

Kvalitetskrav på externa utförare inom hemvård enligt LOV

Bilaga 3

Område	Kvalitetskrav	Uppföljningsform	När görs uppföljningen
God och säker vård	Verksamheten skall svara upp till de krav som kan ställa utifrån att den enskilde skall tillförsäkras en god och säker vård. Den enskildes och dennes närstående skall vara delaktiga i vården Personal skall ha kännedom om när och vem de skall kontakta om den enskildes hälsotillstånd förändras .	Planerade tillsyner	Löpande
Kontaktmannaskap	Kontaktman skall utses till samtliga brukare med hemvårdsinsatser. Kontaktmannen skall fungera som en länk mellan den enskilde, närstående/företrädare och övrig personal i arbetslaget.	Planerade tillsyner	Löpande
Bemötande/Inflytande	Leverantören ska tillämpa socialtjänstlagens värdegrund i arbetet och använda denna i det egna arbetet. Leverantören ska följa de kvalitetsgarantier beslutats av omsorgsnämnden. Leverantören ska iaktta allas likhet inför lagen. Brukarens behov och önskemål ur språkliga, etiska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Tolk ska anlitas vid behov.	Synpunktshantering Brukarenkät/intervju	Löpande 1 ggr/år
Aktiverande förhållningsätt	Leverantörens personal ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt, som stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv. Kommunens arbetsterapeuter och sjukgymnaster ska instruera personalen i ett rehabiliterande och aktiverande arbetssätt	Planerade tillsyner Granskning av genomförandeplaner.	Löpande
Medicintekniska produkter	Leverantörens personal ska ha kunskap i användning av medicintekniska produkter. Personalen skall följa kommunens riktlinjer för handhavande av medicintekniska produkter Leverantören skall utse minst ett MTP-ombud	Uppföljning av teoretiska och praktiska kunskaper Utbildning för MTP-ombud	Löpande 1 ggr/år

Individuell planering	<p>Leverantören ska om delegering har givits följa de anvisningar för utförandet som finns upprättade i en omvårdnads-/rehabplan av leg personal</p> <p>Genomförandeplan ska upprättas inom 14 dagar och revideras minst var sjätte mån.</p> <p>Genomförandeplan skall hållas aktuell och vara tillgänglig för den enskilde</p>	<p>Planerade tillsyner Uppföljning ProCapita</p>	<p>Löpande under året</p> <p>1 ggr/år Löpande</p>
Dokumentation	<p>Leverantörens personal ska göra löpande anteckningar där insatser ges i enlighet med riktlinjer för dokumentation enligt SoL och journalföring enligt HSL i av kommunen anvisat verksamhetssystem</p> <p>Leverantören ska redovisa att insatser utförts i enlighet med kommunens riktlinjer. Ett system för elektronisk rapportering och dokumentation av utförd tid/utförda insatser kommer att införas</p> <p>När ett ärende av hälso- och sjukvårdsinsatser eller sociala serviceinsatser har upphört skall samtliga handlingar överlämnas till kommunen</p> <p>Inhämtande av samförstånd av informationsöverlämnande Samförståndet ska dokumenteras.</p>	<p>Planerade tillsyner Uppföljning i ProCapita Granskning av akter/ journaler</p>	<p>Löpande under året</p>
Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter	<p>Kommunens leg.sjukvårdspersonal delegerar till leverantörens vårdpersonal enligt kommunens riktlinjer</p> <p>Innan delegering kan ske skall vårdpersonal genomgå kommunens utbildning inför delegation och godkännas i ett kunskapsprov</p>	<p>Planerade uppföljningar</p>	<p>Löpande under året</p>

<p>Avvikelsehantering</p>	<p>Leverantören skall följa kommunens avvikelsehanteringsrutiner Utföraren skall se till att personalen har kunskaper om att identifiera och rapportera fel och brister Avvikelsehanteringen gäller både HSL och SoL (Lex Sarah)</p> <p>Samtliga avvikelser skall analyseras i verksamheten. Verksamheten skall arbeta med Risk- och Händelseanalys Anmälan skall sändas till av kommunen anvisad handläggare snarast från uppkommen händelse.</p>	<p>Planerade tillsyner Uppföljning ProCapita Avvikelsestatistik</p>	<p>Löpande under året</p>
<p>Synpunktshantering Klagomål</p>	<p>Leverantören ska följa kommunens rutin för synpunktshantering. I det ingår att ha egna rutiner för att hantera och åtgärda inkomna synpunkter på leverantörens verksamhet</p>	<p>Planerade tillsyner Registrering/kontroll av inkomna synpunkter</p>	<p>Löpande under året</p>
<p>Planering och uppföljning</p>	<p>Leverantören skall ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9</p> <p>Leverantören skall ha en årlig verksamhetsredovisning där det beskrivs hur leverantören har arbetat för att uppfylla kvalitetskraven i uppdraget</p> <p>Leverantören ska medverka till att kommunens, socialstyrelsens eller annan myndighets uppföljningar genomförs</p> <p>Leverantören skall medverka i olika nationella kvalitetssystem som Senior Alert, Palliativa registret, etc..</p>	<p>Planerade tillsyner Utföraren skall redovisa sitt ledningssystem skriftligt Skriftligt</p> <p>Olika uppföljningar under året</p>	<p>Planerade tillsyner</p> <p>Årligen vid årskiftet</p> <p>Löpande</p>
<p>Informationsöverföring mellan personal, såväl internt som externt</p>	<p>Leverantören ansvarar för att samordning och samverkan med andra enheter, internt och externt så att det fungerar på ett tillfredställande sätt</p> <p>Leverantören ansvarar för att all personal har god kunskap om och tillämpar gällande sekretesslagstiftning i arbetet</p>	<p>Planerade tillsyner</p>	<p>Löpande under året</p>

	<p>Informationsöverföring skall ske muntligt mellan olika arbetspass mellan omvårdnadspersonal och leg. personal</p> <p>Leverantören ska medverka vid återkommande avstämningmöten med berörd personal gällande SoL och HSL insatser</p> <p>Informationsöverföring i verksamhetssystem skall ske när den enskilde byter utförare</p> <p>Leverantören ska meddela biståndshandläggaren när en brukares behov av insatser förändras enl. kommunens riktlinjer</p> <p>Leverantören skall ha tillgång till KLARA och följa de rutiner för samverkan och informationsöverföring enligt gällande rutin. Leverantören ska tillgodose den enskildes behov så denna kan återvända hem efter sjukhusvistelse innan betalningsansvar inträder</p>	<p>Regelbundna möten</p> <p>Planerade tillsyner</p> <p>Planerade tillsyner Avvikelser</p>	<p>Löpande under året</p> <p>Löpande under året</p> <p>Löpande under året</p>
Kompetens	<p>Leverantören skall tillse att personalen har den kompetens som behövs med hänsyn till de krav som ställs på verksamheten</p> <p>Leverantören skall tillse att personalens kompetens upprätthålls genom vidareutbildningsinsatser och kompetensutveckling</p>	<p>Följa upp behov av utbildning, kompetensutveckling</p>	<p>Löpande under året</p>
Vårdhygien	<p>Leverantören skall bedriva en verksamhet med god hygienisk standard och förebygga vårdrelaterade infektioner enl. SOSFS 2007:19 samt kommunens hygienrutiner</p> <p>Leverantören skall tillhandahålla skyddskläder och skyddsutrustning</p> <p>Leverantören ska tillhandahålla arbetskläder.</p>	<p>Platsbesök Uppföljning rutin</p>	<p>Löpande</p>

Extra ordinära händelser	Leverantören skall vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extra ordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Leverantören ska använda sig av kommunens kris- och katastrofplan En plan skall finnas för vardagliga verksamhetsstörningar	Platsbesök Uppföljning plan/rutin	Löpande
Nyckelhantering	Leverantören ska ha en säker rutin för hantering av enskildas nycklar. Det skall finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Om kommunen införskaffar nyckelfria lås ska leverantören följa kommunens rutiner	Platsbesök Uppföljning rutin	Löpande under året
Hantering av privata medel	I de fall leverantören hanterar brukarens privata medel ska leverantören iakttä lagstiftning. Leverantören ska ha anvisningar för att säkert hantera brukarens egna medel vid inköp. Leverantören skall även tillämpa de riktlinjer som finns för gåvor och testamenten	Platsbesök Uppföljning rutin	Löpande under året
Säkerhet	Leverantören ska tillse att samtlig personal som utför uppdrag åt kommunen bär identifikation synligt med namn, foto, befattning och företagsnamn/logotype	Planerade tillsyner	Löpande under året
Rutiner	På kommunens webbsida www.skara.se finns rutiner för genomförandet av ett antal insatser enligt SoL och HSL. Dessa rutiner jämte vårdprogram, projekt och överenskommelser med andra vårdgivare skall följas.		