

KVALITETSKRAV

för ledsagarservice i Varbergs kommun

RIKTLINJER

Följande kvalitetskrav för ledsagarservice enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är antagna av socialnämnden 2009-02-25 § 39.

Uppföljning av att verksamheterna följer dessa, kommer att genomföras av Utvecklings- och kvalitetsavdelningen, se rubrik **Verksamhetsuppföljning**.

INDIVIDUELL BEDÖMNING

- Den enskildes behov av ledsagarservice ska bedömas individuellt.
- Insatsen som är beslutad ska startas inom en vecka efter beställningen eller så ska, inom den tiden, en överenskommelse vara gjord med den enskilde om när insatsen ska startas.

KVALITETSKRAV

1. Bemötande

Personalen ska ha ett professionellt bemötande.

- Den enskilde ska uppleva att personalen har bemött denne värdigt, korrekt och med respekt.

2. Personal

Insatsen ska utföras av personal som är professionella utförare.

- Den enskilde ska uppleva att personalen har den kunskap och erfarenhet som krävs för uppdraget.

3. Inflytande

Den enskilde ska ges möjlighet till inflytande över utförandet.

- Den enskilde ska ha möjlighet till inflytande av vilken personal som ska komma.

4. Dokumentation

En central uppgift inom socialtjänsten är dokumentation av ärenden som rör enskilda. Det gäller även skyldigheten att dokumentera genomförandet av beslut om individuellt behovsprövade insatser. Arbetet med dokumentation styrs av bestämmelser i bland annat förvaltningslagen, sekretesslagstiftningen och socialtjänstlagen. Socialnämnden har beslutat om särskilda riktlinjer för dokumentation under genomförandet.

4.1 Genomförandeplan enligt LSS

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

- För varje person med planerad och återkommande ledsagarservice ska det finnas en genomförandeplan.
- Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med den enskilde/legal företrädare inom 14 dagar från det att insatsen påbörjats.

5. Avvikelse, fel och brister samt synpunkter och klagomål på verksamheten

Det ska finnas rutiner för att förebygga, identifiera och rapportera avvikelser, fel och brister, synpunkter och klagomål. Det ska av rutinerna även framgå hur det ska dokumenteras, analyseras, åtgärdas och hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

- Skriftliga rutiner ska finnas och vara kända av personalen.

VERKSAMHETSUPPFÖLJNING

Verksamhetsuppföljningen utgår från Socialnämndens fastställda dokument för uppföljning av verksamheten. Uppföljningen gäller all verksamhet oavsett utförare.



**Varbergs
kommun**

POSTADRESS: Varbergs kommun, 432 80 Varberg
TELEFON VÄXEL: 0340-880 00 HEMSIDA: www.varberg.se