



Linköping
Där idéer blir verklighet

Revidering av förfrågningsunderlag avseende valfrihetssystem inom hemtjänst

- Information februari 2017
- Beslut mars 2017

Utveckling av kvaliteten

- Utgångspunkter – krav och förutsättningar
lagar, föreskrifter
- Nuvarande avtal
- Uppföljningar
- Förslag till ändringar och tillägg



Kvalitet för brukaren

- Socialtjänstlagen
- Socialstyrelsens föreskrifter: kvalitetsledningssystem samt dokumentation
- Lag om valfrihetssystem
- Personalens förutsättningar – arbetsmiljölagen, arbetstidslag, arbetarskyddsstyrelsens författning
- Avtalets skall-krav som kvarstår
- Förslag till förändringar och tillägg
- Uppföljning



God kvalitet inom vård och omsorg

- Socialtjänstlagen SoL: Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet
- Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9) Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation som bedrivs med stöd av SoL (SOSFS 2014:5)



Socialtjänstlagen - god kvalitet inom vård och omsorg

- **14 kap. 2 § SoL:** Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.
- Värdegrund - självbestämmande och integritet
individens behov i centrum
- Helhetssyn och samordning
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet
- Uppföljning



Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9)

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (bindande regler)

- Ledningssystemet med dess processer och rutiner ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver verksamhet ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ansvaret är alltid utförarens och kan inte överlåtas.
- Personalen ska ges förutsättningar att medverka i kvalitetsarbetet. Därför behöver utföraren möjliggöra, utveckla och säkra kvalitén genom planera för personalförsörjning och kompetensutveckling.



Kvalitetsledningssystem

- ”Kvalitet är att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter” (Socialstyrelsens definition i Meddelandeblad Nr 11/2011)
- Möjliggör ordning och reda i verksamheten
- För att uppnå god kvalitet och hög brukar-/patientsäkerhet är personalens engagemang och delaktighet nödvändig.
- Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som finns i kvalitetsledningssystemet.
- Utföraren ska säkerställa att dokumenten/rutinerna är begripliga, lätta att ta till sig och arbeta utifrån för personalen.



Kvalitetsledningssystemets processer och rutiner

- Verksamhet och styrning
- Roller och ansvar
- Processer och rutiner
- Samverkan
- Systematiskt förbättringsarbete
- Personalens medverkan
- Dokumentation



Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation som bedrivs med stöd av SoL (SOSFS 2014:5)

- Hur en insats ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan som upprättas hos utföraren med hänsyn tagen till den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Planen bör upprättas med utgångspunkt från den beslutande nämndens uppdrag till utföraren.
- Åtgärder som vidtas av utföraren för att följa upp att den enskilde får den beviljade insatsen utförd enligt den beslutande nämndens beslut och gällande författningar ska dokumenteras.



Dokumentationsskyldighet

Dokumentationskravet omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet dvs. det som gäller

- den enskilde i form av genomförandeplan, rapportering av avvikelser och brister, riskbedömningar, samverkan med andra vårdgivare osv.
- verksamhetens kvalitets- och förbättringsarbete i form av egenkontroller, riskanalyser, hantering av generella brister osv.
- personalens förutsättningar, villkor och arbetsmiljö enligt gällande lagstiftningar och avtal.



Lagstiftningar och författningar

Personalens förutsättningar:

- Arbetsmiljölagen (1977:1160)
- Arbetstidslagen (1982:673)
- Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling (AFS 1990:18) Omvårdnadsarbete i enskilt hem
- Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

Personalens förutsättningar

Arbetsmiljölagen (1977:1160)

- Arbetsgivaren ska systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att arbetsmiljön uppfyller föreskrivna krav på en god arbetsmiljö. Denne ska utreda arbetsskador, fortlöpande undersöka riskerna i verksamheten och vidta de åtgärder som föranleds av detta. Åtgärder som inte kan vidtas omedelbart ska tidsplaneras.
- Arbetsgivaren ska i den utsträckning verksamheten kräver dokumentera arbetsmiljön och arbetet med denna. Handlingsplaner ska därvid upprättas.



Personalens förutsättningar

Arbetstidslagen (1982:673)

- Denna lag gäller varje verksamhet där arbetstagare utför arbete för en arbetsgivares räkning.
- Lagstiftningen handlar om arbetstid och arbetstidens förläggning, över-/mertid, dygnsvila, veckovila, raster m.m.

Arbetskyddsstyrelsens författningssamling (AFS 1990:18) Omvårdnadsarbete i enskilt hem

- Dessa föreskrifter (bindande regler) gäller arbete i enskilt hem inom socialtjänst, annan därmed jämförbar hemtjänst samt hälso- och sjukvård.
- Vid planering, organisation och genomförande av arbetet skall hänsyn tas till alla förhållanden som kan påverka arbetstagares fysiska och psykiska hälsa.
- Arbetsgivaren skall se till att arbetstagarna har grundläggande utbildning för de arbetsuppgifter som skall utföras samt de särskilda kunskaper som arbetsförhållandena i det enskilda hemmet kräver. Arbetstagarna skall få information om de förhållanden som påverkar arbetsmiljön, instruktioner för arbetet samt stöd och handledning.

Forts. AFS 1990:18

- Arbetstagarna skall ha tillgång till lämpliga personalutrymmen i form av dusch-, toalett-, kläd- och matutrymme samt utrymmen för arbetets planering.
- Det är angeläget att arbetstagarna träffas regelbundet för information, samråd, utbildning och fördelning av arbetsuppgifter. Det är också viktigt att arbetsledare deltar i sammankomsterna.
- Det kan vara lämpligt att bjuda in representanter från socialtjänsten, hälso- och sjukvården och olika intresseorganisationer.



Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

- Med valfrihetssystem enligt denna lag avses ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat kontrakt med.
- Den upphandlande myndigheten får ställa särskilda sociala, miljömässiga och andra villkor för hur ett kontrakt ska fullgöras. Samtliga villkor ska anges i förfrågningsunderlaget.



Nuvarande avtal; skall-krav – grundläggande delar som kvarstår

- Utföraren ska vid var tid följa gällande lagstiftning för verksamheten. Viktig lagstiftning är bland annat socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, offentlighets -och sekretesslagen och arbetsmiljölagen
Utföraren ska även följa tillämpliga förordningar, föreskrifter, kungörelser, allmänna råd med mera
- I ersättningen till utföraren **ingår allt som har med uppdraget att göra**. Med **debiterbar tid** avses den tid som utförs i den enskildes hem och som består av personlig omvårdnad och boservice. Tiden kan även utföras utanför den enskildes hem men är riktad direkt till den enskilde tex. inköp



Krav i nuvarande avtal – kvarstår

- Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Hemtjänst innebär att insatser ges som punktinsatser vid olika tillfällen under dygnet
- Utföraren ska säkerställa att personalen har erforderlig utbildning och kompetens för uppdraget och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna



Krav i nuvarande avtal – kvarstår

- Utföraren ska garantera att verksamheten är bemannad med en sådan kompetens och personalbemanning att brukaren tillförsäkras de insatser denne är beviljad. Detta innebär krav på att scheman läggs så att det vid behov finns tillräcklig tid för överföring av information mellan olika arbetspass. Det ska finnas rutiner för överföring av information mellan olika arbetspass
- Utföraren ska garantera att det finns personal i den omfattning att brukarens behov enligt genomförandeplanen kan tillgodoses

Krav i nuvarande avtal – kvarstår

- Utföraren ska säkerställa att nyanställd personal får individuellt utformat introduktionsprogram samt introduktion av erfaren personal
- Utföraren ska säkerställa att fortlöpande kompetensutveckling ges till personalen med beaktande av krav på verksamheten
- Utförare av personlig omvårdnad ska vid behov säkerställa att personalen får reflektionstid eller externt stöd tex. i form av handledning
- Utföraren ska säkerställa att det regelbundet finns personalträffar inplanerade för all personal



Krav i nuvarande avtal – kvarstår

- All personal ska behärska svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera med brukarna, närstående, övrig personal samt för att skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5) ska tillämpas i samtliga verksamheter som bedriver socialtjänst
- För varje brukare skall finnas en genomförandeplan
- Journalhandlingar ska finnas för varje person för att beskriva den vård och omsorg som ges enligt SoL



Krav i nuvarande avtal – kvarstår

- Samtliga utförare ska dokumentera i och använda sig av kommunens anvisade IT system. Utförare ska följa kommunens riktlinjer för dokumentation i berörda IT-system.
- Utföraren är skyldig att delat i erforderlig utbildning
- Utföraren ska utföra de insatser som följer av avtalet i enlighet med kommunens mål
- Linköpings kommuns värdighetsgaranti för hemtjänst ska vara vägledande för verksamheten.



Resultat genomförda uppföljningar

- Lagstiftningens, föreskrifternas samt avtalets krav på kvalitet:
 - rutiner för säker och trygg vård och omsorg - åtgärder för säkerställan av brukarnas säkerhet,
 - dokumentation,
 - personalens delaktighet och engagemang,
 - utvecklings-/förbättringsarbete,
 - arbetsledningens kompetens
 - personalens förutsättningar och villkor
 - debitering – ersättning från kommunen
 - nyttjandegrader



Resultat vid genomförda uppföljningar

- Verksamheter som har vård- och omsorgsverksamhet och företagande med god kvalitet. Kan vara organisatoriskt stora verksamheter liksom små.
- Verksamheter som saknar kompetens och förmåga att rätta till framkomna kvalitetsbrister.
Utförare som saknar strukturer och arbetssätt för att kunna åtgärda brister på ett hållbart och långsiktigt sätt.

Förslag till ändringar och tillägg i FFU

Allmänt

- Tydliggörande av att kraven gäller utförare av personlig omvårdnad och boservice
- Möjlighet att utifrån särskilda kriterier utforma demensarbetslag, sk. DAL-lag, i hemtjänsten (efter godkännande)
- Tydliggörande av regler vid matdistribution
- Tydliggörande av regler för ersättning (tex. restider, dubbelbemanning etc.) och säkerställan av process
- Länkar till olika styrdokument



Ökade kvalitetskrav (punkt i FFU del 2 inom parentes)

- **Krav på utföraren vid ansökan (3.1):**
 - seriositetskontroll,
 - information om att Skatteverket bistår kommunen med information
- **Krav vid fakturering och debitering (3.2):**
 - säkerställande av att system finns för hela processen,
 - att kommunens fastställda tidsplaner följs, att
 - underlag inkommer på begäran

Forts. kvalitetskrav

- **Kompetenskrav (3.3):**

 - enhetschefens uppdrag,

 - kompetenskrav för chef som ansvarar för den dagliga driften,

 - prövning av (reell) kompetens m.m.

 - krav på företagsledningen,

 - referenser

- **Kvalitetsledningssystem (4.1):**

 - anpassning till hemtjänstverksamhet,

 - säkerställa och implementering i personalgruppen

Forts. kvalitetskrav

- **Kvalitet ur ett brukarperspektiv (4.3.1):**
individuellt och behovsstyrt arbetssätt enligt IBIC,
ska delta i av kommunen initierade kvalitets- och
utvecklingsarbete
- **Kontaktman (4.3.2):**
ansvar
- **Dokumentation/genomförandeplaner (4.3.3):**
dokumentation utifrån IBIC,
säkerställan av hantering/process,
personalens ansvar

Forts. kvalitetskrav

- **Uppdragets utförande, hälso- och sjukvårdslagen (HSL) (4.4):**

lokala skriftliga rutiner ska upprättas,

ansvarig ska delta på av hälso- och sjukvårdgivaren anordnade träffar,

delegerad personal tillgänglig

- **Information och marknadsföring (4.8):**

utförarens ansvar

Forts. kvalitetskrav

- **Nyckelhantering och hantering av upplåsning/låsning via mobil (4.5):**
säkerställan av säkerhet
- **Registrering av insatser via mobila handenheter (4.6):**
skyldighet att följa gällande riktlinjer för mobilt arbetssätt samt säkerställan av registrering för ersättning från kommunen och debitering till kund
- **Telefoner och IT-stöd (4.7):**
kostnader för utföraren, säkerställan av säker och etisk riktig hantering



Utvecklingsarbete/stöd till utförare

- Tydligare process vid ansökan
- Utbildningar och regelbundna uppföljningar efter godkännande
- Verksamhetsråd regelbundet ca. 4 ggr per år och särskilda informationstillfällen vid aktuella nyheter.
- Utbildningsåtgärder på olika sätt: IBIC, vård och omsorgsarbete, dokumentation, Treserva, delegeringar, verksamhetsombud, värdegrundsarbete, arbetsmiljö etc.
- Tillgängligt enskilt stöd i form av: användarstöd av IT och e-hälsa gruppen, omsorgskontorets planeringsledare och ekonomer, socialkontorets äldrelotsar och biståndshandläggare, näringslivskontoret m.fl.

