

# SVENSK STANDARD

## SS 872500:2015



Fastställt/Approved: 2015-04-08

Publicerad/Published: 2015-04-13 (Korrigerad version/Corrected version Jan 2017)

Utgåva/Edition: 1

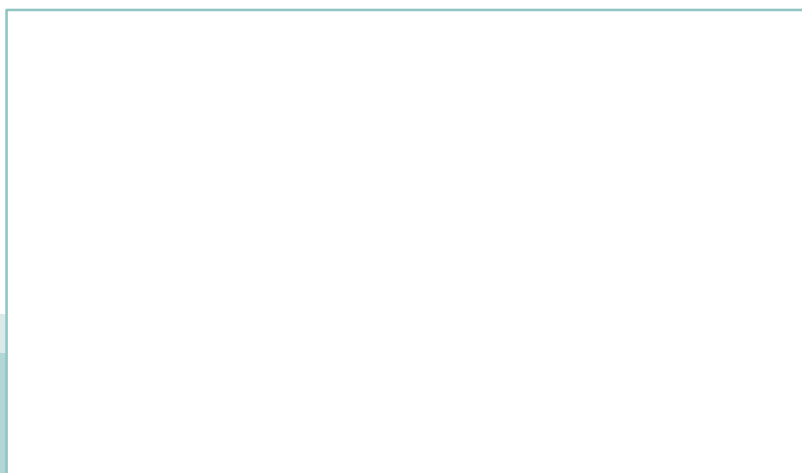
Språk/Language: svenska/Swedish

ICS: 11.020

---

### **Kvalitet i omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering för äldre med omfattande behov i ordinärt och särskilt boende**

**Quality of care, service, nursing and rehabilitation for elderly people with extensive needs in ordinary and residential care facilities**



# Standarder får världen att fungera

*SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.*

## Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

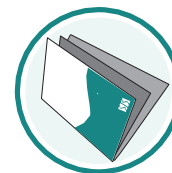
## Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

## Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

**Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på [www.sis.se](http://www.sis.se) eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.**



# Standards make the world go round

*SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.*

## Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

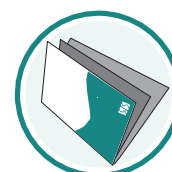
## Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

## Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

**If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit [www.sis.se](http://www.sis.se) or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00**



Denna version är en korrigering av SS 872500, utgåva 1.

This version is a correction of SS 872500, version 1.

Den korrigerade versionen innehåller ändringar som markerats med ett streck i den vänstra sidomarginalen.

- Ändringarna är inte specificerade i någon lista.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

*Upplysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.*

*Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS Förlag AB, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.*

## SS 872500:2015 (Sv)

## Innehåll

	Sida
<b>0 Orientering .....</b>	<b>4</b>
0.1 Den äldre personen .....	5
0.2 Användningsområden.....	6
0.3 Kunskapsinnehåll .....	6
<b>1 Omfattning.....</b>	<b>7</b>
<b>2 Termer och definitioner .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Anvisning för innehållet i avsnitten 4, 5 och 6 samt Bilaga A .....</b>	<b>10</b>
<b>4 Omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering .....</b>	<b>10</b>
4.1 Bemötande, integritet och trygghet .....	10
4.2 Delaktighet och brukarundersökningar .....	11
4.3 Kommunikation .....	12
4.4 Personer i den äldres närhet .....	12
4.5 Andliga och existentiella frågor.....	13
4.6 Syn.....	13
4.7 Hörsel .....	14
4.8 Psykiskt funktionstillstånd, kognitiv svikt och psykisk ohälsa .....	14
4.9 Aktiviteter .....	15
4.10 Mat, måltid och nutrition .....	16
4.11 Service .....	18
4.12 Personlig vård.....	18
4.13 Mun- och tandhälsa .....	19
4.14 Ät- och sväljsvårigheter .....	20
4.15 Urinblås- och tarmfunktion.....	20
4.16 Sömn .....	21
4.17 Smärta .....	22
4.18 Hud och sår .....	22
4.19 Fall .....	23
4.20 Fysiskt funktionstillstånd .....	23
4.21 Läkemedel .....	24
4.22 Livets slut.....	25
4.23 Medicinska bedömningar och insatser .....	26
4.24 Dokumentation .....	27
<b>5 Boendemiljö, tillgänglighet, vårdhygien och hjälpmedel.....</b>	<b>29</b>
5.1 Boendemiljö och tillgänglighet .....	29
5.2 Vårdhygien och vårdrelaterade infektioner.....	31
5.3 Hjälpmedel.....	31
<b>6 Verksamhetens organisation .....</b>	<b>32</b>
6.1 Struktur, ansvar, befogenheter och resurser .....	32
6.2 Värdegrund.....	33
6.3 Ledningssystem .....	33
6.4 Systematiskt kvalitetsarbete .....	34
6.5 Sekretess och meddelarskydd .....	35
6.6 Samverkan och informationsöverföring .....	35
6.7 Förbättringsarbete, utveckling och innovation .....	36
6.8 Bemanning.....	37
6.9 Kompetens.....	38
<b>Bilaga A (normativ) Informationskällor som används för att visa hur kraven uppfylls .....</b>	<b>40</b>

<b>Bilaga B</b> (informativ) <b>Den äldre och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS</b> .....	<b>47</b>
<b>Bilaga C</b> (informativ) <b>Boendemiljö och tillgänglighet – möjlighet att påverka</b> .....	<b>48</b>
<b>Bilaga D</b> (informativ) <b>SS 872500 i relation till ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health)</b> .....	<b>50</b>
<b>Litteraturlista</b> .....	<b>54</b>

**SS 872500:2015 (Sv)****0 Orientering**

Denna standard är den första inom sitt område. Under arbetet har flera andra områden identifierats där det finns framtida behov av standarder. Ett område är så kallad välfärdsteknologi där bland annat e-hälsotjänster, trygghetslarm och kommunikationstjänster kan inrymmas. Ett annat område är byggnadens förutsättningar att stödja tjänster till den äldre. Det handlar bland annat om anpassad arkitektur, tillgänglighet i relation till funktionsnedsättningar och utformning av gemensamma ytor. Denna standard tangerar dessa områden men behandlar dem inte fullt ut.

Denna standard försöker överbrygga gränser mellan och integrera innehållet i de grundläggande lagarna socialtjänstlagen (SoL) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Standarden antar ett personcentrerat förhållningssätt och avser omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering för äldre personer med omfattande biståndsbedömda behov vilka bor i ordinärt eller särskilt boende. Det handlar om att hjälpa den äldre personen att planera och genomföra handlingar som hör till det dagliga livet i syfte att förebygga ohälsa och sjukdom samt förbättra, återställa och bevara hälsa/friskhet.

Andelen äldre ökar i samhället vilket leder till ökat behov av stöd. Många av de äldre är sköra, har demenssjukdom eller andra kroniska sjukdomar. Trots funktionsnedsättningar och skörhet finns många personliga resurser kvar hos den äldre personen såsom motivation, viljekraft och nyfikenhet. Den äldres dagliga liv är alltid utgångspunkten. Det är angeläget att hitta en balans mellan den äldres egen förmåga och det stöd som kan ges. Hur stödet ges i den specifika situationen är något som ibland kräver flexibla och okonventionella lösningar.

Standarden används för att säkerställa en trygg och säker äldreomsorg med självbestämmande och delaktighet för den äldre personen och dennes närstående. Standarden avser också att stödja personalen i att skapa en tillgänglig och stödjande fysisk och psykosocial miljö som ger möjlighet till funktionsbevarande och meningsfulla aktiviteter för den äldre samt säkra en god arbetsmiljö för personalen. En god vårdkvalitet kräver också en bra arbetsmiljö.

Äldreomsorg är en komplex verksamhet som kräver samsyn och samverkan mellan alla medverkande aktörer för att säkra och utveckla kvaliteten. I ett teambaserat arbetssätt samarbetar personalen med olika kompletterande kompetenser för att nå bästa resultat utifrån den äldre personens önskemål och behov. Samverkan i team är en nyckelfaktor för en personcentrerad och säker omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering.

Genom tydliga krav på vad som förväntas av utföraren, den som bedriver verksamhet, blir det även tydligt för den äldre personen och dennes närstående vad god omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering är inom ordinärt och särskilt boende.

Den äldres behov och delaktighet är utgångspunkten och insatser till den äldre personen genomförs på bästa sätt genom teamarbete med ett personcentrerat och salutogent förhållningssätt. Personcentrerad omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering strävar efter att den äldre personen upplever en känsla av sammanhang, förståelse och trygghet med fokus på den äldres resurser, behov och funktion snarare än på diagnoser och funktionsnedsättningar. Förhållningssättet utgår från att överenskommelser träffas och beslut om utförandet av insatser fattas i nära samråd med den äldre personen och i förekommande fall de närstående. Det salutogena perspektivet fokuserar på att se till det friska hos personen och att beakta varje enskild persons förutsättningar. Uppgiften för all personal är att främja den äldre personens hälsa och välbefinnande. Förutsättningar för att uppnå en god kvalitet i äldreomsorgen i ordinärt och särskilt boende för den äldre personen, är att personal på alla nivåer har adekvat utbildning och att det finns tillräckliga resurser för att utföra insatserna.

Den äldre personen kan, så långt som möjligt, välja när och hur insatser ges. Syftet är främst att underlätta äldre personers inflytande över innehåll i och utformning av tjänsterna.

Standarden ställer krav på dokumentation för att säkerställa god kvalitet i omvårdnad, omsorg, service och rehabilitering. ICFs begreppsstruktur används i allt högre grad i kommunal vård och omsorg. Standarden är därför inspirerad av denna i beaktande av omvårdnads- och omsorgsaspekter och rehabilitering i alla delar för att garantera att dessa perspektiv är synliggjorda. I bilaga D återfinns en tabell som översiktligt visar denna standards avsnitt 4 och 5 i relation till ICF-klassifikationen.

## 0.1 Den äldre personen

Att vara skör innebär att den äldre personen kan ha en nedsatt kognitiv funktion, vara multisjuk, ha flera läkemedel och vara i behov av palliativ vård. Sköra äldre med stort behov av omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering kan idag bo både i ordinärt eller särskilt boende. Många äldre har dessutom behov av frekventa besök inom hälso- och sjukvården vilket i sin tur innebär ökad infektionsrisk och risk för smittspridning. För att hålla en hög kvalitet i omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering är det nödvändigt med en hög kompetens hos personalen. Utöver den komplicerade fysiska situationen måste även den psykosociala situationen beaktas, så att trygghet i vardagen med möjlighet till individuella rutiner och social samvaro möjliggörs. Multisjuka äldre har ett stort behov av personcentrerad vård med samordnad och kontinuerlig omvårdnad och rehabilitering, där en helhetssyn är viktig.

Integrerad kunskap och erfarenhet från olika professioner, forskning, vård- och kunskapsområden samt kunskap från den äldre och anhöriga bidrar till en personcentrerad omsorg och omvårdnad av den äldre personen. Förhållningssättet värnar om personlig integritet, välbefinnande och medbestämmande och skapar förutsättningar för bästa möjliga hälsa.

Personcentrerad omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering är effektiv då den anpassar insatserna till stöd för den äldres självständighet, delaktighet, aktivitet och möjlighet till gott liv. En kontinuerlig dialog mellan verksamheten och biståndshandläggaren är nödvändig för att fortlöpande anpassa nivån på insatsen till den äldre personen. Vid pågående insatser ansvarar den som bedriver verksamhet för att informera beställaren och/eller biståndshandläggaren om förändringar i den äldre personens vårdbehov eller andra viktiga förändringar i den äldre personens situation, som kan föranleda behov av ändrade insatser.

När personalen visar respekt, förståelse och acceptans inför den äldres funktionsnedsättningar bidrar det till att stärka dennes självkänsla och självförtroende. Det är inte tillåtet att använda tvingande eller begränsande åtgärder inom vården. Det innebär att värderingar och förhållningssätt är förankrade inom verksamheten, att personalen har kunskap och tillgång till arbetsmetoder för att arbeta personcentrerat samt för en dialog med närstående för att förebygga tvingande eller begränsande åtgärder.

En personcentrerad omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering syftar till att öka välbefinnandet hos personer med exempelvis demenssjukdom. Den personcentrerade omvårdnaden kan i sin tur innebära att situationer undviks där personal och anhöriga ställs inför svåra etiska avväganden, att å ena sidan skydda personen, och/eller omgivningen, med hjälp av tvingande eller begränsande åtgärder, eller å andra sidan att undvika åtgärder som kränker personens integritet och värdighet. För att ge stöd för en säker och hållbar omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering tar denna standard även upp hur gemensamt fattade beslut dokumenteras, genomförs och kontinuerligt utvärderas. Förutsättningar för en hög kvalitet på vården och omsorgen är att organisation och ledning är flexibel och arbetar i multiprofessionella team och att personalens arbetssätt baseras på evidens och erfarenhet.

I denna standard används genomgående uttrycket "den äldre". Syftet är att tydliggöra den äldre som person och utgångspunkt för standardens kvalitetskrav.

I denna standard används uttrycket "omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering" och ibland används "äldreomsorg" som sammanfattande begrepp. Syftet är att tydliggöra att dessa aspekter av verksamheten, oavsett att de regleras i olika lagstiftning, i praktiken ofta integreras och av den äldre upplevs sammanhängande och inte som separata insatser.

I denna standard används genomgående uttrycket "närstående" istället för "anhörig". Syftet är att vidga begreppet till att omfatta alla personer som den äldre anser sig ha en nära relation till.

En del äldre har redan före 65 års ålder fått stöd och service enligt lagen om stöd och service, LSS. Se vidare i bilaga B.

## SS 872500:2015 (Sv)

### 0.2 Användningsområden

Standarden har flera syften och användningsområden.

Ett grundläggande användningsområde är att den som bedriver verksamhet utifrån denna standard kan planera, leda och genomföra samt systematiskt utvärdera och förbättra verksamheten. Detta gäller såväl när en kommun är egen utförare som när det finns en upphandlad utförare.

Inför upphandling av utförare kan kommunen använda standarden som upphandlingsunderlag och därmed även som ett stöd vid uppföljning. Detta medför att båda parter har en gemensam och tydlig bild av vad som förväntas. Det leder till att kvaliteten för den äldre säkerställs, då en kommun kan ha avtal med många utförare och en utförare kan ha avtal med många kommuner.

Standarden kan användas som underlag vid utbildning och kompetensutveckling av personal inom omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering av äldre.

Standarden ger utföraren goda möjligheter att möta tillsynsmyndigheter i gemensam dialog, att lämna och använda information till relevanta kvalitetsregister samt offentliga nationella databaser.

Standarden kan användas som underlag vid tjänstecertifiering. Certifieringen utförs av ett ackrediterat certifieringsorgan som är ackrediterat enligt SS-EN ISO 17065. Vid certifiering tillämpas certifieringsschema som är uppbyggt enligt SS-EN ISO/IEC 17067.

### 0.3 Kunskapsinnehåll

Standarden utgår från samt strukturerar och konkretiserar innehållet i nu gällande lagar, förordningar och föreskrifter samt riktlinjer, vägledningar, kunskapsstöd och liknande dokument av normerande karaktär. Dokumenten återfinns i litteraturförteckningen. Dokumenten utgår från vetenskap, beprövad erfarenhet och evidensbaserad praktik.



## 1 Omfattning

Denna standard anger krav på tjänster som levereras till äldre med omfattande biståndsbedömt behov i ordinärt och särskilt boende. Denna standard syftar till att säkerställa en god och säker omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering genom att utgå från den äldres behov. Denna standard är avsedd att användas vid kvalitetssäkring, uppföljning, utvärdering och utveckling av sådana tjänster samt kan användas som underlag vid, upphandling, utbildning, tillsyn och certifiering.

## 2 Termer och definitioner

För tillämpning av denna standard gäller de termer och definitioner som anges nedan.

### 2.1

#### **anhörig**

person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.2

#### **avvikelse**

icke-uppfyllande av ett krav (KÄLLA: SS-EN 15224:2012, Sv)

Anm. 1 till termpost: Avvikelse inkluderar icke följsamhet till gällande lag.

Anm. 2 till termpost: Avvikelse (tillbud och negativa händelser) bör betraktas som icke uppfyllande av krav.

### 2.3

#### **biståndsbedömning**

beslut om insats med stöd av socialtjänstlagen

### 2.4

#### **brytpunktssamtal**

samtal mellan läkare och den äldre om ställningstagandet att övergå till palliativ vård i livets slutskede, där innehållet i den fortsatta vården diskuteras utifrån den äldres tillstånd, behov och önskemål

### 2.5

#### **fast vårdkontakt**

namngiven kontakt mellan patient och hälso- och sjukvårdspersonal då hälso- och sjukvård utförs  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.6

#### **genomförandeplan**

vård- och omsorgsplan som beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras för den äldre  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.7

#### **huvudman**

myndighet eller organisation som juridiskt och ekonomiskt har ansvaret för viss verksamhet

### 2.8

#### **insatser**

handling som är inriktad på visst resultat  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.9

#### **journal**

den del av en personakt där anteckningar av betydelse för handläggning av ett ärende samt för genomförande och uppföljning av en insats görs i kronologisk ordning

## SS 872500:2015 (Sv)

### 2.10

#### **kontaktman**

namngiven person bland personalen som har särskilt ansvar för den äldres omsorg

### 2.11

#### **kvalitet**

verksamhetens förmåga att uppfylla ställda krav

### 2.12

#### **kvalitetsberättelse**

årlig sammanställning av åtgärder som vidtagits samt resultat som uppnåtts

### 2.13

#### **kvalitetsindikator**

verktyg för att mäta och följa upp verksamheten som belyser kvalitet eller effektivitet inom olika områden  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank, modifierad)

### 2.14

#### **legal företrädare**

god man eller förvaltare för vuxna

### 2.15

#### **levnadsberättelse**

dokument som beskriver den äldres bakgrund

### 2.16

#### **livskvalitet**

individens uppfattning om att vara tillfreds och uppleva välbefinnande

### 2.17

#### **missförhållande**

brister och avvikelser i verksamheten som påverkar den äldre negativt

### 2.18

#### **nutrition**

näring och näringstillförsel  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.19

#### **närstående**

person som den äldre anser sig ha en nära relation till  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

### 2.20

#### **omfattande behov**

behov av hjälp flera gånger per dag sammanhängande över tid

### 2.21

#### **omsorg**

insatser enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

### 2.22

#### **ordinärt boende**

den äldre personens privata bostad

Anm. 1 till termpost: Det kan vara boende i villa, radhus eller lägenhet.

**2.23****patientjournal**

en eller flera journalhandlingar som rör samma äldre person

**2.24****personakt**

journalanteckningar och andra handlingar om en eller flera personer som är eller har varit aktuella för utredning eller insats inom socialtjänsten eller verksamhet som bedrivs med stöd av LSS

**2.25****personcentrerat förhållningssätt**

förhållningssätt som utgår från den äldre personens upplevelse av sin situation och dennes förutsättningar, resurser och hinder

**2.26****personlig vård**

att tvätta och torka sig själv, att ta hand om sin kropp och kroppsdelar, sköta sin munvård, att klä sig, att äta och dricka samt att sköta sin egen hälsa

**2.27****process**

serie av aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

**2.28****rehabilitering**

insatser som syftar till att den äldre återvinner eller bibehåller bästa möjliga funktionsförmåga

**2.29****riskanalys**

systematisk identifiering och bedömning av risker i ett visst sammanhang  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

**2.30****rutin**

beskrivning av bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, samt också anger hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

**2.31****samordnad individuell plan, SIP**

vård- och omsorgsplan som beskriver insatser/åtgärder som den enskilde har behov av från både hälso- och sjukvård och socialtjänst och som tagits fram genom samordnad vård- och omsorgsplanering  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

**2.32****särskilt boende**

boende som tillhandahåller bostäder eller platser för heldygnsvistelse tillsammans med insatser i form av vård och omsorg för äldre personer med behov av särskilt stöd  
(KÄLLA: Socialstyrelsens termbank)

**2.33****team**

flera personer av skilda professioner som aktivt verkar tillsammans för ett gemensamt syfte

**2.34****uppföljning**

granskning av utförda insatser