomförandeplanen ska kunna följas i daganteckningarna, där positiva och negativa avvikelser i förhållande till genomförandeplanen dokumenteras.
 - ✓ att insatserna dokumenteras i daganteckningarna till dess en genomförandeplan har upprättats.
 - ✓ att dokumentationen följer kommunens riktlinjer.

6. Kvalitetskrav PERSONALBEMANNING:

Utföraren ska tillse att det finns personal i den omfattning att beställningar kan utföras och aktuella genomförandeplaner kan följas.

Kravuppfyllelse PERSONALBEMANNING:

Socialnämnden kräver

- ✓ att det på ett särskilt boende dagtid (07:00 – 21:00), ska finnas minst 2 personal totalt, samt för boenden med fler än 30 brukare minst 1 personal därutöver per varje påbörjad grupp av 15 brukare.
- ✓ Att det på ett särskilt boende nattetid (21:00 – 07:00), med undantag för måltidsuppehåll, ska finnas minst 2 personal totalt, samt för boenden med fler än 60 brukare minst 1 personal därutöver per varje påbörjad grupp av 30 brukare.
- ✓ Att, om personalbemanningen i de två ovan angivna punkterna är otillräcklig för att planerade åtgärder enligt brukarnas genomförandeplaner ska kunna utföras, ska det finnas ytterligare personal.
- ✓ Att det ska finnas personal för att utöva tillsyn över brukarna så att det går att iaktta akuta behov och avhjälpa dem.
- ✓ att personalresurserna i ett arbetslag står i rimligt förhållande till gällande genomförandeplaner. Förhållandet beräknas enligt en modell som beställaren använder vid utvärdering av verksamhet i egen regi (se bil. B.11).

Avsnitt: Utförare av insatser enligt Socialtjänstlagen**- Särskilt boende**

- ✓ att IT-lösningar eller andra tekniska lösningar får efter beställarens godkännande användas för att underlätta för personal. Beställaren godkänner lösningar som står i överensstämmelse med gällande lagstiftning och god etik i vården. Brukarnas säkerhet ska vara tryggad.

7. Kvalitetskrav PERSONALENS KOMPETENS:

Utföraren ska se till att personalen har den utbildning som erfordras för att utföra insatser inom den verksamhet som utföraren ansvarar för och att företrädare för utföraren kan kommunicera med brukarna.

Kravuppfyllelse PERSONALENS KOMPETENS:

Socialnämnden kräver

- ✓ att utföraren eftersträvar att tillsvidareanställd personal har följande utbildning för respektive befattning:
- undersköterska: gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller motsvarande vuxenutbildning
- ✓ att minst 75 % av utförarens personal med månadsanställning överstigande 3 månader har adekvat omvårdnadsutbildning på gymnasienivå.
- ✓ Att det i varje arbetslag/nattbemanning finns minst en undersköterska i tjänst enligt schema.
- ✓ att utföraren ser till att personalen har och underhåller (fortbildning och vidareutbildning) den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter.
- ✓ att brukare som erhåller insatser från utföraren kan kommunicera med personalen i den omfattning så att insatserna kan utföras eller, då så ej kan ske, att tolk/teknik finns tillgänglig.
- ✓ att utföraren tillhandahåller lämplig personal till vilken legitimerad personal hos utförarenheten eller annan utförarenhet kan delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Om utföraren på arbetsmarknadsläget inte kan anställa personal enligt ovan angivna krav ska samråd ske med beställaren.

8. Kvalitetskrav PERSONALKONTINUITET

Antalet personer som deltar i insatserna till den enskilde brukaren ska minimeras så långt möjligt.

Kravuppfyllelse PERSONALKONTINUITET:

Socialnämnden kräver

- ✓ att så långt möjligt eftersträva att antalet personer som utför insatserna åt brukaren minimeras.

9. Kvalitetskrav INFORMATION/INFORMATIONsutBYTE

Den enskilde brukaren och/eller dennes företrädare ska erhålla information om, samt ha möjlighet att lämna synpunkter på utförarens verksamhet och eventuella större planerade förändringar.

9.1 Då brukare för första gången ska få insatser från utföraren:

Brukaren och/eller dennes företrädare ska erhålla skriftlig och muntlig information, t ex om

- utförarens målsättning och verksamhetsinnehåll
- anhörigas, närståendes eller annan brukarföreträdares möjligheter att medverka i verksamheten
- möjligheten att lämna synpunkter

Kravuppfyllelse 9.1:

Socialnämnden kräver

- ✓ att det finns en checklista som stöd för den personal som ska ge informationen samt att det finns skriftligt material som lämnas till brukaren och/eller dennes företrädare.
- ✓ att brukare och/eller deras företrädare erhåller information om utförarenheten och dess verksamhet.
- ✓ att brukarföreträdare erhåller information om sina möjligheter att delta i verksamheten.
- ✓ att brukare och/eller deras företrädare får möjlighet att informera om sina matvanor.
- ✓ att ankomstsamtal hålls samt erbjudande att lämna en levnadsberättelse.

9.2 Regelbundet informationsutbyte mellan utföraren och brukare och/eller dennes företrädare även efter första tillfället då insatser ges

Brukarna och/eller deras företrädare ska även fortsättningsvis ha möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamheten. De ska därför löpande erbjudas tydlig information om verksamheten och ges möjlighet att vara delaktiga i planering, genomförande och uppföljning.

Kravuppfyllelse 9.2. :

Socialnämnden kräver

- ✓ att brukare och/eller deras företrädare även fortsättningsvis erhåller information om utförarenheten och dess verksamhet.
- ✓ ”Boråd/brukarråd” där företrädare för utföraren och brukaren och/eller brukarföreträdare kan samverka i verksamhetsfrågor, kan inrättas där det bedöms lämpligt.

9.3 Informationsutbyte mellan ansvarig företrädare för utföraren och brukare och/eller dennes företrädare föranlett av planerade större förändringar inom utförarens verksamhet.

Kravuppfyllelse 9.3. :

Socialnämnden kräver

- ✓ att brukare och/eller deras företrädare erhåller information inför planerade större förändringar

10. Kvalitetskrav FÖRBRUKNINGSMATERIAL

- ✓ Brukaren har tillgång till erforderligt förbrukningsmaterial enligt nedan:
- Toalettpapper
 - Standardglödlampor (ej speciallampor tillhörande t ex adventsljusstakar)
 - Rengöringsmedel
 - Hak- och tvättlappar
 - Städmateriel inkl. tvättmedel
 - Inkontinensmaterial

Kravuppfyllelse FÖRBRUKNINGSMATERIAL:

Socialnämnden kräver

- ✓ att utföraren tillhandahåller brukaren ovanstående förbrukningsmaterial

KVALITETSBESTÄMMELSER, UTÖVER GRUNDKVALITETEN FÖR VISSA TJÄNSTER

Kvalitetskrav TRYGGHETSLARM i särskilt boende, äldreomsorg:

- Trygghetslarm ska kunna besvaras hela dygnet
- Mellan kl 07.00 – 21.00 ska larm besvaras inom högst 2 minuter
- Mellan kl 21.00 – 07.00 ska larm besvaras inom högst 5 minuter
- Personal som besvarar larm och inte själv har möjlighet att vidta ev erforderliga insatser ska vid behov inom högst 5 minuter kunna nå personal som därefter så snart som möjligt vidtar ev erforderliga insatser.
- Erforderliga insatser ska utföras snarast.
- Då larmet gäller akuta/livshotande tillstånd ska erforderliga insatser vidtas omedelbart.

Kravuppfyllelse trygghetslarm i särskilt boende, äldreomsorg:

Socialnämnden kräver:

- ✓ att trygghetslarm ska besvaras dygnet runt.
- ✓ att tidsangivelserna enligt ovan ska följas
- ✓ att erforderliga insatser ska utföras snarast.

Tilläggskrav BOSTAD I SÄRSKILT BOENDE, ÄLDREOMSORG:

- Bostad i enkelrum, flerbäddsrum 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 flerbäddsrum
- Möjlighet att installera trygghetslarm, dörlarm och andra IT-lösningar i bostaden
- Tillgång till mat i gemensamt utrymme eller i bostaden om så erfordras

Kravuppfyllelse BOSTAD I SÄRSKILT BOENDE, ÄLDREOMSORG:

Socialnämnden kräver

**Avsnitt: Utförare av insatser enligt Socialtjänstlagen
- Särskilt boende**

- ✓ att utföraren uppfyller ovanstående punkter

Tilläggskrav bostad i särskilt boende, äldreomsorg, GRUPPBOSTAD 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.
- Installation av trygghetslarm, dörrlarm och andra IT-lösningar ska vara möjlig
- Personal ska ha kunskap om demenssjukdomar och bemötande av dementa.

Kravuppfyllelse bostad i särskilt boende, äldreomsorg, GRUPPBOSTAD FÖR DEMENTA:

Socialnämnden kräver

- ✓ att utföraren uppfyller ovanstående punkter

Tilläggskrav KORTTIDSPLATS, VÄXELVÅRD och AKUTPLATS:

- Visstidsplats i möblerat rum med tillgång till hygienutrymmen och gemensamma utrymmen, alternativt lägenhet vars standard bestäms av Socialnämnden.
- Utöver vad som framgår under punkt 9 "Kvalitetskrav förbrukningsmaterial" har brukaren tillgång till sänglinne och handdukar.
- Möjlighet att installera trygghetslarm och dörrlarm i biståndsbedöm plats
- Tillgång till mat i gemensamt utrymme eller i bostaden om så erfordras

Kravuppfyllelse KORTTIDSPLATS, VÄXELVÅRD och AKUTPLATS:

Socialnämnden kräver

- ✓ att utföraren uppfyller ovanstående punkter.