

Kvalitetskrav vård och omsorg

Inom verkställighet av hemvård

2010-12-21

reviderad 2016-02-22



Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
Processkvalitet			
Bemötande/ inflytande	Utföraren ska visa respekt för den enskildes integritet samt lyssna aktivt på och ta hänsyn till den enskildes synpunkter.	1. Planerade tillsyner/intervju med enskilda 2. Klagomålsstatistik	1. Löpande under året 2. Granskning 1 ggr/kvartal
	Utföraren ska ha en egen bemötandepolicy som följer omvårdnadsnämndens värdegrund och som all personal är förtrogen med.	Planerade tillsyner utföraren lämnar in dokument	Löpande under året
	Utföraren ska aktivt möjliggöra för den enskilde och närstående att ha kontinuerligt inflytande över den enskildes vård och omsorg.	1. Planerade tillsyner/intervju med enskilda 2. Klagomålsstatistik	1. Löpande under året 2. Granskning 1 ggr/kvartal
	Insatserna ska utföras så att de ger god tids- och omsorgskontinuitet. Tidskontinuitet innebär att den enskilde får hjälp de tider och i den omfattning som står i genomförandeplanen. Omsorgskontinuitet innebär att insatserna blir utförda enligt överenskommelsen i genomförandeplanen oavsett vem som utför insatserna. Verksamheten ska sträva efter en god personalkontinuitet.	Planerade tillsyner/intervju med enskilda	Löpande under året
Aktiverande förhållningssätt	Utföraren ska följa kommunens rutin för Aktiverande förhållningssätt	Planerade tillsyner/granskning av genomförandeplaner	Löpande under året
Individuell planering	Person med insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) ska ha en genomförandeplan enligt rutin. (SOSFS 2014:5). SoL-insatserna ska tydliggöras i en genomförandeplan som beskriver vad som ska göras, hur det ska göras och när.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Genomförandeplanen ska präglas av ett aktiverande förhållningssätt, ha formulerade mål för den enskilde och utformas tillsammans med den enskilde. Detta ska ske inom 14 dagar från ärendets verkställighetsdatum.	Planerade tillsyner	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
	I genomförandeplanen ska det sociala innehållet lyftas fram utifrån den enskildes behov av meningsfullhet och gemenskap.	Planerade tillsyner/intervjuer med enskilda/enkäter	Löpande under året
	Insatserna ska bidra till skäligena levnadsvillkor för den enskilde.	Planerade tillsyner/intervjuer med enskilda/enkäter	Löpande under året
	Genomförandeplanen ska ständigt hållas aktuell och vara tillgänglig för den enskilde. (SOSFS 2014:5)	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Beslutade och beställda insatser ska utföras enligt genomförandeplanen. (SOSFS 2014:5)	Planerade tillsyner/intervju med enskilda	Löpande under året
	Hälso- och sjukvårdsinsatserna finns beskrivna i hälsoplaner upprättade av legitimerad personal. Aktuella insatser utförs enligt anvisningar och dokumentation av insatserna ska vara tillgängliga för berörd personal och patient. Insatserna ska utföras inom givna tidsramar.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Utföraren ska integrera hemtjänst och hälso- och sjukvårdsinsatser på ett tryggt och säkert sätt.	Planerade tillsyner/brukarintervju	Löpande under året
Dokumentation	Utföraren ska noggrant dokumentera så att den enskilde garanteras rättssäkerhet i alla led, utifrån beslut om insats till verkställighet och genomförande.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Löpande journalanteckningar inom SoL ska föras av vård- och omsorgspersonal. Anteckningarna ska skrivas på ett lättförståeligt sätt och med stor respekt för den enskilde och ska alltid signeras. (SOSFS 2014:5) För HSL finns särskilda bestämmelser i Patientdatalagen och i Socialstyrelsens riktlinjer. Dessutom gäller kommunens rutiner för dokumentation i patientjournal.	Planerade tillsyner	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
Kontaktman- skap	Kontaktman ska utses till samtliga personer med hemtjänst och/eller till person som erhåller delegerad hälso- och sjukvård. Kontaktmannen ska fungera som en länk mellan den enskilde, närstående/företrädare och övrig personal i arbetslaget och vara utförarens part vid upprättande av genomförandeplan. Detta ska ske inom två veckor från datum för verkställighet. Kontaktmannens ansvar framgår av särskild beskrivning i omvårdnadsförvaltningens rutinhandbok.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Den enskilde och kontaktmannen ska träffas regelbundet genom insatsbesök med en kontinuitet av minst 1 ggr/vecka. Undantag från denna regel kan gälla personer med få insatser per månad där kontaktman träffar den enskilde mer sällan.	Planerade tillsyner/intervju med enskilda	Löpande under året
Rutiner m.m.	På www.skovde.se finns rutiner och riktlinjer inom SoL och HSL publicerade. Här finns också en länk till Socialstyrelsens föreskrifter för enskild verksamhet. Dessa rutiner jämte vårdprogram, projekt och överenskommelser med andra vårdgivare ska följas.	Planerade tillsyner	Löpande under året
Klagomål/ synpunkter/ och övriga avvikelser	Utföraren ska ha egna rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.	1. Planerade tillsyner 2. Registrering/kontroll av inkomna synpunkter 3. Rapporteras i kvalitetsrapport	1. Löpande under året 2. Samband mellan synpunkter och avvikelser granskas 1 ggr/kvartal 3. I slutet av året
	Utföraren ska följa kommunens avvikelsehanteringsrutin avseende HSL och en egen rutin för "fel och brister" avseende SoL.	1. Planerade tillsyner 2. Statistik över rapporterade avvikelser. 3. utföraren sammanställer. avvikelser månadsvis	1. Löpande under året 2. Samband mellan avvikelser och klagomål granskas 1 ggr/kvartal
Säkerhet: Den enskildes medel/egendom	Den enskilde eller närstående/god man ska sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska kommunens rutiner tillämpas.	Planerade tillsyner	Löpande under året
Legitimation	Samtlig ordinarie personal och vikarier ska kunna legitimera sig och visa vilket företag man representerar.	Planerade tillsyner	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
Nyckel-hantering	Utföraren ska ha rutiner för en säker nyckelhantering och ansvarar för att nycklar förvaras på ett betryggande sätt. Utföraren ska bekosta byte av lås om nycklar förkommer.	Planerade tillsyner	
Planering och uppföljning	Utföraren ska ha en årlig verksamhetsplan där det beskrivs hur utföraren ska arbeta för att uppfylla kvalitetskraven i uppdraget. Utföraren ska också avlämna en årlig kvalitetsrapport till kommunen.	Rapporteras årligen och skickas till kommunen	Omkring årsskifte
	Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet som omfattar verksamhet enligt Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen (SOSFS 2011:9).	1. Planerade tillsyner. 2. Utföraren redovisar sitt ledningssystem skriftligt.	Planerade tillsyner sker löpande under året
	Utföraren ska medverka till att kommunens och socialstyrelsens olika uppföljningar genomförs.	Olika uppföljningar under året.	Löpande under året
Informationsöverföring mellan personal	Det ska finnas skriftliga rutiner vid enheten som säkerställer att samtlig berörd personal tar del av väsentlig information för att kunna ge en säker och trygg vård. Rapportering ska ske till sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut enligt rutin	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Informationsöverföring ska ske mellan olika arbetspass. Detta avser både vård- och omsorgspersonal samt legitimerade yrkesgrupper.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Informationsöverföring i verksamhetssystem ska ske mellan olika utförare när den enskilde byter utförare för att säkerställa en fortsatt trygg och säker vård och omsorg.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Teammöten ska hållas enligt kommunens rutin Vård och omsorgsplanering inom äldreomsorgsavdelningen.	Regelbundna möten	
	Utföraren ska fullgöra de uppgifter i KLARA SVPL-rutinen som anges för enhetschef. Se särskild rutin.	Planerade tillsyner	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
Hygien	Utföraren ska följa de vårdhygieniska rutiner som gäller för omvårdnadsarbete. Utförarens personal ska ha god kännedom om och följa givna direktiv samt få kontinuerlig utbildning inom vårdhygieniska rutiner. Utföraren bekostar det skyddsmaterial som krävs för att följa vårdhygieniska rutiner vid varje tillfälle.	Planerade tillsyner/intervjuer med personal	Löpande under året
Systemkvalitet			
Bemanning	Utföraren ska ha den bemanning som erfordras för att vid varje tillfälle kunna tillgodose varje enskild den enskildes behov.	1. Planerade tillsyner/intervju med enskilda 2. Öppna jämförelser	1. Löpande under året 2. Jan/Feb. årligen
Kompetens	All ny tillsvidareanställning av vård- och omsorgspersonal ska uppfylla kompetenskravet omvårdnadsprogrammet eller motsvarande kompetens. Kompetenskraven gäller även för visstidsanställd personal vid en sammanlagd period av 3 månader eller längre. För personal som inte uppfyller kraven krävs en skriftlig begäran om förlängd anställningstid om den överstiger 3 månader inom en 12 månaders period. Till den skriftliga begäran ska en plan bifogas som redogör för hur verksamheten säkerställer följsamhet till kompetenskraven för vård och omsorgspersonal.	1. Planerade tillsyner 2. Öppna jämförelser 3. Rapporteras i kvalitetsrapport	1. Löpande under året 2. Jan/Feb. årligen 3. Slutet av året
	All personal ska genomgå det introduktionsprogram som kommunen erbjuder. Omfattningen av denna introduktion är för närvarande 3 timmar inklusive basutbildning för delegering och utföraren står för lönekostnaderna för den egna personalen.	Rapporteras i Kvalitetsrapport	Slutet av året
	Utföraren ansvarar för erforderlig introduktion och kontinuerlig fortbildning av all vård- och omsorgspersonal.	Rapporteras i Kvalitetsrapport	Slutet av året
	Utföraren ska utse ombud för följande områden: hygien och dokumentation. Ombuden ska ha fortlöpande utbildning för uppdraget. Utföraren svarar för ombudens lönekostnad vid utbildning och träffar som kommunen kallar till.	Planerade tillsyner	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav vård och omsorg	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
	Utförarens personal ska kunna tala, skriva och läsa svenska språket.	Tillsyn, intervju med enskilda, kontroll av dokumentation	
Organisation och ledarskap	Utföraren ansvarar för att det finns en verksamhetschef med adekvat utbildning som svarar för verksamheten och som har det samlade ledningsansvaret. Vid byte ska detta godkännas av kommunen. I förekommande fall ska också finnas en verksamhetschef enligt HSL, som kan vara samma person.	Vid ansökningstillfället lämnas relevant information	Vid ansökningstillfället och vid ett ev. byte
	Vård- och omsorgspersonalens närmsta arbetsledning ska ha kunskap och kännedom om de enskildas individuella insatsbehov.		
Tillgänglighet	Utföraren ska tillgodose den enskildes behov så att denne kan återvända hem efter sjukhusvistelse innan betalningsansvar inträder.	KLARA SVPL rapport från biståndsenheten eller HSL-personal.	Löpande under året Sammanställning görs 1 ggr/månad för rapport till nämnd
	Utföraren ska tillgodose den enskildes behov så att denne kan återvända hem efter korttidsvistelse samma dag som beslutet om korttidsvistelse upphör. utföraren ska följa de rutiner som gäller för kommunens hemmateam	Statistik rapport från biståndsenheten	Löpande under året
	Ett skriftligt informationsmaterial ska finnas där utföraren informerar den enskilde inom sitt ansvarsområde, var man finns tillgänglig (på vilka tider och i vilken omfattning) samt hur den enskilde och anhöriga får tillgång till personal vid akuta behov inom utförarens ansvarstid.	Planerade tillsyner	Löpande under året