

# Kvalitetskrav på hemtjänst

**Röd text** = nytt krav hämtat från SIS standard "Kvalitet i service, omvårdnad och rehabilitering för äldre med omfattande behov i ordinärt och särskilt boende".

**Blå text** = omformulerad text

~~Överstruken text~~ = ska tas bort

## 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 **hälsofrämjande** 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.	Kontroll vid besök. 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.
När leg. hälso- och sjukvårdspersonal eller biståndshandläggare har behov av samverkan med personalen i utredningar och bedömningar ska utföraren medverka till detta.	Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska följa och utföra instruktioner/beställningar.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning
<b>Brukaren ska ses som en resurs i planering och genomförande av den egna vården. Den enskildes medverkan är en viktig utgångspunkt i patientsäkerhetsarbetet.</b>	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.
Hjälpen ska finnas där man är, ingen ska behöva åka till sjukhus i onödan.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning
<b>Utföraren ska rapportera till och omsätta data från aktuella kvalitetsregister som en del av verksamhetens systematiska förbättringsarbete.</b>	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
<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.

Personalen ska ge en god munvård och en munhälsobedömning ska vara 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 den äldres önskemål och/eller till de sedvanor som kan betingas av kulturell eller religiös bakgrund.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för och säkerställer att det finns personal även under natten om så önskas, vid vård i livets slut, efter att sjuksköterska och/eller biståndshandläggare beslutat om dessa insatser.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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.

<b>Delegering och instruktion</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utförarens 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.

<b>Förebyggande och hälsofrämjande arbetssätt</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt påtala behov av rehabiliterande insatser.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt genom att tillvarata den enskildes egna resurser och aktivt stödja den enskild. Detta ska leda till ökad eller bibehållen självständighet, livskvalitet och välbefinnande.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska regelbundet ges möjlighet till övningar så att rörligheten i leder kvarstår.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Beställningar från arbetsterapeut/fysioterapeut gällande utförandet av habiliterande/rehabiliterande insatser, ska följas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Måltid</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska följa Måltidsprogrammet (se bilaga) som är ett förvaltningsgemensamt, samlande och styrande dokument för all kost- och måltidsverksamhet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister. Brukarenkät.

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

<b>Vårdhygien</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 om MAS beslutar om detta.	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 rutiner för tillämpning och uppföljning av basala hygienrutiner för att förebygga smittspridning följs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Munhälsa/upsökande tandvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att vara en kontaktlänk med utföraren för uppsökande tandvård så att den enskildes behov rörande tandvårdsinsatser blir tillgodosedda.	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.
Utförarens personal ska finnas på plats när tandvårdspersonal besöker den enskilde i hemmet.	Dokumentationsgranskning. Statistik.
Utföraren ansvarar för att personalen deltar i utbildningsinsatser gällande munhälsa/upsökande tandvård.	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.
Utföraren ska säkerställa att brukaren erbjuds regelbunden kontakt med tandvården samt vid behov.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att brukaren vid behov får individuellt utprovade hjälpmedel för munvård.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Personliga hjälpmedel</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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.

## 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.	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 brukarens rätt att möblera och utforma den egna lägenheten så som brukaren 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.
Personalen ska respektera den enskildes behov av integritet i omsorgssituationer.	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. Brukarenkät.
Den enskilde ska vara nöjd med hur insatserna utförs och med personalens bemötande.	Brukarenkät.
Utföraren ska ta hänsyn till enskildes önskemål om vem som ska utföra insatsen och sträva mot att detta uppfylls.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Personalen ska stödja den enskilde i att hålla kontakten med närstående och vänner.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Genomförandeplan	Uppföljning / mätning
Rutiner för upprättandet av genomförandeplan skall finnas och personalen ska följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Genomförandeplanen ska innehålla uppställda mål gällande omvårdnad, vård, service, stöd, rehabilitering och omsorg 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.	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 ha arbetsmetoder som stödjer arbetet mot uppsatta mål som är formulerade i genomförandeplaner.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning
Utföraren ska säkerställa att en genomförandeplan upprättas i samråd med brukaren snarast men senast inom två veckor från verkställt biståndsbeslut.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning
Utföraren ska säkerställa att en samordnad individuell plan upprättas efter samtycke från brukaren om det finns behov av insatser av flera huvudmän och/eller vårdgivare.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning

### 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 anhörigstödande 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.
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 ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg (ex. primärvård), som säkerställer att samarbetet runt den enskilde fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att all relevant information rörande brukaren rapporteras och förmedlas till mottagande instans vid byte av vårdform.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för 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.
Brukaren ska se vården som en helhet och det ska vara enkelt att få rätt stöd och hjälp med hjälp av en fast vårdkontakt/kontaktman.	Brukarenkät. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren är skyldig att följa kommunens biståndsbeslut och ta emot nya brukare.	Enkät och intervju i verksamheten.
Brukare som vårdats på sjukhus skall snarast återvända till sitt hem när brukaren är medicinskt färdigbehandlad.	Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.

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 beställarens larm- och nattpatruller</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren skall samverka med beställarens larmorganisation och nattpatrull för att ge en bra och trygg omvårdnad. Rutiner för detta ska finnas hos utföraren.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
När den enskilde har flera utförare och/eller andra insatser, exempelvis dagverksamhet eller nattinsatser, skall genomförandeplanen samordnas om det är möjligt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<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 personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt svarar för de individuella insatserna.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Minst en ordinarie personal ska alltid vara i tjänst.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska ha en kontaktperson och det ska vara tydligt för den enskilde vem som är kontaktperson och vilket uppdrag hon/han har.	Dokumentationsgranskning
Den enskilde ska kunna påverka valet av kontaktperson.	Dokumentationsgranskning. Intervju i verksamheten.
Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar en kontaktperson har. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Kontaktmannaskap</b>	
Den enskilde ska ha en kontaktperson och det ska vara tydligt för den enskilde vem som är kontaktperson och vilket uppdrag hen har.	Dokumentationsgranskning
Den enskilde ska kunna påverka valet av kontaktperson.	Dokumentationsgranskning. Intervju i verksamheten.
Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar en kontaktperson har. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Om den enskilde har omsorgsinsatser ska den enskilda ska få möjlighet att träffa sin kontaktperson under första veckan efter verkställighet.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Anhörigstöd</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
--------------------	------------------------------

Utförarens samtliga medarbetare ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<i>Utföraren ska informera brukaren och dennes närstående om möjligheten till anhörigstöd och vart de ska vända sig.</i>	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.
Vid avslösning i hemmet skall utföraren genomföra ett hembesök innan insatsen startar för att skapa trygghet hos anhörig och brukare. Anhöriga ska fritt få förfoga över sina timmar förutsatt att tiden bokas enligt rutin.	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>
Utföraren skall 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 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 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.

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

<b>Identifikation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
<i>All personal i hemtjänsten skall bära namnskylt och kunna identifiera sig.</i>	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 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, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.	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, i de fall det är nödvändigt att personal hjälper den enskilde med inköp.	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 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 hemtjänsten skall använda nyckel vid planerade besök.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
<b>Den enskildes rätt till rörelsefrihet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att skyddsåtgärder inte används utan brukarens samtycke.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Synpunkter och klagomål</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska säkerställa att brukaren och/eller dennes närstående erhåller tydlig information om hur de går tillväga vid rapportering av klagomål/synpunkt/fel i vården till berörd myndighet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren skall fyra gånger om året, kvartalsvis, lämnas en sammanställning till beställaren av inkomna synpunkter och klagomål.	Kvartalsuppföljning.
<b>Avvikelsehantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för avvikelsehantering inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens område.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
För avvikelser inom hälso- och sjukvårdens område skall beställarens rutiner följas.	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.



Vid tillbud med medicinteknisk produkt ska ansvarig legitimerad personal kontaktas.	Enkät och intervju i verksamheten.
Fyra gånger om året, kvartalsvis, lämnas en sammanställning av till beställaren av samtliga avvikelser.	Kvartalsuppföljning.
När en avvikelse inträffat skall den enskilde informeras.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Händelser som resulterat i en avvikelse ska omedelbart dokumenteras i brukarens dokumentation	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Vid en allvarlig avvikelse (klassificering grad 3 och 4) ska vårdgivaren 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>
Utföraren ska ha kända skriftliga rutiner för den rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden eller risk för missförhållande i omsorger om äldre eller funktionshindrade som följer av 14 kap 2 § socialtjänstlagen samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och 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 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 brukaren har tillgång till trygghetslarm där så bedöms nödvändigt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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 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>
--------------------------	------------------------------

Om utförare har tillgång till kommunens verksamhetssystem ska utföraren <ul style="list-style-type: none"> <li>- föra social dokumentation i detta system</li> <li>- följa beställarens rutin för beställning samt avslut av behörigheter till IT-system samt</li> <li>- kontakta beställaren vid behov av nya behörigheter. När någon personal slutar ska utföraren omgående meddela beställaren att behörigheten ska avslutas.</li> </ul>	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.
Dokumentation i verksamhetssystemet ska föras enligt beställarens rutiner och riktlinjer för dokumentation och informationsöverföring.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Social dokumentation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att social dokumentation sker i enlighet med gällande lagkrav, författningar och allmänna råd.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Av den enskildes dokumentation ska det tydligt framgå vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska ha rutiner för dokumentation som ska vara kända och följas av personalen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All dokumentation sker på svenska.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning.

<b>Dokumentation av hälso- och sjukvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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 all personal har resurser och tid att dokumentera.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att delegerade insatser dokumenteras och följs upp.	Dokumentationsgranskning. 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.
Handlingar ska förvaras brandsäkert och inlåsta.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Handlingar ska förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.	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.*

Kompetenskrav för serviceinsatser	Uppföljning / mätning
Verksamhet som endast utför serviceinsatser skall ha den erfarenhet som krävs för arbetsuppgiften och vara serviceinriktade.	Statistik.

Kompetenskrav för hemtjänst	Uppföljning / mätning
I enlighet med (SOSFS 2011:12) ska grundläggande kunskaper och förmågor finnas hos personalen om värdegrund, förhållningssätt och bedömningsförmåga, det normala åldrandet, åldrandets sjukdomar, funktionsbevarande omsorg, social omsorg, kroppsnära omsorg, måltid, mat och näring och omsorg i livets slutskede.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Kompetenskravet vid nyanställning av tillsvidareanställd vårdpersonal ska vara undersköterskekompetens vilket innebär: <i>Gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.</i>	Statistik.
All 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.
Vikarier vid långtidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.	Statistik.
Minst 75 % av personalen ska ha undersköterskekompetens.	Statistik.
<i>Personal som bara utför serviceinsatser skall ha den erfarenhet som krävs för arbetsuppgiften och vara serviceinriktade.</i>	Statistik.
<i>Nyanställda ska genomgå utbildning i kommunens verksamhetssystem.</i>	Statistik.

Kunskapsbaserad verksamhet	Uppföljning / mätning
Utföraren ska se till att 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.
Rutiner ska finnas för att ge personalen kunskap om tystnadsplikt och sekretess.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Kompetensutveckling/fortbildning</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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. <b>Kompetensutvecklingsarbete ska genomföras enligt en fastställd plan. Viss kompetensutveckling sker via ombudsstruktur.</b>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Inom hälso- och sjukvårdsområdet sker mycket kompetensutvecklingsarbete genom beställarens ombudsstruktur som leds av legitimerad personal med specialistkunskap. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utföraren ska se till att det finns utsedda ombud inom samtliga aktuella områden.</li> <li>- Beställaren ska känna till vem som är utförarens ombud inom respektive område.</li> <li>- Utsedda ombud ska delta i de aktiviteter som genomförs och ges möjlighet att föra kunskapen vidare.</li> </ul>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Delegation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att personal som ska utföra delegerade uppgifter ges möjlighet att delta i de utbildningstillfällen som regelbundet anordnas av den legitimerade personalen. <b>Flyttad</b>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Uppsökande tandvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att personalen deltar i de utbildningsinsatser som ges från utföraren för uppsökande tandvård. <b>Flyttad</b>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Måltid</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska följa Måltidsprogrammet (se bilaga) som är ett förvaltningsgemensamt, samlande och styrande dokument för all kost och måltidsverksamhet. <b>Flyttad</b>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister. Brukarenkät.
<b>Elever och studerande</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
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.

## 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.

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.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Utföraren ansvarar för att rekvidera 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.

Insats i rätt tid	Uppföljning / mätning
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.

Möjlighet att få kontakt	Uppföljning / mätning
Det skall vara lätt att ta kontakt med utföraren.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personal och den enskilde skall veta hur man får kontakt med utföraren.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Chefen ska vara tillgänglig dagtid kl. 08:00 - 17:00 under vardagar. Utföraren ska alltid ha en person med chefsbefogenheter i beredskap.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utförare av hemtjänst inklusive delegerad/instruerad hälso- och sjukvårdsinsats skall vara tillgängliga för beställaren mellan 07.00 - 22.00 alla dagar. <del>Utförare av enbart serviceinsatser skall vara tillgängliga 08.00-17.00 vardagar.</del>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen 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.
<del>Utföraren som inte har tillgång till beställarens verksamhetssystem skall ha telefon och säker fax.</del>	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 <b>tillgängliga resurser</b> används på bästa sätt för att uppnå de uppsatta målen.	Ekonomisk uppföljning. Statistik.