

## Kvalitetspolicy

Kompetenta omsorg Skåne AB:s värderingar och motto är professionalism, ansvar, målinriktning (Förkortning – **PAM**). Företaget är ett vård- och omsorgsföretag med uppdrag att ge äldre och personer med psykiska och fysiska funktionshinder ett gott liv genom att skapa en trivsamt och trygg miljö med omvårdnad, omsorgsservice och assistans. Vi lägger speciell vikt vid bemötande, tjänstvillighet, artighet, attityder, normer, organisationskultur och värderingar såväl som kompetensfrågor. Vi värnar om integriteten och att behandla kunder och närstående med respekt och omtänksamhet. Vidare inkluderar vi i våra kvalitetsdimensioner:

- **Kommunikationsförmåga:** Hur vi kommunicerar med kunden, närstående och uppdragsgivare.
- **Tillgänglighet:** Hur lätt det är att komma i kontakt med personal såväl som respektive ansvariga inom verksamheter.
- **Trovärdighet:** Att man kan lita på medarbetarens kompetens att utföra sitt arbete.
- **Pålitlighet:** Att det som utlovats utförs.

Den omvårdnad, omsorgsservice och assistans som vi erbjuder inom våra enheter/verksamheter avseende **äldreboende, hemtjänst, LSS-boende och personlig assistans** ska vara individuellt anpassad och av hög kvalitet. Vi mår om att det ska finnas aktiviteter för kunder oavsett deras hälsa och ork. Vi ska erbjuda både individanpassade aktiviteter och gruppaktiviteter. Aktivitetsombud, kontaktman samt övrig personal ska se till att kundens dag fylls med innehåll med utgångspunkt från kundens förutsättningar, behov och uppdraget. Det ska finnas planerade aktiviteter för kundens välbefinnande och tillvaro för att bl.a. minska ensamhet. Vi ska också vara lyhörda för kundens och närståendes önskemål.

Kvaliteten på våra enheter/verksamheter ska vara tillfredsställande för våra kunder. Med kvalitet avses att utifrån befintliga resurser tillgodose behov och infria förväntningar. En del i detta arbete är kvalitetsgarantier som ska tydliggöra innehållet i vår omvårdnad, omsorgsservice och assistanstjänster. Vår kvalitetsgaranti innebär att vi alltid ska eftersträva att uppfylla kundens behov. Det som upprättas i bl.a. kundens genomförandeplan ska alltid förverkligas, inget ska göras halvdant. Vi ska aktivt arbeta tillsammans med kunden och dess närstående för att upprätta och införa en fungerande genomförandeplan som är anpassad för att tillfredsställa kundens behov, önskemål, förväntningar och mål. Vår kvalitetsgaranti inkluderar:

- Att skapa en fungerande kommunikation med kund och närstående.
- Kontaktman ska vara utsedd vid inflyttning.
- Genomförandeplan ska upprättas inom två veckor från inflyttning.
- Individuell veckoplanering avseende bl.a. vårdinsatser och aktiviteter kommer att finnas.
- Utevistelse ska erbjudas minst 2 gånger per vecka.
- Personalens uppmärksamhet ska kunna påkallas dygnet runt.

Vi ska erbjuda olika typer av aktiviteter, möjlighet att leva och bo självständig under trygga förhållanden och med respekt för självbestämmande.

## Kvalitetsmål

Denna kvalitetspolicy inrymmer det som vi tycker är viktigast och ska ligga till grund för allt arbete vi ska utföra för att nå mål och säkra kvaliteten inom våra verksamheter.

- **Personal:** Alla medarbetare ska delta i kompetensutvecklingsaktiviteter avseende bland annat internutbildningar och vid behov utbildning i bl.a. demens eller autism, brand- och riskutbildning samt palliativ vård.
- Vi ska prioritera sammanhängande fortbildning och kompetensutveckling av personal för att kunna utföra arbetsuppgifter.
- **Kunden:** De beslutade insatserna för varje kund ska planeras tillsammans med kunden och närstående samt dokumenteras i kundens genomförandeplan.
- Omvårdnad-, assistans- och vårdinsatserna ska anpassas för att tillfredsställa den enskilde individens behov.
- Kundens genomförandeplan ska upprättas inom 14 dagar.
- Insatserna ska anpassas efter personliga förutsättningar, önskemål och behov, med fokus på det friska.
- Verkställda insatser ska utföras enligt kundens önskemål, förväntningar och behov så långt det är möjligt.
- Utbudet av insatser ska ge förutsättningar för ett aktivt liv, gemenskap såväl som deltagande i samhällslivet.
- Insatserna ska uppmuntra till kundmedverkan och kännetecknas av kontinuitet och hög tillgänglighet.
- De beslutade insatserna ska stärka individens möjlighet att leva ett gott och självständigt liv.
- Närstående ska erbjudas samråd och stöd vid bl.a. utformandet av insatserna.
- Att underlätta för närstående att, efter vilja och förmåga, vara delaktiga och känna engagemang.
- Åtgärderna ska följas upp inom verksamheten så att vi får nöjda kunder, närstående och uppdragsgivare.
- **Måltider:** Måltiderna har stor betydelse för livskvaliteten, alltså inte enbart genom att ge energi och näring. Måltiden kan vara ett positivt avbrott i vardagen och bidra till glädje, gemenskap och meningsfullhet.
- Vi ska arbeta i enlighet med Livsmedelsverkets måltidsmodell som består av sex olika områden, som alla är viktiga för att våra kunder ska må bra av maten. Kunderna ska känna matglädje för, god, trivsamt, näringsriktig, säker, hållbar och integrerad mat.
- Livsmedelsverkets måltidsmodell ska vara som stöd i vårt arbete med bland annat att sätta upp mål för och följa upp måltidernas kvalitet.
- Måltidsmiljön ska vara trevlig och trygg.
- Menyerna ska utgå från säsongens utbud.
- Maten som serveras ska vara näringsrik och varierande.
- Det ska också finnas individanpassad speciell mat till kunder vid behov.
- **Samverkan:** Vi ska samarbeta med kommunens handläggare, sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och specialist- eller demenssjuksköterska.
- Skyddsombud och fackföreningar ska spela en central roll när det gäller arbetsmiljöfrågor.
- Affärsområdeschef, enhetschef, gruppchef, kvalitetsansvarig, kostansvarig, värderingsledare och intern revisor ska ha samverkansmöte minst en gång i månaden.
- **Uppdragsgivare:** Vi ska leva upp till våra uppdragsgivares/beställarens avtal, förväntningar och deras fastställda värdegaranti, rutiner, kvalitetsmål och policys.
- Kvalitetskraven som ställts av våra uppdragsgivare/beställare ska uppnås. Tillika ska rutinerna följas.

## Övergripande vision och kvalitetsmål

- Att få minst 85 % av nöjda kunder, närstående och uppdragsgivare/beställare när det gäller vår omvårdnad, omsorgsservice och assistanstjänster.
- Att få minst 85 % nöjda kunder när det gäller aktiviteter, måltider och måltidsmiljön.
- Att bli godkänd vid uppdragsgivarnas verksamhetstillsyner och uppföljningar.
- Att vårt koncept och arbetssätt skapar förutsättningar för nya uppdrag och tillväxt.



## Synpunkt- eller klagomålshantering

Det ska vara lätt för kunden att kunna föra fram synpunkter eller klagomål om kunden inte är nöjd med vår omvårdnad, assistans och omsorgsservice. Synpunkter eller klagomål är viktiga i vårt kvalitetsarbete. Personalen ska visa positiv inställning för kunden och närstående så att man känner trygghet att kunna framföra synpunkter eller klagomål. Detta ska anses som positivt och något som också kan leda till förbättringar i stort och även vara behjälpligt till andra kunder.

## Övrigt

Kompetenta omsorg Skåne AB har utarbetade rutiner för nyckel- och informations-hantering. Vi ska utvecklas med hänsyn till tålmodighet och långsiktighet såväl som att verka för kundens trivsel, trygghet och tillfredsställelse.

## Modeller och metoder vid vårt kvalitetsarbete

Vårt arbetssätt enligt detta dokument innebär att vi ska följa kvalitetskraven i enlighet med Socialtjänstlagen, LSS-lagen, HSL, livsmedelsverkets föreskrifter, och Svensk Standard SS 872 500:2015 – ”Kvalitet i omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering för äldre med omfattande behov i ordinärt och särskilt boende”. Huvudverktyget för att uppnå kvalitet ska utgå från Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Vi använder detta ledningssystem för att:

- systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet
- planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten

Vi ska uppnå kvaliteten genom att upprätta tydliga strukturer och system avseende systematiskt förbättringsarbete, processer och rutiner för att verksamheten ska uppnå kvalitet. Det systematiska förbättringsarbetet i sin tur ska bestå bl.a. av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser. Föreskrifterna och de allmänna råden ställer i centrum hur ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas. 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.

För att ytterligare kunna uppfylla Socialtjänstlagen och Socialstyrelsens krav på ledningssystem för kvalitet har Kompetenta omsorg Skåne AB valt att ytterligare arbeta enligt Svensk Standard SS-EN ISO 9001:2008. *Ledningssystem för kvalitet – Krav* och Svensk Standard SS-EN ISO 9001:2015. *Ledningssystem för kvalitet - Krav (ISO 9001:2015)*.

Tillämpningen av SS-EN ISO 9001-serier som modell för det övergripande kvalitetsledningssystem skapar förutsättningar för att kunna identifiera, planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera, förbättra och fastställa de rutiner och processer i verksamheten som behövs för att utveckla och säkra kvalitet. SS-EN ISO 9001-serier definierar kraven på ett kvalitetsledningssystem där en verksamhet:

- behöver visa sin förmåga att alltid tillhandahålla en tjänst eller service som uppfyller kundkrav och myndighetskrav.
- vill öka kundtillfredsställelse genom att effektivt tillämpa systemet. Detta sker med hjälp av processer för att ständigt förbättra systemet och för att säkerställa att tjänster och service verkligen uppfyller gällande krav.



## Fördelar med ISO 9001-serier

- Engagerar ledningen.
- Förbättrar affärsresultat och hanterar affärsrisk.
- Sparar pengar.
- Effektiviserar verksamheten och minskar avfallet.
- Uppmuntrar intern kommunikation och höjer moralen.
- Ökar kundtillfredsställelse.
- Lockar till investeringar, förbättrar varumärket och avlägsnar handelshinder.

SS-EN ISO 9001-serien är konstruerad att vara förenlig med andra ledningssystem-standarder och specifikationer för kompetensförsörjning, arbetsmiljö, miljö, informationssäkerhet – GDPR, hållbar framgång bland andra. Tillämpningen av dessa standarder och ämnesområden kan integreras. Standarderna har många gemensamma principer, så att välja ett integrerat ledningssystem anses kunna erbjuda utmärkt värde för pengarna.

Landskrona 2019-01-05

VD & grundare  
Pa Famara Michael Faal