

Vårt kvalitetsbegrepp

I nära samarbete med våra kunder verkar vi för att erbjuda en flexibel och kvalitetsmedveten tjänst. Varje kund erbjuds därmed bästa möjliga service. För att uppnå våra intressenters krav och önskemål eftersträvar vi att verksamheten hela tiden ska bli bättre genom utbildning, handledning och systematisk utveckling av vår metodik.

Företagets grundläggande princip är att det bygger på en strävan efter kompetensutveckling och kvalitetsförbättring. Genom att regelbundet genomföra regelmässig utvärdering av vårt arbete strävar vi efter att fokusera verksamheten kring våra kunders behov. Företagets medarbetare kan - med hjälp av samverkan, professionell yrkesetik och stort engagemang i våra kunders situation – bidra till nöjda kunder.

Företaget söker ständigt nya sätt att förbättra sin verksamhet. Härvidlag används utvärderingsresultat som fås vid utredningstidens slut och vid uppföljningen ett halvår senare. För oss är det av största vikt att den försäkrade finner våra resultat och rekommendationer riktiga. För att uppfylla krav och förväntningar följer vi synpunkter från våra kunder och deras anhöriga.

För ledning av arbetet ansvarar företagets chef. Samråd med personalen sker kontinuerligt och framför allt vid alla personalmöten där även arbetsuppgifter delegeras. För arbetet sätts då upp mål vilka sedan följs upp och utvärderas. Målen utgår från LSS eller SoL och fastställs individuellt för var kund.

I verksamheten finns kvalitetsmål som alltid är obligatorisk, och dessa handlar om bemötande, rättssäkerhet och att beslut om bistånd verkställs. I vårt kvalitetsarbete är som tidigare nämnt chef ansvarig, men för enskilda arbetsuppgifter ansvarar den som fått sig uppgiften tilldelad. Detta arbete och dess resultat dokumenteras och följs upp.

Vår verksamhets övergripande mål är att främja jämlikhet i levnadsvillkor samt verka för full delaktighet i samhällslivet. Detta gör vi främst genom att lyssna på vår kund, se målen för vårt arbete och vara kundens röst, fötter och händer i det vardagliga livet, allt utifrån den enskilde kundens behov. Vår kund ska genom detta tillförsäkras goda levnadsvillkor och våra insatser är varaktiga, samordnade, pålitliga och utformade så att de stärker kundens förmåga till ett självständigt liv.

Att vår verksamhet är pålitlig innebär att vi finns på plats enligt uppgjorda tider samt att vi har tillgång till vikarier vid eventuellt förfall. Företagets personal är flexibel och hjälper varandra med täckning om någon blir sjuk eller får förhinder. Våra kunder ska ha träffat och accepterat den personal som ska tjänstgöra och om det vid epidemier eller liknande ej finns tillgång till personal ska kunden informeras i så god tid som möjligt är. I sådana situationer rådgör även företaget med kommunen.

Kunden kan alltid komma i kontakt med Connex vid behov. Om kundens lokaler har brist på tillgänglighet erbjuder vi kunden stöd i kontakt med kommunal bostadsanpassning. Vid behov erbjuds även stöd för resor, så som vid inköpsresor, resor för sociala kontakter, ansökan om färdtjänst, resa till sjukvård med mera.

Dokumentationen av vårt arbete sker genom dagliga anteckningar och via särskilda anteckningar om eventuella avvikelser. Särskild dokumentation sker kring kvalitetsfrågor, arbetsmiljöfrågor, utvärderings- och utvecklingsfrågor och i övrigt vad som krävs av verksamheten. Denna dokumentation hanteras med hänsyn till behov av sekretess.

Dokumentationen är även en förutsättning för att socialstyrelse, försäkringskassa och kommun vid behov ska kunna granska företagets arbete. När det gäller den här typen av dokumentation är det särskilt viktigt att ta hänsyn till vår kunds rättssäkerhet, dennes medverkan i utformningen av insatsen och vårt hänsynstagande kring brukarens integritet. Vid övrig utvärdering och uppföljning används utvärderingssamtal, mätningar, intervjuer och enkäter. Frågor kring upplevda brister i bemötande, rättssäkerhet och i att beslut om bistånd inte verkställts på ett bra sätt noteras särskilt och åtgärdas därefter.

Som vägledning för vårt arbete med personlig assistans ligger ett särskilt framtaget veckoprogram. I detta finns dagliga frågor kring kundens särskilda önskemål för dagen och för tiden framöver, samt de uppgifter kunden behöver hjälp med att utföra. Målen utformas tillsammans med kunden och revideras regelbundet. För demensvård sker handledning med demensvårdsutvecklare och för kompetensutveckling i övrigt används mestadels material från respektive handikappförbund. I veckoprogrammet ska även ingå information kring kundens behov av fysisk träning och social stimulans. Dessa mål varierar beroende på vad kund önskar och vilka behov som föreligger.

Vårt kvalitetstänkande ingår som en naturlig del av det dagliga arbetet genom att vi reflekterar över den egna arbetskulturen för att kunna undanröja eventuella brister. Detta går omgående igenom vid ett personalmöte där analys sker genom frågorna: Vad har hänt? Varför har det hänt och hur förhindras upprepningen av det skedda?

- Ytterligare ett steg i att säkra kvaliteten i arbetet kan ses i följande punkter:
- All personal ska ha undertecknat handling om sekretess.
- Kunden ska regelbundet få frågan om hur hon/han upplever sig bli bemött.
- Eventuella klagomål angående bemötande hanteras omgående.
- All personal ska ha utbildning i aktuella föreskrifter och rättssäkerhetsfrågor.
- Alla frågor som härrör området rättssäkerhet hanteras omgående.
- Alla biståndsbeslut ska dokumenteras och plan för genomförande och uppföljning ska finnas.

Företagets personal har erforderlig utbildning, kunskap och erfarenhet. Extern utbildning kompletteras efter behov med intern utbildning. Vi ger således förutsättningar för den kompetensutveckling som behövs samtidigt som vi erbjuder samtal kring svåra situationer i arbetet. Som ledning för kvalitetsarbetet används Socialstyrelsens information om God Kvalitet i Socialtjänsten – som handlar om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.