



Hemtjänst och ledsagning

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier

2016

Innehållsförteckning

1	1
1 Praktisk orientering.....	5
1.1 Uppdragsgivare.....	5
1.1.1 Kommunens organisation av omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning.....	5
1.2 Orientering om uppdraget.....	5
1.2.1 Verksamhetsplan, Årsberättelse	5
1.3 Syfte och mål	6
1.3.1 Syfte.....	6
1.3.2 Mål.....	6
1.3.3 Begreppsdefinition.....	6
1.4 Kvalitetsuppföljningar	7
1.4.1 Kvalitetsuppföljningar	7
1.4.2 Kvalitetskriterier	7
1.4.3 Kriterier för mervärde och goda exempel.....	7
1.4.4 Kommunikationsplan samt revidering.....	8
2 Kvalitetskriterier	8
2.1 Grundläggande krav	8
2.1.1 Skyldighet att ta emot uppdrag och ickevalsalternativ	8
2.2 Åtagandets omfattning.....	8
2.2.1 Värdegrund	8
2.2.2 Värdegarantier	9
2.3 Allmänna utgångspunkter för driften	11
2.3.1 Biståndsbeslut och utförande.....	11
2.3.2 Dubbelbemanning.....	11
2.3.3 Hantering av akuta insatser.....	11
2.3.4 Tillsyn av myndighet.....	11
2.3.5 Hälso- och sjukvårdens regler	11
2.3.6 Medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering... ..	11
2.4 Ledning och kvalitetssystem	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.....	12
2.4.4 Miljö	13
2.5 Hjälp i hemmet	13
2.5.1 Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse	13
2.5.2 Omvårdnadstjänster, hemtjänstservice och ledsagning	13
2.5.3 Förhållningssätt	14
2.5.4 Kontaktmannaskap	14
2.5.5 Dokumentation	15
2.5.6 Genomförandeplan	15
2.5.7 Förändring av omvårdnadsbehov	15
2.5.8 Hantering av akuta insatser utanför kontorstid.....	16
2.5.9 Byte av utförare	16
2.5.10 Hälso- och sjukvård	16

2.6	Den enskildes skydd	17
2.6.1	Avvikelsehantering	17
2.6.2	Synpunkter och klagomål	17
2.6.3	Hygien	17
2.6.4	Nyckelhantering.....	18
2.6.5	Hantering av enskildas egna medel	18
2.6.6	Samverkan	18
2.6.7	Arbetskläder.....	18
2.6.8	Identitetshandling	18
2.6.9	Övrigt om personal	18
2.6.10	Anhöriganställning	19
2.6.11	Personalutbildning och kompetensutveckling	19
2.6.12	Praktikplatser	20
2.6.13	Personalrekrytering.....	20
2.6.14	Tystnadsplikt	20
3	Vissa avgränsningar (gränsdragningslista).....	20
3.1.1	Informationsteknologi och verksamhetssystem.....	20
3.1.2	Support.....	20
3.1.3	Utbildning i IT-policy samt verksamhetssystem	20
4	Rapportering, uppföljning och utvärdering	21
4.1	Rapportering till omvårdnadsnämnden	21
4.2	Kvalitetsuppföljning	21
4.2.1	Utförrapportering till omvårdnadsförvaltningen	21
4.3	Egenkontroll	21
4.4	Insyn i verksamheten	21
5	Ekonomi.....	22
5.1	Ersättning till utförare.....	22
5.2	Avgifter.....	22
5.3	Underleverantörer	23
5.4	Utförarens möjlighet att erbjuda tilläggstjänster	23
6	Övrigt.....	23
6.1	Skadeförebyggande åtgärder och försäkringar	23
6.2	Information och marknadsföring	23
6.3	Lokaler och inventarier.....	23

1 Praktisk orientering

1.1 Uppdragsgivare

Falu kommun
Omvårdnadsnämnden
791 83 FALUN

1.1.1 Kommunens organisation av omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning

Omvårdnadsnämnden svarar för omsorg och omvårdnad till äldre och personer med funktionsnedsättning i Falu kommun. Ansvaret att driva verksamheten åvilar omvårdnadsförvaltningen, som även ansvarar för planering, uppföljning, utveckling och utvärdering av verksamheten.

Omvårdnadsförvaltningen är organiserad i tre enheter: Sektion Bistånd, Vård och Utveckling, Sektion Ordinärt boende samt Sektion Vård- och omsorgsboende.

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

Sektion Bistånd, Vård och Utveckling arbetar bland annat med kravspecifikationer, upphandlingar och kvalitetsrevisioner.

Till sektionen Bistånd, Vård och Utveckling hör även Biståndsenheten som svarar för utredning och beslut om bistånd. De är således beställare av hemtjänst, vård- och omsorgsboende m.m. för enskilda personer. Korttidsenheten Lunden och Falu hemsjukvård ingår i sektionen. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och sakkunnig inom socialt arbete (SAS) finns organisatoriskt placerad vid omvårdnadsförvaltningens sektion Bistånd, Vård och utveckling.

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

1.2 Orientering om uppdraget

Uppdraget för utföraren innebär att för omvårdnadsnämndens räkning och i enlighet med vad som framgår i detta underlag ansvara för tjänsterna hemtjänst och ledsagning. Hemtjänsten delas upp i hemtjänst servicetjänster och hemtjänst omvårdnadstjänster.

De som utför hemtjänst och/eller ledsagning i Falu kommun ska leva upp till de kvalitetskriterier som beslutats av omvårdnadsnämnden och som redovisas nedan.

Kvalitetskriterierna gäller för alla utförare, entreprenörer såväl som kommunens egen regi.

Uppdraget omfattar:

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

1.2.1 Verksamhetsplan, Årsberättelse

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

Verksamhetsplanen ska innehålla en beskrivning av:

- Uppdrag

- Mål för ekonomisk hushållning
- Strategiska verksamhetsmål
- Tjänstekatalog
- Kvalitetsdeklarationer
- Investeringar
- Hållbar utveckling

Årsberättelsen ska innehålla en beskrivning av:

- Utförarens verksamhetsidé och hur utförarens ledning har bedrivit verksamheten
- Hur utföraren har arbetat för att säkerställa att kunden har självbestämmande och inflytande över de insatser som ges.
- Hur utföraren 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 utföraren har arbetat för att motverka social isolering
- Hur utföraren har bemannat verksamheten samt arbetat med bemanningsfrågan i det dagliga arbetet för att skapa en god tillgänglighet till personal i verksamheten.
- Hur utföraren har arbetat med personalens kompetensutveckling.
- Hur utföraren har arbetat med utveckling och profilering av verksamheten.
- Hur utföraren har bedrivit sitt kvalitetsarbete.

1.3 Syfte och mål

1.3.1 Syfte

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier syftar till att tydliggöra kvalitetskraven för tjänsterna hemtjänst och ledsagning

1.3.2 Mål

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

1.3.3 Begreppsdefinition

Här definieras ett antal begrepp som förekommer i kvalitetskriterierna.

Kvalitetskriterier är de faktorer som omvårdnadsnämnden beslutat att hemtjänst och ledsagning i Falu kommun ska innehålla. Avsikten är att tydliggöra, framför allt för kunderna men också för utförarna, vad den levererade tjänsten ska innehålla.

Utförare avser de som utför beställda insatser.

Ordinärt boende är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar primärvården (landstinget) för hälso- och sjukvårdsinsatser för alla kunder som inte är inskrivna i den kommunala hemsjukvården.

Den enskilde avser den person som blivit beviljad hemtjänst och/eller ledsagning.

Kund avser även den person som blivit beviljad hemtjänst och/eller ledsagning.

Behov avser de insatser som den enskilde/kunden är beviljad genom biståndsbeslut.

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

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

Biståndsbedömning är den del av biståndshandläggarens arbete som innebär att utifrån den enskildes behov och egna resurser avgöra vad som behövs för att säkerställa en skälig levnadsnivå.

Biståndsbeslut är det beslut som biståndshandläggaren fattar i varje enskilt ärende utifrån den utredning och bedömning som gjorts.

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 är en plan som utföraren gör tillsammans med kunden och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras. Används då kunden har vårdgivare från olika huvudmän.

1.4 Kvalitetsuppföljningar

1.4.1 Kvalitetsuppföljningar

Regelbundna kvalitetsuppföljningar kommer att genomföras. Kvalitetsuppföljningarna omfattar följande eller delar av följande:

1. Kundundersökningar
2. Webbuppföljning till enhets/verksamhetschef
3. Uppföljning av individärenden
4. Besök i verksamheten
5. Intervjuer med chef och personal
6. Ev. förfrågningsunderlag/kravspecifikation/avtal
7. Dokumentation
8. Synpunkter och klagomål
9. Kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården
10. Riskanalys, egenkontroll och avvikelshantering
11. Enkät eller träffar med anhöriga/gode män/intresseorganisationer
12. Verksamhetsinnehåll (förändringar och planerad utveckling)
13. Uppföljning av ekonomi och volym

1.4.2 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterierna beskriver grundläggande kvalitetskrav, lägsta godtagbara standard, som tjänsterna hemtjänst och ledsagnings ska erbjuda.

1.4.3 Kriterier för mervärde och goda exempel

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

Utöver grundläggande kvalitetskrav ska verksamheten redovisa ambitioner för följande kriterier:

- Verksamhetsidé
- Självbestämmande/Inflytande
- Trygghet

- Kontinuitet
- Kompetens
- Bemanning
- Kvalitetsarbete
- Utvecklingsområden¹

1.4.4 Kommunikationsplan samt revidering

Omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier avseende hemtjänst och ledsagning **ska** kontinuerligt kommuniceras och diskuteras av chefer på alla nivåer i samband med arbetsplatsträff och ledningsmöten.

Ansvarig chef **ska** kontinuerligt informera om omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier till personal, anhöriga och andra intressenter på arbetsplatsträffar, anhörigträffar och i andra lämpliga forum.

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

Kvalitet- och utvecklingsenheten ansvarar för årlig revidering av omvårdnadsnämndens kvalitetskriterier avseende hemtjänst och ledsagning

2 Kvalitetskriterier

Kvalitetskriterier är de faktorer som omvårdnadsnämnden beslutat att hemtjänst och ledsagning i Falu kommun ska innehålla. Avsikten är att tydliggöra, framför allt för kunderna men också för utförarna, vad den levererade tjänsten ska innehålla och hur den ska utföras.

2.1 Grundläggande krav

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

2.1.1 Skyldighet att ta emot uppdrag och ickevalsalternativ

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

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

2.2 Åtagandets omfattning

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

2.2.1 Värdegrund

Vad som kännetecknar en god hemtjänst och omsorg varierar från person till person. Hemtjänst och omsorg till den enskilde **ska** utgå från följande kvalitetsaspekter:

Trygghet och kontinuitet

¹ 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.

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

Gott bemötande, respekt och integritet

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

Inflytande och självbestämmande

Kunden ska ges **inflytande** över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Hemtjänst 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 hemtjänst och omsorg är en förutsättning för **självbestämmande**.

För detta gäller vad som omfattas av ”Ökat brukarinflytande” i Falu kommun, se omvårdnadsförvaltningens Verksamhetshandbok, Förhållningssätt på Insidan.

2.2.2 Vårdighetsgarantier

Som en fortsatt utveckling av värdegrundsarbetet har omvårdnadsnämnden fastställt vårdighetsgarantier. Detta innebär att verksamheten **ska** uppfylla följande utfästelse:

Som användare av Falu kommuns tjänster inom vård- och omsorgsboende, korttidsvård, hemtjänst samt dagverksamhet, garanteras du 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.

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.

Den personal du möter och som har ett ansvar för de beviljade insatserna har en hög kompetens och professionalism, har kunskap om det naturliga åldrandet, dig som person och dina eventuella diagnoser.

Vi garanterar att:

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

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

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

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

Genomförandeplanen ska ge en samlad beskrivning av vad, hur, när och i förekommande fall av vem kunden får sina behov och önskemål av vård och omsorg tillgodosedda enligt både socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. 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 för driften

2.3.1 Biståndsbeslut och utförande

Varje biståndsbeslut fattas utifrån vad som kunden har ansökt om enligt omvårdnadsnämndens ”Vägledande riktlinjer för biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen”. Utföraren får, efter överenskommelse och samförstånd med den enskilde, slå samman insatser av både samma och olika typ om det kan göras utan att nya behov av insatser skapas och om syftet med den satta frekvensen fortfarande kan uppfyllas.

2.3.2 Dubbelbemanning

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

Undantag från att utföra en insats med fler än en person är om det krävs för att säkerställa en god arbetsmiljö och säkerheten vid förflyttningar med personlift. Se kommunens ”Rutin för hantering av insatser, tid och dubbelbemanning i ordinärt boende”.

2.3.3 Hantering av akuta insatser

Utförare får tillfälligt upp till 14 dagar och utan biståndsbeslut sätta in de nödvändiga insatser som krävs för den enskilde för att skydda liv och hälsa och upprätthålla en skälig levnadsnivå för den enskilde. Detta **ska** omedelbart meddelas omvårdnadsförvaltningens biståndshandläggare och antecknas i journal. Biståndshandläggaren gör en uppföljning i ärendet inom 14 dagar.

2.3.4 Tillsyn av myndighet

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

2.3.5 Hälso- och sjukvårdens regler

I de fall utföraren agerar på delegation från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal, gäller de regler och krav som ställs i hälso- och sjukvårdslagen.

2.3.6 Medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har särskilt ansvar för att säker och trygg hälso- och sjukvård av god kvalitet utförs enligt 24§ hälso- och sjukvårdslagen och 7 kap 3§ i patientsäkerhetslag (SFS 2010:659). Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har samma ansvar inom rehabilitering.

Kommunens MAS/MAR ansvarar för regelbunden kontroll och tillsyn oavsett utförare. Utföraren **ska** följa MAS/MAR rutiner och instruktioner.

Omvårdnadsnämnden har skyldighet att i förekommande fall göra anmälan enligt ”Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria” (SOSFS 2005:28) och ”Anmälan om negativa händelser och tillbud med medicintekniska produkter (SOSFS 2008:1). Ansvar för att fullgöra denna skyldighet har delegerats MAS/MAR.

2.4 Ledning och kvalitetssystem

2.4.1 Ledningens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund

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

- Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet.
- Datavana, d.v.s. att självständigt kunna arbeta med dator och kunna hantera Internet och e-post.
- Lämplig högskoleexamen inom socialt arbete, social omsorg, hälso- och sjukvård, beteendevetenskap eller annan jämförbar utbildning.
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av heltidsarbete inom verksamhet med inriktning mot omvårdnadstjänster.
- Grundläggande utbildning i arbetsrätt och systematiskt arbetsmiljöarbete

2.4.2 Kännedom om vård och omsorg med mera

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

Enhetens ledning **ska** ha ingående kännedom om omsorg och vård av äldre. 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.

Till svensk lagstiftning hör att alla **ska** behandlas lika oavsett etniskt ursprung, kön, funktionshinder, 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

Utförare i Falu kommuns hemtjänst **ska** fortlöpande kvalitetssäkra verksamheten, d.v.s. arbeta med en metod för att säkra och utveckla kvaliteten i de tjänster som utförs. Metoden **ska** lägst säkerställa att SOSFS 2011:9 uppfylls.

Utföraren **ska** också följa Omvårdnadsnämndens ”Kvalitetspolicy med ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL och HSL inom omvårdnadsförvaltningen” som beskriver det långsiktiga kvalitetsarbetet samt den inriktning och det förhållningssätt som **ska** känneteckna all verksamhet som bedrivs på nämndens uppdrag.

Utföraren **ska** ha en skriftlig plan för hur:

- Situationer där ordinarie personal är frånvarande hanteras, så att den enskilde får hemtjänst och/eller ledsagning enligt biståndsbeslutet.
- De anställdas kompetens **ska** utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som Falu kommun ställer på tjänsten.
- Arbete med introduktion av nyanställda går till.

Utföraren **ska** föra statistik över klagomål, avvikelser och tillbud som årligen samt på uppmaning **ska** redovisas till omvårdnadsnämnden.

Utöver detta **ska** utföraren:

- Årligen lämna verksamhetsplan och årsberättelse till omvårdnadsförvaltningen.
- Delta i omvårdnadsförvaltningens kvalitetsvecka.
- Delta på omvårdnadsförvaltningens utförarforum.
- På begäran informera omvårdnadsnämnden om verksamheten.
- Lämna uppgifter för statistik till Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Falu kommun.

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 bl.a. genom att göra så miljömedvetna köp som möjligt. Utföraren **ska** omhänderta avfall bl.a. genom återvinning och källsortering. Utföraren bör välja leverantörer som lever upp till människorättsliga krav. Läs mer i Miljöpolicy för koncernen Falu kommun på www.falun.se.

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

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

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

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

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

2.5 Hjälp i hemmet

2.5.1 Tillgänglighet, uppdrag och dess bekräftelse

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

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

Utföraren **ska** inom 24 timmar fördela och påbörja uppdraget.

2.5.2 Omvårdnadstjänster, hemtjänstservice och ledsagning

Omvårdnads- och servicetjänster ryms inom ramen för beslut om hjälp i hemmet.

Omvårdnadstjänster innefattar personlig omvårdnad, sociala aktiviteter, anhörigavlösning och övriga hälsofrämjande, trygghetsskapande och utvecklande insatser för kunden. Dessutom ingår att svara på larm 06.00-22.30, efter anrop från trygghetscentralen för utförarens kunder som har trygghetslarm. Omvårdnadstjänsternas huvudsakliga innehåll och omfattning framgår av beställningen och det biståndsbeslut som fattats av biståndshandläggaren på omvårdnadsförvaltningen.

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

Städtjänsten **ska** utföras i den omfattning och med de intervall som anges i biståndsbeslutet. Städning och andra servicetjänster **ska** utföras på ett fackmannamässigt sätt. I de fall utföraren använder/tillhandahåller egna städprodukter gäller de miljökrav som framgår av avsnitt 2.4.4.

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

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

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

2.5.3 Förhållningssätt

Hemtjänsten **ska** genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv i enlighet med Falu kommuns koncept "Ökat Brukarinflytande". Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för kunden eller annan person. Hemtjänst i ordinärt boende **ska** ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter **ska** respekteras. Så långt det är möjligt **ska** utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

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

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

2.5.4 Kontaktmannaskap

Utföraren **ska** utse en kontaktman för kunden. Kontaktmannen **ska** erbjuda regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man för att erhålla nödvändiga kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av hemtjänst.

Kontaktmannen **ska** i så stor utsträckning som möjligt utföra den beviljade hjälpen och är ansvarig för att, tillsammans med kunden, planera insatsernas utförande.

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.

2.5.5 Dokumentation

Utföraren **ska** dokumentera i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5(S) ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS” samt Falu kommuns rutin för social genomförandedokumentation. Dokumentationen är databaserad och **ska** ske i omvårdnadsförvaltningens verksamhetssystem enligt gällande rutiner.

För privata entreprenörer erinras särskilt om vad som anges i 7 kap 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet.

All dokumentation som rör enskild **ska** förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL.

Vid överlämnade av dokumentation mellan olika vårdgivare **ska** utföraren inhämta den enskildes medgivande. Vidare **ska** utföraren tillse att omvårdnadsförvaltningen, Falu kommuns biståndshandläggare och revisorer får tillgång till de uppgifter som krävs för Falu kommuns uppföljningsarbete och kvalitetssäkring.

Gallring och arkivering av journalhandlingar sker enligt omvårdnadsförvaltningens rutiner.

2.5.6 Genomförandeplan

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

Genomförandeplanen är en skriftlig överenskommelse mellan kund och verksamhet. En sådan plan 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. Genomförandeplanen **ska** godkännas genom underskrift av ansvarig för verksamheten och därefter skrivs under av kontaktperson och den enskilde eller då detta inte är möjligt av anhörig eller god man. Om den enskilde inte vill vara delaktig i upprättande av genomförandeplanen **ska** en personalinstruktion upprättas.

Förändringar från genomförandeplanens planerade insatser eller andra förhållanden som är av betydelse för att den enskilde ska få en god vård och omsorg **ska** dokumenteras. För mer information se ”Rutin för social genomförandedokumentation på omvårdnadsförvaltningen, Falu kommun”.

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

2.5.7 Förändring av omvårdnadsbehov

Vid tillfälliga förändringar som är nödvändiga för att skydda liv och hälsa och upprätthålla en skälig levnadsnivå för den enskilde, har enhetschef mandat att besluta om förändring i insatser upp till 14 dagar för kund som tillhör verksamheten. Förändringen av den enskildes behov och utförda insatser **ska** dokumenteras och biståndshandläggare ska informeras. Biståndshandläggaren gör en uppföljning i ärendet inom 14 dagar.

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas **ska** utföraren omgående kontakta omvårdnadsförvaltningens biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov **ska** framgå av utförarens dokumentation. 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.

2.5.8 Hantering av akuta insatser utanför kontorstid

Falu kommun har en organisation för hur akuta behov av biståndsinsatser hanteras på icke kontorstid. Detta sker genom Falu kommuns trygghetscentral som svarar för att koordinera de insatser som behövs i akuta situationer. Trygghetscentralen tar kontakt med de enskilda och fattar beslut om insatser i samråd med den enskilde eller dennes företrädare antingen genom telefonsamtal eller genom de larm som går till Falu kommuns trygghetscentral. För kund som finns i verksamheten sedan tidigare **ska** beslut om utökade insatser dokumenteras i journal. Trygghetscentralen avrapporterar alltid insatta insatser till biståndshandläggarna första vardagen efter det att det tidsbegränsade beslutet om insatser fattats.

Vid behov av utökade insatser kontaktar trygghetscentralen den ordinarie utföraren som **ska** tillhandahålla den utökade hjälpen. Från 22.30–06.00 utför kommunens omvårdnadspatrull de nödvändiga insatserna.

Kan inte den ordinarie utföraren av någon anledning utföra insatserna **ska** trygghetscentralen säkerställa att nödvändiga insatser sätts in. Avvikelsen meddelas till omvårdnadsförvaltningen och kostnaden för vidtagna åtgärder debiteras utföraren.

2.5.8.1 För kund som tidigare finns i hemtjänstens verksamhet

Första vardagen överlämnas ärendet från trygghetscentralen till ordinarie enhetschef för beslut om fortsatt utökade insatser i upp till 14 dagar. Biståndshandläggare informeras och ska följa upp ärendet inom 14 dagar för eventuellt beslut om fortsatt utökade insatser.

2.5.8.2 För kund som inte tidigare finns i hemtjänstens verksamhet

Snarast möjligt närmaste vardag överlämnas ärendet från trygghetscentralen till biståndsenheten. Biståndshandläggare handlägger ärendet och fattar beslut. Beslut av biståndshandläggare om utökade insatser eller nya insatser genererar nya uppdrag till utföraren.

2.5.9 Byte av utförare

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

När en ny utförare är vald återkallar biståndshandläggaren uppdraget hos den ursprungliga utföraren. Samtidigt skickar biståndshandläggaren det nya uppdraget till den nya utföraren.

2.5.10 Hälso- och sjukvård

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 läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegering från hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegation ingår i ersättningen. Om den enskilde däremot behöver praktisk hjälp kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna är då att betrakta som del av egenvård och **ska** ingå i beslut om biståndsinsatser.

I hemtjänsten **ska** utföraren ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. En del av detta arbete är exempelvis att motverka att social isolering uppstår och att den enskilde kan leva ett så självständigt liv som möjligt. Den enskilde ska ges möjlighet att genom vardagsrehabilitering bibehålla och utveckla sina förmågor och färdigheter i de dagliga aktiviteterna. Specifik rehabilitering är insatser som ges av arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast och som kan ordinerats eller delegeras till utföraren. Utföraren **ska** verka för god samverkan med såväl landstinget, frivillighetsorganisationer som med andra verksamma inom området.

2.6 Den enskildes skydd

2.6.1 Avvikelsehantering

En viktig del i kvalitetssäkringsarbetet är att identifiera, dokumentera, rapportera, analysera, åtgärda och följa upp avvikelser som inträffar i verksamheten. Erfarenheterna från det arbetet **ska** utgöra ett underlag för det fortsatta kvalitetsarbetet samt det förebyggande riskhanteringsarbetet.

Utföraren **ska** säkerställa att all personal känner till skyldigheten att enligt SoL 3 § 14 kap genast rapportera missförhållanden i omsorgen om äldre eller personer med funktionsnedsättning till ansvarig hos utföraren.

Utöver detta **ska** utföraren dokumentera, rapportera och utreda avvikelser enligt Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälningsskyldighet enligt Lex Maria (SOSFS 2005:28) och om Lex Sarah (SOSFS 2011:5).

Vid allvarlig händelse **ska** rapportören omedelbart muntligt kontakta enhetschef och/eller tjänstgörande sjuksköterska. Beroende på händelsens allvarlighetsgrad kontaktar enhetschef och/eller sjuksköterskan kommunens MAS, MAR, SAS eller sektionschef så snart som möjligt, vilka i sin tur informerar omvårdnadschef och nämndens ordförande.

All dokumentation av avvikelser **ska** utföras enligt gällande rutin och instruktion i det system som omvårdnadsnämnden anger.

Verksamhetschefen **ska** varje månad göra en månadssammanställning av inrapporterade avvikelser.

2.6.2 Synpunkter och klagomål

Alla utförare **ska** ha ett system för klagomålshantering och alla **ska** arbeta systematiskt med de synpunkter, klagomål och förbättringsförslag som kommer in från enskilda och anhöriga. Klagomål **ska** hanteras skyndsamt. Dokumentation **ska** ske med redovisning av vidtagna åtgärder.

Den enskilde **ska** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och/eller klagomål på utförarens verksamhet. Att kunden har fått information om utförarens klagomålshantering **ska** dokumenteras.

Omvårdnadsnämnden har en särskild klagomålshantering för att ta tillvara den enskildes rättigheter att anmäla klagomål och lämna synpunkter. Den enskilde kan klaga direkt till nämnden enligt särskild rutin. Se "Säg vad Du tycker" Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom Omvårdnadsförvaltningens verksamheter. Utföraren **ska** informera kunden om omvårdnadsnämndens synpunktshantering via broschyren "Säg vad du tycker".

Utföraren **ska** på begäran av Falu kommun när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

2.6.3 Hygien

Utföraren **ska** för att förhindra smittspridning utarbeta hygienrutiner som behövs för att uppfylla kraven och utföraren **ska** följa Socialstyrelsens föreskrift "Basal hygien i vård och omsorg" (SOSFS 2015:10). All personal har ett ansvar att följa dessa rutiner i alla vårdssituationer oavsett om det finns en känd smitta eller ej.

Läs mera i omvårdnadsförvaltningens verksamhetshandbok: "Hygienrutiner inom kommunal vård i Dalarnas län" samt "Hygieninstruktion gällande omvårdnads- och socialförvaltningens verksamheter".

2.6.4 Nyckelhantering

Utföraren **ska** ha säkra rutiner för nyckelhantering som innehåller tydliga rutiner för signering vid mottagande och återlämnande av nycklar. Förlust av nycklar **ska** omedelbart redovisas till kommunens kontaktperson. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

Falu kommun monterar ett nyckelfritt låstillbehör hos kunder som har trygghetslarm samt omvårdnad- eller service insatser för att minska hantering av nycklar.

2.6.5 Hantering av enskildas egna medel

Kunden eller dennes närstående/god man 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.

2.6.6 Samverkan

Utföraren **ska** samverka med primärvården, anhöriga, andra utförare och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer. Samverkan krävs även med eventuella gode män och förvaltare. Representant för utföraren **ska** vid behov delta i vårdplanering där samordnad individuell plan **ska** upprättas i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde eller med dennes företrädare.

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

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

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

2.6.7 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” (SOSFS 2015:10).

2.6.8 Identitetshandling

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

2.6.9 Övrigt om personal

Utföraren är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd mot sin personal som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller strida mot vad som är allmänt godtagget inom utförarens verksamhetsområde.

Utföraren **ska** i sin verksamhet i Sverige följa vid varje tillfälle 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. Vidare **ska** utföraren eftersträva att arbeta med fortbildning av personalen om äldre och personer med funktionsnedsättnings förutsättningar för ett självständigt liv och med personalens förhållningssätt i omsorgen.

Utöver detta **ska** utföraren:

- Ha en skriftligt nedtecknad Personalpolicy
- Ha en skriftligt nedtecknad Arbetsmiljöpolicy

Utföraren får inte genom avtal eller annat påbud, förbjuda personal att utöva meddelarfrihet.

Utföraren bör teckna kollektivavtal.

2.6.10 Anhöriganställning

Omvårdnadsnämnden anställer inte anhöriga att utföra hemtjänst och ledsagning. Orsaken är att det omöjliggör en rättsäker uppföljning av beslutade insatser och skapar oönskade inlåsnings effekter för såväl den enskilde som får insatser och för den anhörige som är anställd. Om anhöriganställningar ändå förekommer **ska** en handlingsplan upprättas för utfasning inom sex månader. Efter utfasning utgår ingen ersättning för anhöriganställningar.

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

2.6.11 Personalutbildning och kompetensutveckling

Hos de utförare som utför omvårdnadstjänster **ska** minst 68 % av personalen ha formell kompetens motsvarande gymnasiets omvårdnadsprogram. Utföraren **ska** sträva efter att successivt höja andelen personal med ovan angivna formella kompetens, dock minst i samma takt som omvårdnadsförvaltningens egen regi. Vid nyanställningar **ska** utföraren sträva efter att anställa personer med formell kompetens.

Personalen **ska** ha de kvalifikationer som behövs för att uppfylla kraven på god hemtjänst, d.v.s. med helhetssyn och biståndsbeslut som grund.

På grund av arbetets art **ska** personalen ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket för att kunna kommunicera med den äldre, närstående och medarbetare samt för att kunna dokumentera.

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

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 med demenssjukdom.

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 kunskap om risker vid fallskador och hur man förhindrar fall.

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

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

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

Personalen **ska** ha grundläggande kunskaper i de basala hygienåtgärderna för att förebygga smittspridning.

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

2.6.12 Praktikplatser

Verksamheten **ska** tillhandahålla praktikplatser inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Verksamhetens personal **ska** ge handledning till praktikanter i verksamheten. Verksamheten **ska** vara öppen för att ta emot grundskolans och gymnasiets elever i deras yrkesvägledning.

2.6.13 Personalrekrytering

Vid rekrytering av nya medarbetare **ska** det finnas kompetenskrav samt introduktionsprogram, som tillgodoser kraven på god vård och omsorg.

2.6.14 Tystnadsplikt

Utföraren **ska** tillse, att all personal som är verksam inom de aktuella verksamheterna undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt som råder enligt patientsäkerhetslagen samt 15 kap. 1 § socialtjänstlagen för uppgift om enskildas personliga förhållanden och verka för att denna tystnadsplikt efterlevs.

3 Vissa avgränsningar (gränsdragningslista)

3.1.1 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 dokumentation enligt kommunens riktlinjer. Utföraren **ska** lämna de uppgifter som behövs till kommunens avgiftsdebitering.

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.

Placering av utrustningen **ska** ske på ett sådant sätt att obehöriga ej kommer åt den. Om utföraren önskar nyttja dator i annat syfte så erfordras ett godkännande av kommunens IT-kontor och omvårdnadsnämnden.

Utföraren **ska** följa kommunens anvisningar och riktlinjer för informationssäkerhet.

3.1.2 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 verksamhetssystemsupport under kontorstid. Under övriga tider vardagar och helgdagar, ges support av nytt lösenord och upplåsning av spärr i verksamhetssystemet via omvårdnadsförvaltningens Trygghetscentral.

3.1.3 Utbildning i IT-policy samt verksamhetssystem

All personal som får en användare måste genomgå grundutbildning i IT-policy med mera genom kommunens ITm-skola. Utföraren **ska** stå för samtliga personalkostnader för sin personal samt kostnaden för utbildningen. Utbildning i verksamhetssystem sker enligt gällande rutin genom verksamhetssystemsupporten eller av, på enheten utsedda, utbildare.

4 Rapportering, uppföljning och utvärdering

4.1 Rapportering till omvårdnadsnämnden

Utföraren **ska** årligen lämna verksamhetsplan och årsberättelse, samt erforderliga uppgifter och statistik till omvårdnadsförvaltningen. Sådana uppgifter kan avse:

- Antal avvikelser enligt SOSFS 2011:9
- Antal klagomål enligt SOSFS 2011:9
- Internrevision och/eller egenkontroll
- Eventuella kundundersökningar

4.2 Kvalitetsuppföljning

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 uppföljning är att

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

Kvalitetsuppföljning sker på samma sätt i intern och extern verksamhet.

4.2.1 Utförarrapportering till omvårdnadsförvaltningen

Kunden debiteras för utförd tid. För korrekta fakturor till kund **ska** utföraren rapportera utförd tid hos varje kund varje månad med den metod som omvårdnadsnämnden anger. Eventuella rättningar av felaktigt registrerade besök måste rättas i planeringssystemet kontinuerligt, dock senast inom sex dagar. Om utföraren trots detta inte rättat felaktigt besök **ska** utföraren meddela omvårdnadsförvaltningens avgiftshandläggare snarast men dock senast den andra vardagen i nästkommande månad.

4.3 Egenkontroll

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

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

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

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, de genomförandeplaner och de samordnade individuella planer som rör den enskilde kunden. Detta för att kunna garantera att kunden får rätt omsorg enligt biståndsbeslut.

Utföraren **ska** utan dröjsmål ställa begärda handlingar och personal till nämndens 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 3 kap 19a § Kommunallagen.

5 Ekonomi

5.1 Ersättning till utförare

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

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

När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut överlämnas beställningen till utföraren. Med insatsernas typ och frekvens följer en schablontid. Schablontiden för samtliga insatser som beviljas kunden per månad är tak för vad utföraren får utföra och får ersättning för.

För att få ersättning för dubbelbemanning **ska** utföraren ha gjort en riskbedömning av arbetet i den enskildes hem och skickat en kopia på riskbedömningen till omvårdnadsförvaltningens controller. Riskbedömningen ska förnyas en gång per år. Se ”Rutin för hantering av insatser, tid och dubbelbemanning i ordinärt boende”.

Utföraren kan inte permanent utöka insatser i tid eller frekvens och kräva ersättning för den utökade tiden utan att biståndshandläggare inlett utredning och fattat beslut. Beslut om bistånd är normalt tidsbegränsat.

Omvårdnadsförvaltningens biståndshandläggare och utföraren **ska** för all reglering av ersättning, ha en rutin för avstämning.

Det databaserade system som kommunen har för att registrera tid hos kund **ska** användas av utföraren.

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

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

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

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

5.2 Avgifter

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

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

5.3 Underleverantörer

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

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

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

5.4 Utförarens möjlighet att erbjuda tilläggstjänster

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

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

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

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

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

6 Övrigt

6.1 Skadeförebyggande åtgärder och försäkringar

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

Utföraren **ska** ha erforderliga försäkringar.

6.2 Information och marknadsföring

Utförarna har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen **ska** utformas på ett sådant sätt att den inte uppfattas som påträngande av kunden och i övrigt är etiskt försvarbar.

Falu kommun informerar om utförarnas verksamhet på Falu kommuns hemsida. Biståndshandläggarna informerar också om vilka utförare som finns att välja bland.

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

6.3 Lokaler och inventarier

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

Falun 2016-03-24

.....
Anna Hägglund
Omvårdnadsnämndens ordförande

.....
Pia Joelson
Omvårdnadschef