



2013-03-04

# Arbetsplan för Personlig Assistans Värmdö Kommun

Arbetsplan upprättas för att skapa likvärdig kvalitet för de kunder som väljer Personlig Assistans Värmdö Kommun. Samtliga enheter åtar sig att utgå från arbetsplanen när man utformar sina lokala arbetsplaner. Arbetsplanen utvärderas av berörda resultatenhetschefer en gång per år.

## **Mål**

Målet med att upprätta en arbetsplan för Personlig Assistans är **att skapa likvärdighet och kvalitet för kund.**

Som effektmål bidrar arbetsplanen även till:

- Att skapa ett gemensamt yrkesspråk för personal
- Att dokumentet kan användas som verktyg för utvärdering
- Att förtydliga kommunikationen med kund/företrädare
- Att beskriva verksamheten med hänvisning till statlig och kommunal styrning

Som personalen åtar man sig att arbeta i enlighet med arbetsplanen. I och med undertecknande blir arbetsplanen ett individuellt åtagande för medarbetarna inom respektive resultatenhet.

## **Värdegrund**

Den statliga och kommunala styrningen innebär att samtliga personal ska ha en gemensam värdegrund när de utför sitt arbete. Detta innebär att varje enskild medarbetare inom Personlig Assistans har en skyldighet att utveckla sitt förhållningssätt utifrån följande;

**Respekt** genom ett omsorgsfullt och omtänksamt förhållningssätt

### **Integritet, sekretess, tystnadsplikt**

– Värna om det privata kunden har kring sig

### **Se, lyssna, förstå och handla**

- Kommunikation utifrån kundens förmåga
- Lyhördhet, läsa av situationer

### **Öppenhet, närvaro**

- Personlig men aldrig privat
- Fysisk och mental närvaro

### **Flexibilitet, prestigelöshet**

- Ödmjukt bemötande och vänlighet
- Balans mellan handling och avvaktan i assistansen, ge rätt stöd i varje situation
- Kundens behov styr verksamheten

## Alla människors lika värde

### Assistans utifrån individuella behov

- Genomförandeplan upprättas tillsammans med kunden

### Självbestämmande, situations- och individanpassade valmöjligheter

- Utifrån LSS, SFB och SOL

### Återkoppling

- Alla människor har rätt till återkoppling

## Ansvar

- Lojalitet
- Tydlighet, struktur
- Närvaro/Arbetstid
- Självkännedom
- Ärlighet

## Kompetens

- Lagar och bestämmelser
- Positiv syn på utbildning – personlig utveckling
- Känsla av sammanhang – Kund, Verksamhet, Medarbetare, Ekonomi

Det arbetssätt som beskrivs i följande arbetsplan ska genomsyras av ovanstående värdegrund.

## Huvudområden

Arbetet inom Personlig assistans delas in i följande huvudområden:

1. Introduktion av nya kunder
2. Assistans enligt SOL, LSS, SFB
3. Utveckling/Upprätthållande
4. Samverkan med kund/företrädare
5. Genomförandeplan/personakt
6. DUP – dokumentation, uppföljning/utvärdering, planering
7. Förbättringsarbete

## 1. Introduktion

Mål för introduktion samt *metoder och arbetssätt*:



### **Första kontakten/mötet**

Personlig assistans Värmdö Kommun kontaktas av kund för information. Kunden skriver ett avtal med Personlig assistans där kunden anlitar verksamheten till sin assistansanordnare enligt SFB (LASS).

Assistansen finansieras av kundens assistansersättning från Försäkringskassan. Kommunen ansvarar för dom första 20 timmarna.

Den första kontakten sker med verksamhetschef eller enhetschef.

Socialkontoret beställer insatser enligt LSS och SOL, som avlösning, ledsagning och personlig assistans.

Insatserna är beskrivna och begränsade i beställningen.

Verksamhetschefen har ett möte med kunden eller dess företrädare och tar fram en Genomförandeplan där verkställandet beskrivs.

### **Kontaktperson**

Verksamhetschefen är kundens kontaktperson tillsammans med en gruppledare.

### **Planering utifrån avtal**

Efter att avtalet är skrivet planerar verksamhetschefen assistansen utifrån kundens individuella behov och innehållet i Försäkringskassans beslut.

Rekryteringen av assistenter genomförs i nära samarbete med kunden eller dess företrädare.

### **Verksamhetschefens ansvar**

Verksamhetschefen har det operativa ansvaret så som personalplanering och rekrytering, Genomförandeplan, dokumentation, arbetsledning och direkthandledning av personalen samt utveckling, utbildning och arbetsmiljöarbetet.

### **Uppföljning av introduktion**

Uppföljning och återkoppling sker fortlöpande. Verksamheten har en kontinuerlig kontakt med kunden och dennes personal för att säkerställa kvalitén i assistansen.

Verksamhetens mötesstruktur är planerad så att kunden har största möjliga inflytande i sin assistans.

Vi arbetar med enligt verksamhetens kommunikationsplan:



Kunden har sin vardagliga kontakt med assistenterna och med sin serviceansvariga assistent. Frågor som kommer till ytan kan tas upp på arbetsplatsmöten till verksamhetschefen och gruppledaren och vid behov vidare till serviceansvarig möten samt till ledningsgruppen som arbetar med utvecklingsfrågor.

### **Resultatenhetschefens ansvar**

Enhetschefen har en övergripande och strategisk roll och ansvarar för verksamheten, ekonomin och arbetsmiljön.

Enhetschefen ansvarar likaså för kvalitetssäkring och marknadsföring samt arbetsrätt och rehabiliterings arbetet.

### **Samverkan med andra parter**

Det medicinska ansvaret hos kunden har Landstinget som ansvarar för eventuell delegering av medicinska arbetsuppgifter till assistenterna där det behövs.

Försäkringskassan via våra kunder och Socialkontoret som beställare och övriga verksamheter inom Värmdö kommun är likaså viktiga samverkans parter.

## **2. Assistans**

Mål för assistans samt **metoder och arbetssätt:**

Bemötande enligt värdegrunden

Personlig omvårdnad enligt kundens behov och vilja

### **Riskhantering**

- Medicinska ansvaret har Landstinget
- Ansvaret för Arbetsmiljöarbetet ligger hos enhetschefen
- Assistent larmar vid eventuella risker för fallskador, trycksår, felnäring och infektioner (närmaste chef eller DSK).

### **Avvikelsehantering**

- Vi följer Värmdö kommuns riktlinjer i avvikelsehanteringen.
- Medicinska avvikelserapporter till Landstinget (DSK)

### **Försörjning av varor och tjänster, produkter och teknik**

- Eventuella inköp av varor sker utifrån kommunens upphandlade köpeavtal
- Kundens individuella hjälpmedel ansvarar Landstinget för t.ex. Lift och andra personliga hjälpmedel
- Personalens eventuella enklare arbetsredskap ansvarar verksamheten för t.ex. arbetsskyddsmaterial som handskar, duschförkläden, alcogel etc.

### **Tillgänglighet**

- Se punkt 4. Tillgänglighet.

### **Samverkan andra instanser**

- Landstinget, HSN, Habilitering, SKL och Kommunal samt Försäkringskassan

## **3. Utveckling/Stöd**

### **Kundens delaktighet, inflytande och ansvar**

Verksamheten arbetar utifrån lagarna LSS och SOL där kundens självbestämmande och inflytande är beskrivet och reglerat.

I avtalet kunden skriver med Personlig assistans beskrivs kundens ansvar på följande sätt:

*Alla parter har ett gemensamt ansvar för att verksamheten fungerar. Det är därför viktigt att ha en öppen relation till varandra och ta upp sådant som fungerar bra och sådant som fungerar mindre bra.*

*Om den assistansberättigade behöver hjälpmedel är både denne och assistenterna skyldiga att använda dem. Den assistansberättigade ska tillsammans med assistenterna vara uppmärksamma på om ytterligare hjälpmedel behövs. Detta för den assistansberättigades säkerhets skull och för att trygga en god arbetsmiljö för assistenterna.*

*När personliga assistenter arbetar i den assistansberättigades hem är det också assistenternas arbetsplats. Kommunen och den assistansberättigade har därför ett gemensamt mål. Målet är att personalen arbetar i en god arbetsmiljö baserad på arbetsmiljölagstiftningens intentioner och krav.*

*Viktigt att tänka på är hur vissa arbetsmiljöfrågor skall hanteras såsom rökning inomhus samt anskaffning av husdjur (allergier) m.m.*

*Samspel och samarbete med öppen dialog är därför viktiga för att nå en positiv arbetsmiljö.*

### **Stöd, metoder och arbetssätt**

– Verksamhetens kommunikationsplan och mötesstruktur är framtagna för att säkerställa kundens största möjliga delaktighet och inflytelse i sin assistans.

## **4. Samverkan med kund/företrädare**

Mål för samverkan med kund/företrädare samt **metoder och arbetssätt**

### **Sekretess**

Vid introduktion och nyanställningar går verksamhetschefen genom Sekretess och tystnadsplikt tillsammans med medarbetaren.

All personal skriver under blanketten "Sekretess och tystnadsplikt".

Lagtexten finns också att läsa i infopärmarna hos varje kund.

### **Synpunktshantering**

Verksamhetens kommunikationsplan och mötesstruktur är framtagen för att säkerställa en effektiv hantering av synpunkter och åsikter från kund och medarbetare.

Verksamhetschefen ansvarar för att kunden skall känna sig hörd och att verksamheten lever upp till lagens intentioner om självbestämmande och inflytande.

### **Tillgänglighet**

Mellan 7-16 på vardagarna, finns gruppledarna/bemannning, verksamhetscheferna samt resultatenhetschef tillgängliga.

Efter 16 till 07 samt på helgerna anlitar verksamheten Trygghetsjouren, jourhavande arbetsledning. Till Trygghetsjouren kan personalen vända sig vid behov av arbetsledning samt råd och stöd.

### **Genomförandeplan**

Genomförandeplan görs tillsammans med kunden i alla ärenden i början av uppdraget. I utförande av personlig assistans enligt SFB (LASS) ses den som en riktlinje i assistansen.

I utförande av avlösning, ledsagning LSS och SOL och personlig assistans LSS är Genomförandeplanen en planering för insatsen.

## 5. Genomförandeplan/personakt

Mål för genomförandeplan/personakt samt **metoder och arbetssätt**:

### Dokumentation hos kunden

- Arbetsbeskrivning, rutiner
- Kalender

## 6. DUP – dokumentation, uppföljning/utvärdering, planering

Mål för DUP samt **metoder och arbetssätt**:

### Ansvarsfördelning

- Gruppledaren förbereder Arbetsplatsmöten och ansvarar för dokumentation som dagordning och minnesanteckningarna.

### Enskild tid

- Efter behov

### Arbetslagets/arbetsgruppens tid

- Arbetsplatsmöten var 6 vecka
- Serviceansvarigmöten var 6 vecka
- Handledning sker efter behov 4-5 gånger per termin
- Övriga informationsmöten hålls efter behov

## 7. Förbättrings-/utvecklingsarbete

Mål för förbättrings-/utvecklingsarbete samt **metoder och arbetssätt**:

### Resultat av utvärderingar

- Genomgång av resultatet av enkäten med kunden och medarbetaren
- Genomgång – förbättringsplan – uppföljning

### Synpunkter

- Enskilda möten med kunden och medarbetaren samt synpunktshanteringssystem på Värmdö Kommuns hemsida





**Förbättring enskild medarbetare**

- Medarbetarsamtal och lönesamtal en gång per år

**Förbättring arbetslag/arbetsgrupp**

- Arbetsplatsmöten och Handledning
- Planeringsdag

**Förbättring enhet/kompetensutveckling**

- Utbildningar Projekt Carpe erbjuder, förflyttning/ergonomi, hot och våld (där behovet finns) och basal hygien
- Individuella föreläsningar, kurser, utbildningar

**Förbättring proVarmdo**

- kund-och medarbetarenkäten