

# KVALITETSGARANTI

Omsorgsjouren Sverige AB är en utförare av vård och omsorg i form av Äldreboende, Hemtjänst, Personlig assistans, hjälp och vård i livets slutskede etc. Verksamheten skall utföra tjänster där brukare skall tydligt ha inflytande över sitt liv och sin vardag, leva ett självständigt och aktivt liv på sina villkor och få den hjälp och service som han/hon har rätt till.

Detta innebär att verksamheten skall bedrivas med **rättsäkerhet**, **värdighet** och respekt för kundens **integritet**, brukarens högsta möjliga **inflytande** och **trygghet** samt med bästa möjliga **personal** **kontinuitet** och **tillgänglighet** för dennes **god hälsa och välbefinnande**.

**För att garantera bästa möjliga kvalitet i vård, omsorg och service med kundens behov och önskemål i fokus samt att arbeta för att uppnå kommunens mål åtar vi oss följande:**

## ÅTAGANDE

### BEMÖTANDE

**Vi åtar oss att brukare, anhöriga och andra som söker våra tjänster eller kommer i kontakt med verksamheten för olika ändamål har alltid rätt till ett positivt bemötande.**

Detta säkerställer vi genom att;

- Verksamheten ska vila på grundläggande principer som respekt, alla människors lika värde samt kännetecknas av ett gott bemötande och genomförs med god personlig omvårdnad.
- Personal skall ha ambitionen att hjälpa enskilda tillrätta så att de får sina frågor besvarade, sina synpunkter respekterade och sina behov tillgodosedda.
- Förhållningssättet skall syfta till att frigöra och utveckla omsorgstagarens egna resurser samt att visa respekt för dennes självbestämmande, integritet och bakgrund.
- Av personalen krävs ansvar, kunskap, fantasi, idérikeedom, egna initiativ och flexibilitet. Övriga egenskaper som särskilt skall uppmärksammas är kraven på att all personal skall uppvisa ett gott bemötande
- Verksamheten skall ha en kontinuerlig dialog om bemötande, etik, förbättrade arbetsmetoder samt om aktuella kompetensutvecklingsinsatser med personalen.
- Anhöriga har alltid rätt till ett positivt bemötande. Personalen skall ha ambitionen att anhöriga skall få sina frågor besvarade, sina synpunkter respekterade. Anhöriga skall känna sig trygga och delaktiga i vården som ges till deras kära.

### RÄTTSÄKERHET

**Vi åtar oss att handläggningen av intresseanmälan sker på ett rättssäkert sätt.**

Detta säkerställer vi genom att;

- i dialog med brukaren - och biståndsbedömaren samt den anhörige inleda samtal inom en vecka från det att ansökan kommit in.
- beslut skall senast inom en månad tas och meddelas berörda.
- Vid akuta situationer inleds utredning omedelbart för att påskynda beslutprocessen.
- Dokumentera tydligt och klart vad ansökan avser, vilka insatser som brukaren beviljats och i vilken omfattning samt hur länge beslutet gäller.
- Formulera mål för insatserna så tydligt att all personal skall känna till om vilken service och omsorg brukaren ha.
- Utvärdera insatserna inom 3 månader från det att brukaren har flyttat in och ta de åtgärder som behövs.
- Den boende får sin omsorg skriftligt dokumenterad.

### VÄRDIGHET

**Vi åtar oss att omsorg och service utförs på ett lyhört, värdigt och respektfullt sätt**

Detta säkerställer vi genom att

- Personal inom verksamhet har utbildning och/eller erfarenhet inom vård och omsorg.
- brukare möts av ett professionellt förhållningssätt som kännetecknas av god etik.
- Vi erbjuder stimulerande och kulturella aktiviteter med hänsyn till brukarens etniska, kulturella och religiösa tillhörighet.
- Verksamheten har en kontinuerlig dialog om bemötande, etik, förbättrade arbetsmetoder samt om aktuella kompetensutvecklingsinsatser med personalen.

## **INTEGRITET**

**Vi åtar oss att omsorg och service utförs med respekt för brukarens integritet.**

Detta säkerställer vi genom att;

- Utredda endast det som har med brukarens omsorg och service att göra och dokumentera det som har betydelse för service och omsorg.
- Aldrig lämna ut uppgifter om brukaren till obehörig eller ta kontakter utan brukarens medgivande.
- Vara lyhörda för brukarens egna synpunkter och klagomål och snabbt rätta till eventuella brister.
- All personal skall ha tydlig information om sekretess och skall skriva på tystnadsplikt.

## **INFLYTANDE**

**Vi åtar oss att omsorg och service genomförs på sådant sätt att brukaren tillförsäkras möjlighet till inflytande.**

Detta säkerställer vi genom att:

- Ge god, tydlig och enhetlig information till den som ansöker om vård och omsorg.
- Brukaren får alltid en utförlig information om hur utredningen genomförs och om de beslut som fattas.
- Enheten tillsammans med brukaren formulerar genomförandeplanen/omvårdnadsplanen.
- Att alltid skicka skriftlig utredning och beslut till brukaren.
- Utredda klagomål enligt verksamhetens upprättade rutiner och alltid återkoppla till både brukaren samt till berörd myndighet eller anhörig vid behov.

## **TRYGGHET**

**Vi åtar oss att service och omsorg utförs på ett sådant sätt att brukaren känner trygghet i sin kontakt med verksamheten.**

Detta säkerställer vi genom att;

- Brukaren skall ha en ordinarie kontaktpersonal som har även kontakt med de anhöriga.
- Kontaktpersonen har utbildning och/eller erfarenhet inom vård och omsorg.
- Verksamheten samarbetar med kommunen och andra myndigheter/institutioner för att samordna brukarens hjälpinsatser
- Alla brukare har en genomförande plan.

## **TILLGÄNGLIGHET**

**Vi åtar oss att hålla en hög tillgänglighet**

Detta säkerställer vi genom att:

- Brukaren har kontinuerligt kontakt med sin kontaktperson samt möjligheter till kontakt med övrig verksamhetsansvarigpersonal.
- Verksamhetschefen och ansvarige sjuksköterskans telefonnummer skall tilldelas varje brukare samt skall skrivas upp på ett synligt ställe.
- Verksamheten skall ha fungerande kommunikationsutrustning och övriga verktyg i form av telefon, telefax, E-mail adress, hemsida för att skapa hög tillgänglighet.

- bemanningen skall vara så god att vårdtagare/brukare, anhöriga, kommunens personal/biståndsbedömare och övriga har möjlighet att nå såväl personal som ledning dygnetrunt.

## **GOD HÄLSA/VÄLBEFINNANDE**

### **Vi åtar oss att arbeta för brukarens god hälsa och välbefinnande**

Detta säkerställer vi genom att:

- personal inom verksamheten har grundläggande utbildning i god hälsa, välbefinnande och näringsriktig kost.
- Verksamheten hjälper brukaren att handla och tillaga husmanskost eller leverera matlådor enligt kundens val.
- Brukaren får en näringsriktig och väl anpassad kost under en trevlig måltidssituation.
- Den boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och får hälso- och sjukvård av god kvalitet.

## **INFORMATION, INFLYTANDE OCH STÖD TILL ANHÖRIGA**

### **Vi åtar oss att ge anhörigvårdar ett individuellt stöd och information om brukarens livssituation och välbefinnande.**

Detta säkerställer vi genom att:

- Anhöriga erbjuds anhörigträffar.
- Anhöriga tar del av genomförandeplanen/omsorgsplanen för brukaren
- Kontaktpersonen är känd för anhörig

## **BEMANNING**

### **Vi åtar oss att bemanningen är så god och personalen har sådan kompetens och tillgänglighet för att kunna klara av uppdraget med säkerhet och kvalitet.**

Detta säkerställer vi genom att:

- det finns personal med tillräcklig kompetens
- bemanningen klarar av ett dygnetrunt- service
- verksamheten har fungerande kommunikationsutrustning som tillfredsställer behovet
- vårdtagare, anhöriga och kontaktpersoner/biståndsbedömare i kommunen har möjlighet att nå såväl personal som ledning olika tider på dygnet
- det finns tillgång till olika resurspersoner i verksamheten
- all personal uppfattas som pålitlig och professionell i sin yrkesroll
- det finns tydliga roller hos personal och ledning
- vårdtagaren har alltid tillgång till en kontaktperson
- det finns säkra och inövade rutiner för de olika arbetsmomenten inom verksamheten
- vård och omsorg utförs på samma sätt hos vårdtagaren oberoende av vem som utför insatsen

## **RÄTTELSE**

Om vi inte lyckas leva upp till våra åtaganden ska vi snarast rätta till det som är felaktigt samt se över våra rutiner för att förhindra att det återupprepas.

## **KLAGOMÅL/SYNPUNKTER**

Vår ambition är att verksamheten ska hålla en hög kvalitet. Vi välkomnar brukares, samarbetspartners och anhörigas synpunkter på vårt arbete, såväl förslag, beröm eller klagomål. Synpunkterna skall emottas och behandlas som ett värdefullt stöd och förslag för hur vår verksamhet kan förbättras och utvecklas.

Vi använder den gemensamma klagomålsrutin som finns inom verksamheten.

Varje klagomål utreds och besvaras muntligt eller skriftligt inom 14 dagar.

Om klagomålet/synpunkten istället gäller annan person eller enhet vidarebefordrar vi uppgifterna till den enheten.

Synpunkter/klagomål kan genomföras genom att

- använda vår klagomålsfolder
- ta upp med kontaktpersonen
- tala med någon av personalen
- kontakta verksamhetsansvarig Mehmet Acikgöz, telefon 0735-21 36 33.

## OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

Postadress:	Telefon:	Telefax:	Bankgiro:	Hemsida:	Org. nr:
Västra Åkeri Åkeri 21 Åkeri P+ÖÖÜVÖP	0735-21 36 33	08-710 03 58	773-5632	<a href="http://www.omsorgsjouren.se">www.omsorgsjouren.se</a>	556858-9336