



Dagverksamhet

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier 2022

Innehållsförteckning

1	Praktisk orientering.....	5
1.1	Uppdragsgivare.....	5
1.1.1	Omvårdnadsnämndens organisation av omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning.....	5
1.2	Orientering om uppdraget.....	5
1.2.1	Verksamhetsplan, Årsberättelse och Patientsäkerhetsberättelse	6
1.3	Syfte och mål gällande kvalitetskriterierna	7
1.3.1	Syfte.....	7
1.3.2	Mål.....	7
1.3.3	Terminologi	7
1.3.4	Kommunikationsplan samt revidering.....	7
1.4	Kvalitetsuppföljningar	7
1.4.1	Kvalitetsuppföljningar	7
1.4.2	Kriterier för mervärde och goda exempel.....	8
2	Kvalitetskriterier.....	8
2.1	Grundläggande krav	8
2.1.1	Skyldighet att ta emot uppdrag.....	8
2.1.2	Ej verkställda beslut.....	8
2.2	Åtagandets omfattning.....	9
2.2.1	Värdegrund	9
2.2.2	Värdighetsgarantier	9
2.3	Allmänna utgångspunkter.....	11
2.3.1	Biståndsbeslut.....	11
2.3.2	Tillsyn från myndighet	11
2.3.3	Hälso- och sjukvårdens regler	11
2.3.4	Medicinskt ledningsansvar	11
2.3.5	Bemanning.....	12
2.4	Ledning och Ledningssystem för kvalitet	12
2.4.1	Ledningens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund.....	12
2.4.2	Kännedom om vård och omsorg med mera.....	12
2.4.3	Ledningssystem för kvalitet.....	13
2.4.4	Miljö	13
2.5	Dagverksamhet	14
2.5.1	Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse	14
2.5.2	Dagverksamheternas inriktning.....	14
2.5.3	Byte av enhet	14
2.5.4	Inflytande och självbestämmande	14
2.5.5	Kontinuitet.....	14
2.5.6	Tolk och översättning	15
2.5.7	Annan språklig, etnisk och kulturell bakgrund.....	15
2.5.8	Anhörigstöd	15
2.5.9	Våld i nära relationer	15
2.5.10	Social dokumentation	15
2.5.11	Hälso- och sjukvårdsdokumentation	16
2.5.12	Genomförandeplan	16
2.5.13	Kontaktmannaskap	17
2.5.14	Resor till och från dagverksamhet.....	17
2.5.15	Förändring av omvårdnadsbehov	17
2.5.16	Meningsfull vardag.....	17

2.5.17	Måltider	18
2.6	Hälso- och sjukvård	18
2.6.1	Egenvård	18
2.6.2	Rehabiliterande förhållningssätt	19
2.6.3	Uppdrag för legitimerad personal omfattar	19
2.7	Den enskildes skydd	19
2.7.1	Synpunkter och klagomål	19
2.7.2	Avvikelsehantering	20
2.7.3	Socialtjänst – lex Sarah	20
2.7.4	Patientsäkerhet - lex Maria	21
2.7.5	Förebyggande och korrigerande åtgärder	21
2.7.6	Hygien	21
2.8	Samverkan med mera	22
2.8.1	Samverkan	22
2.8.2	Nyckelhantering	22
2.8.3	Hantering av enskildas egna medel	22
2.8.4	Hjälpmedel och utrustning	22
2.8.5	Förbrukningsartiklar	22
2.8.6	Information	23
2.9	Personal	23
2.9.1	Arbetsgivaransvar	23
2.9.2	Arbetsmiljöansvar	23
2.9.3	Arbets tekniska hjälpmedel	23
2.9.4	Arbetskläder	24
2.9.5	Frånvaro	24
2.9.6	Identitetshandling	24
2.9.7	Lag och kollektivavtal	24
2.9.8	Antidiskriminering	24
2.9.9	Meddelarfrihet	24
2.9.10	Heltid till alla	24
2.9.11	Personalutbildning och kompetensutveckling	25
2.9.12	Planeringsdagar	25
2.9.13	Personalrekrytering	25
2.9.14	Utdrag ut belastningsregistret	25
2.9.15	Verksamhetsförlagd utbildning och praktikplatser	26
2.9.16	Tystnadsplikt	26
3	Vissa avgränsningar (gränsdragningslista)	26
3.1.1	Avgifter	26
3.1.2	Underlag för debitering	26
3.1.3	Lokaler	26
3.2	Telefoni, TV, IT	26
3.2.1	Mobiltelefoner	26
3.2.2	Informationsteknologi och verksamhetssystem	26
3.2.3	Support	27
3.2.4	Utbildning i IT-policy samt verksamhetssystem	27
3.2.5	TV	27
4	Rapportering, uppföljning och utvärdering	27
4.1	Rapportering till omvårdnadsnämnden	27
4.2	Egenkontroll	28
4.3	Utförarrapportering till omvårdnadsförvaltningen	28

4.4	Insyn i verksamheten	28
4.5	Omvårdnadsnämndens kvalitetsrevision	29
5	Ekonomi.....	29
5.1	Ersättning till utförare.....	29
5.2	Underleverantörer	29
6	Ansvar och säkerhet.....	29
6.1	Skadeförebyggande åtgärder	29
6.2	Skadegörelse och åverkan	29
6.3	Försäkringar.....	30
6.4	Krisberedskap	30
6.5	Brandskydd.....	30

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. I ansvaret att driva verksamheten omfattas skyldigheten att planera, genomföra, följa upp, utveckla och utvärdera verksamheten.

Omvårdnadsförvaltningen är organiserad i sex enheter: Sektion Bistånd, Kvalitet och Utveckling, Sektion Ordinärt boende, Sektion Vård- och omsorgsboende, Sektion Hälso- och sjukvård, Sektion LSS Boende Vuxna samt Sektion Stöd och omsorg SOL och LSS. För verksamheterna LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) och socialpsykiatri ansvarar socialnämnden fram till sista december 2022 därefter övergår verksamheterna till omvårdnadsnämnden.

Sektion Bistånd, kvalitet och utveckling svarar för utredning och beslut om bistånd och insatser. Sektionen ansvarar för kontakten med kommunens entreprenörer som utför uppdrag åt omvårdnadsnämnden. Projektledning, utvecklingsarbete, omvärldsbevakning, IT-lösningar, utbildning, upphandlingar, övergripande kvalitetsfrågor och beredning av frågor till beslut ingår även i sektionens uppdrag.

Sektionerna Ordinärt boende och Vård- och omsorgsboende utgör omvårdnadsförvaltningens produktion i egen regi. Sektion LSS Boende vuxna ansvarar för bostad med särskild service (gruppboende och serviceboende). Sektion Stöd och omsorg SOL och LSS ansvarar för insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

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 placerade vid omvårdnadsförvaltningens Sektion Hälso- och sjukvård.

1.2 Orientering om uppdraget

Uppdraget innebär att för omvårdnadsnämndens räkning och i enlighet med vad som framgår i detta underlag ansvara för insatsen dagverksamhet enligt socialtjänstlagen¹ (SoL).

Syftet med dagverksamhet är att ge daglig struktur, stimulans och aktivering samt bidra till att vidmakthålla sociala kontakter för den enskilde. Den ska också bidra till att bibehålla kognitiva och fysiska funktioner och/eller ge avlösning för anhörigvårdare.

Utförare av dagverksamhet i Falu kommun ska leva upp till de kvalitetskriterier som beslutats av omvårdnadsnämnden och som redovisas nedan. Kvalitetskriterierna gäller för alla utförare.

Verksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att den bidrar till att omvårdnadsnämndens årligen fastställda mål för verksamhetsområdet uppnås.

Uppdraget omfattar:

¹ Socialtjänstlagen 2001:453

Dagverksamhet ska erbjudas alla vardagar måndag till fredag mellan klockan 09.00 – 16.00, ej lätthelgdag när röd dag infaller under måndag till fredag. Avvikande öppettider ska meddelas kund och/eller anhörig minst två veckor i förväg.

Det är inte tillåtet att avvika från öppettider på grund av så kallade klämdagar eller dag före röd dag med undantag för midsommar-, jul- och nyårsafton.

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.

Verksamhetsplanen **ska** innehålla en beskrivning av:

- Uppdraget och verksamheten
- Hållbar utveckling/miljö

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 bemannat verksamheten samt arbetat med bemanningsfrågan i det dagliga arbetet för att skapa en god tillgänglighet till personal i verksamheten
- Hur verksamheten har arbetat med personalens kompetensutveckling
- Andel utbildade undersköterskor och vårdbiträden samt andel utbildade
- Andel personal som arbetar heltid
- Det systematiska arbetsmiljöarbete som bedrivits under året
- Hur verksamheten har arbetat med utveckling och profilering av verksamheten
- Hur verksamheten har bedrivit sitt kvalitetsarbete
- Hur verksamheten har arbetat med stöd till anhöriga
- Hur verksamheten bedrivit en god och säker hälso- och sjukvård

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;

- Kunskap och kompetens
- Patienten som medskapare
- Riskhantering
- Avvikelser
- Klagomål och synpunkter
- Öka riskmedvetenhet och beredskap
- Agera för säker vård

² Patientsäkerhetslagen (2010:659)

Omvårdnadsnämndens patientsäkerhetsberättelse hålls tillgänglig för alla som vill ta del av den via omvårdnadsnämndens diarium och www.falun.se.

1.3 Syfte och mål gällande kvalitetskriterierna

1.3.1 Syfte

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier syftar till att tydliggöra kvalitetskraven för dagverksamhet.

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 brukare används synonymt och avser den person som blivit beviljad insatser.

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.

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 dagverksamhet 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 ansvarig sjuksköterska (MAS),

³ Socialtjänstlagen SoL (2001:453)

⁴ Hälso- och sjukvårdslagen (SFS 2017:30)

⁵ Rutin för kvalitetsuppföljning av intern och extern verksamhet

Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) samt Socialt ansvarig samordnare (SAS) genomför uppföljningar utifrån sina respektive ansvarsområden.

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.⁶

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

- Verksamhetsidé
- Meningsfull vardag
- Självbestämmande/Inflytande
- Trygghet
- Kontinuitet
- Kompetens
- Bemanning
- Kvalitetsarbete
- Utvecklingsområden.⁷

2 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterierna beskriver grundläggande kvalitetskrav, lägsta godtagbara standard, som insatsen dagverksamhet ska innehålla och är de faktorer som omvårdnadsnämnden beslutat att dagverksamhet i Falu kommun ska innehålla. Avsikten är att tydliggöra, framför allt för kunderna men också för utförarna, vad 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

Biståndshandläggare lämnar uppdraget till utföraren. Verksamheterna **ska** ta emot de uppdrag som ges inom ramen för eventuellt kapacitetstak. För att upprätthålla kontinuitet för kund **ska** utföraren ta emot befintlig kund som önskar utöka antal dagar.

Utföraren **ska** omedelbart kontakta kunden och planera verkställighet tillsammans med kunden. Kunden **ska** erbjudas plats på dagverksamhet som har den inriktning som kunden behöver. Uppdrag **ska** verkställas skyndsamt.

2.1.2 Ej verkställda beslut

Utföraren ska upprätta en förteckning över beslut som inte verkställts. Beslut som inte har verkställts inom 3 månader **ska** rapporteras till Inspektionen för vård och omsorg samt till omvårdnadsförvaltningen enligt omvårdnadsförvaltningens instruktion.

Om kund erbjuds plats men tackar nej till erbjuden dagverksamhet **ska** detta journalföras och rapporteras till biståndsenheten.

⁶ Samtliga dagverksamheter bedrivs för tillfället i egen regi.

⁷ 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 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”.

2.2.1 Värdegrund

Vad som kännetecknar en god vård 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 att hans eller hennes behov av omvårdnad, hälso- och sjukvård 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. Den enskildes **integritet** får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde 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 Världighetsgarantier

Som en fortsatt utveckling av värdegrundsarbetet har omvårdnadsnämnden fastställt världighetsgarantier. 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. 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 kontaktperson 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 växelvårdsenhet 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

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

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

Utföraren har hälso- och sjukvårdsansvar upp till och med sjuksköterskenivå under den tid den enskilde vistas på dagverksamheten. 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 kvalitet⁸ och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt 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.

⁸ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

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.

2.3.5 Bemanning

Utifrån den enskildes aktuella behov **ska** det finnas tillgång till personal som utan dröjsmål kan uppmärksamma om kunden behöver stöd och hjälp. Kunden **ska** ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet eller hälsa.

Verksamheten **ska** ansvara för att utföra sitt åtagande med den personaltäthet, bemanning och kompetens som är erforderlig för uppgiften. För kunden är det viktigt med en hög personalkontinuitet i verksamheten och att det finns en hög grad av tillgänglighet till personal.

2.4 Ledning och Ledningssystem för kvalitet

2.4.1 Ledningens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund

För utförare som är verksamma inom dagverksamhet krävs att minst en av dem som är ansvariga för driften av verksamheten **ska** ha:

- 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

Verksamhetschef **ska** vara placerad i Falun.

Vid verksamhetschefens 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 nationella bestämmelser som lagar, föreskrifter och allmänna råd och 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 förenliga med nämnda styrdokument.

2.4.3 Ledningssystem för kvalitet

Enligt såväl socialtjänstlag, hälso- och sjukvårdslag, patientsäkerhetslag och tandvårdslag⁹ 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 råd¹⁰. Verksamheten ska säkerställa följsamhet till Omvårdnadsnämndens kvalitetspolicy¹¹ 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
- system för avvikelshantering enligt lex Maria¹²
- system för hantering av missförhållanden enligt socialtjänstlagen¹³ och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah¹⁴
- rapportering av olyckor och tillbud med medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården¹⁵
- klagomålshantering
- riskanalys
- egenkontroll
- uppföljning.

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.

⁹ Tandvårdslag (1985:125)

¹⁰ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

¹¹ Kvalitetspolicy med ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och HSL inom omvårdnadsförvaltningen

¹² 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.

¹³ 14 kap 3 § socialtjänstlagen (2001:453)

¹⁴ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5)

¹⁵ Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1)

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.

2.5 Dagverksamhet

2.5.1 Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse

Ansvarig för verksamheten eller dennes företrädare **ska** vara tillgänglig vardagar måndag till fredag kl. 08.00 till 17.00, ej lätthelgdag när röd dag infaller under måndag till fredag.

När den enskilde fått ett biståndsbeslut skickar biståndshandläggaren uppdraget till utföraren via omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem. Utföraren **ska** utan dröjsmål fördela uppdraget och kontakta kunden för att påbörja planeringen av verkställigheten. Uppdraget ska verkställas skyndsamt.

Omfattning av vistelse på dagverksamhet framgår i beslutet. Biståndshandläggare **ska** informeras omedelbart och löpande om avbrott i verkställighet.

Utföraren **ska** möjliggöra för den enskilde som fått beslut om plats att besöka berörd enhet efter överenskommelse.

2.5.2 Dagverksamheternas inriktning

Dagverksamheterna har två inriktningar; en för personer som har en demenssjukdom eller kognitiv svikt samt en allmän inriktning för personer med funktionshinder eller sociala behov. Om verksamheten bedrivs i privat regi krävs tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg.

2.5.3 Byte av enhet

Kunden **ska** ges möjlighet att byta till en annan dagverksamhet i mån av plats.

2.5.4 Inflytande och självbestämmande

Utföraren **ska** inom ramen 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.

Verksamheten **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.

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/budgeterade 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 Anhörigstöd

Anhörigstöd ska vara en integrerad del i all verksamhet. 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.

Verksamheten ska ha rutiner för att upprätthålla en regelbunden kontakt med anhöriga, närstående eller god man/förvaltare. Inom ramen för uppdraget **ska** utföraren bedriva olika former av anhörigstöd, så som till exempel anhörigcirklar. Dessa aktiviteter ingår i ersättningen.

Organiserade anhörigträffar **ska** ske minst två gånger per år.

2.5.9 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** gå omvårdnadsförvaltningens basutbildning inom våld i nära relationer.

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.

2.5.10 Social dokumentation

Utföraren **ska** dokumentera i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd¹⁶ samt omvårdnadsförvaltningens rutin och instruktion för social genomförandedokumentation. Dokumentationen **ska** ske i omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem.

¹⁶Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS SOSFS 2014:5

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 socialtjänstlagen¹⁷. 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. För enskild verksamhet ska frågan överlämnas till Inspektionen för vård och omsorg för prövning.¹⁸

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 rutiner¹⁹. För privata entreprenörer erinras särskilt om vad som anges i socialtjänstlagen²⁰ beträffande bevaring och gallring av personakt. När verksamheten avslutar en kund och det efter gallring av personakt finns handlingar som ska bevaras skickas dessa till omvårdnadsförvaltningens biståndsenhet för en sammanhållen arkivering.

2.5.11 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

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

Legitimerad personal 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.

I de fall som hälso-och sjukvårdsåtgärder ska utföras av medarbetarna, **ska** legitimerad personal upprätta vårdprocesser och fördela (KVÅ) åtgärderna i verksamhetssystemet. De fördelade åtgärderna **ska** dokumenteras och följas upp i processen i hälsoärendet. Medarbetare dokumenterar i hälsoärendet som tillhör den fördelade åtgärden. Åtgärder som inte kan utföras **ska** genast rapporteras till legitimerad personal.

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

2.5.12 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*, *när* och *hur* insatserna ska genomföras, vem som ansvarar för insatsernas genomförande 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 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.

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

¹⁸ 7 kap 4 § Socialtjänstlagen (2001:453)

¹⁹ Dokumentplan Falu kommun – Omvårdnadsförvaltningen (2015)

²⁰ 7 kap 3 § socialtjänstlagen (2001:453)

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

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

2.5.13 Kontaktmannaskap

För att säkra kundens rätt till delaktighet, inflytande och information **ska** utföraren utse en kontaktman 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 enskilde. Kontaktmannen **ska** i så stor utsträckning som möjligt utföra den beviljade hjälpen.

Verksamheten **ska** ha rutiner för att upprätthålla en regelbunden kontakt med anhöriga/närstående.

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.

2.5.14 Resor till och från dagverksamhet

Dagverksamheten ansvarar för att alla dagverksamhetens kunder beviljas omsorgsresa med hjälp från dörr till dörr. Det innebär att taxi har i sitt uppdrag att följa den enskilde från taxibilen in till dagverksamhetens lokal och att hämta kunden vid densamma. Dagverksamhetens medarbetare **ska** ta emot och även följa kunden till ytterdörren vid hemresa. Undantag är om kunden sitter i en elrullstol. Då ansvarar enhetens medarbetare för att köra upp elrullstolen på rampen till taxi.

Dagverksamheten **ska** beställa resa till och från dagverksamheten i samarbete med den av beställaren upphandlad transportör. Taxiresorna beställs enligt överenskommet schema. Vid ändring, byte eller utökning av resa kontaktar verksamheten resebolaget.

Om den enskilde inte kommer fram till dagverksamheten på avtalad tid **ska** det framgå i genomförandeplanen vem enheten ska kontakta. Orsak till frånvaro **ska** dokumenteras i journal.

2.5.15 Förändring av omvårdnadsbehov

Utföraren **ska** omgående kontakta kommunens biståndshandläggare om den enskildes behov förändras så att biståndsbeslutet behöver omprövas vad gäller dagverksamhet.

Utföraren **ska** informera biståndshandläggare om den enskilde inte börjar på dagverksamheten eller inte regelbundet utnyttjar den beviljade insatsen.

Utföraren **ska** kontakta biståndshandläggare om den enskilde akut behöver utökade insatser i det egna hemmet för att skydda liv och hälsa och upprätthålla en skälig levnadsnivå²¹.

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 Meningsfull vardag

Kunden **ska** ges möjlighet till en meningsfull vardag utifrån sina egna behov, fysiska och psykiska tillstånd och intressen. Personalen **ska** i det dagliga arbetet, genom ett rehabiliterande förhållningssätt och arbetssättet *Individens behov i centrum* (IBIC), verka för att kunden kan bibehålla uppnådd funktionsnivå så länge som möjligt.

- Planerade aktiviteter för varje vecka **ska** finnas skriftligt redovisade och tillgängliga. Innehållet i aktiviteterna **ska**, så långt det är möjligt, planeras i samråd med kunden/anhöriga.

²¹ Instruktion vid behov av akuta sociala insatser i ordinärt boende.

- Kunden **ska** så långt det är möjligt stimuleras och erbjudas att delta i vardagliga aktiviteter, enskilt eller i grupp.
- Kunden **ska** ges möjlighet till utevistelse och promenader utifrån överenskommelse som framkommit vid upprättande av genomförandeplan.
- Utöver aktiviteter i verksamhetens regi **ska** utföraren vara öppen för att anordna aktiviteter tillsammans med frivilligorganisationer.

2.5.17 Måltider

Kunden **ska** erbjudas näringsriktig och varierad kost av god kvalitet under vistelsen på dagverksamheten. Med näringsriktig avses frukost, lunch och mellanmål, varav lunchen ska erbjudas som en komplett lagad måltid inklusive måltidsdryck, grönsaker, bröd/smör och tillbehör.

- Kunder ska tillfrågas om mat- och måltidsvanor samt önskemål och det **ska** dokumenteras i genomförandeplanen. Kundens vanor och önskemål **ska** i möjligaste mån tillgodoses. Verksamheten ansvarar för att varje kund får tillräcklig hjälp vid måltider.
- Verksamheten **ska** ha tillgång till dietist för utbildning, handledning och stöd.
- Verksamheten **ska** erbjuda specialkost av medicinska, religiösa eller etiska skäl.
- Omvårdnadsförvaltningens egenkontrollprogram av uppvärmningskök **ska** följas.
- Övergripande rutiner fastställda av kommunens dietist **ska** följas.
- Verksamheten **ska** i övrigt följa *Riktlinjer för mat och måltider inom omvårdnadsnämndens verksamheter*.

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 hela 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 verksamma inom området.

2.6.1 Egenvård

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att den enskilde kan utföra själv eller med hjälp av någon annan.

De ansvariga legitimerade **ska** vid ny patientkontakt inhämta information om pågående hälso- och sjukvårdsåtgärder och begära ny/uppdaterad egenvårdsbedömning alternativt göra en egenvårdsbedömning. Utifrån egenvårdsbedömningen planeras den fortsatta hälso- och sjukvården alternativt egenvården.

Egenvård är inte hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen. En bedömning om egenvård **ska** dokumenteras i den enskildes journal. Den som gjort bedömningen ansvarar för att en planering görs

om den enskilde har behov av stöd och hjälp. Utförande av egenvård **ska** dokumenteras av kontaktman i genomförandeplan och genomförandejournal. Egenvårdsbedömningen ska följas upp och omvårdnadspersonal **ska** avisera brister i egenvården till ansvarig legitimerad.

2.6.2 Rehabiliterande förhållningssätt

Rehabiliterande förhållningssätt innebär att ta tillvara den enskildes resurser för att främja självständighet, trygghet och delaktighet. Att arbeta utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt avser att med utgångspunkt i den enskildes mål och förutsättningar, stödja eller guida densamme att så långt som möjligt fortsätta vara självständig i sina dagliga aktiviteter. Ett rehabiliterande förhållningssätt ska genomsyra arbetssättet för samtliga yrkesroller i teamet kring den enskilde. Arbetssättet är också en förutsättning för att specifik rehabilitering, delegerad eller fördelad av legitimerad personal, ska kunna genomföras.

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. Sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut **ska** finnas tillgänglig vardagar dagtid och i den omfattning att patienternas behov av hälso- och sjukvård kan säkerställas.

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. All delegering ska ske enligt gällande rutin och instruktion.

2.7 Den enskildes skydd

2.7.1 Synpunkter och klagomål

Omvårdnadsnämnden har en särskild synpunktshantering²² för att ta tillvara den enskildes rättigheter att anmäla klagomål och lämna synpunkter.

Verksamheten ansvarar för att rutinen för synpunktshandlingen 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”.

²² Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom socialtjänsten

- 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 avvikelser 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 kvalitetsarbete²³ 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.

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

Åtterrapporing 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 Sarah²⁴.

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

²³ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

²⁴ Rutin för hantering av lex Sarah

enheten gjort en anmälan till IVO **ska** omvårdnadsnämnden informeras om det. Information lämnas till SAS 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 patientsäkerhetslagen²⁵ **ska** hälso- och sjukvårdspersonal sörja för att hög patientsäkerhet upprätthålls. Verksamheten **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.

Utföraren som vårdgivare **ska** upprätta rutiner utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete²⁶ samt IVOs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra, en allvarlig vårdskada²⁷.

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 Förebyggande och korrigerande åtgärder

Verksamheten **ska** förebygga ohälsa och olyckor genom systematisk rapportering och analys av riskfaktorer såsom fallolyckor 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.

2.7.6 Hygien

Utföraren **ska** följa Socialstyrelsens föreskrift Basal hygien i vård och omsorg²⁸ 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 vårdssituationer oavsett om det finns en känd smitta eller inte.

²⁵ Patientsäkerhetslagen (2010:659) 3 kap 5-7 §§

²⁶ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40),

²⁷ 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).

²⁸ Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)

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”.

2.8 Samverkan med mera

2.8.1 Samverkan

För att uppnå kontinuitet runt kunden **ska** verksamheten samarbeta med anhörig/god man/förvaltare och för den enskilde andra viktiga personer, så som till exempel hemtjänst, utföraren för resor, myndigheter och andra vårdgivare i den utsträckning den enskilde medger detta.

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

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.

2.8.2 Nyckelhantering

Verksamheten **ska** kvittera ut och ansvara för de nycklar som erfordras för att bedriva verksamheten. Verksamheten **ska** ha en skriven rutin för nyckelhantering. Om nycklar förkommer **ska** verksamheten bekosta byte av lås. Verksamheten ska ansvara för att bekosta drift och skötsel av eventuella passagesystem.

2.8.3 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.

2.8.4 Hjälpmedel och utrustning

Kommunens legitimerade personal förskriver individuella hjälpmedel utifrån förskrivningsprocessen. Hjälpmedelshantering styrs via en gemensam nämnd för regionen och länets alla kommuner, Dalarnas Hjälpmedelscenter.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om användning och egentillverkning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården²⁹ 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 Dalarnas Hjälpmedelscenters hjälpmedelspolicy och rutiner från MAS/MAR.

2.8.5 Förbrukningsartiklar

Dagverksamheten **ska** tillhandahålla förbrukningsartiklar så som toalettpapper, tvättlappar, tvål etcetera. Kunden tar själv med sig sina individuellt förskrivna inkontinenshjälpmedel.

²⁹ Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1)

2.8.6 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 informationsskrift beskriva den egna verksamheten, inriktning, kvalitetsmål och arbetssätt.

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.

2.9 Personal

2.9.1 Arbetsgivaransvar

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

Enhetschef/verksamhetschef **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
- 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 sektionschef.

2.9.2 Arbetsmiljöansvar

Verksamheten **ska** ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen³⁰. 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.

2.9.3 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 utrustningen 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.

³⁰ Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)

2.9.4 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”³¹. Arbetskläder ska i enlighet med föreskriften bytas dagligen eller oftare vid behov.

2.9.5 Frånvaro

Utföraren **ska** ha en skriftlig plan för hur situationer hanteras när ordinarie personal är frånvarande, så att den enskildes behov tillgodoses enligt biståndsbeslutet.

2.9.6 Identitetshandling

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

2.9.7 Lag och kollektivavtal

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

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

Utföraren **ska**³² teckna kollektivavtal.

2.9.8 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.

2.9.9 Meddelarfrihet

Personalen äger rätt att utöva meddelarfrihet.

Enligt lagen om meddelarskydd³³ 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.

2.9.10 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. Entreprenörer **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.

³¹ Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)

³² **Ska**-krav gällande kollektivavtal är under utredning och ej beslutat i Omvårdnadsnämnden

³³ Lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter

2.9.11 Personalutbildning och kompetensutveckling

Utföraren **ska** eftersträva att omvårdnadspersonal minst ska ha formell kompetens motsvarande gymnasiets vård- och omsorgsprogram. Den genomsnittliga andelen utbildad omvårdnadspersonal inom omvårdnadsförvaltningens sektion ordinärt boende var maj 2022 67,3%. 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 omvårdnad, 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.

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 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.

2.9.12 Planeringsdagar

Utföraren ges möjlighet att stänga verksamheten för två planeringsdagar per år.

2.9.13 Personalrekratering

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.

2.9.14 Utdrag ut belastningsregistret

Vid nyanställning **ska** alla sökande lämna utdrag från belastningsregistret³⁴ 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.

³⁴ Rutin för begäran om utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning inom omvårdnadsförvaltningen.

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.

2.9.15 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** ta emot högskolans studenter samt grundskolans och gymnasiets 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.

2.9.16 Tystnadsplikt

Enligt gällande lagstiftning³⁵ **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 enskilds hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden och verksamheten **ska** verka för att denna tystnadsplikt efterlevs.

3 Vissa avgränsningar (gränsdragningslista)

3.1.1 Avgifter

Den enskildes avgift för dagverksamhet 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.

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

3.1.2 Underlag för debitering

Verksamheten **ska** lämna de uppgifter som erfordras för debitering av omvårdnadsavgift och andra avgifter, till kommunens avgiftsdebitering.

3.1.3 Lokaler

Verksamheten ska bedrivas i ändamålsenliga lokaler som är godkänd av aktuell tillsynsmyndighet.

3.2 Telefoni, TV, IT

3.2.1 Mobiltelefoner

Omvårdnadsnämnden tillhandahåller anknötningar i kommunens växel samt beslutade antal anknötningar. Verksamheten bekostar telefoner samt kostnader för anknötningarna 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.

3.2.2 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

³⁵ Socialtjänstlagen (2001:453) och Patientsäkerhetslagen (2010:659)

social dokumentation och/eller dokumentation enligt Hälso- och sjukvårdslagen enligt kommunens riktlinjer.

För att kunna använda verksamhetssystemet har verksamheten en fast (ej mobilt) internetanslutning på en hastighet av minst 10 Mbit/s, men rekommenderat är 100 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. Uppdrag kommer att skickas i verksamhetssystemet.

Avgift för användare som ska in i kommunens nät bekostas av verksamheten.

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.

3.2.3 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.

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

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

Behörighetsanmälan **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.

3.2.5 TV

Fastighetsägaren tillhandahåller utbud av TV kanaler enligt det digitala marknätet i gemensamhetsutrymmena. Utbudet kan skilja enheterna emellan. Verksamheten får teckna abonnemang för ytterligare TV kanaler och svarar för kostnaderna för dessa.

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 uppföljning av att utförandet svarar mot åtagandet, samt underlag för förbättringar av verksamheten. Eventuella brister **ska** tillsammans med planerade åtgärder redovisas enligt instruktion i en särskild handlingsplan.

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

4.3 Utförarrapportering till omvårdnadsförvaltningen

Verksamheten ska lämna de uppgifter som behövs till kommunens avgiftsdebitering. För korrekta fakturor till kund **ska** verksamheten rapportera varje månad enligt gällande rutin som omvårdnadsnämnden anger.

Eventuella rättningar **ska** ske kontinuerligt, dock senast inom sex dagar och senast den andra vardagen i nästkommande månad.

4.4 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 Kommunallagen³⁶.

³⁶ Kommunallagen (2017:725)

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.

4.5 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 dagverksamhet är fastställd av Falu kommun.

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

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 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.

6 Ansvar och säkerhet

6.1 Skadeförebyggande åtgärder

Utföraren **ska** förebygga skador som kan drabba den enskilde, anhöriga, personal och utomstående.

6.2 Skadegörelse och åverkan

Verksamheten ansvarar för att skadegörelse blir åtgärdad.

6.3 Försäkringar

Verksamheten tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller den enskilde och Falu kommun skadelös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuella underentreprenörer. Utförare i privat regi **ska** styrka att försäkring tecknats genom att tillställa Falu kommun Försäkringsbevis/Certificate of Insurance löpande i samband med att årsavgift erläggs.

Falu kommun ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

Fastighet försäkras genom fastighetsägaren.

6.4 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 utskrivna hos alla utförare och vara väl kända 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.

6.5 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.

Verksamheten **ska** ansvara för översyn och service av brandredskap.

Verksamheten är enligt lagen om skydd mot olyckor³⁷ nyttjanderättshavare och ansvarar därmed för brandskyddet i fastighet tillsammans med fastighetsägaren.

Hjärtstartare finns på alla enheter och tillhör byggnaden.

Falun 2022-06-09

.....
Camilla Andersson Sparring
Omvårdnadsnämndens ordförande

.....
Lena Frøyen
Förvaltningschef

³⁷ 2 kap 2 § Lag om skydd mot olyckor (2003:778)