



# Kvalitetskrav för utförare av hemtjänst

## Skövde kommun

Ledningssystem		Uppföljning/mätning
1.	<p>Kommunala utförare ska säkerställa följsamhet till kommunens processer, riktlinjer och rutiner samt ska vara med och utveckla kommunens ledningssystem på intranätet.</p> <p>Privata utförare ska ha ett eget ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska ständigt utvecklas och kompletteras och vara anpassat för den egna verksamheten. Det delar som beskrivs i Skövdes checklista måste minst finnas beskrivna för att anses som ett komplett ledningssystem. Utföraren ska säkerställa följsamhet till sina processer, riktlinjer och rutiner samt de riktlinjer och rutiner som kommunen tillhandahåller.</p>	<p>Uppföljning sker via avvikelssystemet</p> <p>Ledningssystemet ska bifogas vid ansökan av ny utförare.</p> <p>Årligen senast den 15 januari ska privata utförare med pågående avtal skicka in förteckning över aktuellt ledningssystem till kommunens kontaktperson.</p>
2.	<p>Förhållningssätt för bemötande</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hur man bemöter den enskilde och anhöriga i olika sammanhang och situationer ska framgå av rutin och arbetssätt.</li> </ul>	<p>Uppföljning sker via avvikelssystemet, brukarundersökningar och egenkontroller.</p>
3.	<p>Verkställighetsprocessen – beställning, utförande och avslut av insatser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hur bevakningen av beställningar säkerställs</li> <li>Vem som tar emot beställningen och verkställer i systemet</li> <li>Vem som upprättar genomförandeplanen</li> <li>Vem som ansvarar för planering av ärendet</li> <li>Vem som förmedlar förändringar till biståndsenheten</li> <li>Vem som förmedlar förändringar till legitimerad personal</li> <li>Hur informationsöverföring med andra enheter säkerställs vid förändrat behov exempelvis till natt, larmgruppen, dagverksamheten och legitimerad personal</li> </ul>	<p>Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vem som ansvarar för att avsluta ärenden</li> </ul>	
4.	<p>Fast omsorgskontakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den enskilde ska ha en fast omsorgskontakt och det ska var tydligt för den enskilde vem som är fast omsorgskontakt och vilket uppdrag hon/han har.</li> <li>• Den enskilde ska kunna påverka valet av fast omsorgskontakt.</li> <li>• Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar fast omsorgskontakt har genom en skriftlig beskrivning.</li> <li>• Den enskilde och fast omsorgskontakt ska regelbundet träffas vid utförandet av insatser.</li> </ul>	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
5.	<p>Sekretess</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalen ska ha kunskap om vad som gäller kring sekretess utifrån Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400)</li> <li>• Utföraren ska tillse att samtlig personal undertecknar/digitalt signera en förbindelse om tystnadsplikt.</li> </ul>	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
6.	<p>Avvikelsehantering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utföraren vara väl förankrad med sektor vård och omsorgs rutin för avvikelser. Det ska framgå hur utföraren systematiskt arbetar med avvikelser för att ständigt förbättra och utveckla verksamheten.</li> <li>• Alla avvikelser ska hanteras, dokumenteras och utredas i kommunens verksamhetssystem.</li> </ul>	Följs upp via egenkontroll i Hypergene
7.	<p>Utredning av missförhållanden enligt Lex Sarah samt i förekommande fall för anmälan till inspektionen för vård och omsorg (IVO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privata utföraren ska senast den 15 mars varje år eller vid förändring meddela kommunens kontaktperson vem i verksamheten med namn och befattning som är ansvarig för att utreda och rapportera missförhållanden till IVO.</li> <li>• Återkoppling och rapportering sker till vård och omsorgsnämnden utifrån sektorns rutin.</li> <li>• Utföraren ska säkerställa kravet på årlig information till personal.</li> </ul>	Följs upp via egenkontroll i Hypergene
8.	<p>Klagomål- och synpunktshantering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beskrivning av hur klagomål och synpunkter mottas ska framgå i</li> </ul>	Följs upp via egenkontroll i Hypergene

	<p>ledningssystemet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beskrivning av hur arbetet med klagomål och synpunkter görs kända hos personalen.</li> </ul>	
9.	<p>Beskrivning av nyckelhantering</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utföraren ska säkerställa en säker hantering och förvaring av nycklar.</li> <li>• Det ska inte vara möjligt att härleda vilken adress som nyckeln går till.</li> <li>• Utföraren ska bekosta byte av lås om nycklar förkommer.</li> </ul>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
10.	<p>Hantering av kontanta medel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utföraren ska beskriva hur man säkerställer hanteringen av kontanta medel i de fall den enskilde inte själv eller med stöd från anhöriga kan hantera sina kontanter/räkningar.</li> <li>• Utföraren ska vid misstanke om att det finns behov av god man anmäla detta till överförmyndaren</li> </ul>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
11.	<p>Beskrivning av åtgärder när man inte får kontakt med brukaren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur personalen ska agera om den enskilde inte öppnar eller svarar i telefonen vid planerade besök eller kontakter.</li> <li>• Hur utföraren tillsammans med den enskilde kommer överens om vilka som ska kontaktas vid denna typ av händelser.</li> <li>• Hur den enskildes nyckel/digitala nyckel får användas vid planerade besök.</li> </ul>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
12.	<p>Beskrivning över vad som gäller kring muta och gåva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skriftlig information till personal hur de ska förhålla sig till muta och gåva</li> </ul>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
13.	<p>Utföraren ska introducera nyanställd personal där de får kunskap om</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innehåll och tillämpning av ledningssystemet</li> <li>• Var ledningssystemet finns tillgängligt</li> <li>• Hur medarbetarna informeras om förändringar i ledningssystemet</li> </ul>	Ska finnas angivet i introduktionsplanen
14.	<p>Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera om barn misstänks fara illa.</p>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
15.	<p>Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer.</p>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet

16.	Utföraren ska ha en plan för verksamheten vid extraordinära händelser exempelvis snöstorm, data/telekommunikationsavbrott, brand, smittspridning	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
17.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera vid ärenden som rör barn och barnfamiljer enligt barnkonventionen.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
18.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera enligt nationell värdegrund för äldreomsorg (SOSFS 2012:3)	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
19.	Utföraren ska säkerställa att det finns en lokal vårdhygienrutin och ett anpassat arbetssätt för hur personal ska agera vid hygiensituationer	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet. Kommunala utförare ska upprätta denna lokalt.
20.	Utföraren ansvarar för att utföra loggkontroller månadsvis över användare i verksamhetssystemet Lifecare samt rapportera och eventuellt göra åtgärder utifrån resultatet.	Rapportering av resultatet från loggkontrollen sker enligt rutin i Hypergene
21.	Utföraren ansvarar för att rapportera ej verkställda beslut eller avbrutna verkställigheter över 90 dagar till huvudrapportören på Skövde kommun. Huvudrapportören rapporterar i sin tur till Inspektionen för vård och omsorg.	Uppföljning sker via avvikelssystemet.
22.	Utföraren ansvarar för att i de fall där beslut om egenvård finns: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhämta skriftliga kompletta intyg som anger vad som ska utföras, vem som ska kontaktas vid frågor mm</li> <li>• Att personal har kunskap om de uppgifter som ska utföras</li> </ul>	Uppföljning via avvikelssystemet

<b>Kompetens</b>		<b>Uppföljning/mätning</b>
23.	Utförare som utför insatser inom alla livsområden inklusive kommunal hälso- och sjukvård ska ha en personalgrupp som består av minst 80% undersköterskor. Undersköterska innebär: godkänd gymnasieutbildning från vård och omsorg eller motsvarande tidigare utbildningar alternativt motsvarande vuxenutbildning. Alla dagar om året ska det finnas minst en personal med undersköterskeutbildning under hela utförarens arbetspass.	Följs upp via egenkontroller i Hypergene
24.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, lokala rutiner och arbetssätt hur de ska agera enligt basala hygienrutiner och klädregler.	Uppföljning sker via egenkontroll i Hypergene
25.	Utföraren ska tillhandahålla årlig fortbildning i bemötande, sekretess och avvikelser/lex Sarah.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene

26.	Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom aktuella områden och i den omfattning som uppdraget kräver.	Följs upp via egenkontroller i Hypergene
27.	Utföraren ansvarar för att det finns ombud med fördjupad kompetens inom områdena <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation</li> <li>• Hygien</li> <li>• Arbetsteknik</li> </ul> Ombuden ska kunna delta i de aktiviteter som genomförs och föra kunskapen vidare till kollegor. Tid på möten för detta kunskapsutbyte planeras av enhetschef.	Närvaro vid aktiviteter Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
28.	Utförare som endast utför serviceinsatser ska ha personal som har den erfarenhet som krävs för arbetsuppgiften, kunskap om social dokumentation och arbetsmodellen IBIC.	Följs upp via egenkontroll i Hypergene.
29.	Utföraren ska tillhandahålla introduktion enligt sin framtagna plan till nyanställd personal.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
30.	Utföraren för insatser inom alla livsområden ansvarar för att personalen deltar i de utbildningar som utföraren av uppsökande tandvård ger.	Följs upp via egenkontroll i Hypergene.
31.	Utföraren ska utifrån sin storlek och den verksamhet man har kontrakt att verka inom bereda möjlighet att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktikanterna ska ges god handledning av utförarens personal</li> </ul>	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
32.	Utförare som utför insatser inom personlig omvårdnad ska i möjligaste mån ansvara för att bemanna dygnet runt vid vård i livets slut.	Uppföljning via avvikelssystemet
33.	Utförare som utför hälso- och sjukvårdsinsatser ansvarar för att det finns delegeringsbar personal för de uppgifter som insatserna kräver.	Uppföljning via avvikelssystemet

Dokumentation		
34.	Genomförandeplan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den enskilde och vid samtycke dess anhöriga ska vara delaktig i upprättandet och planeringen av insatserna</li> <li>• Genomförandeplanen ska vara upprättad inom 14 dagar från verkställighetsdatum. Genomförandeplanen ska beskriva vad, när och hur insatserna i beställningen ska utföras samt hur målen ska nås.</li> <li>• Genomförandeplanen ska vara aktuell och revideras vid behov</li> <li>• Genomförandeplanen ska följas upp minst var 6:e månad och alltid vid ny beställning eller förändrat behov. Den</li> </ul>	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene Journalgranskning

	enskilde ska alltid ha ett exemplar av genomförandeplanen	
--	---	--

35	Journalanteckningar ska kontinuerligt föras utifrån sektorns fastställda rutin.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene Journalgranskning
36.	All dokumentation ska ske i anvisat verksamhetssystem	Journalgranskning
37.	Utföraren ansvarar för att all dokumentation sker i enlighet med SoL, patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5, SOSFS 2016:40)	Journalgranskning
38.	Utföraren ansvarar för att meddelande i verksamhetssystemet läses dagligen av tjänstgörande personal	Uppföljning via avvikelsesystemet Journalgranskning
39.	All dokumentation ska ske på svenska och vara tillräcklig, respektfull och väsentlig.	Journalgranskning
40.	Saknar den enskilde möjlighet att själv företräda sig själv vid upprättande/revidering av genomförandeplan ska närstående/ombud framföra dennes önskemål och behov. Anledning till ombud och hur samtycke inhämtats ska dokumenteras.	Journalgranskning
41.	Om behov finns ska den enskilde erbjudas tolk/personal som kan modersmålet i samband med upprättande/revidering av genomförandeplan. Anhöriga räknas inte som tolk. Kostnader i samband med tolk bekostas av kommunen.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
42.	Utföraren ska säkerställa att förvaring av dokumentation som rör den enskilde förvaras: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inlåsta så att den som är obehörig inte kan få tillgång till den</li> <li>• Att personal som i sin yrkesutövning har anledning att få del av handlingar har tillgång till dessa.</li> </ul>	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
43.	Utföraren ansvarar för att det finns en fysisk akt där brukarens dokument såsom inkomna handlingar, överenskommelser, kvittenser mm förvaras. Dokumentation som finns i verksamhetssystemet ska ej skrivas ut till den fysiska akten.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
44.	Om den enskilde väljer annan utförare ska dokument i pappersform av vikt för ärendet lämnas till mottagande utförare.	

45.	Utföraren förväntas följa gällande lagstiftning och föreskrifter kring arkivering och gallring.	
-----	---	--

Vård och omsorgsplanering		
46.	<p>SAMSA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utföraren ansvarar för att minst två personer har tillgång till SAMSA</li> <li>Utföraren ska arbeta aktivt med att bevaka händelser i SAMSA samt bidra med nödvändig information.</li> </ul>	Uppföljning via avvikelsesystemet
47.	<p>SIP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utföraren ansvarar för att närvara vid SIP när kallelse kommer</li> <li>Utföraren ska dokumentera i journalen de uppgifter som rör deras insatser.</li> </ul>	Uppföljning via avvikelsesystemet
48.	<p>Teammötet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utförarens enhetschef ansvarar för teammötet</li> <li>Utföraren ska tillgodose representation från vård- och omsorgspersonal</li> <li>Teammöten hålls regelbundet och enligt sektorns rutin.</li> <li>Utföraren ska dokumentera i journalen de uppgifter från mötet som rör deras insatser.</li> </ul>	Uppföljning via avvikelsesystemet Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
49.	<p>Vård och omsorgspärm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utföraren ska se till att samtliga brukare är utrustade med en vård och omsorgspärm</li> <li>Utföraren ansvarar för att innehållet i pärmen är aktuellt</li> </ul>	Uppföljning via avvikelsesystemet

Anhörigstöd		
50.	Utföraren ska ha kunskap om kommunens anhörigstöd samt ansvara för att anhöriga informeras om möjligheten till stöd.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
51.	<p>Utföraren ska tillvarata anhörigas resurser och kunskap. Om den enskilde har samtyckt ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ska ges.</li> <li>ansvara för att kontakter med anhöriga sker samt säkerställa att anhöriga involveras vid förändringar/ uppföljningar av insatsen.</li> </ul>	Journalgranskning

52.	Vid avlösning i hemmet ska utföraren genomföra ett introduktionssamtal i hemmet innan insatsen startar för att skapa trygghet hos anhöriga och den enskilde. Anhöriga ska fritt förfoga över sina timmar under dag/kväll förutsatt att de säger till minst tre dagar i förväg om avlösningen gäller vardag och fem dagar om avlösningen gäller helgdagar.	Uppföljning via avvikelsesystemet
-----	---	-----------------------------------

Kontinuitet		
53.	Utföraren ska arbeta med kontinuitet inom sin verksamhet. Personalkontinuitet innebär att arbetet planeras så att den enskilde träffar så få personer som möjligt	Uppföljning sker via Hypergene
54.	Tidkontinuitet, den enskilde ska får stöd och hjälp på de tider och i den omfattning som framkommer i beslut, ordination och genomförandeplan	Uppföljning via avvikelssystemet

Utföraren och personal		
55.	All personal hos utföraren ska kunna tala, läsa och skriva på svenska	Uppföljning via avvikelssystem, verksamhetsbesök
56.	Kommunen tillåter inte anställning av anhöriga till den enskilde. Med anhöriganställning menas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn men också andra släktingar och vänner där en uppenbar beroendeställning/jävsituation kan uppstå.	

Tillgänglighet		
57.	Utföraren ansvarar för att den enskilde som vistas på sjukhus, korttidsplats eller annan vårdinrättning ska kunna återvända till sitt boende utan dröjsmål.	Uppföljning via avvikelssystemet
58.	Utföraren ska ha ett skriftligt informationsmaterial där den enskilde informeras om utförarens ansvarsområde, när man finns tillgänglig (på vilka tider och i vilken omfattning) samt hur den enskilde och anhöriga får kontakt med personal vid akuta behov inom utförarens ansvarstid. Utföraren ansvarar även för att digital information på hemsidor mm är giltig och aktuell.	Uppföljning via verksamhetsbesök
59.	Personalen ska känna till vem som är chef och ska när som helst kunna nå en ansvarig chef under ansvarstiden, om behov uppstår i verksamheten.	

60.	Utföraren ska finnas tillgänglig för beställningar och meddelanden i SAMSA vid tre tillfällen per vardag	Uppföljning via avvikelssystemet
-----	--	----------------------------------