

Lättläst

kvalitetshandbok



Lättläst kvalitetshandbok
Kårkulla samkommun 2015
Bearbetning: LL-Center
Tryck: Oy FRAM Ab

Om den korta kvalitetshandboken

Det här är en kort, lättläst version av Kårkullas Kvalitetshandbok.

Den här versionen är väldigt kort.

Allt som står i Kvalitetshandboken finns förstås inte med i den korta versionen.

Vi har valt ut det som är viktigast för dig som är brukare, anhörig eller personal.

Genom att läsa den här korta versionen får du en bild av vad som står i Kårkullas Kvalitetshandbok.

Om det är något du vill veta mer om kan du läsa vidare i den långa versionen av Kvalitetshandboken.

Du kan be att få den långa versionen av Kvalitetshandboken från Kårkullas centralförvaltning.

Innehåll

Inledning	5
Ledningen tar ansvar för kvaliteten	7
Våra principer om kvalitet.....	8
Hur kan vi säkra kvaliteten?.....	9
Kvalitetsmätning och kvalitetsbokslut.....	9
Organisation	10
Informationspolicy och informationsstrategi.....	10
Ledningsgruppen diskuterar kvalitet.....	10
Kårkullas resurser	11
Personalresurser.....	11
Utrymmen.....	12
Inventarier.....	12
Administrativa stödfunktioner.....	12
Kvalitetsmål och kvalitetskriterier	13
Kvalitetsmål för brukare.....	13
Kvalitetsmål för personal.....	13
Kvalitetskriterier	13
Brukarprocesser	16
Omsorgsbyrån.....	16
Boende.....	18
Daglig verksamhet.....	19
Ekonomi.....	19
Personalprocesser	20
Kundprocesser	22
Personalen får instruktioner	23
Förebyggande och korrigerande åtgärder	24
Förebyggande åtgärder.....	24
Klagomål på service.....	24
Dokument och centrala begrepp	26
Personregister	27
Elektroniskt brukarregister.....	27
Registeransvarig och dataskydd.....	27

Inledning

I kvalitetshandboken berättar vi på Kårkulla hur vi gör en så kallad kvalitetsbedömning. Vi berättar också vilka mål vi har när det gäller kvalitet och hur vi jobbar för att säkra och förbättra den.

Brukarperspektivet är viktigt i vårt kvalitetsarbete. Målet är att ta reda på brukarnas behov och erbjuda sådan service som motsvarar behoven.

Två andra viktiga begrepp i kvalitetsarbetet är medborgarperspektivet och säsongssamtalen.

Medborgarperspektivet betyder att brukaren görs delaktig i allt som berör honom eller henne.

Delaktighet bygger på att brukaren själv säger vilka behov han eller hon har.

Vissa brukare behöver hjälp med det här, och då ska han eller hon få det.

När vi vet vilka behov brukaren har, vill vi erbjuda individuella lösningar som tillfredsställer behoven.

Delaktighet innebär

att en person med funktionsnedsättning
är en normal del av samhället.

Han eller hon har samma rätt som alla andra
att till exempel bo, arbeta, studera och förverkliga sig själv.

För att det här ska lyckas måste det finnas stöd och service
som fyller personens behov.

Han eller hon ska få vara med och planera
hur servicen och stödet ska fungera.

Kårkullas personal tar reda på brukarnas behov och önskemål
genom de så kallade säsongssamtalen.

Säsongssamtal är ett personligt samtal
mellan brukaren och kontaktpersonen.

I samtalet vill man få fram brukarens önskemål och servicebehov.

Säsongssamtalet avslutas med gemensamma överenskommelser.

Ledningen tar ansvar för kvaliteten

Kårkullas ledning arbetar målmedvetet för att förverkliga Kårkullas strategi.

Det är ledningen som ansvarar för att kvalitetsarbetet planeras, genomförs och följs upp.

Det här gör vi med tanke på brukarna, men också med tanke på personalen och kommunen, som betalar för servicen.

Kårkulla arbetar alltså för att tre olika parter ska få sina behov uppfyllda.

De tre parterna är brukaren, personalen och brukarens hemkommun.

De tre parterna har olika roller:

- Brukaren har vissa behov och önskemål.
- Kårkullas personals arbete tillfredsställer brukarens behov och önskemål.
- Brukarens hemkommun betalar för Kårkullas arbete.

De tre parterna har olika perspektiv på vad som är god service.

Deras behov är ibland gemensamma, men ibland är de olika. Vårt mål är att tillgodose allas behov.

Våra principer om kvalitet

Kårkulla har några viktiga principer för sin kvalitetsledning. Vi vill:

- hela tiden bli bättre
- ha bra relationer till våra leverantörer, till exempel dem vi köper mat av
- basera våra beslut på fakta
- ha en engagerad personal
- följa de olika brukar,- personal- och kundprocesserna
- hantera processerna som ett sammanhängande system
- fokusera på brukarna
- leda verksamheten med hjälp av Kvalitetshandboken.

Hur kan vi säkra kvaliteten?

Kårkulla säkrar kvaliteten genom att följa några viktiga principer.

Vi vill:

- följa modellen för brukar,- personal- och kundprocesser
- göra regelbundna kvalitetsmätningar
- analysera de resultat vi får i kvalitetsmätningarna och använda kunskapen i verksamheten
- låta interna och externa revisorer granska kvalitetsarbetet
- följa Kårkullas handbok för personalärenden, som kallas den Blå handboken, Kårkullas handbok för ekonomiärenden, som kallas den Svarta handboken, och våra direktiv för intern kontroll.

Kvalitetsmätning och kvalitetsbokslut

Kårkulla gör kvalitetsmätningar bland sina brukare, sin personal och sina kunder, alltså kommunerna.

I kvalitetsmätningar fyller de tre parterna i olika enkäter.

Den information som vi får in genom enkäterna använder vi i det så kallade kvalitetsbokslutet.

Kvalitetsbokslutet presenteras i verksamhetsberättelsen och ger bland annat svar på hur kvalitetsmålen har nåtts.

Organisation

Hur Kårkullas förvaltning fungerar kan du läsa om i grundavtalet och förvaltningsstadgan.

De är dokument som styr vår verksamhet.

De finns på vår webbplats.

I förvaltningsstadgan beskrivs vem som gör vad inom Kårkulla.

Informationspolicy och informationsstrategi

Kårkullas styrelse ansvarar för samkommunens information.

Du kan läsa mer om Kårkullas informationspolicy, informationsstrategi och hur vi använder sociala medier

i den långa versionen av Kvalitetshandboken.

Ledningsgruppen diskuterar kvalitet

Kårkullas administrativa ledningsgrupp diskuterar vad som kommit fram i kvalitetsmätningen och om något i Kvalitetshandboken borde ändras.

Det här gör de minst en gång per år.

Om Kårkullas revisorer har kommenterat kvalitetsarbetet diskuterar ledningsgruppen också deras kommentarer.

Kårkullas resurser

Kårkullas resurser består av personal, utrymmen, inventarier och administrativa stödfunktioner. Inventarier är saker som kan flyttas, till exempel möbler. Med administrativa stödfunktioner menar vi här dataprogram.

I budget- och ekonomiplaneringen bestämmer man hur resurserna ska användas.

Personalresurser

I Kårkullas förvaltningsstadga står det vilka arbetsuppgifter olika personer har, vem som ansvarar för vad och vem som får bestämma om olika saker.

Dessutom finns där en beskrivning av Kårkullas personalorganisation. I den Blå handboken står det om vad man får i lön för olika jobb på Kårkulla. Varje år gör Kårkulla upp en plan för personalens fortbildning.

Utrymmen

Liksom andra organisationer publicerar Kårkulla varje år en verksamhetsberättelse, där vi berättar om året som gått.

I verksamhetsberättelsen räknar vi också upp alla utrymmen som Kårkulla äger.

Fastighetschefen har kopior på kontrakten för alla utrymmen som Kårkulla hyr.

Inventarier

Inventarier är saker som kan flyttas, till exempel möbler.

Om du vill veta vilka regler som gäller för Kårkullas inventarier kan du läsa verkställighetsdirektiven.

Administrativa stödfunktioner

Kårkulla använder olika dataprogram för olika syften:

- Kommunoffice för ärendehantering
- MD-Titania för arbetsplanering
- M2 för resor
- Abilita för ekonomiförvaltning, fakturering och journalhantering.

Kvalitetsmål och kvalitetskriterier

Kvalitetsmål för brukare

Kårkulla har som mål att du som är brukare ska känna dig trygg.
Du ska ha rätt att påverka var du bor och var du arbetar.
Det är viktigt att du är en del av samhället och att du har vänner.

Kvalitetsmål för personal

Kårkulla behöver kompetent personal
som samarbetar och visar respekt.
Arbetsfördelningen ska vara tydlig
så att personal, brukare och kommuner
har en klar uppfattning om vem som gör vad.

Kvalitetskriterier

För att kunna mäta att vår verksamhet håller hög kvalitet
sätter vi upp kvalitetsmål.
Kvalitetsmålen ska passa ihop med de övergripande målen
för vår verksamhet.

Vi definierar våra kvalitetsmål så att både brukarna och personalen ska ha det bra, men också så att kommunerna ska vara nöjda.

Kvalitetsmålen prövas genom att vi ställer frågor till brukarna, personalen och kommunen. Frågorna utgör kvalitetskriterier eller kvalitetsindikatorer och mäter om kvalitetsmålen uppfylls.

I den här kvalitetshandboken fokuserar vi på de så kallade funktionella kvaliteterna, alltså de som handlar om god livskvalitet.

De här sakerna är viktiga när vi bedömer brukarnas livskvalitet:

- Arbetssituation, till exempel:
Att du har en meningsfull sysselsättning där dina åsikter och ditt kunnande beaktas.
- Ekonomisk situation, till exempel:
Att du har tillgång till dina egna pengar.
Om du behöver det ska du få hjälp av intressebevakare, anhöriga eller anställda.
- Boendesituation, till exempel:
Dina åsikter beaktas och du trivs med dem du bor med.

- Sociala relationer, till exempel:
Du har möjlighet att umgås med de människor du vill, och du får vid behov stöd med det.
Du får vara med och bestämma om ditt hem, din fritid och ditt arbete.
- Självbild, till exempel:
Du blir bemött med respekt och utsätts inte för fysisk eller psykisk kränkning.

De här sakerna är viktiga när vi bedömer hur bra personalen har det på jobbet:

- Din primäruppgift är klar och du får all den information som du behöver.
- Du trivs på arbetet.
- Vi har ett öppet och demokratiskt ledarskap.
- Vi har regelbundna personalmöten och utvecklingssamtal.
- Du får tillräcklig utbildning och handledning.
- Dina arbetsuppgifter är i balans med din lön.
- Det finns gemensamma mål och du får ta ansvar.
- Vi har tillräckliga ekonomiska resurser.

För kommunen är det viktigt att servicen är tillräcklig, och att den är lätt att komma till.

Brukarprocesser

Här beskriver vi processer, funktioner och åtgärder som vi använder för att kunna vara säkra på att vi ger brukarna god service.

Omsorgsbyrån

- Omsorgsbyrån är den första delen av Kårkullas verksamhet som brukaren har kontakt med.
Kårkulla har omsorgsbyråer på sju orter.
Vanligen ordnar brukarens hemkommun kontakt med Kårkullas rådgivande personal, som finns på omsorgsbyrån.
- Inom två veckor efter att brukaren har fått kontakt med Kårkulla träffar han eller hon den rådgivande personalen.
De gör en bedömning av brukarens helhetssituation.
Brukaren får veta vilken service han eller hon har rätt till.
Vid samma tillfälle får brukaren en kontaktperson på Kårkulla, som ofta är kuratorn på omsorgsbyrån.
Kontaktpersonen är den person som brukaren och övriga parter har kontakt med tills man har beslutat var brukaren ska bo och jobba.

- Sedan börjar ett djupare samarbete med brukarens hemkommun. Brukaren och hans eller hennes anhöriga ska föra fram all information om brukaren. Brukaren får bekanta sig med Kårkullas service. Om man är osäker på vilken service brukaren behöver kan man göra ett tillfälligt omsorgsprogram som kan gälla i högst tre månader. Om det är klart vilken service brukaren behöver gör man ett fortgående omsorgsprogram.
- Enhetschefen, kuratorn, brukaren och hemkommunen gör en överenskommelse om vilken service brukaren behöver. De kommer också överens om var och hur brukaren ska få sin service.
- Utgående från överenskommelsen ger kuratorn ett förslag om omsorgsprogram till ledargruppen, sedan beslutar ledargruppen om omsorgsprogrammet. Ledargruppen består av tre sakkunniga från Kårkulla. Av de tre personerna är en socialt sakkunnig, en är pedagogiskt sakkunnig och en är medicinskt sakkunnig.
- Enhetschefen skriver ett avtal för brukarens boende och dagliga verksamhet.

Boende

- Brukaren flyttar till den form av boende som det gjorts beslut om och får en kontaktperson i personalen. Kontaktpersonen håller ett första säsongssamtal med brukaren så snart som möjligt. Efter säsongssamtalet har man ett planeringsmöte där man samlar all kunskap man har om brukaren.
- Inom sex månader gör Kårkulla upp en individuell plan åt brukaren. I den individuella planen står det vilken service brukaren får, vilka mål man har satt upp för servicen och vem som ger servicen. Övrig personal informeras om brukarens plan.
- Kårkulla gör en kvalitetsmätning på vården och dokumenterar den. Kvalitetsmätningen görs en gång per år, ofta i samband med ett säsongssamtal.
- All information som berör brukaren delas med övrig personal.

Daglig verksamhet

- Brukaren börjar sin dagliga verksamhet på en serviceenhet eller arbetsplats.
Inom tre månader håller man också här ett säsongssamtal.
Det finns möjlighet att prova på olika alternativ.
- Boendet och den dagliga verksamheten samarbetar.

Ekonomi

- Enhetschefen gör upp en ekonomiplan och en verksamhetsplan för brukaren.
Regionchefen fastställer planerna.

Personalprocesser

I det här kapitlet kan du läsa om Kårkullas personal, bland annat om hur man anställer personal.

Du kan läsa mer om personalärenden i handboken för personalärenden, som kallas för den Blå handboken.

På Kårkullas webbplats finns också en personalstrategi. I personalstrategin kan du läsa om det utvecklingsarbete som gäller för hela personalen.

Så här jobbar Kårkulla med sin personal:

1. Vi annonserar om lediga jobb.
2. Den blivande chefen väljer ut personer som kallas till en intervju.
3. Den blivande chefen intervjuar de personer som valts ut. Ibland är också andra personer med och intervjuar.
4. De som intervjuat de sökande väljer ut en person och erbjuder honom eller henne jobbet.
5. Kårkulla och den nyanställda personen skriver ett arbetsavtal.
6. Den nyanställda personen får sin första lön.
7. Den nyanställda personen bekantar sig med sin arbetsplats. Han eller hon får häftet "Välkommen! Hälsar Kårkulla samkommun", som innehåller information om arbetsplatsen. Alla nyanställda går introduktionskursen "Dagens omsorgskunskap".

8. Personalen har regelbundna utvecklingssamtal, och deltar i kvalitetsmätningen.
9. Personalen träffas på personalmöten en eller två gånger varje månad.
10. Personalen på varje enhet håller planeringsdagar där de tillsammans planerar enhetens verksamhet. Då går de också igenom resultaten från kvalitetsmätningen.
11. Personalen får delta i fortbildning på arbetstid. Kårkulla betalar kursavgifterna.
12. Personalen får kontinuerlig arbetshandledning av en utomstående person med arbetshandledningsutbildning.
13. Personalens kvalitetsarbete tas upp i ekonomiplanen, budgeten och verksamhetsberättelsen.
14. Personalens välmående, säkerhet och trygghet säkras genom arbetarskydd och företagshälsovård.
15. Alla i personalen har möjlighet att på arbetstid bekanta sig med andra enheter en eller två gånger per år. Kårkulla uppmuntrar personalen att en tid arbeta på en annan enhet.

Kundprocesser

Kommunerna är Kårkullas kunder.
Kommunallagen och Kårkullas grundavtal styr den ekonomiska planeringen.

Kårkullas handbok för ekonomiärenden, som kallas den Svarta handboken, styr verksamhetens ekonomi.

Några saker som är viktiga då man ser på kvaliteten ur kundens, alltså kommunens perspektiv:

- a) beslut om specialomsorger
- b) hur Kårkulla tar betalt av kommunen
- c) bokslut
- d) budget och ekonomiplan.

Personalen får instruktioner

Kårkullas personal får konkreta instruktioner för hur de ska göra för att uppnå kvalitetsmålen. Det här gäller kvalitetsarbetet men också olika arbetsuppgifter.

Förebyggande och korrigerande åtgärder

Kårkulla har en plan för att undvika fel och misstag. Vi har också en plan för hur vi korrigerar de fel och misstag som ändå kan inträffa.

Förebyggande åtgärder

I den långa versionen av Kvalitetshandboken finns instruktioner och uppgiftsbeskrivningar som personalen ska följa.

Klagomål på service

Om du vill klaga på Kårkullas service ska klagomålet riktas till ledande tjänsteinnehavare, till exempel närmaste enhetschef eller regionchef.

Du har rätt att få ett svar på ditt klagomål inom 14 dagar.

Du kan inte överklaga svaret.

Om du är missnöjd med Kårkullas svar på ditt klagomål kan du vända dig till kommunens socialombudsman eller en patientombudsman inom hälso- och sjukvården.

Du kan läsa mer om hur du gör ett klagomål i den långa Kvalitetshandboken.

Dokument och centrala begrepp

Kårkulla har direktiv om hur personalen ska göra upp olika dokument, hur man kan ändra i dem och hur de ska sparas.

De officiella dokumenten kan delas in i styrande dokument och redovisande dokument.

Styrande dokument är fastslagna regler eller direktiv som styr verksamheten.

Redovisande dokument visar resultaten från verksamheten, till exempel ifyllda blanketter och enkäter.

Kvalitetshandboken är ett exempel på ett styrande dokument.

Vi har också till exempel en handbok för personalärenden och ekonomiska ärenden och introduktionshäftet

”Välkommen! Hälsar Kårkulla samkommun” för nyanställda.

Redovisande dokument är till exempel de som innehåller protokoll, information från säsongssamtal och kvalitetsmätning, individuella planer och omsorgsprogram.

Personregister

Kårkulla har olika personregister över både brukare och personal.

Brukarregister i pappersformat är till exempel de här tre formerna för journalföring:

- **A-journal**, som finns i Kårkullas arkiv eller på den serviceenhet där brukaren bor.
- **B-journal**, som finns på den serviceenhet där brukaren oftast är, till exempel dagverksamhet eller arbete med stöd.
- **C-journal**, som finns på omsorgsbyråen och är en kopia på A-journalen.

Elektroniskt brukarregister

Kårkulla har ett elektroniskt brukarregister, via Abilita Hälso- och sjukvård.

Här finns bland annat olika utredningar och utlåtanden samt journalanteckningar.

Registeransvarig och dataskydd

Kårkullas förvaltningssekreterare ansvarar för att beskrivningar görs på likadant sätt för alla personregister.

Ekonomidirektören är utsedd dataskyddsansvarig och ansvarar för att Kårkulla har tillräckligt bra dataskydd.

