



Östra Göinge Kommun

Fastställt av Omsorgs- och utbildningsutskottet  
2011-10-20 § 104

# KVALITETSKRITERIER I ORDINÄRT BOENDE ÖSTRA GÖINGE KOMMUN

Kriterierna gäller från 2012-01-01

Storgatan 4  
280 60 Broby

Växel: 044-775 60 00  
Fax: 044-775 62 90

Plusgiro: 8 46 00-6  
Bankgiro: 265-9399

kommun@ostragoinge.se  
[www.ostragoinge.se](http://www.ostragoinge.se)

# Kvalitetskriterier för hemtjänsten

Följande kvalitetskriterier för hemtjänst i ordinärt boende i Östra Göinge kommun är antagna av kommunstyrelsens Omsorgs- och utbildningsutskott 2011-10-20

## 1. Handläggning av ansökan

- Den enskildes behov av hemtjänst/hemsjukvård ska bedömas individuellt.
- Vid en ansökan om bistånd i form av hemtjänst ska ett skriftligt beslut meddelas senast inom en månad efter att den enskilde ansökte.

## 2. Beviljade insatser

- Utföraren ska starta insatser inom 48 timmar, om inte annan tid är överenskommen, från det att biståndshandläggaren kontaktat utföraren.
- Vid serviceinsatser såsom städning och tvätt ska utföraren ta kontakt med kunden inom 48 timmar och insatserna starta inom en vecka, från det att biståndshandläggaren kontaktat utföraren.
- Personalen ska komma på avtalad tid +/- 30 minuter och utföra beviljade insatser. Vid försening ska den enskilde meddelas.  
Kompensation av utebliven insats med motsvarande insats sker alltid på annan överenskommen tid.

## 3. Personalens bemötande

- Den enskilde som har hemtjänst och/eller hemsjukvård har tillgång till kompetent personal dygnet runt utifrån den enskildes bedömda behov.
- Personalen skall ha ett värdeskapande arbetssätt, där kunden görs delaktig och bemöts med värdighet, integritet, omtanke och respekt.
- Personalen skall dessutom arbeta utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt, för att stärka kundens självständighet, förmåga och hälsa.
- Personalen skall i det dagliga arbetet
  - Identifiera det som kunden kan göra
  - Uppmuntra och tillåta kunden att göra det självständigt
  - Utföra den del av aktiviteten som kunden inte kan.

## **4. Kost/måltider**

Den enskilde har rätt till en lugn och trivsamt måltidsmiljö.  
Den enskilde ska ha möjlighet att få sin mat upplagd på tallriken.

## **5. Hälsa- och sjukvård**

För den som är inskriven i den kommunala hemsjukvården skall insatserna uppfylla Hälsa- och sjukvårdslagens krav på en god vård. Vård och omsorg omfattar såväl sjukvårdande som vårdpreventiva insatser. Arbetsätt och insatser ska anpassas efter den enskildes förutsättningar och behov och utföras med respekt för den enskilde. Omsorgspersonalen kan utföra vissa hälsa- och sjukvårdsinsatser genom delegering/instruktion. Personalen ska ha god kunskap om syftet med insatserna. Insatserna ska präglas av kompetens, kontinuitet och samverkan.

### **5.1 Medicinsk omvårdnad**

- Sjuksköterska finns tillgänglig dygnet runt för bedömning av hälsa- och sjukvårdsinsatser för de som är inskrivna i den kommunala hemsjukvården.
- För varje enskild ska finnas en patientansvarig läkare. Läkaren ska tillsammans med omvårdnadsansvarig sjuksköterska kontinuerligt följa upp den enskildes hälsotillstånd.
- Sjuksköterskan ansvarar för att den behandling läkaren ordinerar utförs. Andra insatser kan även vara rådgivning till den enskilde/närstående och utprovning och förskrivning av hjälpmedel. Hälsa- och sjukvårdsinsatser ska vara tillgängligt dygnet runt alla dagar under året.
- Den enskilde i ordinärt boende ska alltid informeras av omsorgshandläggaren om rätten till uppsökande och nödvändig tandvård när man omfattas av rättigheten.
- Vid behov av sjukvårdsinsatser ska en omvårdnadsplan upprättas av sjuksköterska. Planen ska även upprättas om risk för ohälsa finns, t.ex. risk för fall, undernäring, smärta, trycksår m.m. i enlighet med riktlinjer och rutiner för hälsa- och sjukvården i Östra Göinge kommun.

### **5.2 Habilitering och rehabilitering**

Ett habiliterande/rehabiliterande förhållningssätt ska vara vägledande för vården och omsorgen. Den enskilde ska ges möjlighet till en meningsfull och aktiv vardag. Omsorgspersonalen ska i det dagliga arbetet tillgodose den enskildes behov av att bevara/behålla uppnådd funktions- och aktivitetsnivå så länge som möjligt.

Habilitering/rehabilitering kan ske t.ex. genom vardagliga aktiviteter i det egna hemmet.

- Sjukgymnast och arbetsterapeut finns tillgänglig dagtid (vardagar) för bedömning av hälso- och sjukvårdsinsatser.
- Vid behov av specifika behandlings- och träningsinsatser upprättas en rehabiliteringsplan av arbetsterapeut och sjukgymnast.
- Omsorgspersonal kan utföra de planerade arbetsuppgifterna efter instruktion/delegering från arbetsterapeut och sjukgymnast.
- Arbetsterapeut/sjukgymnast ansvarar för utprovning och förskrivning av hjälpmedel.

## **6. Genomförandeplan enligt socialtjänstlagen**

För att tillgodose den enskildes behov och önskningsar ska den enskilde/legal företrädare vara delaktig i upprättandet av genomförandeplanen för hur insatsen ska utföras.

- För varje person med hemtjänstinsatser ska det finnas en genomförandeplan.
- Genomförandeplanen ska upprättas och genomföras tillsammans med den enskilde/legal företrädare inom 14 dagar från det att hemtjänsten startat.
- Genomförandeplanen ska stå i överensstämmelse med biståndsbeslutet/uppdraget.
- Genomförandeplanen undertecknas av den enskilde alternativt legal företrädare och av kontaktmannen.
- Planen ska vara aktuell och följas upp minst två gånger per år och revideras när skäl till det föreligger.

## **7. Kontaktman**

För att säkra den enskildes och dennes anhörigas rätt till inflytande och information ska varje enskild med hemtjänst ha en utsedd kontaktman ur personalgruppen, som ska fungera som en länk mellan den enskilde, närstående/legal företrädare och verksamheten.

- En kontaktman ska utses inom två veckor, från datum för verkställighet.
- Varje verksamhet/utförare ska ha en rutin som beskriver kontaktmannens ansvar. I rutinen ska även framgå vilka övriga uppgifter kontaktmannen har beträffande vård, omsorger och service.

## **8. Verksamhetsuppföljning**

Verksamhetsuppföljningen utgår från av kommunstyrelsen fastställda dokument för uppföljning av verksamheten. Uppföljningen gäller samtliga personer med hemtjänst i ordinärt boende.