

# OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

## PROGRAM FÖR OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

### INLEDNING

Åldrandet är både spännande och positivt när man har goda fysiska, psykiska, sociala och ekonomiska förutsättningar men det finns också negativa sidor med åldrandet när hälsan försämras och därmed förutsättningarna för ett aktivt liv begränsas och behovet för omhändertagande, vård och omsorg ökar.

Prognoser visar ett ökat åldrande och därmed ökat behov för god omsorg med gott bemötande och respekt. Enligt prognoser kommer en tredjedel av kommunernas personal inom vård och omsorg att gå i pension under de närmaste åren. Detta måste bemötas med nya och mer otraditionella lösningar för att kunna berika vården och omsorgen så att livet även i slutskedet levs med kvalitet.

**Vård: inte bara för överlevnad, utan för att leva ett aktivt och värdigt liv!**

Sverige är ett mångkulturellt land. Det kräver att sjukvården har kunskaper om hur en god omvårdnad skall ges för både svenskar och personer med invandrarbakgrund. För att på bästa sätt kunna möta brukaren/sjuka och de närstående bör man bli ta reda på deras etnisk och religiösa tillhörighet samt kulturella bakgrund och deras önskemål för att underlätta planeringen av omvårdnad.

Fler och fler medborgare med utländsk bakgrund som har flyttat till Sverige på 60-70-talet har idag hamnat i denna grupp som behöver förutsättningar och service för att underlätta vardagen. Åtgärder skall ta hänsyn till deras kulturella, språkliga och traditionella bakgrund för att kunna upplevas kvalitativa. För detta behövs nya och berikande initiativ och satsningar.

För att kunna möta de ökade behoven och hjälpa till att berika vård och omsorg har vi startat ”Omsorgsjouren Sverige AB”.

Verksamheten ska vila på grundläggande principer som respekt, alla människors lika värde samt kännetecknas av ett gott bemötande och genomförs med god personlig omvårdnad. Med personlig omvårdnad menas att tillgodose såväl fysiska som psykiska och sociala behov som den enskilde normalt själv kan tillgodose men som denne på grund av sitt funktionshinder behöver hjälp med; som att äta och dricka, sköta sin personliga hygien, klä sig, förflytta sig och känna trygghet.

Verksamheten organiseras så att den tillgodoser hög patientsäkerhet, god kvalitet av vården och främjar kostnadseffektivitet för kommunen.

### MÅLSÄTTNING

Verksamheten skall på uppdrag av Kommunens omsorgsförvaltning ha ansvar och ge service, omsorg, tillsyn, stöd och hjälp till de personer som omfattas av Socialtjänstlagen, Hälso- och sjukvårdslagen, Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade och lag om assistansersättning. Omsorgen skall överensstämma med de nationella, kommunala målen samt de vården som den enskilde vårdtagaren/brukaren och deras anhöriga eller företrädare upplever som mest betydelsefulla.

### Visionen är:

- Att skapa möjligheter för äldre att leva ett självständigt liv i sin egen valda miljö

<b>Postadress:</b> Oxholmsgränd 3, 3tr 127 48 SKÅRHOLMEN	<b>Telefon:</b> 0735-21 36 33	<b>Telefax:</b> 08-710 03 58	<b>Bankgiro:</b> 773-5632	<b>Hemsida:</b> <a href="http://www.omsorgsjouren.se">www.omsorgsjouren.se</a>	<b>Org. nr:</b> 556858-9336
--	----------------------------------	---------------------------------	------------------------------	--	--------------------------------

# OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

- Att med respekt för den enskildes önskemål erbjuda vård och omsorg som skapar trygghet för vårdtagaren/brukaren.

## Värdegrund/Förhållningssätt

Verksamheten ska vila på grundläggande principer som respekt, alla människors lika värde samt kännetecknas av ett gott bemötande och genomförs med god personlig omvårdnad.

Brukare, anhöriga eller andra som söker våra tjänster eller kommer i kontakt med verksamheten för olika ändamål har alltid rätt till ett positivt bemötande.

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.

## Våra tjänster

Verksamheten skall utföra tjänster där brukaren skall ha tydligt 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. Tjänsterna utformas för att möta och tillgodose behoven hos individen efter dennes önskemål och i samråd med kommunens biståndsbedömare samt brukares anhöriga eller ombud. Vara tjänster kan ha olika former som Äldreboende, Hemtjänst, Personlig assistans, hjälp och vård i livets slutskede etc.

Verksamheten skall kunna erbjuda en god omvårdnad, trygghet och *optimal smärtlindring* vid vård i livets slutskede.

## Prioriteringar av insatser

Personliga omvårdnadsinsatser prioriteras före Boserviceinsatser.

Verksamheten ser vård i livets slutskede som en högt prioriterad insats.

## Bemanning

Bemanningen är en av de viktigaste grundpelarna för att kunna säkerställa god vård och omsorg samt uppnå brukarens/uppdragsgivarens förväntningar och mål.

Verksamheten skall se till att;

- det finns personal med tillräckligt kompetens
- bemanningen klarar av ett dygnetrunt- service
- verksamheten har fungerande kommunikationsutrustning som är tillfredsställande för behovet
- vårdtagare/brukare, anhöriga, kommunens personal/biståndsbedömare och övriga har möjlighet att nå såväl personal som ledning dygnetrunt-
- det finns tillgång till olika resurspersoner i verksamheten
- all personal uppfattas professionell och pålitlig i sin yrkesroll
- vårdtagaren/brukaren har en tillgång till en kontaktperson
- det finns säkra och inövade rutiner för de olika arbetsmomenten i verksamheten
- vård och omsorg utförs på samma sätt och hög kvalitet hos vårdtagaren/brukaren oberoende av vem som utför insatsen

## Krav på personal

All personal skall ges introduktion och kunskap om grundvärderingarna i detta program.

Av personalen krävs ansvar, kunskap, fantasi, idérikedom, egna initiativ och flexibilitet.

Övriga egenskaper som särskilt skall uppmärksammas är kraven på att all personal skall;

<b>Postadress:</b> Oxholmsgränd 3, 3tr 127 48 SKÅRHOLMEN	<b>Telefon:</b> 0735-21 36 33	<b>Telefax:</b> 08-710 03 58	<b>Bankgiro:</b> 773-5632	<b>Hemsida:</b> <a href="http://www.omsorgsjouren.se">www.omsorgsjouren.se</a>	<b>Org. nr:</b> 556858-9336
				<b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@omsorgsjouren.se">info@omsorgsjouren.se</a>	

# OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

- uppvisa ett gott bemötande
- ha god samarbetsförmåga
- känna engagemang/ansvar och kunna arbeta effektivt bland annat genom att utföra de insatser som överenskommit
- se till att arbetet flyter
- kunna ge god service, vård och omsorg utifrån en helhetssyn på människors behov.

Förhållningssättet skall syfta till att frigöra och utveckla omsorgstagarens egna resurser samt att visa respekt för dennes självbestämmande, integritet och bakgrund.

- Personalen skall ha grundläggande kunskaper om samhället och dess demokratiska principer.
- Personalen skall ha kunskap för att möta människors sociala, kulturella och kroppsliga behov samt kunskap och förmåga att möta etik- och livsfrågor.

## Personalhandledning och kompetensutveckling

Verksamheten skall ha en kontinuerlig dialog om bemötande, etik, förbättrade arbetsmetoder samt om aktuella kompetensutvecklingsinsatser med personalen.

Personal handledning kan även ordnas med extern enskild handläggare eller i samarbete med utbildningsinsatser inom ramen för ekonomiska förutsättningar.

Kompetensutveckling och vidareutbildning skall ske med utgångspunkt från de mål och visioner som anges i programmet och skall syfta till att ha en kontinuerlighet i synnerhet i utvecklingen i samhället och den tekniska utvecklingen samt utvecklingen i övrigt.

## Kontaktpersonal/personalkontinuitet

Ett led i att skapa trygghet, är att antalet vård- och omsorgspersonal kring den enskilde begränsas så att man kan skapa förtroendefulla relationer.

Verksamheten skall utse en kontaktperson för varje brukare bland omsorgspersonalen.

Kontaktpersonen skall

- vara den som kan/vet mest om den enskilde
- se helheten och de dagliga behoven hos den enskilde
- se till att den enskilde har en meningsfull tillvaro
- medverka vid vårdplanering som rör den enskilde
- rapportera till arbetsledare eller biståndshandläggare om sådant som kan vara av vikt för den enskilde
- dokumentera i arbetsplanen och se till att uppgifterna är aktuella
- vara den som i huvudsak har kontakterna med anhöriga
- känna ansvar för att den enskilde har en god livskvalitet
- vara den som utför integritetskänsliga insatser, såsom sköta personlig hygien, behjälplig vid inköp eller ekonomiska transaktioner etc.

## Brukarens/Vårdtagarens inflytande

All verksamhet skall bedrivas med beaktande av den enskilda människans självbestämmande, integritet och medinflytande. Brukaren skall känna sig trygg och delaktig i vården.

## Anhörig inflytande

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.

<b>Postadress:</b> Oxholmsgränd 3, 3tr 127 48 SKÅRHOLMEN	<b>Telefon:</b> 0735-21 36 33	<b>Telefax:</b> 08-710 03 58	<b>Bankgiro:</b> 773-5632	<b>Hemsida:</b> <a href="http://www.omsorgsjouren.se">www.omsorgsjouren.se</a> <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@omsorgsjouren.se">info@omsorgsjouren.se</a>	<b>Org. nr:</b> 556858-9336
--	----------------------------------	---------------------------------	------------------------------	---	--------------------------------

# OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

---

## **Kontakt och kommunikation med kommun/er**

En god kommunikation skall eftersträvas och vägar för en sådan kommunikation skall banas för att kvalitetssäkra och harmonisera omvårdnaden.

Verksamheten organiseras så att medan den tillgodoser hög patientsäkerhet, god kvalitet av vården skall den främja kostnadseffektivitet för kommunen.

## **Arbetsmiljö och vårdmiljö**

Arbetsmiljön skall vara god och uppfylla kraven enligt arbetsmiljölagen samt ta hänsyn till den tekniska utvecklingen i samhället.

Boendemiljön skall anpassas till brukarens önskemål där ett aktivt deltagande av brukaren uppmuntras. Trygghetslarm skall finnas för brukarens säkerhet och trygghet.

Personal och brukare skall ha möjlighet att reflektera över och medverka till att utveckla en god vårdmiljö.

Facklig förtroendevalda skyddsombud skall ha möjlighet att reflektera och medverka till att utveckla en god arbets- och vårdmiljö genom regelbundna skyddsronder.

## **Information**

Personal, Brukare, Anhöriga, Samarbetspartner skall utöver de nödvändiga och rutinmässiga träffarna och möten skall informeras genom broschyr, hemsida, brev, e mail, tfn etc. vid behov.

## **Dokumentation/PAL (Patientansvarig läkare) och PAS (Patientansvarig sjuksköterska)**

Verksamheten skall ha kontakter med läkare för att följa patientens hälsotillstånd och behandling av patientens hälsoförsämring eller sjukdom och har därmed också ansvar för att dokumentera detta i patientjournalen.

Sjuksköterskan har ansvar för att tillgodose patientens behov av omvårdnad och att dokumentera detta i patientjournalen.

All legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal har skyldighet att föra patientjournal och utföra övrig dokumentation.

Ändamålet med patientjournalen är bl a att den skall användas som ett arbetsverktyg för övrig personal och ett instrument för kvalitetssäkring.

Genomförandet av insatserna såväl service och omvårdnadsinsatser och planerade insatser som ej har kunnat genomföras pga olika omständigheter samt händelser av betydelse och klagomål skall dokumenteras fortlöpande.

## **Vårdplan/Genomförandeplan**

För varje brukare upprättas en vårdplan av ansvarig sjuksköterska i samråd med brukaren och deras anhöriga/ombud samt med hänsynstagande av biståndsbeslut.

Vårdplanen skall upprättas inom två veckor från första dagen brukaren kommer i kontakt med verksamheten och ändras vid behov.

Vårdplanen skall innehålla brukarens omvårdnadsstatus och vilka åtgärder som kan vara relevanta vid behandling av omvårdnadsproblematik eller risk för omvårdnadsproblem.

<b>Postadress:</b> Oxholmsgränd 3, 3tr 127 48 SKÅRHOLMEN	<b>Telefon:</b> 0735-21 36 33	<b>Telefax:</b> 08-710 03 58	<b>Bankgiro:</b> 773-5632	<b>Hemsida:</b> <a href="http://www.omsorgsjouren.se">www.omsorgsjouren.se</a> <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@omsorgsjouren.se">info@omsorgsjouren.se</a>	<b>Org. nr:</b> 556858-9336
--	----------------------------------	---------------------------------	------------------------------	---	--------------------------------

# OMSORGSJOUREN SVERIGE AB

---

## **Säkerställande säkerhet och kvalitet**

För att säkerställa säkerheten och kvalitén på omsorgen i verksamheten skall en intern s.k. kontrollgrupp bildas och ledas av verksamhetsansvarige som kommunicerar med berörda parter, dvs myndigheter och anhöriga.  
Verksamheten skall ha en Kvalitetsgaranti där tydliggörs åtaganden.

## **Uppföljning och Utvärdering av verksamheten**

Verksamheten skall ha modeller och verktyg för uppföljning och utvärdering. Detta skall säkerställas genom en handlingsplan i samråd med personal inom verksamhetens alla områden.  
Uppföljnings- och utvärderingsinsatser skall genomföras i syfte att dels bidra till att verksamheten ger utrymme för reflektion och lärande, dels bidra till styrningen av det fortsatta arbetet.

## **Utvecklingsperspektiv**

Verksamheten skall sträva efter ett utvecklingsperspektiv med hänsynstagande till utvecklingen i samhället och den tekniska utvecklingen samt utvecklingen i övrigt och anpassa sig efter denna.

## **Klagomålshantering**

Verksamheten skall ge optimalt utrymme för den enskilde att framföra sina synpunkter, förbättrings idéer och klagomål. För detta skall rutiner skapas av personalteamet och uppdateras vid behov.

Verksamheten i dialog med den enskilde omsorgstagaren skall försöka lösa problemet då det uppstår. När detta inte lyckas måste den enskilde veta vart han/hon skall vända sig.

För klagomål skall enheten ha en folder och tydliga hanteringsföreskrifter. (För folder se bilaga 1)

## **Jämställdhetsplan**

Verksamheten skall ha en jämställdhetsplan

## **Mångfaldsplan**

Verksamheten skall ha en mångfaldsplan

## **Miljöplan**

Verksamheten skall ha en miljöplan

## **Kost - Nutrition**

Verksamheten skall erbjuda den enskilde en god och näringsrik kost som är anpassad till den enskildes behov. Måltiderna bör spridas över hela dagen. Det bör ges förutsättning för att införa tremålssystem för alla samt en måltidsordning där nattfastan inte överstiger 11 timmar. Rutiner för nutrition skall finnas och regelbundna BMI kontroller skall göras och dokumenteras.

Rutinbeskrivningar över förändringar av boendes hälsotillstånd skall finnas och all personal skall ha god kännedom om det.