



Policy –

Brukares önskan/begäran om personal/utförare,
ett förhållningssätt

Dokumenttyp Policy	Dokumentnamn Brukares önskan/begäran om personal/utförare – ett förhållningssätt	Fastställd SN 2019-11-04, § 154	Beslutande Socialnämnden
Giltighetstid Maximalt 2 år från och med fastställande datum	Processägare Socialförvaltningen	Senast reviderad	Detta dokument gäller för Socialförvaltningen Vingåkers kommun



Inledning

I omsorgen av våra brukare uppstår ofta en önskan eller begäran om, att en viss personal ska genomföra de insatser som brukaren beviljas. Denna begäran, eller önskan från brukaren är ej detsamma som att brukaren, enligt de lagrum som styr omsorgen, har rätt att välja den personal som ska utföra omsorgen. Däremot har brukaren rätt att påverka hur och i viss mån när, insatsen ska utföras. Undantaget är brukare inom personlig assistans, som har möjlighet att vara delaktiga i rekryteringen av ordinarie personal.

Syfte

För att hitta ett sammantaget förhållningssätt kring brukarens önskan/begäran om viss personal, kontra den allt större svårigheten med personalförsörjning i kommunen har denna policy tagits fram. Policyn kan ses som ett stöd i de olika verksamheternas diskussioner om värdegrunden kring personalförsörjning, kontra brukarens begäran och önskemål om specifik personal.

Mål

Målsättningen med policyn är att personal inom Vingåkers kommun, ska ha ett gemensamt förhållningssätt kring brukarens önskemål eller begäran om specifik personal, samt att brukaren ska känna en trygghet med hela personalgruppen.

Innebörd

Grundinställningen i Vingåkers kommun är att brukaren inte kan förvänta sig att få begäran eller önskan om specifik personal uppfylld. Detta ska tydligt framgå till brukaren som beviljas insats.

Personal och chefer arbetar för att brukaren ska känna en trygghet med den personal som utför insatsen.

För att brukaren ska känna trygghet med all personal, är det viktigt att personalen känner en säkerhet med vad som ska utföras och på vilket sätt det ska utföras. Vad som ska utföras, samt hur, framgår i genomförandeplanen som varje brukare och personal upprättar tillsammans.

För att personalen ska känna trygghet i sin roll är det viktigt med en bra och tydlig introduktion. För introduktionen finns ett årshjul att följa och introduktionen är i övrigt planerad för att tillgodose det individuella behovet av introduktion hos den nyanställda.



Om en personal upplever sig bli kränkt av brukare/anhörig skriver aktuell personal ett tillbud som sedan följs upp och hanteras enligt de rutiner som finns för tillbud i *Rutinen för systematiskt arbetsmiljöarbete och uppföljning inom Vingåkers kommun*: **Rankan › Dokument › HR › Policys och riktlinjer**. I de fall där en brukare upplever sig kränkt eller har synpunkter på brister i omvårdnad hänvisas denne i första hand till aktuell e-tjänst för synpunkter på Vingåkers kommuns hemsida:

<https://minasidor.vingaker.se/oversikt/overview/122>, i andra hand till att lämna skriftligt klagomål på synpunktsblankett eller på annat sätt eller i tredje hand genom att ringa till ansvarig chef. Synpunkten hanteras enligt flödesschemat för avvikelshantering: **Rankan › Dokument › Socialförvaltningen › Gemensamt förvaltningsdokument › Rutin avvikelshantering**.

Ansvar

All personal har, enligt arbetsmiljöpolicyn, ansvar för att bidra till en god arbetsmiljö, både för sig själva och sina kollegor. Att ta ansvar för sina kollegor kan till exempel innebära att uppmärksamma och påtala om en kollega blir utsatt för kränkningar utan att denne själv reagerar eller agerar.

Personal har ansvar för att utföra sitt arbete utifrån de riktlinjer som finns och med respekt för brukaren och dennes integritet.

Respektive chef ser till att policyn blir ett levande dokument genom att lyfta den regelbundet på exempelvis arbetsplatsträffar.

Respektive chef ansvarar också för att rutiner gällande tillbud, klagomålshantering, introduktion och genomförandeplaner följs och efterlevs.