

# Kvalitetskrav Hemtjänst

---

Typ av styrdokument: Program

Beslutande instans: Vård- och omsorgsnämnden

Datum för beslut: 2022-12-

Diarienummer: XX

Gäller för: Vård- och omsorgsförvaltningen

Giltighetstid: Ett år

Revideras senast: 2023-12-31

Dokumentansvarig: SAS, MAS och MAR



# Innehåll

Inledning.....	5
Uppföljning/mätning .....	6
Referenser .....	6
<b>1. Säker vård och omsorg .....</b>	<b>7</b>
1.1. God och säker vård och omsorg .....	7
1.2. Vård och stöd i livets slutskede.....	8
1.3. Delegering och instruktion.....	8
1.4. Egenvård .....	9
1.5. Förebyggande och hälsofrämjande arbete .....	9
1.6. Måltid .....	9
1.7. Vårdhygien .....	9
1.8. Urinblås- och tarmfunktion .....	10
1.9. Munhälsa/upsökande tandvård .....	10
1.10. Personliga hjälpmedel.....	10
<b>2. Självbestämmande och integritet .....</b>	<b>11</b>
2.1. Värdegrund.....	11
2.2. Genomförandeplan .....	11
<b>3. Helhetssyn och samordning .....</b>	<b>13</b>
3.1. Samverkan kring den enskilde.....	13
3.2. Samverkan med andra utförare .....	14
3.3. Samverkan med beställarens larm- och nattpatruller .....	14
3.4. Personkontinuitet .....	14
3.5. Fast omsorgskontakt.....	14
3.6. Anhörigstöd .....	15
<b>4. Trygghet och säkerhet.....</b>	<b>16</b>
4.1. Trygghet och säkerhet.....	16
4.2. Lagstiftning, riktlinjer och rutiner .....	16
4.3. Identifikation .....	16
4.4. Sekretess.....	17
4.5. Rutin för kontanta medel.....	17
4.6. Rutin för nyckelhantering och andra låssystem .....	17
4.7. Den enskildes rätt till rörelsefrihet .....	17
4.8. Synpunkter och klagomål .....	17
4.9. Avvikelsehantering.....	18
4.10. Lex Sarah .....	18
4.11. Lex Maria .....	18
4.12. Lex Maja .....	18
4.13. Kvalitetsarbete .....	19
4.14. Rutin för larmhantering .....	19
4.15. Social dokumentation.....	19
4.16. Dokumentation av hälso- och sjukvård.....	19
4.17. Förvaring av dokumentation .....	20
4.18. Återlämnande av dokumentation.....	20
4.19. Utlämnande av handlingar .....	20
<b>5. Kunskapsbaserad verksamhet .....</b>	<b>21</b>
5.1. Kompetenskrav för hemtjänst.....	21

5.2.	<b>Kompetensutveckling</b> .....	22
5.3.	<b>Elever och studerande</b> .....	22
<b>6.</b>	<b>Tillgänglighet</b> .....	<b>23</b>
6.1.	<b>Tillgänglighet</b> .....	23
6.2.	<b>Insats i rätt tid</b> .....	23
6.3.	<b>Möjlighet att få kontakt</b> .....	23
<b>7.</b>	<b>Effektivitet</b> .....	<b>24</b>
7.1.	Effektivitet .....	24

# Inledning

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

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

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

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

Av 14 kap 2 § SoL framgår att var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten eller vid Statens institutionsstyrelse ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Kvalitetskraven kan utifrån detta ses som ett verktyg och stöd att luta sig mot i det gemensamma uppdraget att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten.

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

- Säker vård och omsorg
- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet

# Uppföljning/mätning

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

- *Kontroll vid besök:*

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

- *Enkät och intervju i verksamheten:*

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

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

- *Kvalitetsregister och statistik:*

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

- *Dokumentationsgranskning:*

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

- *Brukarenkät/brukarundersökning:*

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

## Referenser

- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialtjänstlag (2001:453)
- SIS-standard (SS 872500:2015) Kvalitet i omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering för äldre med omfattande behov i ordinärt och särskilt boende (SIS – svenska institutet för standarder)

# 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.

1.1. God och säker vård och omsorg	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 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.
Utföraren ska medverka vid rapportering och omsätta data från aktuella kvalitetsregister, som en del av verksamhetens systematiska förbättringsarbete.	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 intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning
Personalen ska följa och utföra instruktioner/beställningar.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning
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.
Hjälp ska finnas där man är, ingen ska behöva åka till sjukhus i onödan.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning

1.2. Vård och stöd i livets slutskede	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att processer och rutiner för samverkan och uppföljning med hälso-och sjukvårdsansvariga, är kända och efterföljs så att oro, ångest, illamående och smärta lindras, hos den döende.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Utföraren ska säkerställa att överenskommelser träffas och beslut om insatser vid livets slut fattas i delaktighet med brukaren.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska ge en god munvård och en munhälsobedömning ska vara utförd sista levnadsveckan.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Utföraren ska säkerställa att personal finns närvarande, om så önskas av brukaren, under den sista perioden i livets slut.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att personalen har kunskaper och förutsättningar att anpassa vården av den döende och att omhändertagandet efter döden anpassas till brukarens 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.	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.

1.3. Delegering och instruktion	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att delegerade uppgifter utförs enligt rutiner som säkerställer patientsäkerheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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.



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

1.5. Förebyggande och hälsofrämjande arbete	Uppföljning/mätning
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 enskilde. 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.

1.6. Måltid	Uppföljning/mätning
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.

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

<b>1.8. Urinblås- och tarmfunktion</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 och medverka till att brukaren får individuellt utprovade hjälpmedel för bristande urinblås- och tarmfunktion.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.

<b>1.9. 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 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>1.10. 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.

2.1. 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 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.

2.2. Genomförandeplan	Uppföljning/mätning
Rutiner för upprättandet av genomförandeplan skall finnas och personalen ska följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten
Utföraren ska säkerställa att brukarens behov av insatser tillgodoses omgående även om genomförandeplan inte hunnit upprättas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten
Utföraren ska säkerställa att en genomförandeplan upprättas i samråd med brukaren snarast men senast inom två veckor från verkställt biståndsbeslut.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

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.
Utföraren ska säkerställa att insatser enligt genomförandeplan rörande brukarens personliga vård sker utifrån ett rehabiliterande och hälsofrämjande arbetssätt	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Av den enskildes dokumentation ska det tydligt framgå vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Dokumentationsgranskning.
Den enskilde och/eller deras 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 ska ha arbetsmetoder som stödjer arbetet mot uppsatta mål som är formulerade i genomförandeplaner.	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 anhörigstödjande förhållningssätt.

3.1. Samverkan kring den enskilde	Uppföljning/mätning
Utföraren ska presentera sin verksamhet och sitt arbetssätt i en särskild informationsskrift som riktar sig till den enskilde och deras anhöriga. Det ska även innehålla kontaktuppgifter samt information om vart man vänder sig om man vill framföra synpunkter eller klagomål.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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 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.
Utförarens personalbemanning ska ge brukaren en trygg och säker vård och omsorg och garantera en god tillsyn och säkerhet enligt SoL och HSL. Utföraren ska ha arbetsmetoder som stödjer arbetet mot uppsatta mål.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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.
Det ska finnas skriftliga rutiner för hur man agerar samt vem man kontaktar när behov av rättslig företrädare uppmärksammas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att all personal ges information om den legala företrädarens uppdrag och ansvar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>3.2. Samverkan med andra utförare</b>	<b>Uppföljning/mätning</b>
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 ska säkerställa att en samordnad individuell plan (SIP) upprättas efter samtycke från brukaren om det finns behov av insatser av flera huvudmän och/eller vårdgivare.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Brukare som vårdats på sjukhus ska snarast återvända till sitt hem när den enskilde är utskrivningsklar och planerad för hemgång.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>3.3. Samverkan med beställarens larm- och nattpatruller</b>	<b>Uppföljning/mätning</b>
Utföraren ska 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, ska genomförandeplanen samordnas om det är möjligt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>3.4. 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 erfaren personal ska alltid vara i tjänst inom respektive arbetslag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>3.5. Fast omsorgskontakt</b>	<b>Uppföljning/mätning</b>
Den enskilde ska ha en fast omsorgskontakt och det ska vara tydligt för den enskilde vem som är fast omsorgskontakt och vilket uppdrag hen har.	Dokumentationsgranskning.
Brukaren ska se vården som en helhet och det ska vara enkelt att få rätt stöd och hjälp av en fast omsorgskontakt.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska kunna påverka valet av fast omsorgskontakt.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Om den enskilde har omsorgsinsatser ska den enskilda ska få möjlighet att träffa sin fasta omsorgskontakt under första veckan efter verkställighet.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar den fasta omsorgskontakten har. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

3.6. Anhörigstöd	Uppföljning/mätning
Utförarens samtliga medarbetare 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.
<p>Förutsatt att den enskilde samtycker till detta ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges.</li> <li>- 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 avlösning i hemmet ska 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.

4.1. Trygghet och säkerhet	Uppföljning/mätning
Vid hemtjänst 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 ska ha en känd rutin som säkerställer att personalen har kunskap om hur de ska agera om barn misstänks fara illa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en känd rutin som beskriver hur barn som lever i familjer med missbruk, psykisk ohälsa, svårt somatiskt sjuka föräldrar och barn till föräldrar som oväntat avlider ska uppmärksammas samt vilka kontakter som ska tas för att ge extra stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en känd rutin som säkerställer att personalen har kunskap om hur de ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

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

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



4.4. Sekretess	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och efterlever den sekretess och tystnadsplikt som gäller.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt sekretesslag, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.5. Rutin för kontanta medel	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha rutiner för hantering av kontanta medel och följa dem, för de fall det är nödvändigt att personal hjälper den enskilde med inköp.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att den enskildes värdesaker förtecknas och hanteras på ett korrekt och tillförlitligt sätt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.6. Rutin för nyckelhantering och andra låssystem	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar eller andra låssystem såväl för brukarnas boende som för andra lokaler. Rutinerna ska säkerställa en säker hantering och förvaring av nycklar och andra låssystem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det ska inte vara möjligt för en utomstående att härleda till vilken adress nyckeln eller låssystemet går.	Kontroll vid besök.
Rutin ska 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 ska 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 ska använda nyckel vid planerade besök.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.7. Den enskildes rätt till rörelsefrihet	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer om skyddsåtgärder. Rutiner kring arbetet med skyddsåtgärder ska vara kända och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att skyddsåtgärder inte används utan brukarens samtycke.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
4.8. Synpunkter och klagomål	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer för att mottaga klagomål och synpunkter och de ska vara kända i verksamheten. Utföraren ansvarar för att utreda, åtgärda och följa upp.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska säkerställa att brukaren 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 brukaren och/eller dennes närstående erhåller tydlig information om hur de går tillväga för att anmäla enskilt klagomål/fel i vården till berörd myndighet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

4.9. Avvikelsehantering	Uppföljning/mätning
Utföraren ska följa antagna riktlinjer för att identifiera och rapportera avvikelser, samt att åtgärda och följa upp dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Rutiner för avvikelsehantering ska vara kända hos personalen och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det skall finnas rutiner för hur den enskilde ska informeras om det har inträffat en händelse/avvikelse.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Vid tillbud med medicinteknisk produkt ska ansvarig legitimerad personal kontaktas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Händelser som leder till 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.
För avvikelser inom hälso- och sjukvårdens område ska beställarens rutiner följas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

4.10. Lex Sarah	Uppföljning/mätning
Utföraren ska ha kända skriftliga rutiner för den rapporteringskyldighet 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 ska omedelbart informera beställaren (socialt ansvarig samordnare) om utredning enligt Lex Sarah inleds.	Enkät och intervju i verksamheten.

4.11. Lex Maria	Uppföljning/mätning
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.

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

4.13. Kvalitetsarbete	Uppföljning/mätning
Resultatet från kvalitetsrapport och patientsäkerhetsberättelse ska analyseras i verksamheten och handlingsplan för kvalitet och patientsäkerhet ska upprättas.	Enkät och intervju i verksamheten.
4.14. Rutin för larmhantering	Uppföljning/mätning
Utföraren ska säkerställa att brukaren 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.
Utföraren ska ha kända rutiner för åtgärdande av larm och följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
4.15. Social dokumentation	Uppföljning/mätning
Dokumentation i verksamhetssystemet ska föras enligt beställarens rutiner och riktlinjer för dokumentation och informationsöverföring.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
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 ska vara på svenska.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning.
4.16. Dokumentation av hälso- och sjukvård	Uppföljning/mätning
Den som tagit emot en delegering från legitimerad personal tillhör hälso- och sjukvårdspersonal och har ett ansvar att signera utförd insats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska säkerställa att 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>4.17. 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>4.18. Återlämnande av dokumentation</b>	<b>Uppföljning/mätning</b>
När ärendet upphör eller den enskilde väljer annan utförare ska dokumentationen lämnas tillbaka till beställaren utan kostnad.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning.
<b>4.19. 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.

5.1. 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: Gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.	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.
Utföraren ska alltid sträva efter att vikarie vid långtidsfrånvaro har likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.	Statistik.
Personal som bara utför serviceinsatser ska ha den erfarenhet som krävs för arbetsuppgiften och vara serviceinriktade.	Statistik.
Nyanställd personal får arbeta självständigt när personen genomgått utbildning i kommunens verksamhetssystem och fått en inloggning.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska se till att personalen har kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskilda personens behov.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Rutiner för introduktion av samtliga yrkesgrupper ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

5.2. Kompetensutveckling	Uppföljning/mätning
Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom det aktuella området och i den omfattning uppdraget kräver.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en struktur för kompetensutveckling och fortbildning. Kompetensutvecklingsarbete ska genomföras enligt en fastställd plan.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<p>Utföraren ska säkerställa att all personal har grundläggande kunskaper inom nedanstående områden samt att kompetensutveckling sker fortlöpande. Utbildningsplaner ska kunna redovisas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personlig vård</li> <li>• Gerontologi och geriatrik</li> <li>• Kognitiv svikt och äldres psykiska ohälsa</li> <li>• Vårdhygien och vårdrelaterade infektioner</li> <li>• Måltid, kost och nutrition</li> <li>• Mun- och tandhälsa</li> <li>• Urinblås- och tarmfunktion inklusive hjälpmedel</li> <li>• Diabetes</li> <li>• Stroke</li> <li>• Rehabilitering</li> <li>• Förflyttning samt hjälpmedel</li> <li>• Omvårdnad och omsorg i livets slut</li> <li>• Riskförebyggande arbete</li> <li>• Värdegrund och bemötande</li> <li>• Våld och övergrepp</li> <li>• Dokumentation</li> </ul>	Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.

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

## 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 gruppers 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.

6.1. Tillgänglighet	Uppföljning/mätning
Den enskilde, och vid behov även dennes anhöriga, ska ges information om verksamheten, kontaktoppgifter, 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 rekquirera 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.

6.2. Insats i rätt tid	Uppföljning/mätning
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 påverka vilken tid han/hon vill äta.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Utföraren ska säkerställa att insatser i möjligaste mån, utförs vid den tid som planerats.	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.

6.3. Möjlighet att få kontakt	Uppföljning/mätning
Chefen ska vara tillgänglig dagtid kl. 08:00 - 17:00 under vardagar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utförare av hemtjänst inklusive delegerad/instruerad hälso- och sjukvårdsinsats ska vara tillgängliga för beställaren mellan 07.00 - 22.00 alla dagar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Utföraren ska alltid ha en person med chefsbefogenheter i beredskap.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Det ska var känt hur man får kontakt med utföraren och det ska vara lätt att ta kontakt samma dag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
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.

## 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.

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