

Uppdrag och kvalitetskrav Trygghetslarm inom Region Gotland

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| INLEDNING | 3 |
| BESKRIVNING AV INSATSEN..... | 3 |
| MÅLGRUPP..... | 3 |
| INSATSEN | 4 |
| FRÅN BESLUT TILL VERKSTÄLLIGHET | 4 |
| BESLUT | 4 |
| BESTÄLLNING | 4 |
| VERKSTÄLLIGHET | 4 |
| FÖRÄNDRADE BEHOV..... | 4 |
| TILLFÄLLIG UTÖKNING | 4 |
| KVALITETSKRAV PÅ TRYGGHETSLARM..... | 5 |
| HYGIEN..... | 5 |
| RISKHANTERING | 5 |
| NYCKELHANTERING | 5 |
| RESERVLARM..... | 5 |
| TILLÄGGSLARM | 5 |
| HANDLÄGGNING OCH DOKUMENTATION..... | 6 |
| FÖRVARING AV DOKUMENTATION EFTER AVSLUTAD INSATS | 6 |
| LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE | 6 |
| ANSVAR | 6 |
| PROCESSER OCH RUTINER | 6 |
| SAMVERKAN OCH SAMARBETE | 7 |
| EGENKONTROLL | 8 |
| SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL PÅ VERKSAMHETEN | 8 |
| RAPPORTERINGSSKYLDIGHET | 8 |
| PERSONAL – OCH KOMPETENSFÖRSÖRJNING..... | 8 |
| OMFATTNING/BEMANNING | 8 |
| KOMPETENSUTVECKLING | 9 |
| KRAV PÅ VERKSAMHETSANSVARIG..... | 9 |
| KRAV PÅ MEDARBETARE/OMVÅRDNADSPERSONAL | 9 |
| ÖVRIGT..... | 9 |
| SEKRETESS | 9 |
| ANMÄLNINGSSKYLDIGHET | 10 |
| VÅLD I NÄRA RELATIONER | 10 |
| POLISANMÄLAN | 10 |
| PRAKTIKANTER, ELEVER OCH STUDENTER | 10 |
| MILJÖARBETE | 10 |
| DEFINITIONER..... | 11 |

Inledning

Syftet med dokumentet ”uppdrag och kvalitetskrav för trygghetslarm” är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som ställs på utföraren av trygghetslarm i ordinärt boende med insatser enligt socialtjänstlagen (SoL). Dokumentet är en vägledning och ett stöd till utföraren som ska verkställa insatsen.

Kvalitetskraven utgår ifrån Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM, LSS och HSL (SOSFS 2011:9). Kvalitetskrav och riktlinjer ändras fortlöpande och utföraren meddelas aktuella ändringar kontinuerligt. Utföraren ansvarar för att aktuella kvalitetskrav ska vara kända av all personal.

Region Gotland använder styrkort för målstyrning. Målet i brukarperspektivet är att den enskilde ska få tjänster av god kvalitet, är informerade, delaktiga och respektfullt bemötta. Regionens värdegrund beskrivs i styrkort med orden omtanke, delaktighet och förtroende. Socialnämnden fastställer mål för verksamheten i styrkort, se www.gotland.se

Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden.

Socialnämnden är beställare och ytterst ansvarig för myndighetsutövning, kvalitet och uppföljning enligt såväl socialtjänstlagen som hälso- och sjukvårdslagen.

Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs enligt de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagstiftning och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar.

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.

Beskrivning av insatsen

Målgrupp

Trygghetslarm riktar sig till den som bor i ordinärt boende och som inte själv klarar att tillgodose sina behov. Trygghetslarmet innebär att få stöd och hjälp vid akuta uppkomna behov som inte går att förutse för att uppnå skälig levnadsnivå.

Insatsen

Trygghetslarmet är anslutet till en larmcentral som tar emot larmanrop och kontaktar vid behov utföraren. Utföraren skall svara för mottagande av larmanrop från larmcentralen samt uttryckning och åtgärder efter larmanrop. Trygghetslarmet ska besvaras dygnet runt.

Trygghetslarmets innehåll möjliggör för den enskilde att öka tryggheten i det egna boendet då möjlighet ges att kunna påkalla hjälp vid akuta behov om brukaren t ex ramlar eller blir hastigt sjuk.

Från beslut till verkställighet

Beslut

Region Gotland, genom socialnämnden är ytterst ansvarig. Insatsen trygghetslarm ska för den enskilde alltid föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen.

Beställning

Handläggarenheten ansvarar för att delge beställning till den utförare som är aktuell i området. Hjälpmedelcentralen, hemtjänst dag och natt kommer att delges varsin beställning.

Verkställighet

Utföraren ska kunna besvara larmanrop efter att trygghetslarmet är installerat och nyckeln har lämnats av hjälpmedelcentralen. Nyckelhanteringen ska samordnas med hjälpmedelcentralen på ett skyndsamt sätt. Avsteg ska dokumenteras. Utföraren ska svara på larmanropen skyndsamt dock inom 45 minuter.

Larmutföraren ska snarast efter att beslut inkommit meddela hjälpmedelcentralen vilken hemtjänstgrupp som ska utföra dag och nattinsatserna samt vilket nyckelskåp nyckeln ska förvaras i. Meddelandet ska skickas i verksamhetssystemet Treserva. Sker ändringar ska larmutföraren meddela detta till hjälpmedelcentralen/ Malmö larmmottagning.

Utföraren ska säkra att personal vet hur trygghetslarmet fungerar, kunna installera reservlarm vid behov samt byta armband/halsband vid behov. Övriga reparationer ska meddelas hjälpmedelcentralen.

Utföraren ska följa givna administrativa rutiner enligt <http://www.gotland.se/77771>.

Förändrade behov

Utföraren ska meddela handläggarenheten samt hjälpmedelcentralen om behovet av trygghetslarm förändras. Vid avslut ska utföraren omgående delge handläggarenheten den sociala dokumentationen.

I de fall utföraren anser att behov finns av utökade kontinuerliga hemtjänstinsatser skall kontakt tas med biståndshandläggare i samråd med den enskilde.

Tillfällig utökning

När en brukare som inte har beviljats trygghetslarm har behov av tillfällig utökning (t ex vid magsjuka) ska kontakt tas med anhöriga om de kan ge stöd, om inte den

möjligheten finns får larmutföraren gå in med insatser och närmaste vardag kontakta biståndshandläggaren för beslut som tas i efterhand från 1.a dagen.

För brukare som redan har hemtjänstinsatser ska den valda utföraren erbjuda tillfälliga insatser upp till fem dagar utan biståndsbeslut. Utföraren ska i dessa fall meddela biståndshandläggare.

Kvalitetskrav på trygghetslarm

Insatserna vid besvarande av trygghetslarmsanropen ska vara utformade så att den enskildes förmåga, resurser och önskemål tas tillvara. Vid insatsernas utförande ska utföraren beakta den enskildes självbestämmande, integritet och trygghet. Utföraren ska visa hänsyn till varje unik person utifrån kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuella läggning eller ålder.

Hygien

Kraven på god vårdhygienisk standard ska uppfyllas och smittspridning förebyggas. För att medverka till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt ska riktlinjer som hygiensjuksköterska inom Region Gotland utfärdat samt aktuella föreskrifter och riktlinjer från Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet följas.

Riskhantering

Inför förändringar och införandet av nya rutiner ska en riskanalys göras. Baserat på analysen ska åtgärder sättas in för att minimera riskerna för den enskilde.

Hjälpmedel

Utföraren ska själv svara för och bekosta arbetstekniska hjälpmedel som i första hand används för personalens arbetsmiljö. Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning i förflyttningsteknik.

Nyckelhantering

Utföraren ansvarar för nycklar efter att hjälpmedelcentralen lämnat dessa i nyckelskåpet. Utföraren ansvarar för att nyckelhantering sker på ett tryggt och säkert sätt.

Utföraren ska säkerställa att det finns skriftliga rutiner för hantering av nycklar. Om kostnad för byte av lås/nycklar uppstår t ex på grund av borttappade nycklar betalas detta av utföraren.

Reservlarm

Utföraren ska se till att personalen ska känna till hur rutiner kring reservlarm fungerar och kunna installera larm om så krävs, enligt gällande rutin <http://www.gotland.se/77772>.

Tilläggsalarm

Vid behov av tilläggsalarm ska en beställning via Webbsesam göras till hjälpmedelcentralen som ansvarar för installation. Behov av begränsningsåtgärder så som t ex dörrlarm och rörelselarm beslutas av utföraren men bör ske i samråd med hälso- och sjukvården. Dokumentation ska ske i verksamhetssystemet .

Handläggning och dokumentation

Dokumentation av insatser enligt socialtjänstlagen ska göras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd. Dokumentation vid Handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5) samt Socialstyrelsens handbok: Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten.

Utföraren ska ha rutiner utifrån särskilda bestämmelser enligt lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (SoL PuL) och förordningen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (SoL PuL).

De insatser som utförs vid larmanrop ska dokumenteras så att åtgärd och tidpunkt för utförandet framgår.

Sammanfattning av personalens arbetsanteckningar skall kontinuerligt sammanfattas och journalföras i Treserva. Detta ska ske inom 6 månader.

Förvaring av dokumentation efter avslutad insats

Dokumentation om den enskilde ska skyndsamt och på ett betryggande sätt skickas av utföraren till beställaren vid insatsens avslut. Utföraren ska följa regionens regler för arkivering och gallring av journaler.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska ha ett ledningssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM, LSS och HSL (SOSFS 2011:9)

Ansvar

Avdelningschef/enhetschef har ett samlat ledningsansvar så att verksamheterna bedriver en god omsorg med hög kvalitet. Medarbetare har ansvar för att känna till och arbeta i enlighet med riktlinjer och rutiner utifrån ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.

Processer och rutiner

Verksamheten ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. För varje aktivitet ska verksamheten utarbeta och fastställa de rutiner som behövs för att säkra kvalitet.

Samverkan och samarbete

Närstående/anhörigstöd

Utföraren ska i möjligaste mån beakta både den enskildes och dennes närståendes intresse inom vård och omsorg om den enskilde samtycker. Detta innebär att även närståendes åsikter, kunnande och delaktighet ska vara en naturlig del av verksamheten så långt det går och med beaktande av den enskildes egna önskemål, självbestämmande och integritet.

Personalen ska vid behov informera om vilka stödformer som kan erbjudas till anhöriga/närstående, se <http://www.gotland.se/54146>.

Hemtjänstutförare

Utföraren ska samarbeta med utförare av hemtjänst i egen och enskild regi så att den enskilde tillförsäkras en god omvårdnad. Utföraren ska ansvara för att informationsöverföring sker på ett säkert sätt.

Hjälpmedelscentralen

Utföraren ska samarbeta med hjälpmedelscentralen för att underlätta arbetet kring trygghetslarm.

Myndigheter

Utföraren ska samverka med de förvaltningar och myndigheter som är av betydelse för den enskildes vård- och omsorg och livsföring i övrigt.

Beställaren

Utföraren ska samverka med beställaren och delta i samverkansmöten och branschråd. Beställaren bjuder regelbundet in till branschråd där syftet är att ge utrymme för dialog mellan beställare och utförare samt kunskapsutbyte mellan utförare. På dessa branschråd kommer även beställaren att informera om kvalitetsuppföljningens generella resultat samt nya riktlinjer, överenskommelser och kvalitetsdokument. Utföraren bör delta i utbildningar och informationsträffar, som socialförvaltningen kallar till.

Utföraren ska lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter, andra organisationer och beställaren, samt medverka vid uppföljning eller bistå med underlag för att genomföra uppföljningen.

Beställaren gör uppföljning av verksamheter utifrån de krav som ställs, uppföljningen är såväl generell som riktad. Oanmälda besök kan ske i verksamheterna. Utföraren ska medverka vid uppföljning eller bistå med underlag för att genomföra uppföljningen. Verksamheten ska varje år upprätta kvalitetsberättelse som skickas till beställaren i samband med årsredovisning.

Inkomna handlingar till beställaren är offentliga (3 Kap 19 a § kommunallagen). Nämnden omfattas av offentlighetsprincipen vilket innebär att allmänheten har rätt

att ta del av inkomna handlingar om inte handlingarna omfattas av offentlighets - och sekretesslagstiftningen (OSL 2009:400).

Egenkontroll

Verksamheten 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.

Synpunkter och klagomål på verksamheten

Beställaren har ett system ”Säg vad du tycker” www.gotland.se/imcms/4125 där enskilda och dennes företrädare eller närstående kan lämna synpunkter på verksamheten. Utföraren ska följa socialnämndens riktlinjer och hantering av detta system och göra systemet känt bland enskilda, deras företrädare och personal. 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. Synpunkter och klagomål ska tas på allvar och ska betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten. Region Gotland har även ett gemensamt system för alla verksamheter inom regionen ”Tyck till” som kan användas, se <http://www.gotland.se/55607>

Rapporteringskyldighet

Verksamheten ska följa gällande föreskrifter SOFSF 2011:5 och 2005:28 samt regionens riktlinjer för hantering av avvikelser, lex Sarah och lex Maria.

Utföraren ansvarar för att det finns rutiner inom verksamheten för hantering, analys och förbättringsåtgärder utifrån inrapporterade avvikelser. Utförare i egen regi ska använda regionens system för rapportering och hantering av avvikelser.

Personal – och kompetensförsörjning

Utföraren ska tillförsäkra personalen meddelarfrihet och får inte ålägga dessa en sådan tystnads- eller lojalitetsplikt som inskränker deras möjlighet att lämna uppgifter till media. Utföraren får inte heller efterforska källan till sådana uppgifter.

Omfattning/bemanning

Utföraren ska ge insatser utifrån individuella behov så att säkerhet och omsorg garanteras för den enskilde. En fast personalgrupp ska finnas som bas.

Utföraren ansvarar för att det finns tillräckligt med personal för att tillgodose de enskildas behov av larminsatser.

Utföraren ska anställa och ansvara för personal med beaktande av gällande lagar och föreskrifter. För verksamheten ska finnas rutiner för en anpassad introduktion av nyanställda samt för hur metoder inom verksamheten introduceras, tillämpas och utvecklas.

Kompetensutveckling

Utföraren ska se till att personalen har den utbildning och kompetens som behövs, för att utföra och utveckla verksamheten engagerat och professionellt.

För all personal ska det årligen upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan för fortbildning och vidareutbildning och personalen ska erbjudas regelbunden handledning. Kompetensutveckling ska svara mot verksamhetens behov inom verksamhetsområdet.

Krav på verksamhetsansvarig

Verksamheten ska ledas av en chef med adekvat högskoleutbildning och lämplig erfarenhet. Ansvarig chef ska vara tillgänglig dagtid, kontorstid och tillse att det är möjligt att nå verksamheten dygnet runt. Vid frånvaro ska beställaren informeras om ersättare.

Krav på medarbetare/omvårdnadspersonal

Målsättningen är att all personal ska ha grundutbildning lägst motsvarande vård och omsorgsutbildning på gymnasienivå eller annan utbildning som bedöms likvärdig. Utbildning i normalt åldrande, ålderdomens sjukdomar inkl. demenssjukdomar, bemötande och rehabiliterande arbetssätt bedöms speciellt viktigt.

Personalen ska ha kunskaper i talad och skriven svenska för att kunna ta emot instruktioner samt för att kunna utföra dokumentation. All personal bär synlig legitimation eller namnskylt.

Personalen ska ha kunskaper om vad som bör göras vid ett larmanrop samt kunna bedöma vilka professioner som bör kontaktas.

Övrigt

Sekretess

”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.” (Offentlighets- och sekretesslagen 26 kap 1 §). För enskild regi gäller tystnadsplikt enligt 12 - 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” (Offentlighets- och sekretesslagen 25kap 1§). För enskild regi gäller tystnadsplikt enligt 12-15 §§ Patientsäkerhetslagen.

Utföraren ska ansvara för att personalen har kännedom om bestämmelserna och undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.

Anmälningsskyldighet

Samtliga verksamma inom yrkesmässig bedriven verksamhet inom hälso- och sjukvård eller på socialtjänstens område 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. Utföraren ansvarar för att personalen informeras om och iakttar gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter om anmälningsskyldighet.

Våld i nära relationer

Utföraren ska vara uppmärksam på om någon enskild kan vara utsatt för våld och behöva stöd och skydd. Utföraren ska säkra att all personal har kunskap om bemötande och förhållningssätt samt kännedom om vilket stöd en våldsutsatt person har rätt att få.

Polisanmälan

I situationer där det finns misstanke om brott mot den enskilde ska frågan om polisanmälan prövas skyndsamt. Utgångspunkten är alltid att det är den enskildes sak att polisanmäla, men om den enskilde/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 bryts vid vissa typer av brott.

Praktikanter, elever och studenter

Utföraren ska ta emot praktikanter, elever och studenter.

Miljöarbete

Utföraren ska följa Region Gotlands miljöpolicy.

<http://www.gotland.se/imcms/1048>

Definitioner

| | |
|------------------------------|--|
| Den enskilde | Avser såväl brukare inom socialtjänsten som patient inom hälso- och sjukvården. |
| Närstående | Person som den enskilde anser sig ha en nära relation med. Begreppet används synonymt med anhörig person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna. Det saknas konsekvens i lagtexter. |
| Företrädare | God man/Förvaltare. |
| Beställare | Socialnämnden. |
| Utförare | Egen (kommunal) regi |
| Vård och omsorg | Åtgärder och insatser till enskilda personer gällande socialtjänst, stöd och service till funktionshindrade samt hälso- och sjukvård enligt gällande lagar. |
| Beviljad insats | Verkställighet av beslutad insats. |
| Genomförande | |
| Hälso- och sjukvårdspersonal | Person eller personer som i sitt yrke utför hälso- och sjukvård. |
| Rehabilitering | Insatser som ska bidra till att en person med förvärvad funktionsnedsättning, utifrån dennes behov och förutsättningar, återvinner eller bibehåller bästa möjliga funktionsförmåga samt skapar goda villkor för ett självständigt och aktivt deltagande i samhällslivet. |
| Sekretess | Förbud att röja uppgift vare sig det sker muntligt eller genom att en allmän handling lämnas ut eller på annat sätt. |
| Hemtjänst | Individuellt behovsprövad insats som ges med stöd av socialtjänstlagen till personer i ordinärt boende. |
| Tystnadsplikt | Se sekretess |