



Kvalitet och värdegrund i vården.

Inledning

Vi är måna om att personerna som får vård och omsorg av oss har det så bra som möjligt. Du som arbetar inom omsorgen är viktig i det arbetet.

I den här broschyren kan du läsa om de värden som vi anser är viktiga för att den vård och omsorg vi utövar uppnår god kvalitet. Du kan använda broschyren vid reflektion och diskussion kring ditt arbete.

Vård- och omsorgsnämnden
Nyköpings kommun

Vad är kvalitet och värdegrund?

Kvalitet betyder i det här fallet att vården och omsorgen kan tillfredsställa behoven hos dem vi är till för: boende, brukare, kunder eller vad vi väljer att kalla dem.

Värdegrunden för vård och omsorg är bestämd av Sveriges riksdag och bestämmer att äldre ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För oss är det självklart att det även gäller för personer med funktionsnedsättning.

Genom att uppfylla värdegrunden och våra mål kan vi se till att vården och omsorgen för våra brukare håller god kvalitet.

Utöver de lagar och bestämmelser som styr arbetet så har du som medarbetare inom vård och omsorg säkert egna mål utifrån din utbildning och erfarenhet.

- Övergripande mål för all vård och omsorg i Sverige finns i Socialtjänstlagen (SoL), Lag om stöd och se vice till vissa funktionshindrade (LSS) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).
- På Socialstyrelsens webbplats finns information om den värdegrund verksamheterna inom vård och omsorg ska följa. Läs mer i SOSFS 2012:3, som du hittar på www.socialstyrelsen.se
- De mål som Nyköpings kommun har för hela organisationen finns i budgeten och övriga styrdokument.
- Vård- och omsorgsnämndens mål för vård och omsorg finns i Internöverenskommelsen.

Etik

Etik handlar om hur vi tänker och reflekterar kring våra egna handlingar. Det sätt som du tillämpar etik på är moral, det vill säga hur din uppfattning om rätt och orätt tillämpas i praktisk handling.

De värderingar som är bärande i allt vård- och omsorgsarbete är allas lika värde, grundläggande rättigheter och respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet.

Värdegrunden utgår från alla människors lika värde. Alla människor har ett fullständigt människovärde, oavsett om han eller hon är skadad, svag och i somligas ögon onyttig eller fränstötande.

För dig som jobbar i Nyköpings kommun

Du som har Nyköpings kommun som arbetsgivare ska följa den värdegrund, medarbetarpolicy och ledarpolicy som fastställts av Kommunstyrelsen. Mer information finns på www.nykoping.se.

Syftet med en gemensam värdegrund och medarbetar- och ledarpolicy i kommunen är att skapa en gemensam syn på de värden som är viktiga för oss medarbetare. Syftet är också att tydliggöra vad som förväntas av dig som arbetar i Nyköpings kommun.

Bemötande

Ett gott bemötande innebär en vilja och förmåga att sätta sig in i och förstå en annan individs situation. Ett gott och professionellt bemötande kräver kunighet men framför allt lyhördhet och inlevelseförmåga. Det innebär att du som medarbetare använder dig av din kunskap, självkänedom, inlevelseförmåga och yrkesetik.

En innehållsrik dag

Alla personer behöver en innehållsrik dag för att tillvaron ska kännas meningsfull. Vad som är en innehållsrik dag varierar från individ till individ.

En person kan ha ett stort utbyte av gemensamma aktiviteter på ett särskilt boende. En annan kanske hellre vill ha en stunds samtal på sängkanten med sin kontaktpersonal.

En person som har hemtjänst eller personlig assistans kan ha ett tillfredsställande socialt liv på egen hand medan en annan har behov av att social samvaro ingår i hans eller hennes vård och omsorg.

Med ett etiskt förhållningssätt och ett gott bemötande ska du som personal se till att varje person får en innehållsrik dag formad efter hans eller hennes behov.





Tillgänglighet

De insatser som brukaren har fått beviljade ska vara lättillgängliga. Det innebär bland annat att:

- Lokalerna ska vara fysiskt tillgängliga för brukarna.
- Information till brukaren ska vara lätt att hitta och förstå.
- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med verksamheten, till exempel via telefontider och besökstider. Hembesök är ett självklart alternativ för den som önskar det.

Information och kommunikation

Information ska ges till brukaren vid behov och vid rätt tid. Informationen ska vara anpassad så att alla kan förstå den. Skriftlig information ska vara enkelt skriven och finnas översatt till vanligt förekommande språk.

Brukaren kan få information via informationsblad, hemsidan eller öppet hus. Vid direkta frågor av brukaren ger du svar muntligt.

Kommunikation innebär dialog mellan människor. Dialog bygger på öppenhet, lyhördhet och respekt från båda sidor.

I vården och omsorgen ska kommunikation ske med alla berörda parter. Det är viktigt att även anhöriga eller andra för brukaren viktiga personer får komma till tals och att de precis som brukaren känner att de blir lyssnade på.

Valmöjlighet och trygghet

Utgångspunkten för vår verksamhet är att alla brukare oavsett ålder eller funktionsnedsättning ska kunna välja att bo i eget boende om de vill, även om han eller hon har mycket omfattande omvårdnadsbehov.

När situationen i ett eget boende inte bedöms ge tillräcklig trygghet för brukaren ska han eller hon erbjudas en plats på ett särskilt boende.

Vid stigande ålder ska alla känna att de, efter sin egen förmåga, har ansvar för och möjlighet att planera för sitt åldrande och för bästa möjliga förutsättningarna i livet.

Kvarboende/trygghetsprincip innebär att bli erbjuden vård och omsorg i ett boende som utifrån brukarens behov kan ge den största tryggheten.

Vi ska erbjuda brukaren möjlighet att välja vad som passar honom eller henne, även för vardagens små händelser. Det kan till exempel vara att få välja:

- hur mycket mat jag vill ha och när jag vill äta den
- vilken dryck jag vill ha
- om jag vill gå upp eller ligga kvar
- vad jag vill ha på mig
- daglig verksamhet
- duscha eller inte
- välja fritidsaktivitet

Självbestämmande och flexibilitet

Det är viktigt att brukaren blir bemött och behandlad som huvudpersonen i sitt eget liv. Det innebär att vårt fokus ska vara att respektera brukarens självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.

Tillsammans med vård- och omsorgspersonal utformar brukaren sina insatser för att de ska passa hans eller hennes individuella behov, förutsättningar och önskemål. Brukaren ska vara i centrum och hans eller hennes situation och möjligheter ska tas tillvara.

För att brukaren ska få möjlighet att bestämma om sin vård är det viktigt att du är ödmjuk och lyhörd. Det är också viktigt att brukaren får information om de möjligheter och begränsningar som finns.

För varje brukare ska det finnas en genomförandeplan som beskriver hur hans eller hennes vård och omsorg ska genomföras.



Kontinuitet

Kontinuitet i vård och omsorg innebär att insatsen är tydligt formulerad och utformad så att den utförs på samma sätt, oavsett vilken personal som utför den. Det ger struktur och rutin i tillvaron för brukaren. Till grund för kontinuitet ligger verksamhetens gemensamma värderingar och förhållnings-sätt.

Kontinuitet i personal innebär att antalet personer runt varje enskild brukare begränsas så långt som möjligt.

Kontinuitet i tid innebär att brukaren får insatsen utförd på överenskommen tid.

För att garantera kontinuitet ska alla brukare ha en egen kontaktpersonal.

Samverkan

Det är brukaren som är huvudperson i sitt liv, alla insatser ska utgå från honom eller henne. All personal ska samverka för att tillvaron ska bli så god som möjligt för brukaren.

- Nämnden och divisionledningen samverkar med övriga nämnder/divisionledningar i kommunen samt landstinget.
- Områdes- och enhetschefer samverkar med varandra och sina motsvarigheter inom andra organisationer.

- All personal som deltar i den dagliga vården och omsorgen samverkar med varandra.
- All personal samverkar mellan nivåerna.

Du kanske har hört att sekretessen sätter hinder och så kan det vara. Men för en samverkan som verkligen är till gagn för personen brukar det inte vara svårt att få det medgivande som bryter sekretessen.

Uppföljning

Kvalitet för brukarna

Brukarnas uppfattning om vårdens och omsorgens kvalitet mäts en gång per år. Socialstyrelsen skickar då ut enkäter till alla personer som har hemtjänst eller bor på ett särskilt boende.

Inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning är det Division Social omsorg som skickar ut enkäter. De skickas till personer som har insatserna boende, daglig verksamhet, personlig assistans och korttidsvistelse.

De svar vi får in ger oss möjlighet att jämföra vårt arbete med andra kommuner och lära oss hur vi kan bli bättre.

Kvalitet för verksamheten

Alla verksamheter inom Vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde ska arbeta organiserat för att uppnå god kvalitet på vård och omsorg.

Nämnden följer och kontrollerar kvalitén i verksamheterna genom:

- tillsyn enligt en treårig tillsynsplan
- rapporter från mas (medicinskt ansvarig sjuksköterska) enligt en årlig plan
- uppföljning av internöverenskommelse och externa avtal
- rapporter och anmälningar enligt lex Sarah och lex Maria
- synpunkter från brukare och anhöriga
- information till exempel i media eller lämnad direkt till nämndens politiker

Hur Nyköpings kommun arbetar för en god kvalitet mot brukarna beskrivs på www.nykoping.se, under Kvalitet i Nyköping.

Socialstyrelsens föreskrifter om kvalitetsledningssystem finns i SOSFS 2011:9. Mer information finns på www.socialstyrelsen.se





Nyköping ligger vid kusten en timme söder om Stockholm. Vi värnar om en miljö där alla ska känna sig trygga och där möten mellan människor ger kreativitet och lust.

 **Nyköping**