



Kvalitetskrav för utförare av hemtjänst

Skövde kommun

Ledningssystem		Uppföljning/mätning
1.	Privata utförare ska ha ett eget ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska ständigt utvecklas och kompletteras och vara anpassat för den egna verksamheten. Det delar som beskrivs i Skövdes checklista måste minst finnas beskrivna för att anses som ett komplett ledningssystem. Utföraren ska säkerställa följsamhet till sina processer, riktlinjer och rutiner samt de riktlinjer och rutiner som kommunen tillhandahåller. Kommunala utförare ska säkerställa följsamhet till kommunens processer, riktlinjer och rutiner samt ska vara med och utveckla kommunens ledningssystem på intranätet.	Ledningssystemet ska bifogas vid ansökan av ny utförare. Årligen senast den 15 januari ska privata utförare med pågående avtal skicka in förteckning över aktuellt ledningssystem till kommunens kontaktperson.
2.	Förhållningssätt för bemötande Hur man bemöter den enskilde och anhöriga i olika sammanhang och situationer ska framgå av rutin och arbetssätt.	Resultat från brukarundersökningen och eventuella åtgärder som planeras/genomförts följs vid verksamhetsbesök och Hypergene.
3.	Verkställighetsprocessen – beställning, utförande och avslut av insatser - Hur bevakningen av beställningar säkerställs - Vem som tar emot beställningen och verkställer i systemet - Vem som upprättar genomförandeplanen - Vem som ansvarar för planering av ärendet - Vem som förmedlar förändringar till biståndsenheten - Vem som förmedlar förändringar till legitimerad personal - Hur informationsöverföring med andra enheter säkerställs vid förändrat behov exempelvis till natt, larmgruppen, dagverksamheten och legitimerad personal	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.

	• Vem som ansvarar för att avsluta ärenden	
4.	Fastomsorgskontakt. • Det ska för varje enskild person finnas en utsedd fastomsorgskontakt som är undersköterska. Det ska vara tydligt för den enskilde vem som är utsedd samt vilket uppdrag och ansvar den fastomsorgskontakten har. • Den enskilde ska ges möjlighet att påverka vid val av fast omsorgskontakt. • Verksamheten ska säkerställa att samtliga medarbetare har kännedom om den fasta omsorgskontaktens uppdrag och ansvar genom en skriftlig, fastställd och tillgänglig uppdragsbeskrivning. • Den fasta omsorgskontakten ska säkerställa regelbunden kontakt med den enskilde i samband med genomförandet av beviljade insatser. Kontakten ska syfta till kontinuitet, delaktighet och uppföljning av insatsernas kvalitet.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
5.	Sekretess • Personalen ska ha kunskap om vad som gäller kring sekretess utifrån Offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) • Utföraren ska tillse att samtlig personal undertecknar/digitalt signera en förbindelse om tystnadsplikt.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
6.	Avvikelsehantering • Utföraren vara väl förankrad med sektor vård och omsorgs rutin för avvikelser. Det ska framgå hur utföraren systematiskt arbetar med avvikelser för att ständigt förbättra och utveckla verksamheten. • Alla avvikelser ska hanteras, dokumenteras och utredas i kommunens verksamhetssystem.	Utföraren ska årligen svara på frågorna/ egenkontroll i Hypergene. Analysen ska vara en sammanställning, analys av mönster och tendenser samt åtgärder av avvikelser.
7.	Utredning av missförhållanden enligt Lex Sarah samt i förekommande fall för anmälan till inspektionen för vård och omsorg (IVO) • Privata utföraren ska senast den 15 mars varje år eller vid förändring meddela kommunens kontaktperson vem i verksamheten med namn och befattning som är ansvarig för att utreda och rapportera missförhållanden till IVO.	Ingå i den årliga egenkontrollen i Hypergene.

	• Återkoppling och rapportering sker till vård och omsorgsnämnden utifrån sektorns rutin. • Utföraren ska säkerställa kravet på årlig information till personal.	
8.	Klagomål- och synpunktshantering • Beskrivning av hur klagomål och synpunkter mottas ska framgå i ledningssystemet. • Beskrivning av hur arbetet med klagomål och synpunkter görs kända hos personalen.	Utföraren ska svara på frågor/egenkontroll i Hypergene innehållande en sammanställning, analys av mönster och tendenser samt åtgärder. Rutin ska finnas i kvalitetsledningssystemet.
9.	Beskrivning av nyckelhantering • Utföraren ska verka för att så många brukare som möjligt använder digitalt lås. • Utföraren ska säkerställa en säker hantering och förvaring av nycklar. • Det ska inte vara möjligt att härleda vilken adress som nyckeln går till. • Utföraren ska bekosta byte av lås om nycklar förkommer.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
10.	Hantering av kontanta medel • Utföraren ska beskriva hur man säkerställer hanteringen av kontanta medel/bankkort i de fall den enskilde inte själv eller med stöd från anhöriga kan hantera sina inköp. • Utföraren ska om det finns behov av god man anmäla detta till överförmyndaren.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
11.	Beskrivning av åtgärder när man inte får kontakt med brukaren • Hur personalen ska agera om brukaren inte öppnar eller svarar i telefonen vid planerade besök eller kontakter. • Hur utföraren tillsammans med brukaren kommer överens om vilka som ska kontaktas vid denna typ av händelser. • Hur brukarens nyckel/digitala nyckel får användas vid planerade besök.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
12.	Beskrivning över vad som gäller kring muta och gåva • Skriftlig information till personal hur de ska förhålla sig till muta och gåva	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
13.	Utföraren ska introducera nyanställd personal där de får kunskap om • Innehåll och tillämpning av ledningssystemet • Var ledningssystemet finns tillgängligt	Ska finnas angivet i introduktionsplanen

	Hur medarbetarna informeras om förändringar i ledningssystemet	
14.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera om barn misstänks fara illa.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
15.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
16.	Utföraren ska ha en plan för verksamheten vid extraordinära händelser exempelvis snöstorm, data/telekommunikationsavbrott, brand, smittspridning, elavbrott	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
17.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera vid ärenden som rör barn och barnfamiljer enligt barnkonventionen.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
18.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, rutiner och arbetssätt hur de ska agera utifrån värdigt liv och välbefinnande (SOSFS 2012:3)	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet
19.	Utföraren ska säkerställa att det finns en lokal vårdhygienrutin och ett anpassat arbetssätt för hur personal ska agera vid hygiensituationer.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet. Kommunala utförare ska upprätta denna lokalt.
20.	Utföraren ansvarar för att utföra loggkontroller månadsvis över användare i verksamhetssystemet Lifecare samt rapportera och eventuellt göra åtgärder utifrån resultatet.	Rapportering av resultatet från loggkontrollen sker enligt rutin i Hypergene.
21.	Utföraren ansvarar för att rapportera ej verkställda beslut eller avbrutna verkställigheter över 90 dagar till huvudrapportören på Skövde kommun. Huvudrapportören rapporterar i sin tur till Inspektionen för vård och omsorg.	Uppföljning sker via avvikelssystemet.
22.	Utföraren ansvarar för att i de fall där beslut om egenvård finns: - Inhämta skriftliga kompletta beslut om egenvård som anger vad som ska utföras, vem som ska kontaktas vid frågor mm - Att personal har kunskap om de uppgifter som ska utföras	Uppföljning via avvikelssystemet
Kompetens		Uppföljning/mätning
23.	- Utförare ska ha en personalgrupp som består av minst 80% undersköterskor. - Undersköterska innebär: godkänd gymnasieutbildning från vård och omsorg eller motsvarande tidigare utbildningar alternativt motsvarande vuxenutbildning.	Utföraren ska redovisa antal personal och antal utbildade undersköterskor i enhetsundersökningen om äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård, Socialstyrelsen. LOV-utförare följs upp årligen vid verksamhetsbesök.

	Alla dagar om året ska det finnas minst en personal med undersköterskeutbildning under hela utförarens arbetspass.	
24.	Utföraren ska säkerställa att personal har kunskap, lokala rutiner och arbetssätt hur de ska agera enligt basala hygienrutiner och klädregler.	Uppföljning sker via egenkontroll i Hypergene
25.	Utföraren ska tillhandahålla årlig webbutbildning för all personal enligt kommunens rutin i basala hygienrutiner och klädregler. Utförare av kommunal hälso- och sjukvård ska dessutom tillhandahålla årlig webbutbildning i "Arbeta säkert med läkemedel" för personal som ska delegeras.	Uppföljning sker via egenkontroll i Hypergene
26.	Utföraren ska tillhandahålla årlig fortbildning i bemötande, sekretess och avvikelser/lex Sarah.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
27.	Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom aktuella områden och i den omfattning som uppdraget kräver.	Kommunal utförare sker detta centralt. LOV-utförare redogör för detta verksamhetsbesök.
28.	Utföraren ansvarar för att det finns ombud med fördjupad kompetens inom områdena - Dokumentation - Hygien - Arbetsteknik Ombuden ska aktivt delta i relevanta aktiviteter inom ramen för uppdraget samt ansvara för att vidareförmedla inhämtad kunskap till berörda kollegor. Enhetschef ansvarar för att avsätta och planera tid vid möten för strukturerat kunskapsutbyte.	Närvaro vid aktiviteter Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
29.	Utförare ansvarar för att personalen får den kunskap om social dokumentation och arbetsmodellen IBIC som krävs för arbetet.	Uppföljning sker via verksamhetsbesök
30.	Utföraren ska tillhandahålla introduktion enligt sin framtagna plan till nyanställd personal.	Ska finnas angivet i kvalitetsledningssystemet.
31.	Utföraren ansvarar för att personalen deltar i de utbildningar som utföraren av uppsökande tandvård ger.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
32.	Utföraren ska utifrån sin storlek och den verksamhet man har kontrakt att verka inom bereda möjlighet att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg. Praktikanterna ska ges god handledning av utförarens personal	
33.	Utförare ska i möjligaste mån ansvara för att bemanna dygnet runt vid vård i livets slut.	Redovisas via månadsrapporten, Lifecare
34.	Utförare ansvarar för att det finns delegeringsbar personal för de uppgifter som HSL-uppdragen innebär.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene

Dokumentation		
35.	• Den enskilde och vid samtycke dess anhöriga ska vara delaktig i upprättandet och planeringen av insatserna • Genomförandeplanen ska var upprättad inom 14 dagar från verkställighetsdatum.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene Intern journalgranskning
36.	• Genomförandeplanen ska beskriva vad, när och hur insatserna i beställningen ska utföras samt hur målen ska nås. • Genomförandeplanen ska ständigt revideras och vara aktuell	Uppföljning via egenkontroll/indikator i Hypergene Intern journalgranskning
37.	Genomförandeplanen ska följas upp minst var 6:e månad och alltid vid ny beställning eller förändrat behov. Den enskilde ska alltid tillhandahållas ett exemplar av genomförandeplanen.	Uppföljning via egenkontroll/indikator i Hypergene Journalgranskning
38.	Journalanteckningar ska kontinuerligt föras utifrån sektorns fastställda rutin.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene Intern journalgranskning
39.	All dokumentation ska ske i anvisat verksamhetssystem	Intern journalgranskning
40.	Utföraren ansvarar för att all dokumentation sker i enlighet med SoL, patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5, HSLF-FS 2025:57)	Intern journalgranskning
41.	Utföraren ansvarar för att meddelande i verksamhetssystemet läses dagligen av tjänstgörande personal	Uppföljning via avvikelssystemet Intern journalgranskning
42.	All dokumentation ska ske på svenska och vara tillräcklig, respektfull och väsentlig så att säker och god omsorg och vård kan bedrivas.	Intern journalgranskning
43.	Saknar den enskilde möjlighet att själv företräda sig själv vid upprättande/revidering av genomförandeplan ska ombud framföra dennes önskemål och behov. Anledning till ombud och hur samtycke inhämtats ska dokumenteras.	Intern journalgranskning
44.	Om behov finns ska den enskilde erbjudas tolk/personal som kan modersmålet i samband med upprättande/revidering av genomförandeplan. Anhöriga räknas inte som tolk. Kostnader i samband med tolk bekostas av kommunen.	Uppföljning via verksamhetsbesök
45.	Utföraren ska säkerställa att förvaring av dokumentation som rör den enskilde förvaras: • Inlåsta så att den som är obehörig inte kan få tillgång till den • Att personal som i sin yrkesutövning har anledning att få del av handlingar har tillgång till dessa.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene

46.	Utföraren ansvarar för att det finns en fysisk akt där brukarens dokument såsom inkomna handlingar, överenskommelser, kvittenser mm förvaras. Dokumentation som finns i verksamhetssystemet ska ej skrivas ut till den fysiska akten.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
47.	Om den enskilde väljer annan utförare ska dokument i pappersform av vikt för ärendet lämnas tillbaka till kommunen utan kostnad.	
48.	När ett SoL-ärende avslutas ska det arkiveras 5 år efter avslutad insats innan det förstörs förutom för personer födda 5, 15 och 25 varje månad.	Kommunala utförare skickar till biståndsenheten enligt rutin, LOV utförare hanterar sin akter alternativt om verksamheten upphör kontaktar IVO.

Vård och omsorgsplanering

49.	SAMSA • Utföraren ansvarar för att minst två personer har tillgång till SAMSA • Utföraren ska arbeta bevaka händelser i SAMSA 3 ggr/dag samt bidra med nödvändig information.	Uppföljning via avvikelser
50.	SIP • Utföraren ansvarar för att närvara vid SIP när kallelse kommer • Utföraren ska dokumentera i journalen de uppgifter som rör deras insatser.	Uppföljning via avvikelser
51.	Teammötet • Utförarens enhetschef ansvarar för teammötet • Utföraren ska tillgodose representation från vård- och omsorgspersonal • Teammöten hålls regelbundet och enligt sektorns rutin. • Utföraren ska dokumentera i journalen de uppgifter från mötet som rör deras insatser.	Uppföljning via avvikelsesystemet
52.	Vård och omsorgspärm • Utföraren ska se till att samtliga brukare är utrustade med en vård och omsorgspärm • Utföraren ansvarar för att innehållet i pärmen är aktuell	Uppföljning via avvikelsesystemet

Anhörigstöd

53.	Utföraren ska ha kunskap om kommunens anhörigstöd samt ansvara för att anhöriga informeras om möjligheten till stöd.	Uppföljning via egenkontroll i Hypergene
-----	--	--

54.	Utföraren ska tillvarata anhörigas resurser och kunskap. Om den enskilde har samtyckt ska: • utföraren samverka med anhöriga om hur stödet till den enskilde ska ges. • ansvara för att kontakter med anhöriga sker samt säkerställa att anhöriga involveras vid förändringar/ uppföljningar av insatsen.	Intern journalgranskning
55.	Vid avlösning i hemmet ska utföraren genomföra ett introduktionssamtal i hemmet innan insatsen startar för att skapa trygghet hos anhöriga och den enskilde. Anhöriga ska fritt förfoga över sina timmar under dag/kväll förutsatt att de säger till: • minst tre dagar i förväg om avlösningen gäller vardag • fem dagar om avlösningen gäller helgdagar.	Uppföljning via avvikelssystemet

Kontinuitet

56.	Utföraren ska arbeta med kontinuitet inom sin verksamhet. Personalkontinuitet innebär att arbetet planeras så att den enskilde träffar så få personer som möjligt	Uppföljning sker via Kolada
57.	Tidkontinuitet, den enskilde ska få stöd och hjälp på de tider och i den omfattning som framkommer i beslut, ordination och genomförandeplan	Uppföljning via avvikelssystemet

Utföraren och personal

58.	All personal hos utföraren ska kunna tala, läsa och skriva svenska språket.	Uppföljning via avvikelssystem, verksamhetsbesök
59.	All personal inklusive vikarier ska kunna visa att man tillhör organisationen, använda arbetskläder med logga samt bära namnskylt	Uppföljning via avvikelssystem, verksamhetsbesök
60.	Krav avseende anhöriganställning 1. Nyrekrytering Utföraren får inte anställa personal som är närstående till brukaren. Med närstående avses make/maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Även andra släktingar eller personer där det finns en risk för beroendeställning eller jäv omfattas av detta förbud. 2. Redan anställd personal Om det under pågående anställning uppstår en situation där personal är närstående till en brukare ska utföraren säkerställa att denna personal, i möjligaste mån, inte utför insatser hos den aktuella brukaren. Om detta inte är möjligt ska ansvarig verksamhetschef eller avdelningschef	Uppföljning via verksamhetsbesök

	omgående informeras. Utföraren ska därefter, inom två veckor från det att situationen uppstått, upprätta och redovisa en åtgärdsplan som beskriver hur kravet ska uppfyllas.	
--	--	--

	Tillgänglighet	
61.	Utföraren ansvarar för att den enskilde som vistas på sjukhus eller annan vårdinrättning ska kunna återvända till sitt boende utan dröjsmål.	Uppföljning via avvikelssystemet
62.	Utföraren ska ha ett skriftligt informationsmaterial där den enskilde informeras om utförarens ansvarsområde, när man finns tillgänglig (på vilka tider och i vilken omfattning) samt hur den enskilde och anhöriga får kontakt med personal vid akuta behov inom utförarens ansvarstid. Utföraren ansvarar även för att digital information på hemsidor mm är giltig och aktuell.	Uppföljning via verksamhetsbesök
63.	Personalen ska känna till vem som är chef och ska när som helst kunna nå en ansvarig chef under ansvarstiden, om behov uppstår i verksamheten.	Uppföljning via verksamhetsbesök
64.	För den som söker enhetschefen, ska det vara möjligt att få kontakt med denne eller dennes ersättare senast närmast efterföljande vardag.	Uppföljning via avvikelssystemet