

Uppdrag- och kvalitetskrav för utförare av skyddat boende

Fastställd av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2019-03-18
Ärendenr SON 2019/139
Version [1.0]

Uppdrag- och kvalitetskrav för utförare av skyddat boende

Inledning	3
Grundläggande krav	4
Organisatoriska krav	4
Ledningssystem	4
Systematiskt förbättringsarbete	4
Egenkontroll	5
Synpunkter och klagomål på verksamheten	5
Sekretess, tystnadsplikt och GDPR	5
Avvikelser enligt SoL	6
Organisatorisk samverkan och överenskommelser	6
Samverkan utifrån den enskilde	6
Anmälningsskyldighet	7
Polisanmälan	7
Etiska krav	7
Förhållningssätt och värdegrund	7
Bemötande, delaktighet och inflytande	8
Gåva	8
Personal och kompetenskrav	8
Föreståndare/verksamhetsansvarig	8
Medarbetare	8
Volontärer	9
Skydd och säkerhet	9
Medföljande barn	9
Fastighet	10
Bemanning	10
Introduktion	10
Hygien	10

Hälsa- och sjukvård	10
Kompetensförsörjning/utveckling	11
Tolk.....	11
Dokumentation.....	11
Genomförandeplan	11
Förvaring av dokumentation efter avslutad insats	12
Samordnad individuell plan (SIP)	12

Inledning

Detta dokument gäller för utförare inom såväl Socialförvaltningens egen regi som för de privata utförare socialnämnden har avtal med. Syftet med dokumentet "Uppdrag och kvalitetskrav" är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som ställs på utförare av insatser inom socialtjänsten och fungerar som underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar.

Uppdraget avser att tillhandahålla platser i skyddat boende. Skyddat boende är en biståndsbedömd och tidsbegränsad insats. Den enskilde personens behov kommer vara styrande för valet av skyddat boende. Målgruppen är personer 18 år och äldre, med eventuellt medföljande barn. Med skyddat boende avses en akut boendelösning i form av en lägenhet eller ett kollektivt boende med tillgång till flera olika stödinsatser för både vuxna och barn.

Skyddat boende ska arbeta på uppdrag direkt från socialtjänsten. Verksamheten står under tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO), enligt SoL 13 kap. 1§ andra stycket. 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 i enlighet med Socialstyrelsens definition Dnr 5.4-36680/2011. Verksamheten ska hålla god kvalitet (3 kap. 3§ SoL) och dokumentera genomförda insatser (7 kap. 3§ SoL).

Kvalitetskraven utgår ifrån Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt Socialtjänstlagen (SoL), Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), Lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Kvalitetskrav och riktlinjer revideras fortlöpande och utförare meddelas aktuella förändringar kontinuerligt. Utförare ansvarar för att aktuella kvalitetskrav är kända av all personal.

Utförare ska följa nationella riktlinjer samt regionala och lokala vård- och handlingsprogram och arbeta utifrån evidensbaserad praktik. Utförare ska ha ett preventivt arbetssätt och delta i de olika kvalitetsregister som socialförvaltningen beslutar. Regionens värdegrund beskrivs med orden omtanke, delaktighet och förtroende. Socialnämnden fastställer årligen mål för verksamheten. Den enskilde ska få tjänster av god kvalitet, vara informerad, delaktig och bli respektfullt bemött. Utföraren 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. Utförare ska följa och arbeta utifrån gällande lagstiftning inom sitt verksamhetsområde. Utföraren ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet och uppmärksamma och tillgodose den enskildes behov av stöd. Utförare ska visa hänsyn till varje unik person oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuella läggning eller ålder.

Grundläggande krav

Krav
Utförare ska följa och arbeta utifrån gällande lagstiftning inom sitt verksamhetsområde och står under tillsyn av Inspektionen för vård och omsorg (IVO), enligt SoL 13 kap. 1§ andra stycket.
Utföraren ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet och uppmärksamma och tillgodose den enskildes behov av stöd.
Utförare ska följa nationella riktlinjer samt regionala och lokala vård- och handlingsprogram och arbeta utifrån kunskapsbaserade metoder.
Utföraren 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.
Socialnämndens riktlinjer för våld i nära relationer för såväl barn som vuxna ska följas.

Organisatoriska krav

Utförare ska ha ett ledningssystem. Ledningssystemet innehåller dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner för verksamhetens samtliga delar. Systemet ska beskriva hur riskanalyser, egenkontroller samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete.

Ledningssystem

Krav
Föreståndare har det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet.
Medarbetare ska känna till ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav.
Rutin för hantering av avvikelser och Lex Sarah ska ingå i utförarens ledningssystem.
Utförare ska identifiera, beskriva samt fastställa verksamhetens huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
Utförare ska utarbeta och fastställa de rutiner som behövs utifrån varje aktivitet i huvudprocessen.

Systematiskt förbättringsarbete

För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete.

Krav
Utförare ska beskriva hur man arbetar systematiskt med verksamhetens kvalitetsarbete, t.ex. som en PDSA-cirkel eller ett årshjul.
Utförare ska ha en plan för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.
Utförare 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.

Egenkontroll

Egenkontroll avser en regelbunden, systematisk uppföljning av den egna verksamheten. Syftet är att få syn på direkta kvalitetsbrister, få kunskap om olika verksamheter och synliggöra förbättrings- och utvecklingsområden.

Krav
Utföraren ska bedriva egenkontroll, dvs. systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.
Utföraren ska ha en plan för egenkontroll.
Egenkontroller ska genomföras en gång per år.

Synpunkter och klagomål på verksamheten

Synpunkts- och klagomålshantering ingår i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera uppkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter.

Socialförvaltningen har ett system, ”Lämna dina synpunkter”, där enskilda och dennes företrädare eller närstående kan lämna synpunkter på verksamheten. Synpunkter och klagomål från den enskilde och dennes företrädare/närstående är en viktig informationskälla för att åtgärda brister och för att identifiera områden som behöver förbättras och utvecklas.

Krav
Synpunkter och klagomål ska alltid beaktas och betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten.
Utförare ska följa socialnämndens riktlinje och rutin gällande synpunkter och klagomål. Den enskilde, närstående, och personal ska ges möjlighet att lämna synpunkter både skriftligt och muntligt.
Utförare ska ha rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas.

Sekretess, tystnadsplikt och GDPR

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilda personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men.” 26 kap 1 § offentlighets- och sekretesslagen. För enskild regi gäller tystnadsplikt enligt 15 kap. socialtjänstlagen. Sekretess gäller inom hälso- och sjukvården för uppgift om en enskilds hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men” 25 kap 1 § offentlighets- och sekretesslagen.

Alla företag och organisationer inom EU ska följa den nya dataskyddsförordningen, GDPR – General Data Protection Regulation. Den har tillkommit för att den enskilde ska få ett bättre skydd gällande dennes personuppgifter.

Krav
Utförare ska svara för att personalen, volontärer och andra berörda har kunskap om bestämmelserna och undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.
Samtycke från den enskilde krävs för att informationsutbyte över verksamhetsgränser ska kunna ske.
Utförare ska följa lagstiftningen GDPR.
Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hur skyddade personuppgifter hanteras på boendet.

Avvikelser enligt SoL

Krav
Personal ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera avvikelser.
Missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt SoL ska rapporteras, utredas och åtgärdas.
Utförare ska ha rutin som beskriver hur avvikelser tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas.
Utförare ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt Lex Sarah.
Privata utförare ska anmäla direkt till IVO och delger sedan socialnämnd och kvalitetschef.

Organisatorisk samverkan och överenskommelser

Samverkan är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten och inom hälso- och sjukvården. Överenskommelser finns exempelvis mellan Hälso- och sjukvården och socialtjänsten inom specifika områden.

Krav
Utförare ska ha skriftliga rutiner för den samverkan som krävs för att säkra kvaliteten i utförandet av insatser.
Det skyddade boendet ska ha skriftliga rutiner för samverkan, planering och uppföljning av insatser samt återföra resultat till socialnämnden.
Utföraren ansvarar för att uppmärksamma beställaren på förändrade behov samt delta i uppföljningar med beställaren.
Utföraren ska vid behov samverka med andra aktörer som den enskilde och/eller medföljande barn har kontakt med ex. förskola/skola.

Samverkan utifrån den enskilde

Krav
Samverkan med närstående, anhöriga, vårdnadshavare och andra, för den enskilde, viktiga personer ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.
Utförare ska skapa goda kontakter och kontinuerligt ha en dialog med den enskilde och dennes legala företrädare.
Utföraren ska erbjuda stödinsats i form av praktisk stöd vid myndighetskontakt.
Utföraren ska i samband med utflyttning från det skyddade boendet samverka med handläggare och andra aktörer.

Anmälningsskyldighet

Samtliga verksamma inom yrkesmässig bedriven verksamhet inom socialtjänstens område och/eller hälso- och sjukvård är enligt Socialtjänstlagen skyldiga att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd.

Krav

Utförare ansvarar för att personalen informeras och iakttar gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter om anmälningsplikt.

Polisanmälan

Utgångspunkten är alltid att det är den enskildes sak att polisanmäla, men om den enskilde/legal företrädare väljer att inte göra anmälan, eller inte har förmåga att göra det, måste det prövas om verksamheten ska ta ansvar för polisanmälan. Innan polisanmälan görs måste bedömning ske om uppgifter kan lämnas ut enligt Offentlighets- och sekretesslagen. Sekretess kan brytas vid vissa typer av brott.

Krav

I situationer där det finns misstanke om brott mot den enskilde ska frågan om polisanmälan prövas skyndsamt.

Etiska krav

Förhållningssätt och värdegrund

Inom socialnämnden ansvarsområden arbetar personal utifrån ledorden delaktighet, förtroende och omtanke. Målet med socialförvaltningens verksamheter är att alla som erhåller insatser ska ges förutsättningar att leva ett meningsfullt och värdigt liv och uppleva välbefinnande.

Krav

Utföraren ska utgå från Region Gotlands värdegrund och ledorden delaktighet, förtroende och omtanke.

Utföraren ska utgå från ett förhållningssätt i enlighet med kunskapsbaserade metoder. Det innebär att förhållningssättet ska utgå från bästa tillgängliga kunskap, personalens erfarenheter och den enskildes önskemål och erfarenheter.

Utföraren ska beakta den enskildes självbestämmande, integritet och behov av upplevd trygghet.

Bemötande, delaktighet och inflytande

Verksamheten ska präglas av helhetssyn och kontinuitet och utföras med flexibilitet, hög kvalitet och stor respekt för den enskilde.

Krav
Den enskilde har rätt till inflytande, integritet och delaktighet och insatserna ska utföras i samråd med den enskilde.
Den enskilde ska beredas möjlighet att vara delaktig i beslut om insatsens utförande samt ha en aktiv del i planering, genomförande, utvärdering och uppföljning av sin insats.
Utförare ansvarar för att den enskilde får den information som behövs för insatsens utförande.
Utföraren får inte flytta den enskilde till annat skyddat boende, utan den enskildes medgivande samt samverkan med handläggaren.

Gåva

Gåva, testamentariska förordnande eller liknande från enskilda till anställda betraktas som mutor och får inte förekomma. Regler om mutbrott finns i brottsbalken. Undantag är gåvor av ringa värde, ex. blombuketter, tårtor, choklad etc.

Krav
Utförare ansvarar för att skriftlig rutin finns gällande gåvor.

Personal och kompetenskrav

Föreståndare/verksamhetsansvarig

Krav
Verksamheten ska ledas av en föreståndare med relevant högskoleutbildning och lämplig erfarenhet.
Vid föreståndares frånvaro ska utförare utse ersättare. Vid längre frånvaro än två månader ska avtalscontroller informeras om ersättare.

Medarbetare

Krav
Målsättningen är att all personal ska ha adekvat kompetens för att utföra insatser.
Utförare ska vid rekrytering av personal/volontär begära att den anställde visar upp aktuellt registerutdrag ur belastningsregister.
Utförare ska ha rutiner för att utföra registerkontroller enligt lagen(1998:620) om belastningsregister och lagen (1998:620) om misstankeregister.
Anställd personal ska ha minst fullständig relevant utbildning på gymnasienivå eller likvärdig nivå.
Anställd personal ska ha teoretiska kunskaper inom området våld.

Krav
Anställd personal ska ha relevant kompetens inom socialt arbete och ha kunskaper om barns och ungdomars utveckling.
Anställd personal ska ha kunskap om, och erfarenhet av att använda, standardiserade bedömningsmetoder.

Volontärer

Krav
Finns volontärer som stöd till verksamheten skall en skriftlig gränsdragning finnas mellan uppdrag för volontärer och anställd personal.
Verksamheten skall ha rutin för introduktion av volontärer.
Utförare ska erbjuda volontärer teoretisk och praktisk introduktion och vid behov handledning.

Skydd och säkerhet

Krav
Utföraren ska kunna ta emot skyndsamt, dock senast inom 48 timmar.
Utförarens ska göra en säkerhetsplanering med varje person vid in- och utflyttning.
Utföraren ska ha rutiner för att hantera hot och risker vid boendet. Rutiner ska beskriva hur personalen ska upprätthålla ett sådant skydd, för att hantera hot och risker mot de boende. Utföraren ska ha rutin för att kunna hantera den enskildes krisreaktion som kan uppstå i samband med hot.
Utförarens ska ha rutin för att stödja och skydda den enskilde gällande spårbarhet via ex. mobiltelefoner och internet/sociala medier.
Boendet ska vid behov kunna erbjuda en trygg och säker förflyttning mellan boende och andra verksamheter som till exempel arbete, skola och/eller behandlingskontakt med andra myndigheter.
Utföraren ska ha rutin för att stödja den enskilde i att klara sin dagliga livsföring utanför boendet, exempelvis inköp och aktiviteter.
Utföraren ska ha särskild uppmärksamhet på att risksituation kan uppkomma när vuxna och barn vistas tillsammans.

Medföljande barn

Krav
Barnets rätt till skolgång ska säkerställas, tillgång till förskola/skola ska finnas.
Skyddat boende som tar emot medföljande barn ska ha kunskaper om barns behov och personal som är barnansvariga.
Utföraren ska se till att barn får kontakt med rätt vårdinrättning och kan fullfölja eventuell föreskriven behandling och medicinering.
Det skyddade boendet har särskilda utrymmen för lek och sysselsättning för medföljande mindre barn och barn i tonåren.

Fastighet

Krav
Fastigheten ska ha ett fullgott skalskydd och skyddsanordningar som larm och lås samt insynsskyddad miljö.
Utföraren ska tillse fysisk personlig integritet, ex. låsbart rum, egen toalett.
Utföraren ska ombesörja att det finns ett fullgott brandskydd i boendet.
Utförarens ska ha rutin för höga temperaturer vid värmebölja.
Boendet ska vara materiellt väl underhållna och hålla god hygienisk standard.
Personer som bor på det skyddade boendet ska ha tillgång till kök, för att kunna laga och förvara sin egen mat.
Personer som bor på det skyddade boendet ska ha tillgång till gemensamhetsutrymmen, för samvaro och vila.
Om boendet är beläget i en bostad, ska verksamhetens lokaler vara åtskilda från den privata bostadsdelen.

Bemanning

Krav
Utförare ska säkerställa att personal finns tillgänglig dygnet runt för att ge insatser.
Verksamheten ska eftersträva en hög personalkontinuitet och organiseras så att antalet personal minimeras för att genomföra insatser.
Personal hos utförare ska inte ha uppdrag som förvaltare/god man eller annat uppdrag hos enskild i verksamheten.

Introduktion

Krav
Utförare ska erbjuda sin personal/volontärer teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställningen och vid behov handledning i det vardagliga arbetet.
För verksamheten ska finnas rutiner för introduktion av nyanställda/volontärer.

Hygien

Krav
God hygienisk standard ska uppfyllas och smittspridning ska förebyggas.
Utförare ska ansvara för att det finns rutiner för tillämpning och uppföljning av basala hygienrutiner.
Utförare ansvarar för att personalen har adekvat utbildning i hygien och att fortbildning sker kontinuerligt.

Hälso- och sjukvård

Krav
Utföraren ska se till att den placerade vid sjukdom får kontakt med vården och får adekvat behandling. Utföraren ska vara uppmärksam på den placerades hälsotillstånd såväl fysiskt som psykiskt.

Kompetensförsörjning/utveckling

Krav
Utförare ska tillse att personal/volontärer har relevant utbildning och kompetens för att utföra insatsen och utveckla verksamheten.
Kompetensutveckling ska svara mot verksamhetens behov inom området.
Utföraren ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån verksamhetens behov.
För personal ska det årligen upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan för fortbildning och vidareutbildning samt ska erbjudas handledning.

Tolk

Krav
Ansvarig utförare ska vid behov tillkalla tolk, exempelvis vid språk, tal-, syn- och hörselnedsättning.

Dokumentation

Krav
Dokumentation ska ske enligt SoL i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd och vara i digital form.
Behandling av personuppgifter ska ske enligt gällande lagstiftningar för sekretess och tystnadsplikt, GDPR och skyddade personuppgifter. Uppgifterna ska förvaras så att obehöriga ej får tillgång till dessa.
Dokumentation ska utformas med respekt för den enskildes integritet.
Utförare ska fortlöpande dokumentera åtgärder som vidtas vid genomförande eller uppföljning av en insats.

Genomförandeplan

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras dokumenteras i en genomförandeplan. Utförare ansvarar för att en individuell genomförandeplan skriftligen upprättas utifrån gällande beslut. För att uppnå målen med olika insatser är det viktigt att den enskilde eller dennes företrädare så långt det är möjligt är delaktig och införstådd med planeringen.

Krav
Genomförandeplan ska skriftligen upprättas utifrån gällande beslut om insats/vårdplan snarast efter inflyttningsdatum.
Den enskilde och/eller dennes företrädare ska vara delaktig, i den mån det är möjligt, i upprättande av genomförandeplan. Om den enskilde inte varit delaktig vid upprättandet av en genomförandeplan ska det av dokumentationen framgå orsaken.
Genomförandeplan ska underlätta och effektivisera arbetet med dokumentation under pågående insats och ska finnas i personakten.
Genomförandeplan ska tydligt beskriva för såväl den enskilde som för personalen vad som ska göras, hur, när och vem som ska göra det.

Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

Krav

Vid insatsens avslut ska utförarens dokumentation om den enskilde lämnas skyndsamt, dock senast inom en månad, till socialförvaltningen samt skickas på ett betryggande sätt.

Samordnad individuell plan (SIP)

Krav

Utförare ska initiera eller medverka till samordnad individuell plan (SIP) i enlighet med gällande överenskommelse mellan socialnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden.

Utförare ska ha en skriftlig rutin för arbete utifrån SIP.