

# Transparensredovisning

Årsredovisning 2018



# Transparensredovisning 2018

## Adress- och företagsuppgifter

Kompetenta omsorg Skåne AB

Box 77

261 22 Landskrona

**Säte:** Landskrona.

**Organisationsnummer:** 559168 - 9319

Godkänd för F-skatt

## Besöksadress

Adress: Pilgården 4B, 26142 Landskrona (**Temporärt besöksadress**)

Kundtjänst: 0738 600 280

Epost: [info@kompetentaomsorgskane.se](mailto:info@kompetentaomsorgskane.se)

Hemsida: [www.kompetentaomsorgskane.se](http://www.kompetentaomsorgskane.se)

## Kontaktperson

Pa Famara Michael Faal

Telefon: 0738 600 281

Epost: [p.f.m.faal@kompetentaomsorgskane.se](mailto:p.f.m.faal@kompetentaomsorgskane.se)

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Basfakta om Kompetenta omsorg Skåne AB .....</b>	<b>1</b>
1.1	Grundare och styrelseinformation .....	1
1.1.1	Styrelse .....	1
1.1.2	Företagsledningen .....	1
1.1.3	Ägare.....	1
<b>2</b>	<b>Affärsidén .....</b>	<b>2</b>
2.1	Visionen .....	2
2.2	Missionen .....	2
2.3	Värderingar & motto .....	2
2.3.1	Professionaliteten.....	3
2.3.2	Ansvaret.....	3
2.3.3	Målinriktningen .....	3
<b>3</b>	<b>Så startade Kompetenta omsorg Skåne AB.....</b>	<b>4</b>
3.1	Mål.....	4
3.1.1	Kundundersökningar .....	4
3.1.2	Medarbetarundersökning.....	4
3.1.3	Kollektivavtal.....	4
3.1.4	Kvalitetsbokslut.....	5
3.1.5	Planer för utvecklingsarbete i övrigt.....	5
3.1.6	Mål vid uppstarten .....	5
3.1.7	Ekonomi .....	6
3.1.8	Personal .....	7
3.1.9	Arbetsmiljöarbete .....	7
3.1.10	Kvalitetsarbete.....	7
3.1.11	Jämlikhet, jämställdhet, mångfald .....	8
3.1.12	Miljöarbete .....	8
<b>4</b>	<b>Vad kunden, närstående eller uppdragsgivare kan förvänta sig av oss.....</b>	<b>9</b>
4.1	Information.....	9
4.2	Bemötande .....	9
4.3	Personal ID.....	9
4.4	Kompetens.....	9

4.5	Delaktighet.....	9
4.6	Integritet.....	9
4.7	Trivsel och trygghet .....	9
4.8	Uppföljning och samverkan .....	9
4.9	Kontaktman .....	10
4.10	Genomförandeplan .....	10
4.11	Omvårdnad, assistans och omsorgsservice .....	10
4.12	Biståndshandläggare eller uppdragsgivare.....	10
4.13	Kommunikation .....	10
4.14	Synpunkter eller klagomål .....	10
4.15	Gåvor .....	10
4.16	Tystnadsplikt.....	10
4.17	Lex Sarah.....	10
4.18	Lex Maria .....	11

# 1 Basfakta om Kompetenta omsorg Skåne AB

Kompetenta omsorg Skåne AB grundade den 27:e juli 2018 och registrerade hos bolagsverket den 24:e augusti 2018. Vi har planerat att, fr.o.m. 2018-08-24 och t.o.m. 2019-09-01, fokusera på att upprätta vårt koncept och arbetssätt, styrdokument, modeller, metoder, policys, rutiner, hemsida, intranät, strukturer och system med avseende på ledningssystem för kompetensförsörjning och utvecklingsarbete, kvalitetsarbete, arbetsmiljöarbete, miljöarbete och andra dokument som ska ge tydligheter avseende HUR vi ska göra för att nå målen och säkra kvaliteten i våra verksamheter.

Eftersom vi är under bildning mellan 2018-08-24 och 2019-09-01 kommer vi att inte kunna ta emot kunder. Därmed beräknas vi omsätta 0 kronor under perioden 2018-08-24 och 2018-08-31 och 0 anställda under denna period.

Vi planerar att bedriva verksamhet på entreprenadbas och i egen regi samt konsulttjänster för chefer inom vård och omsorgsverksamheter. Vi kommer att söka och kunna ta emot kunder fr.o.m. 2019-09-01 och bedriva verksamheter inom äldreomsorg, hemtjänst, LSS-boende, och personlig assistans.

## 1.1 Grundare och styrelseinformation

Kompetenta omsorg Skåne AB  
Organisationsnummer: 559168–9319  
Bolagsform: Aktiebolag  
VD & grundare: Pa Famara Michael Faal

**Läs gärna mer om Kompetenta omsorg Skåne AB på Allabolag.se (Klicka på länk)**

### 1.1.1 Styrelse

Pa Famara Michael Faal  
Angelica Fanta Faal

### 1.1.2 Företagsledningen

Pa Famara Michael Faal  
Angelica Fanta Faal  
Personal- och HR chef:  
Affärsområdeschef äldreboende:  
Affärsområdeschef hemtjänst:  
Affärsområdeschef LSS boende och personlig assistans:

### 1.1.3 Ägare

Kompetenta omsorg Skåne AB ägs av Pa Famara Michael Faal.

## 2 Affärsidén

Det brukar sägas att den viktigaste resursen inom ett företag är personalen. Vi säger i stället att den viktigaste resursen är den kompetenta personalen. Kompetenta omsorg Skåne AB grundades utifrån den enkla affärsidén att kompetensförsörjning och utveckling kan göras bättre och mer effektiv genom att upprätta och införa en tydlig struktur och ett system för kvalitativ kompetensförsörjning och utveckling av personal med fokus på att tillfredsställa kundens behov. Rätt kompetens hos personalen är helt avgörande för förmågan att ge relevant, hållbar och högkvalitativ service och omvårdnad till människor som är i behov av hjälp, stöd, vård och service. Kompetenta omsorg Skåne AB ska framstå som ett attraktivt vård-, assistans- och omsorgsföretag och samtidigt trygga behovet av kompetent personal genom att erbjuda möjligheter till fortlöpande personlig utveckling med avseende på verksamhetens aktuella och kommande behov. Detta eftersom omvärlden förändras ständigt, vilket i sin tur ställer stora krav på förmåga till anpassning. Vi har ett renodlat förhållningssätt med dedikerat fokus i bl.a. arbetsmiljö-, kvalitets-, och miljöfrågor.

### 2.1 Visionen

Vi ska göra SKILLNAD och bli FÖREBILD för HUR omsorgsverksamheter ska BEDRIVAS för att nå målen och säkra kvaliteten. Vår vision är att vara det självklara valet för kompetensförsörjnings-, utvecklings-, kvalitets-, arbetsmiljö- och miljömedvetna kunder eller uppdragsgivare. Vi vill vara en nyskapare och inspiratör inom vård, assistans och omsorgsverksamheter och visa att det går att nå målen och säkra kvaliteten i arbete med människor som behöver omvårdnad, assistans och service.

### 2.2 Missionen

Vi kan och ska ge kvalitetssäkrad och individanpassad omvårdnad, assistans och service till människor med psykiska och fysiska funktionshinder oavsett ålder, intresse och behov. Vi ska skapa ett gott liv med vård och service och därmed bidra med kompetenser vid den svenska omsorgsverksamhetens utveckling för att klara nutidens och framtidens utmaningar och förändringar. Vi ska vara det självklara valet för kompetensförsörjning och utvecklings-, kvalitets-, arbetsmiljö- och miljömedvetna kunder och uppdragsgivare. Vi vill vara en nyskapare och inspiratör inom vård- och omsorgsverksamheter och visa att det går att nå målen och säkra kvaliteten i arbetet med människor som behöver omvårdnad, assistans och service.

### 2.3 Värderingar & motto

Kompetenta omsorg Skåne AB har en gemensam värdegrund som vi ska förhålla oss till på ett sätt, likt en etisk kompass som stärker vikänsan. Vår värdegrund och vårt motto förklarar närmare vilka värden som är viktiga när det gäller våra gemensamma normer, förhållningssätt, vår organisationskultur och för att vi ska nå våra mål. Värdegrunden utgår från våra kärnvärden: Professionalitet (**P**), Ansvar (**A**), Målinriktning (**M**) (Förkortning – **PAM**). PAM ska vara en del av vår gemensamma vardag. Den ska användas i alla sammanhang inom Kompetenta omsorg Skåne AB. Vårt mål är att

kärnvärdena ska ha en konkret innebörd, både för oss och för alla vi möter i vår omvärld.

### 2.3.1 Professionaliteten

Genom alla led i vår organisation är professionalitet och respektfullt bemötande ett högt prioritetområde när vi utför våra tjänster, vid kundrelationer, vid samarbete med interna och externa medarbetare och vid marknadsföring. Med professionalitet sköter vi vårt arbete på vårt sätt, på rätt sätt och på rätt tid för att uppfylla kundens behov av värdighet, trivsel, glädje, trygghet och kvalitet.

### 2.3.2 Ansvaret

Vi tar ansvar för att göra SKILLNAD och att vara goda FÖREBILDER för HUR omsorgsverksamheter BÖR bedrivas. Vårt arbetssätt och förhållningssätt skall kännetecknas av det var och en åtar sig, vad vi har lovat att göra och våra förpliktelser att arbeta för att tillfredsställa kundens behov.

### 2.3.3 Målinriktningen

Mål att sträva mot, anger de kvaliteter i en god omvårdnad, assistans och omsorgsservice vi skall sträva mot. Mål som är upprättat i kundens genomförandeplan skall vi sträva mot för att uppnå. Beskrivning och bedömning av kundens behov och mål utgör underlag för uppföljning av måluppfyllelse, kvalitet och resultat. Vårt förhållningssätt är att använda våra resurser mer effektivt, att utveckla, att vara resultatorienterat, målmedvetet och målinriktat.

Inom Kompetenta omsorg Skåne AB ska värdegrundsarbete vara en fortlöpande och levande process inom hela organisationen. Våra värderingar och vårt motto kräver därför en dynamisk och god arbetsmiljö som präglas av arbetsglädje, engagemang och ett synligt och engagerat ledarskap. Vi ska säkerställa de beteenden som vi eftersträvar att bli synliga i, i arbete med kund, i kontakt med närstående eller uppdragsgivare, mellan medarbetarna och andra intressenter. Genom samtal och reflekterande dialog ska vi kunna fånga upp bland annat kundens personliga förväntningar, önskemål och behov. Genom ett respektfullt och individuellt bemötande skapar vi ett bra samarbete, en bra arbetsmiljö, trevlig, trivsamt, trygg och meningsfull omvårdnad och service för våra kunder och uppfyller deras önskemål, förväntningar och behov såväl som närstående och uppdragsgivarens förväntningar.

## 3 Så startade Kompetenta omsorg Skåne AB

Vår verksamhet startade för att skapa ett gott liv med vård och omsorg för äldre och personer med psykiska och fysiska funktionshinder. Verksamheten ska vara utvecklingsinriktad med avseende på att tillfredsställa människors behov av omvårdnad, assistans och omsorgsservice genom att fortlöpande skapa förutsättningar med fokus på kompetensförsörjning och utveckling av personal. Detta eftersom kompetens är relativ. Genom att vara utvecklingsinriktad kommer vår framgång att helt enkelt bygga på kompetenta medarbetare som trivs med sitt arbete.

### 3.1 Mål

Vårt mål är att vi ska uppfattas som attraktiv av kunder, närstående, uppdragsgivare, medarbetare och andra intressenter. För att vara attraktiv krävs att organisationen ska kunna försörja verksamheten med kompetens, att kunna utveckla kompetens och att behålla kompetens. Därför har vi inom Kompetenta omsorg Skåne AB upprättat och infört en tydlig struktur och ett system för kompetensförsörjnings- och utvecklingsarbete. Vidare har vi också upprättat och infört en tydlig struktur och ett system för kvalitets-, arbetsmiljö- och miljöarbete. Systemen ska fortlöpande underhållas och förbättras vid behov beroende på systemets verkan.

Vi ska skapa en god arbetsmiljö där varje medarbetare ska känna stolthet, ha inflytande och arbetsglädje, inspiration, lust och motivation att lära och möjlighet att utvecklas både som individ och i arbetet. Med utgångspunkten från vår målsättning kommer vi kunna efterleva avtal med kund och uppdragsgivare, nå mål, säkra kvalitén och därmed skapa trygghet och trivsel för våra kunder, närstående och uppdragsgivare och till följd därav uppfylla förväntningar.

Vår AFFÄRSIDÉ, VISION, MISSION, STRATEGI, KONCEPT, VÄRDERINGAR & MOTTO, och vår strävan att vara attraktiv, uppnå mål och säkra kvalitet syftar på att skapa ett gott liv med högkvalitativ vård och omsorgsservice för våra kunder.

#### 3.1.1 Kundundersökningar

Kundundersökningar vad gäller bl.a. HUR kunderna upplever sin omvårdnad, assistans och service hos Kompetenta omsorg Skåne AB kommer att redovisas minst två gånger om året.

#### 3.1.2 Medarbetarundersökning

Medarbetarundersökning vad gäller bl.a. HUR medarbetarna upplever sitt arbete och sin arbetsmiljö kommer att genomföras minst två gånger om året.

#### 3.1.3 Kollektivavtal

Kompetenta omsorg Skåne AB kommer att teckna kollektivavtal genom vårdföretagarna.



### 3.1.4 Kvalitetsbokslut

Kompetenta omsorg Skåne AB kommer redovisa kvalitetsbokslut minst en gång per år.

### 3.1.5 Planer för utvecklingsarbete i övrigt

Planer för utvecklingsarbete i övrigt kommer att utgå från verksamhetens kompetensbehov. Med utgångspunkten utifrån kompetensbehovsanalysen kommer vi att formulera kort- och långsiktiga planer med avseende på kompetens som ska tillföras i våra verksamheter för att kunna nå mål och säkra kvaliteten. Syftet här är att försöka uppnå såväl fastställda kompetensmål och att säkerställa en verkningsfull kompetensförsörjning för att tillfredsställa våra kunders förväntningar och behov.

### 3.1.6 Mål vid uppstarten

- Vid uppstarten ska alla medarbetare erbjudas kompetensutvecklingsaktiviteter för att kunna stärka förmågor såväl som att kunna bemöta förändringarna på ett effektivt sätt.
- Alla medarbetare ska genomgå utbildning utifrån Kompetenta omsorg Skåne AB:s koncept, arbetssätt, värderingar och motto.
- Alla medarbetare ska genomgå webbrelaterade utbildningar som inkluderar: dokumentation, avvikelshantering och rapportering enligt bl.a. Lex Sarah såväl som läkemedelsutbildning för delegering.
- Alla skyddsombud ska ges möjlighet till fortbildning i deras uppdrag.
- Att arbeta aktivt för att verksamheten ska upplevas som en god och attraktiv arbetsplats.
- Alla medarbetare ska erbjudas kompetenshöjande utbildning i demens eller autism och andra relevanta utbildningar inom våra verksamheter.
- Vi ska arbeta för att öka arbetslusten och sänka sjukfrånvaron.
- Vi ska ha personlig kontakt med medarbetare som är långtidssjukskrivna. Vi ska fokusera på hälsa och välmående rehab-samtal samt kontakt med företagshälsovård då behov finns.
- Vi ska skapa en flexibel arbetstidsmodell som ger utrymme för personal att arbeta utifrån sina och verksamhetens behov.
- Vid behov ska vi erbjuda extra arbetspass till medarbetare som önskar det för att skapa fortlöpande sammanhang för kunderna.
- I det reflekterande samtalet vid möten t.ex. enhets möten och kvalitetsrådsmöten ska bland annat värdegrundsfrågor också ta plats i diskursen.
- Att säkerställa kompetens hos medarbetare när det gäller frågor kring bland annat demens eller Pictogram och TEACCH.
- Vid kompetensutvecklingsplanering eller förändringsarbete ska medarbetarna delta i hela planeringsprocessen.
- Att samverka med fackföreningar gällande bl.a. arbetsmiljöfrågor minst en gång i månad.
- Att säkerställa bra kommunikation och information till kunder, närstående och uppdragsgivare.

Kompetens är relativt och kompetensförsörjning är en process som, likt alla processer alltid kan effektiviseras. Kompetenta omsorg Skåne AB ska fastställa resurser för att genomföra planer för kompetensförsörjningsaktiviteter. Ansvarsfördelning och tid för genomförande av kompetensförsörjningsaktiviteter ska preciseras och uppdateras med planerade intervall. Vi kommer att genomföra planerade kompetensförsörjningsaktiviteter utifrån övergripande och slutförda kompetensanalyser samt medarbetarnas framtagna kompetensutvecklingsplaner. Alla medarbetare kommer att genomgå kompetensutveckling i enlighet med verksamhetens och medarbetarens kompetensutvecklingsbehov. Vi kommer att samverka med externa aktörer såsom fackföreningar, för att stärka medarbetarnas förmåga att skapa en meningsfull och begriplig arbetsmiljö och att kunna bemöta förändringar på ett effektivt sätt.

### Exempel på vad kompetensförsörjning- och utvecklingsplaner inkluderar:

- Att rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens på rätt plats.

Med kompetensutveckling avses aktiviteter och insatser som breddar eller höjer den enskilde medarbetarens och verksamhetens kompetens. Vår kompetensutvecklingsplan utgår från att stödja företagets övergripande uppdrag på kort och lång sikt. Vilket i sin tur är kopplat till vår affärsidé, modell, mål samt vision och mission. Aktiviteter vid utvecklingsarbete kommer att inkludera *handledning, arbetsrotation, mentorskap, coaching, deltagande i nätverk, utbildningar och kurser med olika former för lärande*. Alla genomförda kompetensutvecklingsaktiviteter kommer att dokumenteras. Vidare kommer Kompetenta omsorg Skåne AB upprätta och underhålla rutiner för utvärdering och uppföljning av alla utvecklingsaktiviteter. De här rutinerna kommer att inkludera ansvarsfördelning och en metod för att:

- utvärdera måluppfyllelse och verkan av de vidtagna åtgärderna,
- kommunicera resultatet och
- initiera och genomföra förbättringar.

Utvärderingar och uppföljning kommer att genomföras med planerade intervaller och resultatet kommer att dokumenteras. Utifrån resultaten kommer vi att genomföra förbättringsarbete vid behov. I korta drag kan det konstateras att vår plan för utvecklingsarbete i övrigt har sin utgångspunkt i verksamhetsplaneringen, den grundläggande verksamhetsidéen, en omvärldsanalys och en genomgång av verksamhetens nuläge och framtid. Dessa skapar grunden för kompetensförsörjningsprocessen och syftar till att utifrån verksamhetens uppställda mål leda, utveckla och upprätthålla verksamhetens samlade kompetens så att verksamhetens behov på kort och lång sikt tillfredsställs. Verksamhetsplaneringen anger också inriktningen framåt vilket görs genom att man tydligt anger planer och strategier samt genom att man beskriver de resurser och den kompetens som behövs för att uppnå målen. Kompetensförsörjningsplanen är sedan ett belysande av vad som krävs i kompetens och hur organisationen planerar att arbeta. Planeringen gäller vilken sorts kompetens som ska öka, vilka roller som behövs samt hur uppsägning vid uppstarten och pensionsavgångar beräknas påverka verksamheten.

### 3.1.7 Ekonomi

Vi ska arbeta på ett ansvarsfullt och kostnadseffektivt sätt. Inför varje uppstart ska vi genomföra kompetensanalys, d.v.s. resurs- eller behovsanalys och därmed förse enheten med kompetent personal. Vi kommer att erbjuda provanställning och sedan tillsvidareanställning till stor del av personalstyrkan. Vi kommer också erbjuda timanställning och vikariatjänster med ökad flexibilitet i form av att erbjuda extra arbetspass, om så önskas inom företaget, för att bemanna och ha stabilitet med avseende på kontinuitet hos kunden. Enheterna ska täcka för varandra vid behov då det förekommer akut sjukanmälan, möten eller utbildningar. Vi kommer att genomföra budgetuppföljning varje månad för att öka medarbetarnas kostnadsmedvetenhet och för att uppnå en budget i balans och en god ekonomisk hushållning.

### 3.1.8 Personal

Kompetenta omsorg Skåne AB gör insatser på medarbetarnas kompetensutveckling utifrån den framtagna kompetensutvecklingspolicyn. Kompetens är relativ och måste kopplas till de situationer personalen har till uppgift att hantera. När dessa situationer förändras måste den tidigare kompetensen förändras i relation till den uppkomna situationen eller förändringen. Kompetensförsörjnings- och utvecklingsfrågor är huvudfrågor och grundfundament för oss. All omvårdnadspersonal som får tillsvidareanställning inom företaget ska inneha bland annat undersköterskeutbildning eller adekvat utbildning inom omvårdnad och service.

### 3.1.9 Arbetsmiljöarbete

Kompetenta omsorg Skåne AB gör insatser på medarbetarnas arbetsmiljö utifrån framtagna arbetsmiljöpolicy. Alla medarbetare kommer att erbjudas kompetenshöjande utbildningar både internt och externt beträffande arbetsmiljön. Företaget arbetar för att förebygga och minska risk för stress, olycka, ohälsa och andra obekväma arbetsförhållanden. Genom information, vägledning och utbildning kan vi uppnå bra arbetsmiljö. Genom riskbedömningar, dokumentation och skyddsronder skapar vi förutsättningar för att förebygga och minska risk för stress, olycka, ohälsa och andra obekväma arbetsförhållanden. Vid behov av stöd och råd i samband med förflyttning av kund ska vi i samarbete med rehab, arbetsterapeuter och sjukgymnaster komma fram till den bästa lösningen för både personal och kund.

Vid upprepade korttids- eller långtidssjukfrånvaro kommer närmaste chefen att erbjuda medarbetare rehab-samtal och kontakt med företagshälsovård vid behov. Medarbetarna, skyddsombud, fackförening och enhetschef kommer att samverka regelbundet gällande arbetsmiljöfrågor. Vi kommer, med andra ord att fullfölja föreskrifterna i enlighet med ett systematiskt arbetsmiljöarbete och ett organisatoriskt och socialt arbetsmiljöarbete. Brandkontrollrunda kommer att utföras enligt praxis. Vi kommer att genomföra arbetsplatsförlagd brandutbildning för alla medarbetare. Alla ombud kommer att ha regelbundna möten tillsammans med enhetschefen och ha en tydlig funktionsbeskrivning.

### 3.1.10 Kvalitetsarbete

Kompetenta omsorg Skåne AB gör insatser i kvalitetsfrågor och arbetar utifrån sin framtagna kvalitetspolicy. Kvalitetsarbete och kvalitetsutvecklingsfrågor spelar en central roll i våra dagliga verksamheter därför kommer vi att genomföra regelbunden uppföljning och undersökning för att veta hur våra kunder upplever den omvårdnad, assistans och service vi erbjuder. Undersökningsresultaten kommer att redovisas och publiceras offentligt i vår verksamhetsplan, kvalitetsberättelse och våra årsredovisningar. Vårt kvalitetsarbete fokuserar på att bl.a. nå mål, säkra kvalitet, trivsel, trygghet, transparens och tillgänglighet. Vårt mål är att tillfredsställa varje kunds behov med den bästa omvårdnad, assistans och omsorgsservice.

### 3.1.11 Jämlikhet, jämställdhet, mångfald

Kompetenta omsorg Skåne AB gör insatser i jämlikhets-, jämställdhets-, och mångfaldsfrågor och arbetar utifrån en framtagen jämlikhets-, jämställdhets-, och mångfaldspolicy. Denna policy handlar om att ta tillvara människors olikheter såväl som varje individs kompetens. Vi ska visa tolerans och respekt för varandra och försöka motarbeta diskriminering. Respekt och öppenhet för olikheter tror vi sammansmälter människor och för att därmed skapa en attraktiv arbetsplats. Olikheter och skillnader mellan människor avseende religion, kultur, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, ursprung, funktionshinder, kön och ålder bidrar till att skapa mångfald. Vårt arbete med kompetensförsörjning eller personalsammansättning kommer att avspegla mångfalden bland medarbetarna i våra verksamheter. Detta tror vi bidrar till att vi blir bättre på att bemöta och kan erbjuda bättre omvårdnad, assistans och omsorgsservice till våra kunder. Vad som krävs för att åstadkomma mångfald som präglas av en inkluderande inställning förutsätter att arbeta aktivt, strategiskt och långsiktigt. Vi ska också arbeta aktivt för ett bra bemötande gentemot nyanställda, vikarier och praktikanter från skola, arbetsförmedling samt andra arbetsfrämjande projekt. Genom att ta emot praktikanter eller elever så bidrar vi till att skapa ett öppnare arbetsliv som därmed främjar framtida kompetensförsörjning inom vård och omsorgsverksamheter.

### 3.1.12 Miljöarbete

Kompetenta omsorg Skåne AB gör insatser i miljöfrågor och arbetar utifrån en framtagen miljöpolicy. Alla medarbetare ska genomgå miljöutbildning. I vårt miljöarbete kommer det att finnas ett miljöombud på varje enhet som i sin tur ska bilda en arbetsgrupp. Gruppen ska ta fram förslag på olika miljöaktiviteter. Matavfall och andra avfall från enheterna ska källsorteras. Vid inköp av matvaror ska vi ha ett gott antal procent inköp av ekologiska och närodlade matvaror. Vi ska också återanvända och restaurera möbler i enheterna så långt det är möjligt. Vi ska ta ansvar för miljön för att försöka förebygga och minimera enheternas miljöbelastning på individ, grupp och samhällsnivå.

## 4 Vad kunden, närstående eller uppdragsgivare kan förvänta sig av oss

### 4.1 Information

Kunden, närstående eller uppdragsgivare har alltid rätt att få tydlig och korrekt information.

### 4.2 Bemötande

Professionaliteten som en av våra kärnvärderingar och motto yrkar på stor vikt att vi på Kompetenta omsorg Skåne AB alltid ska ha ett gott och vänligt bemötande.

### 4.3 Personal ID

Vid tjänstgöringen ska personalen bära legitimation och presentera sig för att skapa trygghet vid bemötande.

### 4.4 Kompetens

Det ska alltid finnas personal med lämplig utbildning och kompetens, d.v.s. kunskap, färdigheter och förhållningssätt.

### 4.5 Delaktighet

Kunden ska ges möjlighet att delta och påverka och ges inflytande avseende bland annat av hur insatser ska genomföras.

### 4.6 Integritet

Omvårdnad och service till kunden ska grundas på respekt för kundens personliga integritet.

### 4.7 Trivsel och trygghet

Kunden ska alltid kunna känna trivsel och trygghet genom omvårdnad, assistans och den omsorgsservice vi ger.

### 4.8 Uppföljning och samverkan

Det ska ske uppföljning och samverkan med kunden för att kunna veta hur kunden upplever sin omvårdnad och omsorgsservice.

## 4.9 Kontaktman

Varje kund ska ha en kontaktman och vice kontaktman.

## 4.10 Genomförandeplan

Genomförandeplanen ska upprättas i samarbete med kunden och dess närstående.

## 4.11 Omvårdnad, assistans och omsorgsservice

De insatser som beviljas ska alltid utföras med hög kvalitet.

## 4.12 Biståndshandläggare eller uppdragsgivare

Biståndshandläggare eller uppdragsgivare har ansvar för att följa upp insatser. De är alltid välkomna till våra enheter/verksamheter.

## 4.13 Kommunikation

Personalen ska alltid se till att kommunikationen fungerar som det ska med kund, närstående och andra intressenter.

## 4.14 Synpunkter eller klagomål

Det finns rutiner för anmälan, synpunkt och klagomålshantering. Anmälan, synpunkter eller klagomål kan lämnas in via Kompetenta omsorg Skånes AB's hemsida eller blanketter som kommer att finnas på enheten.

## 4.15 Gåvor

Personalen kommer inte att ta emot gåvor från kund eller närstående som en form av belöning.

## 4.16 Tystnadsplikt

Personalen ska ha tystnadsplikt med avseende på allt som rör kundens uppgifter och uppdrag om inte kunden själv gett sitt samtycke.

## 4.17 Lex Sarah

Vi följer bestämmelse i socialtjänstlagen 14 kap 3 § som innebär att personal som arbetar med att ge omvårdnad och service inom omsorgsverksamhet för äldre eller människor med funktionsnedsättning är skyldig enligt lag att rapportera missförhållanden och risk för missförhållanden i verksamheten.

## 4.18 Lex Maria

Vi följer bestämmelse i Patientsäkerhetslagen 3 kap 5 § som innebär att vårdgivare har skyldighet att anmäla om en patient i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av en allvarlig skada eller sjukdom, till Inspektionen för vård och omsorg.

**Välkommen att kontakta oss vid frågor och vidare information!**

**Kompetenta omsorg Skåne AB**  
**Organisationsnummer: 559168–9319**  
**Bolagsform: Aktiebolag**  
**VD & grundare: Pa Famara Michael Faal**