Uppdrag och kvalitetskrav

Särskilt kvalificerad kontaktperson SoL

Fastställd av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2026-12-02
Ärendenr SON 2026/403

Region Gotland
Besöksadress Visborgsallén 19
Postadress SE-621 81 Visby
Telefon +46 (0)498 26 90 00
E-post regiongotland@gotland.se
Org nr 212000-0803
Webbplats www.gotland.se

Innehållsförteckning

Särskilt kvalificerad kontaktperson SoL **1**

Inledning **3**

Lagar, förordningar och föreskrifter 3
Kvalitetsgarantier 3
Principen om barnets bästa 3
Barn och ungas delaktighet och inflytande 3
Särskilt kvalificerad kontaktperson enligt SoL 3

Krav **4**

Grundläggande förhållningssätt 4
Bemötande och delaktighet 5
Kvalitet- och ledningssystem 5
Egenkontroll 6
Riskanalys 6
Systematiskt förbättringsarbete 6
Synpunkter och klagomål 7
Avvikelser enligt SoL och LSS 7
Organisatorisk samverkan 7
Samverkan utifrån den enskilde 8
Anhörigstöd 8
Barnperspektiv 8
Dokumentation 8
Verkställighet 9
Icke verkställda beslut 10
Förändrade behov 10
Hygien 10
Bemanning 10
Ansvarig chef 10
Personal/uppdragstagare 10
Introduktion 11
Kompetensutveckling 11
Gåvor, mutor, jäv 11
Våld i nära relation 11
Skydd och säkerhet/trygg och säker vård 11
Polisanmälan 11
Miljöarbete 12
Tolk 12
Resor 12
Kognitiv svikt och psykisk hälsa 12
Medicintekniska produkter 12

Inledning

Uppdrag och kvalitetskrav är ett styrdokument som anger socialnämndens krav på kvalitet och innehåll för verksamheter inom socialförvaltningens egen regi och privata verksamheter som socialnämnden har avtal med. Uppdrag och kvalitetskrav är formulerade för att säkerställa att den enskilde som kommer i kontakt med socialförvaltningens verksamheter får en god och säker vård och omsorg. Kraven utgår från allmänna råd, föreskrifter och lagstiftning samt utgör underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar. Kraven revideras fortlöpande och berörda verksamheter meddelas kontinuerligt om aktuella förändringar. Respektive verksamhet ansvarar för att aktuella krav är kända av medarbetare i verksamheten.

Lagar, förordningar och föreskrifter

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), patientsäkerhetslagen (PSL), patientdatalag (PDL), dataskyddsförordningen (GDPR), diskrimineringslagen och övriga, vid varje tillfälle, tillämpliga lagar. Verksamheten ska följa befintlig och kommande lagstiftning och för verksamheten aktuella gällande föreskrifter och allmänna råd. Verksamheten ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, nationella riktlinjer och arbeta utifrån evidensbaserad praktik. Respektive verksamhet ska utforma lokala rutiner utifrån aktuella lagar och föreskrifter samt nationella riktlinjer och av socialnämnden beslutade riktlinjer. Samtliga rutiner ska vara skriftligt dokumenterade.

Kvalitetsgarantier

Socialnämnden har beslutat om kvalitetsgarantier som anger vad den enskilde har rätt att förvänta sig av det stöd som ges av verksamheten. Verksamheten säkerställer att kvalitetsgarantin görs känd för den enskilde.

Principen om barnets bästa

Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas. Vid bedömning av barnets bästa ska vetenskap och beprövad erfarenhet beaktas, underlag från närstående och yrkespersoner som har kunskap om barnet/den unge inhämtas och det som barnet själv ger uttryck för ska, i enlighet med artikel 12 i barnkonventionen beaktas utifrån ålder och mognad.

Barn och ungas delaktighet och inflytande

Barn och unga ska ges möjlighet att framför sina åsikter i frågor som rör dem. Om barnet eller den unge inte framför sina åsikter ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Av artikel 23 i Barnkonventionen framgår att barn som har en funktionsnedsättning ska tillgodogöra sig ett fullvärdigt och anständigt liv under förhållanden som säkerställer värdighet, främjar tilltron till den egna förmågan och möjliggör barnets aktiva deltagande i samhället. Barn med funktionsnedsättning har rätt till särskild omvårdnad och ska, inom ramen för tillgängliga resurser, få det stöd och hjälp som barnet och barnets familj har behov av. Barns och ungas åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till deras ålder och mognad. Ett barn som har fyllt 15 år har rätt att föra sin egen talan.

Särskilt kvalificerad kontaktperson enligt SoL

Insatsen Särskilt kvalificerad kontaktperson riktar sig till personer som inte har fyllt 21 år, har behov av särskilt stöd och särskild vägledning för att motverka risk för skadligt bruk eller

beroende av alkohol, narkotika eller andra beroendeframkallande medel, för brottslig verksamhet eller för något annat socialt nedbrytande beteende, får nämnden utse en särskilt kvalificerad kontaktperson för den unge.

Insatsen syftar till att stödja och stärka ungdomen för att främja en positiv utveckling och minska risken för kriminalitet. Insatsen syftar också till att möjliggöra för barnet eller ungdomen att bo kvar i hemmet och undvika placering utanför det egna hemmet.

Detta uppdrag och kvalitetskrav gäller beslut om insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson enligt 11 kap. 1 § och 13 kap. 7 § socialtjänstlagen. Insatsen pågår mellan sex till 12 månader och kan vid behov förlängas. Insatsen är avgiftsfri för den enskilde.

Insatsen särskilt kvalificerad kontaktperson kan användas i kombination med tvångsvårdslagstiftning. Vid sådana tillfällen kan insatsen behöva regleras och anpassas utifrån specifika krav beroende på lagrum.

Socialförvaltningen svarar för de omkostnader som uppstår i de aktiviteter som ungdomen och särskilt kvalificerad kontaktperson genomför tillsammans.

Med uppdragstagare menas i detta dokument den person som utses till kvalificerad kontaktperson. Med verksamhet och personal menas den personal eller den del i verksamheten som har i uppdrag att rekrytera och stödja särskilt kvalificerade kontaktpersoner.

Läsanvisningar*

Krav som finns i samtliga Uppdrag och kvalitetskrav.
Krav som är verksamhetsspecifika. Kan finnas i flera Uppdrag och kvalitetskrav.
Krav som föreslås beslutas av socialnämnden och förtydligande av lagtext och/eller föreskrift.

*Färgkodningen kommer inte att finnas med i den slutliga versionen.

Krav

Grundläggande förhållningssätt
Verksamheten ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas icke religiöst eller politiskt bundet.
Verksamheten 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.
Verksamheten ska säkerställa att Region Gotlands värdegrund och ledord ”delaktighet, förtroende och omtanke” är kända av personalen och att verksamheten arbetar utifrån dem.

Verksamheten ska utgå från ett förhållningssätt i enlighet med evidensbaserad praktik. Det innebär att förhållningssättet ska utgå från den enskildes önskemål och erfarenheter, bästa tillgängliga kunskap och professionens erfarenheter.
De arbetssätt och metoder som används ska tillgodose målgruppens behov.
Verksamheten ska präglas av en helhetssyn och kontinuitet och utföras med flexibilitet, kvalitet och stor respekt för den enskilde.
Stöd och insatser ska vara utformade så att den enskildes förmåga, resurser och önskemål tas tillvara.
Verksamheten ska bygga på frivillighet och delaktighet från den enskildes sida. Insatsen ska så långt möjligt utformas och genomföras tillsammans med den enskilde.
Verksamheten ska sträva efter att införa digital teknik. Syftet är att öka den enskildes självständighet, möjlighet till aktivitet, delaktighet och bibehållen integritet.
Verksamheten ska arbeta nätverksinriktat i nära samarbete med familj, övrigt nätverk och handläggare, förutsatt att samtycke finns.

Bemötande och delaktighet
Verksamheten ska beakta den enskildes självbestämmande, integritet och behov av upplevd trygghet. Den enskilde har rätt till inflytande, integritet och delaktighet och insatserna ska utföras i samråd med den enskilde. Verksamheten ansvarar för att den enskilde bereds möjlighet att vara delaktig i beslut om insatsens utförande.
Den enskilde ska ha en aktiv del i planering, genomförande, utvärdering och uppföljning av beviljad insats.
Insatserna ska kontinuerligt följas upp och anpassas efter den enskildes aktuella situation.
Verksamheten ska ansvara för att den enskilde får den information som behövs för insatsens utförande.
Kommunikation och information till verksamhetens målgrupper ska vara anpassad, begriplig och lätt tillgänglig.
Den enskildes inställning till val av särskilt kvalificerad kontaktperson ska inhämtas och därefter ska verksamheten göras en matchning utifrån ungdomens behov och tillgängliga uppdragstagare.
Den enskilde ska vid verkställande av insats få skriftlig information om namn och kontaktuppgifter till särskilt kvalificerad kontaktperson Informationen lämnas på nytt om förändringar sker. Informationen ska också vid behov lämnas till anhöriga eller företrädare om den enskilde samtycker.

Kvalitet- och ledningssystem
Verksamheten ska arbeta i enlighet med ett kvalitets- och ledningssystem som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift. Med stöd av ledningssystemet ska verksamheten

planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.
Det ska finnas en namngiven chef för det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet.
Personalen ska känna till ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav och kvalitetsgarantier.
Verksamheten ska identifiera, beskriva samt fastställa verksamhetens huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
Verksamheten ska utarbeta och fastställa rutiner som behövs utifrån varje aktivitet i huvudprocessen.
Verksamheten ska säkerställa att samtlig personal arbetar i enlighet med fastlagda processer och rutiner.

Egenkontroll
Verksamheten ska regelbundet utföra egenkontroll enligt av verksamheten framtagen plan för att säkerställa att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Riskanalys
Riskanalys är en metod för att identifiera risker vid planerade och kommande verksamhetsförändringar. Verksamheten ska genomföra riskanalys innan förändringar genomförs. Riskanalyser ska dokumenteras.
Verksamheten ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelse skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamheten.

Systematiskt förbättringsarbete
Verksamheten ska beskriva hur man arbetar systematiskt med verksamhetens kvalitetsarbete, t.ex. en plan, PDSA-cirkel (plan do study act) eller ett årshjul.
Verksamheten 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.
Verksamheten ska årligen dokumentera sitt kvalitetsarbete i form av kvalitetsberättelse.
Verksamheten ska delta i utvecklingsarbete, särskilt den digitala utvecklingen för att främja en ökad tillgänglighet för enskilda.
Verksamheten ska delta i brukarundersökning samt arbeta med resultaten för att utveckla kvaliteten i verksamheten.

Synpunkter och klagomål
Synpunkter och klagomål ska betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten. Verksamheten ska se till att den enskilde får information och kännedom om hur man lämnar synpunkter och klagomål på verksamheten.
Verksamheten ska följa Region Gotlands gällande riktlinje för synpunktshantering, i tillämpliga delar.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds och åtgärdas.
Verksamheten ska ha en rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål sammanställs och analyseras systematiskt.

Avvikelser enligt SoL och LSS
Missförhållanden och risk för missförhållanden enligt SoL och LSS ska rapporteras, utredas och åtgärdas.
All personal ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera avvikelser.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur avvikelser tas emot, utreds och åtgärdas.
Verksamheten ska ha rutin som beskriver hur avvikelser sammanställs och analyseras systematiskt.
Verksamheter i egen regi ska använda regionens system för registrering och hantering av avvikelser.
För egen regi ska utredning om lex Sarah rapporteras till socialförvaltningens kvalitetschef som beslutar om missförhållandet ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Verksamheten ska säkra att uppdragstagaren har kännedom om rapporteringsskyldighet enligt bestämmelser om lex Sarah.

Organisatorisk samverkan
Samverkan ska ses som en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten och inom hälso- och sjukvården. Verksamheten ska ha rutiner för den samverkan som krävs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges.
Överenskommelser mellan verksamheten och andra aktörer ska göras kända för samtlig personal och följas i tillämpliga delar.
Överenskommelser mellan socialnämnden och andra nämnder ska göras kända och följas i tillämpliga delar.
Verksamheten ska säkerställa att det finns en rutin för när och hur andra, för verksamheten relevanta, aktörer kan ta kontakt.

Verksamheten ska samverka med handläggar- och/eller uppföljningsfunktioner inom socialförvaltningen och delta i olika samverkansmöten, som till exempel branschråd.
Verksamheten ska initiera eller medverka till samordnad individuell plan (SIP) i enlighet med gällande överenskommelser.
Verksamheten ska säkerställa att det finns rutiner för hur och när en samordnad individuell plan (SIP) upprättas.
Verksamheten ska identifiera vilka samverkanspartners verksamheten behöver för att bedriva en trygg och säker vård och omsorg.

Samverkan utifrån den enskilde
Samverkan med anhöriga, företrädare och andra för den enskilde viktiga personer ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.
Verksamheten ska ha samtycke från den enskilde för att informationsutbyte över verksamhetsgränser ska kunna ske.
Verksamheten ska säkerställa rutin för att vid behov uppmärksamma den enskildes behov av god man/företrädare.

Anhörigstöd
Anhöriga/närstående ska bemötas med respekt och informeras om vilka stödformer som kan erbjudas, bland annat anhörigstöd.

Barnperspektiv
Verksamheten ska ansvara för att uppdragstagare har kännedom om skyldigheten att genast anmäla till socialnämnden om de i sin verksamhet får kännedom om eller misstänker att ett barn far illa.
Verksamheten ska säkerställa att personalen och uppdragstagare har kunskaper om Barnkonventionen och att vid åtgärder som rör barn ska rätt till information, delaktighet och barnets bästa särskilt beaktas. Barnkonsekvensanalys ska genomföras i ärenden som gäller barn.

Dokumentation
Dokumentation ska ske vid handläggning och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM, LSS och HSL och i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd.
Behandling av personuppgifter ska ske enligt gällande lagstiftningar för sekretess och tystnadsplikt samt GDPR.
Dokumentation ska följa av socialnämnden antagna riktlinjer för dokumentation.
Dokumentation ska ske fortlöpande och utformas med respekt för den enskildes integritet.

Verksamheten ska arbeta i enlighet med Region Gotlands styrdokument för arkivering och gallring av journaler.
Dokumentation enligt HSL och SoL/LSS ska ske i verksamhetssystem
Samtycke för utbyte av information gällande den enskilde ska inhämtas och dokumenteras.
Verksamheten ska ha rutiner för hantering av inkomna och upprättade handlingar som gäller den enskilde.
Dokumentation kopplat till den enskilde ska hanteras i enlighet med Region Gotlands gällande informationshanteringsplan.
Verksamheten ska ha rutiner som säkerställer att genomförandeplan upprättas med utgångspunkt från nämndens uppdrag och i enlighet med gällande föreskrift.
Upprättande av en genomförandeplan ska inledas i samband med verkställighet. Genomförandeplanen ska vara fastställd och tillgänglig inom fyra veckor från verkställighetsdatum.
Genomförandeplanen ska följas upp kontinuerligt och vid förändrade behov revideras.
Verksamheten ska ha rutiner som säkrar att den enskilde och/eller dennes företrädare ska ges förutsättningar för att kunna vara delaktig och införstådd med planeringen. Om den enskilde inte varit delaktig vid upprättandet av en genomförandeplan ska det av dokumentationen framgå av vilken orsak.
Genomförandeplanen ska tydligt beskriva för såväl den enskilde som uppdragstagaren vad som ska göras och med vilken målsättning, hur, när och vem som ska utföra insatsen.
När genomförandeplanen är fastställd ska en kopia av genomförandeplanen delges den enskilde och originalet förvaras i personakt.

Verkställighet
Verksamheten ansvarar för att verkställa beslutet. Insatsen ska verkställas skyndsamt från det att den enskilde blivit beviljad insatsen, dock senast inom tre månader.
Beslut som inte är verkställda inom tre månader från beslutsdatum ska rapporteras till handläggare.
Verksamheten ska ha rutiner för rekrytering av uppdragstagare.
Verksamheten ska ha rutiner som säkrar att uppdragstagare uppvisar aktuellt registerutdrag ur belastningsregistret.
Verksamheten ska säkra att uppdrag tas emot och att information ges till berörd uppdragstagare.
Verksamheten ska i samband med rekrytering av uppdragstagare ha kännedom om den enskilde så att uppdragstagaren som rekryteras i möjligaste mån stämmer överens med den enskildes förutsättningar och önskemål.

Om den enskilde inte nyttjar insatsen inom tre månader ska utföraren meddela handläggaren för eventuell omprövning av beslutet.

Icke verkställda beslut
Verksamheten ska dokumentera när beslutade insatser inte har kunnat verkställas.

Förändrade behov
Verksamheten ska säkra att uppdragstagare har kännedom om rutiner för att uppmärksamma förändrade behov hos den enskilde.

Hygien
Verksamheten ska vid behov tillhandahålla skyddskläder och skyddsutrustning, I förekommande fall ska arbete utföras enligt gällande lagstiftning.

Bemanning
Verksamheten ska eftersträva en hög personalkontinuitet och organiseras så att antalet personal som möter den enskilde minimeras.

Ansvarig chef
Verksamheten ska ledas av chef med sammantagen lämplig högskoleutbildning och erfarenhet, i de fall där kompetens och erfarenhet regleras i särskild föreskrift ska dessa följas.
Verksamheten ska ha rutiner för hur personal ska agera vid behov av arbetsledning utanför ansvarig chefs arbetstid.

Personal/uppdragstagare
Verksamheten ska tillse att uppdragstagare har relevant utbildning och/eller erfarenhet av psykosocialt arbete med ungdomar.
Verksamheten ska säkerställa att uppdragstagare har kunskap om bestämmelserna om tystnadsplikt och sekretess samt undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.
Uppdragstagare ska inte ha uppdrag som förvaltare/god man eller annat uppdrag hos enskild i verksamheten.
Uppdragstagare ska legitimera sig med foto och/eller namnskylt med verksamhetens logotype.
Uppdragstagare ska ha kunskaper i talad och skriven svenska för att kunna föra dialog med den enskilde, ta emot instruktioner samt för att kunna dokumentera utifrån gällande lagstiftning.

Vid rekrytering av personal och uppdragstagare som arbetar med barn och ungdomar ska begäran göras att den sökande visar upp aktuellt registerutdrag ur misstanke- och belastningsregistret.
Registerutdrag som inhämtas i samband med rekrytering ska förvaras/arkiveras i två års tid.

Introduktion
Verksamheten ansvarar för att personal/uppdragstagare får teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställningen i tillräcklig utsträckning för att kunna utföra det vardagliga arbetet.
Verksamheten ska ha rutiner för introduktion av nyanställda.

Kompetensutveckling
Kompetensutveckling ska svara mot verksamhetens behov inom området.
Verksamheten ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån verksamhetens behov.
Uppdragstagare ska vid behov erbjudas handledning.

Gåvor, mutor, jäv
Verksamheten ska ha en rutin gällande gåvor, testamentariskt förordnande, mutor och jäv.

Våld i nära relation
Socialnämndens riktlinjer om våld i nära relationer för såväl barn som vuxna ska följas.
Verksamheten ansvarar för att det finns gällande rutin för hur våld i nära relationer hanteras.
Verksamheten ska vara uppmärksam på om någon enskild kan vara utsatt för våld, såväl fysiskt som psykiskt, och behöva stöd och skydd.
Verksamheten ska säkra att personalen och uppdragstagare har kunskap om bemötande och förhållningssätt samt kännedom om vilket stöd en våldsutsatt person har rätt att få.

Skydd och säkerhet/trygg och säker vård
Verksamheten ska ha rutiner för att hantera extraordinära händelser. Som extra ordinär händelse avses till exempel våld eller övergrepp. Rutinerna ska vara tydliga, välkända och lättillgängliga för samtliga medarbetare.

Polisanmälan
I situationer där det finns misstanke om brott mot den enskilde ska frågan om polisanmälan prövas skyndsamt. Polis eller åklagare bör konsulteras.

Om misstanke om grövre brott, högre straff än fängelse i ett år, bör verksamheten polisanmäla. Verksamheten ska ha rutin för övervägande av polisanmälan. Rutinen ska även beskriva hur bedömningen dokumenteras.

Miljöarbete
Verksamheten ska känna till och i möjligaste mån följa Region Gotlands styrdokument gällande miljö.

Tolk
Verksamheten ska vid behov använda tolk (exempelvis vid språk, tal-, syn- och hörselnedsättning) för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt.

Resor
Verksamheten ska arbeta i enlighet med socialförvaltningens gällande riktlinje för transporter av brukare.

Kognitiv svikt och psykisk hälsa
Verksamheten ska säkerställa att personalen har kunskaper om och får fortlöpande kompetensutveckling inom området psykisk hälsa samt bemötande vid dessa tillstånd.
Verksamheten ska säkerställa att det finns rutiner för att uppmärksamma och hantera symtom på psykisk ohälsa och risk för suicid.

Medicintekniska produkter
Verksamheten ska uppmärksamma behov av personliga hjälpmedel och vara behjälplig med att förmedla kontakt till förskrivare.
Personal ska ha kunskap om hjälpmedel avseende kommunikation och kognition.