

Systematiskt kvalitetsarbete på OmsorgsCompagniet

OmsorgsCompagniet arbetar med systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter där syftet är att upptäcka kvalitetsbrister, risker och dess orsaker för att ha ett underlag till förbättringar i verksamheten.

OmsorgsCompagniets centrala ledningssystem ligger till grund för våra lokala ledningssystem och verksamheternas lokala rutiner på våra verksamheter, dessa rutiner har utarbetats med Socialtjänstlagens allmänna råd och föreskrifter som grund. Arbetet består av olika delar med avvikelshantering, egenkontroller och kompetenshöjande insatser för personal samt lokala rutiner för dagligt arbete med klienter för att säkerställa att verksamheten håller en god kvalitet.

OmsorgsCompagniets värdegrund

All verksamhet inom OmsorgsCompagniet utgår från den gemensamma värdegrunden;

- För oss har alla människor ett lika värde och rätt att vara olik andra
- Våra kunder/klienter skall bemötas med värdighet och respekt för sin personliga integritet
- Våra tjänster utformas efter kundernas/klienternas individuella behov, önskemål och resurser
- Alltid kunna besvara frågan "För vems skull?" med svaret; "För kundens/klientens skull"

All verksamhet inom OmsorgsCompagniet utgår från vår gemensamma vision "att vara vida känt för nytänkande, engagemang och kvalitet" samt våra ledord:

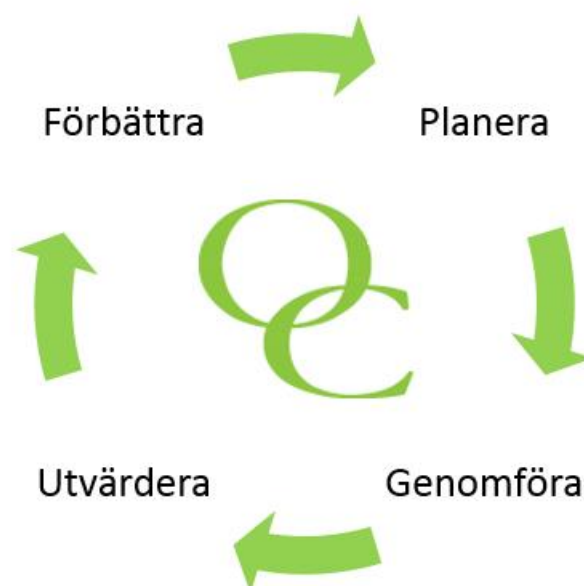
- Bemötande: Du skall alltid bli bra bemött
- Tillgänglighet: Du kommer lätt i kontakt med oss
- Trygghet: Du får alltid hjälp då du behöver den
- Kontinuitet: Du får i största mån hjälp av samma personal
- Personlig integritet: Du blir respekterad för dina åsikter, tankar och känslor
- Medbestämmande: Du blir alltid hörd, du vet hur du vill leva ditt liv

Värdegrunden, visionen och ledorden är ett av de hjälpmedel medarbetare har gällande förhållningssätt. I den fastställs hur vi förväntar oss hur de skall uppträda, främst gentemot kunden/klienten men även vid alla andra kontakter såsom närstående, vårdinrättningar och med kundens/klientens vänner vilka medarbetaren kan möta i sitt arbete. Det handlar främst om att lyssna och höra vad kunden/klienten uttrycker med ett objektiva perspektiv. Alla medarbetare är väl förtrogna med våra grundläggande värderingar och utför "omsorg med omtanke".

Kvalitetsledningssystemets grundläggande uppbyggnad

Kvalitetsledningssystemet innehåller en struktur för att styra, utveckla och dokumentera kvaliteten i verksamheten samt av vad, hur och när uppföljning och utvärdering skall göras.

Grunden för allt arbete är att all verksamhet inom OmsorgsCompagniet skall bedrivas utifrån vår värdegrund, vision och våra ledord. Det inriktar sig på att identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet inom just detta område och omfattar därför sätta mål, planering, genomförande, utvärdering och förbättring i enlighet med PDCA- metodiken (P står för plan, D för Do C för Check och A för Act).



Synpunkter och klagomål

En viktig del av det systematiska kvalitetsarbetet är att utreda synpunkter och klagomål. Kunder/klienter, anhöriga, personal och andra intressenter har rätt att lämna synpunkter och klagomål på verksamhetens insatser och verksamheten har en skyldighet att utreda dessa.

Avvikelse och missförhållanden

Om OmsorgsCompagniet inte når upp till krav och mål i gällande författningar eller överenskommelse föreligger en avvikelse som skall hanteras enligt gällande avvikelssystem. Ett system för avvikelsehantering finns och används inom hela OmsorgsCompagniet, det syftar till att uppmärksamma avvikelser för att kunna vidta åtgärder samt se över processer och rutiner. Detta för att säkerställa att alla rutiner och processer är ändamålsenliga samt är också ett sätt att löpande säkra en ökad kvalitet i arbetet.

Anställda omfattas av bestämmelserna om Lex Sarah i socialtjänstlagen och har en skyldighet att genast rapportera och utreda missförhållanden samt risker för missförhållanden. Det kan både röra fysiska och eller psykiska övergrepp. Syftet med den är att stärka skyddet för vård- och omsorgstagare. Skriftliga rutiner finns tillgängliga i OmsorgsCompagniets kvalitetshandbok samt på socialstyrelsens hemsida och är en del av både introduktionsprogrammet, egenkontrollen samt alla övriga kvalitetssäkrande aktiviteter.

Personalens delaktighet i kvalitetsarbetet

För att säkerställa personalens delaktighet genomförs tydliga introduktioner samt regelbundna APT- möten där kvalitetsarbetet är en stående punkt och en betydande och naturlig del av arbetet. I fokus för detta processområde står brukarens rätt till trygg och säker omsorg. För att uppnå en god kvalitet och säkerhet är medarbetarnas engagemang och delaktighet central. Enligt HSL, SoL och LSS är personalen skyldig att medverka till hög patientsäkerhet respektive god kvalitet. Vi erbjuder även handledning till vår personal som ett stödverktyg för att säkerställa att personalen känner sig trygg i sitt arbete. Handledning är även effektivt för att få ökad

förståelse i sin arbetsroll och ett bättre samarbete med våra klienter och deras nätverk.

Kunden/klientens delaktighet

De lokala rutinerna för verksamheten tydliggör hur vi arbetar utifrån att kunden/klienten skall vara delaktig i och känna sig trygg i vår omsorg.

Kunden/klienten skall kunna påverka insatserna och känna att alla behov tillgodoses på bästa sätt, detta säkerställer vi genom att arbeta med, kontaktmannaskap, genomförandeplaner och riskbedömningar/handlingsplaner som bygger på individens behov, önskemål samt brukarundersökningar. Avvikelse dokumenteras i kunden/klientens journal och de individuella åtgärderna dokumenteras och följs upp där.

På våra boenden säkerställer vi ytterligare klientens delaktighet genom klientens utsedda kontaktperson som har regelbundna samtal med klienten så att klientens behov och mål blir uppfyllda.

På våra APT möten går vi igenom och arbetar med avvikelser för att se mönster i verksamheten och kunna arbeta förebyggande och utveckla verksamhetens processer och rutiner.

Resultatet av vårt arbete med klienten presenteras till beställare genom månadsrapportering. I rapporten ges en sammanfattning av hur arbetet med klienten har fortlöpt, en beskrivning av hur och om mål har uppfyllts samt en planering över kommande månad.

I vår personliga assistansverksamhet säkerställs kundens delaktighet ytterligare genom noggranna genomförandeplaner, en nära och kontinuerlig kontakt med kunden och uppföljning av våra uppdrag genom våra kundansvariga. Våra samordnare i arbetsgrupperna uppmärksammar förändringar och förbättringsåtgärder i arbetet och under APT-träffar. Samordnare rapporterar och dokumenterar regelbundet till kundansvariga som säkerställer att kvalitetsarbetet utförs i samråd med verksamhetschef.

Egenkontroll

För att säkerställa kvalitet inom våra verksamheter utför vi systematiskt egenkontroller enligt den fastställda årliga kvalitetsplanen. Allt i enlighet med fastställda egenkontrollprogram och rutiner. Mallar och metoder inom dessa områden revideras kontinuerligt. Sammanställning av resultatet analyseras och handlingsplan upprättas och följs sedan upp på APT, ledningsgruppsmöten, verksamhetsberättelsen och i framtida verksamhetsplaner samt i samråd med ägare och revisorer. Resultaten ligger till grund för framtida kvalitetsarbete och är en del i den kvalitetsmetod som OmsorgsCompagniet använder.

Verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse

I samband med verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse görs en helårssammanställning av trenderna och om indikationer återfinns som mönster eller trender vilka kräver justeringar av processer eller rutiner (SOSFS 2011:9, kap 5, § 7 och 8).

I verksamhetsberättelsen analyseras även kundundersökningar och skyddsronder, m.m. vid eventuella brister upprättas handlingsplan och planen för åtgärder skrivs in i verksamhets/kvalitetsplanen för kommande år om allt inte kunnat åtgärdas innan verksamhetsårets slut.