

Kvalitetskrav Funktionsstöd

Typ av styrdokument: Program
Beslutande instans: Vård- och omsorgsnämnden
Datum för beslut: 2022-12-
Diarienummer: XX

Gäller för: Vård- och omsorgsförvaltningen
Giltighetstid: Ett år
Revideras senast: 2023-12-31
Dokumentansvarig: SAS, MAS och MAR

Innehåll

Inledning.....	5
Uppföljning/mätning	6
Referenser	6
1. Värdegrund.....	7
1.1. Värdegrund.....	7
2. Självbestämmande och integritet	8
2.1. Självbestämmande och integritet	8
2.2. Genomförandeplan	9
2.3. Brukarundersökningar.....	10
3. Helhetssyn, samordning och kontinuitet	11
3.1. Samverkan kring den enskilde	11
3.2. Samverkan med andra utförare.....	12
3.3. Personkontinuitet	12
3.4. Stödperson i verksamheten	12
3.5. Anhöriga	12
3.6. Rättslig företrädare	13
4. Trygghet och säkerhet.....	14
4.1. Lagstiftning, riktlinjer och rutiner.....	14
4.2. Sekretess.....	14
4.3. Barnperspektiv	14
4.4. Social dokumentation.....	15
4.5. Hälso- och sjukvårdsdokumentation	15
4.6. Systematiskt kvalitetsarbete.....	16
4.7. Synpunkter och klagomål.....	16
4.8. Avvikelsehantering.....	16
4.9. Lex Sarah	17
4.10. Lex Maria.....	17
4.11. Lex Maja	17
4.12. Skyddsåtgärder.....	17
4.13. Rutin för nyckelhantering och andra låssystem	18
4.14. Rutin för kontanta medel	18
4.15. Identifikation.....	18
4.16. Rutin för larmhantering	18
5. God kvalitet i stöd och service	19
5.1. Kognition.....	19
5.2. Kommunikation och kommunikationsstöd	19
5.3. Hälsa och livsstil/fysisk aktivitet.....	20
5.4. Kultur och fritidsaktiviteter	20
5.5. Rekreation och återhämtning	20
5.6. Mat och måltider	21
5.7. Relationer och sexualitet.....	21
5.8. Utmanande beteenden	21
5.9. Psykisk ohälsa	22
5.10. Missbruk och riskbeteende	22

5.11.	Våld och brottsutsatthet	22
5.12.	Åldrande och demens	23
6.	God och säker vård och omsorg	24
6.1.	God och säker vård.....	24
6.2.	Förebyggande och hälsofrämjande arbete	25
6.3.	Delegering och instruktion.....	25
6.4.	Egenvård	26
6.5.	Personliga hjälpmedel.....	26
6.6.	Vårdhygien	26
6.7.	Urinblås- och tarmfunktion	27
6.8.	Munhälsa/uppsökande tandvård	27
6.9.	Vård och stöd i livets slutskede	27
7.	Kunskapsbaserad verksamhet	28
7.1.	Kompetenskrav	28
7.2.	Kunskapsbaserad verksamhet.....	29
7.3.	Kompetensutveckling/fortbildning.....	30
7.4.	Elever och studerande	30
8.	Tillgänglighet	31
8.1.	Tillgänglighet.....	31
8.2.	Insats i rätt tid	31
8.3.	Möjlighet att få kontakt	32
9.	Effektivitet	32
9.1.	Effektivitet	32

Inledning

I Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, definieras kvalitet som att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Vidare framgår det att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Att säkerställa kvaliteten i verksamheten innebär bland annat att samtliga insatser utförs på ett säkert sätt och med kvalitet så att den enskilde upplever sig nöjd med den beviljade insatsen/stödet. Kvalitén och kontinuiteten säkras även genom gemensamma arbetsmetoder, som kan förstås och tillämpas av alla och som är lättillgängliga och tydliga.

Vård- och omsorgsnämnden har antagit kvalitetskrav som anger en lägsta nivå för den vård och omsorg som ges. I detta dokument finns kvalitetskrav som gäller för verksamheter som bedrivs enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) beskrivna. Kvalitetskrav finns även specificerade för särskilt boende, hemtjänst och kommunal primärvård. Verksamheten följs upp årligen utifrån dessa krav, se nedan under "Uppföljning/mätning". Vård- och omsorgsnämnden justerar även kraven årligen, för att kontinuerligt utveckla och förbättra kvaliteten inom verksamheten.

Av 24 a § LSS framgår det att var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten eller i verksamhet enligt LSS är skyldig att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete. Kvalitetskraven kan utifrån detta ses som ett verktyg och stöd att luta sig mot i det gemensamma uppdraget att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Kvalitetskraven för LSS utgår främst från de områden som Socialstyrelsen har angett vara viktiga för att uppnå en god och säker vård och omsorg. Kraven finns beskrivna under följande rubriker:

- Värdegrund
- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn, samordning och kontinuitet
- Trygghet och säkerhet
- God kvalitet i stöd och service
- God och säker vård och omsorg
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet

De flesta av kraven gäller för samtliga insatser enligt LSS. Det finns dock vissa krav som är specifika och riktar sig mer mot en eller flera insatser, exempelvis bostad med särskild service.

Uppföljning/mätning

Uppföljning och mätning av resultat utifrån gällande kvalitetskrav sker på olika sätt och i tabellerna nedan finns angivet vilken typ av uppföljning/mätning som är aktuell för respektive kvalitetskrav. Det handlar framför allt om;

- *Kontroll vid besök:*

SAS, MAS och/eller MAR kan komma att göra såväl anmälda som oanmälda besök i verksamheten för att säkerställa att kraven efterlevs.

- *Enkät och intervju i verksamheten:*

En stor andel av kvalitetskraven följs upp via enkäter och/eller intervjuer i verksamheten.

Verksamheten kommer inför varje enkätutskick eller planerad intervju att få information om detta i förväg. Frågeställningarna kommer främst att ha koppling till de särskilda områden som vård- och omsorgsförvaltningen fått i uppdrag av nämnden att lägga extra fokus på under året och som finns belysta i kvalitetsberättelsen och patientsäkerhetsberättelsen, som är antagna av Vård- och omsorgsnämnden. Enkäter kan också komma att skickas ut återkommande under året, kring specifikt utvalda områden.

- *Kvalitetsregister och statistik:*

En del av uppföljningen och mätningen av resultat sker genom inhämtande av statistik och information från de nationella kvalitetsregister som Vård- och omsorgsförvaltningen är anslutna till.

- *Dokumentationsgranskning:*

Att granska verksamhetens dokumentation ingår numera som en del av det årliga systematiska kvalitetsarbetet genom egenkontroll. SAS, MAS och/eller MAR kan komma att göra ytterligare journalgranskningar eller stickprov ur dokumentationen i verksamheter där behov av detta uppmärksammas.

- *Brukarenkät/brukarundersökning:*

Vård- och omsorgsförvaltningen deltar årligen i nationella brukarenkäter/ brukarundersökningar. Resultaten från dessa undersökningar kommer att ligga till grund för uppföljning och mätning av en del av kvalitetskraven.

Referenser

- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Svensk standard (SS 877001:2021) Kvalitetssäkring inom LSS – bostad med särskild service för vuxna (SIS – svenska institutet för standarder)
- Handläggning och dokumentation – handbok för socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2021)

1. Värdegrund

Värdegrunden för insatser enligt LSS bygger på de bärande principerna; tillgänglighet, inflytande, delaktighet, självbestämmande, helhetssyn och kontinuitet. Det är verksamhetens ansvar att utgå från alla människors lika värde och rättigheter.

Värdegrunden skapar ett gemensamt förhållningssätt och är det gemensamma etiska fundament som styr de synsätt, värderingar och etiska principer som utgör kompassen för verksamheten och det dagliga arbetet. Den utgör en förutsättning för etisk medvetenhet och etiskt agerande.

Ett pedagogiskt förhållnings- och arbetssätt handlar om hur personalen ger stöd för att skapa förutsättningar för den enskildes självständighet och möjlighet att, utifrån sina förutsättningar, leva som andra.

På vård- och omsorgsförvaltningen i Alingsås kommun har avdelningarna för boende och arbete samt personlig assistans och stöd (tidigare avdelningen för funktionsstöd) skapat ett "*Pedagogiskt förhållningssätt*". Målet och huvudsakligt fokus med pedagogiskt förhållningssätt handlar om att den enskilde ska vara huvudperson i sitt liv. Med ett antal ledstjärnor som stöd i arbetet att uppnå målet skapas ett gemensamt synsätt och en pedagogisk tydlighet i hur vi verkställer LSS insatser i Alingsås kommun.

1.1. Värdegrund	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att värdegrunden i LSS är känd, implementerad och efterlevs av all personal.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att verksamhetens "Pedagogiska förhållningssätt" är känd, implementerad och efterlevs av all personal.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen är delaktig i tillämpningen, utvärderingen och utvecklingen av värdegrundsarbetet på verksamhetsnivå.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen är medvetna om diskrimineringsgrunderna och har ett dokumenterat arbetssätt för att motverka diskriminering.	Enkät och intervju i verksamheten.

2. Självbestämmande och integritet

I lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) framgår att; ”Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges” (6§).

Den enskilde har tolkningsföreträde av vad som utgör goda levnadsvillkor för hen och har därmed rätt att i största möjliga mån påverka utformningen av stödet.

Behov och önskemål om stöd och service varierar från person till person och i livets olika skeden. Insatserna bör därför utformas så att de svarar mot den enskildes aktuella situation. Den enskilde ska ha ett direkt inflytande, både i planeringen och utformningen av insatserna och i genomförandet av insatsen.

Verksamheten ska sträva mot att alla personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det ska verksamheten bland annat värna om och respektera den enskildes rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Verksamheten ska stödja att man så långt det är möjligt kan leva sitt liv på det sätt den enskilde önskar. Alla ska utifrån sina förutsättningar få möjlighet till en meningsfull tillvaro.

2.1. Självbestämmande och integritet	Uppföljning/mätning
Den enskilde ska vara nöjd med hur insatserna utförs och med personalens bemötande.	Brukarundersökning.
Den enskilde ska kunna påverka genomförandet av insatserna och tidpunkten för service, omvårdnad och aktiviteter. Det innebär bl.a. att den enskilde ska kunna påverka när han/hon vill stiga upp och lägga sig samt välja vilken tid han/hon vill äta.	Brukarundersökning. Dokumentationsgranskning.
Den enskilde ska i möjligaste mån få bestämma över t.ex. klädval, personlig livsstil, personliga tillhörigheter.	Brukarundersökning.
Personalen ska respektera den enskildes behov av integritet i omsorgssituationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska ha ett arbetssätt som säkerställer att den enskilde själv får bestämma om den kroppsliga omsorgen och motiverar den enskilde att upprätthålla en god personlig hygien.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarundersökning.
Personalen ska respektera att den enskildes bostad är dennes hem samt brukares rätt att möblera och utforma den egna lägenheten så som brukare själv vill med hänsyn tagen till personalens arbetsmiljö.	Dokumentationsgranskning. Brukarundersökning.
Utföraren ska säkerställa att personalen reflekterar över hur den enskildes integritet respekteras	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges möjlighet att påverka valet av den personal som tillhandahåller stödet i situationer av särskild vikt för den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

Den enskildes insatser ska utformas med hänsyn till olika språk och sedvanor som kan betingas av kulturell eller religiös bakgrund.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ge den enskilde möjligheten till individuell stimulans utifrån önskemål och behov inom ramen för beslut.	Dokumentationsgranskning. Brukarundersökning.
Personalen ska, förutsatt att den enskilde önskar, stödja den enskilde i att hålla kontakten med anhöriga och vänner.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns dokumenterade rutiner för hur samtycke inhämtas och följs upp i olika sammanhang.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personalen kontinuerligt reflekterar över etiska dilemman och att det finns möjlighet att diskutera svåra situationer.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskildes integritet beaktas i förhållande till andra brukare (i gemensamhetsutrymmen, på boendet, på daglig verksamhet, etc).	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

2.2. Genomförandeplan	Uppföljning/mätning
Rutiner för upprättandet av genomförandeplan skall finnas och personalen ska följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskildes behov av insatser tillgodoses omgående även om genomförandeplan inte hunnit upprättas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att en genomförandeplan upprättas i samråd med den enskilde snarast men senast inom två veckor från verkställt beslut.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får för hen begriplig och tillgänglig information om genomförandeplanens innehåll och syfte.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Genomförandeplanen ska innehålla uppställda mål samt en beskrivning av hur arbetet bedrivs för att nå målet. Dessa ska vara begripliga för den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Genomförandeplanen ska utgå från värdegrunden. Stor vikt läggs vid den enskildes rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Av den enskildes dokumentation ska det tydligt framgå vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Dokumentationsgranskning.
Den enskilde och/eller dennes närstående ska vara delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen och planeringen av insatserna.	Dokumentationsgranskning.
Saknar den enskilde möjligheten att själv uttrycka sig ska närstående eller annan legal företrädare tolka och framföra dennes önskemål och behov.	Dokumentationsgranskning.

Om behov finns ska den enskilde ges möjlighet att använda sig av auktoriserad tolk i samband med upprättande eller revidering av genomförandeplan.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren skall säkerställa att genomförandeplanen efterlevs, följs upp och utvärderas tillsammans med den enskilde minst en gång per år, samt hålls aktuell utifrån den enskildes förändrade behov.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

2.3. Brukarundersökningar	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att brukarundersökningar genomförs regelbundet och minst en gång per år samt följer den rutin för brukarundersökning som gäller.	Brukarundersökning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde genom förberedelser ges förutsättningar att besvara brukarundersökningen samt att dess utformning och innehåll är anpassat och tillgängligt för den enskilde.	Brukarundersökning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde, så långt det är möjligt, ges möjlighet att besvara undersökningen anonymt.	Brukarundersökning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges möjlighet att vara delaktig vid analys av resultat och eventuell planering av åtgärder utifrån brukarundersökningens utfall.	Brukarundersökning. Enkät och intervju i verksamheten.

3. Helhetssyn, samordning och kontinuitet

I lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) framgår det att:
"Verksamheten enligt denna lag ska vara av god kvalitet och bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter" (6§).

Vidare framgår i 7§ att *"Den enskilde skall genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna skall vara varaktiga och samordnade. De skall anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärker deras förmåga att leva ett självständigt liv"*.

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation och innebär att stödet planeras och ges med utgångspunkt i den enskildes samlade behov. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner ska dessa vara samordnade. Det ska finnas en tydlig ansvarsfördelning. Kontakter, information och olika insatser bör samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

Kontinuitet innebär att insatserna är bestående och att tillvaron därmed blir överblickbar för den enskilde. Det innebär också att den enskilde kan känna en tillit till att insatsen finns kvar och en säkerhet i att stödet inte plötsligt upphör eller förändras.

Verksamheten ska samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges förutsatt att den enskilde samtycker till detta. Det kan vara särskilt viktigt med god samverkan mellan utförare, anhöriga och hälso- och sjukvården för att uppnå bästa möjliga hälsa och välbefinnande hos den enskilde.

3.1. Samverkan kring den enskilde	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att stödet planeras, genomförs, följs upp och utvärderas utifrån en helhetssyn och i delaktighet med den enskilde, samt utifrån individuell plan och beslut från handläggare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska presentera sin verksamhet och sitt arbetssätt i en särskild informationsskrift som riktar sig till den enskilde och deras anhöriga. Det ska även innehålla kontaktuppgifter samt information om vart man vänder sig om man vill framföra synpunkter eller klagomål.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges förutsättningar och stöd för att kommunicera, och uttrycka sin vilja.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska medverka till att teamsamverkan mellan olika personalkategorier fungerar. Teamsamverkan ska säkra att brukarens insatser från såväl socialtjänst som hälso- och sjukvård samplaneras för att ge en god vård och omsorg till den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

3.2. Samverkan med andra utförare	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg (ex. primärvård), som säkerställer att samarbetet runt den enskilde fungerar. Personalen ska känna till dessa rutiner och kunna initiera samordning.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att en samordnad individuell plan (SIP) upprättas efter samtycke från brukaren om det finns behov av insatser av flera huvudmän och/eller vårdgivare.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Brukare som vårdats på sjukhus ska snarast återvända till sitt hem när den enskilde är utskrivningsklar och planerad för hemgång.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

3.3. Personkontinuitet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde informeras om vem som ska utföra stödet samt gällande förändringar i verksamheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska fördela arbetet på ett sådant sätt att den enskilde upplever kontinuitet i insatserna. Det innebär att personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt svarar för de individuella insatserna.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarundersökning.
Minst en erfaren personal ska alltid vara i tjänst inom respektive arbetslag	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska veta vilka, hur och när olika insatser ska utföras hos olika brukare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

3.4. Stödperson i verksamheten	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde har en utsedd stödperson i verksamheten som har primärt ansvar för att samordna, planera och utvärdera stödet i samråd med den enskilde.	Dokumentationsgranskning.
Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar man har som stödperson. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

3.5. Anhöriga	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att samtycke inhämtas från den enskilde gällande utlämnande av personlig information om den enskildes hälsa, vardag och behov innan den lämnas till anhörig.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska informera den enskilde och dennes närstående om möjligheten till anhörigstöd och vart de ska vända sig.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Förutsatt att den enskilde samtycker till detta ska utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Förutsatt att den enskilde samtycker till detta ska utföraren upprätta en individuell planering för att upprätthålla regelbundna kontakter med anhöriga samt hur de involveras vid förändring/uppföljning av insatser.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Samverkan med anhöriga ska erbjudas minst 1 gång per år, exempelvis individuella samtal, träffar med anhöriga, öppet hus.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Anhörigas kunskaper och resurser ska tillvaratas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

3.6. Rättslig företrädare	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om vad den rättslige företrädarens uppdrag innebär samt vem som har uppdraget.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att det i den enskildes akt finns aktuella uppgifter om förordnande av god man eller förvaltare med uppgifter om vem som har förordnats, för vilket eller vilka uppdrag samt kontaktuppgifter.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i kontakt med rättslig företrädare.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Det ska finnas skriftliga rutiner för hur man agerar samt vem man kontaktar när behov av rättslig företrädare uppmärksammas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska uppmärksamma och informera överförmyndarnämnden vid brister i utförandet av den rättsliga företrädarens uppdrag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4. Trygghet och säkerhet

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete. Det finns rutiner för avvikelshantering samt synpunkts- och klagomålshantering. Dessa ingår som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Vården och omsorgen ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Tjänsterna präglas av kontinuitet. Den enskilde ska känna att personalen är välkänd, pålitlig och iakttar sekretess.

4.1. Lagstiftning, riktlinjer och rutiner	Uppföljning/mätning
All personal ska vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner inom verksamhetsområdet och följa dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.2. Sekretess	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och efterlever den sekretess och tystnadsplikt som gäller.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt sekretesslag, LSS, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.3. Barnperspektiv	Uppföljning/mätning
Vid insatser där det förekommer barn i hemmet, ska hänsyn tas till barnets behov av information, råd och stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en känd rutin som säkerställer att personalen har kunskap om hur de ska agera om barn misstänks fara illa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en känd rutin som beskriver hur barn som lever i familjer med missbruk, psykisk ohälsa, svårt somatiskt sjuka föräldrar och barn till föräldrar som oväntat avlider ska uppmärksammas samt vilka kontakter som ska tas för att ge extra stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en känd rutin som säkerställer att personalen har kunskap om hur de ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.4. Social dokumentation	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att social dokumentation sker i enlighet med gällande lagkrav, författningar och allmänna råd.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att verksamheten har dokumenterade rutiner gällande social dokumentation.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att all dokumentation som rör den enskilde förvaras på ett säkert sätt, t.ex. i ett brandsäkert låsbart skåp, så att obehöriga inte får tillgång till den.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att all personal har resurser och tid att dokumentera.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den sociala dokumentationen förs på ett systematiskt sätt utifrån uppsatta mål samt att avvikelser från genomförandeplanen dokumenteras.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den sociala dokumentationen utförs med respekt för den enskildes integritet.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den sociala dokumentationen skrivs på ett lättbegripligt och objektiva sätt, och inte är av kränkande eller nedsättande karaktär.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att dokumentationen innehåller uppgifter som är tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga i förhållande till vad saken gäller.	Dokumentationsgranskning.
All dokumentation ska vara på svenska.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde informeras om att dokumentation sker och att dokumentationen lämnas ut vid begäran av den enskilde. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig ska detta antecknas.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Dokumentation i verksamhetssystemet ska föras enligt beställarens rutiner och riktlinjer för dokumentation och informationsöverföring.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.

4.5. Hälso- och sjukvårdsdokumentation	Uppföljning/mätning
Den som tagit emot en delegering från legitimerad personal tillhör hälso- och sjukvårdspersonal och har ett ansvar att signera utförd insats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

Utföraren ska säkerställa att delegerade insatser dokumenteras och följs upp.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
---	--

4.6. Systematiskt kvalitetsarbete	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen ges möjlighet till inflytande och medverkar i det systematiska kvalitetsarbetet.	Enkät och intervju i verksamheten.
Resultatet från kvalitetsberättelse och patientsäkerhets-berättelse ska analyseras i verksamheten och handlingsplaner ska upprättas.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att roller och ansvar i processer samt rutiner finns beskrivna och dokumenterade och är kända för dem det berör.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att de processer där samverkan behövs med andra aktörer har identifierats och dokumenterats.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att genomförda egenkontroller dokumenteras.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att en handlingsplan för åtgärder av identifierade brister upprättas.	Enkät och intervju i verksamheten.

4.7. Synpunkter och klagomål	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer för att mottaga klagomål och synpunkter och de ska vara kända i verksamheten. Utföraren ansvarar för att utreda, åtgärda och följa upp.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde och/eller dennes närstående erhåller tydlig information om hur de går tillväga vid rapportering av klagomål och synpunkter.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarundersökning.
Utföraren ska säkerställa att brukaren och/eller dennes närstående erhåller tydlig information om hur de går tillväga för att anmäla enskilt klagomål/fel i vården till berörd myndighet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde, på ett för hen tillgängligt och begripligt sätt, får återkoppling på synpunkter och klagomål samt är delaktig i planering av åtgärder.	Enkät och intervju i verksamheten.
Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.8. Avvikelsehantering	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer för att identifiera och rapportera avvikelser, samt att åtgärda och följa upp dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Rutiner för avvikelsehantering ska vara kända hos personalen och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Det skall finnas rutiner för hur den enskilde ska informeras om det har inträffat en händelse/avvikelse.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska aktivt arbeta för en kultur där personalen uppmuntras att rapportera och vara lyhörd för kvalitetsbrister.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Händelser som resulterat i en avvikelse ska omedelbart dokumenteras i den enskildes journal.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Vid en allvarlig avvikelse (klassificering grad 3 och 4) ska utföraren informera om vilka åtgärder som genomförs för att en liknande händelse inte ska inträffa igen.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

4.9. Lex Sarah	Uppföljning/mätning
All personal ska känna till den rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden eller risk för missförhållande i omsorgen om äldre eller funktionshindrade som följer av 24a§ + 24b§ LSS samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 om hur personalen ska informeras om dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska följa antagna riktlinjer för att hantera, åtgärda och följa upp rapporteringar om Lex Sarah.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren skall omedelbart informera socialt ansvarig samordnare om rapport enligt Lex Sarah upprättats.	Enkät och intervju i verksamheten.

4.10. Lex Maria	Uppföljning/mätning
Utföraren och all personal ska ha kännedom om och veta vad, när och hur det ska rapporteras enligt Lex Maria.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.11. Lex Maja	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha kända rutiner för hur och när man rapporterar när djur far illa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.12. Skyddsåtgärder	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer om skyddsåtgärder. Rutiner kring arbetet med skyddsåtgärder ska vara kända och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att man inhämtar samtycke från den enskilde för varje enskild skyddsåtgärd (ett samtycke kan när som helt återkallas).	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

Vid skyddsåtgärder ska alltid en handlingsplan upprättas i verksamhetssystemet	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att skyddsåtgärder som planeras på lång eller kort sikt, följs upp och arbetas bort i delaktighet med den enskilde och dennes eventuella rättsliga företrädare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

4.13. Rutin för nyckelhantering och andra låssystem	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar eller andra låssystem såväl för brukarnas boende som för andra lokaler. Rutinerna ska säkerställa en säker hantering och förvaring av nycklar och andra låssystem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det skall inte vara möjligt för en utomstående att härleda till vilken adress nyckeln eller låssystemet går.	Kontroll vid besök.
Rutin skall finnas för hur utföraren agerar när någon inte öppnar eller svarar i telefon vid planerat besök/kontakt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren skall tillsammans med den enskilde upprätta en plan över vem som ska kontaktas om den enskilde inte öppnar dörren eller svarar på telefon vid planerat besök samt komma överens med den enskilde om personal skall använda nyckel vid planerade besök.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

4.14. Rutin för kontanta medel	Uppföljning/mätning
Utföraren skall ha rutiner för hantering av kontanta medel och följa dem, för de fall det är nödvändigt att personal hjälper den enskilde med inköp.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskildes värdesaker förtecknas och hanteras på ett korrekt och tillförlitligt sätt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.15. Identifikation	Uppföljning/mätning
All personal ska bära namnskytt och kunna identifiera sig.	Kontroll vid besök.
Den enskilde ska känna till på vilket sätt utföraren identifierar sig.	Enkät och intervju i verksamheten.

4.16. Rutin för larmhantering	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha kända rutiner för åtgärdande av larm och följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska se till att den enskilde får förutsättningar att hantera sitt larm och ska meddela ansvarig person om det inte fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

5. God kvalitet i stöd och service

Stöd och service av god kvalitet är beroende av strukturen, kompetensen, ansvarsfördelningen och resurserna i verksamheten.

För att säkerställa god kvalitet vad gäller stöd, service och omvårdnad med den enskildes behov i centrum tillämpar verksamheten en evidensbaserad praktik. Stödet grundar sig i ett pedagogiskt förhållnings- och arbetssätt.

5.1. Kognition	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personal har kompetens och ges fortlöpande kompetensutveckling inom kognitiv funktionsnedsättning och kognitivt stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges möjlighet att bibehålla och utveckla sin kognitiva förmåga.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om och tar hänsyn till den enskildes perception och kognition.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

5.2. Kommunikation och kommunikationsstöd	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kompetens när det gäller kommunikation och dess betydelse, alternativa kommunikationssätt samt hjälpmedel för kommunikation, samt förståelse av vikten av att anpassa sin egen kommunikation till den enskildes förmåga att förstå den.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för kontakt med exempelvis barn- och vuxenhabiliteringen så att den enskildes behov av kommunikationsstöd kan kartläggas och dokumenteras.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i att förstå samt kunna förmedla information.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges möjlighet att kommunicera på det sätt som denne själv föredrar och behärskar.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd att bibehålla och utveckla sin förmåga att kommunicera och använda sina kommunikationshjälpmedel.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om hur en anpassad miljö kan bidra till ökad självständighet och ökat självbestämmande för den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde erbjuds tolktjänster vid behov.	Enkät och intervju i verksamheten.

5.3. Hälsa och livsstil/fysisk aktivitet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar motiverande för en hälsosam livsstil hos den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde uppmuntras till och får stöd till regelbunden fysisk aktivitet i varierande former, utifrån individuella önskemål och behov	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att kontakt initieras med fysioterapeut eller arbetsterapeut vid behov.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.4. Kultur och fritidsaktiviteter	Uppföljning/mätning
Utföraren ska i genomförandeplanen beskriva den enskildes kultur-, samhälls- och fritidsintressen.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska skapa förutsättningar för ett kontinuerligt genomförande av den enskildes olika kultur- och fritidsaktiviteter.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska ge stöd för att utveckla och bibehålla den enskildes kultur- och fritidsintressen, vid behov upptäcka nya samt kontinuerligt utvärdera om de gemensamma och/eller individuella aktiviteterna är de som önskas.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde erbjuds stöd och stimulans för att delta i samhällets gemenskap utifrån sina individuella behov, önskemål och förutsättningar.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.5. Rekreation och återhämtning	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd att skapa en fungerande sömnrutin.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personal ger stöd till den enskilde när det gäller att identifiera vilka aktiviteter som ger respektive tar energi, samt stöd till en planering med god aktivitetsbalans.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personal ger stöd till den enskilde när det gäller att planera och skapa tid för återhämtning efter behov och önskemål.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personal ger stöd till den enskilde i att planera och genomföra semesteraktiviteter.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.6. Mat och måltider	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om mat och måltiders inverkan på psykisk och fysisk hälsa, samt klarar enkel matlagning och har kunskaper kring hygienrutiner vid matlagning.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska stötta och inspirera den enskilde till hälsosamma val av livsmedel, recept och måltider.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska förmedla kunskap om sambandet mellan mat och hälsa på ett så anpassat och pedagogiskt sätt som möjligt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges stöd vid måltidsplanering utifrån önskemål och behov.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska anpassa måltidsmiljön utifrån den enskildes önskemål och behov.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för kontakt och samarbete med hälso- och sjukvården vid särskilda behov eller tillstånd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

5.7. Relationer och sexualitet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i att skapa, utveckla och bibehålla för hen viktiga relationer.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har kompetens om och fortlöpande får kompetensutveckling om sexualitet och normkritiskt förhållningssätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personal respekterar den enskildes integritet och är uppmärksam på gränser som måste upprätthållas på ett professionellt sätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde har tillgänglig och aktuell information om preventivmedel och information om skydd mot sexuellt överförbara sjukdomar.	Enkät och intervju i verksamheten.

5.8. Utmanande beteenden	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskaper om den enskildes funktionstillstånd, fysiska och psykiska hälsa, sätt att kommunicera samt om konsekvenserna av individens funktionsnedsättningar.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det utmanande beteendet kartläggs och beskrivs, som underlag till att identifiera möjliga orsaker.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

Utföraren ska säkerställa att individuellt anpassad och tydliggörande pedagogik används för att förbereda den enskilde på och skapa förutsägbarhet och förståelse för aktiviteter och händelser i syfte att undvika osäkerhet och frustration.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att arbets-, kommunikations- och förhållningssätt utvärderas, anpassas och förändras när de inte fungerar.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap om hur man bemöter personer som har svårt med känslokontroll på ett lågaffektivt sätt samt får handledning i detta vid behov.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att arbets- och förhållningssätt finns dokumenterade i en handlingsplan för den enskilde som ett stöd för hur personal ska förhålla sig vid dennes utmanande beteenden.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.9. Psykisk ohälsa	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kompetens om psykisk ohälsa och verkar i samråd med den enskilde för att stärka hens psykiska välmående.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för samarbete och uppföljning med relevanta aktörer utifrån den enskildes psykiska hälsa (t.ex. psykiatri, primärvård).	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det i den sociala dokumentationen finns rutiner och handlingsplaner för förebyggande och akuta insatser, pedagogiska hjälpmedel och bemötande.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.10. Missbruk och riskbeteende	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har grundläggande kunskaper om riskbruk, riskbeteende, missbruk och beroendeproblematik.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns dokumenterade processer och rutiner för samverkan och stöd till den enskilde i kontakt med relevanta aktörer som erbjuder stöd och/eller behandling inom det område som missbruket eller riskbeteendet rör.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det i den sociala dokumentationen finns rutiner och handlingsplaner för förebyggande och akuta insatser samt bemötande.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.11. Våld och brottsutsatthet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för hur personalen ska agera vid misstanke om att den enskilde utsätts eller har utsatts för våld.	Enkät och intervju i verksamheten.

Utföraren ska tillhandahålla information om rättigheter och om var den enskilde kan vända sig för att få stöd, samt vilken typ av stöd, på ett för den enskilde begripligt sätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att misstankar om övergrepp och andra brott uppmärksammas och hanteras av verksamheten, och vid behov stötta den enskilde att själv eller med hjälp av rättslig företrädare göra anmälan till polis eller socialtjänst.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att alla tecken på våldsutsatthet dokumenteras på ett sakligt och objektigt sätt i den enskildes sociala journal, och i förekommande fall rapporteras som missförhållande (lex Sarah).	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

5.12. Åldrande och demens	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskap om och vid behov får kompetensutveckling inom området åldrande hos individer med funktionsnedsättning.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har kompetens för att tidigt uppmärksamma och dokumentera tecken på demenssjukdom.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha processer och rutiner för att upptäcka förändringar i beteende, behov, kognition, samt fysisk och psykisk hälsa hos den enskilde. (Exempelvis kartläggningsinstrumentet "Tidiga tecken").	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för samarbete med hälso- och sjukvården, närstående och/eller rättslig företrädare när tidiga tecken på demenssjukdom uppmärksammas.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska anpassa stödinsatser och fysisk miljö efter förändrade hjälp- och stödbehov i delaktighet med den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att miljö, bemötande, bemanning, arbetssätt och metoder anpassas till behoven hos den enskilde som uppvisar tecken på demens.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska genom planering skapa förutsättningar för den enskildes liv som pensionär samt följa åldrandet och den enskildes förutsättningar socialt, medicinsk och psykiskt.	Enkät och intervju i verksamheten.

6. God och säker vård och omsorg

Det är vanligt att de individer vi ger stöd till inom LSS-verksamheter har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser. Varierande svårigheter att uttrycka upplevelser och reaktioner på olika sjukdomstillstånd och läkemedelsbehandlingar kan medföra att den enskilde behöver stöd av personal för att få den hjälp som man har rätt till.

Personal behöver vara uppmärksam på förändringar i den enskildes fysiska och psykiska hälsotillstånd, ha regelbunden dialog med hälso- och sjukvården och diskutera och informera om förändringar.

Verksamheten behöver säkerställa att behandling initieras, genomförs och följs upp, samt att säkerställa kontinuitet i behandlingen. Verksamheten ska ha ett lösningsfokuserat perspektiv på samverkan med hälso- och sjukvården så att den enskildes behov och trygghet sätts i centrum.

Det är ledningens ansvar att de insatser som utförs är av god kvalitet och att tillsammans med medarbetarna skapa en säker vård och omsorg. Grunden för säker vård är att bedömningar, vård och behandling utförs på rätt sätt. Säker vård och omsorg innebär bland annat att vårdskador förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete. Vården i livets slutskede ska ges särskild prioritet så att omvårdnad och tillsyn ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt. Utföraren ska ha ett habiliterande och rehabiliterande synsätt. Den enskilde ska ges möjlighet att delta i insatserna efter förmåga med syfte att stärka de egna resurserna.

6.1. God och säker vård	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för samverkan och uppföljning för hälso- och sjukvård samt tandvård utifrån den enskildes behov, inklusive akuta hälso- och sjukvårdsinsatser.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges pedagogiskt och praktiskt stöd att förberedas, klara av och förstå kontakter med hälso- och sjukvård, tandvård, habilitering, m.m.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i att förmedla nödvändig och adekvat information om sin livssituation samt sin fysiska och psykiska hälsa.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska medverka till att vårdtagare som riskbedöms får en åtgärdsplan upprättad av ett tvärprofessionellt team. Utföraren ska medverka till att genomföra de överenskomna åtgärderna.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Den enskilde ska ses som en resurs i planering och genomförande av den egna vården. Den enskildes medverkan är en viktig utgångspunkt i patientsäkerhetsarbetet.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i sin läkemedelshantering, som omfattar uthämtning, förvaring, iordningsställande, administrering samt inlämning av överblivna läkemedel till apotek.	Enkät och intervjuer i verksamheten.

Utföraren ska säkerställa att den enskilde får stöd i eventuell egenvård (se nedan).	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att det finns processer och rutiner för samarbete med hälso- och sjukvårdsansvarig personal för delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser och läkemedelshantering gällande den enskilde.	Enkät och intervjuer i verksamheten.
Personalen ska följa och utföra instruktioner/beställningar.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren skall ha rutiner för att identifiera personer som riskerar att få en vårdskada, samt medverka till, att förekomsten av vårdskador minskar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Det ska finnas utarbetade och kända rutiner för när sjuksköterska ska tillkallas samt hantering av akutfall då sjuksköterska inte är på plats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

6.2. Förebyggande och hälsofrämjande arbete	Uppföljning/mätning
Utföraren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt genom att tillvarata den enskildes egna resurser och aktivt stödja den enskilde. Detta ska leda till ökad eller bibehållen självständighet, livskvalitet och välbefinnande.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt påtala behov av rehabiliterande insatser.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Beställningar från arbetsterapeut/fysioterapeut gällande utförandet av habiliterande / rehabiliterande insatser, ska följas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

6.3. Delegering och instruktion	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att delegerade uppgifter utförs enligt rutiner som säkerställer patientsäkerheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personal får endast utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter efter delegering eller instruktion. Delegering ska genomföras enligt rutiner som säkerställer patientsäkerheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha personal med kompetens att ta emot och utföra delegerade uppgifter vid alla tider	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att personal som ska utföra delegerade uppgifter ges möjlighet att delta i de utbildningstillfällen som regelbundet anordnas av den legitimerade personalen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

6.4. Egenvård	Uppföljning/mätning
Riktlinjen för egenvård ska vara känd av all personal.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att beslut om egenvård aldrig överlämnas till annan person än vad ordinarie beslutat.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Om den behandlande leg. yrkesutövaren (ordinatör) beslutat om egenvård ska det finnas en plan som tydligt beskriver vem som ska utföra uppgiften, hur den ska följas upp samt vilka åtgärder som ska vidtas om det sker någon förändring.	Dokumentationsgranskning.

6.5. Personliga hjälpmedel	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskildes behov av hjälpmedel eller förändringar av behov uppmärksammas, följs upp och utvärderas.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde ges stöd i kontakter med vårdgivare när det gäller hjälpmedel (t.ex. arbetsterapeut, fysioterapeut).	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Vid förskrivning av personligt hjälpmedel ska personalen tillhandahålla de kunskaper som krävs för ett patientsäkert användande.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska meddela arbetsterapeut/fysioterapeut/ sjuksköterska om förskrivet hjälpmedel inte fungerar enligt syfte eller är i behov av reparation.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

6.6. Vårdhygien	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att se till att all personal har god kännedom om basala hygienrutiner och att dessa efterlevs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att det finns förutsättningar för att basala hygienrutiner vid varje tidpunkt följs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska delta i punktprevalensmätning gällande hygien.	Kvalitetsuppföljning.
Utföraren ska säkerställa att insatser rörande vårdhygien och vårdrelaterade infektioner genomförs, följs upp och utvärderas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att gällande riktlinje och rutiner för tillämpning och uppföljning av basala hygienrutiner för att förebygga smittspridning följs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

6.7. Urinblås- och tarmfunktion	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde så långt som möjligt genom stöd får behålla sina funktioner till toalettbesök.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskilde vid behov får individuellt utprovade hjälpmedel för bristande urinblås- och tarmfunktion.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.

6.8. Munhälsa/upsökande tandvård	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde erbjuds regelbunden kontakt med tandvården samt vid behov.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att personalen tar emot instruktioner om munvård och följer dessa instruktioner.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att brukare vid behov får individuellt utprovade hjälpmedel för munvård.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att insatser rörande brukarens mun- och tandhälsa genomförs, följs upp och utvärderas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

6.9. Vård och stöd i livets slutskede	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att processer och rutiner för samverkan och uppföljning med hälso- och sjukvårdsansvariga, är kända och efterföljs så att oro, ångest, illamående och smärta lindras, hos den döende.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Utföraren ska säkerställa att överenskommelser träffas och beslut om insatser vid livets slut fattas i delaktighet med den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den enskildes eventuella önskemål som den enskilde tidigare gett uttryck för tillgodoses så långt det är möjligt.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Läkare ansvarar för brytpunktssamtal och patientansvarig sjuksköterska ska vara delaktig i att detta utförs samt säkerställa att det dokumenteras.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att personal vid behov får kompetensutveckling inom omvårdnad och omsorg i livets slut.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personal finns närvarande, om så önskas av den enskilde, under den sista perioden i livets slut.	Dokumentationsgranskning
Utföraren ansvarar för och säkerställer att det finns personal även under natten om så önskas, vid vård i livets slut.	Dokumentationsgranskning

Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskaper och förutsättningar att anpassa vården av den döende och att omhändertagandet efter döden anpassas till brukares önskemål och/eller till de sedvanor som kan betingas av kulturell eller religiös bakgrund.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den avlidne tas om hand på ett värdigt och respektfullt sätt och att närstående omgående underrättas samt får möjlighet att ta farväl.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen får stöd i form av möjlighet till samtal, handledning och reflektion.	Enkät och intervju i verksamheten.

7. Kunskapsbaserad verksamhet

I lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) framgår följande;

"För verksamheten enligt denna lag skall det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges" (6§).

Att bedriva verksamhet med kvalitet inbegriper att utforma insatser och verksamheter utifrån bästa tillgängliga kunskap som hämtas från forskning, från den enskilde och från praktiken (evidensbaserad praktik). Insatserna ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet dvs. bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntat resultat.

Personalen ska få till sig ny kunskap och fortbildning i den omfattning uppdraget kräver. Den enskilde ska mötas av personal som har den utbildning och/eller yrkeserfarenhet som krävs för arbetsuppgiften. I kompetensutvecklingen ingår även att omvärldsbevaka och hålla sig uppdaterad med aktuell forskning, nya råd, föreskrifter och styrdokument samt att vara lyhörd för den enskildes behov och önskemål.

Personal behöver inte bara ha god kunskap om de olika funktionsnedsättningarna var för sig, utan även om hur en kombination av olika funktionsnedsättningar kan påverka hälsa och vardagsfungerande för den enskilde. Kompetens är en kombination av kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra.

7.1. Kompetenskrav	Uppföljning/mätning
Kompetenskravet vid nyanställning av tillsvidareanställd omvårdnadspersonal ska vara undersköterskekompetens eller annan utbildning som arbetsgivaren bedömer likvärdig, t.ex. barn- och fritidsprogrammet. Undersköterskekompetens innebär: gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.	Statistik.

<p>Utföraren ska säkerställa att personal har kompetens inom följande område (där verksamheten kräver detta);</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bärande principerna (tillgänglighet, inflytande, delaktighet, självbestämmande, helhetssyn och kontinuitet) • Lagar och föreskrifter av relevans för verksamheten, • Fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar, • Konsekvenser av funktionsnedsättningar och kombinationer av funktionsnedsättningar, • Pedagogik och förhållningssätt, • Kommunikation och kommunikativt stöd, • Basala hygienrutiner, • Hälsa, • Social gemenskap och sysselsättning. • Personlig vård • Gerontologi och geriatrik • Kognitiv svikt och äldres psykiska ohälsa • Vårdhygien och vårdrelaterade infektioner • Måltid, kost och nutrition • Mun- och tandhälsa • Urinblås- och tarmfunktion inklusive hjälpmedel • Diabetes • Stroke • Rehabilitering • Förflyttning samt hjälpmedel • Omvårdnad och omsorg i livets slut • Riskförebyggande arbete • Värdegrund och bemötande • Våld och övergrepp • Dokumentation 	<p>Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.</p>
<p>All personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att hon eller han kan kommunicera med den enskilde samt andra aktörer, förstå uppdrag, genomförandeplaner, tillgodogöra sig rutiner och utbildningar, samt skriftligt kunna utföra den dokumentation som krävs för respektive yrkeskategori.</p>	<p>Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.</p>
<p>Utföraren ska säkerställa att nyanställd personal handleds och genomgår teoretisk och praktisk introduktion innan självständigt arbete tillåts.</p>	<p>Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.</p>
<p>Nyanställda ska genomgå utbildning i kommunens verksamhetssystem.</p>	<p>Statistik.</p>
<p>Nyanställda ska genomgå avdelningens utbildning i pedagogiskt förhållningssätt.</p>	<p>Statistik.</p>

7.2. Kunskapsbaserad verksamhet	Uppföljning/mätning
<p>Utföraren ska se till att personalen har kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskilda personens behov. Fortbildning ska ske årligen.</p>	<p>Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.</p>
<p>Rutiner för introduktion av samtliga yrkesgrupper ska finnas.</p>	<p>Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.</p>

Utföraren ska säkerställa att det finns tillräckligt med tid för personalen att kartlägga, planera, förbereda, genomföra, dokumentera och följa upp det överenskomna stödet till den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
--	--

7.3. Kompetensutveckling/fortbildning	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom det aktuella området och i den omfattning uppdraget kräver.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en struktur för kompetensutveckling och fortbildning. Kompetensutvecklingsarbete ska genomföras enligt en fastställd plan.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har tid avsatt för personalmöten, reflektionstid samt kompetens- och kvalitetsutveckling.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

7.4. Elever och studerande	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ansvara för att elever/studerande har en utsedd handledare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Minst en person i personalgruppen ska ha handledarutbildning.	Statistik.

8. Tillgänglighet

Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med vård- och omsorgsförvaltningen och den kommunala hälso- och sjukvården. Det är lätt att få information om vilken form av stöd och hjälp den enskilde kan få utifrån behov.

Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Ingen ska behöva vänta oskälig tid på de insatser som han eller hon har behov av. Det är viktigt att avtalade tider hålls.

Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.

För att möjliggöra stöd och service av god kvalitet är det viktigt att verksamheten har en grundbemanning och tillräcklig personaltäthet för att kunna erbjuda anpassat stöd, service och omvårdnad som utgår från den enskildes behov, önskemål, förmågor, vilka och känslor.

8.1. Tillgänglighet	Uppföljning/mätning
Den enskilde, och vid behov även dennes anhöriga, ska ges information om verksamheten, kontaktuppgifter, rättigheter, förutsättningar för en god vård och omsorg på ett enkelt och lättförståeligt sätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att rekquirera tolk vid behov samt står för kostnaden för densamma.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska verka för att den fysiska miljön utformas så att den stödjer ett självständigt och oberoende liv.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att bemanningen är anpassad efter den enskildes stödbehov samt att arbetet organiseras så att den enskilde får god omvårdnad.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

8.2. Insats i rätt tid	Uppföljning/mätning
Insatserna ska i möjligaste mån ges på de tider som passar den enskilde. Det är viktigt att avtalade tider i möjligast mån hålls, så att den enskilde kan planera sin dag i övrigt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Information om ändrade förhållanden (ex. förändrad tid, annan person) ska ges utan dröjsmål till den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utförarens personalbemanning ska ge den enskilde en trygg och säker vård och omsorg och garantera en god tillsyn och säkerhet. Utföraren ska ha arbetsmetoder som stödjer arbetet mot uppsatta mål.	Enkät och intervju i verksamheten.

Utföraren ska säkerställa att personaltätheten anpassas så att överenskommet stöd kan utföras på ett professionellt sätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
---	------------------------------------

8.3. Möjlighet att få kontakt	Uppföljning/mätning
Det ska vara känt hur man får kontakt med utföraren och det ska vara lätt att ta kontakt samma dag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Enhetschef ska vara tillgänglig dagtid kl. 08:00 - 17:00 under vardagar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personal ska känna till vem som är chef och ska när som helst kunna nå en ansvarig chef, om behov uppstår i verksamheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
För den som söker chefen, ska det vara möjligt att få kontakt senast närmast efterföljande vardag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personal ska veta hur man får kontakt med leg. personal. Det ska vara möjligt att i akuta ärende snarast få kontakt och max inom 15 minuter.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

9. Effektivitet

Effektivitet innebär att tillgängliga resurser utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål. Detta innebär att vården och omsorgen utformas och ges i samverkan mellan olika aktörer för att uppnå en hög kostnadseffektivitet. Det ska finnas en hög måluppfyllelse i förhållande till insatta resurser.

9.1. Effektivitet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska sträva mot att använda tillgängliga resurserna används på bästa sätt för att uppnå de uppsatta målen.	Ekonomisk uppföljning. Statistik.