

Förklaringar "Övergripande processbeskrivning"

Ny kund

Vid överenskommelse med ny kund om assistans skall följande dokument upprättas:

- Avtal
- Tilläggsavtal om uppgiftsfördelning mellan givaren och mottagaren, eventuella önskemål som går utanför avtalet
- Fullmakt för kontakt med Försäkringskassan
- Upprättande av personakt
- Skapa grund för genomförandeplan

Ansvarig: Verksamhetsansvarig

Anställning

- Lära känna kunden och hans behov.
- Anställa assistenter som passar kundens önskemål/behov.

Ansvariga: Personalansvarig, Verksamhetsansvarig, Arbetsledare

Teambuilding

- Lära känna kunden ytterligare
- Utse arbetsledare
- Bilda assistentgrupp med hänsyn till kundens behov, önskemål och intressen
- Utbilda assistenter

Ansvariga: Verksamhetsansvarig och arbetsledare

Genomförandeplan

- Skapa genomförandeplan tillsammans med kund och assistentgrupp

Ansvariga: Verksamhetsansvarig och arbetsledare

Veckorutin

- Genomgång med kund
 - Veckoplanering
- Ansvarig: Arbetsledare
Ansvarig: Arbetsledare

Jonis

Assistans

- Daglig plan
- Utförande

Ansvarig: Assistent

Ansvarig: Assistent

Avvikelse rapporter

Skall upprättas vid avsteg från genomförandeplanen, vid klagomål, brott mot regler eller annan händelse som bedöms påverka den enskildes rätt till integritet eller välbefinnande. Rapport sker i systemet Aiai och skall lämnas av vem som gjort upptäckten. Hellre en rapport för mycket än en för lite.

Ansvar: Arbetsledaren, kvalitetsansvarig och verksamhetsansvarig går igenom händelsen. Den senare uppdaterar avvikelседagboken med beskrivning av händelsen och åtgärd. Beroende på vad som beslutas sker åtgärder. Vid allvarliga avvikelser kontaktas styrelsen och vid behov extern konsult. Om avvikelser tangerar en Lex Sarah-anmälan skall extra styrelsemöte inkallas skyndsamt. Styrelsen tillsammans med verksamhetsansvarig avgör om anmälan skall ske.

Arbetsledaren återkopplar alltid alla avvikelser snarast till assistentgruppen. Verksamhets- och kvalitetsansvarig går igenom inträffade avvikelser som fast punkt på assistenternas månadsmöte.

Nya lagar och förordningar

Verksamheten prenumererar på omvärldsbevakning av händelser inom verksamhetsområdet (bl a lagar och förordningar) via ABH Utbildning AB (Anna Barsk Holmbom), är medlem i IFA och tar del av dess utbildning löpande. Därutöver utbildas verksamhetsansvarig kontinuerligt inom ämnesområdet.

Ansvarig: Verksamhetsansvarig informerar om förändringar vid kundmöten, medarbetarmöten och vid ledningens genomgång.

Kundmöten

Spontana vid behov med kundens utsedda kontaktperson (dagtid vardagar).

Ansvar:Kunden

Inför varje månatligt medarbetarmöte sker uppföljning med kund om eventuellt upplevda avvikelser sedan förra samtalet samt önskemål för kommande period.

Ansvar: Kvalitetsansvarig, föredragande vid månadsmötet

Kontinuerlig utvärdering enligt mall "Uppföljningssamtal för Kund" kvartalsvis.

Jonis

Assistans

Ansvar: Kvalitetsansvarig, föredragande på assistenternas månadsmöte och vid ledningens genomgång. Sammanfattas totalt i en årsrapport gällande verksamhetens kvalitet som föreläggs styrelsen och dess årsmöte.

Medarbetarmöten

Mötet sker månadsvis, leds av verksamhetsansvarig och innehåller följande fasta punkter:

- Föregående protokoll
- Genomgång/påminnelse vision och målsättningar
- Genomgång/påminnelse om tystnadsplikten
- Genomgång/påminnelse om integritet
- Kundupplevelse perioden samt kommande önskemål
- Avvikelse rapporter
- Arbetsmiljö
- Lagar och förordningar
- Förslag
- Övriga frågor

Mötet skall protokollföras. Ansvarig: Verksamhetsansvarig

Ledningens genomgång

Mötet hålls kvartalsvis och innehåller följande fasta punkter:

Verksamhetens vision och mål	Ansvar: Verksamhetsansvarig, mötet
Avvikelse	Ansvar: Kvalitetsansvarig
Kvalitetssystemets status	Ansvar: Verksamhets- och kvalitetsansvarig
Förbättringsförslag	Ansvar: Verksamhets- och kvalitetsansvarig
Kundupplevelser/önskemål	Ansvar: Kvalitetsansvarig
Personalsituationen	Ansvar: Verksamhets- och personalansvarig
Ekonomi inkl riskanalys	Ansvar: Ekonomiansvarig
Övriga frågor	
Mötet skall protokollföras.	Ansvar: Verksamhetsansvarig

Styrelsemöte

Ordinarie styrelsemöte hålls halvårsvis. Styrelsens ordförande och verksamhetsansvarig avgör om extern konsult inom något område behöver delta. Mötet innehåller följande fasta punkter:

Val av ordförande & sekreterare	Ansvar: Mötet
Föregående protokoll	Ansvar: Verksamhetsansvarig
Verksamhetens vision och mål	Ansvar: Verksamhetsansvarig, mötet
Kvalitetssystemets status	Ansvar: Verksamhets- och kvalitetsansvarig
Årsrapport kvalitet (om årsmöte)	Ansvar: Kvalitetsansvarig
Allvarliga avvikelser perioden	Ansvar: Kvalitetsansvarig
Genomförda förbättringar	Ansvar: Kvalitetsansvarig
Information från skyddsronder	Ansvar: Verksamhetsansvarig
Personalsituationen	Ansvar: Verksamhets- och personalansvarig
Ekonomi inkl riskanalys	Ansvar: Ekonomiansvarig
Övriga frågor	Ansvar: Mötet

Mötet skall protokollföras och distribueras. Vald sekreterare ansvarar för att så sker.