

# Kvalitetskrav hemsjukvård

## 1 Säker vård och omsorg

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.

<b>God och säker vård och omsorg</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren skall ha rutiner för att identifiera personer som riskerar att få en vårdskada, samt medverka till, att förekomsten av vårdskador minskar.	Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Utföraren ska medverka till att brukare som riskbedöms får en åtgärdsplan upprättad av ett tvärprofessionellt team. Utföraren ska medverka till att genomföra de överenskomna åtgärderna.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Brukaren 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
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.
Brukaren ska få tillgång till leg. personal som har fördjupad kunskap inom det område som är aktuellt för den enskilde (ex nutrition, inkontinens, smärtlindring, stroke, geriatrik, sår, diabetes ).	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska delta och registrera i de kvalitetsregister som beställaren har anslutit sig till.	Kvalitetsregister.
Hjälpen ska finnas där man är, ingen ska behöva åka till sjukhus i onödan.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Medicintekniska produkter</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Medicinsk kompetens och säkerhet ska säkerställas inom verksamheten.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utförare ska följa övergripande inriktning/policy för medicintekniska produkter.	Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll vid besök.
Det ska finnas tillgång till förskrivare i den omfattning som krävs för att verksamheten ska fungera på ett patientsäkert sätt.	Kontroll vid besök. Statistik.
Förskrivare skall vara godkända av verksamhetschef samt registreras i vårdgivarens register.	Kontroll vid besök. Statistik.



<b>Förbrukningsartiklar</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att sjuksköterskor som har förskrivningsrätt har den kompetens som erfordras för att förskriva förbrukningsartiklar enligt aktuell författning.	Kontroll vid besök. Statistik.
Utföraren ansvarar för sjukvårdsmaterial såsom förbrukningsartiklar och förbandsmateriel, samt annan medicinsk utrustning som krävs för att fullgöra åtagandet. Utföraren ansvarar för skötsel, underhåll och nyanskaffning.	Kontroll vid besök. Statistik.

<b>Egenvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Den behandlande leg. yrkesutövaren (ordinatör) beslutar inom sitt yrkesområde om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård.	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.

<b>Vård i livets slut</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha rutiner som efterföljs för samverkan så att oro, ångest, illamående och smärta lindras, hos den döende.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Sjuksköterskan ska säkerställa att en munhalsbedömning blir utförd sista levnadsveckan.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Ingen ska behöva dö ensam.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
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.
Läkare ansvarar för brytpunktssamtal och patientansvarig sjuksköterska ska vara delaktig i att detta utförs.	Kvalitetsregister.
Sjuksköterska och/eller biståndshandläggare ska bedöma behovet av vak/tillsyn vid vård i livets slut och besluta om dessa insatser.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att den avlidnes identitet är fastställd av legitimerad personal och 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.
Patientansvarig sjuksköterska ansvarar för att anhöriga erbjuds efterlevandesamtal enligt gällande rutin.	Kvalitetsregister.

<b>Delegering och instruktion</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Delegerade insatser ska kompetenssäkras och följa gällande riktlinje från MAS/MAR.	Enkät och intervju i verksamheten.



Utföraren ska undervisa, handleda och följa upp kunskapsnivå hos delegerad vårdpersonal minst en gång om året samt vid behov.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska undervisa, handleda och följa upp delegerade insatser på ett patientsäkert sätt.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska anordna utbildningstillfällen regelbundet, utifrån de behov som finns i verksamheten, för den vårdpersonal som ska få delegation eller behöver uppdatera sina kunskaper.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Patientansvarig leg. personal ska säkerställa att delegerad personal har rätt kunskap för sitt uppdrag.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Förebyggande och hälsofrämjande arbetssätt</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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.
Utifrån den enskildes behov ska fysioterapeut och arbetsterapeut ge funktionsbevarande behandling individuellt och/eller i grupp.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Vårdpersonal ska handledas av arbetsterapeut och/eller fysioterapeut så att omvårdnadsarbetet bedrivs personcentrerat, förebyggande och hälsofrämjande.	Enkät och intervju i verksamheten. Kontroll vid besök.
Funktionsbedömning ska utföras inom två veckor vid inflyttning till särskilt boende. Funktionsbedömning är en viktig del vid upprättandet av genomförandeplanen och ska delges det tvärprofessionella teamet.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Funktionsbedömning ska utföras senast nästkommande vardag vid vistelse på korttidsenhet. Funktionsbedömning är en viktig del vid upprättandet av genomförandeplanen och ska delges det tvärprofessionella teamet.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Funktionsbedömning ska utföras inom två veckor vid inskrivning i kommunal hemsjukvård i ordinärt boende. Funktionsbedömning är en viktig del vid upprättandet av genomförandeplanen och ska delges det tvärprofessionella teamet.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Funktionsbedömningen ska uppdateras vid förändring dock minst en gång årligen. Lämpligen görs detta i samband med uppdatering av genomförandeplanen	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Personliga hjälpmedel</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Personliga hjälpmedel förskrivs enligt de kriterier som anges i "Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel" i enlighet med gällande samarbetsavtal.	Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.
Behovet av grundutrustning ska vara tillgodosett innan förskrivning av personliga hjälpmedel.	Kontroll vid besök.
Förskrivning ska ske i enlighet med <a href="#">förskrivningsprocessen i Västra Götaland</a> .	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



Vid förskrivning av hjälpmedel ska utföraren instruera/utbilda den vårdpersonal som ska använda hjälpmedlet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
--	--

<b>Vårdhygien</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att insatser rörande vårdhygien och vårdrelaterade infektioner genomförs, följs upp och utvärderas.	Kvalitetsregister.

<b>Inkontinens</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att brukare vid behov får individuellt utprovade hjälpmedel för bristande urinblås- och tarmfunktion enligt gällande vårdprogram.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att brukare så långt som möjligt genom stöd får behålla sina funktioner till toalettbesök.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Munhälsa/upsökande tandvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att det finns sjuksköterskor som kan utfärda intyg om nödvändig tandvård.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska informera och göra bedömning av behovet av nödvändig tandvård och utfärda tandvårdsintyg om det ligger i uppdraget.	Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.
Utföraren ansvarar för att den som är berättigad till nödvändig tandvård informeras om möjligheten till en munhälsobedömning årligen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att insatser rörande brukares mun- och tandhälsa genomförs, följs upp och utvärderas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att brukare erbjuds regelbunden kontakt med tandvården samt vid behov.	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.
Den som utfärdar "Intyg om Nödvändig Tandvård" ska ha genomgått utbildning enligt regionens krav.	Dokumentationsgranskning. Statistik.

## 2 Självbestämmande och integritet

Äldreomsorg ska sträva mot att alla personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det ska äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Äldreomsorgen ska stödja att man så långt det är möjligt kan leva sitt liv på det sätt den enskilde önskar. Den enskilde ska ha inflytande och ges möjlighet till egna val. För att kunna möta olika behov av stöd och hjälp krävs ett varierat utbud av insatser. Alla ska utifrån sina förutsättningar få möjlighet till en aktiv och meningsfull tillvaro.

Värdegrund	Uppföljning / mätning
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.
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.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät. Intervju i verksamheten.
Den enskilde ska få bestämma över t.ex. klädval, personlig livsstil, personliga tillhörigheter.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät. Intervju i verksamheten.
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. Brukarenkät.
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. Brukarenkät.
Den leg. personalen ska respektera den enskildes behov av integritet i omvårdnadssituationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska vara nöjd med hur insatserna utförs och med den leg. personalens bemötande.	Brukarenkät.
Utföraren ska ta hänsyn till den enskildes önskemål om vem som ska utföra insatsen och sträva mot att detta uppfylls.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.

## 3 Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Kontakter, information och olika insatser bör samordnas på ett ändamålsenligt sätt så att möjligheten till oberoende i det dagliga livet stärks. Verksamheten ska samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges förutsatt att den enskilde samtycker till detta. I alla möten har personalen ansvar för ett anhängigstödande förhållningssätt.

Samverkan kring den enskilde	Uppföljning / mätning
Utföraren ska säkerställa att insatser utförs vid den tid som planerats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.



Den leg. personalen ska veta vilka, hur och när olika insatser ska utföras hos olika brukare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
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.
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt vidta åtgärder om en person med demenssjukdom/kognitiv svikt är i behov av mer hjälp och stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att kommunen omgående uppmärksammas på om det finns behov av legal företrädare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att all personal ges information om den legala företrädarens uppdrag och ansvar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Samverkan med andra utförare</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg (ex. primärvård), som säkerställer att samarbetet runt den enskilde fungerar. Den leg. personalen ska känna till dessa rutiner och kunna initiera samordning.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Brukaren ska se vården som en helhet och det ska vara enkelt att få rätt stöd och hjälp med hjälp av en fast vårdkontakt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Hjälpen ska finnas där man är, ingen ska behöva flytta mellan sitt boende och sjukhus i onödan.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Brukare som vårdats på sjukhus skall snarast återvända till sitt boende när brukaren är medicinskt färdigbehandlad.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att all relevant information rörande brukare rapporteras och förmedlas till mottagande instans vid byte av vårdform.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska se till att leg. personal med rätt kompetens deltar vid vårdplaneringar.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Personkontinuitet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att den enskilde informeras om vem som ska utföra vården och omsorgen 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 den leg. personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt svarar för de individuella insatserna.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Minst en ordinarie personal ska alltid vara i tjänst	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Patientansvar</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Alla brukare ska ha en patientansvarig sjuksköterska o/e fysioterapeut o/e arbetsterapeut. En fast vårdkontakt ska utses.	Dokumentationsgranskning.
Den enskilde ska under första veckan få besök i hemmet av patientansvarig leg. personal om brukaren har behov av hemsjukvård.	Dokumentationsgranskning. Intervju i verksamheten.
Det ska vara tydligt för den enskilde vem som är patientansvarig och vilket uppdrag hon/han har.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska kunna påverka valet av patientansvarig leg. personal.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Den leg. personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar man har som patientansvarig. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Anhörigstöd</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All leg. personal ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska informera brukaren och dennes närstående om möjligheten till anhörigstöd och vart de ska vända sig.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Anhörigas kunskaper och resurser ska tillvaratas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Förutsatt att den enskilde samtycker till detta ska: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges.</li> <li>- Utföraren ska upprätta en individuell planering för att upprätthålla regelbundna kontakter med anhöriga samt hur de involveras vid förändring/uppföljning av insatser.</li> </ul>	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.*

*Den äldre ska kunna bo tryggt utifrån sina förutsättningar och ha möjlighet till rörelsefrihet. Trygghet kan vara att bo kvar i sin invanda miljö, att det finns möjlighet till sociala kontakter samt att det finns god social och medicinsk omvårdnad att tillgå hela dygnet, oavsett var i kommunen man bor.*

<b>Trygghet och säkerhet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Vid hemsjukvård och planering av insatser ska i de fall det finns barn i hemmet tas hänsyn till barns behov av information, råd och stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



Utföraren skall ha en känd rutin som säkerställer att den leg. personalen har kunskap om hur de ska agera om barn misstänks fara illa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren skall 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 den leg. 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.
Utföraren ska ha rutiner som ska följas för hur samtycke inhämtas från den enskilde så att den leg. personalen får tillgång till relevanta uppgifter från andra aktörer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha rutiner som ska följas för hur den enskilde får information om och ges möjlighet till samtycke att delta i aktuella kvalitetsregister.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Lagstiftning, riktlinjer och rutiner</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All personal ska vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner inom verksamhetsområdet och följa dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Identifikation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All leg. personal skall bära namnskylt och kunna identifiera sig	Kontroll vid besök.
Den enskilde skall känna till på vilket sätt utföraren identifierar sig.	Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Sekretess</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att all leg. personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och efterlever den sekretess och tystnadsplikt som gäller.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All leg. personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt hälso- och sjukvårdslagen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

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

<b>Rutin för nyckelhantering och andra låssystem</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar eller andra låssystem för såväl brukarnas boende som för andra lokaler. Utföraren 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 en nyckel eller ett låssystem går.	Kontroll vid besök.





Rutin skall finnas för hur utföraren agerar när någon inte öppnar eller svarar i telefon vid besök/kontakt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren skall tillsammans med den enskilde upprätta en individuellplan 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.

<b>Den enskildes rätt till rörelsefrihet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att skyddsåtgärder inte används utan brukares samtycke.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Synpunkter och klagomål</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att brukare 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. Brukarenkät.
Utföraren ska säkerställa att brukare 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.
Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Avvikelsehantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för avvikelsehantering och dessa ska vara kända hos den leg. personalen och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den leg. personalen ska känna till hur tillbud med medicinteknisk produkt ska hanteras.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
När en avvikelse eller en händelse som medfört en vårdskada inträffat, skall den enskilde informeras.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det skall finnas rutiner för hur den enskilde ska informeras om möjligheten att anmäla klagomål till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) och begära ersättning från patientförsäkringen om en vårdskada inträffat.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Händelser som leder till en avvikelse ska omedelbart dokumenteras i brukarens hälso- och sjukvårdsjournal.	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.



<b>Lex Sarah</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All leg. personal ska känna till den rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden eller risk för missförhållande i omsorgen om äldre eller funktionshindrade som följer av 14 kap 2 § socialtjänstlagen 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 skall omedelbart informera beställaren om utredning enligt Lex Sarah inleds.	Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Lex Maria</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren och den leg. personalen ska ha kännedom om och veta vad, när och hur det ska rapporteras enligt Lex Maria.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

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

<b>Rutin för larmhantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att brukare har tillgång till trygghetslarm där så bedöms nödvändigt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska se till att den enskilde får förutsättningar att hantera sitt trygghetslarm och ska meddela ansvarig person om det inte fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Verksamhetssystem</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska <ul style="list-style-type: none"><li>- följa beställarens rutin för beställning samt avslut av behörigheter till IT-system samt</li><li>- kontakta beställaren vid behov av nya behörigheter.</li><li>- När någon personal slutar ska utföraren omgående meddela beställaren att behörigheten ska avslutas.</li></ul>	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.

<b>Dokumentation av hälso- och sjukvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Rutiner för upprättandet av dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser skall finnas som utgår från gällande författningar och leg. personal ska följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All dokumentation ska vara på svenska.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att hälso- och sjukvårdsjournal avseende anamnes, status, åtgärder, eventuella planer och riskanalys upprättas senast inom två veckor vid behov av hälso- och sjukvård samt att den hålls aktuell utifrån brukares ändrade behov dock minst en gång per år.	Dokumentationsgranskning.
Det ska tydligt framgå av den leg. personalens dokumentation utredande och behandlande åtgärder samt bakgrunden till dessa	Dokumentationsgranskning.



samt resultat av insatser/åtgärder. Omvårdnadsplan ska innehålla uppställda mål.	
Den enskilde o/e dennes anhöriga ska vara delaktiga i upprättandet av omvårdnadsplan och planering av insatser. Den enskildes medverkan vid planering av vård och omsorg ska tydligt beskrivas i dokumentationen.	Dokumentationsgranskning.
Om den enskilde har insatser enligt SoL ska de insatser som är beställda av leg. personal göras tillgängliga i den sociala dokumentationen.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att en samordnad individuell plan upprättas efter samtycke från brukare om det finns behov av insatser av flera huvudmän och/eller vårdgivare	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att all personal har resurser och tid att dokumentera	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Förvaring av dokumentation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att all dokumentation som rör brukaren förvaras på betryggande sätt i ett brandsäkert skåp, så att obehöriga inte får tillgång till den.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

<b>Återlämnande av dokumentation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
När ärendet upphör eller den enskilde väljer annan utförare skall dokumentationen lämnas tillbaka till beställaren utan kostnad.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning.

<b>Utlämnande av handlingar</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utlämnande av allmän handling enligt Tryckfrihetsordningen får endast handläggas av kommunen/beställaren. Utföraren är i dessa fall skyldig att skyndsamt bistå nämnden i denna handläggning.	Kontroll vid besök.
I det fall kommunfullmäktige i Alingsås kommun fattar beslut om att tillämpa, Lag (1994:1383) överlämnande av handlingar till andra organ än myndigheter för förvaring, blir detta en uppgift för utföraren.	Kontroll vid besök.

## 5 Kunskapsbaserad verksamhet

*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.*

*Arbetsmetoder och tillvägagångssätt ska präglas av inlevelseförmåga och respekt för individen. Den enskildes erfarenhet och kunskap samt önskemål och förväntningar ska tas till vara. För detta krävs ett genomtänkt etiskt förhållningssätt samt kunskaper om kommunikation och bemötande.*

<b>Kompetenskrav för legitimerad persona</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Vid nyanställning skall personens legitimation kontrolleras.	Kontroll vid besök.
All leg. personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att hon eller han kan kommunicera med den enskilde m.fl. samt skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs för respektive yrkeskategori.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



Utföraren ansvar för att säkerställa den medicinska kompetensen inom verksamheten.	Kontroll vid besök
All leg. personal ska känna till vilket ansvar kommunen har för hälso- och sjukvård enligt gällande avtal.	Enkät och intervju i verksamheten.
Nyanställda ska genomgå utbildning i kommunens verksamhetssystem.	Statistik.

<b>Kunskapsbaserad verksamhet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Det ska finnas sjuksköterskor med fördjupad kompetens inom nutrition, inkontinens, smärtlindring, stroke, geriatrik, sår samt diabetes att tillgå i verksamheten.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Det ska finnas sjuksköterska med fördjupad kunskap inom demens att tillgå på alla demensavdelningar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det ska finnas arbetsterapeut och fysioterapeut med fördjupad kunskap inom demens att tillgå på alla demensavdelningar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det ska finnas fysioterapeut och arbetsterapeut med fördjupad kompetens inom strokevård att tillgå i verksamheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska se till att den leg. personalen har kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskilda personens behov. Fortbildning i bemötandefrågor ska ske årligen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Rutiner för introduktion av samtliga yrkesgrupper ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska tillgodose den leg. personalens behov av handledning. Leg. personal som arbetar inom demensvård ska ha regelbunden handledning.	Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Kompetensutveckling</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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 ansvarar för att den leg. 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.

<b>Elever och studerande</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ansvara för att studerande har en utsedd handledare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Kompetenskrav för handledare är; handledarutbildning motsvarande högskolenivå, minst 7,5 hp, kandidatexamen inom huvudämnet/huvudområdet samt dokumenterad yrkeserfarenhet om minst ett år.	Statistik.



## 6 Tillgänglighet

*Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten 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 vårdinsatser som han eller hon har behov av. Det är viktigt att avtalade tider hålls.*

*Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.*

<b>Tillgänglighet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Den enskilde, och vid behov även dennes anhöriga, ska ges information om rättigheter och förändringar på ett enkelt och lättförståeligt sätt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att rekvirera tolk vid behov samt står för kostnaden för densamma.	Kontroll vid besök. 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.

<b>Insats i rätt tid</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Insatserna ska ges på de tider som passar den enskilde. Det är viktigt att avtalade tider hålls så att den enskilde kan planera sin dag i övrigt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Information om ändrade förhållanden (ex. förändrad tid, annan person) ska ges utan dröjsmål till den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Sjuksköterskor har en timmas inställetid vid oplanerade ärenden.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Möjlighet att få kontakt</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Det skall vara lätt att ta kontakt med utföraren.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Vårdpersonal och den enskilde skall veta hur man får kontakt med den leg. personalen. Det ska vara möjligt att få kontakt samma dag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Chefen ska vara tillgänglig dagtid kl. 08:00 - 17:00 under vardagar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
För den som söker chefen, ska det vara möjligt att få kontakt senast närmast efterföljande vardag.	
Den leg. personalen ska känna till vem som är chef och ska kunna nå en ansvarig chef dagtid om behov uppstår i verksamheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det ska finnas rutiner som är kända, för hur sjuksköterskor ska hantera oväntade situationer under obekvämtid, då chefen inte är i tjänst.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



På särskilda boende ska sjuksköterskan vara närvarande på boendet och tillgänglig för vårdpersonal, boende och anhöriga vid minst tre olika tillfällen per vecka. Vårdpersonalen ska veta i förväg vilka tider sjuksköterskan är tillgänglig på boendet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
På särskilda boende ska fysioterapeut och arbetsterapeut vara närvarande på boendet och tillgänglig för vårdpersonal, boende och anhöriga minst vid ett tillfälle per vecka. Vårdpersonalen ska veta i förväg vilka tider fysioterapeut och arbetsterapeut är tillgänglig på boendet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

## 7 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.*

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