Uppdrag och kvalitetskrav

För utförare av skyddat boende

Fastställd av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2026-06-08
Ärendenr SON 2026/
Version 1.1

Region Gotland
Besöksadress Visborgsallén 19
Postadress SE-621 81 Visby
Telefon +46 (0)498 26 90 00
E-post regiongotland@gotland.se
Org nr 212000-0803
Webbplats www.gotland.se

Innehållsförteckning

För utförare av....1

skyddat boende....1

Inledning....3

Lagar, förordningar och föreskrifter....3
Kvalitetsgarantier....3
Principen om barnets bästa....3
Barn och ungas delaktighet och inflytande....4

Skyddat boende....4

Krav....4

Tillstånd....4
Grundläggande förhållningssätt....4
Bemötande och delaktighet....5
Kvalitets- och ledningssystem....5
Egenkontroll....6
Riskanalys....6
Systematiskt förbättringsarbete....6
Synpunkter och klagomål....7
Avvikelser enligt SoL och LSS....7
Organisatorisk samverkan....7
Samverkan utifrån den enskilde....8
Anhörigstöd....8
Barnperspektiv....8
Dokumentation....9
Verkställighet....10
Icke verkställda beslut....10
In- och utskrivning....10
Riskbedömning....11
Säkerhetsplanering....11
Förändrade behov....11
Hygien....11
Bemanning....11
Ansvarig chef....12
Personal....12
Introduktion....13
Kompetensutveckling....13
Gåvor, mutor, jäv....14
Krisberedskap....14
Våld i nära relation....14
Skydd och säkerhet/trygg och säker vistelse....14
Polisanmälan....15
Miljöarbete....15
Tolk....15

Mat och måltider (om lokaler för självhushåll saknas) 15
Lokaler /Fastighet 15
Nyckelhantering 15
Resor 16
Hälso- och sjukvård 16
Kognitiv svikt och psykisk hälsa 16
Medicintekniska produkter 16

Inledning

Uppdrag och kvalitetskrav är ett styrdokument som anger socialnämndens krav på kvalitet och innehåll för verksamheter inom socialförvaltningens egen regi och privata verksamheter som socialnämnden har avtal med. Uppdrag och kvalitetskrav är formulerade för att säkerställa att den enskilde som kommer i kontakt med socialförvaltningens verksamheter får en god och säker vård och omsorg. Kraven utgår från allmänna råd, föreskrifter och lagstiftning samt utgör underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar.
Kraven revideras fortlöpande och berörda verksamheter meddelas kontinuerligt om aktuella förändringar. Respektive verksamhet ansvarar för att aktuella krav är kända av medarbetare i verksamheten.

Lagar, förordningar och föreskrifter

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), patientsäkerhetslagen (PSL), patientdatalag (PDL), dataskyddsförordningen (GDPR), diskrimineringslagen och övriga, vid varje tillfälle, tillämpliga lagar. Verksamheten ska följa befintlig och kommande lagstiftning och för verksamheten aktuella gällande föreskrifter och allmänna råd. Verksamheten ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, nationella riktlinjer och arbeta utifrån evidensbaserad praktik. Respektive verksamhet ska utforma lokala rutiner utifrån aktuella lagar och föreskrifter samt nationella riktlinjer och av socialnämnden beslutade riktlinjer. Samtliga rutiner ska vara skriftligt dokumenterade.

Kvalitetsgarantier

Socialnämnden har beslutat om kvalitetsgarantier som anger vad den enskilde har rätt att förvänta sig av det stöd som ges av verksamheten. Verksamheten säkerställer att kvalitetsgarantin görs känd för den enskilde.

Principen om barnets bästa

Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas. Vid bedömning av barnets bästa ska vetenskap och beprövad erfarenhet beaktas, underlag från närstående och yrkespersoner som har kunskap om barnet/den unge inhämtas och det som barnet själv ger uttryck för ska, i enlighet med artikel 12 i barnkonventionen beaktas utifrån ålder och mognad. Vården bör utformas så att den främjar barnet eller den unges samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön. För vård utanför det egna hemmet gäller huvudprinciperna om kontinuitet, flexibilitet och närhet. När syftet med vården är uppnått ska barnet eller den unge återförenas med sina föräldrar alternativt flytta till eget boende.

Barn och ungas delaktighet och inflytande

Barn och unga ska ges möjlighet att framför sina åsikter i frågor som rör dem. Om barnet eller den unge inte framför sina åsikter ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Barns och ungas åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till deras ålder och mognad. Ett barn som har fyllt 15 år har rätt att föra sin egen talan.

Skyddat boende

Uppdraget avser att tillhandahålla platser i skyddat boende enligt 3 kap. 1 b § SoF. Skyddat boende är en biståndsbedömd och tidsbegränsad insats med tillfällig heldygnsvistelse tillsammans med individanpassat stöd åt enskilda i behov av skydd mot hot, våld eller andra övergrepp. Den enskilde personens behov kommer vara styrande för valet av skyddat boende. Målgruppen är barn och unga upp till 18 år samt personer 18 år och äldre. Skyddat boende ska arbeta på uppdrag direkt från socialtjänsten. Verksamheten står under tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO), enligt 28 kap. 1§ andra stycket SoL. Boendet ska tillhandahålla platser för heldygnsvistelse avsedda för personer som behöver insatser i form av skydd mot hot, våld eller andra övergrepp tillsammans med andra relevanta insatser. Verksamheten ska hålla god kvalitét (5 kap. 1 § SoL) och dokumentera genomförda insatser (14 kap. 3 och 6 §§ SoL).

Målgrupp för insatsen

- Akutboende för tillfälligt placerade vuxna
- Akutboende för tillfälligt placerade vuxna och barn

Syfte med insatsen

Insatsen ska vara anpassad till den enskildes behov och utgå från vårdplan, uppdrag och genomförandeplan i varje enskilt ärende. Insatsen ska så långt som möjligt utformas tillsammans med de placerade. Skyddat boende bör bestå av insatser som stärker den vuxnas förmåga att klara sig själv och minskar dennes sårbarhet. Den som bedriver skyddat boende ska beakta behovet av samverkan för att säkerställa att barn får sina behov av hälso- och sjukvård och tandvård, skolgång, sysselsättning och fritidsaktiviteter tillgodosedda.

Krav

Tillstånd
Den som bedriver verksamheten/huvudmannen ska ha erforderliga tillstånd om så krävs alternativt anmält verksamheten till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Grundläggande förhållningssätt
Verksamheten ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas icke religiöst eller politiskt bundet.
Verksamheten ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande förhållningssätt genom att uppmuntra levnadssätt som förebygger ohälsa och främja hälsosamma val i syfte att uppnå en mer jämställd och jämlik folkhälsa.

Verksamheten ska säkerställa att Region Gotlands värdegrund och ledord ”delaktighet, förtroende och omtanke” är kända av personalen och att verksamheten arbetar utifrån dem.
Verksamheten ska utgå från ett förhållningssätt i enlighet med evidensbaserad praktik. Det innebär att förhållningssättet ska utgå från den enskildes önskemål och erfarenheter, bästa tillgängliga kunskap och professionens erfarenheter.
De arbetssätt och metoder som används ska tillgodose målgruppens behov.
Verksamheten ska präglas av en helhetssyn och kontinuitet och utföras med flexibilitet, kvalitet och stor respekt för den enskilde.
Stöd och insatser ska vara utformade så att den enskildes förmåga, resurser och önskemål tas tillvara.
Verksamheten ska bygga på frivillighet och delaktighet från den enskildes sida. Insatsen ska så långt möjligt utformas och genomföras tillsammans med den enskilde.
Verksamheten ska sträva efter att införa digital teknik. Syftet är att öka den enskildes självständighet, möjlighet till aktivitet, delaktighet och bibehållen integritet.

Bemötande och delaktighet
Verksamheten ska beakta den enskildes självbestämmande, integritet och behov av upplevd trygghet. Den enskilde har rätt till inflytande, integritet och delaktighet och insatserna ska utföras i samråd med den enskilde. Verksamheten ansvarar för att den enskilde bereds möjlighet att vara delaktig i beslut om insatsens utförande.
Den enskilde ska ha en aktiv del i planering, genomförande, utvärdering och uppföljning av beviljad insats.
Insatserna ska kontinuerligt följas upp och anpassas efter den enskildes aktuella situation.
Verksamheten ska ansvara för att den enskilde får den information som behövs för insatsens utförande.
Kommunikation och information till verksamhetens målgrupper ska vara anpassad, begriplig och lätt tillgänglig.
Verksamheten ska ha rutiner som säkrar att barnet eller den unge har tillgång till anpassad information om hur hen når tillsynsmyndigheten (IVO).
Verksamheten ska arbeta för att placerade barn motiveras till att sysselsätta sig, bl.a. genom fritidsaktiviteter av olika slag.

Kvalitets- och ledningssystem
Verksamheten ska arbeta i enlighet med ett kvalitets- och ledningssystem som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift. Med stöd av ledningssystemet ska verksamheten planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Det ska finnas en namngiven chef för det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet.
Personalen ska känna till ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav och kvalitetsgarantier.
Verksamheten ska identifiera, beskriva samt fastställa verksamhetens huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
Verksamheten ska utarbeta och fastställa rutiner som behövs utifrån varje aktivitet i huvudprocessen.
Verksamheten ska ha fastställda rutiner för hur bedömningen av om ett boende är lämpligt för en person som socialnämnden ansöker om inskrivning för ska göras (1), hur säkerhetsplanering ska genomföras (2), hur skyddade personuppgifter ska hanteras (3), och hur anmälningsskyldigheten enligt socialtjänstlagen ska fullgöras (4).
Verksamheten ska säkerställa att samtlig personal arbetar i enlighet med fastlagda processer och rutiner.

Egenkontroll
Verksamheten ska regelbundet utföra egenkontroll enligt av verksamheten framtagen plan för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Riskanalys
Riskanalys är en metod för att identifiera risker vid planerade och kommande verksamhetsförändringar. Verksamheten ska genomföra riskanalys innan förändringar genomförs. Riskanalyser ska dokumenteras.
Verksamheten ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelse skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamheten.

Systematiskt förbättringsarbete
Verksamheten ska beskriva hur man arbetar systematiskt med verksamhetens kvalitetsarbete, t.ex. en plan, PDSA-cirkel (plan, do, study, act) eller ett årshjul.
Verksamheten ska som en del i det systematiska förbättringsarbetet lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter, andra organisationer och socialförvaltningen, samt medverka vid uppföljning.
Verksamheten ska årligen dokumentera sitt kvalitetsarbete i form av kvalitetsberättelse.
Verksamheten ska delta i utvecklingsarbete, särskilt den digitala utvecklingen för att främja en ökad tillgänglighet för enskilda.

Verksamheten ska delta i brukarundersökning samt arbeta med resultaten för att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Synpunkter och klagomål
Synpunkter och klagomål ska betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten. Verksamheten ska se till att den enskilde får information och kännedom om hur man lämnar synpunkter och klagomål på verksamheten.
Verksamheten ska följa Region Gotlands gällande riktlinje för synpunktshantering, i tillämpliga delar.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds och åtgärdas.
Verksamheten ska ha en rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras systematiskt.

Avvikelser enligt SoL och LSS
Missförhållanden och risk för missförhållanden enligt SoL och LSS ska rapporteras, utredas och åtgärdas.
All personal ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera avvikelser.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur avvikelser tas emot, utreds och åtgärdas.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur avvikelser sammanställs och analyseras systematiskt.
Verksamheter i egen regi ska använda regionens system för registrering och hantering av avvikelser.
För egen regi ska utredning om lex Sarah rapporteras till socialförvaltningens kvalitetschef som beslutar om missförhållandet ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Privata verksamheter ska efter utredning om lex Sarah anmäla allvarliga missförhållanden och påtagliga risker för allvarliga missförhållanden direkt till IVO och samtidigt delge socialnämnd och kvalitetschef.

Organisatorisk samverkan
Samverkan ska ses som en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten och inom hälso- och sjukvården. Verksamheten ska ha rutiner för den samverkan som krävs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges.
Överenskommelser mellan verksamheten och andra aktörer ska göras kända för samtlig personal och följas i tillämpliga delar.

Överenskommelser mellan socialnämnden och andra nämnder ska göras kända och följas i tillämpliga delar.
Verksamheten ska säkerställa att det finns en rutin för när och hur andra, för verksamheten relevanta, aktörer kan ta kontakt.
Verksamheten ska samverka med handläggar- och/eller uppföljningsfunktioner inom socialförvaltningen och delta i olika samverkansmöten.
Verksamheten ska initiera eller medverka till samordnad individuell plan (SIP) i enlighet med gällande överenskommelser.
Verksamheten ska säkerställa att det finns rutiner för hur och när en samordnad individuell plan (SIP) upprättas.
Verksamheten ska identifiera vilka samverkanspartners verksamheten behöver för att insatsen ska bedrivas på ett tryggt och säkert sätt.

Samverkan utifrån den enskilde
Samverkan med anhöriga, företrädare och andra för den enskilde viktiga personer ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.
Verksamheten ska ha samtycke från den enskilde för att informationsutbyte över verksamhetsgränser ska kunna ske.
Verksamheten ska säkerställa rutin för att vid behov uppmärksamma den enskildes behov av god man/företrädare.
Verksamheten ska delta och initiera samverkan kring aktuella barn och unga och deras familjer förutsatt att samtycke finns.
Verksamheten ska delta i regelbundna och överenskomna uppföljningar.
Verksamheten ska som ett led i insatsen erbjuda god utslussning i samverkan med handläggare.

Anhörigstöd
Anhöriga/närstående ska bemötas med respekt och informeras om vilka stödformer som kan erbjudas, bland annat anhörigstöd.

Barnperspektiv
Verksamheten ska ansvara för att personal har kännedom om skyldigheten att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa.
Verksamheten ska säkerställa att personalen har kunskaper om Barnkonventionen och att vid åtgärder som rör barn ska rätt till information, delaktighet och barnets bästa särskilt beaktas. Barnkonsekvensanalys ska genomföras i ärenden som gäller barn.

Dokumentation
Dokumentation ska ske vid handläggning och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM, LSS och HSL och i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd.
Behandling av personuppgifter ska ske enligt gällande lagstiftningar för sekretess och tystnadsplikt samt GDPR.
Dokumentation ska följa av socialnämnden antagna riktlinjer för dokumentation.
Dokumentation ska ske fortlöpande och utformas med respekt för den enskildes integritet.
Verksamheten ska arbeta i enlighet med Region Gotlands styrdokument för arkivering och gallring av journaler.
Dokumentation enligt HSL och SoL/LSS ska ske i verksamhetssystem
Samtycke för utbyte av information gällande den enskilde ska inhämtas och dokumenteras.
Verksamheten ska ha rutiner för hantering av inkomna och upprättade handlingar som gäller den enskilde.
Dokumentation kopplat till den enskilde ska hanteras i enlighet med Region Gotlands gällande informationshanteringsplan.
Verksamheten ska ha rutiner för att systematiskt dokumentera aktiviteter och insatser gällande barnet och/eller den vuxna i syfte att nå överenskomna mål.
Verksamheten ska ha rutiner som säkerställer att genomförandeplan upprättas med utgångspunkt från nämndens uppdrag och i enlighet med gällande föreskrift.
Upprättande av en genomförandeplan ska inledas omgående i samband med verkställighet. Genomförandeplanen ska vara fastställd och tillgänglig för handläggare senast inom två veckor från verkställighetsdatum.
Genomförandeplanen ska följas upp kontinuerligt och minst var 3:e månad och vid förändrade behov revideras.
Verksamheten ska ha rutiner som säkrar att den enskilde och/eller dennes företrädare ska ges förutsättningar för att kunna vara delaktig och införstådd med planeringen. Om den enskilde inte varit delaktig vid upprättandet av en genomförandeplan ska det av dokumentationen framgå av vilken orsak.
Genomförandeplanen ska tydligt beskriva för såväl den enskilde som för personalen vad som ska göras och med vilken målsättning, hur, när och vem som ska utföra insatsen.
När genomförandeplanen är fastställd ska en kopia av genomförandeplanen delges den enskilde och originalet förvaras i personakt.
Vid insatsens avslut ska utförarens dokumentation om den enskilde lämnas skyndsamt, dock senast inom en månad, till socialförvaltningen samt skickas på ett betryggande sätt.

Verkställighet
Verksamheten ska ge individanpassat stöd och skydd i enlighet med vårdplan och uppdrag i genomförandeplan enligt aktuell lagstiftning.
Stöd till vuxna bör, med utgångspunkt i individuella behov och förutsättningar, bl.a. bestå av stöd att bearbeta upplevelser av hot, våld och andra övergrepp, samhällsinformation och rådgivning, stöd vid kontakt med myndigheter och andra aktörer, stödsamtal, stöd i föräldraskap, praktisk hjälp i vardagen, stöd i att bygga upp nya sociala nätverk, och stöd i att ha en meningsfull fritid under vistelsen i boendet.
Stöd till barn bör, med utgångspunkt i individuella behov, med anpassning till barnets ålder, mognad och individuella förutsättningar, bl.a. bestå av stöd i att bearbeta upplevelser av hot, våld eller andra övergrepp genom t.ex. stödsamtal, kunna delta i förskolans verksamhet, kunna upprätthålla skolgång, bibehålla eller bygga upp nya sociala relationer, och ha en meningsfull fritid under vistelsen i boendet.
Verksamheten ska kontakta handläggare om målsättningar i uppdraget inte förväntas uppnås inom planerad tid.

Icke verkställda beslut
Verksamheten ska dokumentera när beslutade insatser inte har kunnat verkställas.

In- och utskrivning
In- och utskrivning i skyddat boende ska ske i enlighet med gällande förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
Verksamheten ska ha rutiner för introduktion av nya placeringar i skyddat boende. Introduktionen ska kunna anpassas till varje enskilds behov.
Verksamheten ansvarar för att den information som ges vid inskrivning sker på ett sätt att de placerade kan tillgodogöra sig informationen på ett adekvat sätt.
Verksamheten ska ha en särskild utsedd person som har i uppgift att ge information till barnet vid inskrivning. Informationen ska innefatta vad ett skyddat boende är, vad det kan innebära för barnet att vara placerad på ett sådant boende och annan relevant information som barnet kan behöva vid inskrivningen.
De placerade ska vid inskrivningen få skriftlig information om namn och kontaktuppgifter till föreståndare och kontaktpersonal.
Vid inskrivningsbeslut ska den som beslutar om inskrivningen göra en lämplighetsbedömning, dvs. en särskild kontroll för att se om det skyddade boendet är lämpligt för den som ansökan gäller, utgå från nämndens bedömning av vilket behov av stöd och skydd som den vuxna eller barnet har och nämndens redogörelse för omständigheterna i övrigt kring den vuxna eller barnet.
Vid lämplighetsbedömningen ska den som beslutar om inskrivning särskilt beakta hur den vuxnas eller barnets behov av stöd och skydd kan tillgodoses med hänsyn tagen till verksamhetens inriktning, tillgången till personal, personalens kompetens och boendets utformning. Vidare ska den som beslutar om inskrivning beakta om inskrivningen kan få

negativa konsekvenser för den person som ska skrivas in eller för övriga personer som är inskrivna i det skyddade boendet när det gäller tryggheten och säkerheten.
Lämplighetsbedömningen ska dokumenteras.

Riskbedömning
Verksamheten ska ha rutin för individuella riskbedömningar. Riskbedömning ska ske i samband med verkställighet och fortlöpande. Den individuella riskbedömningen ska dokumenteras. Företrädare ska involveras förutsatt att det finns samtycke från den enskilde.
Vårdnadshavare ska involveras i och delges riskbedömning.

Säkerhetsplanering
Säkerhetsplanering ska genomföras tillsammans med varje vuxen person som är inskriven i ett skyddat boende. Säkerhetsplaneringen ska anpassas till varje vuxen persons individuella behov och förutsättningar. Vid behov ska säkerhetsplaneringen revideras.
Vid skyddade boenden som tar emot barn ska finnas en särskilt utsedd person som har i uppgift att genomföra säkerhetsplanering för barnet. Säkerhetsplaneringen ska anpassas till varje barns ålder, mognad och individuella förutsättningar. Vid behov ska säkerhetsplaneringen revideras.

Förändrade behov
Föreståndaren ska, om det inte finns hinder enligt bestämmelserna om sekretess i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) eller tystnadsplikt i socialtjänstlagen (2001:453), se till att socialnämnden uppmärksammas på om en vuxens eller ett barns behov förändras, och om en vuxen eller ett barn har behov av stöd och skydd som inte kan tillgodoses i det skyddade boendet.
Om sammanbrott inträffar ska detta anmälas till handläggare/socialjour utan dröjsmål. Med sammanbrott i placering avses exempelvis om den enskilde lämnar/avviker från verksamheten.
Verksamheten ska svara för att skriftlig dokumentation med omständigheter kring sammanbrottet utan dröjsmål sänds till handläggare.

Hygien
Verksamheten ska vid behov tillhandahålla skyddskläder och skyddsutrustning. I förekommande fall ska arbete utföras enligt gällande lagstiftning.

Bemanning
Verksamheten ska eftersträva en hög personalkontinuitet och organiseras så att antalet personal som möter den enskilde minimeras.

Verksamheten ska anpassa bemanningen i boendet så att den ger förutsättningar för att tillgodose de behov av stöd och hjälp som de personer som är inskrivna i boendet har och en trygg och säker insats.
Personal ska finnas på plats i verksamheten i den utsträckning och i den omfattning som krävs med hänsyn tagen till verksamhetens inriktning, boendets utformning och varje inskriven persons behov av stöd och hjälp. Personal ska vara tillgänglig dygnet runt. Vid behov ska personalen, med hänsyn tagen till de boendes trygghet och säkerhet, kunna infinna sig i det skyddade boendet utan oskäligt dröjsmål.

Ansvarig chef
Verksamheten ska ledas av chef med sammantagen lämplig högskoleutbildning och erfarenhet, i de fall där kompetens och erfarenhet regleras i särskild föreskrift ska dessa följas.
Verksamheten ska ha rutiner för hur personal ska agera vid behov av arbetsledning utanför ansvarig chefs arbetstid.
Föreståndaren ska ha en högskoleutbildning vars innehåll är relevant för verksamheten, erfarenhet av liknande verksamhet och personlig lämplighet.
Föreståndaren bör ha en högskoleutbildning med inriktning mot socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap eller annan inriktning som är relevant för verksamheten.
Föreståndare ska ha den sammantagna kompetens som behövs för att kunna leda, utveckla och följa upp verksamheten.
Föreståndaren ska ha kunskap om hot, våld och andra övergrepp och de konsekvenser som det kan få samt ha förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet.
Föreståndaren ska ha kunskap om de grupper som verksamheten är avsedd för och om det regelverk som gäller för verksamheten.

Personal
Verksamheten ska tillse att personalen har adekvat utbildning och kompetens för att utföra uppdraget och utveckla verksamheten.
Verksamheten ska säkerställa att personalen har kunskap om bestämmelserna om tystnadsplikt och sekretess samt undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.
Personal ska inte ha uppdrag som förvaltare/god man eller annat uppdrag hos enskild i verksamheten.
Personal ska legitimera sig med foto och/eller namnskylt med verksamhetens logotype.
Personal ska ha kunskaper i talad och skriven svenska för att kunna föra dialog med den enskilde, ta emot instruktioner samt för att kunna dokumentera utifrån gällande lagstiftning.

Vid rekrytering av personal ska begäran göras att den sökande visar upp aktuellt registerutdrag ur belastningsregistret.
Vid rekrytering av personal till verksamhet som omfattar barn ska begäran göras att den sökande visar upp aktuellt registerutdrag ur misstankeregistret.
Registerutdrag som inhämtas i samband med rekrytering ska förvaras/arkiveras i två års tid.
Personalen ska ha den utbildning, den erfarenhet och den personliga lämplighet som behövs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.
Personalen ska ha minst en 2-årig eftergymnasial utbildning. Flertalet ska ha en utbildning med inriktning mot socialt arbete, socialpedagogik eller beteendevetenskap.
Personalens sammantagna kompetens gällande utbildning och erfarenhet ska ge förutsättningar för att möta de behov som målgruppen har och säkerställa en trygg och säker insats.
Om verksamheten tar emot barn ska det finnas personal med kunskap om barns behov och rättigheter. Det ska dessutom finnas en särskilt utsedd person som har i uppgift att ge information till barnet, genomföra säkerhetsplanering för barnet, ansvara för kontakten med socialtjänsten i fråga om barnet och följa upp barnets utveckling under tiden i det skyddade boendet
Finns volontärer som stöd till verksamheten skall en skriftlig gränsdragning finnas mellan uppdrag för volontärer och anställd personal.

Introduktion
Verksamheten ansvarar för att personal får teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställningen i tillräcklig utsträckning för att kunna utföra det vardagliga arbetet.
Verksamheten ska ha rutiner för introduktion av nyanställda.
Verksamheten ska ha rutin för introduktion av volontärer.
Verksamheten ska erbjuda volontärer teoretisk och praktisk introduktion och vid behov handledning.

Kompetensutveckling
Kompetensutveckling ska svara mot verksamhetens behov inom området.
Verksamheten ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån verksamhetens behov.
För personalen ska det årligen upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan.
Personal ska vid behov erbjudas handledning.
Personal ska vid behov få information/introduktion/utbildning kring välfärdsteknik.

Gåvor, mutor, jäv
Verksamheten ska ha en rutin gällande gåvor, testamentariskt förordnande, mutor och jäv.

Krisberedskap
Verksamheten ska ha lokala rutiner för krisberedskap.
Verksamheten ska genomföra risk- och konsekvensanalys utifrån verksamhetens uppdrag.
Vid förändring i verksamhet eller uppdrag ska ny risk- och konsekvensanalys göras.
Inom ramen för krisberedskapsarbetet ska verksamheten ta fram rutiner som säkerställer att verksamheten kan bedrivas enligt uppdrag vid störningar eller kriser utifrån genomförd risk- och konsekvensanalys. Till exempel vid elavbrott, situationer med höga temperaturer, brand, vattenbrist, frånfall av personal/omfattande frånvaro och brist på material/läkemedel. Samtlig personal ska känna till rutinerna.
Verksamheten ska ha en evakueringsplan för eventuella behov av evakuering. Samtlig personal ska känna till evakueringsplanen.
Verksamheten ska ha en utrymningsplan för händelse av brand. Samtliga som befinner sig i lokalen ska känna till utrymningsplanen.

Våld i nära relation
Socialnämndens riktlinjer om våld i nära relationer ska följas.
Verksamheten ansvarar för att det finns gällande rutin för hur våld i nära relationer hanteras.
Verksamheten ska vara uppmärksam på om någon enskild kan vara utsatt för våld, såväl fysiskt som psykiskt, och behöva stöd och skydd.
Verksamheten ska säkra att personalen har kunskap om bemötande och förhållningssätt samt kännedom om vilket stöd en våldsutsatt person har rätt att få.

Skydd och säkerhet/trygg och säker vistelse
Verksamhet ska se till att det bedrivs ett systematiskt säkerhetsarbete i verksamheten. Det systematiska säkerhetsarbetet ska syfta till att skapa samt upprätthålla trygghet och säkerhet i verksamheten.
I det systematiska säkerhetsarbetet ska det ingå att fortlöpande identifiera vilka risker som kan finnas när det gäller trygghet och säkerhet i verksamheten och vilka åtgärder som behöver vidtas för att skapa och upprätthålla trygghet och säkerhet i verksamheten.
Föreståndare ansvarar för att det finns ordningsregler för de dagliga rutinerna på boende. Ordningsreglerna ska syfta till att skapa trygghet och säkerhet för alla som vistas där. Ordningsreglerna ska vara tillgängliga och välkända för både boende och personal.

Polisanmälan
I situationer där det finns misstanke om brott mot den enskilde ska frågan om polisanmälan prövas skyndsamt. Polis eller åklagare bör konsulteras.
Om misstanke om grövre brott, högre straff än fängelse i ett år, bör verksamheten polisanmäla. Verksamheten ska ha rutin för övervägande av polisanmälan. Rutinen ska även beskriva hur bedömningen dokumenteras.

Miljöarbete
Verksamheten ska känna till och i möjligaste mån följa Region Gotlands styrdokument gällande miljö.

Tolk
Verksamheten ska vid behov använda tolk (exempelvis vid språk, tal-, syn- och hörselnedsättning) för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt.

Mat och måltider (om lokaler för självhushåll saknas)
Verksamheten ska tillhandahålla kost enligt följande: Maten ska fördelas på tre huvudmål (frukost, lunch och middag) samt mellanmål, där man beaktar den placerades religion, etiska åsikter mm. Verksamheten ska följa Region Gotlands gällande styrdokument för mat och måltider.

Lokaler /Fastighet
Verksamhetens lokaler ska vara utformade i enlighet med gällande föreskrifter.
Verksamheten ansvarar för att boendets lokaler är ändamålsenliga för den verksamhet som bedrivs där. Lokalerna ska vara anpassade så att de möjliggör en trygg och säker vistelse för de personer som är inskrivna i boendet samt vara utformade med hänsyn tagen till den personliga integriteten.
Det skyddade boendet ska ha tillräckliga skyddsanordningar för att kunna erbjuda skydd mot hot, våld och andra övergrepp
Ett skyddat boende som tar emot barn ska vara lämpligt för barn. Det kan bl.a. innebära att boendet har utrymmen för lek och sysselsättning som är anpassade efter olika åldrar samt utrymmen som är lämpliga för skolarbete

Nyckelhantering
Verksamheten ska säkerställa rutiner för hantering av nycklar/nyckelbrickor/digitala nyckellösningar till medicinskåp och värdeskåp.

Resor
Verksamheten ska arbeta i enlighet med socialförvaltningens gällande riktlinje för transporter av enskilda inom socialförvaltningen

Hälso- och sjukvård
Verksamheten ansvarar för att de placerade kan förvara eventuella läkemedel i låsbart skåp. Föräldrar är i första hand ansvariga för läkemedel gällande sitt barn.
Verksamheten ska ha rutiner som säkerställer att de placerade får kontakt med hälso- och sjukvård inklusive tandvård när behov uppstår.

Kognitiv svikt och psykisk hälsa
Verksamheten ska säkerställa att personalen har kunskaper om och får fortlöpande kompetensutveckling inom området psykisk hälsa samt bemötande vid dessa tillstånd.
Verksamheten ska säkerställa att det finns rutiner för att uppmärksamma och hantera symtom på psykisk ohälsa och risk för suicid.

Medicintekniska produkter
Verksamheten ska uppmärksamma behov av personliga hjälpmedel och vara behjälplig med att förmedla kontakt till förskrivare.
Personal ska ha kunskap om hjälpmedel avseende kommunikation och kognition.