



# Kvalitetskrav på särskilt boende

## Inriktning / profil

Utföraren ska ha en tydlig inriktning/profil för boendet som ska vara av intresse för det stora flertalet av de boende.

## 1 Säker vård och omsorg

*Det är ledningens ansvar att de insatser som utförs är av god kvalitet och att tillsammans med medarbetarna skapa en säker vård och omsorg. Grunden för säker vård är att bedömningar, vård och behandling utförs på rätt sätt. Säker vård och omsorg innebär bland annat att vårdskador förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete. Vården i livets slutskede ska ges särskild prioritet så att omvårdnad och tillsyn ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt. Utföraren ska ha ett habiliterande och rehabiliterande synsätt. Den enskilde ska ges möjlighet att delta i insatserna efter förmåga med syfte att stärka de egna resurserna.*

<b>Riskförebyggande arbete</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha rutiner som är kända och efterlevs för att identifiera personer som riskerar att få en vårdskada, samt medverka till, att förekomsten av vårdskador minskar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Utföraren ska medverka till att vårdtagare som riskbedöms får en åtgärdsplan upprättad av ett tvärprofessionellt team. Utföraren ska medverka till att genomföra de överenskomna åtgärderna.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning Kvalitetsregister.
När leg. hälso- och sjukvårdspersonal eller biståndshandläggare har behov av samverkan med personalen i utredningar och bedömningar ska utföraren medverka till detta.	Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska följa och utföra instruktioner/beställningar.	Enkät och intervjuer i verksamheten. Dokumentationsgranskning
Det ska finnas utarbetade och kända rutiner för när sjuksköterska ska tillkallas samt hantering av akutfall då sjuksköterska inte är på plats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Hjälpen ska finnas där man är, ingen ska behöva flytta mellan olika boenden och sjukhus i onödan.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning

<b>Vård i livets slut</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha rutiner som efterföljs för samverkan så att oro, ångest, illamående och smärta lindras, hos den döende.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister.
Personalen ska ge en god munvård och en munhälsobedömning ska vara utförd sista levnadsveckan.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Ingen ska behöva dö ensam.	Dokumentationsgranskning. Kvalitetsregister.
Så långt det är möjligt ska hänsyn tas till sedvanor som kan betingas av kulturell eller religiös bakgrund.	Enkät och intervju i verksamheten.



<b>Delegering och instruktion</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utförarens personal får endast efter delegering eller instruktion utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha personal med kompetens att ta emot och utföra delegerade uppgifter vid alla tider.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Rehabiliterande arbetssätt</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt påtala behov av rehabiliterande insatser.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt genom att tillvarata den enskildes egna resurser och aktivt stödja den enskild. Detta ska leda till ökad eller bibehållen självständighet, livskvalitet och välbefinnande.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska regelbundet ges möjlighet till övningar så att rörligheten i leder kvarstår.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Finns det en instruktion för hur habiliterande / rehabiliterande insatser ska utföras hos den enskilde, ska den följas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

<b>Vårdhygien</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att se till att all personal har god kännedom om basala hygienrutiner och att dessa efterlevs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att det finns förutsättningar för att basala hygienrutiner vid varje tidpunkt följs.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska delta i punktprevalensmätning gällande hygien.	Kvalitetsuppföljning.

<b>Uppsökande tandvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att vara en kontaktlänk med utföraren för uppsökande tandvård så att den enskildes behov rörande tandvårdsinsatser blir tillgodosedda.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att personalen tar emot instruktioner om munvård och följer dessa instruktioner.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utförarens personal ska finnas på plats när tandvårdspersonal besöker den enskilde i hemmet.	Dokumentationsgranskning. Statistik.

<b>Personliga hjälpmedel</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Personalen som ska använda ett förskrivet hjälpmedel ska ha nödvändig kunskap om det förskrivna hjälpmedlet innan det används.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska meddela arbetsterapeut/sjukgymnast om hjälpmedlet inte fungerar som förväntat eller är i behov av service.	Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.



Biståndsbeslut	Uppföljning / mätning
Utföraren är skyldig att följa kommunens biståndsbeslut och ta emot nya vårdtagare i den takt som kommunen begär. Inflyttning ska kunna ske med kort varsel.	Statistik. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ansvarar för att i dialog med den enskilde besluta om vilka individuella serviceinsatser och vård- och omsorgsinsatser som ska genomföras i boendet. Insatserna ska beskrivas i genomförandeplanen. Dessa ska vara tydliga för den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Utföraren ansvarar för att tillgodose den enskildes behov dygnet runt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

## 2 Självbestämmande och integritet

*Äldreomsorg ska sträva mot att alla personer ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det ska äldreomsorgen bland annat värna och respektera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Äldreomsorgen ska stödja att man så långt det är möjligt kan leva sitt liv på det sätt den enskilde önskar. Den enskilde ska ha inflytande och ges möjlighet till egna val. För att kunna möta olika behov av stöd och hjälp krävs ett varierat utbud av insatser. Alla ska utifrån sina förutsättningar få möjlighet till en aktiv och meningsfull tillvaro.*

Värdegrund	Uppföljning / mätning
Den enskildes insatser ska utformas med hänsyn till olika språk, sedvanor som kan betingas av kulturell eller religiös bakgrund.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Den enskilde ska kunna påverka genomförandet av insatserna och tidpunkten för service, omvårdnad och aktiviteter. Det innebär bl.a. att den enskilde ska kunna påverka när han/hon vill stiga upp och lägga sig samt välja vilken tid han/hon vill äta.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät. Intervju i verksamheten.
Den enskilde ska få bestämma över t.ex. klädval, personlig livsstil, personliga tillhörigheter.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät. Intervju i verksamheten.
Personalen ska respektera att den enskildes bostad är dennes hem.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät.
Personalen ska ha ett arbetssätt som säkerställer att den enskilde själv får bestämma om den kroppsliga omsorgen och motiverar den enskilde att upprätthålla en god personlig hygien.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Personalen ska respektera den enskildes behov av integritet i omsorgssituationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ge den enskilde möjligheten till individuell stimulans utifrån önskemål och behov inom ramen för beslut.	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät.
Den enskilde ska vara nöjd med hur insatserna utförs och med personalens bemötande.	Brukarenkät.
Utföraren ska ta hänsyn till enskildes önskemål om vem som ska utföra insatsen och sträva mot att detta uppfylls.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Personalen ska stödja den enskilde i att hålla kontakten med anhöriga och vänner.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



<b>Aktiviteter och social samvaro</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Den enskilde ska erbjudas en meningsfull vardag; <ul style="list-style-type: none"><li>- En mångfald av aktiviteter, dels individuellt utformade och dels i gemensamma former.</li><li>- Kontinuerligt förekommande fysiska aktiviteter t.ex. promenader, gymnastik, styrketräning.</li><li>- Möjlighet att ta del av vardagsnära aktiviteter, samhällets service och kulturutbud.</li><li>- När den enskilde så önskar, kunna ta emot besök av anhöriga och vänner.</li><li>- Alla vårdtagare ska ha möjlighet att komma ut i friska luften efter behov.</li></ul>	Dokumentationsgranskning. Brukarenkät.
Boendemiljön ska vara berikande och stimulerande för de boende.	Kontroll vid besök.
Återkommande gemensamma aktiviteter på boendet ska presenteras i en plan som görs känd för de boende och anhöriga.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska samverka med frivilligorganisationer och föreningar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska samarbeta med frivilligföreningen i Alingsås kommun och utse en kontaktperson för samverkan.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Genomförandeplan</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Personalen ska känna till riktlinjer och rutiner för upprättandet av genomförandeplan och följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Genomförandeplanen ska innehålla en beskrivning av de individuella insatser som ges. Dessa ska vara begripliga för den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
Genomförandeplanen ska innehålla uppställda mål gällande omvårdnad, vård, service, stöd, rehabilitering och omsorg samt en beskrivning av hur arbetet bedrivs för att nå målet.	Dokumentationsgranskning
Genomförandeplanen ska utgå från värdegrunden. Stor vikt läggs vid den enskildes rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande.	Dokumentationsgranskning
Av den enskildes dokumentation ska det tydligt framgå vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Dokumentationsgranskning
Den enskilde och/eller deras anhöriga ska vara delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen och planeringen av insatserna.	Dokumentationsgranskning
Saknar den enskilde möjligheten att själv uttrycka sig ska anhöriga eller annan legal företrädare tolka och framföra dennes önskemål och behov.	Dokumentationsgranskning
Om behov finns ska den enskilde ges möjlighet att använda sig av auktoriserad tolk i samband med upprättande eller revidering av genomförandeplan.	Dokumentationsgranskning



### 3 Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Kontakter, information och olika insatser bör samordnas på ett ändamålsenligt sätt så att möjligheten till oberoende i det dagliga livet stärks. Verksamheten ska samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges förutsatt att den enskilde samtycker till detta. I alla möten har personalen ansvar för ett anhörigstödjande förhållningssätt.

Samverkan kring den enskilde	Uppföljning / mätning
Utföraren ska säkerställa att insatser utförs vid den tid som planerats.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Personalen ska veta vilka, hur och när olika insatser ska utföras hos olika vårdtagare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Utföraren ska ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg (ex. primärvård), som säkerställer att samarbetet runt den enskilde fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att teamsamverkan mellan olika personalkategorier fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha kända rutiner för att uppmärksamma samt vidta åtgärder om en person med demenssjukdom är i behov av mer hjälp och stöd.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Inflyttning	Uppföljning / mätning
Utföraren ansvarar för att kontakter tas med anhöriga samt att hembesök genomförs om det behövs innan inflyttning sker.	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska inhämta nödvändig information och följa beställarens rutin: "Informationsutbyte mellan beställaren och utföraren vid ledigt boende och in- och utflyttning".	Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska presentera sin verksamhet och sitt arbetssätt i en särskild informationskrift som riktar sig till den enskilde och deras anhöriga. Det ska även innehålla kontaktuppgifter samt information om vart man vänder sig om man vill framföra synpunkter eller klagomål.	Kontroll vid besök.

Personkontinuitet	Uppföljning / mätning
Utföraren ska säkerställa att den enskilde i förväg får veta vem ur personalen som skall komma och ge vård och omsorg.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska fördela arbetet på ett sådant sätt att den enskilde upplever kontinuitet i insatserna. Det innebär att personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt svarar för de individuella insatserna.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Minst en ordinarie personal ska alltid vara i tjänst	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Kontaktsmannaskap	Uppföljning / mätning
Den enskilde ska ha en kontaktperson och det ska vara tydligt för den enskilde vem som är kontaktperson och vilket uppdrag hon/han har.	Dokumentationsgranskning
Den enskilde ska kunna påverka valet av kontaktperson.	Dokumentationsgranskning. Intervju i verksamheten.
Den enskilda ska få möjlighet att träffa sin kontaktperson inom 5 dagar efter inflyttning.	Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska känna till vilket uppdrag och ansvar en kontaktperson har. En skriftlig beskrivning ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Anhörigstöd	Uppföljning / mätning
Samverkan med anhöriga skall erbjudas minst 1 gång per år, exempelvis individuella samtal, träffar med anhöriga, öppet hus.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utförarens samtliga medarbetare ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren och personalen ska ha kunskap om kommunens anhörigstöd samt ansvara för att anhöriga informeras.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Anhörigas kunskaper och resurser ska tillvaratas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Förutsatt att den enskilde samtycker till detta ska: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ges.</li> <li>- Utföraren ska upprätta en individuell planering för att upprätthålla regelbundna kontakter med anhöriga samt hur de involveras vid förändring/uppföljning av insatser.</li> </ul>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

#### 4 Trygghet och säkerhet

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete. Det finns rutiner för avvikelshantering samt synpunkts- och klagomålshantering. Dessa ingår som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Vården och omsorgen ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Tjänsterna präglas av kontinuitet. Den enskilde ska känna att personalen är välkänd, pålitlig och iakttar sekretess.

Den äldre ska kunna bo tryggt utifrån sina förutsättningar och ha möjlighet till rörelsefrihet. Trygghet kan vara att bo kvar i sin invanda miljö, att det finns möjlighet till sociala kontakter samt att det finns god social och medicinsk omvårdnad att tillgå hela dygnet, oavsett var i kommunen man bor.

Trygghet och säkerhet	Uppföljning / mätning
Utföraren ska ha en känd rutin som säkerställer att personalen har kunskap om hur de ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Förtroenderåd skall anordnas av vård och äldreomsorgsnämnden 1-2 gånger per år.	Enkät och intervju.





<b>Lagstiftning, riktlinjer och rutiner</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All personal ska vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner inom verksamhetsområdet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Identifikation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
All personal på boendet ska bära namnskylt	Kontroll vid besök.
<b>Sekretess</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att all personal som utför uppgifter inom uppdraget förstår och efterlever den sekretess och tystnadsplikt som gäller.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt sekretesslag, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Rutin för kontanta medel</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha kända rutiner för hantering av kontanta medel och följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Rutin för nyckelhantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för nycklar och ska ha rutiner som säkerställer en säker hantering och förvaring av nycklar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha rutin för hur utföraren agerar när någon inte öppnar vid planerat besök/kontakt och följa den.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
<b>Den enskildes rätt till rörelsefrihet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder inom vård och omsorg för personer med allvarlig kognitiv störning, ska finnas och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
<b>Synpunkter och klagomål</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Skriftliga rutiner kring klagomål och synpunkter ska finnas och vara kända hos personalen, vårdtagarna och anhöriga.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå som en del i det systematiska kvalitetsarbetet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



<b>Avvikelsehantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för avvikelsehantering inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens område.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Rutiner för avvikelsehantering ska vara kända hos personalen och efterlevas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Vid tillbud med medicinteknisk produkt ska ansvarig legitimerad personal kontaktas.	Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Lex Sarah</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha kända skriftliga rutiner för den rapporterings-skyldighet avseende missförhållanden eller risk för missförhållande i omsorger om äldre eller funktionshindrade som följer av 14 kap 2 § socialtjänstlagen samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och hur personalen ska informeras om dessa.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Lex Maria</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren och personalen ska ha kännedom om och veta vad, när och hur det ska rapporteras enligt Lex Maria.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Rutin för larmhantering</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ha kända rutiner för åtgärdande av larm och följa dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska se till att den enskilde får förutsättningar att hantera sitt trygghetslarm och ska meddela ansvarig person om det inte fungerar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Social dokumentation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att social dokumentation sker i enlighet med gällande lagkrav, författningar och allmänna råd.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Dokumentation i verksamhetssystemet ska föras enligt beställarens rutiner och riktlinjer för dokumentation och beställning/informationsöverföring.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Av den enskildes dokumentation ska det tydligt framgå vilken effekt som uppnåtts i arbetet mot de uppsatta målen.	Dokumentationsgranskning.
Utföraren ska ha rutiner för dokumentation som ska vara kända och följas av personalen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
All dokumentation ska vara på svenska.	Kontroll vid besök. Dokumentationsgranskning.

<b>Verksamhetssystem</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska följa beställarens rutin för beställning samt avslut av behörigheter till IT-system.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvar för att kontakta beställaren vid behov av nya behörigheter. När någon personal slutar ska utföraren omgående meddela beställaren att behörigheten ska avslutas.	Dokumentationsgranskning. Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.





Dokumentation av hälso- och sjukvård	Uppföljning / mätning
Den som tagit emot en delegering från legitimerad personal tillhör hälso- och sjukvårdspersonal och har ett ansvar att dokumentera utförd insats på signeringslista. Signeringslistan är en originalhandling och en del av patientjournalen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.

Förvaring av dokumentation	Uppföljning / mätning
Handlingar som rör den enskilde ska förvaras på ett sådant sätt att den person som har anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Handlingar ska förvaras brandsäkert och inlåsta.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Handlingar ska förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

## 5 Kunskapsbaserad verksamhet

*Insatserna ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet dvs. bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntat resultat. Personalen ska få till sig ny kunskap och fortbildning i den omfattning uppdraget kräver. Den enskilde ska mötas av personal som har den utbildning och/eller yrkeserfarenhet som krävs för arbetsuppgiften.*

*Arbetsmetoder och tillvägagångssätt ska präglas av inlevelseförmåga och respekt för individen. Den enskildes erfarenhet och kunskap samt önskemål och förväntningar ska tas till vara. För detta krävs ett genomtänkt etiskt förhållningssätt samt kunskaper om kommunikation och bemötande.*

Kompetenskrav	Uppföljning / mätning
I enlighet med (SOSFS 2011:12) ska grundläggande kunskaper och förmågor finnas hos personalen om värdegrund, förhållningssätt och bedömningsförmåga, det normala åldrandet, åldrandets sjukdomar, funktionsbevarande omsorg, social omsorg, kroppsnära omsorg, måltid, mat och näring och omsorg i livets slutskede.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Dokumentationsgranskning.
All personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att hon eller han kan kommunicera med den enskilde m.fl. samt skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs för respektive yrkeskategori.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Kompetenskravet vid nyanställning av tillsvidareanställd vårdpersonal ska vara undersköterskekompetens vilket innebär: <i>Gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.</i>	Statistik.
Vikarier vid långtidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.	Statistik.
Utföraren ska se till att personalen har kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskildas personens behov. Fortbildning i bemötandefrågor ska ske årligen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Minst 75 % av personalen ska ha undersköterskekompetens.	Statistik.
Rutiner för introduktion av samtliga yrkesgrupper ska finnas.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Nyanställda ska genomgå utbildning i Magna Cura.	Enkät och intervju i verksamheten. Statistik.



Rutiner ska finnas för att ge personalen kunskap om tystnadsplikt och sekretess.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
--	---

<b>Kompetensutveckling</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom det aktuella området och i den omfattning uppdraget kräver.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska ha en struktur för kompetensutveckling och fortbildning.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
För den kommunala verksamheten sker en del av kompetensutvecklingsarbete genom ombudsstruktur. <ul style="list-style-type: none"><li>- Utföraren ska se till att det finns utsedda ombud inom samtliga aktuella områden.</li><li>- Beställaren ska känna till vem som är utförarens ombud inom respektive område.</li><li>- Utsedda ombud ska delta i de aktiviteter som genomförs och ges möjlighet att föra kunskapen vidare.</li></ul>	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Delegation</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att personal som ska utföra delegerade uppgifter ges möjlighet att delta i de utbildningstillfällen som regelbundet anordnas av den legitimerade personalen.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Uppsökande tandvård</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ansvarar för att personalen deltar i de utbildningsinsatser som ges från utföraren för uppsökande tandvård.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

<b>Måltid</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska följa Måltidsprogrammet (se bilaga) som är ett förvaltningsgemensamt, samlade och styrande dokument för all kost- och måltidsverksamhet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Kvalitetsregister. Brukarenkät.

<b>Elever och studerande</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska ansvara för att elever / studerande har en utsedd handledare.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Minst en person i personalgruppen ska ha handledarutbildning.	Statistik.



## 6 Tillgänglighet

*Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården. Det är lätt att få information om vilken form av stöd och hjälp den enskilde kan få utifrån behov. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog.*

*Ingen ska behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som han eller hon har behov av. Det är viktigt att avtalade tider hålls.*

*Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.*

Tillgänglighet	Uppföljning / mätning
Den enskilde, och vid behov även dennes anhöriga, ska ges information om rättigheter och förändringar på ett enkelt och lättförståeligt sätt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Varje boende ska ha en informationsbroschyr som lämnas till den enskilde och dennes anhöriga och som finns tillgänglig för allmänheten, där utföraren ska presentera sin verksamhet och sitt arbetssätt.	Kontroll vid besök.
Utföraren ansvarar för att rekvidera tolk vid behov samt står för kostnaden för densamma.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ansvarar för att personalen eller annan lämplig person vid behov följer med den enskilde till sjukhus, tandläkare, frisör, fotvård, inköp etc.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utföraren ska verka för att den fysiska miljön utformas så att den stödjer ett självständigt och oberoende liv.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

Insats i rätt tid	Uppföljning / mätning
Insatserna ska ges på de tider som passar den enskilde. Det är viktigt att avtalade tider hålls så att den enskilde kan planera sin dag i övrigt.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Information om ändrade förhållanden (ex. förändrad tid, annan person) ska ges utan dröjsmål till den enskilde.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.
Om sjuksköterska inte är på plats så ska det finnas tillräckligt med undersköterskor med erforderlig kompetens och erfarenhet på boendet.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Utförarens personalbemanning ska ge de boende en trygg och säker vård och omsorg och garantera en god tillsyn och säkerhet enligt SoL och HSL. Utföraren ska ha arbetsmetoder som stödjer arbetet mot uppsatta mål.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten. Brukarenkät.

Möjlighet att få kontakt	Uppföljning / mätning
Utföraren ska alltid ha en person med chefsbefogenheter i beredskap.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Personalen ska känna till vem som är chef och ska när som helst kunna nå en ansvarig chef, om behov uppstår i verksamheten.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Chefen ska vara tillgänglig dagtid kl. 08:00 - 17:00 under vardagar.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.



För den som söker chefen, ska det vara möjligt att få kontakt senast närmast efterföljande vardag.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.
Chefen ska vara närvarande på boendet och tillgänglig för personal, boende och anhöriga minst vid två olika tillfällen, två vardagar per vecka.	Kontroll vid besök. Enkät och intervju i verksamheten.

## 7 Effektivitet

*Innebär att tillgängliga resurser utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål. Detta innebär att vården och omsorgen utformas och ges i samverkan mellan olika aktörer för att uppnå en hög kostnadseffektivitet. Det ska finnas en hög måluppfyllelse i förhållande till insatta resurser.*

<b>Effektivitet</b>	<b>Uppföljning / mätning</b>
Utföraren ska sträva mot att använda tillgängliga resurserna används på bästa sätt för att uppnå de uppsatta målen.	Ekonomisk uppföljning. Statistik.