



Hemtjänst och ledsagning

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier 2020

Innehållsförteckning

1	Praktisk orientering.....	5
1.1	Uppdragsgivare.....	5
1.1.1	<i>Omvårdnadsnämndens organisation av omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning</i>	5
1.2	Orientering om uppdraget.....	5
1.2.1	<i>Verksamhetsplan, Årsberättelse och Patientsäkerhetsberättelse</i>	5
1.3	Syfte och mål.....	6
1.3.1	<i>Syfte</i>	6
1.3.2	<i>Mål</i>	7
1.3.3	<i>Terminologi</i>	7
1.3.4	<i>Kommunikationsplan samt revidering</i>	7
1.4	Kvalitetsuppföljningar.....	7
1.4.1	<i>Kvalitetsuppföljningar</i>	7
1.4.2	<i>Kriterier för mervärde och goda exempel</i>	8
2	Kvalitetskriterier.....	8
2.1	Grundläggande krav.....	8
2.1.1	<i>Skyldighet att ta emot uppdrag och ickevalsalternativ</i>	8
2.2	Åtagandets omfattning.....	8
2.2.1	<i>Värdegrund</i>	9
2.2.2	<i>Värdighetsgarantier</i>	9
2.3	Allmänna utgångspunkter.....	11
2.3.1	<i>Biståndsbeslut och utförande</i>	11
2.3.2	<i>Tillsyn från myndighet</i>	11
2.3.3	<i>Hälso- och sjukvårdens regler</i>	11
2.3.4	<i>Medicinskt ledningsansvar</i>	11
2.4	Ledning och Ledningssystem för kvalitet.....	11
2.4.1	<i>Ledningens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund</i>	11
2.4.2	<i>Kännedom om vård och omsorg med mera</i>	12
2.4.3	<i>Ledningssystem för kvalitet</i>	12
2.4.4	<i>Miljö</i>	13
2.5	Hjälp i hemmet.....	14
2.5.1	<i>Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse</i>	14
2.5.2	<i>Omvårdnadsinsatser, serviceinsatser och trygghetslarm</i>	14
2.5.3	<i>Följeslagare och ledsagning</i>	14
2.5.4	<i>Inflytande och självbestämmande</i>	14
2.5.5	<i>Kontinuitet</i>	15
2.5.6	<i>Tolk och översättning</i>	15
2.5.7	<i>Annan språklig, etnisk och kulturell bakgrund</i>	15
2.5.8	<i>God man/Förvaltare</i>	15
2.5.9	<i>Anhörigstöd</i>	15
2.5.10	<i>Våld i nära relationer</i>	15
2.5.11	<i>Social dokumentation</i>	16
2.5.12	<i>Hälso- och sjukvårdsdokumentation</i>	16
2.5.13	<i>Genomförandeplan</i>	16
2.5.14	<i>Kontaktmannaskap</i>	17
2.5.15	<i>Förändring av omvårdnadsbehov</i>	17
2.5.16	<i>Hantering av akuta sociala insatser utanför kontorstid</i>	17
2.5.17	<i>Dubbelbemanning</i>	18
2.5.18	<i>Byte av utförare</i>	18

2.6	Hälso- och sjukvård	18
2.6.1	Egenvård.....	18
2.6.2	Rehabilitering i hemmet.....	19
2.6.3	Uppdrag för legitimerad personal omfattar	19
2.6.4	Tandvård.....	19
2.6.5	Palliativ vård och vård vid livets slut.....	19
2.6.6	Extravak.....	20
2.6.7	Förebyggande och korrigerande åtgärder	20
2.7	Den enskildes skydd	20
2.7.1	Synpunkter och klagomål.....	20
2.7.2	Avvikelsehantering.....	20
2.7.3	Socialtjänst – lex Sarah	21
2.7.4	Patientsäkerhet - lex Maria	21
2.7.5	Hygien.....	22
2.7.6	Samverkan	22
2.7.7	Nyckelhantering.....	22
2.7.8	Hantering av enskildas egna medel.....	23
2.7.9	Hemgångsklara patienter	23
2.7.10	Hjälpmedel och utrustning	23
2.7.11	Information	23
2.8	Personal	23
2.8.1	Arbetsgivaransvar	23
2.8.2	Arbetsmiljöansvar.....	24
2.8.3	Arbets tekniska hjälpmedel.....	24
2.8.4	Arbetskläder.....	24
2.8.5	Frånvaro.....	24
2.8.6	Identitetshandling	24
2.8.7	Lag och kollektivavtal.....	24
2.8.8	Antidiskriminering	25
2.8.9	Meddelarfrihet.....	25
2.8.10	Heltid till alla.....	25
2.8.11	Anhöriganställning	25
2.8.12	Personalutbildning och kompetensutveckling	25
2.8.13	Personalrekrytering.....	26
2.8.14	Utdrag ur belastningsregistret	26
2.8.15	Verksamhetsförlagd utbildning och praktikplatser	26
2.8.16	Tystnadsplikt.....	27
3	Telefoni, TV och IT.....	27
3.1.1	Mobiltelefoner	27
3.1.2	Informationsteknologi och verksamhetssystem	27
3.1.3	Support.....	27
3.1.4	Utbildning i IT-policy samt verksamhetssystem	28
4	Rapportering, uppföljning och utvärdering	28
4.1	Rapportering till omvårdnadsnämnden	28
4.2	Egenkontroll	28
4.2.1	Utförrapportering till omvårdnadsförvaltningen.....	29
4.3	Insyn i verksamheten	29
4.4	Omvårdnadsnämndens kvalitetsrevision	29
5	Ekonomi.....	29
5.1	Ersättning till utförare.....	29

5.2	Avgifter.....	30
5.3	Underleverantörer.....	30
5.4	Privata utförares möjlighet att erbjuda tilläggstjänster.....	30
5.5	Lokalen och inventarier.....	31
6	Ansvar och säkerhet.....	31
6.1	Skadeförebyggande åtgärder och försäkringar.....	31
6.2	Krisberedskap.....	31
6.3	Brandskydd.....	31

1 Praktisk orientering

1.1 Uppdragsgivare

Falu kommun
Omvårdnadsnämnden
791 83 FALUN

1.1.1 Omvårdnadsnämndens organisation av omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning

Omvårdnadsnämnden som vårdgivare och den som bedriver socialtjänst ansvarar för omsorg och omvårdnad inklusive hälso- och sjukvård till äldre och personer med funktionsnedsättning i Falu kommun. Ansvar för att driva verksamheten åvilar omvårdnadsförvaltningen, som även ansvarar för planering, uppföljning, utveckling och utvärdering av verksamheten.

Omvårdnadsförvaltningen är organiserad i fyra enheter: Sektion Bistånd, Kvalitet och Utveckling, Sektion Ordinärt boende, Sektion Vård- och omsorgsboende samt Sektion Hälso- och sjukvård.

Sektion Bistånd, Kvalitet och Utveckling arbetar bland annat med kravspecifikationer, upphandlingar och kvalitetsrevisioner. Till sektionen hör Biståndsenheten som svarar för utredning och beslut om bistånd. De är således beställare av hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboende med mera för enskilda personer.

Sektionerna Ordinärt boende och Vård- och omsorgsboende utgör omvårdnadsförvaltningens produktion i egen regi.

I Sektion Hälso- och sjukvård ingår merparten av den hälso- och sjukvårdspersonal som ansvarar för sjukvårds- och rehabiliteringsåtgärder inom vårdgivarens ansvarsområde.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) är organisatoriskt placerad i stab under omvårdnadschef. Socialt ansvarig samordnare (SAS) är organisatoriskt placerad vid omvårdnadsförvaltningens sektion Bistånd, Kvalitet och utveckling.

Falu kommuns omvårdnadsnämnd beslutade i juni 2009 att hemtjänst och ledsagning ska omfattas av ett valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)¹. Detta innebär att kund som beviljas hemtjänst och ledsagning i Falu kommun har rätt att välja vem eller vilka som ska utföra insatserna.

1.2 Orientering om uppdraget

Uppdraget innebär att för omvårdnadsnämndens räkning och i enlighet med vad som framgår i detta underlag ansvara för insatserna hemtjänst och ledsagning.

Utförare av hemtjänst och ledsagning i Falu kommun ska leva upp till de kvalitetskriterier som beslutats av omvårdnadsnämnden och som redovisas nedan. Kvalitetskriterierna gäller för alla utförare, entreprenörer såväl som kommunens egen regi.

Uppdraget omfattar:

- Hjälp i hemmet (omvårdnad- och serviceinsatser, anhörigavlösning och att besvara trygghetslarm) enligt Socialtjänstlagen (SoL) måndag – söndag 06.00 – 22.30.
- Hjälp i hemmet (omvårdnad och att besvara trygghetslarm) 22.30 – 06.00 utförs i kommunens egen regi
- Ledsagning enligt Socialtjänstlagen (SoL) måndag – söndag 06.00 – 22.30.

1.2.1 Verksamhetsplan, Årsberättelse och Patientsäkerhetsberättelse

Verksamheterna ska presentera sin verksamhet i en årlig verksamhetsplan, som sedan återredovisas i en årsberättelse och en patientsäkerhetsberättelse.

¹ Lag om valfrihetssystem LOV (2008:962)

Verksamhetsplanen **ska** innehålla en beskrivning av:

- Uppdraget och verksamheten
- Trygghet och välfärd
- Näringsliv och arbetsmarknad
- Hållbar utveckling/miljö
- Samhällsplanering och infrastruktur
- Resursfördelning
- Rapportering/möten.

Årsberättelsen **ska** innehålla en beskrivning av:

- Verksamhetens verksamhetsidé och hur enhetens ledning har bedrivit verksamheten
- Hur verksamheten har arbetat för att säkerställa att kunden har självbestämmande och inflytande över de insatser som ges
- Hur verksamheten har arbetat för att skapa möjlighet för kunden att känna trygghet samt hur man har arbetat med personal- tid- och omsorgskontinuitet i vård och omsorgsarbetet
- Hur verksamheten har arbetat för att motverka social isolering
- Hur verksamheten har arbetat med bemanningsfrågan i det dagliga arbetet för att skapa en god tillgänglighet till personal i verksamheten
- Hur verksamheten har arbetat med personalens kompetensutveckling
- Hur verksamheten har arbetat med utveckling och profilering av verksamheten
- Hur verksamheten har bedrivit sitt kvalitetsarbete
- Hur verksamheten har arbetat med stöd till anhöriga.

Det framgår av patientsäkerhetslagen² att vårdgivare ska bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete och därigenom förebygga att patienter drabbas av vårdskador. Verksamheten **ska** varje år upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Den ska vara MAS tillhanda senast sista vardagen i januari.

Patientsäkerhetsberättelsen **ska** skrivas i en mall som tillhandahålls av medicinskt ansvarig sjuksköterska. I den ska det framgå hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under föregående kalenderår, vilka åtgärder som har vidtagits för att öka patientsäkerheten och vilka resultat som har uppnåtts. I den beskrivningen ska verksamheten ha beskrivit det kontinuerliga arbetet med egenkontroller. Det innebär uppföljning av bland annat;

- Skydd och begränsningsåtgärder
- Fallskador
- Läkemedelsrelaterade skador
- Suicid
- Trycksår
- Undernäring
- VRI – vårdrelaterade infektioner.

Omvårdnadsnämndens patientsäkerhetsberättelse hålls tillgänglig för alla som vill ta del av den och diarieförs i Omvårdnadsnämndens diarium.

1.3 Syfte och mål

1.3.1 Syfte

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier syftar till att tydliggöra kvalitetskraven för insatserna hemtjänst och ledsagning.

² Patientsäkerhetslagen (2010:659)

1.3.2 Mål

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier ska säkerställa att kunden får omsorg och omvårdnad som kännetecknas av god kvalitet.

1.3.3 Terminologi

Utförare, verksamhet och enhet används synonymt och avser de som utför beställda insatser.

Den enskilde, kund och patient används synonymt och avser den person som blivit beviljad hemtjänst och ledsagning.

Ordinärt boende är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande.

Biståndshandläggare är en av kommunen anställd tjänsteman som på delegation från omvårdnadsnämnden fattar beslut om insatser enligt socialtjänstlagen.

Genomförandeplan är en plan som utföraren gör tillsammans med kunden och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

Samordnad individuell plan ska upprättas vid behov tillsammans med regionen när den enskilde har behov av insatser både från socialtjänsten och från hälso- och sjukvården. Av planen ska det framgå vilka insatser som behövs, vilka insatser respektive huvudman ansvarar för, vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunen eller regionen och vem av huvudmännen som ska ha det övergripande ansvaret för planen.

Teamträff är ett möte där olika professioner deltar och kompletterar varandra. Teamträffen innebär att med kundens samtycke och med kunden i fokus skapa en helhetsbild av dennes behov.

Uppdrag är det avrop som biståndshandläggaren gör till utföraren utifrån biståndsbeslutet. Uppdraget kommer till utföraren i form av uppdragsbeskrivning och personkort.

Verksamhetssystem avser de digitala system där all dokumentation enligt socialtjänstlagen³ och hälso- och sjukvårdslagen⁴ som berör den enskilde hanteras.

1.3.4 Kommunikationsplan samt revidering

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier för hemtjänst och ledsagning revideras årligen av Kvalitet- och utvecklingsenheten. Kvalitetskriterierna ska kontinuerligt kommuniceras och diskuteras av chefer på alla nivåer i samband med arbetsplatsträff och ledningsmöten.

Ansvarig chef ansvarar för att omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier är kända av personal, kunder, anhöriga/närstående och andra intressenter.

Kvalitet- och utvecklingsenheten kan vid behov bistå ansvarig chef med information och presentation av ovan nämnda kvalitetskriterier.

1.4 Kvalitetsuppföljningar

1.4.1 Kvalitetsuppföljningar

Regelbundna kvalitetsuppföljningar genomförs av Kvalitet- och utvecklingsenheten i enlighet med rutin för kvalitetsuppföljning⁵. Omvårdnadsförvaltningens Medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS), Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt Socialt ansvarig samordnare (SAS) genomför uppföljningar utifrån sina respektive ansvarsområden.

³ Socialtjänstlagen SoL (2001:453)

⁴ Hälso- och sjukvårdslagen (SFS 2017:30)

⁵ Rutin för kvalitetsuppföljning av intern och extern verksamhet

1.4.2 Kriterier för mervärde och goda exempel

Kvalitetsuppföljningen omfattar kriterier för mervärde och goda exempel. Dessa ska beskriva de kvaliteter som utgör ett mervärde utöver de grundläggande kraven, d.v.s. lägsta godtagbara standard.

Utöver grundläggande kvalitetskrav ska verksamheten redovisa ambitioner och mervärde för följande kriterier:

- Verksamhetsidé
- Självbestämmande/Inflytande
- Trygghet
- Kontinuitet
- Kompetens
- Bemanning
- Kvalitetsarbete
- Utvecklingsområden.⁶

2 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterierna beskriver grundläggande kvalitetskrav, lägsta godtagbara standard, som insatserna hemtjänst och ledsagning ska innehålla och är de faktorer som omvårdnadsnämnden beslutat att hemtjänst och ledsagning i Falu kommun ska innehålla. Avsikten är att tydliggöra, framför allt för kunderna men också för utförarna, vad den levererade tjänsten ska innehålla och hur den ska utföras.

2.1 Grundläggande krav

Utföraren **ska** utföra sitt uppdrag i enlighet med tillämplig lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

2.1.1 Skyldighet att ta emot uppdrag och ickevalsalternativ

Utföraren **ska** inom ramen för ovan beskrivna uppdrag åta sig de kunder som väljer dem till utförare av hemtjänst och ledsagning. Utföraren **ska** vara beredd att ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för befintlig kund.

Då den enskilde inte kan eller vill välja utförare finns ett så kallat ickevalsalternativ. Det innebär att den enskilde tilldelas utförare efter en förutbestämd turordning där samtliga utförare som bedriver verksamhet i området ingår.

2.2 Åtagandets omfattning

Utföraren **ska** arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende insatsernas utförande.

Verksamheten **ska** utgå från socialtjänstlagens portalparagraf;

”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet”.

⁶ Verksamheten ges möjlighet att själv välja och lyfta fram ett eller flera områden inom vilket man avser att bedriva ett utvecklingsarbete. Det är fritt för verksamheten att välja ett nytt område eller något som berör de övriga kriterierna.

2.2.1 Värdegrund

Vad som kännetecknar en god hemtjänst och omsorg varierar från person till person. Omvårdnadsförvaltningen har en gemensam värdegrund som symboliseras i värdegrundsblomman. Insatser till den enskilde **ska** utgå från omvårdnadsnämndens värdegrund.



Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna **trygghet** med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på hans eller hennes behov av hemtjänst och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen har hög **kontinuitet** avseende personal, tid och omsorg.

Gott bemötande, respekt och integritet

Omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen ska genomsyras av **gott bemötande**. Gott bemötande handlar om att visa **respekt** för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Kundens **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt kundens önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Kunden ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen är en förutsättning för **självbestämmande**. För detta gäller vad som omfattas av "Ökat brukarinflytande" i Falu kommun, se omvårdnadsförvaltningens Ledningssystem för kvalitet på Insidan under rubriken Förhållningssätt.

2.2.2 Värdegarantier

Som en fortsatt utveckling av värdegrundsarbetet har omvårdnadsnämnden fastställt värdegarantier. Detta innebär att verksamheten, i tillämpliga delar, **ska** uppfylla följande utfästelse:

Falu kommun garanterar att din vilja och dina önskemål ska vara styrande för de insatser du beviljats.

- Vi garanterar att:
- du får två brukarsamtal per år
 - du kan byta en hjälpinsats mot en annan
 - du kan nå oss på brukartelefonen kl. 08.00 – 21.00

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Omvårdnad och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande.

Falu kommun garanterar att du i alla kontakter med utföraren av insatserna ska få ett gott bemötande.

- Vi garanterar att:
- alltid ta tillvara dina kunskaper om dig själv och din situation
 - alla medarbetare som kommer hem till dig bär giltig och väl synlig identitetshandling
 - direkt åtgärda eller redovisa hur vi tänker ta hand om dina synpunkter, klagomål och förbättringsförslag

Omvårdnaden och omsorgen ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas. Utifrån biståndsbeslut ska insatserna så långt som möjligt utföras enligt den enskildes önskemål.

Falu kommun garanterar att den personal du möter och som har ett ansvar för de beviljade insatserna ska ha hög kompetens och professionalism, ha kunskap om det naturliga åldrandet, dig som person och dina eventuella diagnoser.

Vi garanterar att:

- du får en egen kontaktperson
- alla medarbetare som kommer hem till dig vet vad du behöver hjälp med

Den enskilde ska känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av omvårdnad och omsorg har hög kontinuitet, vilket innebär att insatserna ges med hög personal-, tids-, och omsorgskontinuitet. En annan viktig förutsättning är att den enskilde känner trygghet i att personalen har kunskaper och kan nyttja dessa på rätt sätt i varje situation.

Falu kommun garanterar att du erbjuds, att tillsammans med din kontaktperson, skriva ned dina önskemål och behov i en genomförandeplan.

Genomförandeplanen utvärderas tillsammans med dig och om du vill, dina anhöriga, och den ska uppdateras när skäl till det föreligger eller minst två gånger per år.

Genomförandeplanen ska ge en samlad beskrivning av vad, hur, när och i förekommande fall av vem kunden får sina behov och önskemål av omsorg tillgodosedda enligt socialtjänstlagen. Genom att den utarbetas tillsammans med den enskilde och ev. anhöriga ger den möjlighet till delaktighet och självbestämmande vilket i sin tur skapar möjlighet att uppleva trygghet och välbefinnande.

Falu kommun garanterar att du som vårdar en person med omfattande och/eller varaktigt omvårdnadsbehov erbjuds möjlighet att få upp till tio timmars avgiftsfri avlösning per månad.

Genom att erbjuda anhöriga avlösning utan kostnad ges denne möjlighet till vila och rekreation för egen del. Dessa delar är viktiga förutsättningar för att den anhörige ska orka vårda sin närstående i ett längre perspektiv. Det skapar även möjlighet att känna trygghet och främjar välbefinnandet för den anhörige och för den som vårdas att vetskapen om att möjlighet till avlösning finns. En tidigt etablerad kontakt med kommunen ger förutsättningar för ett mer förebyggande arbete för samtliga parter. I och med att avlösningen är avgiftsfri behöver familjen inte tänka utifrån ekonomiska aspekter för att få avlösning. Det kan även vara ett sätt att pröva på att ta emot hjälp i hemmet.

Falu kommun garanterar att du som äter måltider inom vård- och omsorgsboende eller korttidsenhet, tillfrågas om vad du vill och inte vill äta samt var, hur och när du önskar inta dina måltider. Dina vanor och önskemål ska vara styrande vid planering av dina måltider.

Din kontaktman ansvarar för att fråga dig om dina mat- och måltidsvanor samt önskemål och att dokumentera det i genomförandeplanen (och i eventuell levnadsbeskrivning).

Mat- och måltidsvanorna är ett uttryck för den personliga identiteten. Att få behålla sina vanor beträffande mat och måltider även då man är beroende av äldreomsorgens stöd är en del i att få leva sitt liv utifrån sin personlighet. Doft, smak och synintryck från mat och dryck kan ytterligare bidra till upplevelsen av välbefinnande i vardagen. Genom att få påverka var, när och hur måltiderna intas ges möjlighet till delaktighet och självbestämmande.

Falu kommun garanterar att du som beviljas planerad växelvård tillfrågas om vilken växelårdsenhet du önskar vistas på. Dina önskemål ska vara vägledande för placeringen.

Falu kommun har växelvårdsplatser på flera vård- och omsorgsboenden. Dessa vård- och omsorgsboenden är inriktade på hög omvårdnad och demens. Information om vilka enheter som finns

och deras inriktningar ska alltid lämnas till den enskilde. Att kunna påverka och välja var man ska vara vid en växelvårdsvistelse ger förutsättningar till delaktighet och självbestämmande.

När den enskilde tillfrågas skapar det möjlighet till kontinuitet och upplevelse av trygghet om den enskilde får vistas i en vald miljö. Önskemålet dokumenteras i den enskildes akt. Växelvård är en biståndsinsats som ofta beviljas när anhörigvårdare behöver avlösning. Att den enskilde har inflytande över valet av placering ger även anhöriga ett mervärde.

Kompensation

Om verksamheten inte lever upp till värdighetsgarantierna **ska** den enskilde erbjudas ett samtal med ansvarig chef om vad som skett och om vad som ska göras för att situationen inte ska uppstå igen. Samtalet **ska** följas upp via telefon eller vid behov med ett nytt besök, inom den tid som bestäms vid det första samtalet. Vid uppföljningen kontrolleras om de eventuella åtgärder som beslutades vid första samtalet fungerat och om det har löst situationen.

2.3 Allmänna utgångspunkter

2.3.1 Biståndsbeslut och utförande

Biståndsbeslut fattas utifrån vad den enskilde ansökt om efter individuell behovsprövning med utgångspunkt från omvårdnadsnämndens vägledande riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen.

Utföraren får, efter överenskommelse och samförstånd med den enskilde, slå samman insatser av både samma och olika typ om det kan göras utan att nya behov av insatser skapas och om syftet med insatsen och den satta frekvensen fortfarande kan uppfyllas.

2.3.2 Tillsyn från myndighet

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har enligt såväl socialtjänstlagen som hälso- och sjukvårdslagen tillsynsansvar över verksamheten.

2.3.3 Hälso- och sjukvårdens regler

I de fall utföraren agerar på uppdrag eller delegation från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, gäller de lagar, regler och krav som ställs inom hälso- och sjukvård.

Åtagandet omfattar även de regler och krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet⁷ och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och de krav som ställs på hälso- och sjukvård med förebyggande åtgärder, rehabiliterande förhållningssätt, utbildning och behandlande åtgärder utifrån egenvårds- och riskbedömning.

2.3.4 Medicinskt ledningsansvar

Medicinskt ledningsansvar utgörs av verksamhetschef, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) som representerar vårdgivaren (omvårdnadsnämnden) i verksamheten.

Kommunens medicinska tillsynsansvar gäller oavsett utförare.

MAS och MAR ansvarar för att patienterna får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet inom vårdgivarens ansvarsområde. Rutiner och instruktioner från MAS och MAR **ska** följas.

2.4 Ledning och Ledningssystem för kvalitet

2.4.1 Ledningens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund

För utförare som är verksam inom hemtjänst och ledsagning krävs att minst en av dem som är ansvariga för driften av verksamheten **ska** ha:

⁷ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

- utbildning och erfarenhet som sammantaget ger sådan kunskap, insikt och kompetens som behövs för att kunna leda, utveckla och följa upp verksamheten.
- kunskap och insikt om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- dokumenterad relevant högskoleexamen inom verksamhet med inriktning mot vård och omsorg och/eller personer med funktionsnedsättning.
- minst 36 månaders dokumenterad praktisk erfarenhet av heltidsarbete av att organisera och leda verksamhet med inriktning mot omvårdnadstjänster.
- grundläggande utbildning i arbetsrätt och systematiskt arbetsmiljöarbete.

Vid chefens frånvaro **ska** utföraren ha en namngiven ersättare.

2.4.2 Kännedom om vård och omsorg med mera

Enhetens ledning **ska** ha ingående kännedom om vård och omsorg av äldre och personer med funktionsnedsättning. Vidare **ska** enhetens ledning ha goda kunskaper om demenssjukdomar, individens utveckling och åldrande samt somatisk och psykisk omvårdnad. Enhetens ledning **ska** även ha ingående kunskap om den lagstiftning som gäller för verksamhetsområdet.

Enhetens ledning **ska** vara väl insatt i de styrdokument som gäller för verksamheten, såväl nationellt som regionalt och lokalt, samt följa gällande lagstiftning. Med styrdokument avses dels nationella bestämmelser som lagar, föreskrifter och allmänna råd samt dels lokala regler som omvårdnadsnämndens mål, vision, policys och i förekommande fall särskilda rutiner.

Till svensk lagstiftning hör att alla **ska** behandlas lika oavsett etniskt ursprung, kön, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller andra mänskliga egenskaper och erfarenheter som påverkar vårt förhållande till varandra. Vid fullgörandet av uppdraget förutsätts därför allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet samt att verksamheten bedrivs religiöst och politiskt obunden.

Enhetens egen verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten förutsätts vara förenlig med nämnda styrdokument.

2.4.3 Ledningssystem för kvalitet

Enligt såväl socialtjänstlag, hälso- och sjukvårdslag, patientsäkerhetslag och tandvårdslag⁸ **ska** verksamheten bedrivas med god kvalitet och kvaliteten **ska** systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Krav på ledningssystem för kvalitet regleras även i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd⁹. Verksamheten **ska** säkerställa följsamhet till Omvårdnadsnämndens kvalitetspolicy¹⁰ samt föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamhet som bedriver socialtjänst och hälso- och sjukvård **ska**:

- planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten på ett sätt som leder till att kravet på god vård och omsorg upprätthålls
- vidta de åtgärder som behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskador
- ge patienter och deras närstående möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet.

Ledningssystemet **ska** säkerställa att det finns rutiner för:

- regelbunden uppföljning
- redovisning av verksamhetens resultat
- regelbunden granskning av metodernas, rutinernas och processernas ändamålsenlighet och effektivitet för att uppnå målen
- hur resultatet av granskningar ska dokumenteras och återföras till berörda
- dokumentation av genomförda förbättringsåtgärder

⁸ Tandvårdslag (1985:125)

⁹ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

¹⁰ Kvalitetspolicy med ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och HSL inom omvårdnadsförvaltningen

- system för avvikelshantering enligt lex Maria¹¹
- system för hantering av missförhållanden enligt socialtjänstlagen¹² och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah¹³
- rapportering av olyckor och tillbud med medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården¹⁴
- klagomålshantering
- riskanalys
- egenkontroll.

All dokumentation av avvikelser **ska** utföras enligt omvårdnadsförvaltningens rutin och instruktion i de verksamhetssystem som omvårdnadsnämnden anger.

Verksamheten **ska** säkerställa att personalen arbetar i enlighet med processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Det innebär att alla medarbetare arbetar systematiskt och på ett likartat sätt, för att säkerställa att verksamheten som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

2.4.4 Miljö

Utföraren **ska** arbeta för uthållig resursanvändning. Miljöfrågorna **ska** integreras som en naturlig del av arbetet. Utföraren **ska** sträva efter att minimera faktorer i verksamheten som påverkar miljön negativt bland annat genom att göra så miljömedvetna köp som möjligt. Utföraren **ska** omhänderta avfall bland annat genom återvinning och källsortering. Utföraren bör välja leverantörer som lever upp till människorättsliga krav.

Verksamheten **ska** ha en miljöpolicy.

Utföraren **ska** i tillämpliga delar följa åtgärdsprogram som beslutas av Falu kommun. För att nå de övergripande målen ”Hållbar utveckling” har kommunen tre strategiska styrdokument. Se de tre hållbarhetsprogrammen *Tillväxtprogrammet*, *Miljöprogrammet* och *Folkhälsoprogrammet* på Falu kommuns hemsida www.falun.se.

För samtliga städinsatser, där utföraren använder/tillhandahåller egna städprodukter gäller följande:

- I huvudsak **ska** städning utföras med torra städmetoder, s.k. mikrofiberdukar eller likvärdigt **ska** användas.
- Doseringspumpar för kemikalier bör användas och personal i ledande ställning hos utföraren **ska** vara utbildade i hur kemikalier doseras för att undvika överdosering. Personal i ledande ställning **ska** se till att denna kunskap vidareförmedlas till personal som utför städningen.
- Städprodukter som används **ska** vara miljömärkta enligt Blomman, Svanen eller Bra Miljöval. För information om kriterierna gå till följande hemsidor: www.snf.se och www.svanen.nu.
- Inga ämnen som faller inom kriterierna för ”utfasningsämnen” i Kemikalieinspektionens prioriteringsguide PRIO får ingå i de städprodukter som används av leverantören. Se vidare på hemsida: www.kemi.se

När det gäller bilar och andra transportmedel **ska** utförare sträva efter att uppfylla samma krav som Falu kommun ställer på egen regi. Se ”Resepolicy för Falu kommun” för mer utförlig information på www.falun.se/.

Utföraren **ska** kontinuerligt registrera antalet körda mil för de uppdrag som utförs.

¹¹ Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (lex Maria) HSLF-FS 2017:41 samt Vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete HSLF-FS 2017:40.

¹² 14 kap 3 § socialtjänstlagen (2001:453)

¹³ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5)

¹⁴ Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1)

2.5 Hjälp i hemmet

2.5.1 Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse

Ansvarig för verksamheten eller dennes företrädare **ska** vara tillgänglig alla dagar kl. 06.30 – 22.30.

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt eller tilldelats utförare, skickar den ansvariga biståndshandläggaren uppdraget till utföraren via omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem. I uppdraget beskrivs vilka insatser som ska utföras samt målet för dessa.

Utföraren **ska** utan dröjsmål, dock senast inom 24 timmar, fördela och påbörja uppdraget.

2.5.2 Omvårdnadsinsatser, serviceinsatser och trygghetslarm

Omvårdnads- och serviceinsatser ryms inom ramen för beslut om hjälp i hemmet. Omvårdnadsinsatser innefattar personlig omvårdnad, sociala aktiviteter, anhörigavlösning och övriga hälsofrämjande, trygghetsskapande och utvecklande insatser för kunden. Omvårdnadsinsatsernas huvudsakliga innehåll och omfattning framgår av uppdraget och det biståndsbeslut som fattats av biståndshandläggaren på omvårdnadsförvaltningen.

Utföraren **ska** även utföra serviceinsatser i form av städning, tvätt, ledsagning och hemhandling av dagligvaror och mat. Inköp av dagligvaror och mat **ska** göras i butiker som tillhandahåller dagligvaror i fullsortiment. Utföraren **ska** tillse att felaktiga inköp rättas till.

Serviceinsatser **ska** utföras i den omfattning som anges i biståndsbeslutet.

Kund som larmar **ska** få kontakt med trygghetscentralen inom 3 minuter. Trygghetscentralen anropar utföraren och larmutryckning **ska** ske inom 45 minuter. Utförare ska besvara/åka på larm mellan kl. 06.00-22.30, till utförarens kunder som har trygghetslarm. För kommunens egen regi ingår även att besvara och åtgärda larm mellan 22.30-06.00.

Utföraren **ska** utföra den typ av hemtjänst som den har godkänts för.

2.5.3 Följeslagare och ledsagning

Följeslagare är en insats inom ramen för beslut om hjälp i hemmet och innebär följeslagare till vårdcentral, lasarett, tandläkare, fotvård, bank, apotek och liknande vid behov. Vid tidigare beslut om hjälp i hemmet i form av daglig insats har enhetschef mandat att sätta in följeslagare vid behov.

Ledsagning är ett särskilt beslut och innebär insats för att bryta den isolering som kan drabba äldre och personer med funktionsnedsättning och möjliggöra för den enskilde att ta sig ut i samhället. Det kan till exempel vara att besöka vänner och delta i fritidsaktiviteter/kulturliv.

2.5.4 Inflytande och självbestämmande

Utföraren **ska** inom ramen för den överenskomna tidsramen för beviljade biståndsinsatser tillämpa det som gäller för "Ökat brukarinflytande".

Den enskilde äger rätt att bestämma över sin egen vardag. Verksamheten **ska** genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för kunden eller annan person.

Den enskilde **ska** så långt det är möjligt ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen **ska** utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över omvårdnaden, hälso- och sjukvården och omsorgen är en förutsättning för självbestämmande.

Hemtjänsten **ska** genom ett rehabiliterande förhållningssätt och arbetssättet *Individens behov i centrum* verka för att den enskildes funktioner upprätthålls och att social isolering motverkas, så att den enskilde kan uppnå ett så tryggt, aktivt och oberoende liv som möjligt.

Alla insatser **ska** utföras i delaktighet med kund.

Den enskilde **ska** ges möjlighet att välja behandlingsalternativ samt ges möjlighet att välja hjälpmedel enligt vad som anges i Patientlagen¹⁵.

2.5.5 Kontinuitet

Kunden **ska** ges hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet. Samverkan mellan kund och personal **ska** framför allt bygga på kontaktmannaskap.

2.5.6 Tolk och översättning

Om den enskilde inte behärskar svenska **ska** verksamheten använda tolk och översätta handlingar så att den enskilde kan ta till vara sin rätt.

Verksamheten **ska** under samma förutsättningar använda tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt när den har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.

Kostnaderna för tolk ingår i ersättningsbelopp/budgerade medel.

Så långt det är möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

2.5.7 Annan språklig, etnisk och kulturell bakgrund

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter **ska** respekteras.

2.5.8 God man/Förvaltare

I förekommande fall **ska** verksamhetschef/enhetschef anmäla behov av god man/förvaltare till överförmyndaren. Om kunden vill ha hjälp att själv ansöka om god man/förvaltare **ska** verksamheten vara behjälplig.

2.5.9 Anhörigstöd

Anhörigstöd **ska** vara en integrerad del i all verksamhet¹⁶. Personal **ska** utifrån ett anhörigperspektiv och omvårdnadsförvaltningens värdegrund stödja och underlätta för anhöriga. Beroende på situation och den enskildes önskan/samtycke kan det ske genom att:

- göra den anhörige delaktig i omsorgen om den närstående
- lyssna på och ta till vara anhörigas kunskaper om den närstående
- vara uppmärksam på anhörigas egna behov och att de kan förändras över tid
- hålla regelbunden kontakt
- ge tydlig information om vilket stöd som finns att tillgå
- samverka med övriga verksamheter och aktörer.

2.5.10 Våld i nära relationer

Omvårdnadsnämnden arbetar för att förebygga och motverka våldsutsatthet. Alla, oavsett profession, ska ha kunskap om våld i nära relationer så att medarbetarna i sitt arbete kan upptäcka och uppmärksamma våldsutsatthet bland kunder/patienter och erbjuda stöd och hjälp. Arbetet riktar sig till alla kunder/patienter som är eller har varit utsatta för våld i en nära relation eller av andra kunder, medboende eller personal.

All personal oavsett profession **ska** genomgå omvårdnadsförvaltningens basutbildning inom våld i nära relationer.

¹⁵ 7 kap 2 § Patientlag (SFS 2014:821)

¹⁶ Rutin för stöd till anhöriga, vuxna och barn.

Omvårdnadsförvaltningen har en samordnare med ansvar för det övergripande arbetet med våld i nära relationer inom omvårdnadsförvaltningen. Styrdokument för vägledning och stöd finns i omvårdnadsförvaltningens Ledningssystem för kvalitet.

2.5.11 Social dokumentation

Utföraren **ska** dokumentera i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd¹⁷ samt omvårdnadsförvaltningens rutin och instruktion för social genomförandedokumentation. Dokumentationen **ska** ske i omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem.

All dokumentation som rör enskild **ska** förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling är en grundläggande princip att den enskilde har rätt att ta del av den dokumentation som förs om honom eller henne. Den enskildes rätt att ta del av en handling i offentlig verksamhet regleras i tryckfrihetsförordningens andra kapitel och offentlighet- och sekretesslagen. För enskild verksamhet regleras bestämmelsen i socialtjänstlagen¹⁸. Enligt dessa bestämmelser **ska** en handling i en personakt, om det begärs av den enskilde, så snart som möjligt tillhandahållas denne för läsning, avskrift eller som kopia.

Om en annan person begär att få ta del av dokumentation och inte nöjer sig med ett nekande går ärendet till myndighetsprövning. Enligt omvårdnadsförvaltningens delegationsordning är det sektionschef för Bistånd, Kvalitet och Utveckling som har delegation att fatta beslut avseende utlämnade av allmän handling.

Utföraren **ska** tillse att omvårdnadsförvaltningen, Falu kommuns biståndshandläggare och revisorer får tillgång till de uppgifter som krävs för Falu kommuns uppföljningsarbete och kvalitetssäkring.

Gallring och arkivering av journalhandlingar sker enligt omvårdnadsförvaltningens rutiner. För privata entreprenörer erinras särskilt om vad som anges i socialtjänstlagen¹⁹ beträffande bevaring och gallring av personakt.

2.5.12 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

Hälso- och sjukvårdsdokumentation sker av legitimerad personal i omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem för patientjournal.

Legitimerad personal i den kommunala hälso- och sjukvården, såsom sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut har möjlighet att delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter enligt vårdgivarens rutin. Delegationer **ska** vara skriftliga och **ska** registreras i omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem.

Åtgärder som ska utföras av hemtjänsten fördelas av legitimerad personal i vårdplan. Verksamheten tar emot/accepterar uppdraget i verksamhetssystemet. I de fall delegerad personal utför åtgärder och gör bedömningar **ska** dessa dokumenteras och följas upp. Verksamheten utför åtgärderna och **ska** dokumentera och rapportera i vårdplanen. Åtgärder som inte kan utföras **ska** genast rapporteras till legitimerad personal.

Vid överlämnade av dokumentation mellan olika vårdgivare **ska** utföraren inhämta den enskildes samtycke.

2.5.13 Genomförandeplan

Utföraren är enligt lag skyldig att upprätta en genomförandeplan. Här **ska** den planerade verkställigheten av den enskilde individens beviljade insatser dokumenteras och det **ska** framgå *vad, vem, när* och *hur* insatserna ska utformas samt hur och när dessa ska följas upp.

Genomförandeplanen är till för att ta tillvara den enskildes erfarenhet, behov och önskemål samt den professionella kunskapen som finns kring densamme. Genomförandeplanen **ska** upprättas tillsammans

¹⁷Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS SOSFS 2014:5(S)

¹⁸ 7 kap. 4 § socialtjänstlagen (2001:453)

¹⁹ 7 kap 3 § socialtjänstlagen (2001:453)

med den enskilde samt om den enskilde så önskar tillsammans med anhörig eller annan företrädare och ska ses som ett verktyg för personalen i det dagliga arbetet. Genomförandeplanen **ska** vara aktuell, upprättad som handling och följas upp vid förändringar eller minst två gånger per år. Om den enskilde inte vill vara delaktig i upprättande av genomförandeplanen **ska** en personalinstruktion upprättas.

Förändringar från genomförandeplanens planerade insatser **ska** dokumenteras.

Utföraren **ska** inom 14 dagar efter mottagande av uppdrag påbörja en genomförandeplan.

2.5.14 Kontaktmannaskap

För att säkra kundens rätt till delaktighet, inflytande och information **ska** utföraren utse två kontaktmän som ska fungera som länk mellan kund och verksamhet. Kontaktmannen **ska** erbjuda regelbundna kontakter med den enskilde och eventuellt anhöriga/närstående samt god man/förvaltare för att erhålla nödvändiga kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av hemtjänst. Kontaktmannen **ska** i så stor utsträckning som möjligt utföra den beviljade hjälpen.

Kontaktmannen **ska** ansvara för att genomförandeplan upprättas och följs upp. Kontaktmannen **ska** vid behov informera ansvarig chef om förändringar och om kontakt behöver tas med ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslut. Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman **ska** möjlighet finnas att byta. I övrigt **ska** omvårdnadsförvaltningens rutin och uppdragsbeskrivning följas där det framgår vilka övriga uppgifter kontaktmannen har.

2.5.15 Förändring av omvårdnadsbehov

Vid tillfälliga förändringar som är nödvändiga för att skydda liv och hälsa och upprätthålla en skälig levnadsnivå för den enskilde, har enhetschef mandat att besluta om förändring i insatser upp till 14 dagar för kund som tillhör verksamheten. Med tillfälliga förändringar avses utökad behov av hjälp som är tillfälligt och som bedöms återgå till tidigare behov igen, exempelvis utökad behov av hjälp i samband med tillfällig sjukdom eller vid vak.

Förändringen av den enskildes behov och utförda insatser **ska** dokumenteras och handläggare **ska** informeras. Biståndshandläggaren gör en uppföljning i ärendet inom 14 dagar.

Vid utökad behov av insatser som bedöms vara mer långvarigt **ska** biståndshandläggare meddelas för förhandsbedömning och vid ansökan inleda utredning och fatta beslut. Enhetschef och biståndshandläggare **ska** samråda kring vad som måste åtgärdas omedelbart av enhetschefen i väntan på utredning och beslut.

Utföraren **ska** också, så fort det kommit till utförarens kännedom, omgående meddela biståndshandläggaren om en kund är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

2.5.16 Hantering av akuta sociala insatser utanför kontorstid

Akuta insatser i hemmet innebär insatser som omedelbart krävs för att skydda liv och hälsa och upprätthålla en skälig levnadsnivå för den enskilde. Med kontorstid avses måndag till fredag klockan 8.00 – 16.00.

Ordinarie utförare **ska** utanför kontorstid, vardagar mellan klockan 06.00 - 08.00 och 16.00 - 22.30 samt mellan 06.00-22.30 under helger, ansvara för att behov av akuta insatser hanteras och verkställs. Trygghetscentralen samordnar att insatser för att skydda liv och hälsa sätts in och utförs av nattpatrullen mellan klockan 22.30 – 06.00. De utökade insatser som satts in **ska** dokumenteras i journal och **ska** rapporteras till enhetschef och biståndshandläggare nästkommande vardag.

Om hemtjänstgrupp/nattpatrull uppmärksammar att en enskild person, utan tidigare beviljad insats, har behov av akuta insatser, ansvarar berörd enhet att insatser som skyddar liv och hälsa sätts in och utförs. Om trygghetscentralen får kännedom, samordnar de att insatser sätts in och utförs av berörd hemtjänstgrupp respektive nattpatrull i det geografiska området. Dokumentation sker på

pappersblankett ”Haverirapport enligt SoL” och förs in i verksamhetssystem när ärende finns upplagt. Rapportering ska ske till biståndshandläggare nästkommande vardag²⁰.

2.5.17 Dubbelbemanning

Huvudregeln är att besök inte utförs med dubbelbemanning eller mer då det har negativ inverkan på upplevelsen av hemtjänstens kvalitet. Det påverkar verksamhetens förutsättningar för att leva upp till den gemensamma värdegrunden och värdighetsgarantierna och har en begränsande effekt på den enskildes möjligheter att utöva brukarinflytande.

Undantag från att utföra en insats med fler än en person är om det krävs för att säkerställa en god hälso- och sjukvård, säkerhet vid förflyttningar med personlyft och en god arbetsmiljö.

För att få ersättning för dubbelbemanning **ska** utföraren ha gjort en riskbedömning av arbetet i den enskildes hem och skickat en kopia på riskbedömningen till omvårdnadsförvaltningens chef för biståndsenheten. Riskbedömningen **ska** förnyas en gång per år enligt rutin²¹.

2.5.18 Byte av utförare

Kunden har alltid rätt att byta till en annan utförare. Om kund önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med biståndshandläggaren. Bytet **ska** ske inom 14 dagar och datum för bytet **ska** planeras i samförstånd.

När en ny utförare är vald återkallar biståndshandläggaren uppdraget hos den ursprungliga utföraren. Samtidigt skickar biståndshandläggaren det nya uppdraget till den nya utföraren. Om den enskilde ger samtycke ska plan för genomförande rapporteras över till den nya utföraren.

2.6 Hälso- och sjukvård

Enligt hälso- och sjukvårdslagen är region respektive kommun huvudman med ansvar att erbjuda en god hälso- och sjukvård på lika villkor för befolkningen.

Vårdgivare är den som utför hälso- och sjukvård. Vårdgivare kan vara region, kommun eller privat utförare. Vårdgivare är skyldiga att bedriva hälso- och sjukvård så kraven på god och säker vård uppfylls enligt lag.

Utförarens personal får inte ta på sig ansvar för hälso- och sjukvård om inte ansvar givits på delegation från hälso- och sjukvården. När den enskilde inte själv kan ansvara för sina hälso- och sjukvårdsinsatser gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegering från hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegation ingår i ersättningen.

Specifik rehabilitering är insatser som ges av arbetsterapeut och fysioterapeut och som kan instrueras eller delegeras till utföraren. Insatsen anpassas till den enskilde med hänsyn till dennes hälso- och sjukvårdsbehov. Egenvårdsbedömning ligger till grund för hur insatserna ska utföras.

Utföraren **ska** verka för god samverkan med såväl Region Dalarna som med andra verksamheter inom området.

2.6.1 Egenvård

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att den enskilde själv kan utföra eller utföra med hjälp av någon annan. Om den enskilde behöver praktisk hjälp med hälso- och sjukvårdsuppgifter kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att bistå. Insatserna är då att betrakta som del av egenvård. Den enskilde ansvarar för egenvården, men kan söka bistånd om praktisk hjälp att utföra den. Det ingår då i beslut om biståndsinsatser. Det kan till exempel handla om hjälp med att ta ögondroppar, ta medicin, ta insulin, utföra insatser som ordinerats av fysioterapeut och arbetsterapeut, ta på och av ordinerade stödstrumpor.

²⁰ Instruktion vid behov av akuta sociala insatser i ordinärt boende

Den enskildes tillstånd kan dock förändras så att han eller hon inte längre kan ta ansvar för sin egen hälsa. Personalen **ska** avisera brister i egenvården till ansvarig sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut på särskild blankett.

Legitimerad personal bedömer om den enskilde kan eller inte kan ta ansvar för sin egen vård. Om den enskilde inte kan ta ansvar övergår egenvård till hälso- och sjukvård och insatserna utförs på delegation.

2.6.2 Rehabilitering i hemmet

Rehabilitering är ett arbetssätt för att stödja den enskilde till trygghet, delaktighet och oberoende. Arbetssättet innehåller tidiga strukturerade insatser som utgår från den enskildes mål och förutsättningar genom ett rehabiliterande förhållningssätt från teamets alla yrkesroller²².

2.6.3 Uppdrag för legitimerad personal omfattar

Legitimerad personal **ska** arbeta utifrån gällande lagar och författningar, d.v.s. att författning, kompetensstyrning och prioriteringsordningar är vägledande i det dagliga arbetet.

Efter medicinsk bedömning utförs arbetsuppgifter på fler nivåer. Legitimerades roll och ansvar omfattar:

- Arbetsledning utifrån hälso- och sjukvårdsansvar; egenvårdsbedömning, riskbedömning och förebyggande och behandlande åtgärder, omvårdnad, rehabilitering, habilitering, hjälpmedel, läkemedel, utrustning
- Konsultativt med instruktioner och råd till den enskilde efter egenvårdsbedömning
- Handledning till personal som genom handräckning eller på ordination utför hälso- och sjukvårdsuppgift
- Utbildning till personal som med reell kompetens utför hälso- och sjukvårdsuppgift på delegation
- Behandling genom att själv utföra hälso- och sjukvård som inte kan ordineras eller delegeras.

Som legitimerad finns en möjlighet att delegera arbetsuppgifter till omsorgspersonal som då kommer att omfattas av patientsäkerhetslagen. Legitimerad personal ska då försäkra sig om att den som tar emot uppgiften har de förutsättningar som fordras för uppgiften. Legitimerad personal får inte delegera en uppgift om det inte är förenligt med god och säker vård.

2.6.4 Tandvård

Verksamheten **ska** till kund med omfattande personlig omvårdnad, vara behjälplig med intyg ”Rätt till nödvändig tandvård” enligt tandvårdslagen²³ samt vara tandvården behjälplig i deras uppsökande verksamhet och att nödvändig tandvård erbjuds till äldre. Inom ordinärt boende ska intyg upprättas av biståndshandläggare.

2.6.5 Palliativ vård och vård vid livets slut

Verksamheten **ska** säkerställa att den enskilde som befinner sig i livets slutskede ges ett humant och värdigt omhändertagande. Verksamheten **ska** tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och existentiella behov med syfte att den enskilde får leva med största möjliga välbefinnande genom att arbeta enligt NVP - Nationell Vårdplan för Palliativ vård.

Utföraren **ska** samarbeta med primärvården, Specialiserad palliativ vård och/eller den kommunala hemsjukvården när det gäller personer som vårdas i livets slutskede.

²² Rutin för rehabilitering i hemmet

²³ 8 a § Tandvårdslag (SFS 1985:125)

2.6.6 Extravak

Verksamheten **ska** ansvara för att vid behov och med kort varsel organisera och planera extravak vid svår sjukdom och vård vid livets slut under dygnets alla timmar. I första hand **ska** ordinarie personal bemanna vid extravak.

2.6.7 Förebyggande och korrigerande åtgärder

Verksamheten **ska** förebygga ohälsa och olyckor genom systematisk rapportering och analys av riskfaktorer såsom fallstatistik och andra avvikelser, samt göra korrigeringar av uppkomna fel och avvikelser.

Verksamheten **ska** följa de åtgärdsprogram som beslutas av Falu kommun och som har en koppling till Hållbarhetsprogrammen (www.falun.se) och som är tillämpliga för verksamheten.

2.7 Den enskildes skydd

2.7.1 Synpunkter och klagomål

Omvårdnadsnämnden har en särskild synpunktshantering²⁴ för att ta tillvara den enskildes rättigheter att anmäla klagomål och lämna synpunkter.

Verksamheten ansvarar för att rutinen för synpunktshantering följs och är väl känd. Alla **ska** arbeta systematiskt med de synpunkter och klagomål som kommer in från den enskilde, anhöriga/närstående eller medborgare. Den enskilde **ska** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och/eller klagomål på utförarens verksamhet.

- Klagomål **ska** hanteras skyndsamt.
- Dokumentation **ska** ske med redovisning av vidtagna åtgärder
- Verksamheten **ska** informera kunden om omvårdnadsnämndens synpunktshantering via broschyren ”Synpunkter och klagomål”.
- Verksamheten **ska** svara för att personalen har kännedom om omvårdnadsnämndens broschyr.

Verksamheten **ska** årligen eller på begäran redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

Synpunkter och klagomål som är av allvarlig art **ska** omedelbart meddelas omvårdnadsnämnden.

Den enskilde kan alltid klaga direkt till omvårdnadsnämnden och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om denne så önskar.

2.7.2 Avvikelsehantering

En viktig del i kvalitetssäkringsarbetet är att identifiera, dokumentera, rapportera, analysera, åtgärda och följa upp risker och risk för avvikelser som inträffar i verksamheten. Alla felbehandlingar, olyckor, tillbud med mera i verksamheten utgör avvikelser. Avvikelser kan även till exempel vara bemötande, ej utförda insatser, bristande information eller kommunikation. Erfarenheterna från kvalitetssäkringsarbetet **ska** utgöra ett underlag för det fortsatta arbetet samt det förebyggande riskhanteringsarbetet.

Skyldighet för verksamheterna att ta emot och utreda avvikelser regleras i Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete²⁵ och verksamheterna **ska** följa omvårdnadsförvaltningens rutin och instruktioner för avvikelsehantering. Rutinen **ska** integreras i det dagliga arbetet vid enheten. All rapportering, hantering och dokumentation av avvikelser **ska** utföras i det verksamhetssystem som omvårdnadsnämnden anger.

Verksamheten **ska** i samband med introduktion av nyanställd personal, och därefter kontinuerligt, informera personalen om rapporteringsskyldigheten.

²⁴ Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom socialtjänsten

²⁵ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

Verksamheten **ska** varje månad göra en månadssammanställning av alla inrapporterade avvikelser. Sammanställningen utgör grund för analys, förbättringsarbete och lärande på enheten.

Åtterrapporering av avvikelser **ska** ske årligen till omvårdnadsnämnden.

2.7.3 Socialtjänst – lex Sarah

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. I socialtjänstlagen finns bestämmelser som reglerar det gemensamma ansvaret för kvalitet och som innebär att var och en som fullgör uppgifter enligt socialtjänstlagen ska medverka till att verksamheten och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Bestämmelserna om lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Den som uppmärksammar ett missförhållande/en påtaglig risk för ett missförhållande **ska** genast rapportera det. Ansvarig för verksamheten **ska** säkerställa att all personal känner till bestämmelsen om rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah.

Med missförhållande/påtaglig risk för missförhållande som ska rapporteras avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller annat skäl har underlåtit att utföra. Både utförda och inte utförda handlingar ska ha inneburit hot mot eller medfört konsekvenser för enskildas

- livsföring,
- säkerhet/rättssäkerhet,
- fysiska eller psykiska hälsa.

Rapport om missförhållande/risk för missförhållande överlämnas i egen regi till Socialt ansvarig samordnare (SAS) som ansvarar för utredning och fortsatt hantering. Se rutin för hantering av lex Sarah²⁶.

Enskild verksamhet har eget ansvar och **ska** tillämpa de skyldigheter som följer av bestämmelserna om lex Sarah samt Falu kommuns rutin. När enskild verksamhet som bedriver verksamhet på uppdrag av omvårdnadsnämnden tagit emot en rapport om missförhållande/risk för missförhållande samt när enheten gjort en anmälan till IVO **ska** omvårdnadsnämnden informeras om det. Information lämnas till SAS för sammanställning till Omvårdnadsnämnden som upprättar en sammanställning till omvårdnadsnämnden.

Om den avvikande händelsen inte bedöms vara ett missförhållande/påtaglig risk för missförhållande, utan endast avser fel eller brist, ska den rapporteras som en avvikelse.

Om den enskilde utsatts för något som kan vara en brottslig handling kan nämnden eller den som bedriver en enskild verksamhet behöva ta ställning till om händelsen eller en anställd ska polisanmälas. Vid övervägande om polisanmälan **ska** gällande sekretessbrytande bestämmelser enligt offentlighet- och sekretesslagen följas. För enskild verksamhet **ska** det vara en nära överensstämmelse mellan sekretessbestämmelserna för det offentliga och tystnadsplikten för socialtjänstpersonal i enskild verksamhet. Enligt omvårdnadsnämndens delegationsordning har omvårdnadschef eller sektionschef rätt att fatta beslut om polisanmälan. Om den enskilde själv vill polisanmäla händelsen ska verksamheten ge stöd och vara behjälplig.

Utföraren **ska** årligen göra en sammanställning av inrapporterade lex Sarah-rapporter. Sammanställningen utgör grund för analys, förbättringsarbete och lärande. Den ska vara en del av verksamhetens års- eller kvalitetsberättelse.

2.7.4 Patientsäkerhet - lex Maria

Enligt patientsäkerhetslagen²⁷ **ska** hälso- och sjukvårdspersonal sörja för att hög patientsäkerhet upprätthålls. Personalen **ska** i detta syfte rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra en vårdskada. Hälso- och sjukvårdspersonal har motsvarande rapporteringsskyldighet även när det gäller andra skador än vårdskador till följd av säkerhetsbrister i verksamheten.

²⁶ Rutin för hantering av lex Sarah

²⁷ 3 kap 5-7 §§ patientsäkerhetslagen (2010:659)

Vårdgivaren **ska** upprätta rutiner utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete²⁸ samt Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra, en allvarlig vårdskada²⁹.

När en avvikelse är av mer allvarlig art **ska** det inträffade omedelbart rapporteras till kommunens MAS eller MAR. Alla avvikelser som rör medicintekniska produkter (hjälpmedel) ska skickas till MAR för fördjupad utredning. MAS eller MAR har ansvar att anmäla till IVO om vårdskada eller risk för vårdskada enligt lex Maria sker. Anmälan till IVO ska innehålla en utredning om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete och om åtgärder om beslut är tagna för att förhindra att detta händer igen. Utredningen ska ske tillsammans med de som är inblandade i händelsen.

2.7.5 Hygien

Utföraren **ska** följa Socialstyrelsens föreskrift Basal hygien i vård och omsorg³⁰ och **ska** utarbeta rutiner för att förhindra smittspridning samt för att uppfylla kraven i föreskriften. All personal har ett ansvar att följa dessa rutiner i alla vårdsituationer oavsett om det finns en känd smitta eller inte.

Rengöring av hjälpmedel **ska** ske utifrån instruktion och behov, minst var fjortonde dag. För sängar gäller vid behov och minst en gång i månaden.

Läs mera i omvårdnadsförvaltningens Ledningssystem för kvalitet: ”Kommunal vård Dalarna hygienriktlinjer”.

2.7.6 Samverkan

För att uppnå kontinuitet runt kunden **ska** verksamheten samarbeta med anhöriga/gode män/förvaltare och för den enskilde andra viktiga personer, organisationer, myndigheter och andra vårdgivare i den utsträckning den enskilde medger detta.

Representant för utföraren **ska** vid behov delta i vårdplanering där samordnad individuell plan (SIP) ska upprättas i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde eller med dennes företrädare.

Utföraren **ska** vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom färdtjänst, läkare eller dylikt.

Entreprenören/utföraren **ska** tillsammans med till exempel Falu kommun, Region Dalarna, frivilliga organisationer och studieförbund initiera och utveckla samverkansformer. Utföraren ansvarar för att skapa de samverkansforum som krävs. Det kan till exempel innebära att bjuda in till teamträff.

Utföraren **ska** eftersträva att söka samarbete med frivilligorganisationer i syfte att motverka isolering och uppmuntra till eller bibehålla kundens olika intressen. Eventuella insatser eller aktiviteter **ska** dock alltid grundas på kundens önskemål och samtycke och med iakttagande av den enskildes integritet.

2.7.7 Nyckelhantering

Utföraren **ska** ha en skriven rutin för nyckelhantering för signering vid mottagande och återlämnande av nycklar. Förlust av nycklar **ska** omedelbart redovisas till närmaste chef. Privata utförare ska redovisa till kommunens kontaktperson. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

Falu kommun monterar där det är möjligt ett nyckelfritt låstillbehör hos kunder som har trygghetslarm samt omvårdnad- eller serviceinsatser för att minska hantering av nycklar.

²⁸ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40),

²⁹ Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra, en allvarlig vårdskada, lex Maria (HSLF-FS 2017:41).

³⁰ Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)

2.7.8 Hantering av enskildas egna medel

Kunden eller dennes närstående/god man/förvaltare ska normalt sköta hanteringen av kundens egna medel. När så inte kan ske **ska** utföraren ha rutiner för en säker hantering av kunders pengar och egna medel.

2.7.9 Hemgångsklara patienter

Verksamheten **ska** verka för att patient som vårdas på sjukhus kan återvända till sin bostad. Förutsättningarna är att läkare bedömt patienten vara hemgångsklar och att biståndshandläggare och omvårdnadsnämndens legitimerade personal bedömt att kunden kan återvända till sin bostad.

2.7.10 Hjälpmedel och utrustning

Kommunens legitimerade personal förskriver individuella hjälpmedel. Hjälpmedelshantering styrs via en gemensam nämnd för regionen och länets alla kommuner, Hjälpmedel Dalarna.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om användning och egentillverkning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården³¹ finns bestämmelser om användning och hantering av dessa produkter. Hjälpmedelshantering i Falu kommun sker utifrån omvårdnadsnämndens kvalitetssäkring av medicintekniska produkter. Här beskrivs ansvar och roller kring hantering av hjälpmedel och den utrustning som verksamheten kan ha behov av.

Egenansvarsprodukter enligt Region Dalarnas förteckning samt tjänster kopplade till exempelvis byte av däck och slang på hjälpmedel bekostas av den enskilde. Omvårdnadsnämnden debiterar patienten hjälpmedelsavgift samt faktisk kostnad för egenansvarsprodukter.

Utföraren **ska** säkerställa personalens skyldigheter i samband med användning av medicinteknisk utrustning i hälso- och sjukvård.

Verksamheten **ska** följa Hjälpmedel Dalarnas hjälpmedelspolicy och rutiner från MAS/MAR.

2.7.11 Information

Verksamheten **ska** ansvara för att kund, närstående och god man/förvaltare ges information om verksamheten, förändringar av verksamheten och information som är av vikt för att den enskilde ska ges möjlighet att bevaka sina rättigheter och sitt personliga skydd.

Verksamheten ansvarar för att i en särskild informationskrift beskriva den egna verksamheten, inriktning, kvalitetsmål och arbetsätt.

Falu kommun informerar om utförarnas verksamhet på Falu kommuns hemsida. Utföraren **ska** informera omvårdnadsförvaltningen om eventuella förändringar så att informationen om utföraren på Falu kommuns hemsida hålls uppdaterad.

2.8 Personal

2.8.1 Arbetsgivaransvar

Falu kommun är arbetsgivare för sin personal. Privata entreprenörer är arbetsgivare för sin personal.

Enhetschef **ska** ansvara för

- att gällande lagar, författningar och avtal iakttas
- att anställa, avlöna och i förekommande fall säga upp personal i enlighet med gällande delegationsordning
- att förebygga skador och ohälsa som kan drabba personal, kunder, närstående samt utomstående

³¹ Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1)

- att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund och att i varje enskilt fall avge rapport till sektionsschef.

2.8.2 Arbetsmiljöansvar

Verksamheten **ska** ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen³². Verksamheten ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud **ska** dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten.

Det **ska** vara tydligt vem som har arbetsmiljöansvar vid enheten.

Verksamheten **ska** svara för att den företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver finns att tillgå i enlighet med arbetsmiljölagen.

Verksamheten **ska** ha en arbetsmiljöpolicy.

2.8.3 Arbetstekniska hjälpmedel

Med arbetstekniska hjälpmedel avses sådan utrustning som anställda behöver för att förebygga arbetsskador i sitt arbete. Det åligger utföraren att tillhandahålla och bekosta arbetstekniska hjälpmedel. Utföraren ansvarar för att den tekniska utrustning som används håller god kondition och uppfyller säkerhetskraven, samt att personalen har kunskap om handhavandet.

Om personal har behov av arbetstekniskt hjälpmedel, för den enskilde, **ska** det alltid göras i samråd med legitimerad personal och bedömning av till exempel förflyttningssituation.

Bristande kunskap i exempelvis rehabiliterande förhållningssätt eller förflyttningsteknik hos personal är inte ett skäl att förskriva hjälpmedel.

Avsteg från förskrivningsprocessen vid behov som utgår från annat än patienten, exempelvis arbetsmiljö, krävs dialog med verksamhetschef/enhetschef som beslutar och dokumenterar.

2.8.4 Arbetskläder

Utföraren **ska** tillse att personalen har tillgång till och använder arbetskläder och skyddskläder som uppfyller kraven enligt Socialstyrelsens föreskrift ”Basal hygien i vård och omsorg”³³. Arbetskläder ska i enlighet med föreskriften bytas dagligen eller oftare vid behov.

2.8.5 Frånvaro

Utföraren **ska** ha en skriftlig instruktion för hur situationer hanteras när ordinarie personal är frånvarande, så att den enskilde får hemtjänst och/eller ledsagning enligt biståndsbeslutet.

2.8.6 Identitetshandling

Alla anställda (och underleverantörer) **ska** alltid bära giltig identitetshandling med foto på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde.

2.8.7 Lag och kollektivavtal

Verksamheten får inte vidta åtgärd som kan åsidosätta lag eller kollektivavtal för arbetet eller annars strida mot vad som är allmänt godtagit i motsvarande verksamhet.

Verksamheten **ska** för anställd personal betala arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande de kollektivavtal som verksamheten idag omfattas av.

Utföraren bör teckna kollektivavtal.

³² Arbetsmiljölagen (AML)

³³ Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)

2.8.8 Antidiskriminering

Utföraren **ska** följa gällande antidiskrimineringslagstiftning. Det är av mycket stor betydelse för Falu kommun att dess utförare lever upp till grundläggande demokratiska värderingar. Utföraren **ska** tillse att verksamheten präglas av alla människors lika värde. Ett kontinuerligt antidiskrimineringsarbete bör eftersträvas exempelvis genom fortbildning av personal.

2.8.9 Meddelarfrihet

Personalen äger rätt att utöva meddelarfrihet.

Enligt lagen om meddelarskydd³⁴ i vissa enskilda verksamheter **ska** den som arbetar i en privat verksamhet inom vård, skola och omsorg ha motsvarande rätt som offentligt anställda att berätta om missförhållanden till media. Det gäller de verksamheter som helt eller delvis finansieras av skattemedel. Rätten att berätta om missförhållanden ingår i meddelandeskyddet och innebär att den som bedriver verksamheten inte får efterforska vem som har berättat om saker till media. Den som gör sådana efterforskningar kan dömas för brott.

Det råder dock inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag.

Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder.

2.8.10 Heltid till alla

Falu Kommun har genom ett särskilt årsarbetstidsavtal möjlighet att för sina anställda inom Kommunals avtalsområde erbjuda heltid och möjlighet att välja deltid. Utföraren **ska** erbjuda alla medarbetare rätt till heltid och möjlighet till deltid, bland annat ur ett jämställdhetsperspektiv samt för att möjliggöra en högre kontinuitet för kund.

2.8.11 Anhöriganställning

Anhöriganställningar omöjliggör en rättssäker uppföljning av beslutade insatser och skapar oönskade inläsningseffekter för såväl den enskilde som får insatser och för den anhörige som är anställd. Om anhöriganställningar ändå förekommer **ska** en handlingsplan upprättas för utfasning inom sex månader. Efter utfasning utgår ingen ersättning för anhöriganställningar.

Med närmast anhörig avses make/maka, sambo, förälder, barn och syskon eller nära vän. Om det finns osäkerhet om en person är att räkna som anhörig i ett ärende, kontaktas chef eller omvårdnadsförvaltningens kontaktperson för rådgivning.

2.8.12 Personalutbildning och kompetensutveckling

Utföraren **ska** eftersträva att omvårdnadspersonal minst ska ha formell kompetens motsvarande gymnasiet vård- och omsorgsprogram. Den genomsnittliga andelen utbildad omvårdnadspersonal inom omvårdnadsförvaltningens sektion ordinärt boende i november 2019 var 70,1 %. Utföraren **ska** sträva efter att successivt höja andelen personal med ovan angivna formella kompetens.

Verksamheten **ska** verka för att personalen har adekvat utbildning och de kvalifikationer som behövs för att uppfylla kraven på god hemtjänst, d.v.s. med helhetssyn och biståndsbeslut som grund.

Verksamheten **ska** även svara för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling.

Personalen **ska** ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket för att kunna kommunicera med den enskilde, närstående och medarbetare samt för att kunna dokumentera.

Personalen **ska** ha en grundläggande kunskap om en god omvårdnad som bland annat innefattar personlig omvårdnad och förflyttningar.

³⁴ Lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper i ett rehabiliterande förhållningssätt.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper i arbetssättet *Individens behov i centrum*.

I verksamheten **ska** finnas omvårdnadspersonal som har en grundläggande kunskap om läkemedel. Personalen ska ha förståelse för risker vid felaktig hantering av läkemedel och ha kännedom om symptom som är vanliga vid biverkningar.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper om matens och måltidens betydelse för hälsan och hur bristfällig mathållning kan påverka den enskilde.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskap om matlagning och förmåga att tillreda enklare måltider.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskap om demenssjukdom. Det ska bland personalen finnas medarbetare som har fördjupad kunskap om demenssjukdom och som vid behov kan handleda och informera kollegor om arbetet med personer som har en demenssjukdom.

Personalen **ska** ha grundutbildning i hantering av personlyft enligt kommunens riktlinjer.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskap om risker vid fallskador och hur man förhindrar fall.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper i bemötande och omvårdnad av den enskilde och närstående vid livets slut och hur man förebygger onödigt lidande så att den enskilde får ett gott slut.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper i basal hygien i vård och omsorg för att förebygga smittspridning.

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper om omvårdnadsnämndens arbete mot våld i nära relationer.

Utföraren **ska** ha en skriftlig plan för hur de anställdas kompetens ska utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som ställs på tjänsten.

2.8.13 Personalrekrytering

Vid rekrytering **ska** verksamheten sträva efter att anställa personer med formell kompetens. Det **ska** finnas kompetenskrav samt introduktionsprogram som tillgodoser kraven på god vård och omsorg.

2.8.14 Utdrag ur belastningsregistret

Vid nyanställning **ska** alla sökande lämna utdrag från belastningsregistret³⁵ innan anställningsavtal ingås. Utdraget får vara högst ett år gammalt och **ska** lämnas obrutet alternativt öppnas i chefens närvaro. För bedömning av informationen i registerutdragen, se rutin.

Inget utdrag kan begäras av redan anställd personal. Om en medarbetare slutar sin anställning och sedan återanställs vid ett senare tillfälle **ska** personen uppvisa ett nytt utdrag om det gått mer än 12 månader sedan personen var anställd.

2.8.15 Verksamhetsförlagd utbildning och praktikplatser

Verksamheten **ska** tillhandahålla praktikplatser inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Verksamhetens personal **ska** ge handledning till studenter/elever/praktikanter i verksamheten. Verksamheten ska vara öppen för att ta emot högskolans studenter samt grundskolans och gymnasiet elever i deras yrkesvägledning. Den personal som handleder studenter/elever/praktikanter ska ha den kompetens för detta som utbildningssamordnaren kräver.

Verksamheten **ska** aktivt samverka med samhällets olika aktörer och inta en positiv attityd till socialt ansvarstagande och främjande åtgärder samt att se möjligheter, inte hinder, i syfte att integrera människor på arbetsmarknaden.

³⁵ Rutin för begäran om utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning inom omvårdnadsförvaltningen.

2.8.16 Tystnadsplikt

Enligt gällande lagstiftning³⁶ ska verksamheten tillse att all personal som är verksam inom de aktuella verksamheterna har kunskap om och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt. Tystnadsplikten gäller för uppgift om enskilda hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden och verksamheten ska verka för att denna tystnadsplikt efterlevs.

3 Telefoni, TV och IT

3.1.1 Mobiltelefoner

Utförare inom ordinärt boende har ett mobilt arbetssätt med mobiltelefonen som ett arbetsverktyg. Mobiltelefonen ska användas för att öppna dörrar, se dagens planering, läsa och dokumentera samt öppna medicinskåp.

Omvårdnadsnämnden tillhandahåller anknypningar i kommunens växel samt beslutade antal mobiltelefoner. Verksamheten bekostar dessa och erlägger ersättning enligt prislista för Falu kommuns telefoni. Prislistan fastställs av Falu Kommuns IT-kontor.

Falu kommun erbjuder inte någon form av faxfunktionalitet eller infrastruktur gällande fax.

3.1.2 Informationsteknologi och verksamhetssystem

Falu kommun har ett verksamhetssystem för hantering av ärenden och avgifter. Där hanteras bland annat beslut, verkställighet, dokumentation samt underlag för debitering till kund. Utföraren ska i verksamhetssystemet ta emot och acceptera uppdrag, upprätta genomförandeplaner och föra löpande social dokumentation och/eller dokumentation enligt Hälso- och sjukvårdslagen enligt kommunens riktlinjer.

Verksamheten ska använda planeringsverktyg för att planera kundernas insatser samt registrera utförda insatser och utförd tid i mobiltelefon.

Utföraren ska lämna de uppgifter som behövs till kommunens avgiftsdebitering.

För att kunna använda verksamhetssystemet har verksamheten en fast (ej mobilt) internetanslutning på en hastighet av minst 10 Mbit/s som är dedikerad för verksamhetssystemet. Verksamheten står för driftkostnaden. Lösningarna och system kan komma att bytas ut.

Omvårdnadsnämnden anvisar och upplåter mot ersättning nödvändigt antal PC inklusive skrivare och eventuell vpn-box, som är anslutna till kommunens datanät, för de funktioner hos verksamheten som ska kunna ta emot och lämna information i omvårdnadsnämndens verksamhetssystem. Uppdraget från biståndshandläggare kommer i verksamhetssystemet.

Kostnad för anvisad utrustning och användare fastställs årligen i särskild prislista av omvårdnadsförvaltningen.

Placering av utrustningen ska ske på ett sådant sätt att obehöriga inte kommer åt den.

Utföraren ska följa kommunens anvisningar och riktlinjer för informationssäkerhet.

Verksamheten ska även använda Falu kommuns intranät för att kunna ta del av rutiner, information med mera.

3.1.3 Support

Kommunens IT-kontor svarar, på uppdrag från omvårdnadsnämnden, för drift och support av den utrustning/programvara som upplåtes. Support sker under kontorstid via kommunens Helpdesk.

³⁶ Socialtjänstlagen (2001:453) och Patientsäkerhetslagen (2010:659)

Support i verksamhetssystemet sker via särskild verksamhetssystemets supportfunktion under kontorstid. Under övriga tider vardagar och helgdagar, ges support av nytt lösenord och upplåsning av spärr i verksamhetssystemet via omvårdnadsförvaltningens Trygghetscentral.

3.1.4 Utbildning i IT-policy samt verksamhetssystem

All personal som får ett användare-id till Falu kommuns nätverk måste ta del av IT-kontorets riktlinjer gällande handhavande av användarkonto samt utrustning.

Utbildning i verksamhetssystemet sker enligt gällande rutin genom verksamhetssystemsupporten eller av, på enheten utsedda, utbildare. Verksamheten står för samtliga personalkostnader för sin personal i samband med utbildningen.

Behörighetsansökan **ska** fyllas i av ansvarig chef och skickas till omvårdnadsförvaltningens IT-enhet för de personer som enligt omvårdnadsförvaltningens rutiner ska jobba i verksamhetssystemet.

Ansvarig chef **ska** beställa behörigheter och utbildning i verksamhetssystemet till nya användare i god tid, dock senast sju arbetsdagar, innan behörigheten ska träda i kraft.

Ändring av behörighet eller avslut av användare **ska** meddelas IT-enheten omgående.

4 Rapportering, uppföljning och utvärdering

4.1 Rapportering till omvårdnadsnämnden

Omvårdnadsnämnden har antagit en plan för uppföljning av privata utförare, *Standardiserad plan för uppföljning av privata utförare*. Planen utgör grunden för omvårdnadsnämndens årliga kvalitetsuppföljning. Utöver det fastställer omvårdnadsnämnden i slutet av varje år en plan för de övriga uppföljningar som ska genomföras under nästkommande år. För utförare i egen regi sker uppföljning efter omvårdnadsnämndens beslutade plan för övriga uppföljningar.

Utföraren **ska** årligen lämna erforderliga uppgifter och statistik, verksamhetsplan, årsberättelse eller motsvarande samt patientsäkerhetsberättelse till omvårdnadsförvaltningen.

Årsberättelsen **ska** bland annat innehålla sammanställning och analys av:

- avvikelser enligt Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9
- synpunkter och klagomål enligt Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9
- riskanalys och egenkontroll
- eventuella kundundersökningar.

Sammanställning och analys **ska** beskriva vad som identifierats i underlaget och vilka åtgärder som satts in samt resultatet av dem. Den ska också visa vilket lärande utföraren gjort och vilket förbättringsarbete som genomförts.

Verksamheten **ska** delta på omvårdnadsförvaltningens utförarforum.

Verksamheten **ska** på begäran informera omvårdnadsnämnden om verksamheten när Falu kommun så önskar.

4.2 Egenkontroll

Utföraren **ska** årligen genomföra egenkontroll av verksamheten. Denna kan kompletteras med kundundersökningar och andra sätt för att inhämta information om kvalitet och verksamhet.

Egenkontrollen är en kontroll av att utförandet svarar mot åtagandet, samt underlag för förbättringar av verksamheten. Eventuella brister **ska** tillsammans med tänkta åtgärder redovisas i en särskild handlingsplan.

Egenkontroll med kundundersökningar och annat material **ska** tillsammans med tillhörande förbättringsplan redovisas för omvårdnadsnämnden.

4.2.1 Utförrapportering till omvårdnadsförvaltningen

Kunden debiteras för utförd tid. För korrekta fakturor till kund **ska** utföraren rapportera utförd tid hos varje kund varje månad med den metod som omvårdnadsnämnden anger. Rapportering ska endast ske av beviljade insatser.

Eventuella rättningar av felaktigt registrerade besök måste rättas i planeringssystemet kontinuerligt, dock senast inom sex dagar. Om utföraren trots detta inte rättat felaktigt besök **ska** utföraren meddela omvårdnadsförvaltningens avgiftshandläggare snarast men dock senast den andra vardagen i nästkommande månad.

4.3 Insyn i verksamheten

Omvårdnadsnämnden har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt till att granska den dokumentation och de individuella planeringar som rör den enskilde för att kunna garantera att denne får rätt vård och omsorg enligt biståndsbeslut.

Utföraren **ska** utan dröjsmål ställa begärda handlingar och personal till nämndens och kommunrevisionens förfogande för denna kontroll och uppföljning.

Utföraren **ska** ta fram och tillhandahålla de uppgifter som omvårdnadsnämnden kan komma att begära för att informera sig om verksamheten.

Utföraren **ska** på begäran lämna information till omvårdnadsförvaltningen som därmed möjliggör för allmänheten att få insyn i hur tjänsterna utförs, i enlighet med Kommunallagen³⁷.

Falu kommun kan även uppdra åt fristående konsult att utföra uppföljning, kontroll, eller utvärdering. Verksamheten **ska** i sådant fall bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

4.4 Omvårdnadsnämndens kvalitetsrevision

Som komplement till verksamhetens rapporter kommer omvårdnadsnämnden att göra kvalitetsrevisioner av verksamheten. Granskningen genomförs systematiskt utifrån omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier i enlighet med *Rutin för kvalitetsuppföljning av intern och extern verksamhet*.

Företrädare för kommunen som har ansvar för uppföljning, såsom biståndshandläggare, revisorer och andra tjänstemän har rätt att göra den uppföljning av utförarens verksamhet som kommunen anser vara nödvändig. Det huvudsakliga syftet med uppföljningen är att

- kundens behov är tillgodosett utifrån beviljade insatser
- insatserna är av god kvalitet
- säkerställa att kvaliteten systematiskt och fortlöpande utvecklas

Omvårdnadsnämnden förbehåller sig rätten att genom observationer vid platsbesök, intervjuer, enkäter och motsvarande inhämta information om verksamheten. Vid platsbesök **ska** ansvarig för verksamheten delta.

Verksamheten har möjlighet att kommentera och lämna synpunkter på revisionen och **ska** vid eventuella brister skriftligt redovisa lämpliga åtgärder i en handlingsplan.

5 Ekonomi

5.1 Ersättning till utförare

Ersättningen till utförare av hemtjänst och ledsagning är fastställd av Falu kommun.

³⁷ Kommunallagen (2017:725)

Ersättningsnivån är anpassad till att insatserna utförs alla dagar mellan kl. 06.00 – 22.30. Det innebär att utföraren inte har möjlighet att begränsa sina insatser inom dessa tider. Om utföraren kommer överens med kunden om insatser på andra tider än vad som framgår av uppdraget så står det utföraren fritt att göra så. En sådan överenskommelse **ska** dokumenteras. Ingen ytterligare ersättning utgår.

När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut överlämnas uppdraget till utföraren. Med insatserna följer en schablonetid. Schablonetiden för samtliga insatser som beviljas kunden per månad är tak för vad utföraren får utföra och får ersättning för.

Utföraren kan inte permanent utöka insatser i tid och kräva ersättning för den utökade tiden utan att biståndshandläggare inlett utredning och fattat beslut. Det databaserade system som kommunen har för att registrera tid hos kund **ska** användas av utföraren.

Skulle uppdraget inte utföras på ett sådant sätt att det uppfyller vad som överenskommit mellan parterna kan det bli aktuellt med avdrag på ersättningen.

Vid betalning ska ersättningen justeras för avvikelser från beställda uppdrag. Utföraren **ska** redovisa eventuella avvikelser. De avvikelser som på detta sätt **ska** regleras särskilt är följande:

- Uppdrag som avslutats under månaden
- Uppdrag som utökats eller minskats under månaden
- Uppdrag där enstaka insatser inte utförts.

Om en utförare underlåter att rapportera insatser som inte har utförts eller om en utförare rapporterar insatser som är tilläggstjänster kommer Falu kommun betrakta detta som ett väsentligt avtalsbrott.

5.2 Avgifter

Den enskildes avgift för hemtjänsten följer av kommunfullmäktige fastställd taxa och uttages av Falu kommun. Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av dessa kvalitetskriterier.

För hemtjänstbesök och hemsjukvårdsbesök som inte avbokas minst 24 timmar före planerat besök kan en avgift komma att tas ut. Innan kunden blir debiterad **ska** enhetschefen ha samtal med kunden och förklara vikten av att boka av besök och informera att kunden därefter kan komma att bli debiterad en avgift. Avgiften ska dock inte gälla vid eventuell sjukhusvård, korttidsvård eller annan akut händelse. Avgiften ska heller inte gälla om misstanke finns att kunden har nedsatt kognitiv förmåga.

Avgifter för privata entreprenörers tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till kunden.

5.3 Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantörer ska kunna anlitas **ska** Falu kommun på förhand godkänna densamme och en kopia av avtalet mellan utföraren och underleverantör **ska** omgående inges till Falu kommun. Underleverantör får tidigast 14 dagar efter sådan underrättelse nyttjas för tjänst.

Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de krav som anges i avtal samt dessa kvalitetskriterier.

Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör **ska** utföraren informera alla berörda, inklusive kunderna, om den nya underleverantören.

5.4 Privata utförares möjlighet att erbjuda tilläggstjänster

Privata utförare har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare
- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde.

När tilläggstjänster erbjuds **ska** det framgå en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver. Det **ska** också framgå att det är kunden själv som får betala utöver hemtjänstavgiften. Det **ska** också tydligt framgå att kunden inte har någon skyldighet att välja att utnyttja utförarens tilläggstjänster.

Med hänsyn till relationen mellan utförare och kund **ska** diskussion om eventuell tilläggstjänst föras så att det uppfyller gängse krav på bemötande.

De tilläggstjänster som utföraren eventuellt erbjuder **ska** finnas redovisade hos Falu kommun.

5.5 Lokalen och inventarier

Utföraren **ska** själv bekosta de lokaler som behövs för verksamheten. Utföraren **ska** även stå för kostnader för inventarier och annan utrustning, t.ex. elektroniska hjälpmedel (dator, mobiltelefoner etcetera) som behövs för verksamheten.

6 Ansvar och säkerhet

6.1 Skadeförebyggande åtgärder och försäkringar

Utföraren **ska** förebygga skador som kan drabba kunder, personal, närstående och utomstående.

Utföraren **ska** ha erforderliga försäkringar.

6.2 Krisberedskap

I händelse av höjd beredskap eller krig inordnas entreprenörers verksamhet i den kommunala organisationen. Detta innefattar bland annat skyldighet att bistå kommunen med personal och lokaler i en katastrofsituation samt att genomföra och delta i övningar och utbildningar inom området.

Alla utförare **ska** bedriva ett aktivt arbete med riskhantering och ha en utbildad och övad krisorganisation. Utförarna **ska** delta i omvårdnadsförvaltningens arbete med risk- och sårbarhetsanalys vilket sker en gång per år på utförarforum.

Omvårdnadsförvaltningens krispärm **ska** finnas utskriven hos alla utförare och vara väl känd av personalen. Krispärmen finns att hämta i omvårdnadsförvaltningens ledningssystem.

I de fall en extraordinär händelse inträffar, såsom en pandemi, kan Falu kommun påkalla ett närmare samarbete mellan Falu kommun och de utförare Falu kommun har avtal med. Vid en eventuell pandemi kan en situation uppkomma då antalet personer i behov av hemtjänst kraftigt ökar samtidigt som en stor andel av personalen är sjuka. För att se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda, kan Falu kommun besluta om att utförarna, **ska** samarbeta med varandra för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser fördelas på ett lämpligt sätt.

6.3 Brandskydd

Personalen **ska** ges utbildning i brandskydd med teori och praktik. Utföraren **ska** upprätta rutiner för utrymning vid brand och katastrof. Personalen **ska** genom regelbunden information, utbildning och övning göras väl förtrogen med de rutiner som gäller.

På varje arbetsplats ska det finnas en SBA-pärm (Systematiskt Brandskyddsarbete). SBA-pärmen används som stöd och referens i samband med det systematiska brandskyddsarbetet. Även i Krispärmen finns beskrivning av åtgärder i händelse av brand.

Falu 2020-05-22

.....
Camilla Andersson Sparring
Omvårdnadsnämndens ordförande

.....
Kristina Kumlin Bergenstråle
Omvårdnadschef