



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.

God och säker vård	Uppföljning / mätning
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 vårdtagare som riskbedöms får en åtgärdsplan upprättad av ett tvärprofessionellt team. Utföraren ska medverka till att genomföra de överenskomna åtgärderna.	Kontroll vid besök Dokumentationsgranskning Kvalitetsregister
Vårdtagaren ska ses som en resurs i planering och genomförande av den egna vården. Den enskildes medverkan är en viktig utgångspunkt i patientsäkerhetsarbetet.	Brukarenkät Dokumentationsgranskning
Det ska finnas utarbetade och kända rutiner för när sjuksköterska ska tillkallas samt hantering av akutfall då sjuksköterska inte är på plats.	Enkät och intervju i verksamheten Kontroll vid besök
Vårdtagaren 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 intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
Utföraren ska delta och registrera i de kvalitetsregister som beställaren har anslutit sig till.	Statistik från kvalitetsregister

Medicintekniska produkter och förbrukningsartiklar	Uppföljning / mätning
Utföraren (vårdgivaren) ansvarar för att verksamheten följer övergripande inriktning/policy för medicintekniska produkter.	Enkät och intervju i verksamheten
Utföraren ansvarar tillsammans med vårdgivaren för att säkerställa den medicinska kompetensen och den medicintekniska säkerheten inom verksamheten.	Enkät och intervju i verksamheten Kontroll vid besök
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 att det finns tillgång till sjuksköterskor med förskrivningsrätt i den omfattning som krävs för att verksamheten ska fungera på ett bra sätt.	Kontroll vid besök Statistik
Förskrivaren skall vara godkänd av verksamhetschef och vara registrerad i vårdgivarens register.	Kontroll vid besök
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 Enkät och intervju i verksamheten



Egenvård	Uppföljning / mätning
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

Vård i livets slut	Uppföljning / mätning
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 Statistik från kvalitetsregister
Sjuksköterskan ska säkerställa att en munhalsbedömning blir utförd sista levnadsveckan.	Dokumentationsgranskning Kvalitetsregister
Ingen ska behöva dö ensam.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister
Så långt det är möjligt ska hänsyn tas till 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.	Enkät och intervju i verksamheten Statistik från kvalitetsregister
Sjuksköterska och/eller biståndshandläggare ska bedöma behovet av vak/tillsyn vid vård i livets slut och besluta om dessa insatser.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Alla sjuksköterskor ska känna till aktuella rutiner vid dödsfall.	Enkät och intervju i verksamheten
Patientansvarig sjuksköterska ansvarar för att anhöriga erbjuds efterlevandesamtal enligt gällande rutin.	Enkät och intervju i verksamheten Statistik från kvalitetsregister

Delegering och instruktion	Uppföljning / mätning
Utföraren ska undervisa och handleda vårdpersonal så att insatser kan utföras genom delegation/instruktion på ett säkert sätt.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Habilitering och rehabilitering	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
Utifrån den enskildes behov ska sjukgymnast och arbetsterapeut ge funktionsbevarande behandling individuellt och/eller i grupp.	Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning.
Sjukgymnast och arbetsterapeut ska ansvara för handledning av vårdpersonal så att dessa i sitt omvårdnadsarbete har ett rehabiliterande förhållningssätt.	Enkät och intervju i verksamheten Kontroll vid besök
Vid inflyttning till särskilt boende ska en funktionsbedömning göras inom två veckor. Funktionsbedömning är en viktig del vid upprättandet av genomförandeplanen och ska delges det tvärprofessionella teamet.	Dokumentationsgranskning



Vid vistelse på korttidsenhet ska en funktionsbedömning vara genomförd senast nästkommande vardag. Funktionsbedömning är en viktig del vid upprättandet av genomförandeplanen och ska delges det tvärprofessionella teamet.	Dokumentationsgranskning
Om den enskilde i ordinärt boende har hemsjukvård ska sjukgymnast och arbetsterapeut genomföra en funktionsbedömning inom två veckor.	Dokumentationsgranskning
Om behov finns ska sjukgymnast och arbetsterapeut skriva en instruktion för hur habiliterande/rehabiliterande insatser ska utföras hos den enskilde.	Dokumentationsgranskning
Funktionsbedömningen ska uppdateras vid förändring dock minst en gång årligen. Lämpligen görs detta i samband med uppdatering av genomförandeplanen.	Dokumentationsgranskning

Personliga hjälpmedel	Uppföljning / mätning
Produkter enligt Västra Götalandsregionens " <i>Handbok för personliga hjälpmedel</i> " som kräver individuell utprovning eller anpassning skall ordinerars som personligt hjälpmedel.	Enkät och intervju i verksamheten
Utföraren ansvarar för att det finns leg. personal som kan förskriva personliga hjälpmedel såsom hjälpmedel vid förflyttning, hjälpmedel vid kognitiv svikt etc.	Kontroll vid besök
Kravet på grundutrustning skall vara uppfyllt hos vårdgivaren innan ett personligt hjälpmedel ordinerars.	Kontroll vid besök
Vid förskrivning av hjälpmedel ska utföraren instruera/utbilda den vårdpersonal som ska använda hjälpmedlet.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Vårdhygien	Uppföljning / mätning
Utföraren ansvarar för att se till att all leg. 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.	Statistik

Inkontinens	Uppföljning / mätning
Alla vårdtagare med inkontinens ska ha en aktuell basal utredning.	Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
Alla vårdtagare med inkontinens ska ha individuellt utprovat inkontinenshjälpmedel enligt gällande vårdprogram för inkontinens.	Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning

Uppsökande tandvård	Uppföljning / mätning
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 utförda 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

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 vård och omvårdnad.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät Intervju i verksamheten
Leg. personal ska respektera att den enskildes bostad är dennes hem.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät
Den leg. 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 säkerställa att vårdtagarens behov och önskemål tillgodoses så långt som det är möjligt i all planering av vård och omsorg.	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



Omvårdnadsplan/rehabiliteringsplan/individuell plan (LSS) och genomförandeplan	Uppföljning / mätning
Rutiner för upprättandet av omvårdnadsplan/rehabiliteringsplan/individuell plan (LSS) skall finnas och leg. personal ska följa dem.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Omvårdnadsplan/rehabiliteringsplan ska innehålla uppställda mål samt en beskrivning av hur arbetet bedrivs för att nå målet. Det ska tydligt framgå av dokumentationen vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
Den enskildes medverkan vid planeringen av insatserna ska tydligt beskrivas i den upprättade omvårdnadsplanen/rehabiliteringsplanen.	Dokumentationsgranskning
När den enskilde har behov av hemsjukvård ska en omvårdnadsplan o/e rehabiliteringsplan vara upprättad inom sju arbetsdagar.	Dokumentationsgranskning
Omvårdnadsplan/rehabiliteringsplan ska revideras och uppdateras vid förändringar dock minst en gång per år. Görs lämpligen i samband med revidering av genomförandeplan/individuell plan (LSS).	Dokumentationsgranskning
Den enskilde och/eller deras anhöriga ska vara delaktiga i upprättandet av omvårdnadsplan/rehabiliteringsplan/individuell plan (LSS) och planeringen av insatserna.	Dokumentationsgranskning
Om den enskilde har insatser enligt SoL ska de insatser som är beställda av leg. personal göras tillgängliga i den sociala dokumentationen.	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 anhängstödande 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 vårdtagare.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten Brukarenkät
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt vidta åtgärder om en person med demenssjukdom är i behov av mer hjälp och stöd.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten



Personkontinuitet	Uppföljning / mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde i förväg får veta vem ur personalen som skall komma och ge vård och omsorg.	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 Brukarenkät

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

Anhörigstöd	Uppföljning / mätning
All leg. personal ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Utföraren och den leg. personalen ska ha kunskap om kommunens anhörigstöd samt ansvara för att anhöriga informeras.	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">- Utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges.- Utföraren ska 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 andra utförare	Uppföljning / mätning
Utföraren ska ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg 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
Utföraren ska medverka till att teamsamverkan mellan olika personalkategorier fungerar. Teamsamverkan ska säkra att vårdtagarens insatser från såväl socialtjänst som hälso- och sjukvård samplaneras för att ge en god vård och omsorg till den enskilde.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
När den enskilde har flera utförare och/eller andra insatser, exempelvis dagverksamhet eller nattinsatser, skall insatser samordnas om det är möjligt.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten



Hjälpen ska finnas där man är, ingen ska behöva flytta mellan olika boenden och sjukhus i onödan.	Dokumentationsgranskning Statistik från kvalitetsregister
Vårdtagaren och den enskilde ska se vården som en helhet och det ska vara enkelt att få rätt stöd och hjälp.	Brukarundersökning.
Utföraren ska följa VG-regionens rutiner för samordnad vårdplanering och använda regionens IT-stöd.	Statistik Kontroll vid besök
Utföraren ska se till att personer som har vårdats på sjukhus och är utskrivningsklara snarast ska kunna återvända till sitt boende.	Statistik
När sjuksköterskan medverkar till att en vårdtagare skickas till sjukhuset ansvarar sjuksköterskan för att information överförs till sjukhuset enligt gällande rutin.	Dokumentationsgranskning Kontroll vid besök
Utföraren ska se till att leg. personal med rätt kompetens deltar vid vårdplaneringar.	Dokumentationsgranskning 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.

Trygghet och säkerhet	Uppföljning / mätning
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



Lagstiftning, riktlinjer och rutiner	Uppföljning / mätning
All leg. personal ska vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner inom verksamhetsområdet.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Leg. personal ska följa riktlinjer och rutiner fastställda av MAS/MAR.	Kontroll vid besök Dokumentationsgranskning

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

Sekretess	Uppföljning / mätning
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

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 leg. personal hjälper den enskilde med inköp av t.ex. läkemedel.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Rutin för nyckelhantering	Uppföljning / mätning
Utföraren ansvarar för nycklar och ska ha rutiner som säkerställer en säker hantering och förvaring av nycklar.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Det skall inte vara möjligt att härleda till vilken adress nyckeln 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 hemsjukvården skall använda nyckel vid planerade besök.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning

Den enskildes rätt till rörelsefrihet	Uppföljning / mätning
Riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder inom vård och omsorg för personer med allvarlig kognitiv störning, ska finnas och efterlevas.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten



Synpunkter och klagomål	Uppföljning / mätning
Skriftliga rutiner kring klagomål och synpunkter ska finnas och vara kända samt lättillgängliga för leg. personal, vårdtagare och anhöriga.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten Brukarenkät
Utföraren ska ha rutiner för hur vårdtagaren informeras om möjligheten att kontakta patientnämnden.	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

Avvikelsehantering	Uppföljning / mätning
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för avvikelshantering 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.	Enkät och intervju i verksamheten
Det skall finnas rutiner för hur den enskilde ska informeras om det har inträffat en händelse som medfört en vårdskada.	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
Om en vårdskada inträffat skall den enskilde informeras om vad vårdgivaren tänker göra för att en liknande händelse inte ska inträffa igen.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Händelser som leder till en avvikelse ska omedelbart dokumenteras i den enskildes hälso- och sjukvårdsjournal.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten

Kvalitetsarbete	Uppföljning / mätning
Utföraren ska årligen upprätta en patientsäkerhetsberättelse enligt SOFS 2011:9. Denna ska göras känd i verksamheten.	

Lex Maria	Uppföljning / mätning
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

Lex Sarah	Uppföljning / mätning
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

Verksamhetssystem	Uppföljning / mätning
Utföraren ska - följa beställarens rutin för beställning samt avslut av behörigheter till IT-system samt	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten



<ul style="list-style-type: none">- kontakta beställaren vid behov av nya behörigheter.- När någon leg. personal slutar ska utföraren omgående meddela beställaren att behörigheten ska avslutas.	Statistik
Dokumentation i verksamhetssystemet ska föras enligt beställarens rutiner och riktlinjer för dokumentation och beställning/informationsöverföring.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Dokumentation av hälso- och sjukvård	Uppföljning / mätning
Utföraren ansvarar för att 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 riktlinjer och rutiner för dokumentation som ska vara kända och följas av den leg. personalen.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
All dokumentation ska vara på svenska.	Kontroll vid besök Dokumentationsgranskning.

Förvaring av dokumentation	Uppföljning / mätning
Handlingar som rör den enskilde ska förvaras på ett sådant sätt att den person som har anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.	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

Utlämnande av handlingar	Uppföljning / mätning
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.

Kunskapsbaserad verksamhet	Uppföljning / mätning
All leg. personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att	Kontroll vid besök



hon eller han kan kommunicera med den enskilde m.fl. samt skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs för respektive yrkeskategori.	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

Kompetenskrav	Uppföljning / mätning
Vid nyanställning skall personens legitimation kontrolleras.	Kontroll vid besök
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
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 sjukgymnast med fördjupad kunskap inom demens att tillgå på alla demensavdelningar.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Det ska finnas sjukgymnast och arbetsterapeut med fördjupad kompetens inom strokevård att tillgå i verksamheten.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Kompetensutveckling/fortbildning	Uppföljning / mätning
Utföraren ska ha en struktur för kompetensutveckling och fortbildning.	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
Inom hälso- och sjukvårdsområdet sker mycket kompetensutvecklingsarbete genom en fastslagen ombudsstruktur. <ul style="list-style-type: none">- Utföraren ska se till att det finns utsedd huvudansvarig samt ansvarig leg. personal inom respektive område i den omfattning som uppdraget kräver.- Utförare ska ge huvudansvarig och ansvarig möjlighet att utföra uppdraget.- Huvudansvarig och ansvarig ska utföra uppdraget enligt fastställd modell och uppdrag.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Delegation	Uppföljning / mätning
Utföraren ska anordna utbildningstillfällen regelbundet, utifrån de behov som finns i verksamheten, för den vårdpersonal som ska få delegation eller behöver uppdatera sina kunskaper.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten



Patientansvarig leg. personal ska säkerställa att delegerad personal har rätt kunskap för sitt uppdrag.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Den leg. personalen ska regelbundet bedöma den delegerade hälso- och sjukvårdsinsatsen och lämpligheten att delegera insatsen. Endast stabila, okomplicerade insatser bör delegeras.	Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
För att kunna garantera en hög patientsäkerhet vid delegering bör den leg. personalen alltid överväga möjligheten att begränsa antalet personer som utför den delegerade uppgiften hos den enskilde.	Enkät och intervju i verksamheten Dokumentationsgranskning
Ny delegering ska följas upp inom 3-6 månader.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
Delegeringar ska omprövas årligen.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Uppsökande tandvård	Uppföljning / mätning
Den som utfärdar "Intyg om Nödvändig Tandvård" ska ha genomgått utbildning enligt regionens krav.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten

Elever och studerande	Uppföljning / mätning
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.

Tillgänglighet	Uppföljning / mätning
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 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
Sjuksköterskor har en timmas inställetid vid oplanerade ärenden.	Dokumentationsgranskning Enkät och intervju i verksamheten

Möjlighet att få kontakt	Uppföljning / mätning
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. För den som söker chefen, ska det vara möjligt att få kontakt senast närmast efterföljande vardag.	Kontroll vid besök Enkät och intervju i verksamheten
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 sjukgymnast 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 sjukgymnast 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.

Effektivitet	Uppföljning / mätning
Utföraren ska sträva mot att använda tillgängliga resurserna används på bästa sätt för att uppnå de uppsatta målen.	Ekonomisk uppföljning Statistik.
Vårdtagare som vårdats på sjukhus skall snarast återvända till det särskilda boendet, då ansvarig läkare och kommunens representant bedömt att vårdtagaren är utskrivningsklar.	Statistik