



LÄNSSTYRELSEN
I STOCKHOLMS LÄN

Enheten för funktionshinder och
äldre frågor
Ulrika Norwald
08-7854298

ANK TILL NORRMALMS
STADSDELSFÖRVALTNING

2009-12-03

Dnr

REMISS

Datum
2009-12-01

1 (1)

Beteckning
7022-09-82740



Norrmalms stadsdelsnämnd
Box 3128,
103 62 Stockholm

**Med anledning av innehållet i bifogad skrivelse begär
Länsstyrelsen**

☒ Yttrande av nämnden

☐ Redogörelse av förvaltningen

Sista datum för svar: **22 januari 2010**

I det fall nämnden avser att avstå från sin möjlighet att yttra sig önskar
Länsstyrelsen snarast skriftligt besked om det.

Stadsdelsnämndens yttrande ska efter 2009-12-31 skickas till:

Socialstyrelsen
Regionala tillsynsenheten
Region Öst
106 30 Stockholm

Ulrika Norwald
Socialkonsulent

Bilaga

Frösunda LSS AB:s ansökan om tillstånd att bedriva enskild verksamhet enligt
LSS.

Länsstyrelsen vill uppmärksamma nämnden/förvaltningen på att bifogade
handlingar kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess och att ett
utlämnande eller offentliggörande av dokumenten bör prövas mot bestämmelserna
i Offentlighets- och Sekretesslagen.

Postadress

Länsstyrelsen i Stockholms län
Enheten för funktionshinder och äldre frågor
Box 22067
104 22 STOCKHOLM

Besöksadress

Hantverkargatan 29

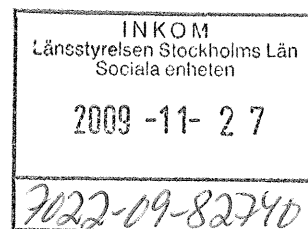
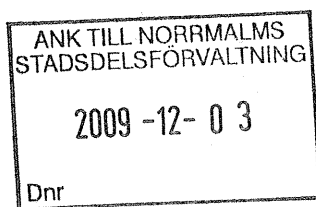
Telefon

08-785 40 00 (vxl)
Fax
08-6527039

E-post/webbplats

social.stockholm@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/stockholm

Ansökan om tillstånd att bedriva enskild verksamhet enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)



Information

På Länsstyrelsens webbplats finns *Riktlinjer för länsstyrelsens handläggning av tillstånd att bedriva enskild verksamhet enligt LSS*. Det finns även adressuppgifter till de verksamheter som har tillstånd.

För en effektiv handläggning, kontakta handläggare innan ansökan skickas in

Länsstyrelsen hämtar utdrag ur Rikspolisstyrelsens belastnings- och misstankeregister och ur Kronofogdens register angående huvudman och föreståndare. Kontroll görs vid behov hos Skatteverket, Bolagsverket och Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd. I övrigt får länsstyrelsen ta in de uppgifter som erfordras för sin handläggning av ansökan.

Ansökan skickas på remiss till socialnämnden eller motsvarande i den kommun där verksamheten ska bedrivas.

Instruktioner

Ansökan och bilagor ska skickas i två exemplar till Länsstyrelsen.

Om sökande är ett bolag, en enskild firma, en förening, en stiftelse eller en samfällighet ska ett registreringsbevis (ej äldre än två månader), bolagsstämmans protokoll, bolagsordning eller stadgar eller stiftelseurkund och uppgift om vem som får föra sökandes talan, bifogas ansökan.

Blanketten avser ansökan för olika typer av verksamheter. De uppgifter som efterfrågas är inte tillämpliga för samtliga verksamheter, målgrupper och åldrar. Fyll i det som är relevant för er ansökan

Information om personuppgiftslagen

Länsstyrelsen behandlar de personuppgifter som du lämnar till oss för att vi ska kunna hantera din ansökan på ett smidigt sätt och fullgöra våra arbetsuppgifter. Vi behandlar personuppgifterna enligt bestämmelserna i personuppgiftslagen (SFS 1998:204). Syftet med lagen är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom felaktig behandling av personuppgifter. Du har rätt att efter skriftlig ansökan få besked om hur dina personuppgifter behandlats. Upptäcker du felaktigheter är vi skyldiga att på din begäran rätta uppgifterna.

2009-11-27

Sökande

Bolag	Förening	Stiftelse	Enskild person	Annan (samfällighet)
☒	☐	☐	☐	☐

7022-09-82740

Huvudman för verksamheten		Personnummer/Organisationsnummer	
Frösunda LSS AB		556509-2482	
Adress		Postnummer	Ort
Box 708		169 27	Solna
Telefon	Fax	E-post	Webbplats
08-50523500		Salih.sabab@frosunda.se	frosunda.se
Kontaktperson			Telefon
Salih Sabab / Tomas Eriksson			
Om ni har tillstånd för en annan enskild verksamhet, ange vilken.			
Ett flertal verksamheter i Stockholm, Göteborg, Linköping, Örebro			

Ansökan avser

- ☐ 9§ 6p. LSS Korttidsvistelse utanför det egna hemmet.
- ☐ 9§ 7p. LSS Korttidsstillsyn för skolgång över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt under lov.
- ☐ 9§ 8p. LSS Bostad med särskild service för barn eller ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet.
- ☒ 9§ 9p. LSS Bostad med särskild service för vuxna
- ☐ 9§ 10p. LSS Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig.

Om ansökan gäller övertagande från annan huvudman – ange vilken.

Om ansökan gäller ändring av befintlig verksamhet - ange på vilket sätt.

Verksamhet

Verksamhetens namn <i>Brunnsgatan</i>		Fastighetsbeteckning/lgh nr <i>Väderkrårn 20</i>	
Adress <i>Brunnsgatan 26</i>		Postnummer	Ort <i>Stockholm</i>
Telefon	Fax	E-post	Webbplats
Ange antal personer per verksamhet <i>6</i>			
För bostad med särskild service för vuxna LSS 9§ 9p ange i vilken form: Gruppboende ☒ Serviceboende ☐			
Uppge antal lägenheter <i>6</i>			

Målgrupp

Ange för vilken målgrupp som verksamheten är avsedd Om ni anger personkrets så precisera ändå målgruppen. <i>Personkrets 2 (se verksamhetsbeskrivning) = se vb</i>	
Ange nedre och övre åldersgräns <i>18-65</i>	

Verksamhetens innehåll

Beskriv innehåll och kvalitativa mål för verksamheten, förhållningssätt samt metoder och dess teoretiska grund <i>se vb</i>
Beskriv hur inflyttnings/inskolnings/introduktionsprocessen för den enskilde ska ske <i>se vb</i>
Beskriv hur verksamheten ska vara behjälplig med att tillgodose den enskildes behov av utbildning/praktik/arbete/sysselsättning <i>se vb</i>

Beskriv hur den enskildes behov av hälso- och sjukvård samt tandvård ska bevakas
se vb
För barn och unga. Beskriv hur förskoleverksamhet, skolundervisning, fritidsverksamhet (skolbarnomsorg) ska anordnas
Beskriv hur samverkan med socialtjänsten ska ske

Den enskildes delaktighet och inflytande

Beskriv hur den enskildes självbestämmande och inflytande ska tillgodoses
se vb
Beskriv hur den enskildes kontakter med anhöriga, närstående och företrädare ska tillgodoses
se vb
Beskriv hur den enskildes sociala kontakter med andra ska tillgodoses
se vb
Beskriv hur den enskildes behov av integritet ska tillgodoses
se vb
Beskriv hur den enskildes individuella behov av aktiviteter och stimulans ska tillgodoses
se vb

Vilka gemensamma aktiviteter kommer att finnas

se vb

Den enskildes säkerhet och trygghet

Ange grundbemanning (vid full beläggning) på dag, kväll, natt, vardagar och helger samt ev. tillgång till jourpersonal . Bifoga schema.

se vb

Ange även den bemanning som inte kan underskridas under dag, kväll, natt, vardagar och helger samt ev. tillgång till jourpersonal.

se vb

Hur beräknar ni behovet av bemanningen och hur anpassas denna utifrån förändringar i målgruppens behov?

se vb

Beskriv rutiner för hur konflikter, övergrepp samt hot och våld ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.

se vb

Boenden för vuxna: Om minderåriga barn besöker verksamheten; hur beaktas deras behov av säkerhet?

se vb

Systematiskt kvalitetsarbete

Beskriv hur ledning och styrning av verksamheten ska ske

se vb

Beskriv hur kvaliteten i verksamheten fortlöpande ska utvecklas och garanteras

se vb

Beskriv hur överföring av information från och till andra myndigheter, t.ex. socialtjänsten ska ske

se vb

Beskriv hur uppföljning och utvärdering av verksamheten ska ske

se vb

Beskriv och bifoga rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras
se vb
Beskriv och bifoga rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska hanteras
se vb
Beskriv och bifoga rutiner för hur personalens anmälningsskyldighet enligt 14 kap 1§ SoL ska hanteras
se vb
Beskriv och bifoga rutiner för hur personalens anmälningsskyldighet enligt 24§ a LSS (Lex Sarah) ska hanteras
se vb

Personal

Föreståndare	Erika Ingemarsson	Personnummer	710202-6924
Tjänstgöringsgrad i denna verksamhet	Utbildning. Utbildningsbevis bifogas se bilaga		
Adekvata yrkeserfarenheter. Arbetsbetyg med referenser bifogas se vb			
Om föreståndaren även är ansvarig för annan verksamhet, ange vilken och i vilken omfattning. Västermalms serviceboende 50%			
Övrig personal: ange antal, tjänstgöringsgrad, adekvat utbildning och erfarenhet se vb			

Övriga resurspersoner/konsulter (läkare, psykolog, terapeut, sjukgymnast, arbetsterapeut, lärare etc.), adekvat utbildning, erfarenhet och omfattning se vb

Handledning och utbildning

Vid extern handledning, ange inriktning och omfattning. se vb
Ange viken kompetens handledaren ska ha se vb
Ange hur fortbildning och kompetensutveckling av personal ska ske
se vb

Dokumentation

Beskriv rutinerna för hur dokumentation ska ske när det gäller journalföring, upprättande och uppföljning av genomförandeplan samt förvaring med stöd 23§§ a-d LSS samt SOSFS 2006:5
se vb

Byggnader och lokaler

Följande handlingar och uppgifter ska bifogas ansökan:

- Skalenliga ritningar med uppgift om hur olika rum och utrymmen ska användas,
- en översiktskarta som utvisar vilka byggnader som ingår i verksamheten,
- en översiktlig beskrivning av tillgängligheten till samhällsservice och kommunikationer,
- uppgift om vilka kontakter som tagits med byggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden samt räddningstjänsten i ärendet och resultatet av dessa kontakter.

Finansiering av verksamheten

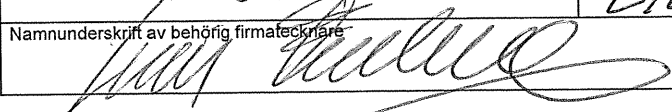
En budget ska bifogas ansökan som innehåller en redovisning av:

- en uppskattad belägningsgrad,
- dygnsavgifter,
- driftskostnader, fastighetskostnader, förvaltningskostnader och personalkostnader,
- kostnader för konsulter, handledning och fortbildning,
- sociala avgifter och pensionsavgifter.

Redovisa dessutom;

- avtal med vårdköpare,
- om revisor finns.

Underskrift

Ort och datum	Namnförtydligande
Solna 09/12/25	Grönan Fredriksson
Namnunderskrift av behörig firmatecknare	
	

Enligt personuppgiftslagen (SFS 1998:204) krävs medgivande från de namngivna personerna för att publicering på Länsstyrelsens hemsida skall kunna ske.

Vi vill därför be er om skriftligt godkännande av denna publicering. I den mån andra personer ska finnas angivna på tillståndet vill vi be er om att göra en förfrågan till dessa och att de ger ett skriftligt medgivande.

Härmed godkänner jag att mitt namn publiceras (är det ytterligare personer kan godkännandet ske på samma handling):

Ort och datum	Namnförtydligande
underskrift	

Ort och datum	Namnförtydligande
underskrift	

Checklista

Handlingarna ska bifogas ansökan i två exemplar

Numrera bilagor

- ☐ Registreringsbevis
- ☐ Bolagsstämman's protokoll
- ☐ Bolagsordning, stadgar eller stiftelseurkund
- ☐ Uppgift om firmatecknare
- ☐ Personalschema
- ☐ Rutiner för synpunkter och klagomål
- ☐ Rutiner för fel och brister
- ☐ Rutiner för personalens anmälningsskyldighet för 14 kap. 1§ SoL
- ☐ Föreståndare och ev. bitr. föreståndare; utbildningsbevis, arbetsbetyg med referenser
- ☐ Skalenliga ritningar med uppgift om hur olika rum och utrymmen ska användas,
- ☐ En översiktskarta som utvisar vilka byggnader som ingår i verksamheten,
- ☐ En översiktlig beskrivning av tillgängligheten till samhällsservice och kommunikationer,
- ☐ Uppgift om vilka kontakter som tagits med byggnadsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden samt räddningstjänsten i ärendet och resultatet av dessa kontakter.
- ☐ Budget som innehåller det som redovisas under rubriken finansiering
- ☐ Avtal med vårdköpare
- ☐ Uppgift om revisor
- ☐ Lagfart, kontrakt eller avtal gällande de fastigheter där verksamheten ska bedrivas

Objektets registreringsdatum	Nuvarande firmas reg.dat.
1995-02-01	2004-10-22
Utskriftsdatum/tid	Sida
2009-11-20, 19.24	1

Org.nummer: 556509-2482

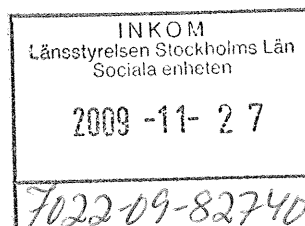
Firma: Frösunda LSS Aktiebolag

Adress: Box 708
169 27 SOLNA

Säte: Stockholms län, Stockholm kommun

Registreringslän: -

Anmärkning: -



Detta är ett privat aktiebolag.

BILDAT DATUM
1994-12-30

SAMMANSTÄLLNING AV AKTIEKAPITAL

Aktiekapital.....: 1.000.000 SEK

Lägst: 1.000.000 SEK

Antal aktier.....: 10.000

Högst: 4.000.000 SEK

Lägst: 10.000

Högst: 40.000

STYRELSELEDAMOT, ORDFÖRANDE

431217-2143 Tivéus Borglin, Elsa Margareta Meg, Odengatan 22,
113 51 STOCKHOLM

STYRELSELEDAMÖTER

411004-0815 Adelsohn, Ulf, Strandvägen 35, 114 56 STOCKHOLM

661007 Bonnerup, Henrik, Damgårdsvej 7, DK-2990 NIVÅ, DANMARK

631201-3938 Dahlquist, Jan Ingvar, Bolstensternsvägen 55,
236 38 HÖLLVIKEN

490413 Fabricius, Henrik Helmer, Chr. Andersens vej 5, 2760 GREVE,
DANMARK

EXTERN VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR

530829-3538 Fredriksson, Bengt Göran, Rymdkroken 4, 181 63 LIDINGÖ

EXTERN(A) FIRMATECKNARE

641116-8955 Fredriksson, Per Johan, Alviksvägen 245, 167 65 BROMMA

FORTS

ORG.NUMMER: 556509-2482

Objektets registreringsdatum 1995-02-01	Nuvarande firmas reg.dat. 2004-10-22
Utsiftsdatum/tid 2009-11-20, 19.24	Sida 2

REVISOR(ER)

556029-6740 Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB, 113 97 STOCKHOLM
Representeras av: 670303-4030

HUVUDANSVARIG REVISOR

670303-4030 Johansson, Gustav Martin, Västmannagatan 31,
113 25 STOCKHOLM

FIRMA TECKNING

Firman tecknas av styrelsen

Firman tecknas av en av
ledamöterna

i förening med en av

Fredriksson, Bengt Göran

Fredriksson, Per Johan

Firman tecknas i förening av

Fredriksson, Bengt Göran

Fredriksson, Per Johan

Dessutom har verkställande direktören rätt att teckna firman
beträffande löpande förvaltningsåtgärder

FÖRESKRIFT OM ANTAL STYRELSELEDAMÖTER/STYRELSESUPPLEANTER

Styrelsen skall bestå av lägst 3 och högst 10 ledamöter
med högst 10 suppleanter.

BOLAGSORDNING

Datum för senaste ändringen: 2006-03-15

FÖRBEHÅLL/AVVIKELSER/VILLKOR I BOLAGSORDNINGEN

Twisters avgörande av skiljemän

VERKSAMHET

Bolaget skall bedriva omsorg om och service till
funktionshindrade och skolverksamhet samt idka därmed förenlig
verksamhet.

RÄKENSKAPSÅR

0101 - 1231

KALLELSE

Kallelse sker genom brev.

BIFIRMA

Frösunda Assistans i Sverige

VERKSAMHET:

För den del av verksamheten som avser försäljning av rehabilite-
ringskurser.

Linden Omsorg

VERKSAMHET:

För den del av verksamheten som avser omsorg om och service till

FORTS

REGISTERUPPGIFT

AKTIEBOLAG

ORG.NUMMER: 556509-2482

Objektets registreringsdatum 1995-02-01	Nuvarande firmas reg.dat. 2004-10-22
Utskiftsdatum/tid 2009-11-20, 19.24	Sida 3

funktionshindrade.

FIRMAHISTORIK

1995-09-20 Frösunda Assistans i Sverige Aktiebolag
1995-02-01 Aktiebolaget Grundstenen 71142

Bolagsordning för Frösunda LSS AB, org. nr. 556509-2482

§ 1 Firma

Bolagets firma är Frösunda LSS ktiebolag.

§ 2 Säte

Styrelsen skall ha sitt säte i Stockholm.

§ 3 Verksamhet

Bolaget skall bedriva omsorg om och service till funktionshindrade och skolverksamhet samt idka därmed förenlig verksamhet.

§ 4 Aktiekapital

Aktiekapitalet skall utgöra lägst 1 000 000 kronor och högst 4 000 000 kronor.

§ 5 Antal aktier

Antalet aktier i bolaget skall uppgå till lägst 10 000 stycken och till högst 40 000 stycken.

§ 6 Styrelse

Styrelsen skall bestå av minst tre och högst tio ledamöter med högst tio suppleanter.

Ledamöter väljs årligen på årsstämma för tiden till dess nästa årsstämma hållits.

§ 7 Revisor

För granskning av bolagets årsredovisning samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning utses på årsstämma, för tiden intill det årsstämma avhållits fyra år senare, lägst en och högst två revisorer med högst en revisorssuppleant. Härav skall en revisor och en revisorssuppleant vara auktoriserade revisorer.

§ 8 Kallelse till årsstämma

Kallelse till årsstämma skall ske genom brev till aktieägarna tidigast fyra veckor och senast två veckor före årsstämman.

§ 9 Ärenden på årsstämma

På årsstämma skall följande ärenden förekomma.

1. Val av ordförande vid stämman
2. Upprättande och godkännande av röstlängd
3. Godkännande av dagordning
4. Val av en eller flera justeringsmän
5. Prövning om stämman blivit behörigen sammankallad
6. Framläggande av årsredovisning och revisionsberättelse
7. Beslut angående
 - a. fastställelse av resultaträkningen och balansräkningen
 - b. dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust enligt den fastställda balansräkningen
 - c. ansvarsfrihet åt styrelsens ledamöter och verkställande direktören, när sådan finns
 - d. annat ärende, som det ankommer på årsstämman att besluta om enligt aktiebolagslagen eller bolagsordningen
8. Fastställande av arvoden åt styrelse och revisor
9. Val av styrelsens ordförande, styrelseledamöter och styrelsesuppleanter
10. I förekommande fall val av revisor och revisorssuppleant
11. Övriga ärenden, vilka i behörig ordning hänskjutits till årsstämman

§ 10 Räkenskapsår

Bolagets räkenskapsår skall vara kalenderår.

§ 11 Röstning

Vid årsstämma och extra stämma får varje röstberättigad rösta för fulla antalet av honom företrädde aktier, utan begränsning i röstetalet.

§ 12 Tvister

Skulle tvist uppkomma mellan bolaget och styrelsen, styrelseledamot, verkställande direktör, likvidator eller aktieägare skall den avgöras av skiljemän enligt lagen (1999:166) om skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Stockholm.

Denna bolagsordning har antagits vid årsstämma i Frösunda LSS AB den 15 mars 2006.



INKOM
Länsstyrelsen Stockholms Län
Sociala enheten

2009 -11- 27

7022-09-82740

Verksamhetsbeskrivning

Frösunda Väderkvarnen

frösunda.

Verksamhetens innehåll:

Beskriv innehåll och kvalitativa mål för verksamheten, förhållningssätt samt metoder och dess teoretiska bakgrund:

Frösunda startade ur en grundläggande idé: att personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället och ha möjlighet att ta del av dess utbud av aktiviteter och upplevelser. I våra verksamheter är målet att kunden ska tränas mot utveckling och en ökad självständighet. I dag är vi 3400 medarbetare över hela Sverige som stödjer och utvecklar personer med funktionsnedsättning i sitt hem, i arbete och skola samt på fritiden.

Frösunda driver bl.a. boende i egen regi. Med egen regi menas att vi erbjuder Sveriges kommuner enskilda omsorgsplatser i våra verksamheter efter behov. Grunden för vårt uppdrag är ett beslut enligt LSS och att kommunen har beviljat insatsen för varje kund.

Genom en professionell företagskultur med starkt humanistiska värderingar attraherar vi de mest kompetenta och engagerade medarbetarna.

Frösunda skapar högre livskvalitet tack vara den trivsel, självständighet, trygghet och personliga utveckling som erbjuds kunniga medarbetare.

Alla människors har lika värde och skall bemötas med full respekt.

Varje människa har en utvecklingspotential.

Möten mellan människor ska präglas av närhet, värme och lyhördhet.

Vinst från en engagerad insats för att stödja människor används för att säkra en uthållig utveckling av företaget.

De resurser som samhället ställer till förfogande ska användas på ett respektfullt sätt.

Vi arbetar utifrån en Personlig genomförandeplan (PGP) för var och en så att den stärker förmågan att leva så självständigt som möjligt. Verksamheterna är anpassade efter kundernas olika behov av stöd och service. I den personliga genomförandeplanen beskriver vi kundens kortsiktiga och långsiktiga mål för utveckling. Med den personliga genomförandeplanen som verktyg bryter vi ner mål i mindre projekt.

Vi inventerar styrkor och talanger hos individen som utgör grunden för målbeskrivning.

Svårigheter och motgångar analyseras och omhändertas i form av aktiviteter som stöder måluppfyllelse. Med ett lösningsinriktat förhållningssätt använder vi den personliga genomförandeplanen och arbetar utifrån människors egna förutsättningar och med deras egna mål, lösningar och resurser snarare än att utreda eller analysera deras svagheter, problem eller problemens eventuella orsak. Centralt är att kartlägga och bygga på det som redan fungerar, stärka detta och därmed även inspirera till kreativa lösningar.

Personalinsatserna utgår från principen ”hjälp till självhjälp”. Vi ger individuellt anpassat stöd och hjälper de boende i deras vardag genom att skapa struktur, rutiner och planering. Personalens uppgift är också att hjälpa de boende att skapa en fungerande och meningsfull fritid, stötta de boende i att skapa och upprätthålla sociala kontakter samt initiera gemensamma aktiviteter. Stöd och feedback kring arbete eller skola är också en viktig uppgift för oss. Personalens arbetstider är anpassade efter de boendes behov.

Varje boende får 1 kontaktperson i personalgruppen.

- Kontaktpersonen har huvudansvaret för kontakten med den boende, dennes anhöriga och god man/förvaltare om sådan finns.
- Kontaktpersonen ansvarar för att skriva en personlig genomförandeplan (PGP) tillsammans med den boende. Det innebär att man sätter upp mål och pratar om vad personen behöver och vill träna på. Anhörig och god man/förvaltare kan också bjudas in vid upprättandet
- Kontaktpersonen ansvarar för att den personliga genomförandeplanen följs och att den utvärderas 2 ggr per år.
- Kontaktpersonen ansvarar tillsammans med verksamhetschefen för att berörd LSS-handläggare får den informationen han/hon behöver vid uppföljningsmöten minst 1 gång per år.
- Kontaktpersonen ansvarar för dokumentationen.

Väderkvarnens gruppbostad vänder sig till personer med förvärvade hjärnskador.

Hjärnan är vårt mest komplexa organ. Den har till uppgift att hålla kroppen vid liv, den styr kroppen och den registrerar omgivningen. Stora delar av hjärnan är dessutom involverad i en och samma aktivitet. En skada i hjärnan kan därför leda till många olika funktionsnedsättningar. En till synes liten skada ge stora konsekvenser. Skadans allvarlighetsgrad (klassificering enligt Glasgow Coma Scale), rehabilitering, miljöfaktorer med flera faktorer är avgörande för vilka restsymptom personen drabbas av.

Målgruppen ”personer med förvärvad hjärnskada” är ingen homogen grupp. Behov av omvårdnad, stöttning och service kan vara helt olika hos personer med till synes ”liknande” skada. Komplexiteten runt hjärnskador och dess konsekvenser förutsätter individuellt anpassade arbetsmetoder och förhållningssätt.

Vår målsättning är att personer med så likartad problematik som möjligt erbjuds plats i samma gruppbostad. Därigenom ges bästa möjliga förutsättning till gemenskap för brukarna samt större möjligheter för personal att få kontinuitet i arbetet och därmed skapa trygghet i arbetet.

Stödet i boendet anpassas efter de boendes individuella behov och utformas så att den stärker den enskilde och hans/hennes förmåga att leva ett så självständigt liv som möjligt.

Arbetsmetoder

Lösningsfokus

I företaget arbetar alla lösningssinriktat. Chefer och kundnära medarbetare utbildas i lösningssfokuserat arbetssätt. Vi har också vidareutbildning i lösningssfokus genom att utbilda i Reteaming och Dubbelstjärnan (Ben Furmans modell).

Lösningssfokuserat synsätt innebär i korthet att bemötandet kännetecknas av respekt som grundar sig på ett synsätt och en tilltro till att alla människor har positiva intentioner med sitt handlande. Fokus läggs på det som fungerar och på hur det ser ut när förändringen är genomförd. Att göra mer av det som fungerar förstärker styrkor och förmågor.

Tydliggörande pedagogik

Genom tydliggörande pedagogik skapas förutsägbarhet, struktur och trygghet samt en ökad kunskap om omvärlden och samspel människor emellan. Utifrån en sådan plattform kan en utveckling av olika färdigheter och strategier lättare stödjas. Social färdighetsträning, affektkontroll och individuella beteendecinriktade utvecklingsprogram är delar i metodiken.

Positiv förstärkning

För att skapa varaktiga beteendeförändringar arbetar vi med positiv förstärkning. Medarbetarnas förhållningssätt är av största betydelse för att skapa struktur. En strukturerad och förutsägbart miljö med ett likvärdigt bemötande ger ökad trygghet och förutsättningar för utveckling av den egna förmågan. Vi försöker omforma information så att blir så förståelig som möjligt utifrån var och ens förmåga.

Intern kompetens

Vi har kompetens kring olika funktionsnedsättningar. Vår erfarenhet att arbeta med hjärnskadade går tillbaka till 1987 och rehabiliteringsverksamheten på Frösunda Center, nuvarande Rehabstation Stockholm. Inom egen regi driver vi idag 4 stycken dagliga verksamheter i Stockholmsområde samt 1 gruppboende i Örebro för pk 2.

I våra befintliga verksamheter har vi idag ett nära samarbete med landstingets Hjärnskadecenters team, bla psykolog, arbetsterapeut, logoped, sjukgymnast m.fl.

Beskriv hur inflyttning/inskolnings/introduktionsprocessen för den enskilde ska ske:

1. Kontakt tas av LSS-handläggare på kommunen. Målsättning är att få läsa gjorda utredningar för att göra en bedömning om Frösunda kan erbjuda det stöd personen ifråga behöver
2. Personligt möte på kommunen där handläggare och berörd kund deltar, berörd kund väljer vilka personer utöver detta som skall delta. Mötet fokuserar mycket på att Frösunda ger information om våra värderingar, våra arbetsmetoder, vilken form av stöd vi kan erbjuda.
3. Nästa steg blir ett besök på enheten för att den enskilde ska få en uppfattning om hur dennes hemmiljö kan komma att vara utformad. Här får den enskilde berätta mera om sig själv och vilket stöd som är önskvärt. Målet är att alltid göra ett besök i personens nuvarande boendemiljö för att få en uppfattning om dennes bakgrund.
4. Är alla parter överrens om en inflyttning på enheten bestäms hur den processen skall se ut. Inflyttningsprocessen är individuell och anpassas efter varje respektive persons behov. Vi ser till de individuella behov av hur snabbt den enskilde klarar av att flytta från sin nuvarande hemmiljö till sitt nya boende. Vid behov av en länge inflyttningsprocess görs en handlingsplan upp runt detta. Vi ser även gärna att snabbt få en god kontakt med en eventuell daglig verksamhet, skola eller arbete.

Beskriv hur verksamheten ska vara behjälplig med att tillgodose den enskildes behov av utbildning/praktik/arbete/sysselsättning:

Frösunda har inte ansvar för att ordna utbildning/praktik/arbete eller sysselsättning. Dock ingår det i boendets personalstöd att hjälpa individen till närvaro på exempelvis daglig sysselsättning eller skola. Detta kan ske genom väckning, hjälp att resa från boendet till sysselsättningen med exempelvis färdtjänst.

Beskriv den enskildes behov av hälso- och sjukvård samt tandvård ska bevakas:

Kartläggning görs vid inflyttning hur behovet av hälso- och sjukvård ser ut. Befintliga kontakter behålls i den mån det går, stöd erbjuds i kontakt och besök hos läkare/vårdcentral/sjukhus/tandläkare.

De ordinationer som ges av sjukgymnast, logoped m.fl. följs enligt överenskommelse. Rutiner kring detta utarbetas av verksamhetschef och kontaktpersonerna.

Medicin förvaras i kundens låsta medicinskåp. För kund som inte klarar av sin egen medicinering, delegerar distriktssköterskan ansvaret till, en av henne, godkänd medarbetare i boendet.

Verksamhetschefen tar ansvar för att delegation finns. Den är skriftlig och förvaras i medicinskåpet tillsammans med signeringslistan

Beskriv hur samverkan med socialtjänsten ska ske:

Vårt mål är att samverka med samtliga berörda parter för att nå överenskomna mål för den boende. Vi kommer överens med den boende om vilken samverkan som är viktig, hur den ska ske, när det ska ske, vem som ansvarar och hur vi följer upp samarbetet.

Allt samarbete sker efter medgivande och med hänsyn tagen till den boende, anhöriga och god mans individuella önskemål. Våra kontakter präglas alltid av att den boende står i centrum.

Kontaktpersonen är en viktig part för samordnandet av träffar och upprätthållande av olika kontakter.

Den enskildes delaktighet och inflytande**Beskriv hur den enskildes självbestämmande och inflytande ska tillgodoses:**

Självbestämmande innebär att varje människa har rätt att bestämma över sitt eget liv och leva så självständigt som möjligt – att vara med och kunna påverka sin egen situation. Alla boende inom Frösunda har en personlig genomförandeplan (PGP) där man tillsammans med sin kontaktperson sätter mål.

I de lägen då den enskildes förmåga inte räcker till, är det vår uppgift att stödja och hjälpa den enskilde så att grundläggande mänskliga behov tillfredställs. Samtidigt gäller det att hela tiden bolla idéer och uppmuntra den enskilde att komma med åsikter, ta egna beslut och öka inflytandet över sitt dagliga liv. Det behöver inte vara så komplicerat utan kan handla om vardagliga saker.

Kunden inom Frösunda utvecklas genom att insatserna målsätts, utvärderas och följs upp i samarbete med individen själv och/eller med dess god man eller anhörig. Alla insatser som bidrar till kundens mål och därmed ökad livskvalitet så som habilitering, rehabilitering, psykologhjälp, tandläkarbesök m.m. planeras tillsammans med kunden och/eller med dess god man eller anhörig.

Kundernas egna idéer, önskemål och åsikter gällande rutiner och bemötande i vardagen skrivs in i PGP:n såsom dag- och/eller veckoschema.

Bilaga:

”PGP-Personlig genomförande plan”

”Sekretesseftergivande”

Beskriv hur den enskildes kontakter med anhöriga, närstående och företrädare ska tillgodoses:

Samarbete sker med hänsyn tagen till kunden, anhöriga och god mans individuella önskemål.

Våra kontakter präglas alltid av att kunden står i centrum. Kontaktpersonerna är de som samordnar träffar och upprätthåller kontakten.

Det är av vikt att alla medarbetare visar ödmjukhet och respekt för föräldrar och anhörigas kunskap om kunden. Föräldrarna skall ses som en resurs och vi får heller inte glömma att föräldrar är föräldrar hela livet. Det är av största vikt att föräldrar känner trygghet och kan leva sitt eget liv.

Beskriv hur den enskildes behov av integritet ska tillgodoses:

Frösundas verksamhet präglas av respekt för den enskilde och utgår ifrån att varje människa vill vara delaktig – kunna påverka och bestämma över sitt eget liv och utveckling.

Verksamhetens övergripande syfte är att öka den enskildes inflytande och delaktighet utifrån dennes individuella behov och önskemål. Vi erbjuder en konkret och strukturerad verksamhet som utgår ifrån den enskilde, där stöd och service är överenskommen, avläsbara och påverkbara. Individuellt anpassat stöd, service och omvårdnad utgår från den enskildes behov, önskemål, förmåga, vilja och känsla.

Varje människa har rätt att bestämma över sitt eget liv och leva så självständigt som möjligt. Vår insats handlar inte bara om att den boende ska klara av dagen, utan att han eller hon också ska ges möjlighet till fysisk och intellektuell utveckling efter sin förmåga och sitt intresse. Vi stödjer personens strävan att bli så självständig som möjligt i sitt liv, dvs. att klara så mycket som möjligt på egen hand och utifrån sina individuella förutsättningar.

Insatserna skall utgå ifrån varje persons omvårdnads- och psykosociala behov och vara till stöd så att den enskildes hela tillvaro fungerar.

Ett ökat självbestämmande innebär att individen, i hög utsträckning, ska vara med och påverka sin egna livssituation. Frösunda värnar om allas rätt till integritet och för de som behöver stöd att definiera en integritet ges sådan.

Personalen arbetar aktivt med individuellt stöd och service för att stimulera kundens grad av självbestämmande och inflytande.

Beskriv hur den enskildes individuella behov och stimulans ska tillgodoses:

Varje människa har ett behov av att vara aktiv utifrån sina egna förutsättningar och möta andra människor. Den boende ska ha samma förutsättningar som alla i vårt samhälle till ett socialt liv, därför är det av vikt att tillgodose individens behov av kultur, rörelse, motion och rekreation. Att alltid vara lyhörd och fråga den enskilde vad han/hon faktiskt tycker om att göra är det allra viktigaste eftersom alla människor är olika och tycker om olika saker. Ibland kan det också vara svårt att veta vad man tycker om att göra. Att få uppleva nya aktiviteter som man tidigare inte provat på och därmed kanske inte aktivt kunnat välja är viktigt att kunna erbjuda. I dessa fall försöker personalen uppmuntra och låta den boende pröva olika aktiviteter för att försöka hitta något stimulerande för honom/henne. Detta påverkar förhoppningsvis individens välmående och trivsel positivt.

Varje vecka görs en veckoplanering av aktiviteter, där har den boende har möjlighet att påverka aktivitetsschemat.

Vilka gemensamma aktiviteter kommer att finnas:

Varje dag kommer gemensam middag att erbjudas där de boende tillsammans med personal lagar maten efter ett på förhand uppgjort schema. Aktiviteter kommer även att erbjudas i form av filmkväll, motionsaktiviteter, studiebesök, museibesök, biobesök.

De boende får även själva komma med idéer och önskemål på aktiviteter.

Den enskildes säkerhet och trygghet

Ange grundbemanning (vid full beläggning) på dag, kväll, natt, vardagar och helger samt ev. tillgång till jourpersonal. Bifoga schema:

Personaltäthet kommer att utgå från de boendes behov av stöd och schemat kommer skapas utifrån detta. Vi kommer ha en tätare bemanning under kvällstid och helger samt sovande jour. Schemat är ett rörligt verktyg som förändras och anpassas över tid efter de boendes behov.

Bilaga:

”Täthetsschema”

Ange även bemanning som inte kan underskridas under dag, natt, vardagar och helger samt ev. tillgång till jourpersonal:

Boendet är bemannat dygnet runt med minst 1 person. Utifrån hur behovet ser ut anpassas bemanningen.

Hur beräknar ni behovet av bemanning och hur anpassas denna utifrån förändringar i målgruppens behov?

Bilaga:

”Täthetsschema”

Beskriv rutiner för konflikter, övergrepp samt hot och våld ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten:

För alla kunder görs en riskanalys, när det bedöms finnas risk för hot eller våld görs en specifik och individuell beredskapsplan. Beredskapsplanen innehåller:

- Namn på den boende
- Risk för våldshandlingar
- Förtecken/utlösande faktorer
- Hur förebygga/avleda
- Hur agera i hot/våld situation
- Agerande efter hot/våld situation

Bilaga:

”Checklista, Karläggning av risker för hot och våld”

Boenden för vuxna: Om minderåriga barn besöker verksamheten; hur beaktas deras behov av säkerhet:

När misstanke uppstår om att en minderårig far illa som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska man anmäla detta till nämnden.

Enligt § 14 SoL: Var och en som får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska anmäla detta till nämnden.

Privatpersoner som tex grannar och släktingar får vara anonyma.

Yrkesverksamma kan inte vara anonyma.

Vi som jobbar i enskild verksamhet gör inte tjänstefel om vi inte anmäler, så är det dock om man arbetar i kommun eller landsting.

Bilaga:

”Anmälan enligt SoL §14 ”

Systematiskt kvalitetsarbete

Beskriv hur ledning och styrning av verksamheten ska ske:

Frösunda levererar idag ett flertal tjänster; gruppboenden, serviceboenden, daglig verksamhet, coaching, korttidsboende, personlig assistans samt skola.

För att säkerställa en hög kvalitet i de processer som skapar dessa tjänster, samt säkerställa att kunderna upplever en hög kvalitet i leveransen av tjänsterna, har Frösunda LSS AB inrättat koncerngemensamma specialistfunktioner som helt fokuserar på att uppnå detta: Metodstöd samt Kundombudsman.

Processkvalitet

Metodstöd arbetar bl.a. med att kartlägga och förbättra våra processer inom kärnverksamheten. Kartläggningen görs i form av processmodellering i det ovan beskrivna IT-baserat ritverktyget Business Modeller och resultatet, i form av processbeskrivningar, publiceras sedan på Frösundas intranät så att samtliga anställda kontinuerligt kan ta del av hur man skall arbeta med de olika processerna.

Dessa processbeskrivningar kompletteras sedan med policys/riktlinjer inom de områden där en mer detaljerad beskrivning behövs (t.ex. läkemedelshantering, anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria etc.) för att visa hur man gör saker på "Frösundas sätt". Dessa dokument är också tillgängliga via intranätet för samtliga medarbetare.

Ansvar för att säkerställa att gällande processer följs vilar på ansvarig chef på respektive enhet. Rutin för registrering, rapportering och hantering av avvikelser finns också som en del i systemet.

Metodstöd genomför också årligen internrevisioner ute på enheterna för att säkerställa att man arbetar utifrån de definierade processerna och styrdokumentet/policys.

I samband med processkartläggningen har Metodstöd också till uppgift att identifiera förbättringsmöjligheter i de olika processerna. Dessa prioriteras sedan utifrån deras betydelse för kvaliteten till kund.

Kundupplevd kvalitet

En särskild Kundombudsmannatjänst har inrättats, direkt underställd VD, dit koncernens samtliga kunder kan vända sig med synpunkter och klagomål på verksamheten. Information om denna Kundombudsman och hur man kan nå denne ges till samtliga kunder i samband med att de tar del av Frösundas tjänster.

Krishantering

Inom Frösunda har en Kris- och bemanningeenhet där det finns tillgång till stöd och arbetsledning dygnet runt. Personalen i Kris- och bemanningseenheten är utbildade i krishantering och arbetsmiljöfrågor. De har tillgång till den information som är nödvändig för att lösa den situation som uppstår vid t.ex akut bemanning och som inte kan åtgärdas på den egna enheten.

Inom Frösunda har vi även en förstärkt KRIS-beredskap. I denna beredskap har vi tecknat ett avtal med POSUM, jourhavande krisgrupp, för att kunna säkra upp akut behov av krishantering och krisbearbetning. I uppdraget ingår det beredskap dygnet runt med akut krisstöd inom 30 minuter från larm. Vi erhåller också psykotraumatisk debriefing efter allvarliga händelser både individuellt och i grupp m.m.

Beskriv hur kvaliteten i verksamheten ska utvecklas och garanteras:

Vårt kvalitetssystem är så väl genomarbetat att Frösunda avser att inom året 2009 klarat av att bli ISO-certifierade avseende lednings- och kvalitetssystem enligt ISO 9001:2008.

För att säkerställa att de definierade processerna fungera som avsett kompletteras den löpande uppföljningen av:

- Intern revision, via Frösundas kvalitetsrevisor/utvecklare
- Extern revision via våra ISO-revisorer

Kvalitetssystemets viktigaste byggklossar är våra processer: beskrivningar av vad vi skall göra och hur vi gör det.

Frösunda kvalitetssystem innefattar som helhet att vi samordnar, prioriterar och följer upp aktiviteter som finns på lednings- och verksamhetsnivå. Det innebär dessutom ett systematiskt kvalitetsarbete genom planerade strukturer och processer för utveckling, förbättring och förnyelse under revision och uppföljning.

Kvalitetssystemet omfattar alla Frösundas verksamheter samt den stödverksamhet som sker inom ramen för företagets gemensamma funktioner.

Utmärkande för Frösundas övergripande kvalitetsarbete är:

- System för kund- och medarbetarundersökningar
- Ledningssystem
- Intern kvalitetsrevision
- Extern kvalitetsrevision som utförs av oberoende auktoriserade revisorer
- Policyarbete och kvalitetssäkring
- Metodstödsenhet inom HR-funktionen som ger verksamhetsstöd, utbildning och kompetensutveckling
- Hantering av synpunkter och klagomål
- Hantering av fel och brister
- Former för samverkan och samarbete med berörda parter
- Frösundas Kundombudsman
- Kontinuerlig dialog

För att kunna erbjuda våra kunder högsta kvalitet har vi i Frösunda ett viktigt mål; att ständigt bli bättre. Det gör vi i Frösunda genom att vi arbetar med uppsatta kvalitetsmål för både kunder och medarbetare, som vi noggrant mäter och följer upp.

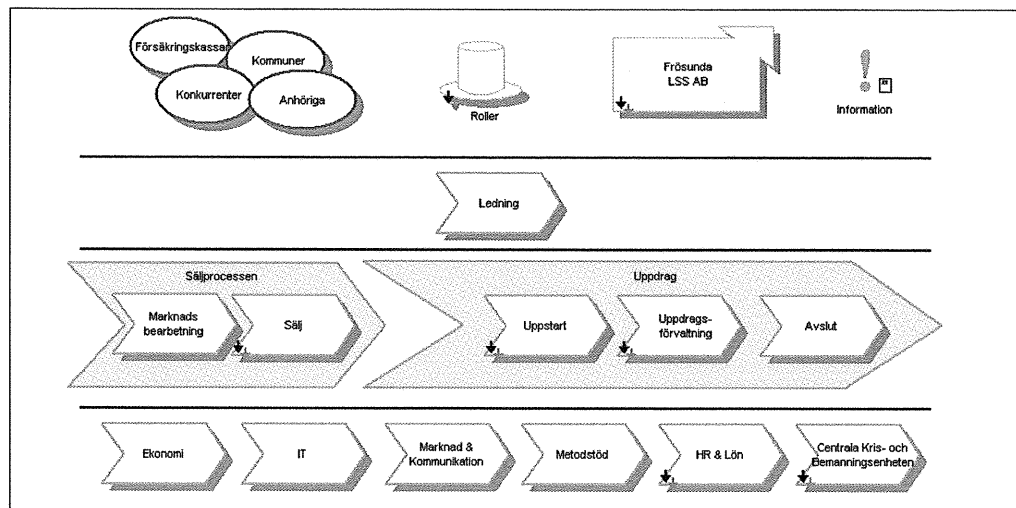
Med hjälp av kontinuerlig dialog och snabb återkoppling med kunder, medarbetare och uppdragsgivare följer vi utvecklingen inom varje verksamhet och skapar underlag för att kunna genomföra ständiga förbättringar. Det här är ett sätt för oss att följa upp de mål som är satta.

Totalt har Frösunda beskrivit ca 160 olika processer, vilka alla syftar till att skapa en stabilitet i vad vi gör och hur vi skall göra det. Vilka dessa processer är samt vem som har det övergripande ansvaret för respektive process funktionssätt (processägaren) framgår av Frösundas "Processkarta Brutto".

För att kunna beskriva processerna krävs ett bra systemstöd. Frösunda använder det IT-baserade verktyget Business Modeler (BM) för detta ändamål. Dessa processbeskrivningar går också under namnet "Fiskarna" (nån tyckte processpilarna såg ut som ett fiskstim som var ute och simmade).

frösunda.

I detta system ritas samtliga våra processer (såväl huvudprocesser som stödprocesser) samt styrdokument/policies upp:



Processbeskrivningarna kompletteras sedan med policies/riktlinjer inom de områden där en mer detaljerad beskrivning behövs (t.ex. läkemedelshantering, anmälningar enligt Lex Sarah etc.).

Processbeskrivningarna och de stödjande dokumenten görs sedan tillgängliga för medarbetarna via Frösundas intranät, vilket ger dem omedelbar tillgång till dessa. Detta gör det mycket enkelt för personal i "första linjen" att ta del av och följa våra processer samt använda våra styrdokument och policies, vilket skapar en grund för att Frösunda kan leverera en jämn och hög kvalitet i våra tjänster över hela landet och inom samtliga verksamhetsområden.

Ansvaret för att säkerställa att alla Frösundas väsentliga processer är kartlagda och beskrivna åvilar respektive processägare. Till sin hjälp för att göra dessa beskrivningar i BM/Fiskarna samt för att få de publicerade på intranätet finns specialistkompetens avseende detta inom vår Metodstödsorganisation.

Kvalitetsmätningssystem

Frösunda har ett kvalitetsmätningssystem i form av en enkät som skickas ut till kund/medarbetare och samarbetspartners en gång per år. Resultatet från kvalitetsmätningssystemet skickas in av respondenten och analyseras av ett externt företag. Enhetens sammanlagda resultat sammanställs och delas ut till ansvarig chef. Resultaten diskuteras i medarbetargruppen och återkopplas till respondent med en diskussion. En åtgärdsplan upprättas för att sätta mål för de områden som fått något sämre resultat.

Beskriv hur överföring av information från och till andra myndigheter, t.ex. socialtjänsten ska ske:

Se punkt "Beskriv hur samverkan med socialtjänsten ska ske"

Beskriv hur uppföljning och utvärdering av verksamheten ska ske:

Intern revision

Att bara beskriva processer är dock inte tillräckligt. Det krävs också att de löpande utvärderas med avseende på om de verkligen efterlevs samt om de leder till tjänster som uppskattas av kunder, medarbetare, myndigheter, kommuner och ägare.

Det primära ansvaret för att säkerställa att gällande processer fungerar tillfredsställande åvilar verksamhetschef på respektive enhet. Rutin för registrering, rapportering och hantering av avvikelser från definierade processer finns också som en del i systemet.

För att säkerställa att samtliga våra processer utvärderas systematiskt och löpande med avseende på efterlevnad och effektivitet har Frösunda upprättat en företagsgemensam specialistfunktion, Kvalitetsrevision. För att säkerställa en objektiv utvärdering av våra processers funktionssätta har vi valt att organisera Kvalitetsrevision/kvalitetsutveckling som en fristående granskningsfunktion som rapporterar direkt till VD.

Denna enhet har ansvar för att årligen genomföra internrevisioner ute på enheterna för att säkerställa att man arbetar utifrån de definierade processerna och styrdokumentet/policies. Internrevisionerna följer en årlig revisionsplan, vilken fastställs av VD. Denna revisionsplan skall i första hand fokusera på uppföljning av de affärskritiska processerna

Utöver den årliga, systematiska granskningen kan Kvalitetsrevision också göra riktade granskningsinsatser inom olika delar av verksamheten, på initiativ av VD eller ansvarig affärsområdeschef eller stabschef.

Vidare har Kvalitetsrevision också ansvaret för att sammanställa all avvikelserapportering och lägga förslag till VD om åtgärder med anledning av dessa.

Genomförandeplanen

Genomförandeplanen fungerar som ett levande verktyg i vardagen och mål sätts upp halvårsvis. Utvärdering av målen sker kontinuerligt tillsammans med kund. Dokumentation på enheten utgår från uppsatta riktlinjer i vår genomförandeplan. Vi har givetvis tagit hänsyn till och dokumenterar i enlighet med § 21b i LSS. Varje dag dokumenterar medarbetare, så kallade daganteckningar, dessa sammanställs sedan utifrån målen i den personliga genomförandeplanen 1 gång per månad.

Tillsyn

En gång per år görs en tillsyn av den kommun i var verksamheten är belägen. Tillsynen görs på uppdrag av Länsstyrelsen.

Rapportering - internt

Varje månad sammanställer ansvarig verksamhetschef en verksamhetsdokumentation till Boendechefen. Verksamhetsdokumentationen innefattar information om hur verksamheten i sin helhet förlöper samt avvikelser(både positiva och negativa) gällande våra boende. Boendechefen gör i sin tur en sammanställning av samtliga boendeverksamheters rapporter till Affärsområdeschef i företagets affärsledning.

Beskriv och bifoga rutiner för hur synpunkter och klagomål ska hanteras:

Målsättningen för Frösunda är att alla boende ska känna delaktighet och trygghet och få ett respektfullt bemötande av personalen.

Rutiner vid anmälan om klagomål

För personal som arbetar för Frösunda, gäller följande rutiner om någon boende/anhörig/godeman anser att vi brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag och synpunkter.

- Sträva efter att alltid behålla en fungerande dialog med den boende/anhörig/godeman.
- Första kontaktperson är ansvarig verksamhetschef.
- Andra kontaktperson är Boendechefen i egen regi.
- Tredje kontaktperson är Tjänsteområdeschef för Frösundas boendeverksamheter.
- Anser boende/anhörig/godeman att ingen har lyssnat till dennes synpunkter och/eller att inga åtgärder för att förbättra situationen gjorts, ber vi den boende/anhörig/godeman att fylla i en klagomålsblankett.
- Boende/anhörig/godeman informeras om Frösundas kundombudsman. Information finns på varje verksamhet.
- Verksamhetschefen och medarbetare samlas gemensamt för att gå igenom det inträffade.

Bilaga:

”Rutiner vid klagomål från kund/anhörig/god man”

Beskriv och bifoga rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska hanteras:

Se punkt ovan

Beskriv och bifoga rutiner för personalens anmälningsskyldighet enligt 14 kap 1§ SoL ska hanteras:

När misstanke uppstår om att en minderårig far illa som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska man anmäla detta till nämnden.

Enligt § 14 SoL: Var och en som får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska anmäla detta till nämnden.

Privatpersoner som tex grannar och släktingar får vara anonyma.

Yrkesverksamma kan inte vara anonyma.

Vi som jobbar i enskild verksamhet gör inte tjänstefel om vi inte anmäler, så är det dock om man arbetar i kommun eller landsting.

Bilaga:

”Anmälan enligt SoL §14”

Beskriv och bifoga rutiner för hur personalens anmälningsskyldighet enligt 24§a LSS (Lex Sarah) ska hanteras:

Fr.o.m. juli 2008 gäller socialstyrelsens författning SOSFS 2008:11. Alla som arbetar med service och omsorg är skyldiga att anmäla missförhållanden. Det gäller såväl fast anställda som praktikanter, inhyrd personal och personer som jobbar på uppdrag av annan med att ta hand om äldre eller funktionshindrade.

Med allvarliga missförhållanden avses i dessa föreskrifter och allmänna råd övergrepp och brister i omsorgerna som utgör ett hot mot den enskildes liv, hälsa eller säkerhet. Ett bemötande av äldre och funktionshindrade som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.

Bilaga:

”Anvisning; anmälan om allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah LSS samt Lex Sarah SoL”

Personal

Föreståndare: Erika Ingemarsson

Personnummer: 710202-6924

Tjänstgöringsgrad i denna verksamhet: 50 %

Verksamhetschefen kommer att ha det övergripande ansvaret för personal, ekonomi samt kvalitetssäkra arbetet kring de boende i verksamheten

Utbildning: Social omsorgsexamen

Adekvata yrkeserfarenheter. Arbetsintyg med referenser bifogas. Se bilagor

Om föreståndaren även är ansvarig för annan verksamhet, ange vilken och i vilken omfattning: Västermalms serviceboende 50%

Övrig personal: ange antal, tjänstgöringsgrad, adekvat utbildning och erfarenhet:

Till Väderkvarnens gruppboende planerar vi att anställa medarbetare som kommer att arbeta som vårdare/coacher i verksamheten. Hur många medarbetare som kommer att rekryteras styrs av de boendes behov men uppskattningsvis kommer 8 årsarbetare anställas.

Vi ser gärna att flera i medarbetargruppen har pedagogutbildning och omvårdnadsutbildning men lägger också stor vikt vid personlig lämplighet. Vi strävar efter en mångfald i personalgruppen gällande kompetens, kön, ålder, intressen. Erfarenhet och kunskap om förvärvade hjärnskador kommer vara meriterande.

Alla nyanställda kommer att delta i en intern introduktionsutbildning. Externa utbildningar köps in efter medarbetargruppens behov.

Övriga resurspersonal/konsulter (läkare, psykolog, terapeut, sjukgymnast, arbetsterapeut, lärare etc.) adekvat utbildning, erfarenhet och omfattning:

Frösunda har ett avtal med POSUM, jourhavande krisgrupp, för att kunna säkra upp vårt behov av krishantering och krisbearbetning. I uppdraget ingår det beredskap dygnet runt med akut krisstöd inom 30 minuter från larm. Vi erhåller också psykotraumatisk debriefing efter allvarliga händelser både individuellt och i grupp.

Frösunda har även företagshälsovård med olika typer av tjänster och professioner knutna till sig.

Handledning och utbildning

Vid extern handledning, ange inriktning och omfattning:

I Frösunda finns ett internt utbildnings- och metodstödsteam som utbildar och handleder i våra verksamheter. Deras uppdrag kan exempelvis vara handledning enskilt/i grupp, coachning i chefsroll, metodutveckling, utbildning kring målgruppen, stresshantering och konflikthantering. Utbildnings och metodstödsteamet ansvarar också för våra interna utbildningar.

Utifrån den specifika verksamhetens behov köps dessutom extern handledning in. Vi har flera externa handledare i Stockholmsområdet med olika specialkompetenser som vi anlitar vid behov.

Ange vilken kompetens handledaren ska ha:

Relevant kompetens för uppdraget.

Ange hur fortbildning och kompetensutveckling av personal ska ske:

Kompetensutveckling är en viktig del i Frösunda och företaget erbjuder utbildningar internt och köper utbildningsplatser externt. Vi arbetar för att bibehålla och utveckla kompetensnivån hos våra medarbetare. För varje medarbetare görs en kompetensutvecklingsplan för det kommande året. Alla medarbetare i Frösunda ges utbildning i lösningsfokuserat arbetssätt, grundutbildning med inriktning mot målgruppen, brandskyddsarbete mm. I den individuella utbildningsplanen görs en bedömning av vilka andra utbildningsinsatser som det finns behov av och intresse för.

Dokumentation

Beskriv hur rutinerna för hur dokumentation ska ske när det gäller journalföring, upprättande och uppföljning av genomförandeplan samt förvaring med stöd av 23§§ a-d LSS samt SOSFS 2006:5:

Vi som utförare kommer att dokumentera och följa gällande lagar om dokumentation som ska finnas för varje enskild boende SOSFS 2006:5, LSS 1993:387, SOL 2001:453. Dokumentationen utvisar beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Dokumentationens innehåll skall vara tillräcklig, väsentlig och korrekt.

Tillräcklig:	Nödvändig information kring och om den enskilde
Väsentlig:	Viktig information som avviker från det vanliga/normala
Korrekt:	Sakligt innehåll, ej kränkande utlåtanden

Daganteckningar skrivs för att kunna mäta nåbarheten av uppsatta mål och är ett viktigt informationsverktyg inom personalgruppen. Daganteckningar sammanställs 1 gång per månad utifrån den Personliga genomförandeplanen. Dessa sammanställningar skickas till ansvarig LSS-handläggare samt eventuell företrädare.

Dokumentationen utformas med respekt för den enskildes integritet och förvaras på ett betryggande sätt så att den inte blir tillgänglig för obehöriga. Den enskilde/dennes företrädare underrättas om de dokument som förs om henne/honom. Samtliga handlingar som rör den enskilde överlämnas till beställaren när vårt uppdrag i varje enskilt fall upphör.

PL0: 2006-04-12 02:09 S:\MKASA\100000 KVVADERKVARNENGRUPPBONDE\RITNINGAR\A_MODELL_ADT_FLIK1A30-P40.DWG BRITT ANDERSSON

Personlig genomförandeplan Egen regi - anvisning

Frösunda arbetar med en personlig genomförandeplan för varje individ. Det är kontaktpersonen som upprättar planen tillsammans med kunden. Man arbetar med två-tre avgränsade mål under en sexmånadersperiod. Omfattningen avgör hur många mål som kan vara aktuella under samma period. Det är alla medarbetares ansvar att tillsammans med kunden arbeta för att målen ska uppfyllas.

Syftet med genomförandeplanen är att tillsammans fokusera på gemensamma mål vilket skapar motivation och tydlighet för alla inblandade.

Varje individ behöver uppleva känslan av att lyckas, det är därför viktigt att målen är realistiska utifrån individens förutsättningar.

Så här upprättas en genomförandeplan:

1. **Förberedelser:** Inför mötet med kunden, gå igenom målkartoteket och fundera över vilka målområden du tror kan vara aktuella att arbeta med. Använd målkartoteket som inspiration!
2. **Möte med kund:** Till mötet med kunden tar du med dig mallen "Vad har Du för mål inför framtiden". Samtalet blir ett tillfälle att kartlägga nuläget och skriva ner kundens tankar inför framtiden. Tänk på frågor som; hur ser det ut nu? Vilka är dina styrkor och svårigheter? Vad känns viktigt att jobba med det närmaste halvåret? Om kunden har mål som ligger längre fram i tiden försök att hitta (näbara) mål som är ett steg på vägen! Mallen sparas och fungerar som underlag till nästa gång det är dags att sätta nya mål!
3. Kunden ska själv vara delaktig och få välja/specificera vad hon/han vill fokusera på den närmaste tiden. Om den enskilde har svårt att uttrycka och bestämma mål kan kontaktpersonen och övriga medarbetare komma med förslag. God man/anhöriga är också viktiga om kunden så önskar.
 - Mallen "Vad har Du för mål inför framtiden" kan användas på olika sätt. Vissa av våra kunder kan ha behov av att kontaktpersonen ritar eller på annat sätt gestaltar målen. Här får kontaktpersonen använda sin kreativitet för att tillsammans med kunden formulera mål!
4. **Målfokusering:** Kontaktpersonen väljer ut två-tre målområden i målkartoteket. Därefter sätts mål (vad vill vi uppnå?) samt metod (hur ska vi nå målet?). Ta gärna hjälp av dina kollegor under målfokuseringen! Sammanställ all information i genomförandeplanen. Tänk på att målen ska vara konkreta, avgränsade och mätbara.
5. **Dokumentation:** Dokumentationen, dvs. sammanställningen av daganteckningarna ska göras minst en gång per månad i mallen "Dokumentation" under respektive målområde. Det är kontaktpersonen som ansvarar för att sammanställningen blir genomförd. Om det inte finns något speciellt att skriva under ett målområde lämnar du den rubriken tom. Vissa saker kan höra hemma under flera rubriker. Sammanställningen ska signeras och dateras innan den skrivs ut och sätts in i respektive kunds pärm. Sådant som rör de aktuella målen markeras med fetstil och ska dokumenteras extra noggrant.

När du dokumenterar ska du tänka på följande:
(i enlighet med 21 b § LSS)

- respekt för den enskildes personliga integritet
- dokumentationen ska vara så korrekt som möjligt och inte vara av nedsättande eller kränkande karaktär
- återhållsamhet om den enskildes privatliv, om inte uppgifterna är nödvändiga för utförandet av insatsen
- Helhetssituationen för den enskilde är av stor vikt när det gäller underlag av beslut om LSS-insatser vilket kan innebära att uppgifter om den enskildes familjesituation och stöd från anhöriga kan vara relevanta att dokumentera.
- Den enskilde har insyns rätt i dokumentationen om denne ber om detta. Om den enskilde motsätter sig någon anteckning skall detta noteras.
- Dokumentation skall bevaras så länge den antas ha betydelse för åtgärder i verksamheten.

6. **Utvärdering:** Målen ska sättas för sex månader framöver och när dessa sex månader gått ska målen utvärderas på blanketten ”Genomförandeplan - utvärdering”. Kontaktpersonen ansvarar för att i samverkan med kunden utvärdera målen. Kontaktpersonen går också igenom dokumentationen och för över de saker som är av intresse för utvärderingen. Utvärderingen går sedan igenom tillsammans med övriga medarbetare under nästa konferens.

Att tänka på när man skriver utvärdering:

- Har målen uppnåtts - om inte - varför?
- Vad har fungerat bra respektive mindre bra?
- Har metoden ändrats under perioden?
- Behöver vi fortsätta att arbeta med dessa mål eller ska nya sättas upp?

Att utvärdera är viktigt på många sätt. Det är viktigt att i en dialog med kunden se hur väl målen uppfyllts – fira framgång! Utvärderingen är också ett sätt för oss att reflektera över vårt arbetssätt och en möjlighet att lära inför framtiden.

Framsteg är framsteg om de uppmärksammas och diskuteras!

Vad har Du för mål inför framtiden?

Målkartotek personlig genomförandeplan

Målområden:	Mål:
Personlig vård:	Kläder, hygien, medicinhantering, läkarbesök, kost, sömn, vila
Fritid:	Motion, hobby, aktiviteter, resor
Hemliv:	Tvätta, städa, matlagning, ekonomi, åka kommunala färdmedel, flytta
Relationer:	Gemensamma middagar, anhöriga, vänner, möte med okända personer, våga ta plats, social interaktion, delaktighet i gemenskap
Kommunikation:	Språk, tecken, läsa, skriva, hjälpmedel, kroppsspråk, mimik
Daglig sysselsättning:	Daglig verksamhet, skola, lönearbete, aktiviteter, lönebidragsanställning
Struktur:	Schema, planering, hjälpmedel
Beteende:	Hantera aggressioner, destruktivt beteende, själskada, utåtagerande, social fobi, medvetenhet/självisikt

Personlig genomförandeplan Egen regi

Namn:	
Personnr:	
Kontaktman:	
Planen upprättad (datum):	

Målfokusering

Period: - Planen gjord: Utvärdering:

Målområde 1:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Målområde 2:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Målområde 3:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Personlig genomförandeplan - utvärdering

Namn:

Personnummer:

Kontaktman:

Datum för utvärdering:

Period: - Planen gjord: Utvärdering:

Målområde 1:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Utvärdering:

Målområde 2:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Utvärdering:

Målområde 3:

Mål:

Metod:

Att tänka på:

Utvärdering:

Dokumentation – personlig genomförandeplan

Namn:	
Personnr:	
Kontaktman:	
Period:	

Personlig vård:

Fritid:

Hemliv:

Relationer:

Kommunikation:

Daglig sysselsättning:

Struktur:

Beteende:

Övrigt:

Sekretesseftergivande från Kund

Frösunda LSS AB kan behöva inhämta olika uppgifter som rör uppdragets utförande. Informationen gäller nödvändiga saker för att vi ska kunna leverera en bra insats. Ibland blir vi också kontaktade av personer som är inblandade i uppdraget hos andra myndigheter som t ex kommun, landsting eller försäkringskassa.

Medgivandet gäller för bland annat ansvarig kommun/ansvarig försäkringskassa, god man, anhöriga och tidigare utförare:

--

Ort och datum	

Ort och datum	

Checklista; Kartläggning av risker för Våld och hot om våld

Arbetsuppgift	Ja	Nej	Åtgärd	Datum Uppföljning	Ansvarig
Vet du som arbetsgivare var riskerna för våld eller hot om våld finns?					
Finns det särskilda risker i vissa situationer eller på vissa platser?					
Känner anställda och nyanställda, vikarier till riskerna?					
Har ni gjort något för att förebygga riskerna?					
Vet alla anställda hur man bör agera i en våldsituation?					
Finns det en handlingsplan för hur våld och hot skall förebyggas					
Lokaler					
Förekommer det att obehöriga uppehåller sig i lokalerna?					
Finns det tillräcklig belysning i och utanför lokalerna?					
Hur fungerar lokalen i en situation med hot/våld?					
Går det att få snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation?					
Säkerhetsrutiner					
Vet alla hur man gör om man behöver kalla på hjälp?					
Finns det regler för hur pengar och stöldbegärliga föremål skall förvaras?					

Arbetsuppgift	Ja	Nej	Åtgärd	Datum Uppföljning	Ansvärig
Finns rutiner och regler dokumenterade, t ex i en handlingsplan checklista?					
Kontrollerar ni regelbundet att de anställda känner till rutinerna?					
Händer det att någon arbetar ensam?					
Finns det särskilda risker för våld och hot vid ensamarbete?					
Anmäler ni olycksfall och tillbud till Arbetsmiljöinspektionen?					
Anmäler ni arbetsskador till Försäkringskassan?					
Utredes ni händelser med våld och hot?					
Vet ni vilken form av fysisk, psykisk och social hjälp eller stöd som skall ges för att undvika eller lindra skador?					
Finns det särskild hjälp att tillgå, t ex företagshälsovård eller annan expert?					
Har fysiskt våld eller hot om våld förekommit inom verksamheten?					
Har det ökat?					

Anmälan enligt SoL § 14

Se anvisning.

1(3)

Anmälan lämnas till verksamhetschef:

Namn: Datum:

Vem anmälde?

Namn: Datum:

Återkoppling till anmälaren:

Vem: Datum:

Ansvarig chef för uppdraget/enheten:

Namn: Telefonnummer:

När har misstanke om allvarligt missförhållande börjat?

Den enskilde kunden

Är kunden berörd? Ja ☐ Nej ☐

Är kunden informerad? Ja ☐ Nej ☐

Namn

Personnummer

Adress

Telefon

Verksamhet

Verksamhetens namn

Typ av verksamhet

Verksamhetsansvarig

Adress

Telefon

frösunda.

Beskrivning av det inträffade

Kontakter med anhöriga eller god man?

Har något liknande inträffat tidigare?

Vilka åtgärder har vidtagits i samband med händelsen/händelserna?

Förebyggande åtgärder så riskerna minskar för att händelsen ska upprepas?

Kommentar [A1]: Beskriv detaljerat vad som hänt, vad som ligger till grund för anmälan. Var "verklighetsförankrad", det vill säga spekulera inte utan se till faktiska händelser.

Interninformation genomförd/datum:

Anmälan lämnad vidare till socialnämnden i /datum:

Kommentar [A2]: Kommun.

Övriga anteckningar

Underskrift av anmälningsskyldig VC

Namn-teckning

Namn-förtydligande

Titel/funktion

frösunda.

Anvisning; anmälningsskyldighet om missförhållanden som rör barn (underårig)

När ska anmälan göras?

När man får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska man anmäla detta till nämnden.

Vem är anmälningsskyldig?

§ 14: Var och en som får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd ska anmäla detta till nämnden.

Privatpersoner som tex grannar och släktingar får vara anonyma.

Yrkesverksamma kan inte vara anonyma.

Vi som jobbar i enskild verksamhet gör inte tjänstefel om vi inte anmäler, så är det dock om man arbetar i kommun eller landsting.

Lite att tänka på

Misstankarna behöver inte vara bekräftade

Spekulera inte över orsakerna eller skuldfrågor

Väg in konsekvenserna om man inte anmäler

Diskutera med någon i arbetsledande ställning

Rådfråga även socialtjänsten, det kan du göra utan att behöva säga vad det gäller

Man anmäler iakttagelsen – inte familjen

Andrahandsuppgifter behandlas lika

Man kan anmäla till närmaste chef eller direkt till socialnämnden i kommunen

När det gäller denna anmälan får man bryta sekretessen och man har en uppgiftsskyldighet gentemot socialnämnden. Men man får bara lämna ut sådant som har betydelse för den aktuella utredningen.

Hur anmäls misstanke om att ett barn behöver skydd?

1. I vår verksamhet kan denna situation bli känslig om det tex är en medarbetare som har en misstanke. Därför är det kanske inte lämpligt att dessa personer anmäler sin misstanke då vi ju måste garantera insatsen för vår kund.
2. Det kan vara att föredra att verksamhetschefen står för anmälan till socialnämnden.
3. Gör anmälan på blanketten för ”Anmälan enligt SoL § 14”, denna utgör också vår dokumentation. Se fisk i BM eller hämta på dokumenthotellet.
4. Dokument Interninformation ska också användas. Se fisk i BM
5. Om det är möjligt bör man informera personerna som anmälan kommer att gälla.
6. Lämna anmälan till socialnämnden i den kommun som det avser.
7. En sådan här anmälan som gäller barn är ett prioriterat område i kommunen och måste hanteras skyndsamt.
8. En anställd hos Frösunda kan göra en anmälan direkt till socialnämnden.

Om verksamhetsansvariga tjänstemän berörs av innehållet i anmälan, ska anmälan lämnas direkt till Affärsområdeschefen.

Översiktlig beskrivning av tillgängligheten till samhällsservice och kommunikation:

Lägenheterna ligger i ett bostadsområde med en god kommunikation. Det tar ca 1 minut till busshållplatsen och ca 5 minuter till tunnelbanestationen. Det finns köpcentrum i området och flera små affärer, vårdcentraler, bank mm.

Anvisning;

Rutiner vid klagomål från kund/anhörig/god man

Vår målsättning är att alla kunder ska känna delaktighet och trygghet och få ett respektfullt bemötande av personalen.

Rutiner vid anmälan om klagomål

För personal som arbetar för Frösunda, gäller följande rutiner om någon kund/anhörig/god man anser att vi brustit i våra åtaganden eller vill lämna förslag och synpunkter.

- Sträva efter att alltid behålla en fungerande dialog med kund/anhörig/god man.
- Första kontaktperson är ansvarig verksamhetschef.
- Andra kontaktperson är boendechef/tjänsteområdeschef.
- Tredje kontaktperson är affärsområdeschef.
- Anser kund/anhörig/god man fortfarande att ingen har lyssnat till dennes synpunkter och/eller att inga åtgärder för att förbättra situationen gjorts, ber vi kund/anhörig/god man att fylla i en klagomålsblankett. Blanketten för klagomål finns i dokumenthotellet, samt kopplad i processen Missnöjd kund i BM/Fiskarna.
- Blanketten postas eller faxas till Frösunda LSS AB. Adressuppgifter finns på blanketten.
- Kund/anhörig/god man informeras även om Frösundas kundombudsman. Information samt instruktioner kring hur man tar kontakt finns uppsatt synligt på varje enhet.
- Verksamhetschefen och medarbetare samlas gemensamt för att gå igenom det inträffade.
- Anmälningarna förvaras i särskild pärm på enheten och sammanställs av verksamhetschefen en gång per år.

Information om Frösundas kundombudsman

Vi arbetar för att ge våra kunder högsta möjliga livskvalitet

Vårt mål är naturligtvis alltid att våra kunder ska känna sig nöjda. Men ibland uppstår missförstånd och ibland gör vi fel. Därför finns Frösundas Kundombudsman.

Vänd dig alltid i första hand till närmast ansvarig chef inom Frösunda. Men, om du ändå känner dig missnöjd och vill att någon ska titta på din fråga ur ett annat perspektiv, då ska du vända dig till Frösundas Kundombudsman Maj Svensson.

Kundombudsmannen för din talan

Kundombudsmannen ger dig en extra möjlighet att komma till tals och få gehör för dina synpunkter. Det viktiga med kundombudsmannarollen är att vara oberoende och arbeta för ditt bästa. Därför rapporterar Kundombudsmannen direkt till Frösundas VD.

Förbättringar för våra kunder

En viktig del av Kundombudsmannens arbete är att lyssna på våra kunders synpunkter för att vi ska kunna förbättra våra erbjudanden och vårt sätt att arbeta. Du kanske har tips och idéer, som vi bör ta till oss för att ge ännu bättre service? Hör gärna av dig med förslag och idéer.

Kontakt:

Maj Svensson, Frösundas Kundombudsman

Tel: 0770-93 31 31 Fax: 0455-31 14 70

maj.svensson@frosunda.se

Till dig som kund, anhörig eller andra som besöker verksamheten

Det kan hända att du under ett besök hos oss kommer på något du funderar över eller ser något du inte riktigt förstår.

Om du har synpunkter/åsikter eller klagomål, vänd dig då till den ansvarige i verksamheten, det vill säga till verksamhetschefen. Gör det gärna skriftligen på blanketten på sid 2.

Vad som sedan händer är att verksamhetschefen läser dina synpunkter och återkommer med en handlingsplan och en tidsplan eller helt enkelt med en förklaring. Även det kommer du att få skriftligen. Ibland kan det vara nödvändigt med ett möte och då kommer verksamhetschefen tillsammans med dig överens om en lämplig tidpunkt.

Den ansvarige på _____ heter:
Och nås dagtid på nummer:

E-post: _____@frosunda.se

Känner du dig otillfredsställd med det svar du får eller får du av någon anledning ingen respons på ditt brev, vänd dig då till den person som är chef för tjänsteområdet.

Tjänsteområdeschef är:
Och nås dagtid på nummer:

E-post: _____@frosunda.se

Respektive chef kommer att ta kontakt med dig snarast möjligt och även reda ut varför du inte fått respons från verksamhetschefen på enheten.

Vi tar mycket tacksamt emot synpunkter och åsikter och förslag till åtgärder för att på bästa sätt tillgodose våra kunders behov!

Eftersom du när du besöker din anhörig samtidigt är på besök hos andra hoppas vi att du respekterar det arbete vi utför i verksamheten samt på det här sättet hjälper oss att skapa en lugn och harmonisk miljö. Är det något som är väldigt angeläget och du känner dig mycket upprörd så be att få prata med verksamhetschefen eller någon ur personalen enskilt och avskilt.

Med vänlig hälsning,

Personalen på

Blankett; klagomål

Verksamhet: _____

Är du: ☐ Kund
☐ Anhörig
☐ God man
☐ Personal
☐ Annan

Datum och klockslag: _____

Vem gäller ärendet:

Vad gäller synpunkten/åsikten/klagomålet:

Förslag på åtgärder:

När du fyllt i blanketten, lämna den gärna till personal eller i verksamhetens brevlåda.

Anmälan om allvarligt missförhållande Lex Sarah LSS/SoL

Se anvisning.

Anmälan lämnas till verksamhetschef:

Namn: Datum:

Vem anmälde

Namn: Datum:

Återkoppling till anmälaren

Vem: Datum:

Ansvarig chef för uppdraget/enheten

Namn: Telefonnummer:

När har misstanke om allvarligt missförhållande börjat?

Den enskilde kundenÄr kunden underrättad om anmälan? Ja ☐ Nej ☐**Namn****Personnummer****Adress****Telefon****Verksamhet****Verksamhetens namn****Typ av verksamhet****Verksamhetsansvarig****Adress****Telefon**

Beskrivning av det inträffade

Kontakter med anhöriga eller god man?

Har något liknande inträffat tidigare?

Vilka åtgärder har vidtagits i samband med händelsen/händelserna?

Förebyggande åtgärder så riskerna minskar för att händelsen ska upprepas?

Kommentar [A1]: Beskriv detaljerat vad som hänt. Var "verklighetsförankrad", det vill säga spekulera inte utan se till faktiska händelser.

Interninformation genomförd/datum:

Anmälan avslutad av VC efter avhjälp missförhållande/datum:

Anmälan lämnad vidare till länsstyrelsen/datum:

Övriga anteckningar

Underskrift av anmälningsskyldig VC

Namn-teckning

Namnförtydligande

Titel/funktion

frösunda.

Anvisning; anmälan om allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah LSS samt Lex Sarah SoL

Vad gäller i lagar och föreskrifter

Tillämpning av 24 a § LSS (SOSFS 2008:11) – Lex Sarah LSS

Tillämpning av 14 kap. 2 § SoL (SOSFS 2008:10) – Lex Sarah SoL

En föreskrift anger både den tvingande föreskriften och allmänt råd (bör). Eftersom det finns skillnader här mellan LSS och SoL har Frösunda beslutat sig för att så långt det är möjligt anpassa rutiner efter föreskriften.

När ska anmälan göras?

När det finns en grundad anledning att anta att det föreligger allvarliga missförhållanden.

Vilka ska göra

Bestämmelsen innebär **att var och en** som är fullgör uppgifter enligt LSS/SoL skall vaka över att de personer som får insatser enligt lagen får gott stöd och god service och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande som rör enskild som får LSS/SoL-insats skall genast anmäla detta. Anmälan skall göras till den som är verksamhetschef för verksamheten. Verksamhetschefen är skyldig att utan dröjsmål avhjälpa missförhållandet eller anmäla detta till tillsynsmyndigheten.

Verksamhetschefen använder dokument framtagna för ”Anmälan om allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah LSS/SoL”.

Hur anmäls misstanke om ett missförhållande?

1. Alla som tjänstgör inom Frösunda LSS AB kan uppmärksamma ett missförhållande och gör då anmälan till ansvarig VC, alternativt till närmaste chef som vidarebefordrar denna anmälan till ansvarig VC.
2. VC startar utredning på blanketten för ”Anmälan om allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah LSS/SoL”, denna utgör också vår dokumentation. Se fisk i BM eller hämta på dokumenthotellet.
3. VC ska vidta åtgärder eller vidarebefordra kopia på anmälan till tillsynsmyndigheten. VC har ansvar för att slutföra anmälan.
3. Utredning och befogenhet till avslut ligger på VC, skulle VC vara direkt ansvarig för verksamheten där missförhållandet uppmärksammats, ska VC be annan VC utreda och besluta i ärendet.
4. Den som är ansvarig chef för en verksamhet får aldrig utreda eller ta beslut i en anmälan om missförhållande som rör den egna verksamheten.
5. Dokument Interninformation ska också användas. Se fisk i BM
6. En anställd som arbetar inom LSS får vara anonym i sin anmälan och en anställd som arbetar inom SoL kan inte vara anonym.

7. En anställd hos Frösunda kan göra en anmälan direkt till länsstyrelsen.

Om verksamhetsansvariga tjänstemän berörs av innehållet i anmälan, ska anmälan lämnas direkt till Affärsområdeschefen.

Meritförteckning för Erika Ingemarsson pers.nr. 710202-6924

Utbildningar:

- 1987-1990 Carlforsska skolan, Västerås
Frisörutbildning
- 1997-1998 Brinellskolan, Fagersta
Kom vux, högskoleförberedande
- 1998-2001 Örebro Universitet, se bilaga 1
Sociala omsorgsprogrammet 120 p
Inriktning socialpedagogiskt behandlingsarbete
- 2001-2003 Intern miljöterapiutbildning på arbetsplatsen
- 2002 Stockholms Universitet
Handledarutbildning
- 2005 Mälardalens Högskola, se bilaga 2
Juridik i socialt arbete, 10 p
- 2006 Mälardalens Högskolan, se bilaga 2
Förvaltningsrätt med inriktning mot socialrätt, 10 p

Anställningar:

- 1990-1991 Unnis Hårverkstad
Frisör
- 1991-1997 Erikas Hårbod, eget företag
- 1999-2001 Örebro Kommun, OT-gruppen, bilaga 3
Behandlingsassistent
- 2000-2007 Kristallen HVB AB, se bilaga 4
Behandlingsassistent
- 2006-2007 Stockholms läns landsting, se bilaga 5
Projektkoordinator
- 2007- Frösunda LSS AB



Sekretesseftergivande från Kund

Frösunda LSS AB kan behöva inhämta olika uppgifter som rör uppdragets utförande. Informationen gäller nödvändiga saker för att vi ska kunna leverera en bra insats. Ibland blir vi också kontaktade av personer som är inblandade i uppdraget hos andra myndigheter som tex kommun, landsting eller försäkringskassa.

Medgivandet gäller för bland annat ansvarig kommun resp ansvarig försäkringskassa, god man, anhöriga och tidigare utförare:

(Nedan antecknas alla som medgivandet gäller för, försök att ange funktioner, ej personer)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Ort och datum

.....
Kundens medgivande

.....
Ort och datum

.....
Ev god man

Brand

Kontakt med Brandmyndighet och brandkonsult är tagen i samarbete med fastighetsägaren. Nödvändiga brandskyltar och brandsläckare samt utrymningsplan kommer att uträttas i lokalen.

Ett systematiskt brandskyddsarbete kommer att bifogas med ansökan.

Frösunda LSS AB

Salih Sabah
Marknad och Utveckling
Tele: 08- 505 234 83

Checklista – brandövning dagligverksamhet

Jag har deltagit i brandövning:

Namn:

Datum:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

KURSBESKRIVNING

Målgrupp och syfte

Kursen vänder sig till alla anställda inom ett företag. Kursen anpassas efter olika arbetsmiljöer och risker på respektive företag.

Utbildningen består normalt av en teoretisk del och en praktisk del med släckövning.

Utbildningsmål

Efter avslutad utbildning skall kursdeltagarna ha kunskap om:

- Brandteori och orsakerna till brands uppkomst och spridning
- Den egna arbetsmiljön – riskmiljöer på arbetsplatsen
- Brand- och skadeförebyggande åtgärder
- Den egna säkerhetsutrustningen och hur den används, samt olika typer av släckanordningar, larm och utrymningsvägar
- Kursdeltagarna skall också uppnå färdighet i:
 - att bedöma risker för brand
 - att efterleva företagets säkerhetsregler
 - att vid larm alltid utrymma lokalen
 - att med brandsläckare och brandfilt rädda människoliv och snabbt kunna släcka en begynnande brand

Kursinnehåll

- Brandteori - uppkomst, spridning och brandförlopp
- Risker, vad och vilka hotas vid en brand
- Skador, skadeverkan
- Skadeförebyggande och begränsande skydd
- Utrymningsvägar
- Val av släckredskap - vilka släckmedel finns
- Praktiskt användning av brandsläckare och brandfilt
- Släckövning

Längd Halvdag

Plats Dafos kurslokal i Tyresö alternativt på det egna företaget.

Pris Enligt offert, beroende på deltagarantal och innehåll



frösunda.

Miljö och Hälsa:

I detta skede behövs ingen anmälan, detta i enlighet med miljöbalken.

När vi väl har satt igång med boendet så kommer Miljö och Hälsa att kontrollera verksamheten.

Frösunda LSS AB

Salih Sabah
Marknad och Utveckling
Tele: 08.50523483

Miljö

Frösunda LSS AB betraktar miljöarbetet som en förutsättning för att nå verksamhetens mål. Miljöpolicyen omfattar hela Frösundas verksamhet: såväl administration, drift och underhåll som eventuell ny- och ombyggnadsprojekt; oavsett om verksamheten bedrivs av Frösundas egen personal, hyresvärd, leverantörer, kunder eller samarbetspartners.

Frösunda anser att verksamheten ska bedrivas med minsta möjliga påverkan på miljön i nyttjandet av naturens resurser, val av material och materialförbrukning; val av energislag och energiförbrukning samt restprodukter i form av avfall eller utsläpp till luft, mark eller vatten. Vi vill bidra till en varaktig och hållbar utveckling och ett samhälle som fungerar enligt kretsloppsprincipen. Frösundas miljöpolicy är allmänt hållen då vi arbetar mot olika kommuner och anpassar oss efter deras Miljöpolicy.

Miljömål

Miljövård för arbetsplatsen, engagemang, kompetens och regelbunden utvärdering utvecklar och förbättrar verksamhetens miljöarbete. Miljömål formuleras så att resultatet kan följas upp och utvärderas.

Inköp

Vid inköp av utrustning, förbrukningsmaterial och tjänster tas hänsyn till om produkten/tjänsten belastar miljön. Detta sett ur ett helhetsperspektiv och i relation till tillgängliga alternativ.

Uppföljning

Vår strävan är att årligen följa upp att miljö- och arbetsmiljöarbetet bedrivs systematiskt och integrerat i kvalitetsarbetet, samt att miljökompetens skapas och upprätthålls inom bolagets verksamheter.

Samverkan

Inom Frösunda ska alla medarbetare ta ett personligt ansvar för miljön. Företaget ska präglas av en intern samverkan i det förebyggande arbetet med miljö- och arbetsmiljöfrågor.

Entreprenad anpassar i övrigt sitt miljöarbete utifrån det uppdrag vi har. Vi kommer därmed aktivt arbeta för att följa de sex miljöområden som Göteborg stad presenterar i miljöprogrammet. Vi håller med om att alla måste medverka, för att målen ska nås.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljö är alla de faktorer som påverkar den anställda i arbete.

Det är fysiska, psykiska och sociala faktorer. Arbetsmiljön och förhållanden på arbetsplatsen ska anpassas till människors olika fysiska och psykiska förutsättningar. Vårt mål är att skapa attraktiva, effektiva och trygga arbetsplatser.

Systematiskt arbetsmiljöarbete:

Vi arbetar förebyggande med systematiskt arbetsmiljöarbete enligt AFS 2001:1

Det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) ska åstadkomma goda arbetsförhållanden och friska medarbetare. Arbetsmiljöarbetet fungerar bäst när det ingår som en naturlig del i företagets ordinarie verksamhet, därför är en årlig uppföljning av företagets systematiska arbetsmiljöarbete inte endast en metod att utveckla organisationens arbetsmiljöarbete utan också ett medel att utveckla verksamheten i stort. (AFS 2001:1)

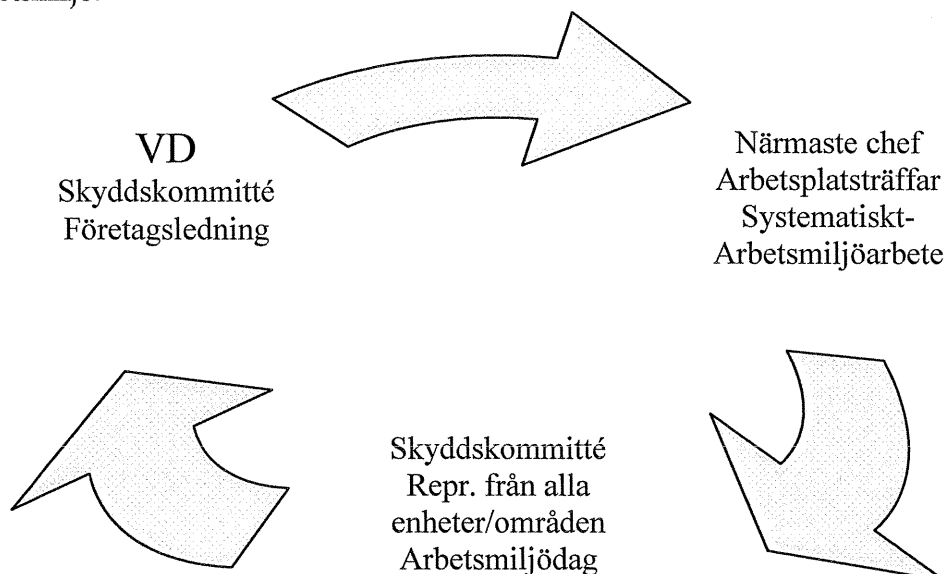
Vi har arbetsplatsträffar där arbetsmiljö är en punkt på dagordningen.

Ansvaret

VD har det övergripande ansvaret för arbetsmiljön. Handläggningen och uppföljningen av arbetsmiljöfrågorna är en del av ett delegerat ledningsansvar. Arbetsmiljöansvaret är tydligt fördelat från VD ut till verksamhetsledare. I fördelningen framgår vad man är ansvarig för och hur man går tillväga för att lämna tillbaka ansvaret om man inte har kunskap eller kompetens att klara av det. Utgångspunkten är, att den som rättsligt och faktiskt har de största möjligheter att vidta en bestämd åtgärd också har ansvaret för den.

Alla anställda omfattas

Arbete med arbetsmiljön omfattar alla anställda och gäller alla arbetsplatser. Arbetet syftar till att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och att skapa utvecklande och meningsfulla arbetsuppgifter. Vi har en gemensam uppgift när det gäller att skapa och vidmakthålla en god arbetsmiljö.



Chefens uppgift

I chefens uppgift ingår att bevaka arbetsmiljöfrågorna inom respektive ansvarsområde. Chefen ska identifiera risker och brister, besluta om åtgärder samt fördela arbetet med att lösa problem. Finns det anledning att misstänka en brist inom ansvarsområdet måste chefen handla. I chefens uppgift ingår också att utveckla sin egen och medarbetarnas kompetens inom området och ta beslut om behov av externa resurser.

Personligt ansvar

Målet att skapa attraktiva, effektiva och trygga arbetsplatser förutsätter Ett aktivt engagemang från samtliga medarbetare. Varje anställd har även ett personligt ansvar för sin och sina medarbetares säkerhet och hälsa i arbetet.

Kompetensutveckling Den enskilde medarbetarens förutsättningar och resurser tas till vara i det löpande arbetet.

Oberoende av kön och ålder ska denne ges möjlighet till den kompetensutveckling som behövs för att möta förändrade krav i yrkesrollen

Personalpolicy

Genom en professionell företagskultur med starkt humanistiska värderingar attraherar vi de mest kompetenta och engagerade medarbetarna.

Frösunda skapar högre livskvalitet tack vara den trivsel, självständighet, trygghet och personliga utveckling som erbjuds kunniga medarbetare.

Ledningsfilosofin bygger på Frösundas kärnvärden;

- Alla människors har lika värde och skall bemötas med full respekt.
- Varje människa har en utvecklingspotential.
- Möten mellan människor ska präglas av närhet, värme och lyhördhet.
- Vinst från en engagerad insats för att stödja människor används för att säkra en uthållig utveckling av företaget.
- De resurser som samhället ställer till förfogande ska användas på ett respektfullt sätt.

Grundinställningen skall vara att arbeta lösningsinriktat och rehabiliterande för att kunna erbjuda brukarna en bra dag och högre livskvalitet.

Grundförutsättning vad det gäller medarbetargruppen i verksamheten är att den ska ha lämplig utbildning i förhållande till verksamhetens inriktning och brukarnas behov. Vi lägger stor vikt vid den personliga lämpligheten och att sammansättning av medarbetargruppen ska vara heterogen och garantera att den enskilde får det stöd och den service samt omvårdnad som krävs och att verksamheten är sådan att varje brukares självbestämmande, integritet och trygghet respekteras.

Verksamhetschefen och verksamhetsledaren är inte utsedda men kommer att uppfylla de krav som ställs enligt SOSFS 2002:9

Rekrytering

En rekrytering bygger på en noggrann behovsanalys. Det inkluderar bland annat att vi ställer oss frågorna: Vem är det vi behöver på den utlysta tjänsten? Vilken utbildning, bakgrund eller specifik kunskap, flerspråkighet och/eller kulturkompetens efterfrågas. Behovsanalysen mynnar ut i kravprofilen. Kravprofilen går som en röd tråd genom hela rekryteringsprocessen. Vi gör

frösunda.

alltid noggrann referenstagning samt tillämpar provanställning, 6 månader, på samtliga anställningar samt begär att den som erbjuds anställning skall lämna utdrag ur belastningsregistret.

Det övergripande målet för arbetsmiljöarbetet hos Frösunda är att säkerställa en god arbetsmiljö innebarande utvecklande och trygga arbetsplatser. Genom vårt systematiska arbetsmiljöarbete förebygger vi ohälsa och olycksfall.

Vi eftersträvar att alla medarbetare ska känna gemenskap och delaktighet i arbetet. Alla ska aktivt medverka till en god arbetsmiljö genom att ta ansvar i sitt arbete och visa omtanke om varandra.

Vår arbetsmiljö ska vara anpassad till medarbetarnas olika förutsättningar i fysiskt och psykiskt avseende. Medarbetarna ska ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete.

Vårt systematiska arbetsmiljöarbete ska leda till hög arbetstillfredsställelse och hög frisknärvaro hos medarbetarna. Därigenom ska vi ständigt förbättra kvaliteten på våra tjänster och vara engagerade, professionella och tillgängliga för våra kunder.

Vi följer upp det systematiska arbetsmiljöarbetet årligen.

Frösunda LSS AB/Styrelsen/ 2009-02-19

Till Arbetsmiljöpolicyn hör:

- Information
- Ordningsregler

frösunda.

Arbetsmiljöpolicy

Information

Vi ska bedriva vår verksamhet så att vi säkerställer kraven i arbetsmiljölagstiftningen och i våra egna interna normer och instruktioner. Vår planering av en god arbetsmiljö ska utgå från en helhetsbedömning och vara en del av vår verksamhetsplanering.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet skall ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten. Det skall omfatta alla fysiska, psykologiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.

Vi ska utnyttja vår unika kompetens för att skapa en lärande organisation och genom att ständigt höja kompetensnivån ska vi förbättra vår produktivitet och kvalitet.

Alla anställda ska känna till hur vårt arbetsmiljöarbete är upplagt och veta var man ska söka information i olika frågor samt känna trygghet i sin arbetssituation, sin befattning och väl känna till hur man ska agera i olika situationer som kan uppstå.

Vidare gäller:

Att klargöra arbetsmiljöansvaret för chefer inom Frösunda och fördelningen gällande arbetsmiljöuppgifter.

Ansvar för det systematiska arbetsmiljöarbetet fördelas till personer med viss funktion eller befattning i företaget.

Företagsledningen ansvarar för att organisera arbetsmiljöarbetet på ett tillfredställande sätt.

Företagsledningen ansvarar för att erforderlig utbildning i arbetsmiljöuppgifter erbjuds respektive befattning utifrån dennes ansvar.

Företagsledningen ansvarar också för att arbetsmiljöpolicy/arbetet underhålls och utvärderas.

Se även:

- Frösundas Arbetsmiljöpolicy
- Ordningsregler

Ordningsregler

- Alla anställda är skyldiga att medverka i arbetsmiljöarbetet och meddela brister och förslag på förbättringar som berör arbetsmiljön till närmaste chef. Den anställda ska informera sig om och följa föreskrifter och instruktioner samt använda hjälpmedel, skyddsanordningar och föreskriven personlig skyddsutrustning.
- Alla anställda har skyldighet att vidtala arbetskamrater som inte följer gällande rutiner och instruktioner samt att meddela detta till närmaste chef.
- Alla anställda ska medverka vid egen rehabiliteringsplanering och åtgärdsprogram samt underlätta arbetskamraters återgång till arbetet efter längre tids sjukskrivning.
- Genom samarbete och kommunikation ska alla anställda medverka till en hög trivsel och ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen samt medverka till att förebygga och åtgärda konflikter, missbruk och kränkande särbehandling.
- Missförhållanden inom dessa områden ska alltid rapporteras till närmaste chef som ska vara delaktig i åtgärd.
- Alla anställda ska avbryta eget arbete om det innebär fara för liv och hälsa samt då omgående kontakta närmaste chef.

Se även:

- Frösundas Arbetsmiljöpolicy
- Information
- BM (fiskar)

Enligt 2§ AMF, Arbetsmiljöförordningen

□

11

11

1

Namn

Datum

Arbetsplats

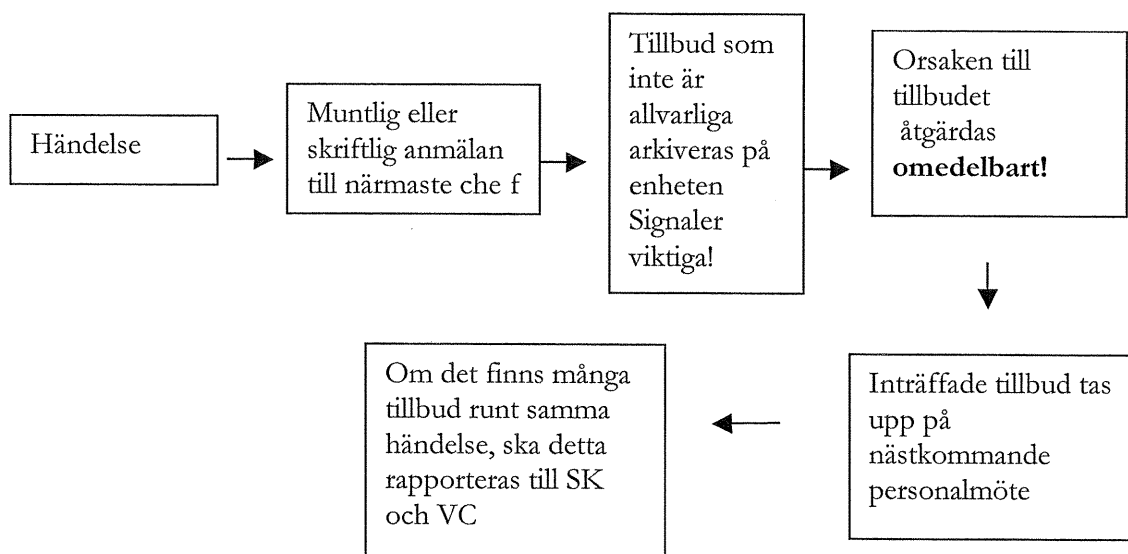
Underskrift av den anställde

Anmälan om tillbud

De som arbetar eller praktiserar hos Frösunda LSS AB och som råkar ut för ett tillbud i sitt arbete ska genast anmäla detta till närmaste chef.

- Alla anställda är skyldiga att anmäla tillbud till närmaste chef
- Tillbudet är viktiga signaler. Om man är bra på att anmäla tillbud kan man förebygga olycksfall
- Om anställda är duktiga på att rapportera tillbud till närmaste chef, bygger vi tillsammans upp en bra arbetsmiljö för alla
- En tillbudsanmälan ses positivt i företaget. Då har vi bra rutiner och alla anställda tar sitt ansvar
- Ett tillbud kan vara en händelse som skulle ha kunnat sluta i ett olycksfall men denna gång blev det inte så. En gränsdragning man ibland använder i vardagen är: ett AJ – olycksfall och ett OJ – tillbud. Om man känner osäkerhet runt detta är det alltid bäst att anmäla händelsen som ett olycksfall.

Flöde:



SK – Skyddskommittén

VC - Verksamhetschef

Enligt 2§ AMF, Arbetsmiljöförordningen
(Ej allvarliga tillbud rapporteras på annan blankett)

Ja ☐

Nej ☐

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

[illegible]

Checklista för anmälan:

- ☐ Arbetsmiljöinspektionen (§2 AMF) Datum/sign _____
- ☐ Försäkringskassan (arbetsskada) Datum/sign _____
- ☐ Rehabiliteringsutredning påbörjad Datum/sign _____
- ☐ Kopia till Skyddskommittén Datum/sign _____
- ☐ Anmälan till Försäkring TFA Datum/sign _____
- ☐ Handlingsplan för förebyggande åtgärder Datum/sign _____
- ☐ Är skyddsombudet informerat? Datum/sign _____
- ☐ Ev Polisen Datum/sign _____

Annat: _____

Datum _____ Underskrift av den anställda _____

Datum _____ Underskrift av anmälningsskyldig befattningshavare _____

Namnförtydligande _____

Frösunda LSS AB Adress _____

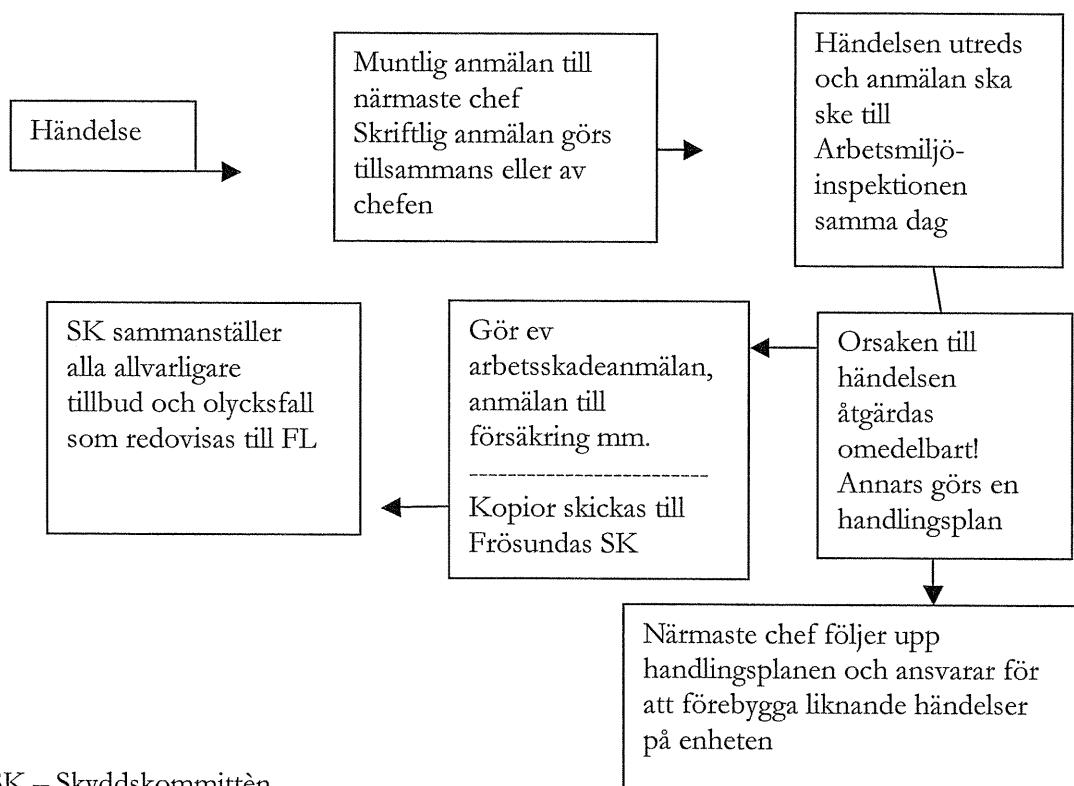
Telefon _____ Mail _____

Anmälan om olycksfall eller allvarligare tillbud

De som arbetar eller praktiserar hos Frösunda LSS AB och som råkar ut för ett olycksfall eller allvarligare tillbud i sitt arbete ska genast anmäla detta till närmaste chef.

- Alla anställda är skyldiga att anmäla allvarligare tillbud och olycksfall till närmaste chef
- Om anställda är duktiga på att rapportera till närmaste chef, bygger vi tillsammans upp en bra arbetsmiljö för alla
- En tillbudsanmälan eller anmälan om olycksfall ska ses positivt i företaget. Då har vi bra rutiner och alla anställda tar sitt ansvar
- Läs mer om allvarligare tillbud i verksamhetshandboken

Flöde:



SK – Skyddskommittén

FL – Företagsledningen