

LIVIS OMSORG

LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET

enligt SOSFS 2011:9

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem
för systematiskt kvalitetsarbete



INLEDNING

Syftet med kvalitetsledningssystem är att det används för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Vår målsättning är att efterleva de grundläggande värderingar som gäller för insatser enligt LSS. Dessa grundläggande värderingar utgör utgångspunkt för det systematiska kvalitetsarbetet i vår verksamhet som bygger på respekt för människors rätt till självbestämmande och integritet och i vårt arbete utgår vi alltid från den enskildes behov och livssituation.

Vi ser till att kvalitet i verksamheten systematiskt säkras och utvecklas och att vår verksamhet genomsyras av etik och respekt för den enskilde. I vårt kvalitetsarbete sätter vi upp mål som dokumenteras och kontinuerligt följs upp av vår verksamhetsansvarig. Vår personal ges förutsättningar för aktiv delaktighet i detta arbete.

Ledningsgruppen årligen följer upp verksamheten, genomför riskanalyser och tar fram åtgärdsplaner. I vårt kvalitetsarbete följer vi gällande lagstiftning samt Socialstyrelsens riktlinjer och rekommendationer.

Vi erbjuder insatser av god kvalitet och all vår personal har adekvat utbildning och erfarenhet. Vi systematiskt och fortlöpande säkrar kompetensutveckling för vår personal och ledning.

Vårt kvalitetsledningssystem utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hur det systematiska kvalitetsarbetet skall bedrivas (SOSFS 2011:9). Det säkerställer att i vår verksamhet finns en organisatorisk struktur, en uttalad och tydlig ansvarsfördelning, att det finns identifierade processer och aktiviteter samt tydliga arbetsrutiner.

För att identifiera processer, aktiviteter och rutiner har vi utgått från aktuell lagstiftning och föreskrifter gällande för insatser inom ledsagar- och avlösarservice.

Ansvarsfördelning och organisation för kvalitetsarbetet

Verksamhetschef har ansvar för att det finns ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamhetens alla områden.

Detta innebär att skapa förutsättningar för att verksamheten ska bedrivas med god kvalitet, att personalen erbjuds kompetensutveckling samt god arbetsmiljö och att det finns bemanning adekvat till verksamhetens behov. Verksamhetschef ansvarar för utformning av systematiskt kvalitetsarbete och för den operativa delen av detta arbete.

Verksamhetschef kan utse en behörig företrädare och delegera vissa arbetsuppgifter till denne, ansvaret kan dock aldrig delegeras.

Beskrivning av ledsagar- och avlösarservice

Ledsagar- och avlösarservice beviljas enligt SoL eller LSS och innebär att:

- Ledsagare följer med den enskilde med funktionsnedsättning till olika aktiviteter
- Närstående som i vanliga fall tar hand om den enskilde med funktionsnedsättning blir avlöst i sitt arbete av avlösare.

Syftet med insatsen är att ge den enskilde med funktionsnedsättning eller den enskildes närstående möjlighet att komma utanför hemmet för att kunna delta i samhällslivet. Ledsagar- och avlösarservice är en beviljad insats och biståndsbeslutet styr dess tidomfattning. Den enskilde ska genom insatserna enligt LSS tillförsäkras ”goda levnadsvillkor”.

Ledsagning och avlösning kan ingå i ett beslut tillsammans med andra insatser men också beviljas som en insats för sig själv. Insatsen ska vara individuellt utformad, vilket gör att ledsagarens och avlösarens arbetsuppgifter kan variera beroende på brukarens grundförutsättningar och behov.

Vid behov ska ledsagaren/avlösaren vara behjälplig vid förflyttningar, på- och avklädning, hjälp vid måltider och toalettbesök. Planering av insatsen sker i överenskommelse med den enskilde och utifrån biståndshandläggarens beslut.

Om den enskilde med funktionsnedsättning är barn ska dess bästa alltid komma i främsta rummet. Barnet ska tillförsäkras information gällande insatsen och information ska vara anpassad till barnets kommunikations- och uppfattningsförmåga. Barnets synpunkter, åsikter och önskemål ska beaktas och genom detta ska barnets delaktighet säkerställas.

VERKSAMHETSPROCESSER, AKTIVITETER OCH ANSVARSFÖRDELNING

LEDNING AV VERKSAMHETEN

En sak som gäller alla chefer är att de måste ha ett klart ledarskap. De måste vara tydliga med vad de vill åstadkomma och förmedla detta till medarbetarna så att de ska jobba mot samma mål. En personalstyrka som har samma värderingar som företagsledningen kommer att jobba hårdare och mer målinriktat, därför är det viktigt att som chef se till att motivera och skapa engagemang hos medarbetarna. Verksamhetschef ska följa upp verksamheten, ta fram åtgärder vid förekommande brister och säkerställa god arbetsmiljö för sina medarbetare och för sig själv.

AKTIVITETER:

- Ledning av personal i det dagliga arbetet
- Hantering av personalfrågor
- Ledning av kvalitetsarbete
- Ledning av det systematiska arbetsmiljöarbetet

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Leder personal i det dagliga arbetet
- Hanterar personalfrågor
- Leder kvalitetsarbete
- Leder det systematiska arbetsmiljöarbetet

AVVIKELSEHANTERING

För att öka den enskildes trygghet och säkerhet ska personalen uppmärksamma och rapportera alla inom verksamheten förekommande fel och brister till verksamhetsansvarige.

Verksamhetsansvarige tar emot rapporter, kvalitetsansvarig utreder och vidtar åtgärder. Vid utredning ska fokus alltid ligga på **vad** som orsakade den inträffade avvikelsen och inte på **vem** som begått fel.

AKTIVITETER:

- Rapportering av fel och brister
- Utredning
- Analys
- Framtagande av åtgärder
- Uppföljning
- Sammanställning

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Tar emot rapporter om inträffade avvikelser

Kvalitetsansvarige:

- Utreder och tar fram handlingsplaner för åtgärder

- Följer upp
- Sammanställer inkomna rapporter
- Återrappporterar till verksamhetsansvarige

Personalen:

- Rapporterar avvikelser till verksamhetsansvarige
- Deltar i utredning och i planering av åtgärder

HANTERING AV MISSFÖRHÅLLANDEN

Verksamhetsansvarige ska se till att den enskilde får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Hon ansvarar för att förebygga att fel leder till allvarliga konsekvenser och för att utreda, åtgärda och anmäla inrapporterade missförhållanden till myndigheten.

Verksamhetschefen är ansvarig för att anställda känner till och fortlöpande får information om verksamhetsrutiner för Lex Sarah samt om anmälningsskyldigheten vid misstanke om att ett barn far illa.

AKTIVITETER:

- Rapportering och anmälan av uppmärksammade missförhållanden
- Anmälan vid misstanke om att barn far illa
- Utredning och framtagning av handlingsplaner för åtgärder
- Uppföljning och sammanställning av inkomna rapporter

ANSVARSFÖRDELNING:

Verksamhetsansvarige:

- Tar emot rapporter om missförhållanden
- Utreder och tar fram handlingsplaner för åtgärder
- Anmäler allvarliga missförhållanden till IVO och till kommunen
- Anmäler till socialtjänsten vid misstanke om att barn far illa

Kvalitetsansvarige:

- Följer upp och sammanställer inkomna rapporter om missförhållanden och återrappporterar till verksamhetsansvarige
- Vid nyanställning samt kontinuerligt informerar personalen om verksamhetsrutiner för Lex Sara samt om anmälningsskyldigheten vid misstanke om att ett barn far illa
- Anmäler till socialtjänsten vid misstanke om att barn far illa

Personalen:

- Rapporterar missförhållanden till verksamhetschefen
- Deltar i framtagande av handlingsplaner för åtgärder
- Deltar i uppföljning och sammanställning av inkomna rapporter
- Anmäler till socialtjänsten vid misstanke om att barn far illa

HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Den enskilde, dennes närstående samt andra intressenter ska erbjudas möjlighet att framföra sina synpunkter och klagomål. Verksamhetschefen säkerställer att var och en som vill framföra sina synpunkter eller klagomål kan utan svårigheter göra det samt att det erbjuds flera olika sätt att få framföra sina synpunkter och klagomål på. Information om det delges den enskilde redan vid första kontakten. Alla inkomna synpunkter och klagomål tas emot och hanteras av verksamhetsansvarige utan onödigt dröjsmål.

AKTIVITETER:

- Information till den enskilde och andra aktörer
- Mottagning av inkomna synpunkter och klagomål
- Återkoppling till den som framför synpunkter eller klagomål
- Framtagande av handlingsplaner för åtgärder
- Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetschefen

- Tar emot inkomna synpunkter och klagomål och återkopplar till den enskilde

Kvalitetsansvarige

- Tar fram handlingsplaner för åtgärder
- Sammanställer inkomna synpunkter och klagomål

Kontaktperson

- Informerar den enskilde om verksamhetens rutiner för synpunkter och klagomål

Personalen

- Uppmuntrar den enskilde till att lämna synpunkter och klagomål
- Medverkar vid framtagandet av handlingsplaner för åtgärder
- Medverkar vid sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål

DOKUMENTATION

Alla utförare av insatser inom LSS ska löpande dokumentera alla insatser som genomförts för den enskilde. En social akt med bland annat en social journal ska finnas för varje enskild kund.

Den sociala akten ska innehålla:

- Beställningen - vad som ska utföras
- Genomförandeplan - hur insatserna ska genomföras
- Social journal - dokumentation av vad som gjorts

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet utan ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär.

Handlingar som rör enskilda ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem. Handlingar som rör enskilda ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det enkelt och överskådligt går att följa och granska genomförandet av en insats. Samtliga medarbetare är skyldiga att föra social dokumentation enligt gällande rutiner. All social dokumentation förvaras i kundens akt inlåst i brandsäkert aktskåp i verksamhetslokalen. Akterna som inte längre är aktuella förvaras inlåsta i brandsäkert arkivskåp och överlämnas till kommunen när den inte längre kan antas ha betydelse för åtgärder i verksamheten.

AKTIVITETER:

- Dokumentera händelser
- Förvara dokumentationen

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Vid nyanställning informerar personalen om dokumentationsskyldighet och, i fall om den nyanställdes kompetens är otillräcklig säkerställer utbildning inom social dokumentation
- Följer upp social dokumentation
- Säkerställer förvaring och gallring av social dokumentation i enlighet med lagstiftning

Dokumentationsombudet:

- Stödjer personal i social dokumentation
- Följer upp social dokumentation
- Tar fram och uppdaterar mallar
- Håller interna utbildningar för personalen

Personalen:

- Fortlöpande för social dokumentation i enlighet med gällande lagstiftning
- Följer rutiner för förvaring av social dokumentation

SAMVERKAN

Verksamheten ska bedrivas med internt samarbete samt i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter. Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att vi ska kunna säkra kvaliteten på de insatser som ges inom vår verksamhet. Verksamhetsansvarig säkerställer att det finns rutiner och förutsättningar för att bedriva samverkan såväl internt som externt. För den enskildes bästa och för insatsen bästa kvalitet krävs ett samarbete med sjukvården. Personal ska vara behjälplig vid administration av läkemedel samt vid den enskildes egenvård. Vi samverkar också med dagverksamheter som våra kunder besöker .

AKTIVITETER:

- Intern samverkan inom verksamheten
- Samverkan med myndigheter, med olika organisationer och föreningar, med sjukvården, med andra utförare samt med anhöriga

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Skapar förutsättningar för intern och extern samverkan

Personalen:

- Deltar aktivt i samverkansprocesser

INFORMATIONSOVERFÖRING

Den enskilde, dennes närstående samt andra samarbetande enheter och organisationer ska försäkras tillgång till aktuell information om verksamheten. Personalen ska informeras löpande om förändringar i verksamheten. Verksamhetschefen säkerställer att det finns fasta rutiner för informationsöverföring mellan verksamheten och den enskilde, dennes närstående samt andra samarbetande enheter och organisationer och mellan verksamhetsledningen och personalen.

AKTIVITETER:

- Intern informationsöverföring

- Extern informationsöverföring

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Säkerställer intern och extern informationsöverföring
- Anpassar informationskanaler till den enskildes behov och önskemål

personalen:

- Är behjälplig med informationsöverföring till den enskilde och dennes närstående
- Tar aktivt emot information från verksamhetsledningen

MILJÖARBETE

Livis Omsorg strävar i sitt miljöarbete efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten samt uppmuntra den enskilde till det samma i dennes egna boende. Vi har tagit fram ett miljöledningssystem som ett verktyg för att effektivisera och rationalisera företagets miljöarbete. Vårt miljöledningssystem bygger på en process som bland annat innehåller planering, genomförande, uppföljning samt åtgärder för kontinuerlig förbättring av vårt miljöarbete. Vi har formulerat miljöpolicy, mål samt rutiner rörande miljöområdet.

AKTIVITETER

- Planering av miljöarbete
- Genomförande av miljöåtgärder
- Uppföljning
- Förbättring

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Säkerställer att det finns förutsättningar inom verksamheten för att bedriva systematiskt miljöarbete
- Uppmuntrar personalen och följer upp att miljourutinerna efterföljs

Miljöombudet:

- Handleder personalen i miljöfrågor
- Genomför interna utbildningar
- Ansvarar för källsortering
- Medverkar för att endast miljövänliga produkter använts i verksamheten

Personalen:

- Deltar i miljöarbete genom att följa verksamhetens rutiner och uppmuntra den enskilde till att använda miljövänliga produkter
- Hjälper den enskilde med källsortering

SYSTEMATISKT ARBETSMILJÖARBETE

Personalen ska säkerställas en god arbetsmiljö i enlighet med kraven från Arbetsmiljöverket.

AKTIVITETER:

- Planering av systematiskt arbetsmiljöarbete
- Genomförande
- Uppföljning
- Åtgärder

ANSVARSFÖRDELNING

Verksamhetsansvarige:

- Säkerställer god arbetsmiljö i enighet med arbetsmiljölagen
- Skapar förutsättningar för att bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete

Skyddsombudet:

- Är den naturliga länken mellan de anställda och arbetsgivare på arbetsplatsnivå
- Värnar om att de anställdas arbetsmiljö systematiskt säkras och utvecklas

SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Kvalitet i verksamheten ska systematiskt säkras och utvecklas i enlighet med Socialstyrelsens riktlinjer och rekommendationer. Verksamhetschefen ansvarar för att det finns tydliga rutiner för systematiskt kvalitetsarbete och för att rutinerna är kända av alla medarbetare.

Verksamhetschefen ansvarar för att rutinerna för kvalitetsarbete implementeras i verksamheten och för att kvalitet i verksamheten kontinuerligt följs upp och utvärderas.

Personalen ska ges förutsättningar för att aktivt delta i det systematiska kvalitetsarbetet.

AKTIVITETER:

- Riskanalys
- Egenkontroll
- Utredning, analys, sammanställning och uppföljning inkomna av rapporter, klagomål och synpunkter
- Förbättrande åtgärder
- Uppföljning och förbättring av verksamhetsprocesser och rutiner

ANSVARSFÖRDELNING:

Verksamhetschefen:

- Fastställer kvalitetsmål utifrån åtaganden i verksamhetsplanen.
- Beslutar om övergripande mål och strategier som skall säkerställa kvalitet.
- Fastställer kvalitetsledningssystem
- Har det yttersta ansvaret för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra kvalitetsarbete
- Verksamhetschefen skall varje år upprätta en verksamhetsplan och kvalitetsberättelse
- Har ansvar för att följa upp kvalitetsarbetet
- Har ansvar för att kvalitetsarbetet förankras hos medarbetarna
- Har ansvar för uppföljning av resultat, analys av resultat och att vidta de förbättringsåtgärder som krävs.
- Skall fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser kan inträffa som kan medföra brist i verksamhetens kvalitet, utöva egenkontroll samt ta emot och utreda synpunkter och avvikelser
- Har ansvar för allt kvalitetsarbete dokumenteras i form av protokoll och handlingsplaner

Kvalitetsansvarige:

- Bedriver det operativa kvalitetsarbetet
- Tar fram och uppdaterar rutiner
- Följer upp genomförande av tjänster

Personalen:

- Medarbetare har ansvar för att känna till och arbeta i enlighet med riktlinjer och rutiner utifrån ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.
- Medarbetare skall medverka i riskanalyser och avvikelshantering samt delta i arbetet med uppföljning av kvalitetsmål- och resultat.
- Samtliga medarbetare har skyldighet att rapportera avvikelser och tillbud

LOKALA RUTINER

Innehållsförteckning:**1. ARBETSMILJÖ**

- Systematiskt arbetsmiljöarbete
- Hot och våld
- Brandsäkerhet

2. AVVIKELSER

- Avvikelsehantering

3. BARN

- Information till barnet
- Barnets delaktighet
- Barnets skydd

4. DOKUMENTATION

- Socialdokumentation
- Hantering av socialdokumentation med skyddade uppgifter

5. HYGIEN

- Hygieniska arbetsmetoder inom vård och omsorg
- Hygieniska arbetsmetoder vid smitta

6. INFORMATIONSOVERFÖRING

- Intern informationsöverföring
- Extern informationsöverföring

7. KATASTROFER OCH STORA OLYCKOR

- Verksamhetens skyldighet vid katastrof och stora olyckor

8. KVALITETSARBETE

- Egenkontroll

- Riskanalys

9. LEX SARAH

- Rapport och anmälan enligt Lex Sarah

10. LIVSMEDELSHANTERING

- Livsmedelshygien

11. MILJÖ

- Vårt arbete för hållbar miljö

12. NYCKELHANTERING

- Hantering av den enskildes nycklar

13. OVÄNTADE HÄNDELSE

- Den enskilde är inte anträffbar på avtalad tid
- Den enskildes försämrade tillstånd

14. PERSONAL

- Rekrytering och anställning
- Introduktion
- Personalförsörjning
- Kompetensutveckling

15. PRIVATA MEDEL

- Företagets policy för hantering av den enskildes privata medel
- Hantering av den enskildes privata medel

16. SAMVERKAN

- Intern och extern samverkan
- Samverkan med närstående
- Anhörigstöd
- Samverkan med sjukvården

17. SEKRETESS OCH OFFENTLIGHET

- Tystnadsplikt
- Meddelarfrihet

18. SYNPKUNKTER OCH KLAGOMÅL

- Hantering av inkomna synpunkter och klagomål

19. TRYGGHET

- Bemötande
- Kontinuitet
- Flexibilitet
- Delaktighet
- Genomförandeplan

- Kontaktperson
- Rapportering av förändrat behov

20. VÅLD I NÄRA RELATIONER

- Bemötande av den enskilde som lever med våld i nära relation

HANDLINGSPLAN FÖR SYSTEMATISKT ARBETSMILJÖARBETE

INLEDNING

Ett förebyggande, systematiskt arbetsmiljöarbete leder till en bra arbetsmiljö som gynnar alla. Arbetsgivaren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att arbetsmiljöarbetet ingår naturligt i verksamheten. Ett systematiskt arbetsmiljöarbete handlar om att i det dagliga arbetet uppmärksamma och ta hänsyn till alla förhållanden i arbetsmiljön som kan påverka de anställdas hälsa och säkerhet.

En god arbetsmiljö skapar förutsättningar för att den viktigaste resursen, personalen, trivs och fungerar väl i sitt arbete. Arbetsmiljölagen är en lag vars syfte är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt skapa en god arbetsmiljö. Lagen omfattar anställda, elever och vårdtagare. En tillfredsställande arbetsmiljö utmärks t.ex. av möjlighet till inflytande, handlingsfrihet, utveckling, variation, samarbete och sociala kontakter.

MÅLSÄTTNING

Inom vårt företag har vi som målsättning att:

- Chefer och arbetsledare ska ha nödvändig kunskap för att kunna utföra det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Arbetsmiljön ska vara tillfredsställande så att ingen ska behöva utsättas för ohälsa eller olycksfall till följd av arbetet.
- anställda som drabbas av ohälsa eller olycksfall ska, så långt det är möjligt kunna återvinna arbetsförmågan.

ANSVAR

Både arbetsgivaren och arbetstagarna har ett ansvar för arbetsmiljön och ska tillsammans verka för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

Arbetsgivarens ansvar

Arbetsgivaren har det övergripande ansvaret för arbetsmiljön och ska:

- Regelbundet (minst en gång per år) undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetet
- Omedelbart eller så snart det är möjligt vidta åtgärder för att förhindra ohälsa och olycksfall
- Se till att anställda har nödvändiga kunskaper om arbetet och de eventuella riskerna
- Följa föreskrifter från arbetsmiljöverket

Arbetstagarens ansvar

Arbetstagaren ska:

- Medverka i arbetsmiljöarbetet och delta i genomförandet arbetsmiljöåtgärder
- Följa fastställda föreskrifter och använda ålagda skyddsanordningar
- Underrätta arbetsgivare eller skyddsombud om arbetet innebär omedelbar och allvarlig fara för liv eller hälsa

Att nonchalera säkerhetsföreskrifter är att betrakta som allvarlig misskötsel och kan leda till uppsägning.

Arbetstagaren har inte något straffrättsligt arbetsmiljöansvar.

Skyddsombudets ansvar

Skyddsombud ska finnas på arbetsplatser där minst 5 arbetstagare regelbundet sysselsätts och ska:

- Vaka över att arbetsgivaren fullgör sina skyldigheter beträffande arbetsmiljön
- Initiera åtgärder för att förbättra arbetsmiljön
- Delta i planeringen av beslut i arbetsmiljöfrågor
- Delta i planeringen av användningen av farliga ämnen
- Delta vid arbete med att upprätta handlingsplaner för arbetsmiljön på arbetsplatsen

DELEGERING

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivare och arbetstagare tillsammans arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. För att arbetstagarna ska ha möjlighet att påverka sin arbetsmiljö ska arbetsmiljöansvaret delegeras så långt det är möjligt i verksamheten.

En förutsättning för delegering är att personen som mottager delegationen har de befogenheter och resurser som krävs.

Exempel på befogenheter är att personen:

- Har rätt att fatta beslut för att vidta åtgärder

- Har ekonomiska resurser
- Har möjlighet att praktiskt utöva tillsyn över sitt ansvarsområde

Exempel på resurser är att personen:

- Har ekonomiska medel
- Har tillgång till personal
- Har utrustning
- Har tid
- Har kunskaper

Övrigt att tänka på är att uppgiften bör läggas på enbart en person eller befattning, att informera sig om att personen har uppfattat uppgiften rätt, att informera arbetstagarna om delegeringen samt att delegeringen bör vara skriftlig.

En person har alltid rätt och skyldighet att återföra ansvaret till närmaste chef/arbetsledare om han/hon inte anser sig ha de rätta befogenheterna eller kunskaperna för en uppgift.

Om en arbetsolycka leder till åtal och domstolsbehandling kan det leda till att personen som ansvarar för arbetsmiljön blir straffad. Personens kunskaper, befogenheter och resurser kan ha stor betydelse för domstolens bedömning.

Vid oklarheter i delegeringen ligger ansvaret på närmaste högre chef.

HANDLINGSPLAN

- Verksamhetschef ska tillsammans med personalen sätta upp mål för arbetsmiljön på arbetsplatsen.
- Verksamhetschef ska regelbundet (minst en gång per år) undersöka arbetsförhållandena och bedöma riskerna för ohälsa och olycksfall.
- Riskbedömningen ska vara skriftlig och där ska rådande risker anges samt om de är allvarliga eller ej.
- En lokal handlingsplan ska upprättas på varje arbetsplats. I handlingsplanen ska framgå vilka åtgärder som ska vidtas, vem som ansvarar för en viss åtgärd och vilka tidsmarginaler som gäller
- Verksamhetschef ska tillsammans med de anställda årligen följa upp arbetsmiljöarbetet för att se om målen har uppfyllts, om genomförda åtgärder har lett till önskat resultat samt om några nya åtgärder behöver vidtas.

- Åtgärder som inte har gett tillfredsställande resultat ska förbättras. Uppföljningen ska vara skriftlig.

SYSTEMATISKT ARBETSMILJÖARBETE

- Verksamhetschef genomgår en arbetsmiljöutbildning
- All personal informeras om verksamhetens rutiner för systematiskt arbetsmiljöarbete
- Verksamhetschefen och arbetsplatsombud ser till och vid behov hjälper med anmälan av arbetsskada eller tillbud
- Skyddsronden genomförs minst en gång per år
- Alla blanketter gällande arbetsmiljöbedömning fylls i så snart som möjligt efter att nya beslut verkställts
- Arbetsplatsträffar hålls minst en gång per månad på förbestämda, schemalagda dagar
- Medarbetarna informeras om APT-uppläggning för minst en termin i taget
- Planeringsdagar hålls minst en gång per år
- Dagordning för APT och planeringsdagar fastställs och meddelas till medarbetare senast en vecka före mötet
- Medarbetarna ges utrymme för egna frågor vid varje arbetsplatsträff
- Mångfald- och jämställdhetsarbete är en fast punkt på varje APT
- Samverkan med fackliga organisationer pågår fortlöpande på förbestämda, schemalagda dagar samt vid förändringar som rör arbetsmiljö t.ex. schemaändringar, omorganisationer etc.

I vår verksamhet finns Ledningssystem för arbetsmiljöarbete.

HOT OCH VÅLD

Verksamhetens policy för hantering av hot och våld

- Inga hot accepteras
- Våldshandlingar samt hot om våld polisanmäls alltid, oavsett om det gäller personal eller den enskilde
- Verksamhetsansvarig tar utifrån riskanalysen fram en handlingsplan vid hot och våld. Vid uttalat hot eller våldshandling finns denna handlingsplan till stöd för tjänstgörande personal. Handlingsplanen är konkret och innehåller en checklista samt telefonnummer dit man kan/ska vända sig om man behöver rådgöra med eller få förstärkning från en kollega eller om man behöver kontakta ambulans eller polis.

BRANDSÄKERHET

Om det börjar brinna där du befinner dig är det viktigt att du följer de fem stegen: rädda, varna, larma, släck, utrym.

Rädda

- Rädda dig själv och hjälp andra som är i fara. Är lokalen rökfull är den säkraste vägen ut genom att krypa längs golvet. Gå inte genom röken.
- Den varma röken stiger uppåt och kan vara giftig. Huka eller kryp längs golvet.
- Är du sist ur lokalen? Stäng dörren, det minskar risken för brand sprider sig och minskar rökutvecklingen.

Varna

- Varna dina kollegor och andra. Kanske sitter någon i telefon eller möte? Risk finns att de inte uppfattar faran. Hjälp dem och varna dem.

Larma

- Ring 112. Berätta vem du är, vad som hänt och var det brinner. Redan under samtalet med SOS-operatören vad som hänt, går larmet till brandkåren. Vid brand kopplas en andra operatör in för medhörning och assistans.

Släck

- Du kan börja släcka elden efter ovan insatser.
- Släck elden på ett säkert sätt. Är det elektronik som brinner ska du använda pulver eller kolsyresläckare
- På eldsläckare finns symboler och text som visar vad den kan användas till.

Utrym lokal och fastighet

- Tag alltid den närmaste utrymningsvägen ut. Se dig om och följ de gröna skyltarna för utrymningsvägen ut.
- Den närmsta vägen ut är alltid den snabbaste.
- Ta trappen, använd aldrig hissen.
- Bege dig till återsamlingsplatsen. Utanför varje byggnad finns en återsamlingsplats. Utrymningsplanen anger varje fastighets återsamlingsplats.

Om brandlarmet går men du inte ser elden

- När brandlarmet går är det alltid ett skarpt larm: Utrym byggnaden!
- Även om du inte ser elden eller känner röklukten kan det brinna på något annat håll
- Tag alltid den närmaste utrymningsvägen ut. Se dig om och följ de gröna skyltarna för utrymningsvägen ut.
- Varna dina kollegor. Kanske sitter din kollega i telefonen och uppfattar inte larmet.
- Bege dig till återsamlingsplatsen. Utanför varje byggnad finns en återsamlingsplats.
- Ring 112 och larma om brand och ange var brandlarmet har gått.
- Sök övriga som var vid samma avdelning som du.
- Gå igenom om alla har kommit ut.
- Misstänker ni att någon är kvar i byggnaden? Rapportera detta till brandkåren som kommer till platsen.

FÖRSTA HJÄLPEN OCH KRISSTÖD

- En akutväska ska finnas i verksamhetslokalen på ett lättillgängligt ställe och fyllas på vid behov. En gång i månad kontrolleras väskan och fylls på (utgående artiklar byts ut)
- Hjärt- och lungräddning instruktion finns i närheten till akutväskan
- Det finns en fungerande telefon tillgänglig för all personal från 07.00 till 23.00

- Vid händelser som kräver krisstöd finns för den som behöver stöd antingen lokalt eller via sjukvården
- Om du upplever att du behöver krisstöd vänd dig till verksamhetsansvarig
- All personal, även verksamhetsansvarig ska genomgå en utbildning i första hjälpen minst en gång per år

AVVIKELSEHANTERING

En vanlig uppfattning är att fel orsakas av människor. Ofta handlar det emellertid om otillräckliga rutiner, teknik som är dåligt utformad eller bristande säkerhetskultur. Att rapportera fel är ett normalt sätt att rapportera något som medfört risker eller skador, inte ett sätt att lägga skuld på en medarbetare eller kollega.

- En avvikande händelse är allt som inte stämmer med normal rutin och förväntade händelseförlopp beskrivet i kundens/brukarens genomförandeplan
- En avvikelserapport ska i första hand fokusera på vad som har inträffat, inte på vem som var inblandad. Rapporten bör heller inte innehålla spekulationer om ”vems fel” det var

- Om du är med om ett tillbud eller en negativ händelse så hjälper det att direkt skriva ner några korta stödord och notera tidpunkter. Anteckningarna är bra att ha som underlag när du senare skriver avvikelserapporten
- En avvikelserapport skall skrivas på en fastställd blankett eller i ett datoriserat system, om det finns sådana i den verksamhet där du arbetar. Om ni är flera som varit med om en händelse kan ni skriva en avvikelserapport tillsammans.
- Rapporten ska lämnas till den närmaste chefen eller till den som chefen utsett för uppgiften
- De verksamhetsansvariga är skyldiga att analysera avvikelserapporterna och vidta åtgärder för att förhindra en upprepning. Slutsatserna ska rapporteras tillbaka till berörd personal och åtgärderna dokumenteras på avvikelserapporten
- Verksamhetsansvarig gör en bedömning om avvikelse ska anmälas till IVO

RUTINER FÖR HUR BARNET SKA FÅ RELEVANT INFORMATION

Vi försöker alltid prata direkt med barnet. Ibland är dock inte detta lämpligt på grund av ex. låg mognadsgrad, då sker istället konversationen med vårdnadshavare/god man eller annan behörig företrädare.

- Se till att barnet alltid är närvarande vid möten som gäller dess insatser. Om inte barnet är närvarande bokas ett nytt möte in
- Informera barnet, på ett för barnet anpassat sätt, om dennes rättighet att uttrycka sina

åsikter

- Informera barnet, på ett för barnet anpassat sätt, om hur samtalen kommer att användas vid utformandet av insatsen
- Försök att bilda dig en uppfattning om barnets tankar om mötet och utformningen av insatsen även om barnet inte uttrycker sina åsikter och sin vilja i klarspråk utan på annat sätt

BARNETS DELAKTIGHET

Syftet med rutinen är att säkerställa barnets delaktighet i utformande av insatsen. Barnets åsikter och önskemål ska alltid beaktas även om barnet inte kan bestämma själv över insatsen.

- Se till att barnet alltid är närvarande vid möten som gäller dess insatser. Om inte barnet är närvarande bokas ett nytt möte in
- Vänd dig alltid till barnet när du pratar oavsett barnets förmåga att förstå innebörden i vad du säger
- Lyssna på barnet och bekräfta att dess åsikter är viktiga
- Om barnet så önskar ska det erbjudas möjlighet till ett samtal utan att barnets vårdnadshavare är med
- Barnet ska alltid delta vid rekrytering av ledsagare/avlösare och barnets åsikter ska beaktas

BARNETS SKYDD

Alla är skyldiga att göra en anmälan till socialtjänsten vid misstanke om att ett barn far illa. Det räcker med att man misstänker att man måste ingripa till ett barns skydd.

- Om du misstänker att ett barn far illa berättar du detta omedelbart till verksamhetschefen eller dennes behörige företrädare om detta är möjligt.

- Om du inte omedelbart kommer i kontakt med verksamhetsansvarig eller dennes behörige företrädare gör du anmälan själv
- Ni ska därefter meddela barnets föräldrar/vårdnadshavare om att en anmälan till socialtjänsten har inlämnats. Berätta om er oro för barnet och att man enligt lag är skyldig att anmäla. Vid speciella fall så som när allvarliga missförhållanden misstänks, bland annat vid sexuella övergrepp och barnmisshandel, eller när vårdnadshavare bor med en eventuell misstänkt ska inte vårdnadshavare informeras. Vid dessa tillfällen ingriper socialtjänsten snabbt och de kontaktar förälder/vårdnadshavare och informerar denne.
- När det föreligger misstanke om brott anmäler socialtjänsten till polisen. Socialtjänsten bör bekräfta att en anmälan gjorts.
- Ta ny kontakt med socialtjänsten om missförhållanden fortsätter eller vid nya misstankar om att barnet far illa.

SOCIAL DOKUMENTATION

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär.

Handlingar som rör enskilda ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem. Handlingar som rör enskilda ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det enkelt och överskådligt går att följa och granska genomförandet av en insats. Samtliga medarbetare är skyldiga att föra social dokumentation enligt gällande rutiner.

Insatsernas genomförande dokumenteras och hålls samman i den enskildes akt som förvaras i verksamhetens lokal. Den enskildes akt upprättas i enlighet med gällande myndighetsföreskrifter och innehåller:

Beslut om beviljade insatser
Genomförandeplan
Kontaktuppgifter till närstående
Uppgifter om legal företrädare
Uppgifter om kontaktperson i verksamheten
Personlig information om den enskilde
Eventuella sociala och medicinska utlåtanden
Övrig relevant information gällande den enskilde

- Alla anställda inom verksamheten är skyldiga att dokumentera

- Alla kunder har en akt som förvaras i ett brandsäkert, låsbart skåp i verksamhetens lokal
- Det finns ett register i varje akt så att du kan lätt hitta rätt dokument
- All dokumentation förs löpande direkt i socialjournal (antigen på papper eller digitalt) eller genom daganteckning och månadssammanfattning. I sådant fall förs daganteckningarna löpande på en särskild blankett som förvaras hemma hos den enskilde. En gång per månad sammanfattar kontaktperson daganteckningar i socialjournal och daganteckningarna förstörs.
- Använd alltid en kulspetspenna om du dokumenterar på papper
- Varje anteckning i social dokumentation ska signeras med ditt fullständiga namn samt tjänstetitel
- Varje dokument ska sättas fast i akten
- Händelser av vikt dokumenteras i socialjournal; kom ihåg - du beskriver **händelser** inte **dina bedömningar** av händelser
- Det är viktigt att du skriver tydligt, undvik förkortningar
- Använd vardat språk och försök att fatta dig kort
- Lämna aldrig några dokument framme, när du är klar med en anteckning låser du in akten i aktskåpet och nyckel återlämnar du i nyckelskåpet. Om du dokumenterar på datorn ska du stänga journalen och logga ut direkt efter avslutad dokumentation
- Akterna som inte längre är aktuella förvaras i arkivskåpet och gallras enligt lagen och respektive uppdragsgivarens hänvisning
- Den enskilde har rätt att när som helst få ta del av sin dokumentation. Om den enskilde anser att någon uppgift är felaktig ska detta antecknas i journalanteckningarna. Den enskilde kan ge sitt samtycke till att en närstående får ta del av dokumentationen. Detta samtycke ska då dokumenteras i journalanteckningarna.

Information som alltid ska dokumenteras i socialjournal:

Information kring den individuella planeringen

- När den individuella planeringen genomfördes, vilka som deltog samt datum för uppföljning genom att en ny individuell planering genomförs.
- På vilket sätt den enskilde utövat inflytande över det praktiska genomförandet av insatsen.

- Om den enskilde deltagit i den individuella planeringen. Om den enskilde av någon anledning inte deltagit ska orsaken till det anges.

Information kring insatserna

- När insatsen eller olika delar av insatsen har påbörjats.
- Om det inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat (brukar även benämnas som avvikelser från genomförandeplanen).
- Vad som har kommit fram av betydelse vid kontakter med den enskilde eller andra som har lämnat uppgifter i samband med genomförandet.
- Vad som har uppnåtts i förhållande till de uppsatta målen för insatsen.
- När insatsen avslutats eller ändrats och av vilka skäl

Information kring den enskilde

- Händelser av betydelse för den enskilde.
- Om den enskildes situation eller behov har förändrats.
- Om handläggaren har kontaktats med anledning av att den enskildes behov har förändrats.
- Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig.

Information kring genomförandeplanen

- När genomförandeplanen har upprättats.
- Om den enskilde nekat till upprättandet av en genomförandeplan och i så fall den enskildes behov av insatser och hur de ska genomföras.
- När genomförandeplanen följts upp och reviderats.

Information gällande hantering av handlingar, anmälningar eller klagomål

- Om den som genomför insatsen har gjort en anmälan enligt Lex Sarah.
- Om klagomål har förts fram mot genomförandet av en beslutad insats och i så fall vilka eventuella åtgärder som vidtagits.
- Om den enskilde berörs av ett individuellt tillsynsärende eller en annan anmälan.

- När en handling kommit in eller upprättats.
- Om den enskilde berörs av ett ärende som gäller utlämnande av en handling eller en uppgift ur en handling.

HANTERING AV SOCIALA JOURNALER MED SKYDDAD IDENTITET

- Akten förvaras i ett separat aktskåp
- Endast verksamhetsansvarige och den ansvarige personalen har koden till aktskåpet
- Koden byts ut vid varje personalbyte

HYGIENISKA ARBETSMETODER INOM VÅRD OCH OMSORG

Syftet med att ha hygieniska arbetsmetoder inom vård och omsorg är att hindra spridning av bakterier, mikroorganismer och andra smittämnen. För att bedriva säker vård behövs skriftliga rutiner som är kända och tillämpade av all personal och är anpassade till förutsättningar för den vård som sker i den enskildes egna boende.

Grundläggande hygieniska principer i vård och omsorgsarbete. Att arbeta på ett hygieniskt riktigt sätt är viktigt i arbete med människor där många är infektiöskänsliga. Att vara ren och fräsch befrämjar både den egna hälsan och skyddar andra från smittämnen:

- Undvik att ha långa naglar eller bära ringar, armband och hängande smycken som dels är i vägen när du tvättar händerna och dels kan skada personen som du hjälper
- Om du har långt hår, fäst upp det så att det inte besvärar i vård och omsorgsarbetet

- Tänk också på att cigarettröklukt och stark parfym kan vara obehagligt för många och särskilt för allergiska personer
- Om du känner dig förkyld och infekterad, stanna hemma eller undvik direktkontakt med andra personer.

Arbetskläder

Arbetskläderna och även de privata skall bytas ofta och tåla att tvättas. Även om de ser rena ut, kan många mikroorganismer fastna på dem och orsaka smitta. Vid orent arbete behöver man dessutom en skyddsrock/förkläde. Skyddsrock/förkläde bör bytas ofta och alltid då de blivit förorenade.

Rena och smutsiga arbetsuppgifter

Rena arbetsuppgifter har enbart med kök och mat att göra, t ex.

- Plocka disk ur diskmaskin
- Servering av måltider
- Matning
- Övre hygien

Smutsiga arbetsuppgifter

- Sängbäddning
- Hantering av smutsig tvätt
- Städning
- Nedre hygien

Hygienåtgärder:

Handhygien - tvätta händerna med tvål och vatten och desinfektera med alkohol före och efter varje smutsig arbetsuppgift

Skyddshandskar - skyddshandskar av engångstyp skall användas vid smutsigt arbete och alltid i kontakt med blod, avföring, urin och sekret. Skyddshandskar utesluter inte handhygien, men minskar föroreningen av händerna. Desinfektera alltid händerna när du tagit av de använda handskarna

Plastförkläde - plastförkläde skyddar arbetskläderna och minskar risken för klädburen kontaktsmitta. Skyddskläder skall användas när man utför en smutsig arbetsuppgift

INSATSER HOS DEN ENSKILDE MED SMITTSAMT SJUKDOM

Basala hygienrutiner

- Basala hygienrutiner, ska tillämpas i alla vårdsituationer och av all personal oavsett smitta
- Använd alkoholbaserat handdesinfektionsmedel före rent och efter orent arbete, även om

du använt handskar.

- Använd engångs plastförkläde av vätskeavvisande material vid risk för stänk och vid direkt kroppskontakt med den enskilde eller dennes säng.
- Använd handskar vid kontakt med kroppsvätskor, till exempel urin, blod, avföring eller sårsekret.

Städning

- Städa på vanligt sätt med rengöringsmedel och vatten.

Hjälpmedel

- Rengör och desinfektera använda rullstolar, gånghjälpmedel och andra hjälpmedel innan de återlämnas. Släng förorenade tygdynor.

Tvätt

- Byt sängkläder ofta, särskilt hos dem som har sår och eksem.

Avfall

- Lägg använda handskar och förkläde i en plastpåse som försluts och hanteras som hushållsavfall.

Personal

- Personal med sår eller eksem på händer och underarmar ska inte ha nära kontakt med den enskilde
- För att kunna utföra en korrekt handdesinfektion skall ringar, klocka eller armband inte bäras i arbete

INFORMATIONSOVERFÖRING

Externt:

- Vid varje förändring inom verksamheten t.ex. ändrade telefonnummer eller telefontider, förändrad struktur, byte av verksamhetsledare mm skickas/delas ut en utförlig information till samtliga samarbetande enheter
- Verksamhetens hemsida uppdateras kontinuerligt
- Information gällande enskilda överförs i enlighet med sekretesslagen och den enskildes önskemål

Internt:

- Arbetsplatsträffar (APT) hölls en gång i månad på schemalagda dagar. På APT får personalen all information gällande verksamheten: ekonomi, nya åtaganden, uppföljningar och resultat, avvikelser, klagomål, personalfrågor etc.
- Ett månadsbrev skrivs en gång i månad av verksamhetschefen och mailas till all personal. Brevet skrivs även ut och placeras på infotavlan för att även de som inte har tillgång till dator kan läsa brevet. I brevet ger verksamhetschefen feedback angående händelser och prestationer under den gångna månaden samt presenterar planering för nästkommande månad
- Infotavla är en tavla uppsatt på kontoret på ett väl synligt ställe där bl.a. områdesansvariga samt arbetsplatsombud kan sätta upp information från sina områden
- På infotavlan finns plats för information från ledningen. Där informerar VD och verksamhetschefen om de senaste händelserna eller ändringarna som påverkar personalens dagliga arbete och kräver akuta åtgärder
- Överrapportering mellan personalen sker muntligt samt med hjälp av rapportboken. Varje arbetspass börjar och slutar med överrapportering.

KATASTROFER OCH STORA OLYCKOR

Vid inträffande av katastrofer och stora olyckor ska vår verksamhet inordnas den kommunala organisationen vilket innebär att vi:

- Ska följa av kommunen fastställd krisledningsplan
- Biträder kommunen vid hantering av brandskyddsfrågor och planläggning och genomförande av åtgärder p g a kris

- Genomför övningar och utbildning av personalen
- Tillhandahåller erforderlig personal för att verksamheten även i nödsituationer skall kunna upprätthållas

RUTINER FÖR EGENKONTROLL

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten med syfte att säkra och utveckla kvalitet. Den avser en regelbunden uppföljning av verksamhetens planering, utförande, resultat och utveckling. Utifrån fastställda mål och mått analyseras de interna processerna.

På Livis Omsorg genomförs egenkontroll en gång per år, i december i samband med verksamhetsuppföljning. Dessutom genomförs egenkontroll i samband med kvalitetsmöten en gång i månad. Det är verksamhetsansvarig som ansvarar för att egenkontroll genomförs i

enlighet med våra rutiner. Observationer, slutsatser och rekommendationer som framkommer dokumenteras i protokoll som underlag för nödvändiga åtgärder. Syftet med egenkontroll är kvalitetssäker vård och omsorg av den enskilde. Verksamhetschefen är ansvarig för framtagande av ett egenkontrollprogram samt för att i detta ingående aktiviteter genomförs. I vår verksamhet består egenkontrollen av:

Kvalitetsmöten

Vårt kvalitetsteam träffas en gång i månad för uppföljning, utvärdering och planering av kvalitetsarbete. Gruppen består av verksamhetschef, samordnare, skyddsombud samt kvalitetsansvarig.

Agenda för mötena:

- Avvikelser – genomgång, sammanställning, riskanalys, åtgärdsplan (handlingsplan)
- Klagomål och synpunkter - genomgång, sammanställning, riskanalys, åtgärdsplan (handlingsplan)
- Uppföljning av vidtagna åtgärder från föregående möte
- Stickkontroll av socialdokumentation samt andra dokument i den enskildes akt
- Planering för kompetenshöjande insatser
- Kvalitetsutvecklingsmål för nästkommande månad

Verksamhetsuppföljning

En gång per år utförs granskning av hela verksamheten med uppföljning av:

- Alla verksamhetsprocesser och rutiner
- All socialdokumentation
- Alla under året inkomna och sammanställda rapporter, synpunkter och klagomål
- Personalens och ledningens kompetens
- Jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter
- Jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat
- Målgruppsundersökningar

Det finns en checklista samt åtgärdsplansmall framtagna av verksamhetsansvarige som kvalitetsgruppen ska använda sig av vid verksamhetsuppföljning.

Resultatet av granskningen utgör grunden för verksamhetens målsättning inför nästkommande år.

RUTINER FÖR RISKANALYS

Verksamhetsansvarig ansvarar för att fortlöpande bedöma om det finns risk för händelser som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Detta sker genom uppskattning av sannolikheten för att händelsen inträffar och genom bedömning av vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Risکاناليس genomförs vid varje nytt beslut och vid förändring av beslut, vid varje verksamhetsförändring, vid förändring av den enskildes hälsotillstånd och/eller livssituation samt vid uppföljning av verksamhetsprocesser i samband med egenkontroll. I vårt arbete med riskanalyser använder vi följande tabell för bedömning av risken utifrån sannolikheten att risken förekommer samt risakens allvarlighetsgrad:

		Allvarlighet			
		1	2	3	5
Sannolikhet	1	1	2	3	5
	2	2	4	6	10
	3	3	6	9	15
	5	5	10	15	25
	8	8	16	24	40

Verksamhetsansvarig ansvarar för att riskanalys genomförs och åtgärdsplan tas fram alltid i samband med planering och i samband med alla förändringar i verksamheten och förändringar i den enskildes beslut.

Risکاناليس i samband med verksamhetsplanering samt i samband med verksamhetsförändring utförs av kvalitetsgruppen.

Risکاناليس i samband med förändringar hos den enskilde genomförs av verksamhetsansvarig, kontaktperson samt skyddsombud.

Risker analyseras med hjälp av tabellen. På de områdena där risken bedöms som allvarlig dvs. ≥ 15 ska åtgärder sättas in direkt, vid andra risker en tidsplan tas fram.

VERKSAMHETENS ÖVERGRIPANDE RISKOMRÅDEN

Hantering av avvikelser, klagomål och synpunkter

Rapportering och hantering av avvikelser och klagomål i verksamheten utgör en viktig del av kvalitetsarbete. Därför är viktigt att alla avvikelser och klagomål uppmärksammas, rapporteras och åtgärdas för att minska risken för att fel och brister uppstår.

Orsaker till risk för bristande hantering av avvikelser och klagomål:

- Bristande kommunikation
- Bristande eller otydlig information
- Bristande kompetens
- Bristande eller otydliga rutiner

- Rutinerna inte följs

Verksamhetsansvarig ansvarar för att all personal känner till rutiner för avvikelshantering samt för att förmedla vikten av att rapportera alla avvikelser. Verksamhetsansvarig följer och uppdaterar rutiner för avvikelshantering.

Kommunikation och information

Välfungerande kommunikation samt tydlig och lättillgänglig information har avgörande betydelse för den enskildes delaktighet. Brister i kommunikation och informationsöverföring kan leda till att fel och brister i verksamheten uppstår.

Orsaker till risk för bristande kommunikation och information:

- Avsaknad av rutiner
- Rutiner inte följs
- Otillräckliga kommunikations- och informationskanaler

För att säkerställa välfungerande kommunikation och informationsöverföring ska verksamhetsansvarig ta fram rutiner och se till att rutinerna följs. Kommunikation- och informationskanaler ska anpassas till den enskildes olika förutsättningar.

Kosthållning

Balanserad och näringsrik kost är en förutsättning för den enskildes fysiska och psykiska välbefinnande. Undernäring kan leda till en rad olika sjukdomar och nedsatt allmäntillstånd.

Orsaker till undernäring:

- Näringsfattig kost
- Aptitlöshet
- Dålig tandstatus
- Avsaknad av sällskap vid måltiden
- Måltiden serveras på ett felaktigt sätt
- Sjukdomstillstånd

För att säkerställa att den enskilde får i sig tillräckligt med näring ska personalen ha adekvat kompetens inom nutrition och matlagning. Det ska finnas rutiner för att all ofrivillig viktminskning uppmärksammas och rapporteras till närstående och/eller till den ansvarige inom sjukvården.

Läkemedelshantering

Den enskilde som behöver hjälp och stöd med att ta sina mediciner ska kunna känna sig trygg

med den hjälpen som verksamheten erbjuder. Felaktig läkemedelshantering kan leda till allvarliga komplikationer och utgöra risken för den enskildes liv eller hälsa.

Orsaker till risk för läkemedelsavvikelser:

- Bristande eller otydliga rutiner
- Rutinerna inte följs
- Stressig arbetsmiljö
- Bristande kunskaper

Verksamhetsansvarig ska i samverkan med sjukvården säkerställa att det finns tillräcklig kompetens i verksamheten, att rutinerna finns och följs samt att det finns förutsättningar för personalen att arbeta utan onödig stress. *Obs! Detta gäller endast om insatsen "läkemedelshantering" ingår i åtagandet enligt det aktuella avtalet med kommunen.*

Oväntade händelser och krissituationer

Det är viktigt att det finns tydliga rutiner för hantering av oväntade händelser och krissituationer så att såväl verksamhetens ledning som personal vet hur de ska agera om en oväntad händelse inträffar. Orsaker till risk för felaktig hantering av oväntade händelser:

- Bristande eller otydliga rutiner
- Rutinerna inte följs

Verksamhetsansvarig tar fram rutiner för hantering av oväntade händelser och säkerställer att all personal har kännedom om rutinerna och följer dem.

Hygien

Många personer med funktionsnedsättning är pga. sjukdom eller nedsatt allmäntillstånd extra känsliga för infektioner. Därför är viktigt att personalen känner till och följer basala hygienrutiner i sitt arbete med den enskilde.

Orsaker till risk för smittspridning:

- Bristande eller otydliga hygienrutiner
- Rutinerna inte följs
- Avsaknad av skyddsutrustning

Verksamhetsansvarig ska säkerställa att det finns uppdaterade basala hygienrutiner och att de följs av personal. Det ska finnas tillgång till skyddsutrustning som plastförkläden, skyddshandskar, skoskydd och handdesinfektion.

Introduktion

För att säkerställa att insatsen utförs med god kvalitet och i enlighet med gällande lagstiftning måste all nyanställd personal samt personal som hade varit borta från verksamheten under längre tid genomgå en introduktion. Introduktionen ska vara väl genomtänkt och den ska innehålla alla moment förekommande inom den anställdes arbetsuppgifter. Bristande eller utebliven introduktion kan leda till avvikelser och missförhållanden.

Orsaker till risk för bristande eller utebliven introduktion:

- Avsaknad av rutiner
- Rutinerna inte följs
- Otillräcklig bemanning
- Otillräcklig kompetens hos den introducerande personalen

För att säkerställa att introduktion genomförs på ett riktigt sätt ska verksamhetsansvarig ta fram rutiner för introduktion och även följa upp att rutinerna följs. Dessutom ska verksamhetsansvarig säkerställa sådan bemanning att introduktion blir möjlig i enlighet med rutinerna. Personalen som får för uppdrag att introducera nyanställda ska genomgå en intern utbildning i introduktion.

Uppföljning av lagstiftning

För att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med aktuellt gällande lagstiftning krävs att verksamhetsansvarig eller av denne utsedd behörig person följer utveckling inom den för verksamheten aktuella lagstiftningen och kontinuerligt uppdaterar verksamhetens styrdokument. Utebliven uppföljning av lagstiftningen och/eller utebliven uppdatering av styrdokument leder till att verksamheten inte följer lagen vilket i sin tur kan drabba den enskilde.

Orsaker till risk för utebliven uppföljning av utveckling inom den aktuella lagstiftningen samt till utebliven uppdatering av verksamhetens styrdokument:

- Bristande kompetens hos verksamhetsansvarig
- För hög arbetsbelastning

RUTINER FÖR RAPPORTERING OCH ANMÄLAN ENLIGT LEX SARAH

Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens institutionsstyrelse.

Enligt bestämmelserna om Lex Sarah i socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska:

Personalen genast rapportera missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållande till den som bedriver verksamheten

Den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet eller påtaglig risk för missförhållande utan dröjsmål

Den som bedriver verksamheten om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till IVO.

Anställda rapporterar till den som bedriver verksamheten

Anställda ska rapportera missförhållanden till den som bedriver verksamheten. Information om rapporteringsskyldigheten ges av den som bedriver verksamheten.

Den anställde ska inte anmäla missförhållanden till IVO.

Ansvarig för verksamheten ska informera socialnämnden om inkommen rapport genom att skicka ett ifyllt formulär framtagen av Täby kommun samt en kopia på upprättad rapport enligt lex Sarah till socialnämnden i Täby kommun utan onödigt dröjsmål.

Vid en anmälan om lex Sarah till IVO ska ansvarig för verksamheten informera socialnämnden om inkommen rapport genom att skicka ett ifyllt formulär framtagen av Täby kommun samt en kopia på anmälan enligt lex Sarah till socialnämnden i Täby kommun utan onödigt dröjsmål.

Den som bedriver verksamheten utreder, avhjälper och anmäler

När den som bedriver verksamheten tar emot en rapport om ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande ska det rapporterade utredas och avhjälpas eller undanröjas. Om missförhållandet eller påtaglig risk för missförhållande är allvarligt ska den som bedriver verksamheten snarast anmäla det till IVO.

Alla anställda inom Livis Omsorg utan fördröjning rapporterar missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande till verksamhetsansvarig eller dennes behörige företrädare enligt bestämmelserna om Lex Sarah. Detta gäller även deltagare i arbetsmarknadspolitiska åtgärder och praktikanter.

Med missförhållande, som ska rapporteras menas både utförda handlingar och handlingar som, någon av något skäl ej utfört, som innebär eller har inneburit ett allvarligt hot mot eller har negativa konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller psykiska hälsa. Med en tydlig risk för ett missförhållande, även detta ska rapporteras, menas att det är en tydlig och existerande risk för ett missförhållande.

När en rapport om ett missförhållande, en tydlig risk om ett missförhållande, ett allvarligt missförhållande eller en tydlig risk för ett allvarligt missförhållande kommer från en anställd är det mycket viktigt att den som tar emot anmälan direkt dokumenterar detta i den enskildes journal. Där ska det tydligt framgå vem som anmält missförhållandet, när det anmälades, vad missförhållandet bestod av och vilka åtgärder som vidtagits. Dessutom ska det dokumenteras vilka åtgärder som gjorts för att förhindra att det inträffade händer igen.

Verksamhetsansvarig informerar beställaren om inkommen rapport om missförhållande/risk för missförhållande

Verksamhetsansvarig påbörjar utredning om det inträffade och missförhållandet åtgärdas samma dag. Åtgärder som krävs för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet, psykiska och fysiska hälsa vidtas omedelbart av verksamhetsansvarige eller dennes behörige företrädare. Även ska det direkt förhindras att konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet och fysiska och psykiska hälsa förvärras.

Verksamhetsansvarig tar fram en handlingsplan för åtgärder som förhindrar att liknande händelse som orsakade att missförhållande/risk för missförhållande uppstår igen.

Alla allvarliga missförhållanden och påtagliga risker för allvarliga missförhållanden ska av verksamhetsansvarig eller dennes behörige företrädare anmälas till IVO. Med allvarliga missförhållanden menas både utförda handlingar och handlingar, som av något skäl någon ej utfört, som innebär eller har inneburit ett allvarligt hot mot eller har negativa konsekvenser för den enskildes liv, säkerhet eller psykiska hälsa. Med en tydlig risk för ett allvarligt missförhållande menas att det är en tydlig och existerande risk för ett allvarligt missförhållande.

Verksamhetsansvarig ansvarar för bedömningen av om en anmälan till IVO ska göras och att denna inlämnas till IVO. När utredningen har avslutats och åtgärder vidtagits för att förhindra att missförhållandet upprepas anses missförhållandet vara avhjälp.

Beställaren ska få kopia på utredning, ställningstagande, vidtagna åtgärder samt anmälan till IVO.

Missförhållande innebär övergrepp eller brister av olika slag.

Olika typer av övergrepp

Övergrepp kan vara om personalen använder hårda tag eller hotar och skrämmer den enskilde. Det kan handla om:

Fysiska övergrepp som till exempel slag, nypningar eller skakningar

Psykiska övergrepp som till exempel bestraffningar, hot, trakasserier eller kränkningar

Sexuella övergrepp som till exempel antydningar av olika slag

Ekonomiska övergrepp som till exempel stöld, förskingring eller utpressning.

Andra brister och missförhållanden

Andra brister kan gälla att man inte får tillräckligt att äta och dricka eller inte får tillräcklig hjälp att borsta tänderna, tvätta sig och hålla sig ren. Det kan även handla om att man till exempel får för lite tillsyn.

Också respektlöst bemötande, där personalen inte bemöter den enskilde med respekt för självbestämmande, trygghet och värdighet, ska rapporteras enligt Lex Sarah.

I vissa fall kan dåliga arbetsrutiner sammantaget vara tillräckligt för att rapportera enligt Lex Sarah, även om inte bristerna var för sig är det. Det kan till exempel handla om brister i planeringen av arbetstider så att den enskilde inte får sin hjälp utförd på avsatt tid eller inte får alls. Även brister i socialdokumentation kan leda till missförhållande och ska rapporteras enligt Lex Sarah.

Information till anställda om rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

I samband med nyanställning för den nya medarbetaren en utförlig information av verksamhetsansvarige om tillämpning av lex Sarah samt om våra rutiner för rapportering och anmälan

Den nyanställda skriver under en *Försäkran om att följa lex Sarah*

Rapporter och anmälan enligt lex Sarah utgör en stående punkt på våra arbetsplatsträffar. Verksamhetsansvarig informerar arbetsgruppen om det har inkommit några rapporter samt om anmälan hade gjorts. Där finns utrymme för medarbetarna att ställa frågor och diskutera vid eventuella oklarheter.

En gång i kvartal samt vid särskilda behov genomförs en uppdatering av personalens kompetens inom tillämpning av lex Sarah. Uppdateringen av kompetensen sker i form av intern eller vid behov extern utbildning. Den interna utbildningen genomförs av verksamhetsansvarig och dokumenteras i form av protokoll.

LIVSMEDELSHYGIEN

Livsmedelshygien är mycket viktigt när man hanterar, förbereder, tillreder, förvarar och serverar livsmedel. Redskap och lokaler ska hållas rena och torra.

Grönsaker och rotfrukter som är jordiga måste man skölja noga i rinnande vatten, detta för att undvika matförgiftning.

Mat, som ska serveras vid ett senare tillfälle, måste man kyla ned så snabbt som möjligt efter tillagningen och därefter förvara kallt. Före serveringstillfället måste man åter värma upp den till minst 70 grader, för att undvika bakterietillväxt. Den personliga hygien är också av stor betydelse och man måste alltid tvätta händerna och sätta på ett förkläde innan man hanterar mat.

- Byt alltid kläder/skyddskläder om du går från att ha hjälpt en person med sin hygien eller såromläggning – till att syssla med mat.
- Hantera inte mat åt andra om du är magsjuk, har ont i halsen eller har sår på händerna.
- Tvätta händerna noga och ofta – alltid före matlagning och alltid efter hantering av kyckling och annat fjäderfä samt rått kött.
- Håll råa och tillagade livsmedel åtskilda. Använd flera skärbrädor, en för råa livsmedel (kött, fisk, fågel), en för grönsaker, en för bröd, en för charkuterivaror etc.
- Diska knivar och skärbrädor ofta och alltid mellan hantering av olika livsmedel.
- Håll rent på diskbänken.
- Om disktrasa måste användas så byt den ofta eller rengör genom att koka den i en kastrull.
- Använd disktrasan bara på köksbänken och spisen – aldrig på skärbrädor eller på golvet.
- God livsmedelshygien förhindrar inte bara matförgiftning, utan ger också råvaror och färdiglagad mat längre hållbarhet.

MILJÖARBETE

Vi ska i vårt miljöarbete sträva efter att minimera i vår verksamhet faktorer som påverkar miljö negativt.

Miljöpolicy

Hushållen står för nästan hälften av de totala utsläppen av miljöföroreningar idag. Detta innebär att vår vardag är fylld med miljöval. Hur vi bor, reser, städar, vad vi äter och hur vi sorterar våra sopor är några av dessa.

Vi ska i vårt arbete ta hänsyn till miljö så att vi genom ständiga förbättringar minskar vår miljöpåverkan och minskar föroreningar inom vår verksamhet.

Vi ska samarbeta med kommunen så att vårt miljöarbete utformas i samklang med kommunens miljömål.

Vi ska öka personalens miljökompetens genom utbildningar och vi ska uppmuntra den enskilde till miljömedveten livsföring.

Rutiner för miljövänligt arbete

- Vi handlar endast miljövänliga produkter till verksamheten och vi undviker varor med onödiga förpackningar.
- Vi använder endast miljövänliga medel när vi städar, tvättar eller diskar i vår verksamhet. Vi ser till att följa anvisningar på förpackning och inte överdosera rengöringsmedel
- Ta inte bilen när du ska åka en kort sträcka, gå eller använd cykel i stället
- Vi planerar vårt arbetsschema så att samåkning till och från arbetet bli möjligt
- Att hålla hastighetsgränserna minskar kväveoxidutsläppet med 35% och kan samtidigt minska olycksrisken så vi ska köra miljövänligt
- Vi kör endast miljövänliga bilar i vår verksamhet

NYCKELHANTERING

För att garantera en säker hantering av kundernas- och verksamhetsnycklar förvaras dessa i ett nyckelskåp som finns i verksamhetens lokal. Varje medarbetare dokumenterar uttaget samt återlämning av nyckel på kvitteringslistan. Kvitteringslista finns i nyckelskåpet. Förteckning över alla kunder vars nycklar verksamheten handhar förvaras separat i ett låsbart skåp. Listan är organiserad i bokstavsordning med information om nyckelnummer samt ev. portkod.

Tillgång till nyckelskåpet

- Vid anställningens början får varje medarbetare kod till skåpet.

Hantering av kundens nyckel

- Före besök hos kunden tar du ut och kvitterar på nyckelkvittensen den nyckel som du behöver för att kunna utföra insatsen.
- Nyckel förvaras på ett säkert sätt, t.ex. i väskan så att ingen obehörig har tillgång till den
- Efter avslutad insats hängs nyckeln åter i nyckelskåpet och signeras på nyckelkvitteringslistan
- Nyckelkvitteringslistorna sparas i 3 månader i pärmen Nyckelkvitteringslistor

Om nyckel förkommer

- Om en nyckel förkommer skall verksamhetschef omedelbart kontaktas
- Eftersökning av nyckel görs
- Verksamhetschef meddelar kund om att nyckel förkommit samt vilka åtgärder som vidtas
- Om kunden önskar sig ska låset bytas ut och vi står för kostnader
- Händelse dokumenteras i kundens akt av ansvarig personal, kontaktperson eller verksamhetschefen

Ny kund

- Om ledsagaren/avlösaren behöver nyckel till kundens lägenhet för att utföra insatsen ska kunden lämna nyckel till verksamheten
- Vid överlämnandet fylls nyckelkvittens i två exemplar. Ett lämnas till kunden och det andra sparas i kundens akt.

- Nyckeln märks med nummerbricka och placeras i nyckelskåpet under motsvarande nummer

Vid avslut

- Vid återlämning av nyckel till kund eller närstående signeras återlämningen på nyckelkvittensen och kopia på underskriven nyckelkvittens förvaras i kundens akt.

OM DEN ENSKILDE ÄR INTE ANTRÄFFBAR

Om den enskilde inte är anträffbar på avtalad tid behövs det åtgärder för att fastställa orsaken till den enskildes frånvaro.

- Personalen kontaktar verksamhetschef och talar om det inträffade
- Verksamhetschefen bedömer utifrån den enskildes individuella situation om man kan avvakta och försöka igen att komma i kontakt med den enskilde eller om närstående ska kontaktas direkt
- När närstående är informerade är det de som tar över ansvaret
- Om närstående inte är anträffbara ska verksamhetsansvarig bedöma om polisen ska kontaktas
- **Om den enskilde är barn ska alltid vårdnadshavare kontaktas i första hand**

RUTINER VID KUNDENS FÖRSÄMRADE HÄLSOTILLSTÅND

Om du, vid ditt planerade besök hos den enskilde upptäcker att dennes tillstånd är tydligt försämrat eller om den enskilde själv uppger att hon/han är dålig agerar du enligt följande:

- Kontakta distriktssköterska för bedömning om den enskilde ska skickas in. I fall om du inte kommer i kontakt med DSK ska du ringa efter ambulans.
- I fall om den enskilde skickas in ring efter ambulans och gör i ordning:

Läkemedelslista (om den finns tillgänglig)

Läkemedel, dosett, APO dos

Personliga tillbehör

- Meddela anhöriga (om den enskilde har lämnat samtycke)
- Vänta hos kunden tills ambulans hade kommit och ambulanspersonalen tar över. Glöm inte att meddela din nästa kund om eventuell försening.

- Dokumentera
- **Om den enskilde är barn ska alltid vårdnadshavare kontaktas i första hand om inte barnets tillstånd är akut. I sådant fall ringer du 112 först och sedan kontaktar du vårdnadshavare**

REKRYTERING OCH ANSTÄLLNING AV PERSONAL

En omsorgsfull rekrytering och introduktion, adekvat till verksamhetens behov bemanning samt kontinuerlig kompetensutveckling hos såväl personal som ledning utgör en förutsättning för att verksamheten håller hög kvalitet.

- Verksamhetsansvarige tillsammans med den enskilde och dennes vårdnadshavare/behörig företrädare tar fram en kravprofil för den lediga tjänsten
- Tjänsten annonseras med bifogad kravspecifikation
- Den sökande kallas till en anställningsintervju
- Sökande ombes att ta med sig dokument som bekräftar den sökandes kompetens motsvarande kravspecifikation
- Sökande ombes att lämna minst två referenser samt utdrag från polisens brottsregister
- En anställningsintervju genomförs utifrån intervjumall
- Om verksamhetsansvarig bedömer att den sökandes kompetens samt personlig lämplighet motsvarar kraven kontaktas referenserna
- Sökande presenteras för den enskilde. Om den enskilde är barn ska även vårdnadshavare vara med. Om den enskilde inte är nöjd med föreslagen ledsagare ska det alltid finnas möjligheten för den enskilde att få ett annat förslag
- Efter den enskildes godkännande kontaktar verksamhetsansvarig den sökande och meddelar sitt beslut angående dennes ansökan om tjänsten
- Den första arbetsdagen erhåller den nyanställda en mapp med företagsinformation

INTRODUKTION AV NYANSTÄLLDA

Den första tiden är oerhört viktig för hur den nya medarbetaren formar sin inställning till arbetsplatsen. En genomtänkt och effektiv introduktion gör att den nya medarbetaren snabbt kommer in i arbetsuppgifterna. Det är viktigt att den nyanställde känner sig välkommen och får veta vilka krav och förväntningar som finns på honom/henne. För att kunna utföra sitt jobb måste den nyanställde få information om arbetsuppgifter, arbetssätt, informationsvägar och verksamhetens mål och strategi.

Verksamhetschefen är ansvarig för att introduktionen av en ny medarbetare förbereds och genomförs på ett omsorgsfullt och effektivt sätt.

Hos verksamhetschefen finns introduktionsmappar med ett urval av information om Livis Omsorg anställningsvillkor och policys.

Verksamhetschefen ska göra en uppföljning av introduktionen ca två månader efter anställningens början. Uppföljningen görs för att undersöka om den nyanställde har fått den introduktion som behövs och hur han/hon upplever sin nya arbetsplats. Om något har saknats i introduktionen bör verksamhetschefen undersöka hur det kan kompletteras.

Medarbetaren ska ges möjlighet att själv kunna ge sin syn på arbetsuppgifterna. Han/hon kan också ha idéer och synpunkter på introduktionen som kan vara värt att notera till nästa gång det är dags att introducera en ny medarbetare. Chefen bör också ge återkoppling på hur han/hon anser att den nyanställda hittills skött sina uppgifter.

Verksamhetsansvarig eller av denne utsedd behörig företrädare:

- Registrerar person- och anställningsuppgifter i datasystem ex. lönesystem, schemaplanering
- Utser en mentor för den nyanställde. Till mentors uppgifter hör att vara tillgänglig och stödja den nya medarbetaren under dennes första anställningstid
- Planerar första arbetsveckan, t.ex. möten, information etc.
- Tar emot den anställde och presenterar honom/henne för mentor och hela personalgruppen
- Går igenom organisation, arbetsuppgifter, arbetstider, arbetsmiljö och introduktionsplan samt lämnar ut introduktionsmapp
- Tillsammans med den nyanställde går igenom Introduktionsmapp för nyanställda
- Den nyanställde skriver under Försäkran om tystnadsplikt samt Information om lex Sara

Det är lämpligt att i början varva arbetsuppgifter med information, så att den nyanställda successivt kommer in i sin nya miljö. Den första veckan går den anställda bredvid ordinarie personal och introduceras för sina arbetsuppgifter hemma hos den enskilde. Samtidigt introduceras den nyanställda för verksamhetens organisation och rutiner. Lämpligast är det att planera halvdagar för introduktion hemma hos den enskilde och halvdagar för introduktion på kontoret.

Introduktion på kontoret omfattar:

- Verksamhetens mål
- Verksamhetens systematiska arbetsmiljöarbete
- Arbetsmiljörisker, särskilt risker för belastningsbesvär och hur personalen ska jobba för att undvika dessa risker.
- Rutiner
- Informationsvägar

Introduktion hemma hos den enskilde omfattar:

- Arbetsuppgifter
- Arbetsätt
- Arbetsrutiner

Inom två månader:

- Utbildning i förflyttningsteknik
- Uppföljning av den nyanställdes arbetsteknik
- Uppföljningssamtal – trepartsmöte mellan den nyanställda, verksamhetsansvarig och den enskilde

PERSONALFÖRSÖRJNING

Verksamhetsansvarig säkerställer att bemanning motsvarar verksamhetens behov, att det finns tillräckligt med vikarier för att täcka ordinarie personalens frånvaro samt att alla vikarier har adekvat kompetens.

- Daglig bemanning adekvat till verksamhetens behov säkerställs av verksamhetsansvarige eller av denne utsedd behörig företrädare
- Bemanning ska motsvara verksamhetsbehov utifrån antalet kunder samt deras behov och önskemål

- Bemanningsstyrka ska säkerställa personal- och tidskontinuitet samt insatsens goda kvalitet
- Verksamhetsansvarig säkerställer att det finns ett antal vikarier som kallas in vid ordinarie personalens planerade samt oplanerade frånvaro
- Alla vikarier ska ha kompetens som motsvarar verksamhetens behov
- Vikarie ska få tillräckligt med tid innan denne påbörjar sitt pass för att få information om den enskilde

KOMPETENSUTVECKLING

Det är arbetsgivarens uppgift att avgöra vilken kompetens som behövs i verksamheten. Förutom grundläggande kompetens kan personalen behöva specifik kompetens för att kunna ge stöd och omsorg till just den eller de personer som de ska stödja. Behovet av kompetensutveckling utgår från krav för aktuell befattning, organisationsförändringar, fastställda mål och policydokument samt från medarbetarens faktiska kompetens.

Ytterst är det verksamhetens mål och den enskildes specifika behov som styr vilken kompetensutveckling som är aktuellt. Verksamhetsansvarig kontinuerligt inventerar verksamhetens behov beträffande kompetensutveckling och planerar samt vidtar nödvändiga åtgärder.

All vår personal har för uppdraget adekvat utbildning och/eller erfarenhet av arbete med den aktuella målgruppen. Alla i vår personalgrupp kan kommunicera på god svenska i både tal och skrift. Vi tar tillvara personalens kompetens, vi uppmuntrar personalens engagemang och vi stimulerar initiativtagande kring verksamhetsfrågor.

Vi är måna om att personalen genom utbildningar, kurser samt genom handledning utvecklar sin kompetens för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter.

- Alla nyanställda får i samband med introduktion utförlig information om kommunens vision och mål samt om kraven i det aktuella förfrågningsunderlaget.
Verksamhetsansvarig kontinuerligt uppdaterar informationen till personalen för att hålla den aktuell.
- Verksamhetsansvarig bjuder en gång per år varje medarbetare till ett utvecklingsamtal. Under samtalet formulerar verksamhetsansvarig tillsammans med medarbetaren personlig kompetensutvecklingsplan.

- Verksamhetsansvarig tillsammans med kvalitetsansvarig träffas en gång per år för att följa upp verksamheten. Under mötet tas bl. a. beslut om vilka kompetensutvecklande insatser för personal och ledning ska genomföras under nästkommande år.
- Alla tagna beslut dokumenteras i verksamhetsuppföljningsprotokoll.
- Verksamhetsansvarig deltar i kurser, seminarier och föreläsningar samt i handledning för att utveckla sin kompetens inom organisation och ledarskap
- Vid behov av särskild kompetens ska verksamhetsansvarig utan dröjsmål erbjuda adekvat utbildning för den berörda personalen

POLICY FÖR HANTERING AV DEN ENSKILDES PRIVATA MEDEL

I vissa fall behöver den enskilde hjälp med hanteringen av privata medel. Det kan t ex handla om ledsagare/avlösare följer med barnet på aktiviteter och i samband med dessa utför ett inköp. Här finns det inget krav på att föra en fullständig redovisning eftersom den enskilde/vårdnadshavare fortfarande har huvudansvaret för sina privata medel.

- Den enskilde som behöver viss hjälp med att hantera sina kontanta medel svarar själv/genom vårdnadshavare för att kontrollera återredovisade varor, kvitton och kontanter, kundkort eller kontoutdrag
- Kvittering ska alltid ske av mottagna medel samt återredovisade medel, kort och varor.
- När den enskilde får hjälp med inköp ska den anställde kvittera mottagandet av kontanterna/kortet samt begära en kvittens av den enskilde vid återredovisningen av inköpta varor, kvitton, kundkort samt resterande kontanter.
- Den enskilde ansvarar för att förvara kvittenser på utlämnandet och den anställde för att bevara kvittenser på återredovisning i 3 månader varefter makuleras dem.
- Livis Omsorg förvarar inte den enskildes kontanter

HANTERING AV PRIVATA MEDEL

Administration av den enskildes privata medel sker på olika sätt utifrån det behov av stöd som denne har.

- Den enskilde sköter ekonomi på egen hand med stöd av anhöriga.
- Den enskilde sköter sin ekonom med omfattande stöd av anhöriga som har fullmakt.
- Den enskilde sköter sina privata medel med stöd av god man eller förvaltare
- Den enskilde får hjälp av personal att sköta sina fickpengar
- All personal och berörda enskilda informeras om rutinerna och ansvar när det gäller hanteringen av den enskildes privata medel
- Vi skriver en överenskommelse med varje enskilde när dennes egna meddela ska hanteras av personal
- Överenskommelsen skrivs i två exemplar och undertecknas av verksamhetschefen eller dennes ställföreträdare samt den enskilde och/eller dennes behörige företrädare
- Sekretess råder när det gäller enskildas förhållanden. Upplysningar om den enskildes privata medel får endast lämnas till den enskilde, vårdnadshavare, god man/förvaltare, eller annan företrädare med fullmakt
- All personal ska vara informerad om sekretesskravet rörande hanteringen av enskildas privata medel.
- En ny god man/förvaltare ska legitimera sig samt visa upp ett dokument som styrker förordnandet och en kopia förvaras i den enskildes akt. Saknas ett sådant dokument ska anteckning i den enskildes akt göras och signeras med underskrift samt datum.
- Den enskilde kan välja att lämna ett kundkort och en kod i stället för kontanter som betalningsmedel. Detta medför att anhörig eller god man löpande kan göra insättningar på kortet.
- Användning av kundkort med tillhörande kod ska alltid dokumenteras så att det vid varje given tidpunkt går att se vem som har haft tillgång till det. Vår policy för hantering av den enskildes privata medel omfattar även eventuell användning av kundkort
- När vi förvarar kundkort ska den enskilde alltid få ett kvitto med angivet kortnummer vid överlämnandet av kundkort till vår personal
- En kvittens som visar utlämning samt återlämning av kort till olika anställda förvaras tillsammans med kortet i ett kassaskåp
- När vår personal tillfälligtvis använder den enskildes kundkort ska mottagande av kundkort från den enskilde kvitteras och den enskilde bör förvara en kvittenslista som avser utkvittering av kort
- När vår personal återlämnar kortet ska den enskilde kvittera detta på en kvittenslista som respektive anställd ansvarar för
- Våra anställda får aldrig hämta ut kontanter i bankomat åt den enskilde

- Vi informerar samtliga berörda om att våra anställda inte får hämta ut kontanter åt enskilda med hjälp av bankomat kort med tillhörande kod eller kundkort
- Våra anställda ska av säkerhetsskäl aldrig göra större kontantuttag för enskildes räkning. Om den enskilde önskar hjälp med ett mindre kontantuttag på bank måste denne komma överens med verksamhetschef om detta. I de fall banken kräver en fullmakt ska en sådan skrivas för varje enskilt tillfälle
- För att göra ett kontantuttag på bank måste den anställde få ett uppdrag från verksamhetschef. Den enskilde ska få en kvittens vid överlämnandet av utbetalningsblankett och legitimation. Den anställde ska begära en kvittens av den enskilde vid överlämnandet av kontanter, uttagskvitto och legitimation
- Den enskilde svarar själv för att kontrollera återredovisade varor, kvitton och kontanter, kundkort eller kontoutdrag. Kvittring ska alltid ske av mottagna medel samt återredovisade medel, kort och varor
- När den enskilde får hjälp med inköp ska den anställde kvittera mottagandet av kontanterna samt begära en kvittens av den enskilde vid återredovisningen av inköpta varor, kvitton, kundkort samt resterande kontanter. Den enskilde svarar för att förvara kvittenser på utlämnandet och den anställde för att bevara kvittenser på återredovisning
- Vi förvarar inte den enskildes kontanter
- Tillämpningen av rutinen följs vid den kontinuerliga verksamhetsuppföljningen, dokumenteras och rapporteras till verksamhetsansvarig

Inventarier, smycken och värdesaker

- Vi ansvarar inte för smycken och andra värdesaker i den enskildes hem. Vid försvunna värdeföremål hänvisas till den enskildes egen hemförsäkring och vid behov våra *Rutiner vid stöld*

Rutiner vid stöld

- Kontrollera att det verkligen saknas pengar, värdeföremål, etc.
- Informera verksamhetschefen
- Polisanmälan görs av den enskilde eller företrädaren
- Verksamhetsansvarig utreder och anmäler händelse enligt Lex Sarah
- Dokumentera

Vi ansvarar för de medel som förvaras i enlighet med ovan angivna rutiner. Övriga medel eller värdeföremål ansvarar vi ej för.

Om gåvor och testamenten

Verksamhetschef informerar personalen om vad som gäller i aktuella sammanhang. Det kan även vara lämpligt att särskilt framhålla detta i samband med nyanställning av personal. En sådan

information kan gärna ske i form av ett skriftligt meddelande till arbetstagaren, som denne får kvittera.

Mutbrott

Enligt 20 kap. 2 § brottsbalken (BrB) gör en arbetstagare sig skyldig till mutbrott om han ”tar emot, låter åt sig utlova eller begär muta eller annan otillbörlig belöning för sin tjänsteutövning”. Ansvaret för mutbrott omfattar alla arbetstagare, oavsett om de är anställda i offentlig eller privat tjänst och oberoende av befattning. Formen för anställningen och dess omfattning saknar betydelse.

Bestämmelsen i 20 kap. 2 § BrB gäller även om arbetstagaren begått gärningen innan han erhöll anställningen eller efter det att han slutat densamma. Det behöver inte vara fråga om kontanta belöningar, utan bestämmelsen gäller också förmåner av annat slag. Även gåvor som lämnas, utlovas eller erbjuds åt någon närstående till arbetstagaren omfattas av straffansvaret.

När är en gåva otillbörlig?

Sedan länge har personalen inom socialtjänsten som tack för god omsorg ibland tagit emot enklare gåvor, t.ex. tårtor, blombuketter, frukt och chokladaskar från den enskilde eller dennes närstående. Sådana gåvor ges dels under pågående omsorg, dels efter utskrivning. Om vårdpersonalen avstår från att ta emot en sådan gåva kan den enskilde bli sårad. Mot detta skall ställas risken för missbruk och utnyttjande av den beroendeställning som den enskilde kan befinna sig i, vilket är betydligt allvarigare. Detta innebär att socialpersonalen som regel bör avstå från att ta emot gåvor.

Penninggåvor

Socialpersonalen bör över huvud taget inte ta emot kontanter, även om det skulle röra sig om små belopp. En penninggåva kan ofta framkalla en misstanke om särskilda förmåner, även om gåvan i det enskilda fallet framstår som rimlig med hänsyn till givarens ekonomiska villkor. Drickspengar bör inte heller förekomma.

Testamentariskt förordnande

Generellt sett torde det vara uteslutet att socialpersonalen tar emot ett testamentariskt förordnande från en vårdtagare. Detta gäller även om vårdpersonalen inte medverkat vid upprättandet av testamentet eller ens känt till det före testators, dvs. den som testamenterar, död. Om testatorn och berörd vårdpersonal utanför tjänsten haft en nära personlig relation, kan detta emellertid medföra att mottagandet av ett testamentariskt förordnande inte bedöms som en otillbörlig belöning för utförda tjänster i yrkesutövningen.

Vårdpersonalen får inte heller påverka vårdtagaren att skriva ett testamente vare sig till sin egen eller till någon annans förmån. Ett sådant uppträdande står inte i överensstämmelse med personalens åligganden. Detsamma gäller vårdpersonalen inom socialtjänsten. Även en sådan handling kan komma att betraktas som ett mutbrott.

Om vårdpersonalen tvingar en vårdtagare att upprätta ett testamente eller förmår denne därtill genom missbruk av dennes oförstånd, viljesvaghet eller beroendeställning, kan testamentet bli ogiltigt.

Upprättande och bevitning av testamente

Det är inte lämpligt att personalen generellt ställer upp som testamentsvittnen.

Det kan emellertid hända personalen i särskilda fall ombeds att bevittna ett testamente, t.ex. om en svårt sjuk med kanske endast en kort överlevnadstid behöver få hjälp med detta. Om detta blir aktuellt, bör vårdpersonalen först samråda med verksamhetschef.

Övrigt

Den enskilde befattningshavaren har själv det juridiska ansvaret om denne tar emot en gåva, en förmån eller ett testamentariskt förordnande. Den som känner sig osäker bör alltid först samråda med verksamhetschef.

INTERN OCH EXTERN SAMVERKAN

Samverkan kring den enskilde utgör en förutsättning för en effektiv vård och omsorg. Alla involverade i omvårdnadsprocessen har var sin roll och var sitt ansvar för att samverkan fungerar.

- Verksamhetsansvarig deltar i möten med representanter från sjukvården, myndigheter samt olika föreningar och intresseorganisationer för att säkerställa samverkan mellan alla inblandade aktörer
- En gång per månad träffas verksamhetsansvarig och ledsagare/avlösare på en så kallad teamträff. På teamträffen diskuteras enskilda hos vilka uppstår problem eller behov av samverkan

- Det finns ett tätt samarbete mellan verksamheten och kommunen. Biståndshandläggare är alltid välkommen till verksamheten med sina frågor och funderingar. Samtidigt återkopplar alltid verksamheten till biståndshandläggaren vid förändringar i den enskildes behov
- Ledsagare/avlösare samverkar vid behov med skolan och förskolan

SAMVERKAN MED NÄRSTÅENDE

- Det är viktigt att ledsagaren/avlösaren samverkar med barnets närstående/vårdnadshavare i frågor kring barnet
- Om ledsagaren/avlösaren får vetskap om något som kan vara viktigt för barnets bästa ska denne alltid informera barnets vårdnadshavare och samverka med dem kring den aktuella frågan
- I fall om barnet bor växelvis hos sina vårdnadshavare ska ledsagaren/avlösaren samverka med båda kring frågor som rör barnet

ANHÖRIGSTÖD

Anhöriga står för en mycket stor del av vården av barnet med funktionsnedsättning. Att vårda en närstående med funktionsnedsättning kan ge mycket glädje, men ibland kan man som närstående själv behöva stöd. Barnets närstående ska erbjudas hjälp och stöd i hantering av vardagsfrågor i form av information, avlastning och hänvisning till rätt kompetens.

- Anhöriga ska bemötas med respekt och deras erfarenhet och kompetens ska tas tillvara vid omsorg av barnet med funktionsnedsättning
- Anhöriga och/eller andra närstående ska erbjudas delaktighet i omsorgsprocessen
- Anhöriga och/eller andra närstående ska informeras kontinuerligt om barnets utveckling och om alla förändringar som sker
- Anhöriga som behöver stöd sällan söker det aktivt. Var uppmärksam på de tecken som kan tyda på att anhörig behöver stöd. De tecknen kan vara: irritation, lättretlighet, nedstämdhet eller gråt

- Om du upptäcker tecken på att anhörig/närstående kan behöva stöd informera verksamhetsansvarige omgående
- Verksamhetsansvarig ska kontakta den anhörige/närstående som kan behöva stöd och informera denne om det stödet som kommunen erbjuder

SAMVERKAN MED SJUKVÅRDEN

Medicinhantering

- För att få ge medicin krävs alltid skriftlig delegering från ansvarig distriktssköterska. Detta gäller även vid hjälp med ögondroppar.
- Om du inte har någon delegering kontakta verksamhetsansvarige.
- Tänk på att alltid kontrollera att antalet tabletter i dosetten överensstämmer med ordination. Om något är oklart kontakta ansvarig distriktssköterska.
- Glöm inte att signera på signeringslistan som ska finnas hemma hos den enskilde.
- Saknas ordination (läkemedelslista) eller signeringslista ges inte mediciner utan kontakt med distriktssköterskan.

Rutiner för delegering

- Varje medarbetare som ska hantera den enskildes mediciner skall ha delegering
- Om du saknar delegering ska du vända dig till din närmaste chef
- Distriktssköterska delegerar inom det geografiska området hon är ansvarig för och utfärdar ett intyg som gäller vanligtvis i högst ett år
- Du är själv ansvarig för att se till att din delegering förlängs i tid.
- Om du inte följer Rutiner för medicinhantering har din närmaste chef rätt att temporärt ta bort din delegering och hänvisa dig till distriktssköterska för utbildning.

Rutiner för egenvård

- Om den enskilde behöver hjälp med att ta fram sina läkemedel från burk, dosett eller apodos påse och själv eller genom vårdnadshavare har klar kunskap om sina läkemedel krävs ingen delegering. Hjälpen från personalen räknas då som egenvård.
- Även andra hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård. Det är den ansvarige legitimerade yrkesutövare inom hälso- och sjukvården som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård.
- Planering av egenvård ska vara dokumenterad. I dokumentet ska det bl.a. framgå vilka åtgärder som bedömts som egenvård, om personen själv eller med hjälp av någon ska utföra den, vilka åtgärder som ska utföras och vem som ska kontaktas om något händer eller om frågor uppstår i samband med egenvården.

TYSTNADSPLIKT OCH MEDDELARFRIHET

Verksamhetsansvarige informerar personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och ser till att personalen följer den. Sekretess gäller den enskildes personliga förhållande. Lagen säger att sekretess gäller om det inte står klart att uppgifterna kan röjas utan att den enskilde eller någon till honom/henne närstående lider men.

Om den enskilde personen samtycker till att uppgifterna lämnas ut kan detta ske utom när någon närstående till honom/henne kan lida men. Denna tystnadsplikt innebär att det är förbjudet att röja uppgifter muntligen, genom handling eller på annat sätt.

Sekretessen gäller även mot andra myndigheter om den omfattar den enskildes hälsotillstånd, personliga förhållanden, ekonomi eller i övrigt personliga samtal och förtroenden. Samtal i vårdgruppen är endast tillåten om det har betydelse för kvaliteten på vården av den enskilde. Tystnadsplikten gäller även personal som slutat sin anställning och livet ut.

MEDDELARFRIHET

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av kontraktet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Denna meddelarfrihet ska dock inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållande, eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för entreprenören.

Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är hemlig enligt lag.

Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten. Det åligger verksamhetschefen att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

- Genom anställning på Livis Omsorg kommer du att ha kontakt med många människor med behov av hjälp, stöd och omvårdnad. Detta innebär att du kommer att få inblick i personliga förhållanden.
- En grundförutsättning i arbetet måste alltid gälla: den enskilde ska kunna vara trygg och förvissad om att ingenting om denne berättas för utomstående (obehöriga).
- Den som är eller har varit verksam inom vård och omsorg, får inte till obehöriga yppa vad han/hon därvid fått veta om den enskilde eller dennes enskilda personliga förhållanden.

- Med utomstående (obehöriga) menar man även din egen familj, dina vänner samt andra kunder som du går till.
- Du förväntas också att underteckna detta dokument som försäkran om erhållen information .

Information om den enskilde

- Den som har kontakt med vår verksamhet ska vara säker på att ingenting förs vidare om hans/hennes personliga förhållanden eller hälsa.
- Information om den enskilde får lämnas ut endast efter dennes samtycke.
- Blankett för samtycke ska lämnas till den enskilde för påskrift i samband med inskrivning.
- Det ska vara tydligt till vem information om den enskilde får lämnas ut samt vilken informationskanal får användas
- Det är den enskilde/vårdnadshavare som bestämmer om denne vill skriva under blanketten för samtycke

HANTERING AV INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Vi har väl utarbetade rutiner för att hantera synpunkter och klagomål. Den enskilde informeras om dessa när tjänsten skall påbörjas. För att säkerställa att alla kan framföra sina synpunkter och klagomål så kan dessa lämnas såväl skriftligt som muntligt. Synpunkter och klagomål kan komma från exempelvis den enskilde, dennes närstående, godeman samt från andra aktörer. En blankett för ändamålet är framtagen och finns tillgänglig i allmänna utrymmen i verksamheten. Blanketten ska även finnas hemma hos den enskilde i dennes kundmapp.

Hur klagomål kommer att tas emot

Vi arbetar för att skapa ett klimat i vår verksamhet som innebär att man upplever en öppenhet och förändringsbenägenhet när man framför sina synpunkter. När vi får synpunkter och klagomål från den enskilde och/eller dennes företrädare tar vi dem alltid på stort allvar. De synpunkterna och klagomålen vi får gällande vår verksamhet ser vi i första hand som en möjlighet för oss att ytterligare förbättra och utveckla verksamheten. Klagomålet åtgärdas och behandlas omgående: verksamhetschefen bekräftar inom 3 dagar till den enskilde att vi mottagit synpunkten och att den kommer att behandlas omgående. Vid allvarliga klagomål eller avvikelser meddelas kommunen omgående.

Hantering

Verksamhetsansvarige går igenom det inkomna klagomålet eller synpunkten och genomför en riskanalys. Utifrån resultatet av riskanalysen och bedömda allvarlighetsgraden vidtar verksamhetsansvarig nödvändiga åtgärder. Vid allvarliga risker ska åtgärder vidtas omedelbart, vid andra risker ska en handlingsplan tas fram. Verksamhetschefen ansvarar för att handlingsplan tas alltid fram för åtgärder som säkerställer att den negativa händelsen som orsakade klagomålet inte upprepas.

Återkoppling

Verksamhetsansvarig återkopplar muntligt och/eller skriftligt till den enskilde om vilka åtgärder som vidtagits i samband med klagomålet. Hur vi bemöter personer som har synpunkter på oss och vår verksamhet är ofta avgörande för den fortsatta relationen. Det är av största vikt att personen som framför synpunkter upplever att hon blir bemött med respekt och blir tagen på allvar oavsett problemets omfattning och art.

Åtterrapporering

Verksamhetsansvarig ska årsvis överlämna till beställaren sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål.

Rutiner

- Den enskilde informeras om verksamhetens rutiner för synpunkts- och klagomålshantering samt erhåller en blankett för det ändamålet redan vid inskrivning
- När vi tar emot en synpunkt eller klagomål registreras det i Register för synpunkter och klagomål
- Verksamhetschefen bekräftar inom 3 dagar till den enskilde mottagande av synpunkt eller klagomål
- Hantering påbörjas direkt enligt handlingsplanen
- Verksamhetschefen informerar den enskilde samt i förekomna fall beställaren om vidtagna åtgärder
- Verksamhetschefen återrapporerar till beställaren efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål.

BEMÖTANDE

Varje enskilde oavsett sitt etniska ursprung, religionstillhörighet, sexuell läggning, kön och ålder ska ha samma respektfulla bemötande

- Den enskildes åsikter och livsstil får aldrig ifrågasättas eller kritiseras
- Hälsa den enskilde innan du påbörjar insatsen
- Du ska alltid kunna visa ID-legitimation och du presenterar dig om du besöker den enskilde för första gång eller om denne inte känner igen dig
- Använd alltid skoskydd när du går in i den enskildes lägenhet
- Prata lugnt och stressa inte den enskilde när du utför dina arbetsuppgifter
- Försök att göra dig förstådd även om den enskilde har svårigheter med att uppfatta information
- Du får aldrig kränka den enskildes integritet om denne inte önskar sig att insatsen utförs. Prata i stället med vårdnadshavaren om barnet avböjer hjälp vid upprepande tillfällen
- Vid utevistelse tillsammans med den enskilde t.ex. i samband med ledsagning tänk på att det kan kännas obekvämt för den enskilde om andra får kännedom om att du är ledsagare. Bestäm i förväg hur du ska presenteras för andra.

KONTINUITET

God kontinuitet leder till säker omvårdnad där den enskilde upplever trygghet. I praktiken innebär detta att begränsa antalet ledsagare som den enskilde möter till max två, huvudperson (kontaktperson) och den som ersätter kontaktpersonen vid dennes frånvaro. Livis Omsorg arbetar med att säkerställa kontinuiteten för varje enskilde genom att se kontinuitet från tre perspektiv: personalkontinuitet, tidskontinuitet samt kontinuitet av insatsen. Målet är att skapa trygg och

säker miljö kring den enskilde med respekt för dennes dagliga vanor och rutiner, behov och önskemål.

Personalkontinuitet

Personalkontinuitet säkerställer vi genom en stabil personalgrupp med väldigt liten omsättning av personal. Vi begränsar antalet ledsagare hos den enskilde till 2 personer, kontaktperson och vicekontaktperson. Meningen är att kontaktperson ledsagar den enskilde i största möjliga utsträckning. Endast vid den ordinarie kontaktpersonens frånvaro ska vicekontaktperson utföra insatsen och den andra ledsagaren/avlösaren introduceras för den enskilde redan från början. Under semestertider kan det ibland hända att den enskilde får träffa ytterligare en personal, sommarvikarie som annars inte jobbar hos den enskilde. I ett sådant fall meddelas den enskilde i förväg vem som ska komma.

Tidskontinuitet och kontinuitet av insatsen

Tids- och insatskontinuitet säkerställer vi genom att schema planeras tillsammans med den enskilde och följs enligt genomförandeplanen. I genomförandeplanen finns en tydlig och detaljerad beskrivning av hur den enskilde vill att insatsen ska utföras samt i vilken tidpunkt. Genomförandeplanen utgör det viktigaste verktyget för planering och utförande av insatsen. Både kontaktperson och vice kontaktperson är välinsatta i dennes genomförandeplan. Ibland kan det förekomma oväntade förhinder som kan orsaka försenade besök hos den enskilde. I sådant fall kontaktas alltid den enskilde snarast möjligt och informeras om förseningen.

Informationsöverföring

Informationsöverföring är av stor vikt för att främja kontinuitet. Inom Livis Omsorg arbetar vi med tydlig omvårdnadsdokumentation och lokala rutiner som är kända för alla medarbetare och uppdateras löpande.

Vi har tydligt dokumenterade rutiner för överrapportering mellan arbetspass. Där anges till exempel att överrapporteringen ska ske både muntligt och skriftligt vid alla skiftbyten och arbetstiderna planeras för att rymma rapporteringstid.

Dokumentation är väsentlig för säkerställandet av insatsernas kontinuitet. Vi har tydliga rutiner för socialdokumentation och även för arbetsanteckningar. Verksamhetschefen ansvarar för och följer löpande upp att all personal utför dokumentation och att dokumentationen följer våra riktlinjer och rutiner.

FLEXIBILITET

Den enskildes hälsotillstånd, livssituation etc. kan vara anledning till omplanering, annorlunda upplägg eller förändrat arbetssätt. För att den enskilde ska, oavsett olika omständigheter, kunna

uppleva fullständig frihet i hur insatsen planeras samt hur och när den utförs erbjuder vi möjlighet till förändringar och omplanering så ofta det behövs.

DELAKTIGHET

Vi erbjuder den enskilde möjlighet till att vara delaktig i planering och utformande av insatsen genom att tillsammans upprätta en genomförandeplan. Den enskilde med utgångspunkt i sina önskemål, behov och förutsättningar ges fria händer att disponera och fördela den beviljade tiden helt fritt. Vid behov ska kontaktperson hjälpa till och stödja den enskilde i sin planering.

GENOMFÖRANDEPLAN

Genom att upprätta en genomförandeplan med en tydlig och utförlig beskrivning av hur insatsen ska utföras, försäkras den enskilde delaktighet och inflytande. Genomförandeplanen upprättas inom en vecka efter att insatsen har verkställts. Den utgör grunden för planering av insatsen.

- Genomförandeplan beskriver i detaljer hur insatsen ska utformas och utföras
- Den enskilde, även om den enskilde är barn ska vara med och bestämma hur insatsen ska utformas samt när och hur insatsen ska utföras
- Genomförandeplan upprättas av kontaktperson tillsammans med den enskilde, närstående och god man om en sådan finns
- Genomförandeplanen förvaras i den enskildes akt i verksamhetens lokal samt även i den enskildes hem
- Genomförandeplanen delges kommunens handläggare efter upprättandet och resultat av utförda insatser delges kommunens handläggare inför uppföljning av insatsen
- Genomförandeplanen utgår från den beviljade insatsen och de mål som anges för insatsen. Den beskriver hur insatsen praktiskt skall genomföras utifrån den enskildes behov och önskemål

Information kring den enskilde och den individuella planeringen:

- Den enskildes personuppgifter
- Vilka personer som deltog i planeringen (namn, tjänstetitel eller relation)

- Den enskildes inflytande över planeringen
- Datum då genomförandeplan upprättades
- Vem som upprättat planen

Information kring insatserna:

- Vilka kort- och långsiktiga mål som gäller för insatsen. Målen som ska vara tydliga och mätbara
- Hur insatsen/insatserna ska genomföras utifrån målsättning och den enskildes önskemål
- Information kring uppföljning
- När genomförandeplanen ska följas upp

Uppföljning

- Genomförandeplanen ska följas upp en gång per år, vid förändringar i beslutet och vid förändring av den enskildes önskemål och behov
- Vid behov ska en ny genomförandeplan upprättas. Föregående plan sparas i den enskildes akt
- Information om att en ny genomförandeplan upprättats ska dokumenteras i journalanteckningarna

KONTAKTPERSON

- Kontaktperson utses i samband med att ny kunds beslut/beställning inkommer. Kontaktperson utses alltid i samråd med den enskilde och dennes närstående. Om den enskilde inte är nöjd med föreslagen ledsagare ska det alltid finnas möjligheten för den enskilde att få ett annat förslag. Vid behov ska verksamheten rekrytera ledsagare med den särskilda kompetensen som krävs
- Inför besök hemma hos den enskilde går kontaktperson igenom beslutet/beställningen. Kontaktpersonen ringer till kunden, presenterar sig och avtalar tid för första besök
- Vid första besöket hemma hos den enskilde går kontaktperson igenom vilka insatser som ska utföras utifrån biståndsbeslutet. Tillsammans med den enskilde och närstående planeras utförande av insatser

- Kontaktperson är ansvarig för att alla blanketter som ska signeras av den enskilde blir signerade
- Kontaktperson överlämnar folder med skriftlig information till den enskilde med bl.a. telefonnummer till kontor och samordnare. Blankett för klagomål och synpunkter överlämnas
- Som kontaktperson ansvarar du för kontakter med anhöriga/godeman. Du har även ansvar för att rapportera till verksamhetschefen den enskildes förändrade hälsotillstånd. Om ni är flera som besöker den enskilde ska du hålla dina kollegor informerade om den enskilde
- Vid förändringar av biståndsbedömda insatser uppdateras genomförandeplanen av kontaktpersonen tillsammans med den enskilde
- Kontaktperson meddelar alla förändringar av den enskildes behov gällande insatser till verksamhetschef
- Kontaktperson ska uppdatera sin kunskap om den enskilde efter sin varje planerad och oplanerad frånvaro

RAPPORTERING AV FÖRÄNDRAT BEHOV

För att den enskilde ska kunna erbjudas hjälp adekvat till dennes behov är samarbetet med beställaren och rapportering av förändrat behov väldigt viktig.

- Livis Omsorgs personal ska uppmärksamma förändrat behov av hjälp och stöd och informera om detta verksamhetsansvarig eller av denne utsedd behörig företrädare som i sin tur ska meddela detta till beställaren
- Förändringen av den enskildes behov ska dokumenteras i den enskildes sociala journal
- När kontakten tas ska biståndshandläggaren ges information om den enskildes förändrade behov
- Vid förändrat behov under icke kontorstid personalen kontaktar alltid verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig fattar tidsbegränsade beslut i akuta situationer

- Verksamhetsansvarig avrapporterar fattade beslut till biståndshandläggare närmaste vardag efter det att det tidsbegränsade beslutet fattats och den utökade hjälpen utfördes
- Efter det att den utökade hjälpen utfördes tar biståndshandläggare ställning om insatserna permanent ska utökas
- Hela förloppet dokumenteras i den enskildes socialjournal
- Verksamhetsansvarige omgående, samma dag eller nästkommande arbetsdag, meddelar ansvarig handläggare i kommunen om den enskilde avlidit eller tagits in på sjukhus
- Om den enskilde har behov av företrädare meddelar verksamhetsansvarig detta till ansvarig handläggare
- Vi följer och medverkar enligt gällande rutiner för avstämning och rapportering av utförda uppdrag

RUTINER FÖR BEMÖTANDE AV VÅLD I NÄRA RELATIONER

Alla som är utsatta för våld i nära relationer har rätt till stöd och skydd från samhället. Våldet drabbar framför allt kvinnor och utövaren är oftast en man. Trots likabehandlingsprincipen fokuserar både socialtjänstlagen och samhällets satsningar på våldsutsatta kvinnor. Syftet med att lyfta fram kvinnorna är att ge skydd åt offer för könsrelaterat våld.

- Om du som personal upptäcker att den enskilde lever med våld i nära relation ska du snarast möjligt informera om det din verksamhetschef
- Om den utsatta kunden vill prata var där och lyssna men ge inga råd
- Informera den enskilde vilken hjälp finns i kommunen och lämna kontaktuppgifter
- Du får hjälpa den enskilde att kontakta hjälpgivande enhet men du får inte ta egna initiativ med anmälan
- Om du själv bli utsatt för hot och/eller våld hos den utsatta enskilde agera enligt Rutinen för hot och våld

Verksamhetschef är ansvarig för att:

- Vidta åtgärder som skyddar personalen från att bli utsatta för hot och/eller våld under sin arbetstid

- Samarbeta med socialjouren i fall om den enskilde bor i ett skyddat boende och behöver Rev
- Omsorg insatser
- Ta fram rutiner för hantering av den enskildes skyddade identitet