



Kvalitetsbestämmelser för utförare av hälso- och sjukvård

- För verksamheter med legitimerad personal samt vård- och omsorgspersonal som utför hälso- och sjukvård

Diarienummer 2019/339	Fastställt av Socialnämnden	Datum för fastställande 2020-01-21
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. Grundkvalitet	4
4. Systematiskt kvalitetsarbete	4
5. Avvikelser, lex Maria och lex Sarah	5
6. Synpunkter och klagomål	5
7. Sekretess, tystnadsplikt och tillgång till patientuppgifter	5
8. Samverkan och informationsöverföring	6
9. Delaktighet	7
10. Yrkesansvar	7
11. Kompetens	8
12. Hygien	9
13. Kost och nutrition	9
14. Kvalitetsregister	9
15. Personalkontinuitet	9
16. Dokumentation, förvaring och gallring	10
17. Läkemedelshantering	10
18. Tillgänglighet	10
19. Verkställighet	11
20. Delegering	12
21. Egenvård	12
22. Hjälpmedel och andra Medicintekniska produkter	12
23. Definitioner och avgränsningar	12
24. Ansvar	13



1. Syfte

Syftet med kvalitetsbestämmelserna är att tydliggöra vilka kvalitetskrav som socialnämnden har på utförare av hälso- och sjukvårdsinsatser. Kvalitetsbestämmelserna är ett komplement till gällande förordningar, riktlinjer och anvisningar samt de avtal som tecknas mellan kommun och privata utförare. Den enskildes individuella omständigheter och livssituation ska alltid tas i beaktande.

Kvalitetsbestämmelserna i detta dokument avser all legitimerad personal som arbetar på uppdrag av socialnämnden samt den vård- och omsorgspersonal som utför hälso- och sjukvård. Kvalitetsbestämmelserna gäller för såväl egen regi som för privata utförare enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL).

Om inget annat anges i dokumentet gäller kvalitetsbestämmelserna oavsett yrkesgrupp (legitimerad personal eller vård- och omsorgspersonal). Utöver de kvalitetsbestämmelser som gäller för samtliga kan det även finnas specifika bestämmelser utifrån yrkesgrupp. Dessa krav framgår då i underrubriker, exempelvis ”legitimerad personal” eller ”vård- och omsorgspersonal”.

2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) reglerar insatser som ges till enskilda för att förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador. Dessa insatser ska ges i samverkan med övrig lagstiftning. Det finns många lagar, förordningar och föreskrifter som beskriver vad som åligger den som verkar inom hälso- och sjukvården, inklusive utförande av delegerade insatser.

Målet för hälso- och sjukvården är **god hälsa och en vård på lika villkor** för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet.

Socialnämnden ansvarar enligt lagstiftningen för hälso- och sjukvård (förutom läkare) i

- särskilda boendeformer i äldreomsorg enligt SoL
- bostäder med särskild service enligt SoL och LSS
- behovsbedömd dagverksamhet/daglig verksamhet enligt SoL och LSS

Dessutom ansvarar Socialnämnden för hälso- och sjukvård av sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast i

- hemsjukvård i ordinärt boende enligt tjänsteköpsavtal med Region Halland.

Förutom riksdagens författningar finns även överenskommelser med Region Halland och övriga kommuner att följa.



Tillämpning av lagstiftning och andra styrdokument för Falkenbergs kommun förtydligas till viss del i HSL-handboken på kommunens hemsida. Dessa gäller för hälso- och sjukvårdsverksamheter men även för verksamheter där vård- och omsorgspersonal utför hälso- och sjukvårdsinsatser.

3. Grundkvalitet

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

- Med lyhördhet och respekt gentemot patienten
- Med strävan efter att uppmuntra patientens självbestämmande och initiativförmåga
- Så att patienten upplever trygghet med sina insatser
- Med beaktande av individens olikheter och livsåskådning
- Med tillvaratagande av patientens egna resurser för att bevara och återvinna optimal hälsa
- Med strävan att patienten ska kunna utveckla och bibehålla sina sociala kontakter i samhället
- Utifrån ett habiliterande och rehabiliterande synsätt så att patientens funktionsförmåga bibehålls, tränas och utvecklas
- Så att behov av vård tillgodoses utifrån lag, nationella riktlinjer, beprövad vetenskap och erfarenhet för att förebygga/lindra eventuella konsekvenser p.g.a. försämringar av funktionsförmågan och/eller skador (undernäring, fallskador, sår m.m.) hos berörda patienter.

4. 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 patienten.
- 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 inkomma med begärda uppgifter om MAS/MAR så kräver samt till den årliga patientsäkerhetsberättelsen.
- Utförarens resultat från egenkontroller, brukarundersökning och medarbetarundersökning ska kunna redovisas för socialförvaltningen.
- Utföraren ska arbeta med utvecklingsarbete, kvalitetsregister och nationella utvecklingssatsningar som kommunen initierar.
- Utföraren ska följa kommunens anvisningar, riktlinjer, kvalitetsbestämmelser och styrdokument gällande HSL samt de ändringar som kommunen gör.

5. Avvikelse, lex Maria och lex Sarah

Utföraren ska följa styrdokument för avvikelser, lex Maria och lex Sarah i HSL-handboken på kommunens hemsida.

6. Synpunkter och klagomål

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

- Utföraren ska följa Falkenbergs kommuns riktlinjer och rutiner för klagomåls- och synpunktshantering. Patienten 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 vid begäran i samband med patientsäkerhetsberättelsen upprättande.

7. Sekretess, tystnadsplikt och tillgång till patientuppgifter

- Det ska finnas dokumenterade rutiner för hantering av sekretess och tystnadsplikt.



- Utförarens personal ska ha kännedom om att den som arbetar hos en vårdgivare får ta del av dokumenterade uppgifter om en patient, endast om han eller hon deltar i vården av patienten eller av annat skäl behöver uppgifterna för sitt arbete inom hälso- och sjukvården.
- Utföraren ska genomföra loggkontroller enligt gällande anvisning i HSL-handboken på kommunens hemsida för att kontrollera att endast behörig personal har hanterat patientuppgifter.
- Utföraren ska följa gällande sekretesslagstiftning för informationsöverföring.

8. Samverkan och informationsöverföring

Samtliga

- Utföraren ska följa styrdokument för samverkan i HSL-handboken på kommunens hemsida.
- Lokala rutiner ska finnas för samverkan mellan legitimerad personal och vård- och omsorgspersonal.
- Utföraren ska använda de verksamhetssystem och rutiner för informationsöverföring som är antagna i regionen och kommunen.
- Utföraren ska samverka med patientansvarig läkare inom öppenvård eller inom Region Hallands slutenvård om så situationen kräver. Utförarens samverkan ska dokumenteras.
- Utföraren ansvarar för att känd smitta eller andra risker delges till berörda vårdaktörer och finns dokumenterat.
- Utföraren ska samverka med patienten eller dennes företrädare, kommunens andra samarbetspartners och intresseorganisationer.
- Kontakt med anhöriga är sjuksköterskans ansvar men kan på uppmaning av sjuksköterska ske av omsorgspersonal.

Legitimerad personal Hälso- och sjukvård

- Gällande hälso- och sjukvårdsinsatser för patienter inskrivna i kommunal hemsjukvård ansvarar legitimerad personal för kontakten med andra vårdgivare.
- Legitimerad personal är skyldig att ge information till berörd vård- och omsorgspersonal om gällande vård och behandling samt vid förändring av denna.



Vård- och omsorgspersonal

- Utföraren ska möjliggöra att tid för överrapportering finns för vård- och omsorgspersonal.
- Dokumentation av informationsöverföring ska ske enligt riktlinje för dokumentation i HSL-handboken på kommunens hemsida.
- Privata utförare ska ha en rutin för att inhämta och dokumentera samtycke från patienten gällande informationsöverföringen mellan olika aktörer.
- Om utföraren får kännedom om patientens byte av vårdcentral ska legitimerad personal informeras.

9. Delaktighet

- Patienten ska vara delaktig i besluten gällande de insatser som utförs och ges möjlighet till att ta beslut som rör vård- och behandling efter förmåga.
- Legitimerad personal är skyldig att ge information till patient gällande vård och behandling samt vid förändring av denna.

10. Yrkesansvar

Samtliga

- Legitimerad personal och vård- och omsorgspersonal är skyldiga att rapportera vårdskador och risk för vårdskador till vårdgivaren, se ”Anvisning för avvikelser, lex Sarah och lex Maria” i HSL-handboken.
- Legitimerad personal och vård- och omsorgspersonal är skyldiga att ge en god och säker vård.

Legitimerad personal

- Legitimerad sjuksköterska, fysioterapeut och arbetsterapeut gör bedömningar och fattar beslut om hälso- och sjukvårdsinsatser enligt sitt yrkesansvar.
- Yrkesansvaret innebär bl.a. att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls och att ge en sakkunnig och omsorgsfull vård.
- Legitimerad personal ska utföra sina arbetsuppgifter med riskbedömning, planering och uppföljning av vården utifrån patientens behov.



- Legitimerad personal ska utföra sina arbetsuppgifter med kunskap om såväl lagstiftning som forskning inom området.
- Legitimerad personal utreder och bedömer behov samt beslutar om hälso- och sjukvårdsinsatser. Legitimerad personal underrättar utföraren i varje enskilt fall om aktuella insatser genom en beställning i aktuellt verksamhetssystem.

Vård- och omsorgspersonal

- Vård- och omsorgspersonal utför de hälso- och sjukvårdsuppgifter som åläggs dem, såväl delegerade som odelegerade.
- Vård- och omsorgspersonal ansvarar för att när patientens tillstånd så kräver kontakta legitimerad personal.
- Utföraren ansvarar för att det finns personal tillgänglig för delegering.
- Vid nyanställning av vård- och omsorgspersonal ska utföraren särskilt informera om omsorgens skyldigheter att kontakta sjukvården när patientens tillstånd så kräver samt ansvar och skyldigheter vid verkställande av ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

11.Kompetens

Samtliga

- Vården och omsorgen ska bedrivas med ett rehabiliterande/habiliterande förhållningssätt och ett personcentrerat synsätt.
- Utföraren ska ha dokumenterade rutiner gällande introduktion av nyanställda och semestervikarier.
- Utföraren ska se till att personalen får den kompetensutveckling/vidareutbildning som krävs för att upprätthålla kompetensen i enlighet med vad förordningar, riktlinjer, anvisningar och rutiner kräver samt för att kunna bemöta patientens behov med bästa lämpliga kunskap.
- Utföraren ska upprätta en individuell kompetensutvecklingsplan för medarbetarna.
- Utföraren ska på begäran överlämna en förteckning över genomförda kompetensutvecklingsinsatser för medarbetare.



- MAS/MAR har rätt att kräva en kompetensutveckling av personal om det är påkallat med hänsyn till den medicinska säkerheten.
- Socialförvaltningen kan kräva utbildning av personal i samband med kommunövergripande kompetensutveckling.

Legitimerad personal

- Utföraren ansvarar för att kontrollera att den anställda har en giltig svensk legitimation utfärdad av Socialstyrelsen.
- Vid anställning ska legitimerad personal ha den kompetens och erfarenhet som tjänsten kräver. Eller i det snaraste ges möjlighet att skaffa den kompetens som krävs.
- Utföraren ansvarar för att personal medverkar vid handledning av studenter enligt avtal mellan kommunen och berörda utbildningsanordnare

Vård- och omsorgspersonal

- Omsorgspersonal ska ha den utbildning och erfarenhet som är nödvändig för en hälso- och sjukvårdsnära omsorg av god kvalitet.
- Nationella, regionala och lokala riktlinjer, vårdprogram och handlingsplaner kan påbjuda krav på kompetensförstärkning av omsorgspersonal.

12. Hygien

Utföraren ska följa de vårdhygieniska rutiner som finns i HSL-handboken.

13. Kost och nutrition

Utföraren ska följa de styrdokument kring kost och nutrition som finns i HSL-handboken.

14. Kvalitetsregister

Utföraren ska medverka i och använda de kvalitetsregister som socialförvaltningen fattat beslut om.

15. Personalkontinuitet

Samtliga

Antalet personer som utför hälso- och sjukvårdsinsatser hos den enskilde patienten ska minimeras så långt som möjligt.



Legitimerad personal

- Varje patient som är inskriven i hemsjukvård ska ha patientansvarig legitimerad personal som ansvarar för den vård och behandling som ges.

16. Dokumentation, förvaring och gallring

- Utföraren ska följa lagar samt kommunens styrdokument gällande hälso- och sjukvårdsdokumentation som finns i HSL-handboken på kommunens hemsida.
- Utföraren är skyldig att dokumentera i de journalsystem som kommunen anvisar samt arbeta med de digitala system som kommunen initierar.
- Eventuell dokumentation som inte journalförs i de digitala verksamhetssystemen ska förvaras inlåst i brand och stöldsäkra dokumentskåp med särskild rutin för åtkomst till dokumentationen.
- Viss dokumentation kan finnas i Hemdok hos patienten, se ”Anvisning för Hemdok” i HSL-handboken på kommunens hemsida. Denna dokumentation hanteras enligt anvisningen för Hemdok.
- Gallring och arkivering av dokumentation ska ske enligt kommunens dokumentshanteringsplan och övriga styrdokument.
- Hälso- och sjukvårdsinsatser, observationer, ordinationer/instruktioner, information som mottas samt sådana insatser som utförs av vård- och omsorgspersonal ska dokumenteras i avsedda system.

17. Läkemedelshantering

- Utföraren ska följa styrdokument för läkemedelshantering i HSL-handboken på kommunens hemsida.

18. Tillgänglighet

Samtliga

- Det ska finnas tillräckligt med legitimerad personal samt vård- och omsorgspersonal för att tillgodose en patientsäker vård och omsorg.
- När regionen har säkerställt att patienten är hemgångsklar ska utföraren tillgodose den enskildes behov så att denne kan återvända hem efter sjukhusvistelse innan betalningsansvar inträder.



Sjuksköterska

- Om sjuksköterska har kännedom om att det finns mycket svårt sjuka patienter inom sitt ansvarsområde ska tillgängligheten per telefon anpassas till detta.
- Sjuksköterska ska kunna nås via telefon dygnet runt inom 30 minuter.
- Sjuksköterskan ska ha god planering och framförhållning för löpande insatser.
- Vid akuta insatser ska sjuksköterskan göra en individuell bedömning, prioritera insats och vidta åtgärd snarast.

Arbetsterapeut/Fysioterapeut

- Det ska finnas någon arbetsterapeut och fysioterapeut nåbar 8-12 och 13-16 hos utföraren.
- Återkoppling sker utifrån ärendets art senast nästkommande vardagen efter.
- Vid planerade ledigheter ska minst 50 % av personalen inom respektive profession enligt planeringen vara i tjänst hos utföraren.

Vård och omsorgspersonal

- Utföraren för vård- och omsorg ansvarar för att det finns tillgänglig vård- och omsorgspersonal för att utföra delegerade arbetsuppgifter.
- Legitimerad personal ska vid ej akuta ärenden kunna komma i kontakt med utföraren samma dag.
- Legitimerad personal ska i akuta fall omedelbart kunna nå omsorgspersonal eller företrädare för utföraren på telefon.
- Omsorgspersonal ska stanna hos patient på uppmaning av sjuksköterska om situationen så kräver tills legitimerad personal eller ambulans är på plats.

19. Verkställighet

Samtliga

- Utföraren ska leda och fördela arbetet på ett sådant sätt att hälso- och sjukvårdsinsatserna kan utföras patientsäkert.

Legitimerad personal

- Legitimerad personal kan instruera omsorgspersonal om hur omsorg ska utföras då patients tillstånd fordrar det.



- Utifrån läkares ordination ska legitimerad verkställa ordination inom 24 h, om inget annat anges av läkare.
- Prioriteringsordning i HSL-handboken ska följas.

Vård och omsorgspersonal

- När utföraren mottagit hälso- och sjukvårdsbeställning ska insatserna verkställas enligt bedömning av legitimerad:
 - omedelbart vid akuta insatser
 - mindre akuta, 4 timmar
 - inom 24 timmar, om inget annat anges av legitimerad.
- Alla hälso- och sjukvårdsinsatser utförda av delegerad omsorgspersonal samt ordinerade insatser ska utföras enligt delegeringsbeslut och instruktion.

20. Delegering

Utföraren ska följa styrdokument för delegering i HSL-handboken på kommunens hemsida.

21. Egenvård

Utföraren ska följa styrdokument för egenvård i HSL-handboken på kommunens hemsida.

22. Hjälpmedel och andra Medicintekniska produkter

Utförare ska följa styrdokument för hjälpmedel och andra medicintekniska produkter i HSL-handboken på kommunens hemsida.

23. Definitioner och avgränsningar

Utföraren – Den som bedriver och utför hälso- och sjukvårdsinsatser på uppdrag av Socialförvaltningen, det vill säga både egenregi och entreprenörer samt utförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Legitimerad personal eller vård- och omsorgspersonal som utför delegerade och o delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Vård och omsorgspersonal – personal som anställts för utförande av socialtjänst men som också utför hälso- och sjukvård på uppdrag av legitimerad personal.

Legitimerad personal i kommunen – sjuksköterska, fysioterapeut (sjukgymnast) och arbetsterapeut.



Patient – person som erhåller eller är registrerad för att erhålla hälso- och sjukvård t ex kommunal hälso- och sjukvård.

Hälso- och sjukvård - åtgärder för att förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador.

Hälso- och sjukvårdspersonal är den som

- har legitimation
- biträder legitimerad personal i delegerad eller odelegerad hälso- och sjukvårdsuppgift.

Lagligt ansvar för hälso- och sjukvård i Falkenbergs kommun

Socialnämnden i Falkenbergs kommun ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser för personer

- i särskilda boendeformer (enl 5 kap 5 § SoL)
- bostäder med särskild service (enl 5 kap 7 § SoL och § 9 LSS)
- behovsbedömd dagverksamhet/daglig verksamhet enligt SoL och LSS
- hemsjukvård i ordinärt boende enligt avtal med Region Halland

Det gäller inte sådan vård som ges av läkare.

24. Ansvar

Utföraren ansvarar för att kraven som anges i kvalitetsbestämmelserna är kända i verksamheterna.