

Kvalitetskrav service

2010-12-21

reviderad 2016-03-04. v.2



Område	Kvalitetskrav Service	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/tertiäl
	Utföraren ska ha en egen bemötandepolicy som följer vård- och omsorgsnämndens 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/tertiäl
	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 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 2006:5). 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 Service	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
	Insatserna ska bidra till skäliga 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 2006:5)	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Beslutade och beställda insatser ska utföras enligt genomförandeplanen.(SOSFS 2006:5)	Planerade tillsyner/intervju med enskilda	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 personalen. Anteckningarna ska skrivas på ett lättförståeligt sätt och med stor respekt för den enskilde och ska alltid signeras. (SOSFS 2006:5)	Planerade tillsyner	Löpande under året
Kontaktnannskap	Kontaktman ska utses till samtliga personer med hemtjänst. 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 rutinhandbok för sektor vård och omsorg.	Planerade tillsyner	Löpande under året

	Den enskilde och kontaktmannen ska träffas regelbundet.	Planerade tillsyner/intervju med enskilda	Löpande under året

Område	Kvalitetskrav Service	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
Rutiner m.m.	På www.skovde.se finns rutiner och riktlinjer publicerade inom SoL. 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/ avvikelser	Utföraren ska ha egna rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.	1.Planerade tillsyner 2.Registrering/kontroll av inkomna synpunkter	1.Löpande under året 2.Samband mellan synpunkter och avvikelser granskas 1 ggr/tertiäl
	Utföraren ska ha en egen rutin för hantering av avvikelser/fel och brister.	1.Planerade tillsyner 2.Statistik över rapporterade avvikelser. 3. Utföraren sammanställer månadsvis	1.Löpande under året 2.Samband mellan avvikelser och klagomål granskas 1 ggr/tertiäl
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
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 verksamhetsberättelse till kommunen.	Rapporteras årligen och skickas till kommunen	Omkring årsskifte

Område	Kvalitetskrav Service	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
	Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet enligt (SOSFS 2006:11 (S)) som omfattar verksamhet enligt Socialtjänstlagen.	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	Informationsöverföring ska ske mellan olika yrkesgrupper. 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
	Teammöte ska hållas enligt kommunens rutin Vård och omsorgsplanering inom äldreomsorgsavdelningen.	Regelbundna möten	

	Utföraren ska fullgöra de uppgifter i KLARA-rutinen som anges för enhetschef. Se särskild rutin.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Systemkvalitet		
Bemanning	Utföraren ska ha den bemanning som erfordras för att vid varje tillfälle kunna tillgodose den enskildes behov.	1. Planerade tillsyner/intervju med enskilda 2. Öppna jämförelser	1.Löpande under året 2.Jan./Feb. årligen
Kompetens	Utföraren ansvarar för erforderlig introduktion och kontinuerlig fortbildning av personalen.	Rapporteras i verksamhetsplan	Slutet av året

Område	Kvalitetskrav Service	Hur görs uppföljningen?	När görs uppföljningen?
	Utföraren ska utse ombud för dokumentation. Ombudet ska ha fortlöpande utbildning för uppdraget. Utföraren svarar för ombudets lönekostnad vid utbildning och träffar som kommunen kallar till.	Planerade tillsyner	Löpande under året
	Utförarens personal ska kunna tala, skriva och läsa svenska språket obehindrat.	Tillsyn, intervju med enskilda, kontroll av dokumentation	
Organisation och ledarskap	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, 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