



Assistanshandbok



1	INLEDNING	9
2	IDEOLOGI OCH AFFÄRSPLAN	9
3	ASSISTANSREFORMEN	13
3.1	Personlig assistans	13
3.1.1	En tillbakablick	13
3.1.2	Vem har rätt till personlig assistans?	13
3.1.3	Att ansöka om personlig assistans	14
3.1.4	Omprövning av beslut om personlig assistans	14
3.2	Vad är assistansersättning?	15
3.2.1	Vad får assistansersättningen användas till?	15
3.2.2	Slutavräkning	15
3.2.3	Förhöjt timbelopp	15
3.2.4	Uppgiftsskyldighet	16
3.2.5	Vilket inflytande har den assistansberättigade över hur assistansersättningen används?	16
3.3	Genomförandeplan	17
3.4	Personliga assistenters arbetsuppgifter	17
3.4.1	Allmänt	17
3.4.2	Gränsen mellan yrket personlig assistent och andra yrken	18
3.4.3	Riskbedömning	18
3.4.4	Den assistansberättigades delaktighet i assistentens arbetsuppgifter	18
3.5	Tystnadsplikten	19
3.5.1	Allmänt om tystnadsplikt enligt LSS	19
3.5.2	Följande information lämnas till alla anställda i företaget	19
3.5.3	Kunders tystnadsplikt	21
3.6	Anmälningsskyldighet enligt § 24 LSS "Lex Sarah"	21
3.6.1	Allmänt	21
3.6.2	Allvarliga missförhållanden	22
3.6.3	Rapportering av missförhållande	22
3.7	Kvalitet i assistansen, synpunkter, klagomål och avvikelser	23
3.8	Tillsyn för personlig assistans	24
3.9	Om kunden läggs in på sjukhus	24
4	ASSISTANSEKONOMI	25
4.1	Budget & fördelningen av olika kostnader i assistansen	25
4.1.1	Allmänt	25
4.1.2	Följande ingår i de 12 procenten:	25
4.1.3	I de resterande 88 procenten av assistansersättningen ska budgeteras:	27
4.1.4	Dator på arbetsplatsen	28
4.1.5	Handkassa, eller göra utlägg för assistansomkostnader och personalkostnader	29

5	ADMINISTRATIVA RUTINER	31
5.1	En snabböversikt	31
5.2	Adress- och telefonnummerändringar	31
5.3	Schemaläggning och tidrapportering	31
5.3.1	Att göra schemaändringar i Aiai	32
5.3.2	Arbetstidsregler och schemaregler	33
5.3.2.1	Allmänt	33
5.3.2.2	Definition av arbetstid	33
5.3.2.3	Anställning utan jourtjänst	33
5.3.2.4	Anställning med jourtjänst	33
5.3.2.5	Gemensamma regler för anställning med och utan jourtjänst	34
5.3.2.6	Arbetstider vid tjänsteresa	34
5.3.2.7	Anhöriganställd	34
5.3.2.8	Schema och begränsningsperiod	35
5.3.2.9	Paus	35
5.3.2.10	Rast eller måltidsuppehåll	35
5.3.2.11	Komptid	36
5.4	Akuta situationer	36
6	PERSONALFRÅGOR	39
6.1	Anställning	39
6.1.1	Att börja en anställning	39
6.1.2	Att sluta en anställning	39
6.2	Arbetsbeskrivning	40
6.3	Arbetsledning	41
6.4	Arbetsplats	41
6.5	Arbetsplikt	41
6.6	Arbetsrutiner	41
6.7	Arbetsgivarintyg, tjänstgöringsbetyg och referenser	42
6.8	Inkomstuppgifter till Försäkringskassan och andra instanser	42
6.9	Arbetskläder/skor	42
6.10	Arbetsmiljö	43
6.10.1	Allmänt	43
6.10.2	Arbetsmiljöpolicy	43
6.10.3	Systematiskt arbetsmiljöarbete	44
6.10.3.1	Undersökning av arbetsmiljö och riskbedömning	44
6.10.3.2	Åtgärder av brister och handlingsplaner för förbättring av arbetsmiljön	44
6.10.3.3	Ansvar för arbetsmiljöarbetet	44
6.10.3.4	Arbetsställen med flera arbetsgivare	45

6.10.3.5	Samverkan mellan arbetsgivare, kunder, teamledare och anställda	45
6.10.3.6	Skyddsombud	45
6.10.3.7	Årlig uppföljning av arbetsmiljöarbetet	45
6.10.4	Ensamarbete	46
6.10.5	Minderåriga	46
6.10.6	Våld och hot	46
6.10.6.1	Allmänt	46
6.10.6.2	Åtgärder efter tillbud om allvarliga vålds- eller hotsituationer	47
6.10.7	Kränkande särbehandling	48
6.10.7.1	Allmänt	48
6.10.7.2	Att upptäcka kränkande särbehandling	48
6.10.7.3	Förebyggande åtgärder	49
6.10.7.4	Rutin för åtgärder	49
6.10.7.5	Dokumentation	49
6.10.8	Sexuella trakasserier	50
6.10.9	Arbetsskador och tillbud	50
6.10.9.1	Vad är en arbetskada?	50
6.10.9.2	Vad händer vid en arbetskada?	50
6.10.9.3	Vad är ett tillbud?	50
6.10.9.4	Vad är ett allvarligt tillbud?	50
6.10.9.5	Vad händer vid ett tillbud?	50
6.10.10	Medicinsk kontroll för nattarbetande	51
6.10.10.1	Definition av nattarbete	51
6.10.10.2	Medicinsk kontroll	51
6.10.10.3	Dokumentation	51
6.10.10.4	Rutin vid nattarbete:	51
6.10.11	Första hjälpen och krisstöd	52
6.10.11.1	Första hjälpen	52
6.10.11.2	Krisstöd	52
6.10.11.3	Rutiner vid olycka och/eller akut krisreaktion	53
6.10.12	Alkohol- och drogpolicy	53
6.10.12.1	Allmänt	53
6.10.12.2	Mål	54
6.10.12.3	Skyldigheter och ansvar	54
6.10.12.4	Tecken och varningssignaler på missbruk	54
6.10.12.5	Rutiner när någon är påverkad på jobbet	55
6.10.12.6	Arbetsgivarens (assistanscoach/verksamhetsansvarigs) åtgärder vid missbruk eller misstanke om missbruk	56
6.10.13	Hygienpolicy	56
6.10.13.1	Allmänt	56
6.10.13.2	Vinterkräksjukan (VKS)	56
6.10.14	Trafiksäkerhetspolicy	58
6.10.14.1	Systematiskt arbetsmiljöarbete – trafiksäkerhet	58
6.10.14.2	Att köra kundens bil i tjänsten	60
6.10.14.3	När assistenten kör sin egen bil i tjänsten	60
6.10.15	Barn och husdjur på arbetsplatsen	60
6.10.16	Konfliktsituationer eller andra bekymmer i arbetet	61
6.11	Frånvaro, semester och andra ledigheter	61
6.11.1	Sjukfrånvaro	61
6.11.1.1	Sjukanmälan	61
6.11.1.2	Friskanmälan	61
6.11.1.3	Sjuklön	61

6.11.2	Vård av barn (VAB)	62
6.11.3	Föräldraledighet	62
6.11.4	Graviditetsledighet	62
6.11.5	Studieledighet	62
6.11.6	Permission	62
6.11.7	Semester	62
6.11.7.1	Allmänt	62
6.11.7.2	Så här räknar vi ut anställdas semestertimmar:	63
6.11.7.3	Följande frånvaro/ledighet är semesterlönegrundande:	63
6.11.7.4	Semesterlönen	64
6.11.7.5	Utbetalning av intjänad semester vid anställningens upphörande	64
6.11.7.6	Obetald semester	64
6.11.7.7	Spara semester	64
6.11.7.8	Semesterersättning för korta anställningar	64
6.11.8	Byte av arbetspass och tjänstledighet	64
6.12	Resereglemente	65
6.12.1	Allmänt	65
6.12.2	Resor i arbetet (tjänsteresor)	65
6.12.3	Traktamenten (skattefria)	65
6.12.3.1	Minskning av traktamente vid fria måltider	65
6.12.4	Kostförmån	66
6.12.5	Sammanfattning minskning av traktamente/kostförmån vid fria måltider	66
6.12.6	Endagstraktamente (skattepliktigt)	66
6.12.7	Nattraktamente (skattefritt)	66
6.12.8	Restidsersättning eller vanlig lön vid resa?	66
6.12.9	Resor till och från arbetet	66
6.13	Lön och ersättningar	67
6.13.1	Lönesättning	67
6.13.2	Löneutbetalning	67
6.13.2.1	Förskott och tidigarelagd löneutbetalning	67
	Det går bra att få sin redan intjänade lön utbetald tidigare än ordinarie utbetalningsdag, bara att säga till kontoret.	68
6.13.3	Skatteavdrag på löneutbetalning	68
6.13.4	Övertids-/mertidsersättning och ersättning för extratid	68
6.13.5	Jour	68
6.14	Måltider	69
6.14.1	Allmänt	69
6.14.2	Fika på arbetet	69
6.14.3	Pedagogisk måltid	69
6.15	Friskvård / personalvård	70
6.16	Försäkringar och avtalspension	70
6.17	Fackförbundet Kommunal	71
6.18	It-policy	71
6.18.1	Datorer och tillbehör (läs även "Dator på arbetsplatsen")	71
6.18.2	E-post	71
6.18.3	Inloggningsuppgifter	72

6.19	Lån och gåvor	72
6.20	Mobiltelefonanvändning	72
6.21	Skadade ägodelar, kund och assistent	72
6.22	Utbildning och handledning	73
6.23	Utvecklingssamtal	73

1 Inledning

Syftet med Assistansbyrån Viljas Assistanshandbok är att beskriva hur vi driver vår verksamhet. För kunder är det en handbok kring personlig assistans och hur det fungerar att vara kund hos oss. För de anställda är det ett tjänstereglemente som beskriver vilka regler och rutiner som gäller inom företaget.

2 Ideologi och affärsplan

Ett assistansföretag med hjärtat på rätta stället!

Efter många års erfarenhet som arbetstagare i företag och organisationer där verksamheten handlar om tjänster av människor till människor, växte en dröm fram om ett företag där vinstintresse är av ringa betydelse men där delaktighet, glädje och genuint engagemang är desto viktigare.

Vilka är vi som äger företaget?

Assistansbyrån Vilja ägs av systrarna Susanne och Ulrika Westin och Susannes sambo Jörgen Festin. VD är Susanne som med lång erfarenhet från assistansbranschen har stor kunskap om personlig assistans beträffande lagstiftning, arbetsgivarfrågor, kompetensutveckling, arbetsmiljöfrågor och vad som är viktigt för att både kunder och anställda ska trivas och må bra. Ulrika har arbetat som rektor under många år och har, förutom stor erfarenhet som arbetsgivare, gedigen kunskap om skolan, skollagen och gällande förordningar som borgar för att våra barn och ungdomar får den hjälp och det stöd i skolan som de har rätt till. Ulrika arbetar idag som enhetschef inom skolväsendet i Stockholm men bidrar, i den mån hon hinner, på fritiden med sin erfarenhet och sina kunskaper i Viljas verksamhet. Jörgen har sitt ordinarie arbete i en helt annan bransch men hoppar in på kontoret ibland och hjälper till med administrativa sysslor när extra hjälp behövs.

Vad vill vi göra?

Vi vill driva ett assistansföretag grundat på Delaktighet, Glädje och Engagemang. Vi tror att förutsättningen för den allra bästa assistanstjänsten bygger på arbetsglädje och genuint engagemang från assistenter och administrativ personal, att alla känner tydlighet över vad företaget står för och att kunderna får största möjliga inflytande över sin assistans.

Hur ska vi göra?

Utan kompetenta, engagerade assistenter som trivs med sitt arbete, är stolta över sitt yrke, kan vi inte erbjuda den bästa kvalitén i assistansen. Vi satsar mycket på att rekrytera rätt assistenter till rätt kund. Den som anställs hos oss måste sympatisera med vår ideologi och vår värdegrund. I gengäld erbjuder vi stort inflytande och delaktighet i företagets utveckling. I vår ledningsgrupp ska så småningom alltid minst en anställd från varje yrkesgrupp ingå. Öppenhet är ett av våra ledord, vi vill åstadkomma största möjliga öppenhet ut till personalgrupper och kunder. Öppenhet gällande företaget framtidsplaner, ekonomi, o.s.v. Vi vill ha en tydlig organisation och en tydlig och målstyrd lönepolicy för rättvis lönesättning och lönerevidering.

Kunden köper personlig assistans för hela det timbelopp Försäkringskassan/Kommunen betalar ut. Vi använder 12% av assistansersättningen till kostnader för administration, personalomkostnader, arbetsmiljö och utbildning (utom lön under utbildning).

För alla nya kunder och inför varje årsskifte görs en detaljerad budget. Budgeten görs tillsammans med varje kund och när budgeten är klar görs en skriftlig överenskommelse, en s.k. Budgetöverenskommelse över hur assistansersättningen ska användas för året och kunden vet exakt vad han/hon får för pengarna. Budgeten och budgetöverenskommelsen gäller hela året utifrån de förutsättningar som gällde när överenskommelsen skrevs och revideras inte såvida inte assistansens förutsättningar ändras t.ex genom ändrat beslut om assistans från Försäkringskassa eller Kommun, lagändringar eller liknande. Vi vill att fokus ska ligga helt på kvalitén i

assistansen, vad man får för assistans och service för pengarna. Varje månad följer vi upp att budgeten håller jämfört med resultatrapport.

Alla företag, naturligtvis även assistansbolag, behöver en vinst för att trygga sin framtid, kunna utvecklas och inte vara alltför ekonomiskt sårbara för oförutsedda händelser. En kunds sjukhusvistelse där assistenterna ska ha lön utan att någon assistansersättning betalas ut blir snabbt mycket kostsamt. Det kan även gälla kommuner som plötsligt ändrar sina regler och inte betalar ut sjuklöneersättningar, landsting som inte betalar för hjälpmedel eller en kostsam arbetsmiljöinsats. Som arbetsgivare måste vi ta vårt lagstadgade ansvar vare sig vi får in pengar för det eller inte och det måste därför alltid finnas ekonomiska resurser. Däremot tycker vi att det är helt fel att företag som drivs med skattemedel ska generera stora vinster som inte står i proportion till företagets risktagande eller ägarnas arbetsinsats. I Vilja återinvesteras hela vinsten i företaget.

Personlig assistans är en individuell insats och vi ska eftersträva att även på administrativ nivå hålla den så individuell som möjligt. Naturligtvis måste det finnas regler och rutiner som är lika för alla kunder för att verksamheten ska fungera. Men när vi inför nya arbetsmetoder eller reviderar våra gamla ska vi alltid fundera över vilka effekter ändringen medför för våra kunder. Vi ska så långt som möjligt undvika att skapa kollektiva regler för att effektivisera administrationen men som onödigtvis begränsar den enskilda kundens valfrihet och inflytande.

Våra värdeord

Delaktighet

Det är naturligtvis alltid kunden som bestämmer hur assistansen ska utformas. För att öka möjligheten till delaktighet erbjuder vi stort inflytande över företagets utveckling. Vår målsättning är att företagets framtida ledningsgrupp alltid ska innehålla minst en personlig assistent och vid de regelbundna kunduppföljningarna tar vi tillvara på våra kunders synpunkter på såväl den enskilda assistansen som företaget i stort. Delaktighet är ett av våra ledord och det förutsätter att det finns en stor öppenhet i företaget. Därför är det viktigt för oss att kunder och personal får full inblick i företagets framtidsplaner, ekonomi, utbildningsinsatser e.t.c. för att kunna vara med och påverka utvecklingen.

Glädje

Att arbeta med människor är, enligt oss, det roligaste och mest givande yrke man kan ha och det är förstås viktigt att våra assistenter delar den uppfattningen. Vi vill att alla assistenter ska vara stolta över sitt yrke och trivas med sitt arbete. Assistenterna måste ha tillräcklig kompetens för sina uppdrag för att känna att de har alla förutsättningar att göra en bra arbetsinsats. Vi planerar alltid kompetensutveckling tillsammans med kund och assistent. Vi är alltid öppna för förslag som kan sätta en liten guldkant på tillvaron.

Engagemang

För oss är relationen till varje kund och varje assistent viktig. Vi engagerar oss i varje enskild individ och finns tillgängliga närhelst du behöver det.

Som personlig assistent är det viktigt att brinna för uppgiften att möjliggöra för en annan människa att leva ett självständigt liv. Att med en stor portion empati, lyhördhet och engagemang vara redskapet som gör så stor skillnad för någon annan.

Det är roligt att gå till jobbet när man är engagerad och vet att man kan göra skillnad, att man är betydelsefull och att man blir uppskattad för det man åstadkommer.

Våra personliga assistenter har ett mycket viktigt jobb - de gör skillnad i någons liv!

Att vara en bra assistent är ett ansvarsfullt arbete som kräver personlig mognad och förmåga att sätta sig in i en annan människas situation. Samtidigt är assistentens arbetsplats kundens hem vilket ställer speciella krav på den anställde i dennes arbetssituation.

Personlig assistans handlar om att vara kunden behjälplig i hans/hennes dagliga livsföring. Motiven bakom rättigheten personlig assistans handlar om att:

- Stärka den enskildes rätt att leva ett självvalt och oberoende liv
- Ge möjlighet att åstadkomma villkor som är likvärdiga med andra människors i motsvarande ålder
- Ge möjlighet till självbestämmande över sin egen livssituation

Personlig assistans utgår från kundens behov och det är dessa som styr innehållet i den personliga assistansen. Kunden ska fritt kunna bestämma vad han/hon vill göra, utan att i förväg planera det alltför mycket. Yrkets professionalitet kräver en lyhördhet och kännedom om kundens önskemål.

För att leva upp till motiven med personlig assistans är den anställdes förhållningssätt avgörande. Det är viktigt att visa respekt för att man befinner sig i någon annans hem och privatliv. Det är kunden (eller dennes företrädare) som bestämmer vad som gäller i hans/hennes liv.

Som personlig assistent och/eller teamledare är du en mycket viktig del i Assistansbyrån Viljas verksamhet. Vi lägger mycket tid och engagemang på att hitta rätt assistent till våra kunder och för att du ska trivas som anställd hos oss och känna dig delaktig i företagets utveckling. Våra personliga assistenter är de som arbetar allra närmast kunden och som dagligen omsätter våra värderingar och vår filosofi i olika assistanssituationer.

Tydlighet, att som anställd veta vad som förväntas av dig och vilka rättigheter och skyldigheter du har gentemot kunden och gentemot företaget, är en förutsättning för att göra ett bra arbete. Vi har därför tagit fram detta tjänstereglemente innehållande en stor del av de regler du omfattas av. Tjänstereglementet finns på vår hemsidas kund & personalsidor och i Kund- och assistentpärmen på din arbetsplats.

Välkommen
till
Assistansbyrån Vilja !

3 Assistansreformen

3.1 Personlig assistans

3.1.1 En tillbakablick

Den 6 maj 1993 fattade Sveriges Riksdag beslut om en ny lag, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Denna sociala reform, som saknar motsvarighet någon annanstans i världen, är en milstolpe i svensk socialpolitik. (Personlig assistans finns i ganska många andra länder men inte med den utformning den har i Sverige). Reformen innebär att personer med omfattande funktionsnedsättning ges laglig rätt till bl a personlig assistans för att kunna leva ett liv som andra i motsvarande ålder.

För första gången i svensk historia ges personer med funktionsnedsättning verklig valfrihet och självbestämmande genom rättigheten att själva bestämma vem eller vilka de vill ha assistans av, när, i vilken omfattning och på vilket sätt.

Assistansreformen innebär att ett nytt synsätt på rättigheter för personer med funktionsnedsättning som vuxit fram och vunnit erkännande. Den utgör en individuell, omedelbar brukartillhörig rättighet där insatsen riktas till och disponeras av den enskilde och inte placeras hos någon allmän verksamhet eller myndighet.

Före assistansreformen hade många personer med funktionsnedsättning inte möjlighet att leva ett liv som andra i motsvarande ålder. Genom historiens gång har människor med funktionsnedsättning ständigt varit beroende av sin omgivning. Assistansreformen möjliggör för personer med omfattande funktionsnedsättningar att vara subjekt i sina liv i stället för objekt för omhändertagande och vård.

3.1.2 Vem har rätt till personlig assistans?

Rätten till personlig assistans finns inskriven i 9 § 2 LSS, lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kommunen har ett basansvar för den personliga assistansen men stat och kommun har ett delat finansiellt ansvar. Statens ansvarstagande regleras från den 1 januari 2011 i socialförsäkringsbalken (SFB). Tidigare var statens ansvarstagande reglerat i lag (1993:389) om assistansersättning, LASS.

Personer som:

- tillhör personkretsen:
 - 1 personer som har utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
 - 2 personer med stora begåvningsmässiga funktionsnedsättningar som inte går över efter en hjärnskada i vuxen ålder
 - 3 personer med andra fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar som inte beror på normalt åldrande och som finns kvar under lång tid
- har ett grundläggande behov (behov av assistans för att kunna inta måltider, klä på och klä av sig, personlig hygien, kommunicera med andra eller som har behov av annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om personen med funktionsnedsättningen) som är större än 20 timmar per vecka
- inte får sina behov tillgodosedda på "annat sätt". Med "annat sätt" menas t ex skola, daglig verksamhet, sjukhus eller liknande inrättningar där verksamheten har ansvaret för den funktionshindrades omvårdnad. Personlig assistans beviljas alltså inte för skolgång, daglig verksamhet, sjukhusvistelse o.likn. annat än i speciella fall där den assistansberättigade är helt beroende av assistenten för att kunna kommunicera med omvärlden.

har rätt till biträde av personlig assistent enligt 9 § 2 LSS och, om de grundläggande behoven överstiger 20 timmar per vecka, assistansersättning enligt socialförsäkringsbalken (SFB). Assistansersättning är ett statligt

bidrag till kostnader för personlig assistans. Frågor om assistansersättning handläggs av Försäkringskassan. Assistansersättning behandlas i 51 kap. SFB.

Försäkringskassan finansierar den del av assistansen som överstiger de första 20 timmarna. Den som har behov av personlig assistans för sina grundläggande behov har även rätt till assistans för andra personliga behov om behoven inte tillgodoses på annat sätt.

Till stöd i behovsbedömningen använder Försäkringskassan ibland en blankett som kallas "Behovsbedömningsstöd". Tanken är att behovsbedömningen genom detta ska se likadan ut oavsett var den assistansberättigade bor i landet. Den assistansberättigade kan efterfråga blanketten för att kunna förbereda sig innan mötet med Försäkringskassans handläggare.

Om det grundläggande behovet är 20 timmar eller lägre per vecka är det kommunen som enligt LSS är ansvarig myndighet. Kommunen ska, när den beviljar antal timmar personlig assistans, även ta med behov av assistans för andra personliga behov utöver de grundläggande behoven.

3.1.3 Att ansöka om personlig assistans

Personlig assistans söks antingen hos Handikappnheten (eller motsvarande) i kommunen där man bor eller hos Försäkringskassan. Om man själv bedömer att de grundläggande behoven överstiger 20 timmar/vecka kan ansökan göras direkt till Försäkringskassan.

1. Det första man behöver göra är att få ett läkarutlåtande som tydligt funktionsnedsättningen och hur den påverkar dig. Det är också bra inhämta intyg från arbetsterapeut som ofta mer detaljerat beskriver hur funktionsnedsättningen påverkar olika vardagssysslor.
2. Gör själv en beräkning av ditt assistansbehov. Assistanskoll.se har ett bra verktyg för tidsberäkning av hjälpbehovet och på http://assistanskoll.se/_up/Bedomningsinstrumentet_3.pdf kan man hitta Försäkringskassans Behovsbedömningsstöd som är jättebra för att få med alla delar i sitt hjälpbehov och för att vara säker på att man gör sin beräkning efter "rätt" kriterier för att kunna få personlig assistans. Assistanskolls behovräknare hittar du under <http://assistanskoll.se/behovsraknare.html>
3. Fyll i blankett 3062 Ansökan assistansersättning som finns på Försäkringskassans hemsida och skicka in ansökan tillsammans med läkarutlåtande och eventuella andra intyg
4. Inom en vecka från att ansökan kommit till Försäkringskassan ska en personlig handläggare kontakta dig för att boka ett personligt möte
5. Mötet hålls vanligen, men inte nödvändigtvis, hemma hos dig. Försäkringskassan går igenom ditt hjälpbehov. Vi medverkar vid mötet om du vill det
6. Inom 4 månader ska du ha fått ett beslut. Om du redan har assistans, ansöker om ökat antal assistanstimmar och vill att det ökade antalet timmar ska gälla retroaktivt när beslutet kommer måste det ökade antalet timmar redovisas till Försäkringskassan i väntan på beslutet. Detta är dock riskabelt om man inte är väldigt säker på att få de ökade timmarna beviljade eftersom man inte med säkerhet vet att de timmar man betalat ut lön e. t. c. för kommer att ersättas från Försäkringskassan. I annat fall gäller det nya beslutet from det datum du meddelat att du kommer att öka dina assistanstimmar, dock tidigast from det datum som anges i beslutet.

Samma tillvägagångsätt gäller oavsett du ansöker för första gången eller om du redan har personlig assistans men har fått ett utökat hjälpbehov och behöver ansöka om fler assistanstimmar. Vi hjälper gärna till med råd inför ansökan!

1.1.1 Omprövning av beslut om personlig assistans

Vartannat år samt vid väsentligt ändrade förhållanden gör Försäkringskassan en omprövning av rätten till personlig assistans och behovet av assistanstimmar. Om livssituationen, funktionsnedsättningen och behovet av assistans är oförändrat behöver man som assistansberättigad normalt inte göra några större förberedelser inför

omprövningen. Om förhållandena ändrats ska man enligt lag själv underrätta Försäkringskassan om detta, inte invänta nästa ordinarie omprövning.

Om behovet av assistans ökat och den assistansberättigade behöver fler assistanstimmar måste en ny ansökan om assistansersättning fyllas i.

3.2 Vad är assistansersättning?

Assistansersättning är ett statligt bidrag till kostnader för personlig assistans. Frågor om assistansersättning handläggs av Försäkringskassan. Försäkringskassan betalar ut assistansersättningen varje månad under en s.k. avräkningsperiod, en period av sex månader. Den ersättning som betalas ut är preliminär och uträknad efter beviljat antal timmar i assistansbeslutet: antal timmar under avräkningsperioden/antal månader i avräkningsperioden avrundat till närmast nedåt antal hela timmar. Assistansersättningen betalas ut med ett timbelopp som regeringen beslutar för varje år. Timbeloppet kallas även schablonbelopp eller timschablon.

3.2.1 Vad får assistansersättningen användas till?

Assistansersättningen ska täcka kostnader för lämnad assistans och får aldrig användas till annat än detta. För den som har ett funktionshinder kan livet många gånger fördyras av diverse kostnader som uppstår p.g.a. själva funktionsnedsättningen, det är alltså viktigt att skilja på kostnader för lämnad assistans och kostnader för funktionsnedsättningen.

Assistansersättning ska täcka kostnader för:

- Assistentens lön och lönebikostnader som arbetsgivaravgifter, försäkringar, tjänstepension, semester m.m.
- Personal- och arbetsmiljökostnader, t ex assistentens förbrukning av tvål, toalettpapper o. liknande hemma hos den assistansberättigade, friskvård m.m.
- Utbildning (ej lön under utbildning då detta räknas som lönekostnad)
- Administration av assistansen
- Assistansomkostnader, d.v.s. kostnader för assistenten vid aktiviteter tillsammans med den assistansberättigade. Det kan vara resekostnader, biobiljetter o. likn.

3.2.2 Slutavräkning

Antalet använda assistanstimmar kommer alltid att variera mellan månaderna i avräkningsperioden. Dels beroende på antalet dagar i månaden men också p.g.a. att behovet av assistans kan variera. Det finns inget krav på att använda de beslutade timmarna exakt enligt assistansbeslutet men om du regelbundet använder timmarna på annat sätt än den behovsprövning som ligger till grund för beslutet, kommer Försäkringskassan att utreda detta i samband med nästkommande omprövning och fatta ett nytt beslut om assistans enligt den assistans som i praktiken utförs.

Efter varje avräkningsperiods slut gör Försäkringskassan en s.k. slutavräkning för att se om antalet använda (redovisade) timmar stämmer överens med antalet utbetalda och beviljade timmar enligt assistansbeslutet. Om alla beviljade och/eller utbetalda timmar inte förbrukats får man betala tillbaka de pengar som betalats ut för dessa timmar. Om det p.g.a. en avräkning betalats ut extra timmar som fått till följd att de totalt utbetalda timmarna för avräkningsperioden överstigit assistansbeslutet måste de timmar som överstiger assistansbeslutet betalas tillbaka. Det är alltså viktigt att hålla koll på hur många timmar man använt i avräkningsperioden för att det vid slutavräkningen så långt som möjligt ska gå "jämnt ut". Vi håller noggrann koll på din användning av assistanstimmar och meddelar dig vid behov hur du ligger till inför slutavräkningen.

3.2.3 Förhöjt timbelopp

Om den assistansberättigade har särskilda skäl kan Försäkringskassan under vissa förutsättningar besluta om att ett högre belopp än schablonbeloppet ska utbetalas. Dessa särskilda skäl avser vanligen följande tre situationer:

- assistans som till mer än hälften är förlagd under obekvämt arbetstid. Schablonbeloppet täcker då ofta inte kostnaderna pga jourersättning och/eller höga ob-kostnader.
- när en assistansberättigad behöver en assistent som fungerar som arbetsledare (teamledare) för att samordna assistansen i sin helhet och ge assistenterna särskilt stöd i arbetet.
- höga utbildningskostnader pga behov av assistenter med speciell kompetens

Man måste kunna bevisa att assistansen fördras av just den orsak man ansöker om förhöjt timbelopp för. Det går inte att ansöka om förhöjt timbelopp för att assistansen i största allmänhet är för dyr, t ex att assistenterna har fått så höga löner att assistansen inte går ihop. Försäkringskassan har regler för varje kostnadslag som måste följas. Lönekostnader, personal- och arbetsmiljökostnader, utbildningskostnader, administration och assistansomkostnader måste ligga inom angivna gränser där aktuellt kostnadslag vare sig får ligga under eller över den angivna gränsen.

3.2.4 Uppgiftsskyldighet

Fr.o.m. den 1 juli 2013 får Försäkringskassan en relation till assistansanordnaren som inte tidigare har funnits. Anordnaren kan bli återbetalningsskyldig till exempel om assistansersättningen inte använts till kostnader för personlig assistans eller om inte alla timmar använts. Anordnaren får samma ansvar som den assistansberättigade att informera Försäkringskassan vid väsentligt förändrade förhållanden som kan påverka rätten till assistansersättning. Dessa förhållanden är:

- 1 bosättning i Sverige eller utlandsvistelse,
- 2 bostadsförhållanden,
- 3 civilstånd, vårdnad och sammanboende med vuxen eller barn,
- 4 hälsotillstånd,
- 5 förvärvsarbete i Sverige eller utomlands,
- 6 arbetsförmåga,
- 7 inkomstförhållanden,
- 8 förmögenhetsförhållanden, och
- 9 utländsk socialförsäkringsförmån

Vidare kan assistansersättningen, from den 1 juli 2013, dras in helt eller delvis om följande villkor inte är uppfyllda. Vi är därför skyldiga att upplysa Försäkringskassan om

- att de assistenter som anlitas är bosatta inom EES,
- att de assistenter som anlitas är fyllda 18 år,
- att assistenterna inte arbetar mer än kollektivavtalet medger,
- huruvida assistenten är närstående till kunden. Med närstående menas i detta avseende make, sambo, barn, förälder och syskon samt deras makar, sambor och barn. När assistans utförs av någon som är närstående ska Inspektionen för vård och omsorg få tillträde till bostaden för att inspektera assistansen. Inspektionen ska dock inte göra oanmälda besök utan i förväg komma överens med den assistansberättigade om lämplig tidpunkt,
- i förekommande fall kunna intyga att assistenten pga hög ålder, sjukdom eller egen funktionsnedsättning inte är förhindrad att fullgöra sina arbetsuppgifter som personlig assistent

3.2.5 Vilket inflytande har den assistansberättigade över hur assistansersättningen används?

Från och med den 1 juli 2008 lämnas assistansersättning endast under förutsättning att den används för köp av assistans från en annan fysisk eller juridisk person (= en assistansanordnare) eller för kostnader den assistansberättigade har för att själv som arbetsgivare avlöna sina personliga assistenter. Assistansersättningen som en anordnare får i betalning av den assistansberättigade blir anordnarens pengar och alltså intäkter i den egna verksamheten. Det förhindrar inte att anordnaren arbetar med individuell redovisning och att den assistansberättigade ska ha ett stort inflytande över hur den egna assistansersättningen fördelas/budgeteras.

Oavsett vilket inflytande den assistansberättigade ges över hur assistansersättningen fördelas bör det framgå klart av det avtal som tecknas mellan kunden och anordnaren avseende vilket bestämmande kunden har över assistansens utformning.

3.3 Genomförandeplan

Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan oss och kunden och ett nödvändigt redskap för alla som berörs av assistansen till den aktuella kunden. Syftet med genomförandeplanen är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet och uppföljningen av assistansen, att tydliggöra för såväl de personliga assistenterna som assistanscoach hur kunden vill ha sin assistans utformad. Planen skall upprättas tillsammans med kunden eller dess legala företrädare innan uppdraget startar.

Genomförandeplanens omfattning beror på hur väl uppdragsgivaren själv kan förklara för de personliga assistenterna hur assistansen ska utföras. Det är önskvärt att genomförandeplanen för en kund med intellektuell funktionsnedsättning är betydligt mer detaljerad jämfört med för den som själv kan tala om hur assistansen ska utföras. Assistanscoachen kommer tillsammans med kunden överens om vilken information genomförandeplanen ska innehålla för att säkerställa att assistansen utförs med god kvalitet och service enligt kundens önskemål.

Genomförandeplanen skall alltid innehålla minst följande information:

- Beslut om personlig assistans från Försäkringskassa eller kommun
- Kontaktuppgifter till närstående i händelse av akut situation
- Hur kontakter med kunden och ev. närstående ska ske (t ex vilka som får eller ska kontaktas vid olika situationer)
- Vilka klockslag assistansen ska utföras
- Kort- och långsiktiga mål med assistansen
- Vilka arbetsuppgifter assistenterna ska utföra
- Kravprofil för rekrytering av personliga assistenter
- Behov av fortbildning och/eller handledning för assistenterna
- Hur ofta möten behöver hållas, vilka som ska delta och var mötena hålls
- Ev risker i arbetsmiljön
- Ev sjukdomar hos kunden som assistenterna bör känna till
- Ev förhöjd infektionskänslighet hos kunden så att assistenter inte får arbeta vid risk för smitta
- Andra insatser som beviljats, t ex hemsjukvård, daglig verksamhet, avlastning, etc
- Vilka som deltagit i upprättandet av planen
- När och hur genomförandeplanen ska följas upp (max ett års mellanrum)

I genomförandeplanen tydliggörs både för kunden och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur det ska ske, dvs hur beslutet ska omsättas i praktisk handling. För kunder med intellektuell funktionsnedsättning kan en levnadsberättelse vara ett mycket värdefullt komplement till genomförandeplanen. Syftet med en levnadsbeskrivning är att öka de personliga assistenternas förståelse för kundens personlighet och därmed hjälpa dem att i varje situation utforma assistansen så att kunden får leva på det sätt han/hon vill.

3.4 Personliga assistenters arbetsuppgifter

3.4.1 Allmänt

Assistentens arbetsuppgifter bestäms med utgångspunkt från den genomförandeplan som tagits fram i varje assistansuppdrag. Det är naturligtvis viktigt att assistenten är helt klar över vilka arbetsuppgifter som kan förekomma i arbetet. Utgångspunkten för assistentens arbetsuppgifter är att assistenten ska assistera kunden med de sysslor denne utfört själv om han eller hon kunnat. Det innebär i princip allt vem som helst kan göra i sitt privatliv och/eller arbetsliv.

Arbetsuppgifterna kan skifta mycket beroende på vem man är assistent till. Att vara personlig assistent till en person med intellektuell/kognitiv funktionsnedsättning ställer andra krav på assistenten jämfört med den som är assistent till en person med fysiska begränsningar. Oavsett vem man är assistent till är det grundläggande för all personlig assistans att som assistent inte lägga sina egna värderingar i hur kunden väljer att leva sitt liv, vilka arbetsuppgifter som ska utföras eller hur de ska utföras. Vid osäkerhet kring hur kunden vill att assistenten agerar i olika situationer, exempelvis mot honom/henne personligen eller mot närstående och egendom, är det bättre att fråga hur han/hon vill ha det istället för att dra egnaslutsatser.

En anhörig som är anställd som personlig assistent ska under sin arbetstid enbart ägna sig åt sina arbetsuppgifter som assistent på samma villkor som andra, icke anhöriga assistenter. Exempelvis bör en förälder som är personlig assistent tänka på att inte samtidigt sköta hemmet åt andra familjemedlemmar och på så sätt bli uppknuten bara till hemmet. Den som behöver assistans ska fritt kunna bestämma hur assistansen ska användas, oavsett vem som är i tjänst för tillfället, anhörig assistent eller inte.

3.4.2 Gränsen mellan yrket personlig assistent och andra yrken

Även om den personliga assistenten i grunden ska kunna utföra det den funktionshindrade själv gjort om han/hon kunnat finns det vissa begränsningar. Den personliga assistenten får inte utöva ett annat yrke samtidigt som denne är i tjänst som personlig assistent. Man kan t ex inte anställa en rörmokare som personlig assistent för att få VVS arbeten utförda och betalda med assistansersättning, även om kunden själv varit rörmokare före sin funktionsnedsättning och då hade kunnat utföra arbetena själv. Inte heller kan man anställa en målare för att få ommålat under assistanstid, o.s.v.

En annan regel är att alla arbetsuppgifter i princip ska kunna utföras av vem som helst utan att kräva specialkunskaper. Kunden själv (eller teamledaren) arbetsleder assistenten under utförandet av alla sysslor och kunden har ansvaret över resultatet.

Den personliga assistenten ersätter inte heller den personal som behövs för att bedriva en kommunal verksamhet som t ex barnomsorg, skola eller daglig verksamhet.

Eftersom det i grunden finns en tydlig gräns mellan yrket personlig assistent och andra yrken ska assistansersättningen inte heller användas till att utbilda assistenter till, eller inom, ett annat yrke. Anordnaren kan inte bekosta utbildning till massör, frisör, zonerapeut el. dyl. för att den assistansberättigade på så vis ska kunna få dessa tjänster utförda av sin assistent under assistanstid.

3.4.3 Riskbedömning

Alla nya arbetsuppgifter måste ha riskbedömts innan de påbörjas så att de kan utföras utan olycks- eller hälsorisker.

3.4.4 Den assistansberättigades delaktighet i assistentens arbetsuppgifter

Den assistansberättigade måste, enligt lag, vara delaktig i de arbetsuppgifter assistenten utför. Det är normalt inte tillåtet för assistenten att utföra arbetsuppgifter medan den assistansberättigade t ex sover eller är upptagen med annat på samma sätt som den som inte har assistans inte heller kan sova och samtidigt dammsuga. Den assistansberättigade ska vara delaktig i den omfattning funktionshindret medger. Vissa funktionsnedsättningar är sådana till sin karaktär att assistansanvändaren kanske inte kan vara särskilt delaktig i de sysslor assistenterna utför eller att möjligheten till delaktighet beror mycket på "dagsformen". I sådana fall ska assistenterna självklart ändå utföra assistanssysslor!

Däremot, om den assistansberättigade t ex blir sjuk får han/hon ställa in den planerade handlingen eller andra ärenden, alternativt ordna så att någon närstående handlar eller går ärendena, precis som den som inte har något funktionshinder. Att be assistenten att handla eller göra andra ärenden medan den assistansberättigade är kvar hemma eller befinner sig på någon annan plats betraktas som fusk med assistansersättningen. På

samma sätt är det inte heller tillåtet att låta assistenten sluta tidigare från sitt arbetspass men låta assistentens återstående arbetstid räknas som assistanstid. Om assistenten ska ha lön för tid efter avslutat arbetspass måste det i så fall räknas som permission, dvs ledighet med bibehållen lön. En del fall om fusk med assistansersättningen som lett till åtal har handlat om just sådana tillfällen där man redovisat till Försäkringskassan att assistans utförts under tid då assistent inte ens befunnits sig på samma plats som den assistansberättigade.

3.5 Tystnadsplikten

3.5.1 Allmänt om tystnadsplikt enligt LSS

En assistansberättigad person har samma rätt till privatliv som andra människor. För att skydda den enskilde har alla som arbetar med personlig assistans tystnadsplikt. Tystnadsplikten för privatanställda, dvs anställda i assistansbolag och kooperativ, regleras i LSS och kollektivavtal.

Tystnadsplikten innebär att det är förbjudet att muntligen, skriftligen eller på annat sätt föra vidare uppgifter om enskilda personer till obehöriga personer eller till någon myndighet. Förbudet gäller även efter anställningens eller verksamhetens upphörande. Tystnadsplikten gäller för uppgifter om den enskildes personliga förhållande såsom familjesituation, hälsotillstånd, yrkesverksamhet, utbildning, ekonomi och social situation i övrigt.

Det är enbart kunden själv (eller dennes legala företrädare) som kan avgöra var gränsen ska gå för vad assistenterna får berätta för obehöriga och inte. Under nyanställda assistenters introduktion är det viktigt att gå igenom var gränserna för tystnadsplikten går för just den kunden där den anställde arbetar. Vad kan assistenten berätta om sitt arbete hemma? Även till synes oskyldiga uppgifter, t ex en enskild kunds adress eller telefonnummer är belagda med tystnadsplikt. Därför är det viktigt att assistenten får den assistansberättigades medgivande/samtycke om han/hon ska lämna sådana uppgifter till sina anhöriga, förskola, skola och liknande. Datalistor, tal- och videoband och bilder omfattas också av tystnadsplikt. Oavsett var gränsen för tystnadsplikten går på just ditt arbetsställe har den anställde alltid möjlighet att diskutera arbetsuppgifter med din assistanscoach och andra assistenter, men enbart om uppgifterna verkligen behövs för att man ska kunna utföra sitt arbete. Assistenten måste exempelvis kunna meddela viktig information till andra assistenter som arbetar hos samma kund, om kunden inte kan göra det själv och behöver stöd i den uppgiften. Assistenten ska dock inte lämna ut andra uppgifter än de som har betydelse i den aktuella situationen.

När den anställde träffar assistenter som arbetar hos andra kunder hos oss är det viktigt att komma ihåg att dessa är att betrakta som obehöriga och inte får meddelas någon information som inte din kund uttryckligen har tillåtit att den anställde berättar för obehöriga.

3.5.2 Följande information lämnas till alla anställda i företaget

Anställdas tystnadsplikt

Denna information vänder sig till samtliga personer som är verksamma inom Assistansbyrån Vilja.

1. Privatanställdas lojalitetsplikt och yttrandefrihet

Alla svenska medborgare är enligt grundlag garanterade en omfattande yttrandefrihet gentemot det allmänna (stat, landsting och kommun). Yttrandefriheten innebär bland annat en rätt att lämna meddelanden till massmedier under skydd av anonymitet (meddelarfrihet) samt att det allmänna är förbjudet att efterforska vem som har lämnat sådana uppgifter till massmedia efterforskningsförbudet).

Yttrandefriheten gäller dock inte i förhållandet mellan en privat arbetsgivare och dennes anställda.

I privat verksamhet har i stället lojalitetsplikten normalt företräde, vilket innebär en begränsning i möjligheten för den anställde att utåt kritisera sin arbetsgivare på sådant sätt att verksamheten riskerar att skadas.

Kritiken ska i stället i första hand framföras internt till en chef eller annan lämplig person. Vid grova brott mot lojalitetsplikten riskerar den anställda ytterst att bli uppsagd eller avskedad. Den privata arbetsgivaren har alltid rätt att bestämma vem som får uttala sig för arbetsgivarens räkning då massmedier vill ha uppgifter eller göra reportage om verksamheten.

2. Regler om tystnadsplikt i LSS och kollektivavtal

Regler om tystnadsplikt för verksamheter i enskild (privat) regi finns i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Dessutom finns regler om tystnadsplikt i det kollektivavtal som gäller mellan Vårdföretagarna och Kommunal för området personlig assistans.

29 § LSS:

Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som avser insatser enligt denna lag får inte obehörigen röja vad han därvid erfarit om enskildas personliga förhållanden.

2 § 1 mom kollektivavtalet för personlig assistans:

Förhållandet mellan arbetsgivare och assistent grundar sig på ömsesidig lojalitet och ömsesidigt förtroende. Assistenten ska under sin anställning, likväl som efter anställningens upphörande, iaktta diskretion rörande arbetsgivarens verksamhet/brukarens angelägenheter samt iaktta tystnadsplikt beträffande uppgifter om enskilda personer som assistenten till följd av sin anställning erhållit kännedom om och vars yppande kan vålla skada för enskild person eller närstående.

2.1 Vem har tystnadsplikt?

Samtliga verksamma, i direkt arbete med den assistansberättigade men även t ex styrelsemedlemmar, chefer, administrativ personal och praktikanter som deltar i arbetet, har tystnadsplikt när de kommer i kontakt med information som skyddas enligt bestämmelserna om tystnadsplikt i LSS.

2.2 Vad innebär tystnadsplikten?

Den som är verksam inom området personlig assistans är skyldig att följa bestämmelserna i LSS. Detta innebär att uppgifter om en enskilds personliga förhållanden inte utan stöd i lag eller förordning får röjas till myndighet eller annan. Det är förbjudet att röja en uppgift oavsett om det sker muntligt eller genom att en handling lämnas ut, visas upp eller om innehållet i handlingen röjs på annat sätt. Om du i ditt arbete har tillgång till handlingar som rör enskilda personer, som olika typer dokument men även egna anteckningar, måste handlingarna förvaras så att de inte är tillgängliga för obehöriga. Förbud gäller även efter det att anställningen eller verksamheten upphört, eftersom tystnadsplikten gäller hela livet den som bryter mot förbudet kan dömas för brott mot tystnadsplikten. Observera att detta även kan gälla för styrelse-medlemmar eller medlemmar i en förening som aktivt deltar i verksamheten så att de kommer i kontakt med den information som omfattas av tystnadsplikt.

2.3 Tystnadsplikten gäller enskilds personliga förhållanden

Tystnadsplikt gäller för uppgifter om personliga förhållanden som avser den enskilde och dennes närstående. Hit räknas bl a hälsotillstånd, funktionshinder, familjesituation, utbildning, yrkes- verksamhet, ekonomi och social situation i övrigt. Även adresser, telefonnummer, datalistor, tal- och videoband samt bilder omfattas av tystnadsplikt. Kontakta din teamledare eller chef/assistanscoach om någon utomstående vill ha uppgifter, t ex massmediarepresentanter.

Tystnadsplikt enligt kollektivavtalet gäller också i vissa fall för uppgifter om andra personer som arbetstagaren till följd av sin anställning fått kännedom om.

3. Tystnadsplikt enligt arbetsmiljölagen

Enligt 7 kap 13 § arbetsmiljölagen har den som utsetts till skyddsombud eller ledamot i skyddskommitté eller den som har deltagit i arbetsanpassnings- och rehabiliteringsverksamhet tystnadsplikt och får inte obehörigen

röja eller utnyttja vad han eller hon under uppdraget har erfarit om yrkeshemlighet, arbetsförfarande, affärsförhållande eller enskilda personliga förhållande.

4. Undantag och samtycke

Den person som skyddas av tystnadsplikten kan ge sitt tillstånd till att en uppgift lämnas ut. Men även om samtycke har getts får en uppgift ändå inte lämnas ut om den kan innebära men eller ekonomisk skada för någon närstående som inte har lämnat samtycke. Det är den enskildes egen personliga uppfattning om vad som kan anses vara skadligt som gäller. Uppgifter för vilka tystnadsplikt gäller får lämnas till en myndighet, om det finns en uppgiftsskyldighet enligt lag eller förordning, t ex vittnesplikt och till socialnämnden vid en utredning som gäller ett barns behov av skydd eller stöd. Den myndighetsperson som begär att få ut uppgifter som omfattas av tystnadsplikt måste kunna peka på uttryckligt stöd i lag eller förordning som visar att hon/han har rätt att få ut uppgifterna. Vid minsta tveksamhet om huruvida en uppgift kan lämnas ut ska närmaste arbetsledare eller chef tillfrågas.

5. Anmälningsskyldighet enligt Lex Sarah

Från och med den 1 juli 2011 gäller skärpta bestämmelser om rapporteringsskyldighet och anmälningsskyldighet i LSS (23 e-24 f §§). Genom dessa bestämmelser säkras den enskildes rätt att få insatser av god kvalitet. Den som fullgör uppgifter inom LSS har en rapporteringsskyldighet till huvudmannen om alla missförhållanden i verksamheten. denna rapporteringsskyldighet omfattar endast brister i själva insatsen, t ex den personliga assistansen, och inte sådana brister som beror på den assistansberättigades eget sätt att leva och att forma sitt liv. Huvudmannen (i detta fall Assistansbyrån Vilja) ska informera berörd socialnämnd om de rapporter om missförhållanden som inkommer. Om missförhållandet bedöms som allvarligt måste det anmälas till Socialstyrelsen av huvudmannen, samtidigt som berörd socialnämnd ska informeras om detta.

6. Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria

Lex Maria är en bestämmelse i Patientsäkerhetslagen. Den gäller de personliga assistenter som har tagit emot delegering av sjukvårdande uppgift, och som då står under Socialstyrelsens tillsyn. Enligt 6 kap. 4 § är hälso- och sjukvårdspersonal skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls. Personalen ska till vårdgivaren rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

En vårdgivare är skyldig att till Socialstyrelsen anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. detta framgår av Patientsäkerhetslagen 3 kap 5 §.

7. Intygande om erhållen information

Genom undertecknandet av ditt anställningsavtal intygar du att du tagit del av innehållet i detta dokument.

3.5.3 Kunders tystnadsplikt

Kunder /kundförträdare har, enligt vårt assistansavtal, tystnadsplikt avseende Assistansbyrån Viljas angelägenheter samt övriga kunders och anställdas förhållanden. Tystnadsplikten fortsätter att gälla även om assistansuppdraget upphör.

3.6 Anmälningsskyldighet enligt § 24 LSS "Lex Sarah"

3.6.1 Allmänt

Alla som arbetar inom verksamhet enligt LSS, till exempel som personlig assistent, ska medverka till att den assistans som ges är av god kvalitet. Den som fullgör uppgifter inom LSS har även en skyldighet att rapportera om han eller hon får kännedom om ett missförhållande i den egna verksamheten som rör den enskilde. Om det efter utredning visar sig att det rapporterade är ett allvarligt missförhållande ska den som bedriver verksamheten anmäla detta till IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Med rapporterings- och anmälningsskyldigheten avses att säkra den enskildes rätt till att genom insatserna få ett gott stöd, en god service och trygga levnadsförhållanden. Rapporteringsskyldigheten omfattar endast själva assistansen. Det betyder att om kunden inte lever under "trygga levnadsförhållanden", på grund av sina egna val är det inte anmälningsskyldigt. Om den som far illa är ett barn har assistenten dock alltid skyldighet att anmäla detta till socialnämnden (14 kap 1

§ SoL). Anmälningsskyldigheten gäller både om barnet själv är assistansanvändare eller det är ett barn till en assistansanvändare. Varje medarbetare skall verka utifrån ett professionellt förhållningssätt där ledorden i det dagliga arbetet skall vara respekt, lyhördhet, trygghet och integritet.

3.6.2 Allvarliga missförhållanden

Med allvarliga missförhållanden avses såväl aktiva handlingar som försummelser, exempelvis:

- Övergrepp och brister i omsorgerna som utgör ett hot mot den enskildes liv, hälsa eller säkerhet
- Bemötande som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet

Övergrepp kan vara:

- Fysiskt våld som slag, nypningar, hårda tag, fasthållande
- Psykiska övergrepp som trakasserier, skrämsel och kränkningar
- Försummelser som medveten felmedicinering, otillräcklig föda, bristande personlig hygien, bristande tand- och munhygien och brister i tillsynen
- Sexuella övergrepp
- Ekonomiska oegentligheter som stöld av pengar och ägodelar, utpressning och förskingring

Att tänka på!

Det är viktigt att förstå att ett missförhållande i assistansen inte alls behöver handla om att någon i verksamheten vill kunden illa eller medvetet brustit i sina arbetsåtaganden. Det kan i särskilt svåra assistanssituationer uppstå tillfällen där assistentens resurser blir otillräckliga för att garantera kundens säkerhet och/eller att situationen innebär fara för assistentens egen säkerhet. Även rena olycksfall kan vara ett missförhållande. Sådana situationer skall rapporteras och utredas på samma sätt som andra missförhållanden.

3.6.3 Rapportering av missförhållande

Rapportering av missförhållande ska göras till din assistanscoach som utreder händelsen. Särskild blankett finns men anmälan kan också göras muntligt.

Omedelbara åtgärder

Assistanscoachen ska omedelbart, samma dag, vidta de åtgärder som behövs för att:

- Undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa oavsett om det är klarlagt vad som inträffat, eller
- Förhindra att konsekvenserna för den enskilde förvärras
- Inleda en utredning senast nästa dag.

Utredningen

Senast dagen efter rapporten inkommit ska utredningen påbörjas. Utredningen skall främst syfta till att klarlägga

- Vad som hänt?
- Varför har det hänt?
- Vad kan göras för att förhindra att något liknande inträffar igen?

För att få reda på vad som inträffat ska assistanscoachen att ha samtal med:

- Kunden själv eller dennes företrädare. Om kunden är ett barn skall assistanscoachen först ha ett samtal med barnets föräldrar för att de skall ge sitt medgivande till samtalet

- Den/de som gjort rapporten
- Den eller dem som enligt den som ingivit rapporten har utsatt någon för ett missförhållande
- Teamledaren
- Andra berörda (OBS! För kontakter utanför verksamheten krävs att den enskilde kunden samtycker till kontakten).

Dokumentation

När det gäller rapport om ett missförhållande skall följande finnas med i dokumentationen:

- Vad missförhållandet bestod i.
- När anmälan mottogs.
- Vem som gjorde rapporten (kan vara anonym).
- När och hur missförhållandet upptäcktes.
- Vad som framkom när rapporten utreddes.
- Vilket ställningstagande som utredningen avslutades med, dvs huruvida det inträffade är att betrakta som ett allvarligt missförhållande eller ej.
- Vilka åtgärder som vidtagits (kort- och långsiktigt)
- När (år, månad, dag och ev. klockslag) olika händelser inträffade och åtgärder vidtogs

Anmälan till IVO (Inspektionen för vård och omsorg)

Anordnaren ska snarast rapportera ett allvarligt missförhållande eller risk för ett allvarligt missförhållande till IVO. Att det rör sig om ett allvarligt missförhållande kan vara uppenbart redan vid mottagandet av rapporten eller först i ett senare skede när utredningen genomförs eller när den avslutas. En utredning ska alltid genomföras även i de fall en anmälan redan har skickats separat till IVO.

- Assistanscoachen tar ställning till om det ska göras en anmälan till IVO
- Assistanscoachen ansvarar för att lämna över anmälan till IVO om det beslutas att detta ska göras.

Information till berörd personal

Assistenter i det aktuella assistansuppdraget informeras per telefon eller vid möte om en inkommen rapport, vad utredningen lett fram till för ställningstagande och åtgärder för att förebygga liknande händelser. Assistanscoachens ansvarar för att berörd personal får kompletterande utbildning och/eller det stöd som krävs med anledning av det inträffade.

3.7 Kvalitet i assistansen, synpunkter, klagomål och avvikelser

Hur hårt man än strävar efter att allt ska bli rätt, av högsta kvalitet att allt ska vara till belåtenhet, händer det ibland att saker går snett på ett eller annat sätt. Det är väldigt viktigt för oss att brister i verksamheten framförs och dokumenteras och att synpunkter och klagomål används på ett konstruktivt sätt, d.v.s. för att rätta till de fel som begåtts och att dra lärdom av för att göra verksamheten bättre.

Vi dokumenterar avvikelser, synpunkter och klagomål kunder kan ha angående den egna assistansen samt på företaget i allmänhet. Genomförandeplanen är ett viktigt instrument för att stämma av hur vi uppfyllt vår del av överenskommelser kring hur assistansen ska utföras både praktiskt och administrativt.

Vi dokumenterar även brister och avvikelser anställda upptäcker i verksamheten, både i ett visst assistansuppdrag eller företaget i stort. Det kan vara alltifrån en anställds rapport om att ha avvikit från en arbetsrutin denne ska följa till ett meddelande om en felaktig lön.

En förutsättning för en välfungerande rapportering och hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser är stor öppenhet, "högt i tak" och ett positivt förhållningssätt. Anställda är skyldiga att rapportera avvikelser i den praktiska assistansen eftersom det kan vara fråga om ett missförhållande eller leda till ett missförhållande om inget görs.

3.8 Tillsyn för personlig assistans

IVO's tillsynsansvar

IVO, Inspektionen för Vård och Omsorg, har tillsyn över verksamhet enligt LSS. Tillsynsansvaret innebär att IVO kan rikta kritik mot kommuner som inte följer lagar och praxis. IVO har även tillsynsansvar över all privat assistansverksamhet. IVO bedriver tillsyn över verksamheter inom socialtjänstområdet och hälso- och sjukvården samt över hälso- och sjukvårdspersonal i deras yrkesutövning. Enskilda kan bland annat anmäla till IVO om man inte är nöjd med kommunens handläggning eller det utförande på insatsen man får. IVO har dock inte befogenhet att ändra på ett beslut. För att få ett beslut ändrat måste man överklaga beslutet till förvaltningsrätten som är första instans. Det IVO enligt 26 a § LSS ska göra inom ramen för sin tillsyn är att

- Lämna råd och vägledning,
- Kontrollera att brister och missförhållanden avhjälps,
- Förmedla kunskap och erfarenheter som erhålls genom tillsynen, och
- Informera och ge råd till allmänheten.

Sedan den 1 juli 2013 gäller tillsynen även en granskning av att den som har meddelats tillstånd enligt 23 § LSS fortlöpande uppfyller lämplighetskravet i 23 § LSS, andra stycket. Vid tillsyn som rör barns förhållanden får IVO, enligt 26 b § LSS, höra barnet utan vårdnadshavarens samtycke och utan att vårdnadshavaren är närvarande om det kan antas att barnet inte tar skada av samtalet.

Vid tillsynen har IVO möjlighet att få tillträde till enskilds bostad om den assistansberättigade är egen arbetsgivare eller anlitar en privat anordnare och vill anlita personer de lever i hushållsgemenskap med eller närstående som assistenter. Syftet är att säkra att den assistansberättigade får personlig assistans i enlighet med lagens intentioner och att minska risken för fusk. Om man nekar besök kan detta leda till att assistansersättningen dras in. För de assistansberättigade som anlitar en privat assistansanordnare med endast utomstående personliga assistenter och/eller kommunen krävs det samtycke för att IVO ska få tillträde till bostaden.

3.9 Om kunden läggs in på sjukhus

Det är endast assistansberättigade med svåra kommunikationssvårigheter som kan beviljas assistans under sjukhusvistelse och då för en tid av maximalt 4 veckor. I de fall kunden har assistans under sjukhusvistelse ska assistenterna arbeta som vanligt under sjukhusvistelsen. Det är viktigt att assistenterna inte utför sjukhuspersonalens arbetsuppgifter, assistenterna ska inte göra andra uppgifter än de hade gjort i hemmet.

För assistenter vars kund inte får ha assistans under sjukhusvistelse måste i de flesta fall en schemaändring göras så att assistenten/assistenterna kan arbeta den förlorade arbetstiden när kunden kommit hem från sjukhuset. I vissa fall är det inte möjligt och då har arbetsgivaren rätt att anvisa den anställda till annat arbete hos annan kund.

Det är ett välkänt problem i branschen att assistansersättning inte betalas ut under sjukhusvistelse eftersom det finns en lönekostnad för assistenten men ingen intäkt. Arbetsgivaren måste således göra allt som går för att antingen ändra den planerade arbetstiden eller hitta annat arbete till assistenterna. Om det finns risk att sjukhusvistelsen blir längre än 4 veckor kommer assistenterna att sägas upp från sina anställningar och återanställas på samma villkor som tidigare så snart kunden skrivs ut från sjukhuset. Enligt kollektivavtalet är uppsägningstiden en månad.

Vid sjukhusvistelse måste kunden eller en assistent omedelbart kontakta sin assistanscoach. Om kunden tas in på sjukhus nattetid räcker det med kontakt tidigt följande morgon såvida man inte själv känner att man behöver prata med assistanscoachen omedelbart, då får man självklart ringa vilken tid som helst under dygnet.

4 Assistansekonomi

4.1 Budget & fördelningen av olika kostnader i assistansen

4.1.1 Allmänt

Före varje årsskifte ska vi göra budget för det kommande året. Det är viktigt att man som kund förbereder dig för detta genom att fundera över vilka planer man har för året. Det kan kanske kännas svårt att förutse ett helt års aktiviteter men för att budgeten ska bli så korrekt som möjligt är det viktigt att vi försöker få med allt. Det kan t ex gälla någon utbildning assistenterna ska gå eller en resa. När budgeten är klar gör vi en skriftlig överenskommelse om vad årets assistans ska innehålla. Vi reviderar normalt inte denna överenskommelse under året såvida inte grundläggande förutsättningar ändras, t ex att ett nytt assistansbeslut eller att lagar och regler ändrar assistansens förutsättningar.

Assistansersättningen ska ersätta de merkostnader den enskilde har för att hon eller han har personliga assistenter. Assistansersättningen är däremot inte avsedd att täcka de merkostnader den enskilde har för att hon/han har en funktionsnedsättning. För dessa merkostnader kan handikappersättning eller vårdbidrag sökas.

Vi använder:

- 12 % av assistansersättningen för varje kund används till administration, utbildning (utom lön under utbildning), personalkostnader och arbetsmiljökostnader för hela företaget
- Resterande 88 % fördelas i budgeten för varje enskild kund så att löner normalt står för 85-87 % och assistansomkostnader för 1-2 %

4.1.2 Följande ingår i de 12 procenten:

4.1.2.1 Personalomkostnader

- Kaffe/te, saft eller juice på arbetsplatsen
- Tvål, handkräm och Dax Alcolgel 85. Beställs från kontoret
- Assistanstelefon vid behov, d.v.s. mobiltelefon med tillhörande abonnemang att användas för assistanssamtal
- Papper, pennor, en kalender till arbetsplatsen. Frankerade kuvert skickas hem till kunden
- Första Hjälpen väska. Tas med till nya kunder i samband med introduktionen
- Assistenternas förbrukning av vatten och el enligt "Enkät för bedömning av merkostnader för vatten och el". Ersättning kan inte betalas ut för assistenter som bor i samma hushåll som kunden då deras förbrukning av vatten och el inte utgör någon merkostnad för assistansen
- Tvättmedel/sköljmedel för tvätt om assistenten tvättar sina arbetskläder/lakan/handdukar hos kunden, faktisk kostnad. Ersättning kan inte betalas ut för assistenter som bor i samma hushåll som kunden då detta ej utgör någon merkostnad
- Brandsläckare. Tas med till nya kunder i samband med introduktionen
- Assistentens förbrukning av toalettpapper m.m, d.v.s. endast det assistenten använder för egen del. Ersättning kan inte betalas ut för assistenter som bor i samma hushåll som kunden då detta ej utgör någon merkostnad.
- Lagstadgade hälsokontroller enligt definitionen för nattarbetande
- Friskvård enligt tjänstereglemente

- Pedagogiska måltider. Ersättning kan inte betalas ut för assistenter som bor i samma hushåll som kunden då detta ej utgör någon merkostnad
- Personalfester, personaldagar o liknande som arrangeras och/eller godkänts av företaget Max två per år enligt Skatteverkets regler. Julbord som inte arrangeras för hela företaget utan som varje kund/arbetsstället ordnar själva bekostas inte av de 12 procenten utan ska inrymmas i de övriga 88 procenten i kundens budget

4.1.2.2 Arbetsmiljökostnader

Assistansersättningen ska användas till arbetsmiljökostnader som är att betrakta som enklare arbetstekniska hjälpmedel för assistenten. Den funktionshinderades personliga hjälpmedel ska ej täckas av assistansersättningen utan enligt lag bekostas av sjukvårdshuvudman d.v.s. vanligen landstinget. Exempel på sådana hjälpmedel är rullstol, lyft, höj- och sänkbar säng, kommunikationshjälpmedel m.m. Under senare år har vissa landsting gjort en annan definition av vad som enligt lag är att betrakta som personligt hjälpmedel respektive arbetstekniskt hjälpmedel för att lägga över ansvaret på arbetsgivaren och på så vis slippa bekosta hjälpmedlet

Definition av personligt hjälpmedel som ska bekostas av sjukvårdshuvudman:

- hjälpmedel som fordras för att den enskilde själv eller med hjälp av någon annan skall kunna tillgodose grundläggande personliga behov och utföra vardagslivets aktiviteter, t.ex. att äta och dricka, att klä sig, att sköta sin hygien, att förflytta sig, att orientera sig och att kommunicera med omvärlden (höra, se, tala, känna och förstå)
- hjälpmedel som möjliggör vård och behandling i hemmet relaterade till den funktionshinderades individuella behov
- hjälpmedel som kompenserar förlust av kroppsdel eller nedsatt kroppsfunktion eller som kompenserar nedsatt funktion under en begränsad tidsperiod

Definition av arbetstekniska hjälpmedel som ska bekostas med assistansersättning:

- Skyddskläder och skyddsutrustning som faller inom ramen för skatteverkets regler för detta.
- Tvättlappar, handskar och förkläden. Beställs vanligen från kontoret.
- För kunder med jour i assistansbeslutet ingår vid behov inredning/utrustning till assistenterna i form av säng, täcke, kudde, lakan, handdukar etc. Om något sådant behövs, prata med din assistanscoach.
- Övriga arbetsmiljöinsatser

Assistansersättningen får enligt lag inte användas till arbetsmiljöinsatser som innebär ombyggnad av kundens bostad eller annan egendom.

4.1.2.3 Utbildningskostnader för kund, teamledare och assistenter

- Kurskostnader
- Resa till och från kurs eller möte på annan ort (enligt reglerna i tjänstereglementet)
- Kost och logi i samband med kurs (enligt reglerna i tjänstereglementet)
- Handledning
- Studiebesök
- Konferenser
- Kostnader för möten, t ex hyra av lokal
- Utbildningsmaterial typ böcker, dvdfilmer

Lön under möten, utbildningar, konferenser o likn räknas inte som utbildningskostnader utan som lönekostnader enligt Försäkringskassans riktlinjer för assistansersättningen

Alla utbildningar, handledning, studiebesök och möten ska planeras i samråd med assistanscoachen

4.1.2.4 Administrationskostnader t ex:

- Lokalhyra för kontor
- Kontorets inventarier och utrustning
- Förbrukningsmaterial av olika slag
- Försäkringar
- Administrativ personals löner, utbildningar, personalkostnader, arbetsmiljökostnader, resor m.m.
- Avgifter till arbetsgivarorganisation
- Programvaror o. dyl.

4.1.3 I de resterande 88 procenten av assistansersättningen ska budgeteras:

4.1.3.1 Löne- och lönebikostnader

- Grundlön, ob ersättning och jourersättning för de assistanstimmar som ska utföras
- Ev. restidsersättning i samband med arbete eller utbildning på annan ort
- Mertidsersättning vid aktiv tid under jour
- Mertids-/övertidsersättning vid akuta situationer
- Löner för deltagande i utbildningar, studiebesök, konferenser o. dyl.
- Löner vid de regelbundna arbetsplatsträffarna
- Ersättning till ev. teamledare eller andra särskilda ersättningar
- Utrymme för lönerevision
- Traktamenten
- Lönekostnader för tid då assistansersättning inte betalas ut, t ex sjukhusvistelse för kund som inte beviljas assistans under sjukhusvistelse eller vid långvarig sjukhusvistelse för tid efter de 4 veckor ersättning betalas ut.
- Sociala avgifter, vi använder full arbetsgivaravgift 31,42 % oavsett ålder på den anställde
- Semesterkostnad 13 % ska läggas till innan sociala avgifter läggs till
- Försäkringar och pension samt särskild löneskatt på pensionskostnader läggs till med 6,5 %

4.1.3.2 Assistansomkostnader

Kostnader för assistenten vid aktiviteter utanför hemmet:

- Resekostnader som t ex flyg, bil, tåg, buss etc i samband med aktivitet tillsammans med kunden
- Kostnader för resa assistenten gör utan att kunden är med för att ta sig till tillfällig arbetsort (enligt reglerna i tjänstereglementet)
- Logi vid arbete på annan ort
- Måltider som bekostats i samband med resa/aktivitet tillsammans med kunden
- Övriga merkostnader i assistansen pga resa/aktivitet tillsammans med kunden. (Ev. hyra av hjälpmedel utomlands)

- Inträdesbiljetter till bio, konserter, sportevenemang e.t.c.

När anhöriga assistenter reser tillsammans med kunden räknas resan, enligt gällande lagstiftning, i de flesta fall inte som en tjänsteresa. Varje resa måste bedömas individuellt eftersom syftet med resan och omständigheterna kring resan avgör om det är en tjänsteresa för assistenten eller inte. Detsamma gäller även andra aktiviteter som är att betrakta som en familjeaktivitet. Rent allmänt gäller att semesterresor inte kan betraktas som en tjänsteresa för anhöriga assistenter. Även om resan inte är en tjänsteresa kan den bekostas med assistansersättningen under förutsättning att resan inryms i den budget som gjorts. De anhöriga assistenterna blir då förmånsbeskattade för värdet på resan och andra ev. kostnader vi som arbetsgivaren betalat.

4.1.4 Dator på arbetsplatsen

Vi tillhandahåller vid behov en dator inkl. nödvändiga programvaror till arbetsplatsen. Precis som för övriga kostnader i assistansen ska en dator inklusive eventuella tillbehör samt internetuppkoppling vara en påvisbar **merkostnad** som härrör direkt från assistansen och som man inte hade haft om man inte haft personlig assistans. Vi tillhandahåller inte datorer eller tillbehör till alla arbetsplatser utan diskuterar oss fram till vad som behövs tillsammans med varje kund utifrån nedanstående grunder:

- Om kunden eller teamledaren åtar sig uppgifter i dokumentet Uppgiftsfördelning som att uppdatera arbetsbeskrivningar och annat som kräver dator, kan dator införskaffas som en administrativkostnad. D.v.s under förutsättning att datorn är en merkostnad för assistansen och används uteslutande till detta. Detsamma gäller annan kontorsutrustning, programvaror o.s.v. Behövs ett speciellt dataprogram för att sköta vissa arbetsuppgifter och som man inte hade införskaffat om man inte varit kund eller teamledare är det en merkostnad i assistansen och kan köpas för att installeras antingen på den privata datorn eller en dator som vi tillhandahåller.
- Om assistenterna genomför utbildning/fortbildning via dator kan en dator vara en utbildningskostnad, precis som de programvaror som utbildningen kräver.
- Om kunden, teamledaren eller assistenterna använder dator i själva assistansen eller för att skapa olika kommunikationshjälpmedel som bilder el. dyl. är det att betrakta som ett personligt hjälpmedel för den funktionshindrade precis som rullstol, höj- och sänkbar säng, lyft o.s.v. Personliga hjälpmedel ska inte bekostas med assistansersättningen utan av sjukvårdshuvudman (landstinget). Arbetsterapeut/logoped brukar hjälpa till att ta fram de hjälpmedel man behöver.
- Vi tillhandahåller normalt **inte** dator som en ren personalkostnad för att assistenter ska kunna fylla i sina arbetstider, läsa e-post, göra/kolla scheman o.s.v.

4.1.5 Assistanstelefon

Arbetsplatserna utrustas vid behov med en mobiltelefon. Syftet med telefonen är dels att svara upp mot arbetsmiljölagens krav på ensamarbetandes möjligheter att kunna påkalla hjälp i akuta lägen. Dels att förenkla administrationen kring ersättning för kundens merkostnad för samtal p.g.a. assistansen. Telefonen ska användas för samtal med anledning av den personliga assistansen när:

- Assistenten behöver påkalla hjälp
- Assistenten behöver (för egen räkning) kontakta kundens anhöriga, kollega eller sin assistanscoach
- Kunden behöver ringa sin assistanscoach eller assistenterna

Assistansersättningen får inte användas för att bekosta den assistansberättigades privata kostnader, därmed kan telefonen inte användas till kundens privata samtal som att t.ex. ringa läkare, färdtjänst, anhöriga e.t.c. Det spelar ingen roll om det är kunden själv eller assistenten som ringer samtalen. Ibland kan det kanske vara svårt att avgöra vad som är ett privat samtal och ett samtal med anledning av assistansen. Det kan underlätta

att skilja de privata samtalen från assistanssamtalen genom att tänka att de samtal som behöver göras med anledning av de personliga assistenterna är en kostnad för assistansen medan de samtal man behöver göra p.g.a. sin funktionsnedsättning eller övrigt är privata samtal som ska ringas från den privata telefonen. För att svara upp mot arbetsmiljölagens krav ska tjänstgörande assistent alltid ha assistanstelefonen lätt tillgänglig i sin omedelbara närhet. Telefonen är Assistansbyrån Viljas egendom och återlämnas om kunden lämnar företaget.

Idag är det många som har både fasta- och mobila telefonabonnemang med "fast pris". Om kund och/eller assistenter har sådana abonnemang tillhandahåller vi normalt inte assistanstelefon eftersom det då inte finns någon merkostnad för de samtal eller sms som görs pga assistansen.

4.1.6 Handkassa, eller göra utlägg för assistansomkostnader och personalkostnader

När assistenten följer med kunden på aktiviteter där det finns en kostnad för assistenten, t ex en resa, biobiljett e.t.c. ska detta täckas av assistansersättningen, under förutsättning att det inryms i budget förstås. Förutom uppkomna assistansomkostnader kan det även behöva köpas kaffe, toapapper eller annat som räknas som personalkostnader, sådant som ingår i de 12 procenten men som måste införskaffas. Engångshandskar, tvål, handsprit, tvättlappar och handkräm köps in från kontoret och vi brukar ta med oss till arbetsställena vid våra träffar. Även kaffe, te och toapapper kan införskaffas från kontoret och tas med till arbetsstället om man vill det. För övriga kostnader, dvs assistansomkostnader, måste kunden eller assistenten lägga ut privata pengar för inköpet och få detta ersatt i efterhand, eller så kan arbetsplatsen ha en s.k. handkassa. Vid handkassa får arbetsplatsen ett förskott utbetalt som används för assistans- och personalkostnader. En person utses som ansvarig för handkassan.

Oavsett man har en handkassa eller lagt ut privata pengar för inköp måste inköpen redovisas. Precis som för alla kostnader i ett företag måste det finns ett giltigt verifikat, ett kvitto, för att kostnaden ska kunna bokföras på korrekt sätt. Kvittona limmas eller tejpas fast på blanketten Redovisning av kvitton och du fyller i den digitala blanketten "Redovisning av utlägg eller handkassa" som finns på vår hemsidas Kund- och personalsidor. För att få utläggen utbetalda i samband med nästa löneutbetalning måste blankett och kvitton ha kommit till kontoret senast den 1:a i månaden. Redovisa aldrig mer än en månad på en och samma blankett.

5 Administrativa rutiner

5.1 En snabböversikt

Här följer en snabböversikt över några viktiga händelser att komma ihåg varje månad.

Dag i månaden	Aktivitet
1:a	Tidrapporter i Aiai ska vara godkända av kund/företrädare och anordnare Assistansräkningen skrivs ut av kunden och postas till kontoret. MYCKET VIKTIGT! Övriga löneunderlag, exempelvis milersättning, ska vara inskickade av den anställde
1:a - 8:e	Löneunderlagen godkänns av assistanscoach och lönehanteringen görs
5:e - 8:e	Lönebesked skickas och assistenten kontrollerar att allt ser korrekt ut
5:e - 8:e	Redovisning över använda assistanstimmar t.o.m. föregående månad finns tillgänglig i Aiai för de kunder som bett om det
10:e - 15:e	Resultatrapport för föregående månad finns tillgänglig i Aiai för de kunder som bett om det
25:e	Löneutbetalning. Assistenten kontaktar omedelbart sin assistanscoach om lönen (mot all förmodan) inte finns på kontot
28:e, 30:e, 31:a	Tidrapporter i Aiai ska vara godkända av assistenten. MYCKET VIKTIGT!

5.2 Adress- och telefonnummerändringar

Anställd som byter bostadsadress och/eller telefonnummer måste komma ihåg att meddela oss snarast. Eftersom Försäkringskassan kräver att dessa uppgifter finns med på assistentens tidrapport måste vi se till att korrekta uppgifter finns inlagda i Aiai.

5.3 Schemaläggning och tidrapportering

Aiai är det webbaserade system vi använder för schemaläggning och tidrapportering. Du hittar Aiai på www.aiai.se och loggar in med de uppgifter du fått från oss. Aiai är schemabaserat vilket innebär att assistentens tidrapport skapas automatiskt efter det schema som lagts in. Det gör tidrapporteringen otroligt enkel för assistenten. Schemat ska alltid hållas uppdaterat med de eventuella ändringar som görs så att assistenterna vet att schemat i Aiai alltid är det schema som gäller. Vi rekommenderar att man på arbetsstället vänjer sig vid en rutin att hålla Aiai dagsfärskt och att inte skriva ut pappersexemplar av schemat eftersom det då riskerar att finnas flera versioner av schemat, en eller flera utskrivna versioner och en i Aiai.

Aiai kan användas även från en smartphone eller surfplatta vilket gör att de allra flesta alltid har tillgång till det aktuella schemat. Under förutsättning att schemat är korrekt uppdaterat efter ev. ändringar som gjorts behöver assistenten bara godkänna sin tidrapport den sista i varje månad.

5.3.1 Att göra schemaändringar i Aiai

Vem som är ansvarig för att införa beslutade schemaändringar i Aiai framgår av Uppgiftsfördelningen. Det kan vara kunden själv, teamledare eller assistanscoach. Vid alla schemaändringar ska man undvika att pass "försvinner" ur schemat då det är viktigt att kunna se hur en assistent skulle ha arbetat om inte ändringen ägt rum. Om en assistent t ex blir sjuk använd alltid funktionen "Sjuk + skapa nytt pass". Då blir den aktuella assistenten markerad som sjuk i sitt arbetspass och det skapas samtidigt ett nytt likadant arbetspass där man fyller i vilken assistent som ska vikariera, denne blir då markerad som sjukvikarie vilket är en förutsättning när vi ska begära ersättning för sjuklönekostnader hos kommunen. När assistenter byter arbetspass med varandra eller en assistent tar ledigt markera alltid assistentens pass som "Tjänstledig"! Vid semester markera passet med semester o.s.v. På så sätt går det alltid att spåra hur en assistent skulle ha arbetat om inte ändringar gjorts. Detta är viktigt bl a när vi som arbetsgivare stämmer av assistentens garanterade arbetstid enligt anställningsavtalet. Observera att det är möjligt att skriva noteringar i passen i schemat, väldigt användbart när man vill anteckna t ex varför en viss schemaändring gjorts eller något särskilt assistenten ska komma ihåg under arbetspasset.

Schemaändringar som görs på arbetsgivarens/kundens initiativ får dock ingen särskild benämning i schemat. Det pass som ska ändras tas helt enkelt bort och läggs in någon annanstans i schemat, eftersom assistenten inte får förlora arbetstid (lön) pga en schemaändring. Det går alltså inte att se att dessa ändringar gjorts direkt i schemat, man måste jämföra det aktuella schemat med det rullande grundschemaet.

Arbetsgivaren ska göra schemaändring senast två veckor före den aktuella ändringen men får vid oförutsedda händelser göra ändringar fram till dagen före ändringen. Givetvis samråder vi med den/de assistenter som berörs vid ändringar med så kort varsel.

Alla schemaändringarna i Aiai ska göras omedelbart när de blivit beslutade/kända så att Aiai hålls dagsfärskt!

5.3.1.1 Följande schematyper används:

Assistans	Arbetstid där assistenten utför personlig assistans
Jour	Arbetstid där assistenten har jour
MÖTo	Arbetstid för personalmöten och vissa andra möten
Administrativa timmar	Arbetstid vid administrativa sysslor utom möten
Brandutbildning	Används i schemat när assistenten deltar i sådan utbildning
Första hjälpenutbildning	Används i schemat när assistenten deltar i sådan utbildning
Ergonomiutbildning	Används i schemat när assistenten deltar i sådan utbildning
Utbildning	Används vid övrig utbildning (utöver ovanstående)
Introduktion	Används vid såväl teoretisk som praktisk introduktion av nya assistenter
Sjuk	Används när assistenten är sjuk och gäller all sjukfrånvaro, såväl korttids- som långtidssjukfrånvaro
Sjukvikarie	Används för den assistent som arbetar för någon som är sjuk och som skulle ha utfört assistans. Om assistenter som bytt arbetspass blir sjuka ska "byte av pass" ändras till "sjukvikarie" så att det alltid framgår vem som arbetat för någon som blivit sjuk. Exempel: Två assistenter har bytt pass med varandra. Den som ska arbeta blir sjuk och ändras då till "sjuk" i schemat. Den som arbetar som sjukvikarie benämns "sjukvikarie". Den assistent som den sjuke assistenten bytt arbetspass med kvarstår som "tjänstledig". "Sjukvikarie" används bara för den som hoppar in för någon som skulle ha utfört assistans, ej vid sjukfrånvaro under semester eller annan tid som inte räknas som utförd assistans.
Semester	Används för den assistent som tar ut betald semester. Betald semester innefattar semester för assistent som får semesterersättning utbetald varje månad istället för semesterlön. Betald semester innefattar också semester under jour eftersom semesterersättning för jour är förutbetald (inbakad i jourersättningen)
Semester obetald	Används för assistent som tar ut obetald semester
Vård av barn	Används för den assistent som är frånvarande pga vård av barn
Föräldraledig	Används för assistent som tar ut föräldraledighet enligt föräldraledighetslagen
Extra tid i ledighet	Används för den assistent som ätar sig extrajobb utöver sina ordinarie arbetspass och som önskar spara denna tid som "komptid". Kan dock inte användas om assistenten arbetar för någon som är sjuk eftersom detta då måste benämnas "sjukvikarie". Kan alltså användas vid inhopp pga vård av barn, semesterledighet, tjänstledighet och föräldraledighet

Sjukhusvistelse	Används för assistent som får lön för tid då kunden ligger på sjukhus och assistans <u>inte</u> är beviljad. Observera att denna tid i vissa fall måste arbetas in senare. Obs - assistans som utförs under sjukhusvistelse för kund som har assistans beviljad för sjukhusvistelse räknas som vanlig assistans.
Mertid	Används för beordrad extra arbetstid
Tjänstledig	Används för assistent som tagit ledigt eller bytt arbetspass
Kompledig	Används för assistent som tar ut betald ledighet, alltså ledighet som normalt inarbetats genom "extra tid i ledighet".
Personalberedskap	Mycket ovanlig schematyp som kan användas vid extra känsliga tillfällen som t ex storhelger när det kan vara svårare än normalt att få tag i personal om någon blir sjuk. Man schemalägger då personal som har beredskap för den ordinarie schemalagda personalen.
Permission	Används för assistent som beviljats betald ledighet i form av permission
Restid assistent	Används för assistent som reser i tjänsten enligt reglerna för restid
Vikarie	Används för timanställd personal (extra personal) som hoppar in för annat arbete än som sjukvikarie som alltid ska benämnas "sjukvikarie".

5.3.2 Arbetstidsregler och schemaregler

5.3.2.1 Allmänt

Som kund, assistent eller teamledare är det inte meningen att man ska ha ingående kunskaper om arbetstidsregler, de kunskaperna finns hos oss på kontoret. Eftersom schemafrågor och effekter av schemaändringar är väldigt vanliga på de olika arbetsställena är det ändå viktigt att beskriva vilka regler som gäller.

Det är oerhört viktigt att arbetstidsreglerna hålls! Försäkringskassan kontrollerar arbetstiden och betalar inte ut assistansersättning för timmar utöver maximalt tillåten arbetstid för varje assistent. Vid misstanke om brott mot arbetstidslagen ska FK även rapportera detta till Arbetsmiljöverket för utredning vilket kan resultera i mycket stora böter. De är mycket viktigt att schemaändringar inte görs på ett sådant sätt att vi bryter mot reglerna. Kund eller teamledare som enligt Uppgiftsfördelningen åtagit sig ansvar för schemaändringar måste därför kontrollera med assistanscoach att en föreslagen ändring inte strider mot någon regel. Anställda har inte befogenhet att själv besluta om schemaändringar.

5.3.2.2 Definition av arbetstid

Arbetstid är den tid den anställde står till arbetsgivarens förfogande för att utföra arbete eller vara beredd att utföra arbete på arbetsplatsen. Som arbetstid räknas ordinarie arbetstid, jour, mertid, övertid, semester och sjukfrånvaro.

5.3.2.3 Anställning utan jourtjänst

Ordinarie (schemalagd) arbetstid utgör vid heltidsanställning 40 timmar/vecka i genomsnitt. Under viss del av året kan den ordinarie arbetstiden uppgå till högst 50 timmar/vecka. Ordinarie arbetstid under ett helt kalenderår får dock inte överstiga 40 tim x 52 veckor = 2080 timmar inkl semester och sjukfrånvaro.

5.3.2.4 Anställning med jourtjänst

Ordinarie (schemalagd) arbetstid får uppgå till max 48 timmar per vecka i genomsnitt inkl. jourtjänst. Andelen jour får uppgå till max 48 timmar/4-veckorsperiod. Observera att detta inte är ett genomsnitt utan gäller en fast 4-veckorsperiod. Eftersom jourtjänst enligt arbetstidslagen räknas som arbetstid är det i princip omöjligt med heltidsanställningar. För att kunna vara heltidsanställd får jour uppgå till max 8 timmar/vecka (40 tim vanlig arbetstid + 8 tim jour = 48 timmar). Kunder som av Försäkringskassan beviljats jour har normalt inte så lite jour att assistenternas schema kan utformas ett sådant sätt att heltidsanställningar är möjliga. I praktiken innebär alltså en anställning med jourtjänst normalt deltidsanställning.

Vårt kollektivavtal ger oss rättighet att teckna lokalt avtal med Kommunal angående avvikelse från både regeln om max 48 timmar ordinarie arbetstid/vecka och regeln om max 48 timmar jour/4-veckorsperiod. Detta under förutsättning att den aktuella assistenten tack vare avvikelsen kan erbjudas en högre tjänstegrad.

5.3.2.5 Gemensamma regler för anställning med och utan jourtjänst

- Övertid/mertid får tas ut med max 200 timmar/år (allmän övertid/mertid) och i särskilda situationer med ytterligare 150 timmar/år (extra övertid/mertid). Allmän och extra övertid/mertid får tillsammans inte tas ut med max 48 timmar per 4-veckorsperiod.
- Dygnsvila minst 9 timmar sammanhängande under varje 24-timmars period. Under schemaperioden (ej begränsningsperioden) måste dock dygnsvilan uppgå till minst 11 timmar per dygn i genomsnitt under hela perioden.

Dygnsvilan tillåts vid "tillfällig avvikelse" understiga den enligt schemat planerade dygnsvilan (den tillåts alltså understiga även 9 timmar) under förutsättning att den genomsnittliga dygnsvilan under hela schemaperioden är minst 11 timmar. Undantaget för "tillfällig avvikelse" får endast göras i samband med en oförutsedd händelse utanför verksamhetens kontroll. Exempel på sådan händelse kan t ex vara försening av allmänna kommunikationer så att arbetstiden för tjänstgörande assistent förändras oförutsett. En tillfällig avvikelse ska avvärjas snarast möjligt vilket innebär rimlig tid för att ordna avlösning för den aktuella assistent som drabbats av avvikelsen. En tillfällig avvikelse får alltså inte pågå längre tid än det rimligen tar att kalla en ny assistent till arbetsplatsen.

- Veckovila minst 36 timmar per varje 7-dagars period, får vid tillfällig avvikelse uppgå till 24 timmar. För "tillfällig avvikelse" se ovan.

5.3.2.6 Arbetstider vid tjänsteresa

Avvikelser från reglerna för dygns- och veckovila får göras under tjänsteresa under förutsättning att arbetspassen under resan planeras så att de är varierade och att assistenten får kompensande ledighet under eller omedelbart efter resans avslut. Även under en tjänsteresa kan naturligtvis oförutsedda händelser inträffa vilket i så fall ger möjlighet till tillfällig avvikelse enligt de regler som gäller vid oförutsedda händelser ifråga om dygnsvila.

Kompensationen ska räknas ut på följande sätt:

Exempel:

Assistenten får 7 timmars dygnsvila under resans första dygn, andra dygnet 11 timmar, tredje dygnet 8 timmar, fjärde dygnet 9 timmar, femte dygnet 11 timmar, sjätte dygnet 7 timmar, sjunde dygnet 8 timmar. Under sju dygn ska den anställde ha 7 x 11 timmar dygnsvila = 77 timmar. Assistenten i exemplet får 61 timmar dygnsvila, dvs 16 timmar missad dygnsvila som ska kompenseras med extra ledighet i omedelbar anslutning till hemkomsten. Från varje dygn avräknas de 11 timmar som alltid ska utgöras av dygnsvila, det finns alltså 13 timmar av varje dygn att använda för att lägga ut kompensationsledigheten. I exemplet gäller alltså att assistenten måste vara ledig det första dygnet + ytterligare 14 timmar av andra dygnet efter hemkomst. Exakt hur detta ser ut i praktiken beror på klockslaget för dygnsbryt för den aktuella assistenten.

5.3.2.7 Anhöriganställd

För anhöriganställd som bor i samma hushåll som kunden gäller inte arbetstidslagen (ATL) enligt vårt kollektivavtal. Arbetstiden styrs istället av EG direktivet om arbetstid.

För anhöriganställd är ordinarie arbetstid = maximal sammanlagd arbetstid, dvs arbetstid inklusive eventuell jour, "extratid", sjukfrånvaro, permission och semester.

- Ordinarie arbetstid = maximal sammanlagd arbetstid 48 timmar i genomsnitt per vecka under en begränsningsperiod av maximalt 4 månader
- Rast (ej måltidsuppehåll) efter max 6 timmars arbete
- Dygnsvila minst 11 timmar som beräknas på högst en 14 dagarsperiod
- Veckovila om minst 35 timmar som beräknas på högst en 14 dagarsperiod
- Nattarbete med max 8 timmar i genomsnitt per dygn. Definitionen för nattarbete är arbete (ej jour) som regelbundet förväntas uppgå till minst 3 timmar mellan klockan 22-06. Observera att hela arbetspasset räknas som nattarbete om en period av 3 timmar mellan 22 och 06 ingår som en del av

arbetspasset. För en assistent som har ett 12 timmars pass är det alltså 12 timmar nattarbete om 3 timmar infaller mellan 22 och 06. För att räkna ut den genomsnittliga nattarbetstiden sammanräknas alla arbetspass som räknas som nattarbete under den aktuella perioden och delas med antalet dygn under samma period.

5.3.2.8 Schema och begränsningsperiod

Ordinarie schemaläggning går vanligen till så att varje kund/företrädare, teamledare eller assistanscoach gör ett förslag till schema som delas ut till assistenterna för synpunkter. Schemat baseras alltid på Försäkringskassans beslut om assistans för den aktuella kunden varför möjligheterna att ta hänsyn till enskilda assistenters önskemål kan vara begränsade. Det är alltid assistanscoachen som beslutar om schemat.

Den s.k. begränsningsperioden är enligt vårt kollektivavtal 6 månader. Begränsningsperioden är den tid under vilken varje assistents avtalade tjänstegrad ska läggas ut. Begränsningsperioden är också den period under vilken assistentens arbetstid inte får överskrida arbetstidslagens och kollektivavtalets arbetstidsbegränsningar. Begränsningsperiodens första dag är assistentens anställningsdag och löper sedan i 6 månaders intervaller. (Begränsningsperiod ska inte förväxlas med avräkningsperiod för assistansersättningen, dessa har inget alls med varandra att göra).

En schemaperiod kan vara maximalt lika lång som begränsningsperioden, 6 månader, men vanligast är 2, 4 eller 6 veckors scheman. Såvida inte kundens beslut om assistans ändrats gör vi normalt inte nya scheman när en schemaperiod är slut utan schemat börjar om från vecka 1 igen när den sista veckan är slut. Inför semesterperioden görs ofta ett tillfälligt semesterschema.

Nytt schema såväl som ändringar i redan utgivet schema bör vara den anställde tillhanda senast 14 dagar innan det träder ikraft. Oförutsedda händelser kan dock ibland medföra ändringar ända fram till dagen före den aktuella ändringen.

Samtliga assistenter, oavsett anställningsform, är garanterade den arbetstid som står i dennes anställningsavtal eller den arbetstid som är utlagd i schemat för timanställd personal. Arbetsgivaren får alltså aldrig besluta om schemaändringar som medför att assistenten förlorar arbetstid (och därmed lön) jämfört med den arbetstid assistenten skulle ha haft innan ändringen gjordes. Arbetsgivaren har dock hela begränsningsperioden på sig att lägga ut den arbetstid som förlorats p.g.a. schemaändringen.

5.3.2.9 Paus

Med paus menas ett kort avbrott i arbetet för t ex fika eller toalettbesök. Lagen säger inget om hur lång en paus ska vara eller hur många pauser den anställde ska ha. Arbetet (i vårt fall kundens behov av assistans) styr när det är lämpligt för assistenten att ta paus men i allmänhet finns det ett tillräckligt antal tillfällen då kunden vilar, ser på tv eller gör något annat där assistenten inte behöver vara aktiv hela tiden utan kan passa på att ta paus. Paus räknas som arbetstid och den anställde får inte lämna arbetsplatsen.

5.3.2.10 Rast eller måltidsuppehåll

Alla anställda har rätt till rast eller måltidsuppehåll efter maximalt 5 timmars tjänstgöring. Rast räknas inte som arbetstid och den anställde har rätt att lämna arbetsplatsen. P.g.a arbetets karaktär är måltidsuppehåll det vanligaste för personliga assistenter. Det framgår av den anställdes schema om denne har rast eller måltidsuppehåll. Måltidsuppehåll räknas som arbetstid och den anställde får inte lämna arbetsplatsen. Den anställde ska vara redo att vid behov utföra arbetsuppgifter men ska inte behöva avbryta sitt måltidsuppehåll för annat än akuta arbetsuppgifter kunden behöver hjälp med.

5.3.2.11 Komptid

Den anställd som jobbat "extra" och vill spara denna arbetstid för att ta ut som kompladighet istället för lön kan göras detta inom vissa begränsningar. Eftersom maximalt tillåten arbetstid är 48 timmar per vecka i genomsnitt under den anställdes begränsningsperiod får det totala kompsaldot aldrig bli större än att timmarna hinner tas ut i motsvarande ledighet inom begränsningsperioden. Om begränsningsperioden börjar gå mot sitt slut och arbetstiden överskrider den max tillåtna blir vi tvungna att beordra ledighet då arbetstiden under inga omständigheter får överskrida 48 tim/vecka eftersom Försäkringskassan då drar in assistansersättningen för de överskridande timmarna.

Det går bara att spara "vanlig" arbetstid som komptid. Jour- och ob-ersättning kan inte sparas eftersom det skulle kräva en orimlig administration att hantera flera olika varianter av komptid som jour vardag, jour helg, ob-kväll, ob-natt, ob-helg o.s.v. Sådana ersättningar utbetalas alltså som vanligt när de utförts. När ett arbetspass markeras som inarbetad komp för att ta ut ledighet "sorterar" vi ut de ersättningar som inte gått att spara om komptid så att endast "vanlig" arbetstid tas med.

OBS OBS! Du kan inte spara tid du jobbat som sjukvikarie som komptid! Det beror på kommunernas regler för att betala ut ersättning för sjuklönekostnader. Det krävs att arbetsgivaren kan bestyrka (med kopia på lönebesked) att man haft en kostnad för sjukfrånvaron. Om vikarien sparar den arbetade tiden istället för att få lön finns ingen kostnad på lönebeskedet. Kostnaden kommer ju först senare när assistenten tar ut sin sparade komptid i ledighet och en vikarie för denne ska sättas in. Alla andra typer av extra arbete går bra att spara som komptid. Du bestämmer själv vilken tid du vill spara.

5.4 Akuta situationer

Om det uppstår en akut situation i assistansen kan du nå Sussie eller Linda 24 timmar om dygnet. Du kan börja med att ringa din egen assistanscoach, om denne inte svarar ring den andra. Tala inte in meddelande i mobilsvaret eller skicka sms när du behöver få tag i oss snabbt då det kan uppstå fördröjning vid leveransen av sms och mobilsvartmeddelanden.

Sussie 070-444 01 90

Linda 070-444 01 99

5.5 Assistanscoachens roll

För varje assistansuppdrag är en person på kontoret huvudansvarig för att serva kund och assistenter med allt de behöver. Vi titulerar personen Assistanscoach. Denne är din huvudkontaktperson i alla slags frågor men vi samarbetar alltid kring våra assistansuppdrag så om du inte får tag i din assistanscoach kan du självklart ringa vem som helst av Sussie eller Linda. Assistanscoachens arbetsuppgifter är bl a att:

- Kontakta nya intressenter
- Hjälpa till vid ansökan/omprövning av assistansersättningen samt överklaga beslut.
- Hjälpa till att ansöka om tillfälligt utökad assistans t ex i väntan på nytt beslut från Försäkringskassan.
- Kontakter med myndigheter, t ex Försäkringskassan eller kommunen i administrativa frågor kring kundernas assistans, t ex vid felaktigheter i utbetalningen av assistansersättning eller för att stämma av avräkningsperioderna.
- Ansöka om sjuklöneersättning från kommunen via fullmakt från respektive kund
- Skriva assistansavtal och introducera nya kunder
- Göra årliga budget för varje uppdrag tillsammans med kunden. Skriva överenskommelse om årets assistans baserat på den framtagna budgeten.
- Godkänna tidrapporter och andra löneunderlag
- Göra lönerna klara och skicka ut lönebesked
- Fylla i Räkning - Assistansersättning och skicka denna till varje kund för underskrift.
- Skicka Räkning - assistansersättning samt tidrapporter till Försäkringskassan

- Ringa in vikarier akut till de kunder som inte har resurser att göra detta själva (i enlighet med det som överenskommit i Uppgiftsfördelningen)
- Övriga uppgifter som överenskommit med kunden i Uppgiftsfördelningen
- Sjukanmäla anställda till Försäkringskassan (vid sjukdom över 14 dagar)
- Ansvara för rehabilitering
- Rekrytering, anställning och introduktion av personliga assistenter och teamledare
- Ansvara för schemaläggning
- Ansvara för de årliga utvecklings- och lönesamtalen
- Medverka vid arbetsplatsträffar
- Utfärda arbetsgivarintyg och andra intyg
- Ordna kurser som efterfrågas i ett visst assistansuppdrag
- Kontakter med facket
- Avsluta anställningar
- Ansvara för arbetsmiljön i respektive assistansuppdrag
- Ansvara för att alla uppdrag utförs i enlighet med LSS, Socialförsäkringsbalken, företagets policys och kvalitetsmål, samtliga arbetsmarknadslagor och gällande kollektivavtal.
- Sist men inte minst - fungera som coach för sina kunder, teamledare och assistenter genom att bistå med stöd och rådgivning i olika frågor.

5.6 Kunduppföljning

En gång per år gör vi en uppföljning av hur nöjd du är med din assistans. Uppföljningen görs utifrån ett frågeformulär som IfA tagit fram och omfattar allt ifrån den praktiska assistansen till administration och den service vi ger dig.

6 Personalfrågor

6.1 Anställning

6.1.1 Att börja en anställning

Innan en anställd påbörjar något arbete, utbildning eller introduktion måste ett anställningsavtal skrivas. Anställningen avser en viss kund så om den som arbetar hos flera kunder kommer att ha flera anställningsavtal och därmed också olika timlöner eftersom förutsättningarna kan skilja mellan olika arbetsställen. Förändras anställningsformen t.ex från timanställd till schemalagd tjänst eller om tjänstegraden, d v s antal timmar per vecka, ändras ska ett nytt anställningsavtal skrivas. Vid lönehöjningar skrivs inte något nytt anställningsavtal.

Kunden (eller dennes legala företrädare) har rätt att bestämma vem som ska anställas som personlig assistent. Assistansbyrån Vilja kan dock neka ett anställningsförhållande om det finns saklig grund, t ex om anställningen strider mot någon lag eller om det finns anledning att tro att personen inte kommer att kunna fullgöra sina arbetsuppgifter med tillfredsställande kvalitet eller kan komma att skada verksamheten.

Heltidsanställd assistent får inte "jobba extra", dvs ha annan anställning, uppdrag eller bedriva verksamhet utan att först ha fått tillåtelse från Assistansbyrån Vilja. Deltidsanställd har rätt att ta annat arbete för att komma upp i heltidssysselsättning utan något medgivande från oss.

6.1.2 Att sluta en anställning

Om assistenten vill sluta sin anställning ska denne omedelbart kontakta sin assistanscoach. Uppsägningstid är enligt kollektivavtalet 14 dagar från det att denne meddelar sin assistanscoach. Det är näst intill omöjligt att rekrytera en ersättare på den korta tiden så vi är tacksamma för att assistenten meddelar oss med längre varsel om denne redan tidigare bestämt sig för att sluta sitt arbete.

Anställningsformen "För viss tid så länge uppdraget varar" upphör med en månads uppsägningstid om kunden avlider, förlorar rätten till personlig assistans eller assistansavtalet sägs upp. Anställningen avslutas med 14 dagars uppsägningstid när arbetsgivaren har särskilda skäl* att avsluta anställningen eller när det finns ett avtalat slutdatum för anställningen.

* Med särskilda skäl menas att samarbetet inte fungerar mellan kunden och assistenten eller att arbetsgivaren inte kan garantera assistansens kvalitet och/eller säkerhet. Innan en anställning upphör pga särskilda skäl ska allt som kan göras för att lösa situationen. Anställningen avslutas först när alla möjligheter till lösning känns uttömda.

"Timanställning" används för assistenter som arbetar oregelbundet vid behov. Eftersom anställningen endast omfattar de dagar arbetsgivaren och den anställde kommit överens blir det aldrig aktuellt att säga upp en sådan anställning. Däremot förväntar vi oss att den anställde snarast meddelar oss om denne inte längre har möjlighet att stå till vårt förfogande.

6.2 Bemötandepolicy

6.2.1 Allmänt

Personalens sätt att bemöta företagets olika affärskontakter är en mycket viktig del i hur väl vi lyckas i jämförelse med våra konkurrenter. Därför vill vi ha ett pågående samtal med våra anställda kring denna policy och hur de olika aspekterna av kundbemötande kan utformas för att på bästa sätt nå företagets mål. Detta så att policyn blir ett levande dokument som speglar företagets värderingar och visar riktningen för hur alla i företaget tar ansvar för bemötande och hur man uppträder som representant för företaget.

6.2.2 Riktlinjer

Alla i företaget ska medverka till ett positivt samspel anställda emellan eftersom det påverkar stämningen på arbetsplatsen vilket i sin tur påverkar hur vi bemöter kunder, samarbetspartners och andra kontakter.

Företagets värderingar innebär till exempel att alla medarbetare ska vara professionella, engagerade och ansvarstagande i sitt yrkesutövande. Umgänget anställda emellan samt mellan anställda och företagets affärskontakter och samarbetspartners ska präglas av respekt och omtanke. Ett vinnande sätt är att överraska våra kunder och affärspartners genom att överträffa deras förväntningar. Alla medarbetare är viktiga för vår framgång. I det dagliga arbetet har vi alla ett gemensamt uppdrag: Att vara öppna för nya utmaningar, att skapa trivsel och att bidra till en god stämning.

Vi hjälper andra och varandra och inser att ett framgångsrikt företag inte är något soloarbete utan uppnås genom att vi gemensamt bygger en organisation som tar hand om företagets kunder. Till detta hör att alla anstränger sig för att se det som behöver göras och månar om ett förtroendefullt uppträdande, ett vårdat yttre samt att vara glad, trevlig och tillmötesgående gentemot alla personer man kommer i kontakt med genom sitt arbete. Med ett vårdat yttre menas grundläggande saker som hela och rena kläder, att man sköter sitt utseende och hygien. Tänk också på att det finns personer som har allergi och problem med starka dofter, var därför försiktig med starkt doftande parfym.

Vi ser positivt på egna initiativ och att medarbetare driver servicefrågan genom att vara aktiva i att hitta på bra sätt att bemöta kunderna, samarbetspartners och andra vi kommer i kontakt med i vårt arbete.

Ärlighet och att vara förtroendeingivande är grundvärden i företaget och verksamheten bedrivs med integritet och i enlighet med de lagar, regler och förordningar som finns i samhället i allmänhet och inom vår bransch i synnerhet. Allt i företaget ska följa de etiska värderingar som företaget står för och dessa principer ska återspeglas i alla beslut och handlingar.

För anställda i en befattning som innebär att man agerar arbetsgivarrepresentant är det extra viktigt att vara en god förebild. Vid kurser, möten, konferenser och liknande är det viktigt att tänka på att man företräder arbetsgivaren även på fritiden när man lämnat kurslokalen eller konferensrummet för gemensamma trevligheter under kvällen. Måttfull alkoholkonsumtion samt att bidra till god stämning och trivsel i umgänget med konkurrenter m.fl är viktigt för företagets anseende.

6.3 Arbetsbeskrivning

Till anställningsavtalet finns en arbetsbeskrivning som bilaga. Syftet med arbetsbeskrivningen är att tydliggöra arbetets innehåll så att den anställde vet vilka arbetsuppgifter som förväntas utföras. Arbetsbeskrivningen är ingen fullständig eller detaljerad beskrivning av arbetsuppgifterna utan ska beskriva arbetet i stort. Det är viktigt att ta upp arbetsuppgifter som är särskilt viktiga eller specifika för den aktuella kunden. Det kan handla om medicinska eller andra sjukvårdande uppgifter. Det kan också vara speciella intressen hos kunden, som att assistera kunden när han eller hon tar ridlektioner eller följa med på längre resor.

Arbetsbeskrivningen ska inte förväxlas med de ev. arbetsrutiner/arbetsmetoder som kan finnas på vissa arbetsplatsen och som mera detaljerat beskriver arbetet.

6.4 Arbetsledning

Hos oss är det alltid kunden själv, eller dennes legala företrädare, som beslutar hur, var och när assistansen ska utföras. Detta helt oberoende av om kunden i övrigt önskar åta sig några arbetsledande sysslor. Om kunden önskar kan en teamledare utses att sköta alla eller vissa arbetsledande uppgifter men att besluta över assistansens innehåll och utförande kan inte överlätas till teamledaren. Att hålla i arbetsledande uppgifter, som kund eller teamledare, innebär t ex att göra schemaförslag, schemaändringar, medverka i rekryteringen av assistenter, bevilja kortare ledigheter och semesterdagar, kalla in vikarie vid akut behov m.m.

Det är viktigt att skilja på innebörden av kundföreträdare och teamledare. Kund och kundföreträdare utgör en och samma enhet medan teamledare är en gruppleddare för de personliga assistenterna, en tjänsteutövning med Assistansbyrån Vilja som arbetsgivare. En kundföreträdare är en vårdnadshavare, gode man eller förvaltare vars uppgift är att företräda kunden, t ex med att attestera tidsrapporter, skriva under räkningen för utförd assistans till Försäkringskassan, ansöka om fler assistanstimmar o.dyl. Teamledaren har inga juridiska befogenheter att företräda kunden och har inget mer omfattande ansvar för kunden än övriga assistenter.

6.5 Arbetsplats

Assistentens arbetsplats är den plats där kunden vid varje enskilt tillfälle befinner sig. Personliga assistenter har således många arbetsplatser eftersom kunden behöver assistans i hemmet såväl som ute i samhället, ibland även utomlands.

Även om personliga assistenter vanligen har flera olika arbetsplatser kan en anställd aldrig ha mer än ett tjänsteställe hos en och samma arbetsgivare. Tjänsteställe är den plats där den anställda utför huvuddelen av sitt arbete, den plats han/hon arbetar flest dagar. För de flesta personliga assistenter är kundens hem tjänstestället.

6.6 Arbetsplikt

Arbetsplikten är lika för alla anställda oavsett anställningsform. För alla schemalagda aktiviteter (inte enbart arbetspass som assistent utan även utbildningar, möten o.dyl.) gäller arbetsplikt. Att utan saklig grund utebli från ett arbetspass, möte, utbildning el.dyl är olovlig frånvaro och kan leda till att anställningen avslutas.

- Om assistenten vill vara ledig men inte beviljats ledigt och ingen av kollegorna har möjlighet att byta pass, måste assistenten arbeta de pass denne har enligt schema
- Den som pga tar på sig ett av sina kollegors pass har också åtagit sig arbetsplikt för det arbetspasset. Man kan alltså inte hänvisa till att det egentligen var någon annan som skulle ha jobbat det passet, den som är schemalagd i Aia i för arbetspasset har arbetsplikt för det.

Under anställdas fritid samt även sjukfrånvaro, vab m.m. räknar vi med att man håller kontakten med arbetsstället och kontoret! Det betyder inte att man behöver passa telefonen (såvida det inte överenskommit pga någon särskilt situation) men vi förväntar oss att man hör av sig snarast möjligt när man ser att någon sökt en. Vår verksamhet är beroende av att vi alla samarbetar och när vi försöker nå en anställd kan det gälla allt ifrån akut personalbehov till frågor vi snabbt behöver få svar på för att det inte ska bli problem med den aktuella kundens assistansersättning.

6.7 Arbetsrutiner

Skriftliga arbetsrutiner finns på vissa arbetsplatser, vanligen där kunden har en intellektuell funktionsnedsättning och det finns legal företrädare. Skriftliga arbetsrutiner beskriver ofta inte bara vad som ska göras utan även när och hur det ska göras. Assistenten är skyldig att följa de skriftliga arbetsrutinerna såvida inte kundens legala företrädare säger något annat. Arbetsrutinernas syfte är att säkerställa att

assistansen utförs med största kvalitet och säkerhet för kunden men även av arbetsmiljöskäl för assistenten. Skriftliga arbetsrutiner tas alltid fram tillsammans med kunden/legal företrädare.

6.8 Arbetsgivarintyg, tjänstgöringsbetyg och referenser

Arbetsgivarintyg är ett intyg som, enligt arbetslöshetslagen, krävs vid en bedömning av rätten till arbetslöshetsersättning. Beställs från kontoret. Vi kan behöva upp till 7 dagar att skicka intyget. Ett arbetsgivarintyg måste alltid vara färskt när det skickas till a-kassan så det är ingen idé att begära arbetsgivarintyg för framtida behov. Vi utfärdar arbetsgivarintyg när den anställda behöver det, även om denne redan slutat sin anställning.

Efter avslutad anställning kan ett tjänstgöringsbetyg utfärdas. Tjänstgöringsbetyget är en skriftlig referens att lämna ut när man söker jobb.

Det är inte tillåtet att lämna kunden eller någon inom företaget som referens, utan att denne tillfrågats på förhand.

6.9 Arbetsplatsträffar

Syftet med regelbundna träffar är att stämma av hur assistansen fungerar, vad som är på gång inom branschen och inom företaget och inte minst att bara umgås över en kopp kaffe. Arbetsplatsträffar håller vi minst en gång/kvartal. För större grupper behövs träffar normalt en gång/månad. Kunden (eller dennes företrädare), ordinarie assistenter, ev. teamledare och assistanscoach är alltid med på träffarna, ibland behöver även vikarier och timanställda delta. Följande är standardpunkter på träffarna:

- Vilka som deltar
- Avstämning från föregående träff
- Hur fungerar bemanningen? (t ex finns tillräckligt med personal? fungerar schemat bra?)
- Hur fungerar assistansen? (t ex finns rutiner som behöver ses över? är kunden nöjd med sin assistans?)
- Hur fungerar arbetsmiljön?
- På gång inom branschen och inom företaget
- Övriga frågor

6.10 Inkomstuppgift till Försäkringskassan m.fl

Vid ersättning från Försäkringskassan måste den s.k. sjukpenninggrundande inkomsten ibland uppdateras. Den som begär ersättning får fylla i beräknad årsinkomst och årsarbetstid på blanketten som skickas ut av Försäkringskassan. Kort därefter får även arbetsgivaren en inkomstförfrågan. Den anställda bör kontakta oss innan man fyller i blanketten så att vi får göra en korrekt beräkning. Om uppgiften vi lämnar till Försäkringskassan skiljer sig från den uppgift den anställda själv lämnat kan det dra ut på tiden innan ersättningen kan betalas ut då Försäkringskassan behöver utreda inkomsten ytterligare.

6.11 Arbetskläder/skor

De kläder den anställda använder på jobbet är enligt skattelagstiftningen den anställdes privata kostnad, såvida det inte är fråga om regelrätt skyddsutrustning eller s.k. arbetsdräkt (uniform eller andra speciellt anpassade kläder). Som personlig assistent använder du i regel normala vardagskläder i arbetet, det är dock viktigt att stämma av med din kund vilka kläder som är lämpliga beroende på vilka aktiviteter han/hon ska göra under dagen. Om det krävs speciella kläder/skor för någon syssla i ditt arbete ska du prata med din kund

och/eller assistanscoach. I de fall vi bekostar kläder/skor som inte är att betrakta som skyddsutrustning måste kläderna/skorna lämnas på arbetsplatsen när du går hem från jobbet alternativt beskattas som en förmån.

Som **skyddskläder** räknas sådana kläder som har skyddsegenskaper mot frätande ämnen eller mekaniska skador eller mot väta, värme eller kyla som beror på annat än klimatförhållanden. Som **skyddsutrustning** räknas hjälm, skyddsglasögon, hörselskydd och skor med stålhätta.

6.12 Arbetsmiljö

6.12.1 Allmänt

Personliga assistenters arbetsmiljö skiljer sig på många sätt jämfört med andra yrkesgrupper. Att arbetsplatsen är där den funktionshindrade i varje stund befinner sig gör att arbetsmiljön är omöjlig att avgränsa till ett visst fysiskt område, en viss lokal (eller ens några få lokaler eller platser), som vanligen är fallet för andra yrkesgrupper. Den funktionshindrades rättighet att leva ett självvalt liv (även ett liv som kanske kan uppfattas som ohälsosamt), och regler för vad assistanssättningen får användas till gör att risker och ev. brister i arbetsmiljön ofta måste hanteras på andra sätt än de konventionella. Det handlar ofta om att vara öppen för att tänka i nya banor och att vara uppfinningsrik för att hitta lösningar. Lösningar som inte inkräktar på den personliga integriteten eller begränsar den enskildes rätt att leva som han eller hon vill.

Assistanssättningen får inte användas till att göra ombyggnationer i kundernas privata bostäder eller annan egendom. Vi kan exempelvis inte bygga om ett kök som har så låga köksbänkar att det riskerar assistenternas ryggar. Istället måste assistenternas arbete planeras så att det kan utföras vid de låga bänkarna utan risk för ryggsador. Arbetet vid de låga bänkarna får t ex delas upp i flera kortare moment eller utföras sittande på en pall.

Vi ber inte en kund att sluta röka eller dricka alkohol för att det utgör en dålig arbetsmiljö. Istället måste vi titta på hur vi kan planera assistenternas arbete så att vi kan åstadkomma en tillfredsställande arbetsmiljö trots t ex tobaksrök eller alkoholberoende.

En god arbetsmiljö handlar i allra högsta grad också om att rekrytera rätt assistent till rätt assistansuppdrag. Vad som är bra eller dålig arbetsmiljö är bara till viss del en absolut vetenskap. Naturligtvis är det dålig arbetsmiljö att utsättas för högt buller eller dokumenterat farliga kemikalier, oavsett hur den anställda själv upplever det, men ibland handlar arbetsmiljö om den anställdes upplevelse snarare än faktiska arbetsmiljörisker. Den som t.ex. har egna hundar kommer sannolikt inte att vara rädd för kundens hundar och uppleva dessa som en arbetsmiljörisk. Den som har erfarenhet av att arbeta med alkohol- och drogmissbruk inte kommer att uppleva detta på samma sätt som den som inte har någon erfarenhet (eller kanske dåliga erfarenheter) av detta, o.s.v. Rätt personal på rätt plats är en grundläggande förutsättning för att åstadkomma en arbetsmiljö som upplevs som trygg för den anställda.

6.12.2 Arbetsmiljöpolicy

Målsättningen med företagets arbetsmiljöarbete är att skapa arbetsplatser som upplevs trygga, utvecklande och stimulerande för alla medarbetare. Detta uppnås genom att integrera hälsa och säkerhet i allt vi gör.

- Genom Assistansbyrån Viljas friskvårdsarbete stimuleras och skapas förutsättningar för våra medarbetare att främja sin egen hälsa.
- Samtliga arbetsplatser formulerar arbetsmiljömål för förbättringsarbetet utifrån det aktuella arbetsställets förutsättningar
- Assistansbyrån Vilja utvärderar löpande företagets insatser inom arbetsmiljöområdet för att kunna göra förbättringar i det dagliga arbetsmiljöarbetet.
- Stor vikt läggs på förebyggande arbetsmiljöarbete, vilket ska ske i nära samarbete mellan ledning, medarbetare och kunder.

- Ansvaret för arbetsmiljön finns i företagets ledning där man samordnar och driver det löpande arbetsmiljöarbetet och skapar en god och säker arbetsmiljö genom medverkan och delaktighet från medarbetarna.

Att känna motivation för sitt arbete är grundläggande för en god hälsa. Alla anställda inom Assistansbyrån Vilja ska därför ges förutsättningar att:

- Känna till verksamhetens mål och ideologi
- Förstå sin roll och betydelsen av det egna arbetet
- Påverka sin egen arbetssituation, bl a genom inflytande över löneform och arbetstider
- Känna ansvar för sin uppgift och ha de befogenheter och den kompetens som krävs
- Ta ansvar för sin egen hälsa

6.12.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Assistansbyrån Vilja är skyldig att fortlöpande undersöka arbetsmiljöförhållanden och att göra en bedömning av eventuella risker för olycksfall samt fysisk eller psykisk ohälsa. Assistanscoachen har ett stort ansvar i detta sammanhang.

Om och när fall av ohälsa, olycksfall eller allvarliga tillbud i arbetet inträffar, skall orsakerna utredas. En skriftlig sammanställning av vad som inträffat skall årligen göras. Varje assistanscoach sammanställer sina arbetsplatser, verksamhetsansvarig sammanställer händelser som inträffat för administrativ personal.

Varje arbetsplats skall årligen upprätta en skriftlig handlingsplan för åtgärder som måste tidsplaneras. Aktuell assistanscoach respektive verksamhetsansvarig har sedan ansvar för att handlingsplanen följs.

Assistanscoacherna har ansvar för de specifika miljöproblem som finns på sina respektive arbetsplatser samt för introduktion, instruktioner och utbildning av personalen. Assistanscoacherna har också ansvar för att säkerhetsföreskrifter utfärdas och efterlevs, liksom för lokaler, teknisk utrustning mm där kontroll sker regelbundet genom skyddsronder.

6.12.3.1 Undersökning av arbetsmiljö och riskbedömning

sker fortlöpande genom att:

- Samtlig personal är uppmärksam på vilka risker som kan finnas i det dagliga arbetet
- Arbetsmiljöfrågor är en standardpunkt på våra arbetsplatsträffar
- Checklisten "Undersökning av arbetsmiljön" görs en gång per år på varje arbetsplats samt när arbetsförhållandena ändras pga t ex flytt, resa, ändrade arbetsuppgifter, nya hjälpmedel m.m. Assistanscoachen medverkar när checklisten görs. Även om arbetsplatsen klarar att göra detta på egen hand är det viktigt för assistanscoachen att vara delaktig i de diskussioner som förs kring checklisten.

6.12.3.2 Åtgärder av brister och handlingsplaner för förbättring av arbetsmiljön

På checklisten Undersökning av arbetsmiljön finns utrymme för att dokumentera de brister eller risker som uppmärksammas och när dessa ska vara åtgärdade och av vem. Assistanscoachen (verksamhetsansvarig för administrativ personal) är ansvarig för att det som ska åtgärdas blir utfört inom den tid som beslutats.

6.12.3.3 Ansvar för arbetsmiljöarbetet

Varje arbetsställe har en kontaktperson (assistanscoach). Denne är ansvarig för arbetsmiljön på de arbetsställen denne är assistanscoach för.

Den lokala arbetsledningen för de personliga assistenterna kan utföras av antingen kunden själv eller en teamledare. Dessa är dock inte arbetsledare i juridisk mening och kan inte delegeras något formellt ansvar för arbetsmiljön eller andra delar av arbetsgivaransvaret.

Genom den Uppgiftsfördelning som tecknas mellan den kunden ev. teamledare och Assistansbyrån Vilja framgår de arbetsuppgifter som åligger assistanscoach/kund/teamledaren.

6.12.3.4 Arbetsställen med flera arbetsgivare

När Assistansbyrån Viljas personal utför arbete i lokaler där även andra arbetsgivare är verksamma skall samtliga arbetsgivare samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Var och en av arbetsgivarna ska också se till att han inte genom sin verksamhet eller sina anordningar utsätter någon som arbetar där för risk, för ohälsa eller olycksfall.

En gemensam samordningsansvarig bör utses på arbetsstället. Denna tillser att gemensamma föreskrifter utfärdas och ser till att arbetsmiljön är tillfredställande.

6.12.3.5 Samverkan mellan arbetsgivare, kunder, teamledare och anställda

Arbetsgivare, kunder, teamledare och anställda måste samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö. Den anställda är skyldig följa givna föreskrifter/arbetsrutiner/arbetsmetoder och använda de skyddsanordningar som finns tillgängliga och i övrigt iaktta den försiktighet som behövs för att förebygga ohälsa eller olycka.

Om en personlig assistent uppmärksammar omedelbar och allvarlig fara för liv eller hälsa ska denna snarast underrätta sin assistanscoach. Administrativ personal underrättar VD.

6.12.3.6 Skyddsombud

På arbetsställen där minst fem anställda regelbundet arbetar skall, enligt lag, ett eller flera skyddsombud utses (skyddsombud skall även utses på arbetsställen med färre än fem anställda om arbetsförhållandena kräver det). Skyddsombud utses av fackförbundet. De flesta av våra arbetsplatser har färre än 5 anställda, vi har därför kontakt med det regionala skyddsombudet inom Kommunal, Marianne Äng i frågor som annars skulle ha involverat det lokala skyddsombudet. Assistansbyrån Viljas arbetsmiljöarbete drivs på ett sådant sätt att alla anställda på det aktuella arbetsstället får samma information och samma delaktighet i alla arbetsmiljöfrågor oavsett om det skulle finnas ett skyddsombud eller inte.

Skyddsombudets befogenheter

- Skyddsombudet skall delta vid planering av nya lokaler och vid renovering av befintliga.
- Skyddsombudet skall delta vid planering eller ändring av arbetsmetoder och arbetsorganisation.
- Skyddsombudet har rätt till den ledighet som fodras till uppdraget.
- Skyddsombudet har rätt att ta del av de handlingarna och upplysningar denne behöver för sin verksamhet.

Om skyddsombudet anser att åtgärder behöver vidtas för att uppnå en tillfredställande arbetsmiljö ska skyddsombudet vända sig till aktuell assistanscoach och begära dessa åtgärder. Skyddsombudet kan också begära undersökning eller kontroll av förhållandena på sitt arbetsställe. Assistanscoachen skall lämna skyddsombudet en skriftlig bekräftelse på att han mottagit dennes begäran samt genast påbörja åtgärdsarbetet.

Om ett visst arbete innebär omedelbar och allvarlig fara för de anställdas liv eller hälsa och detta inte genast kan rättas till av arbetsgivaren kan skyddsombudet bestämma att arbetet ska avbrytas i avvaktan på ställningstagande från Arbetsmiljöverket.

6.12.3.7 Årlig uppföljning av arbetsmiljöarbetet

Företagets ledning ska i januari varje år göra en genomgång av föregående års arbetsmiljöarbete. Statistik från utförda checklistor Undersökning av arbetsmiljön ska samlas in och gås igenom

- Vilka risker i arbetsmiljön har varit vanligast och hur har dessa eliminerats?
- Vilka brister i arbetsmiljön har varit vanligast och hur har dessa åtgärdats?

- Hur många- och vilka slags tillbud har inträffat och hur har dessa hanterats?
- Hur många- och vilka slags arbetsskador har inträffat och hur har dessa hanterats?

6.12.4 Ensamarbete

Särskilda föreskrifter gäller för personer som utför ensamarbete. Med ensamarbete menas anställd som utför arbete på plats där denne inte kan få kontakt med andra människor utan att använda tekniskt kommunikationshjälpmedel. Här avses också arbete bland andra människor där förhållandena är sådana att man inte kan räkna med deras hjälp i en kritisk situation. Således räknas många personliga assistenter som ensamarbetande men även den som t ex sitter ensam på ett kontor.

Arbetsgivaren är skyldig att förvissa sig om att arbetstagaren är införstådd med de risker ensamarbete kan medföra och har tillräcklig utbildning och erfarenhet att utföra arbetet på säkrast möjliga sätt. Det är ytterst viktigt att det ges tillräcklig information så att den anställde redan vid anställning har klart för sig vad ensamarbetet innebär. Den ensamarbetande skall alltid ha möjlighet att snabbt komma få kontakt med andra personer, var än denne befinner sig. Telefon/mobiltelefon skall alltid finnas tillgänglig. Minderåriga får ej utföra ensamarbete.

Åtgärder skall vidtas för att så långt som möjligt ordna ensamarbetet så att den som utför arbetet ensam inte löper större risk för skada än om flera gemensamt utför arbetet. Hänsyn skall även tas till möjligheten att undsätta den anställde vid en allvarlig händelse. Större försiktighet måste alltså iakttas vid ensamarbete på en avlägsen arbetsplats jämfört med den som arbetar mer centralt.

Exempel på arbetsuppgifter som ej skall utföras vid ensamarbete:

- Arbete med risk för ras
- Arbete på hög höjd (över 3,5 meter)
- Arbete med djur som kan vara farliga, t ex tjur
- Arbete med risk för hot eller våld.

Ovanstående arbetsuppgifter kan endast utföras vid dubbelassistans eller planeras så att aktuell arbetsuppgift utförs då andra personer finns i arbetstagarens närhet.

6.12.5 Minderåriga

Minderåriga får, sedan den 1 juli 2013, inte anlitas som personlig assistent enligt Socialförsäkringsbalken.

6.12.6 Våld och hot

6.12.6.1 Allmänt

I vissa fall kan den som arbetar som personlig assistent utsättas för våld och/eller hot i sin arbetsmiljö.

Exempel på detta kan vara:

- att kunden har aggressivitet som en del av sitt funktionshinder
- att assistenten i sitt arbete vistas i en hotfull miljö
- att grannar, anhöriga eller andra uppträder hotfullt mot den personliga assistenten eller kunden

Arbetsgivaren är skyldig att utreda om det finns risk för våld eller hot om våld i arbetet och vidta nödvändiga åtgärder. Denna riskbedömning görs genom checklistan Undersökning av arbetsmiljö för respektive arbetsplats.

Arbetet ska planeras så att risk för våld eller hot om våld så långt som möjligt förebyggs. Där risk ändå finns för våld eller hot om våld ska aktuell personal ha tillräcklig utbildning, information och instruktioner för att kunna utföra arbetet med en tillfredsställande trygghet. Assistansbyrån Vilja ska erbjuda särskilt stöd och handledning till personlig assistent och annan anställd som behöver det.

Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas på arbetsstället, rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan vara berörda.

Observera att följande endast är exempel på särskilda säkerhetsrutiner:

- Undvika att vistas på obelysta och- eller avskilda platser.
- Assistenten skall ha tillräcklig kännedom om arbetsförhållandena för att kunna förutse riskabla arbetsmoment, situationer eller beteenden.
- I samråd med kundens företrädare flytta knivar och andra farliga föremål så att dessa inte är tillgängliga för en funktionshindrad vars beteende kan utgöra en arbetsmiljörisk.
- I samråd med kundens legala företrädare flytta eller skruva fast möbler och andra föremål om den funktionshindrade pga sitt beteende kan välta eller kasta runt dessa.
- Assistenten skall ha tillräcklig utbildning om hur denne tar sig ur hotfulla situationer.

Vid arbete där det finns återkommande risk för våld eller hot om våld skall de anställda få särskilt stöd och handledning samt möjlighet till täta arbetsplatsträffar för att ge varandra råd och stöd.

Arbetsgivaren skall se till att:

- Arbetstagarna har möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation var än denne befinner sig. Telefon/mobiltelefon skall alltid finnas tillgänglig. Telefonnummer dit assistenten vänder sig skall vara känd av all personal.
- Det skall finnas fastställda rutiner för vem som skall ta emot telefonsamtal vid en akut vålds- eller hotsituation.
- Det skall finnas fastställda rutiner för åtgärder som ska vidtas.
- Det finns andra tekniska hjälpmedel om detta behövs.

6.12.6.2 Åtgärder efter tillbud om allvarliga vålds- eller hotsituationer

1. En arbetstagare som utsatts för chockartad händelse måste genast få hjälp med medicinskt och psykologiskt omhändertagande. Arbetstagaren får inte lämnas ensam de närmaste timmarna efter händelsen. Assistanscoachen (verksamhetsansvarig ifråga om administrativ personal) ser till att anhöriga kontaktas.
2. Arbetsgivaren ska omedelbart efter ett tillbud samla samtliga personer på arbetsstället för att informera om vad som hänt och erbjuda stöd och hjälp att bearbeta det inträffade.
3. Berörd anställd skall inlämna tillbudsrapport alternativt arbetsskadeanmälan.
4. Arbetsgivaren skall genast utreda händelsen och omedelbart vidta nödvändiga åtgärder för att förebygga att händelsen upprepas.
5. Våld och allvarliga hot om våld ska anmälas till polisen samt arbetsmiljöverket.
6. I vissa fall drar en våldshändelse till sig massmedias uppmärksamhet, det är inte lämpligt att den drabbade utfrågas. VD beslutar vem som sköter kontakterna med massmedia.
7. Assistanscoachen (verksamhetsansvarig ifråga om administrativ personal) håller kontakten med den drabbade anställda och vid eventuell sjukhusvistelse bör den anställda besökas så snart som möjligt. Den anställda ska tillbaka i arbetet så snart som möjligt.

8. Om arbetsstället måste städas eller ställas i ordning efter en våldshändelse bör annan personal än den ordinarie användas till detta.
9. Under en övergångsperiod anpassas arbetet på arbetsplatsen till de förhållanden som uppkommit, lämpligen med dubbelbemanning.
10. Följ noggrant upp sjukfrånvaron på arbetsstället då ökad sjukfrånvaro kan vara tecken på rädsla/otrygghet hos personalen.
11. Om en våldshändelse leder till rättegång är det viktigt att den berörda arbetstagaren får vetskap hur en rättegång går till och får sällskap och stöd vid rättegången

6.12.7 Kränkande särbehandling

6.12.7.1 Allmänt

Med kränkande särbehandling menas s.k. vuxen-mobbing, psykiskt våld, social utstötning och trakasserier.

Tillfälliga meningsmotsättningar, konflikter och samarbetsproblem i allmänhet är något som ofta uppstår när människor möts. Kränkande särbehandling föreligger först när personkonflikter förlorar sin prägel av ömsesidighet och när respekt för människors integritet övergår i icke etiska handlingar och när det på ett riskfyllt sätt drabbar enskilda arbetstagare.

Assistansbyrån Vilja accepterar aldrig kränkande handlingar och beteenden oavsett om det gäller arbetskamrater emellan, arbetstagare/teamledare, eller kränkningar mellan företagsledning och övrig personal. Alla anställda har skyldighet att medverka till ett gott klimat på arbetsplatsen.

Förebyggande samt tidiga insatser och åtgärder har en avgörande betydelse. När organisatoriska problem eller särbehandling förekommer är det därför viktigt att arbetsgivaren så snart som möjligt underrättas för att kunna vidta lämpliga åtgärder.

Alla problem vid en arbetsplats bör behandlas snabbt, relevant och respekterande. Problemlösning bör sökas genom samtal och åtgärder som syftar till att förbättra arbetsförhållandena för de berörda.

Det är viktigt att inta en objektiv och positivt problemlösande hållning till problemen, lyssna på alla berörda samt stödja de svagaste. Åtgärdsbeslut som sker "över huvudet" på den/de som det gäller riskerar att allvarligt försämra situationen för dessa.

Bakgrunden till kränkande särbehandling kan till exempel vara brister i organisationen, det interna informationssystemet eller i ledningen om arbetet, för hög eller för låg arbetsbelastning eller kravnivå eller brister i personalpolitiken.

Olösta och långvariga organisatoriska problem orsakar stark och negativ psykisk belastning i arbetsgrupper. Stresstoleransen i gruppen minskar och kan orsaka "syndabockstänkande" samt utlösa utstötningshandlingar mot enskilda anställda.

Naturligtvis kan det ibland också finnas orsaker till kränkande särbehandling i enskilda personers agerande eller beteende. Ibland kan man dock finna att det även i dessa fall handlar om otillfredsställande arbetsituationer där enskilda anställda i sin oro eller hjälplöshet alltmer öppet visar sitt missnöje och agerar på ett sätt som kan skada omgivningen.

6.12.7.2 Att upptäcka kränkande särbehandling

- Flera personer under en längre tid stöts ut en efter en genom kränkande särbehandling av olikaslag
- Förtal eller nedsvärning av en arbetstagare eller dennes familj.

- Det skapas "missförstånd" genom att medvetet undanhålla information eller lämna felaktig information som kan leda till att arbetet rent praktiskt försvåras för en eller flera anställda eller att samarbetet försvåras
- Man pratar OM varandra istället för MED varandra
- Medvetet sabotering eller försvårande av arbetets utförande.
- Uppenbart förolämpande utfrysning, åsidosättande behandling eller negligering av den anställde.
- Förföljelse i olika former, hot och skapande av rädsla, förnedringar, ex sexuella trakasserier.
- Medvetna förolämpningar, överkritiskt eller negativt bemötande (hån, ovänlighet).
- Kränkande s.k. "administrativa straffsanktioner" som plötsligt riktas mot en enskild anställd utan sakliga skäl, förklaringar eller försök att gemensamt lösa eventuella bakomliggande problem. Sanktionerna kan utgöras av t.ex. omotiverat fråntagande av arbetsuppgifter, oförklarade omplaceringar eller övertidskrav, tydliga försvåranden vid ansökningar om semester eller andra ledigheter.

6.12.7.3 Förebyggande åtgärder

- Att skapa normer och värderingar som uppmuntrar ett vänligt och respekterande arbetsklimat. Arbetsgivaren och dennes representanter, dvs. ledning, utgör de främsta föregångarna för att skapa ett gott arbetsklimat.
- Ge god introduktion som ger den anställde möjlighet att på ett bra sätt finna sig till rätta i sin arbetsgrupp. Det är också viktigt att tydligt klargöra vilka regler som gäller på arbetsstället genom att ha en bra och detaljerad arbetsbeskrivning.
- Regelbundna möten bidrar till att alla anställda känner delaktighet i verksamheten och dess mål.
- Skapa möjlighet för den anställde att öka sina kunskaper och vidareutvecklas i sina arbetsuppgifter samt uppmuntra dem att sträva efter detta.
- Ge alla anställda information om och delaktighet i de förebyggande åtgärder som överenskommit och uppmana att omedelbart meddela sin assistanscoach vid tecken på kränkande särbehandling riktad mot sig själv såväl som arbetskollaboratorer.

6.12.7.4 Rutin för åtgärder

- Vänta inte - börja på en gång - och utgå från den kränktes upplevelse
- Samtala först med/lyssna på den som känner sig drabbad
- Dokumentera huvuddragen i händelseförloppet
- Ha en objektiv hållning och fokus på problemlösning
- Förneka inte eller dölj att ett problem finns
- Ge stöd åt den utsatte och erbjud stödkontakt
- Skuldbelägg och döm inte
- Låt inte mångas ord bli lag eller rådande
- Ta situationen på allvar och visa respekt så att den som känner sig kränkt är delaktig i åtgärdsprocessen
- Ge den anställde/teamledaren möjlighet till regelbunden handledning och stöd.
- Sträva efter att den som känner sig kränkt fortsätter sitt arbete. Om den anställde blir sjukskriven, håll hela tiden tät kontakt och ge det stöd som behövs för bearbetning av det som skett.

Det är aktuell assistanscoachs uppgift att svara för att åtgärder snabbt sätts in vid kränkande särbehandling.

6.12.7.5 Dokumentation

Aktuell assistanscoach ska dokumentera anmälan, alla samtal, åtgärder och uppföljning.

6.12.8 Sexuella trakasserier

Sexualdriften är en medfödd drift som finns hos alla människor. Att vara född med ett funktionshinder, eller ha ett förvärvat funktionshinder, innebär inte att man saknar sexualdrift. Sexualdriften kan däremot hämmas av hur samhället ser på personer med funktionshinder. Att ställa en fråga om huruvida en personlig assistent kan tänka sig att assistera den funktionshindrade i en sexuell situation är inte fråga om sexuella trakasserier, det kanske är enda sättet att få besked om var den personliga assistenten står i frågan.

Vad som är sexuella trakasserier upplevs olika från person till person. Vissa personer upplever "runda ord" som kränkande, medan gränsen går mycket högre för andra.

Sexuella trakasserier ska alltid anmälas till assistanscoach.

6.12.9 Arbetsskador och tillbud

6.12.9.1 Vad är en arbetskada?

- En händelse som resulterat i en skada
- En skada till följd av olycksfall i arbetet
- Annan skadlig inverkan i arbetet (arbetsjukdom)
- Skada till följd av våld eller misshandel pga anställningen
- Olycksfall under färd till eller från arbetet

6.12.9.2 Vad händer vid en arbetskada?

Den anställde skall snarast rapportera vad som hänt till sin assistanscoach (VD för administrativ personal). Om den anställde så önskar ska facklig företrädare kontaktas. Försäkringskassans blankett 9210 Anmälan om arbetskada/personskada ska fyllas i av den anställde. Blanketten finns att ladda ner på forsakringskassan.se, i arbetsplats pärmen samt att skriva ut från Assistansbyrån Viljas hemsida. I arbetsskadeanmälan får inte uppgifter om kunder lämnas i strid mot gällande tystnadsplikt, t ex namn, adress eller funktionsnedsättning. Den ifyllda blanketten skickas/lämnas till aktuell assistanscoach (VD för administrativ personal) som utreder det inträffade tillsammans med berörd personal och kund och vidtar åtgärder för att förhindra att något liknande inträffar igen. En scannad kopia arkiveras hos Assistansbyrån Vilja, en skickas till den anställde och originalet vidarebefordras till Försäkringskassan.

6.12.9.3 Vad är ett tillbud?

Ett tillbud är en händelse som skulle ha kunnat innebära skada men inte gjort det. Det ska finnas en rimlig sannolikhet för att händelsen skulle ha kunnat resultera i en skada

6.12.9.4 Vad är ett allvarligt tillbud?

Ett tillbud som inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa. T ex en trafikolycka där personer i annat fordon omkom eller blev allvarligt skadade men den anställde inte fick några fysiska skador.

6.12.9.5 Vad händer vid ett tillbud?

Alla tillbud och ohälsosamma situationer ska anmälas till aktuell assistanscoach (VD ifråga om administrativ personal) på blanketten "Tillbudsanmälan" som finns i arbetsplats pärmen samt att skriva ut från Assistansbyrån Viljas hemsida. Aktuell assistanscoach/VD skall snarast utreda händelsen tillsammans med berörd personal och vidta åtgärder för att förebygga/förhindra att en skada eller sjukdom inträffar.

Underrättelse av allvarliga arbetsskador och allvarliga tillbud till Arbetsmiljöverket

Har olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbetet föranlett dödsfall, svårare personskada eller samtidigt drabbat flera anställda, skall aktuell assistanscoach/VD utan dröjsmål underrätta arbetsmiljöverket. Detsamma gäller vid tillbud som inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa. Anmälan görs på www.anmalarbetsskada.se

VD underrättas alltid vid allvarlig arbetskada eller allvarligt tillbud

6.12.10 Medicinsk kontroll för nattarbete

6.12.10.1 Definition av nattarbete

Föreskrifterna gäller arbetstagare som normalt utför minst tre timmar av dygnets arbete nattetid eller som sannolikt kommer att fullgöra minst 38 procent av årsarbetstiden om natten. Som natt betraktas varje period om sju timmar som innefattar tiden 00.00-05.00.

Definitionen innebär att nattens totala längd anses vara begränsad till sju timmar, men att den kan anses infalla med en flexibilitet om två timmar beroende på om arbetsskiftet är förlagt till kväll-natt eller till natt-morgon. Vid bedömning huruvida nattarbete föreligger, skall alltså arbetstidens förläggning prövas mot varje tänkbar sjutimmarsperiod i vilken hela tiden mellan 00 och 05 ingår. Faller tre timmar eller mer av arbetstiden inom sådan period, föreligger nattarbete. När det gäller personer med jour och beredskapstjänst under natt får man göra en egen bedömning över hur mycket de faktiskt arbetar natt och därefter avgöra huruvida en läkarundersökning skall genomföras eller ej, enligt § 1 AFS 1997:8

6.12.10.2 Medicinsk kontroll

Assistansbyrån Vilja skall innan nattarbete första gången påbörjas erbjuda den anställde en kostnadsfri medicinsk kontroll. Har motsvarande undersökning ägt rum inom ett år före arbetets början behöver den dock inte upprepas. Arbetsgivaren skall vart sjätte år (var tredje år för anställd som fyllt 50 år), efter den första läkarundersökningen, erbjuda förnyad kostnadsfri läkarkontroll.

Den anställde ska noggrant informeras om syftet med den medicinska kontrollen och att läkaren som utför denna skall lämna uppgift om resultatet av tjänstbarhetsbedömningen till Assistansbyrån Vilja och, i förekommande fall, tillsynsmyndighet. Undersökningsresultat och härav föranledda bedömningar och åtgärder skall journalföras. En anställd kan avböja erbjudandet om kostnadsfri läkarundersökning.

6.12.10.3 Dokumentation

Assistansbyrån Vilja skall föra register över personal som genomgått medicinsk kontroll, även anställda som avböjt detta. Om det finns hinder för nattarbete för vissa anställda skall detta anges i registret. Tillsynsmyndighet skall ha tillgång till registret.

6.12.10.4 Rutin vid nattarbete:

- Assistanscoachen ska vid varje nyanställning av assistenter i de fall kunden är beviljad helt eller delvis vaken natt samt vid godkännande av schema vara uppmärksam på om det förekommer nattarbete enligt föregående definition.
- Assistanscoachen ska erbjuda kostnadsfri läkarundersökning innan nattarbete enligt föregående definition påbörjas (såvida den anställde inte genomgått hälsokontrollen inom ett år hos annan arbetsgivare). Om inte detta är möjligt så ska erbjudandet ges snarast möjligt. Tillsammans med erbjudandet bifogas även blankett "erbjudande om medicinsk kontroll för nattarbete". Om den anställde väljer att avstå läkarundersökning ska denna blankett efter underskrift scannas och arkiveras.
- Inkomna läkarintyg från genomförda kontroller samt blankett från assistent som valt att avstå kontrollen registreras i löneprogrammet, samt arkiveras i respektive assistents digitala personakt
- Aktuell assistanscoach tar årligen fram bevakningslistor som anger när nästa erbjudande ska ges och lämnar dessa till assistanscoach som har ansvar för att berörda assistenter erbjuds läkarundersökning enligt AFS 2005:6.

6.12.11 Första hjälpen och krisstöd

6.12.11.1 Första hjälpen

Med första hjälpen menas de hjälpåtgärder som vid olycksfall och akut sjukdom omedelbart måste vidtas på plats för att återställa och upprätthålla livsviktiga kroppsfunktioner eller hindra vidare skadeutveckling. Vidare menas de åtgärder som behöver vidtas för att så snabbt som möjligt få den skadade eller sjuke under medicinsk vård. (2 § AFS 1999:7)

Kunskaper och beredskap för att hantera olycksfall och akut sjukdom är till nytta för såväl företagets kunder som anställda. Personlig assistans är ett arbete som ofta utförs av en ensam personlig assistent tillsammans med kunden. För att det alltid ska vara möjligt att tillkalla hjälp i en nödsituation tillhandahåller Assistansbyrån Vilja, vid behov, en mobiltelefon till varje arbetsställe som tjänstgörande assistent ska ha med sig överallt.

Assistanscoachen ska planera första hjälpen utifrån en bedömning av riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetet på varje enskild arbetsplats. Vid planeringen ska beaktas att arbetet utförs även på andra ställen än i kundens hem. Det ska finnas en handlingsberedskap för den situation att olycka eller akut sjukdom inträffar när en personlig assistent är ensam med kunden. Assistanscoachen ska vidare ta reda på och beakta förekomst av sådan sjukdom bland de personliga assistenterna som kan ge akuta, livshotande tillstånd, som t ex diabetes, epilepsi och allergi, vid planering av första hjälpen. Denna riskbedömning görs via blanketten Undersökning av arbetsmiljön för personliga assistenter. Assistanscoachen ansvarar för att det hos kunden finns en handlingsberedskap och rutiner för första hjälpen. På lämpligt ställe lätt tillgängligt för alla personliga assistenter ska följande information finnas

- var utrustning för första hjälpen finns
- vilka personer som kan ge första hjälpen
- telefonnummer till utryckningsfordon och taxi samt
- adress och färdbeskrivning till arbetsstället

Assistanscoachen ansvarar för att det hemma hos varje kund finns nödvändig utrustning för första hjälpen, såsom förbandsmaterial.

Assistansbyrån Vilja bör ha uppgifter om anhöriga som ska kontaktas om något händer den personliga assistenten.

Samtliga ordinarie anställda, såväl personliga assistenter som övrig personal, ska ha kunskaper och färdigheter i livsuppehållande åtgärder, såsom att säkerställa fria luftvägar, stoppa allvarliga blödningar, förebygga cirkulationssvikt och ge hjärt-lung-räddning. Assistanscoach i samråd med ledning beslutar vilka eventuella vikarier och timanställda personliga assistenter som också ska ha dessa kunskaper. Assistanscoacherna ser till att anställda får tillräckliga kunskaper genom utbildning och praktisk träning. Det är viktigt att kunskapen hålls aktuell genom att utbildning och praktiska övningar är regelbundet återkommande.

6.12.11.2 Krisstöd

Krisreaktioner utlöses av händelser som är så ovanliga och oväntade att de inte kan bemästras med hjälp av de resurser som individen vanligtvis har för att klara av svåra situationer. I krisens karaktär ligger att det uppstår en situation som innebär ett hot om förlust av något slag för individen. Det kan t.ex. gälla förlust av anhörig eller arbetskamrat, arbete, identitet, social position, ekonomisk trygghet, anseende, självkänsla eller självbild.

Exempel på situationer som kan utlösa kris reaktioner är arbetsolyckor och allvarliga tillbud, våld och hot om våld, kundens eller arbetskamraters död eller svåra sjukdomar och olyckor och katastrofer på eller utanför arbetsplatsen. Krisreaktioner kan också utlösas av svåra konflikter i arbetet, kränkande särbehandling eller uppsägningar. Studier har visat att en del människor kan reagera lika allvarligt på att bli friställda som på en nära anhörigs död.

6.12.11.3 Rutiner vid olycka och/eller akut krisreaktion

- Den anställd som är hos den drabbade ger första hjälpen och kallar vid behov på polis och/eller ambulans.
- Den anställd som är hos den drabbade kontaktar sin assistanscoach (VD för övrig personal) omedelbart.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) ser till att den drabbade inte lämnas ensam tiden omedelbart efter händelsen, och ansvarar för att någon följer med till sjukhus eller hem.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) tar kontakt med anhöriga till den drabbade
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) ansvarar för att de som varit vittne till eller nära händelsen tas omhand
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) ger övriga på arbetsplatsen, tillsammans eller enskilt, saklig information om situationen och de åtgärder som vidtagits så snart det kan ske. Informationen ska ges efter samråd med den drabbade personliga assistenten och med respekt för dennes integritet.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) kontaktar omedelbart den anställde och kallar till samtalsstöd.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) fattar vid behov beslut om specialinsatser som t ex professionell krishanterare eller liknande insats.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) kallar samtliga på arbetsplatsen till debriefing.
- Assistanscoachen (VD för övrig personal) ska i samråd med den drabbade anställde, anpassa arbetsförhållandena, exempelvis genom tillfällig förändring av arbetstiderna, i syfte att den anställde ska kunna stanna kvar i arbete eller snabbt återgå i arbete. Detta är viktigt för den enskildes möjlighet att återhämta sig och undvika sjukskrivning.
- Assistanscoachen meddelar så snart det kan ske VD om det inträffade.

Det är viktigt att allt stöd enligt ovan beslutas av assistanscoach/VD och kommer igång utan diskussioner med den drabbade. Det ligger i en krisreaktions natur att den drabbade inte själv kan ta ställning till om eller vilka stödinsatser han/hon behöver. Det är mycket vanligt att en drabbad vid en förfrågan säger sig vara "ok" men i själva verket är i stort behov av stöd.

En tid efter händelsen ska Assistanscoachen (VD för övrig personal) följa upp stödet genom samtal med den anställde. Syftet är att uppmärksamma om den drabbade har utvecklat psykiska symptom hänförliga till händelsen, och om ytterligare stöd behövs. Assistanscoach/VD ska också vara särskilt uppmärksam på sjukfrånvaro eller annan frånvaro tiden efter händelsen, eftersom det kan innebära behov av ytterligare stöd eller åtgärder.

6.12.12 Alkohol- och drogpolicy

6.12.12.1 Allmänt

Var tionde svensk missbrukar droger - alkohol, narkotika eller tabletter. Missbruk har negativa konsekvenser för arbetslivet på en rad områden såsom ökad frånvaro, fler olyckor, lägre arbetsprestation och fler konflikter men ger självklart allvarliga konsekvenser även utanför arbetet. Var femte sjukhusbädd har med alkohol att göra och var fjärde arbetsplatsolycka är alkoholrelaterad.

Som arbetsgivare har vi skyldighet att undersöka risker i arbetet och att åtgärda dessa för att förebygga ohälsa och olycksfall. I det ansvaret ligger även att ha en alkohol- och drogpolicy som ska reglera vilka rutiner som ska gälla på arbetet för att förebygga skadligt bruk. Vi ska också i vår policy redogöra för vilka rutiner som gäller om någon skulle vara påverkad på arbetet.

Självklart påverkar alkohol och andra berusningsmedel arbetsförmågan och omdömet och det kan innebära stora risker att skada sig själv eller andra i arbetet. I ett yrke där en annan människas hälsa och säkerhet är helt beroende av den anställdes arbetsinsats kan detta naturligtvis få katastrofala följder.

Bruk av alkohol kan leda till beroende, vilket av läkare kan klassas som en sjukdom. Arbetsgivaren har då en rehabiliteringsskyldighet. Arbetsgivaren är inte skyldig att betala kostnader för behandlingshem eller liknande, den rehabilitering som arbetsgivaren är skyldig till omfattar åtgärder som kan göras på eller i anslutning till arbetsplatsen, exempelvis anpassa arbetsuppgifter, arbetstider etc. Den medicinska behandlingen och rehabiliteringen ingår i det allmänna sjukförsäkringssystemet, precis som vid andra sjukdomar.

6.12.12.2 Mål

- Assistansbyrån Vilja har som mål att ingen anställd ska ha ett bruk av, ett beroende av eller ett missbruk av alkohol och/eller droger som negativt påverkar deras eller deras kollegors arbete.
- Assistansbyrån Vilja eftersträvar en fysiskt och psykiskt god arbetsmiljö. Vi ska på ett tidigt stadium och på ett medmänskligt sätt ta itu med problem och svårigheter som har samband med beroende och/eller missbruk.
- Vi ska verka för att anställda skall kunna bli fria från missbruk och stanna kvar i arbetet istället för att slås ut.

6.12.12.3 Skyldigheter och ansvar

- Det är förbjudet för all personal i Assistansbyrån Vilja att dricka alkohol under arbetstid eller så kort tid före ett arbetspass att effekten kvarstår. Med ALKOHOL avses drycker med en alkoholhalt som överstiger den i lättöl eller motsvarande.
- Det är förbjudet för all personal att använda droger – även på fritiden. Med DROGER avses narkotika, anabola steroider och överkonsumtion av läkemedel. Den som använder läkemedel som kan påverka arbetsförmågan uppmanas att berätta det för sin assistanscoach/ verksamhetsansvarig, som gör bedömningen om personen under en period behöver förändrade arbetsuppgifter (t ex inte ska köra bil)
- Deltagande i personalfester och representation räknas som fritid, ej arbetstid, och i samband med sådana evenemang kan verksamhetsansvarig besluta om servering av alkohol, dock ska alltid alkoholfria alternativ erbjudas. Alkoholförtäring på dylika evenemang ska vara måttlig och med respekt för de som avstår från alkohol.
- Assistanscoach/verksamhetsansvarig ansvarar för att dennes personal har kännedom om, och följer, vår alkohol- och drogpolicy. Denne ska ingripa och omgående utreda och vidta åtgärder vid misstankar om alkohol- eller drogproblem.
- Teamledare och arbetskamrater är de som snabbast kan fatta misstankar om alkohol- eller drogproblem och ska vara uppmärksamma på tecken som kan tyda på att något inte står rätt till och omedelbart meddela assistanscoach/verksamhetsansvarig.

6.12.12.4 Tecken och varningssignaler på missbruk

Det är viktigt att missbruk eller bruk som riskerar att övergå i missbruk upptäcks så tidigt som möjligt.

Tydliga tecken på missbruk:

- Alkoholkonsumtion på jobbet
- Luktat alkohol
- Kommer bakfull till jobbet
- Fylleriförseelser utanför jobbet
- Mycket berusad på personalfester

Mindre tydliga tecken på missbruk

Följande är väldigt vanliga tecken på att någon har problem med alkohol och droger! Man får dock komma ihåg att de kan förekomma även vid helt andra problem som t ex stress och ångest.

- Försämring av arbetsprestation och sjunkande intresse för arbetet.
- Medarbetaren har svårt att koncentrera sig, uppträder splittrat, gör misstag och bedömningsfel. Arbetstakten är ojämn.
- Humöret är ojämnt. Medarbetaren kan periodvis vara retlig och ha svårt att komma överens med andra. Medarbetaren lägger skulden på andra för egna misstag. Ett följbeteende kan vara att personen undviker chef och arbetskamrater och utvecklar en misstänksamhet gentemot sin omgivning.
- Medarbetaren visar ett mönster av återkommande sen ankomst, korttidsfrånvaro och uppger ovanliga ursäkter och orsaker till frånvaron.
- Semester och annan ledighet tas ut utan förvarning eller begärs i efterskott.
- Medarbetaren använder ofta medel mot dålig andedräkt. Ansiktet tenderar att bli uppblåst och svullet. Han/hon blir med tiden mindre prydlig i uppträdande och/eller klädsel.
- Vid narkotika- och tablettmissbruk missbruk finns även andra kännetecken beroende på hur den aktuella substansen påverkar hjärnan. Medarbetaren kan få svårt att hålla tråden i ett resonemang. Närminne och uppfattningsförmåga försämras. Han/hon får svårt med koordination, avståndsbedömning och reaktionstiden förlängs. Kraftig trötthet och likgiltighet eller tvärtom ett uppskruvat tillstånd förekommer.

6.12.12.5 Rutiner när någon är påverkad på jobbet

- Assistanscoach/verksamhetsansvarig ansvarar för att avgöra om medarbetaren är tjänstbar eller ej. Detta måste i många fall ske i samarbete med teamledare och/eller medarbetare på det aktuella arbetsstället då assistanscoachen inte alltid kan infinna sig tillräckligt snabbt personligen för att avgöra detta.
- Om assistanscoach/verksamhetsansvarig bedömer att en person inte är tjänstbar, till exempel på grund av att en denne är påverkad eller bakfull ska han/hon skickas hem eller tas till sjukvårdsinrättning under betryggande former. Det kan i vissa fall krävas att någon följer med den anställde för att detta ska ske på ett säkert sätt. Löneavdrag görs för resten av arbetspasset. Om den anställde nekar till att vara påverkad ska han/hon ges möjlighet att intyga detta genom provtagning. Informera skyddsombud/regionalt skyddsombud och facklig förträdare om vad som inträffat.
- Följande dag ska assistanscoach/verksamhetsansvarig hålla ett personligt samtal med den anställde. Samtalet genomförs även om den anställde sjukanmäler sig. Semester eller annan ledighet beviljas ej i denna situation. Syftet med samtalet är att undersöka om det inträffade är en engångsföreteelse eller ett tecken på missbruk. Om den anställde vägrar ställa upp på samtal görs helt avdrag på lönen tills samtalet ägt rum. Den anställde går inte tillbaka till sitt arbete förrän samtalet hållits.
- Om den anställde inte vill medverka i att utreda orsaken till det inträffade, kan arbetsgivaren åberopa misskötsamhet vilket i en förlängning kan resultera i att anställningen avslutas.
- Alla händelser och samtal ska dokumenteras och följas upp kontinuerligt.

6.12.12.6 Arbetsgivarens (assistanscoach/verksamhetsansvarigs) åtgärder vid missbruk eller misstanke om missbruk

- Tidigt samtal med den anställde för att utreda misstankar och/eller det faktum att det finns ett missbruk
- Assistanscoach (verksamhetsansvarig för administrativ personal) ansvarar för att en handlingsplan upprättas tillsammans med den anställde. Missbruk i sig är inte grund för att avsluta en anställning men misskötsamhet är det och om den anställde inte följer handlingsplanen kan det medföra att han/hon blir uppsagd. Dock ska utgångspunkten för handlingsplanen alltid vara att det är missbruket som ska bort, inte den anställde. I hanteringen av dessa frågor ska största möjliga hänsyn tas till den anställdes integritet.
- Arbetsgivaren är enligt lag skyldig att underlätta en återgång i arbetet genom arbetsanpassning.

6.12.13 Hygienpolicy

6.12.13.1 Allmänt

God hygien hos de personliga assistenterna är viktig både av arbetsmiljöskäl, för assistansens säkerhet och för kundens bekvämlighet. Utöver följande allmänna hygienrutiner som gäller alla anställda kan ytterligare regler finnas på vissa arbetsplatser, detta framgår i så fall av genomförandeplanen.

- Börja med att tvätta händerna när du kommer till arbetet för att undvika att föra med dig virus och bakterier till arbetsplatsen.
- Tvätta alltid händerna noga innan du lagar mat och hanterar livsmedel i övrigt, t ex hjälper din kund att äta en smörgås, frukt, godisbit etc. Håll händerna rena och fräscha medan du hjälper kunden att äta.
- Hosta och nys i armvecket. Tvätta händerna efter snytning.
- Vid risk för stänk eller kontakt med blod, urin, avföring, osv skall engångshandskar och plastförkläde användas.
- Ringar, klocka och armband används inte vid matlagning och vid arbetsuppgifter av vårdkaraktär.

6.12.13.2 Vinterkräksjukan (VKS)

är en virussjukdom orsakad av Noro- och Sapoviruset som är en undergrupp inom Calicivirusfamiljen. Vinterkräksjukan (VKS) är samma sjukdom som förr tillbaka kallades "maginfluensa" och är den allra vanligaste magsjukan. Många "matförgiftningar" är orsakade av Calici, inte sällan är det restauranggästerna som fört med sig smittan till exempelvis buffén. VKS förekommer inte enbart under vintern men under sommarhalvåret endast som enstaka fall då den av okänd anledning inte får samma utbredning som under vinterhalvåret.

VKS kostar samhället enorma summor varje år i form av stängda vårdavdelningar på sjukhus, inställda operationer, sjukskrivningar, stängda dagis och andra effekter. Det forskas kring vaccin men ett färdigt sådant ligger mycket långt fram i tiden. För fullt friska personer är VKS obehagligt men ofarligt. För personer med vissa sjukdomar eller funktionsnedsättningar kan VKS få betydligt större konsekvenser. Inte bara hälsomässigt då det för vissa sjuka kan vara direkt livshotande, utan även rent praktiskt för en person som t ex inte kan ta sig till en toalett enkelt och snabbt. Vi måste därför alla ta ansvar för att inte sprida smitta!

Hur smittas man?

VKS smittar genom att virus sprids från kräkningar eller avföring (genom att ha tagit i spolknappen på toa, ljusknappen i badrummet, kranar, vid blöjbyten e.t.c.) kommer in i munnen. Virus kan virvla runt i luften då någon kräks och hamna på en yta som du sedan tar i. Viruset finns inte i saliven eller andedräkten, ifall inte personen nyligen kräks. Du kan inte bli smittad genom att klia dig i ögonen med virus på händerna i ögonen, de måste in i munnen.

Calicivirus är mycket smittsamma. Smittsamheten beror på att det endast krävs några få virus för att bli sjuk och att viruset överlever förhållandevis länge utanför människokroppen. Viruset kan överleva i flera dagar (t.o.m. veckor) på ytor i rumstemperatur, t.ex. på spolknappen, ljusknappar, handtag, bordsskivor, kläder, handdukar, e.t.c.

A och O för att undvika att bli smittad är noggrann handtvätt! Att aldrig ta i något som ska in i munnen med rena händer. Det innebär att alltid tvätta händerna sedan man t.ex. varit och handlat, före hantering av mat, godis, frukt etc och efter toabesök. Och naturligtvis att inte onödigtvis träffa människor som har, eller nyligen haft VKS.

Inkubationstiden

Från det att du blivit smittad till det att sjukdomen bryter ut går det 1-3 dygn. Man är inte smittsam under inkubationstiden.

Hur vet man att det är VKS?

Det vet man aldrig säkert men eftersom VKS är vår vanligaste magsjuka och oerhört smittsam ska man utgå ifrån att det är VKS man drabbats av vid kräkningar och/eller diarré, allmän sjukdomskänsla, värk i kroppen etc. Symtomen vid VKS varierar från person till person och från sjukdomstillfälle till sjukdomstillfälle, även om man bara kränts en gång kan det mycket väl vara VKS.

Hur länge smittar man?

Man är dessvärre smittsam mycket länge sedan man blivit frisk. Innan man kan återgå till arbete eller lämna sina barn på dagis eller i skolan ska man ha varit helt frisk och ha ätit vanlig mat i minst 48 timmar. Man sprider smitta genom avföringen minst 3-5 dygn efter att man blivit frisk (barn är smittsamma längre), man måste därför tänka på att vara extra noggrann med handhygien efter toabesök samt städning av toalett flera dygn efter att någon varit sjuk.

Sjukdomen börjar ibland om igen...

Det är inte ovanligt att man känner sig frisk 1-2 dagar och att det sedan börjar om igen. Detta innebär inte att man blivit smittad på nytt utan att man helt enkelt inte blivit helt frisk sedan sjukdomen först startade.

Immunitet och muterad gen

Man är immun mellan två veckor och två månader. Man kan alltså inte själv bli sjuk igen av samma virus när man precis tillfrisknat. Däremot finns det flera olika varianter av viruset, så är oturen framme kan man omedelbart smittas av en annan variant då det ofta förekommer flera varianter under en epidemi.

Omkring 20% av befolkningen har en muterad gen som gör att man inte är mottaglig för Noroviruset.

Handtvätt

Händerna ska tvättas med vanlig tvål och vatten. Det är ytterst viktigt att händerna gnuggas under rinnande vatten tillräckligt länge (minst 20 sekunder) så att alla virus verkligen sköljs bort från händerna och ner i avloppet. Det är inte tvålen som dödar viruset och antibakteriell tvål har inte bättre effekt än annan tvål. Viruset har dålig känslighet för alkohol varför handsprit/alkogel och liknande desinfektionsmedel INTE dödar viruset. Dock har ett oberoende laboratorium fått testa DAX Alkogel 85 mot Norovirus och testen visar att produkten har effekt med 3 ml (ca 2 pumptryck från 600 ml-flaskan) som ingnides i händerna under 60 sekunder. Observera att 60 sekunder är lång tid! Kortare tid ger inte tillräcklig effekt. Händerna måste vara helt torra när de ingnides i alkogelen och det är viktigt att den får avdunsta på händerna så att man inte torkar bort något. Dax Alkogel 85 kan användas som komplement efter tvätt med tvål och vatten eller ensam om man inte har tillgång till vatten. Den säljs även i små flaskor som är lätta att ha med sig. Dax 85 dödar effektivt även bakterier och andra virus.

Städning och tvätt

Viruset dör inte av frysning, inte heller av temperaturer under 70 grader vilket man måste tänka på vid tvätt av kläder, sängkläder, handdukar e.t.c. Tvätten blir ofta ren från fläckar och smuts vid betydligt lägre temperaturer, men inte från bakterier och virus!

Calicivirus är mycket motståndskraftiga mot rengöringsmedel. Detta eftersom viruset är konstruerat för överleva den mycket frätande magsyran i magsäcken. Vanliga rengöringsmedel fungerar inte och alkoholbaserade ytdesinfektionsmedel har dålig effekt! Fullständig avdödning av Calicivirus kan endast göras med ett fåtal rengöringsmedel, t ex Klorinlösning eller Virkon 3% lösning. Vid användning av Klorin blandas 1 del Klorin med 9 delar vatten. Det är också viktigt att torka av ordentligt, det räcker inte att spraya eller enbart hålla ut medlet på de ställen man vill rengöra.

Våra rutiner vid VKS:

- Anställd som haft VKS får återgå till arbetet tidigast 48 timmar efter att ha känt sig fullt frisk och ska i ytterligare några dygn vara extra noggrann med handhygien.
- Anställd som blir sjuk på arbetsplatsen ska hålla sig till en toalett (om det finns flera) och tänka på att tvätta händerna mycket noggrant och inte onödigtvis röra sig på arbetsplatsen. När den anställde lämnat arbetsplatsen ska toalettutrymmet omedelbart rengöras med Klorin alt. Virkon innan det används av andra personer. Andra ytor på arbetsplatsen som den sjuke kommit i kontakt med rengörs också med Klorin alt. Virkon.
- Anställd som känner sig dålig och misstänker VKS (kanske har familjemedlemmar som redan varit eller är sjuka) ska i möjligaste mån lämna arbetsplatsen innan sjukdomen bryter ut.
- Anställd som har familjemedlemmar med VKS måste undvika att föra virus med sig till arbetsplatsen genom att duscha och byta kläder omedelbart innan denne beger sig till arbetet. Vid ankomst till arbetsplatsen ska den anställde omedelbart tvätta händerna mycket noggrant innan han/hon rör vid olika saker. På vissa arbetsplatser kan det vara kundens önskemål att en assistent med sjuka familjemedlemmar inte kommer till arbetet. Assistanscoachen ska då kontaktas och gör en schemaändring så att assistenten byter arbetspass med annan assistent.
- Om kunden eller dennes familjemedlemmar insjuknar ska assistanscoachen göra schemaändring med syfte att så få assistenter som möjligt arbetar hos kunden under sjukdomstiden och påföljande 48 timmar. Detta för att inte sprida smittan i arbetsgruppen.

6.12.14 Trafiksäkerhetspolicy

6.12.14.1 Systematiskt arbetsmiljöarbete – trafiksäkerhet

Assistansbyrån Vilja ska varje år, som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet, gå igenom verksamheten och inventera och identifiera de risker som våra anställda utsätts för vid resor i tjänsten. Alla risker ska bedömas alltefter allvarlighetsgrad.

Varje år kommer även denna trafiksäkerhetspolicy att ses över för att vid behov uppdateras av verksamhetsansvarig.

Allmänna kommunikationsmedel och flyg

1. Följ de säkerhetsföreskrifter som respektive kommunikationsmedel föreskriver.

Färd med cykel

1. Använd alltid godkänd cykelhjälm vid cykling i tjänsten. Vi rekommenderar att cykelhjälm används även vid transport till och från arbetet. Vid cykling i tjänsten kan cykelhjälm betalas av assistansersättningen som en arbetsmiljökostnad. Använd en cykel med godkänd utrustning och vid mörkerkörning godkänd cykelbelysning.
2. Följ trafikreglerna lika noga som vid bilkörning då samma regler gäller för cyklar.

Gångtrafikanter

1. Gå alltid på vänster sida ute på landsväg.
2. Använd alltid reflexer när ni vistas ute under mörker.

Färd med motorfordon

Assistansbyrån Vilja ska som arbetsgivare:

1. Se till att samtliga medarbetare har den kunskap, motivation, information och utbildning som krävs för att följa denna policy.
2. Tillhandahålla en varselväst till varje arbetsplats.
3. Höst och vår, eller då andra skäl finns, följa upp att medarbetarna till alla delar lever upp till den gällande policyn. Exempel på vad som ska ingå i uppföljningen är bland annat kontroll av tillbuds- och olycksrapportering, påminnelse kring bilens utrustning för de olika årstidernas behov.
4. Följa utvecklingen inom trafiksäkerhetsområdet samt hålla oss uppdaterade om nya lagar och förordningar.
5. Om den anställde förväntas köra bil i tjänsten; erbjuda de personliga assistenterna utbildning om bilen, övningskörning, halkträning m.m.

Våra anställda ska:

1. Ha den behörighet och den hälsa som krävs för att på ett trafiksäkert sätt köra i tjänsten.
2. Alltid vara nyktra och drogfria på arbetsplatsen. Den som intar medicin som kan ge dåsighet och andra symtom som äventyrar trafiksäkerheten får under inga omständigheter framföra fordon under tjänsten, utan ska omedelbart underrätta sin kund/teamledare om sin medicinering.
3. Vara utvilade samt ta pauser i tillräcklig utsträckning.
4. Vid arbete på eller vid väg bära varselväst.
5. Utföra kontroll av bilen före, under och efter körning och meddela kund/teamledare om brister upptäcks.
6. Innan körningen påbörjas ha övervägt påverkan av externa faktorer på tidsplanering och vägval. Tillräcklig tid ska avsättas för raster, trafikproblem, mörkerkörning och problem orsakade av dålig väderlek.
7. Alltid använda bilbältet samt tillse att övriga passagerare använder sig av bilbälten.
8. Tillse att barn som färdas i bilen använder lämpliga och enligt lag gällande stolar, kuddar och/eller bälten.
9. Alltid följa gällande hastighetsbegränsning.
10. Genom sitt körsätt och sitt övriga beteende alltid uppträda som en förebild i trafiken.
11. Hålla avstånd i trafiken genom att tillämpa 3-sekundersregeln.
12. Undvika mobiltelefonsamtal. Om telefonsamtal måste föras skall det ske via handsfree alternativt att man stannar fordonet. Att läsa/sicka sms, besöka sociala medier el. dyl är absolut förbjudet under körning.
13. Lasta rätt enligt gällande förordningar. Överlast och lastning på fel sätt får aldrig förekomma.
14. Alltid säkra lasten enligt gällande förordningar.
15. Rapportera alla tillbud och olyckor till assistanscoachen så snart som möjligt.
16. Kommunicera med kunden/teamledaren alternativt kontakta sin assistanscoach när den anställde känner brister i sin kunskap i eller osäkerhet i samband med arbetsuppgifter i trafiken.

Kunden (legal företrädare) ska:

1. Tillse att den egna bilen är besiktigad
2. Hålla bilen försäkrad
3. I möjligaste mån se till att bilen har den tekniska utrustning som kan reducera olyckor och tillbud såsom krockkuddar, ABS-bromsar och antisladdsystem.
4. Ge de personliga assistenterna tillräckligt med information om fordonet. (Denna information kan även ges av annan än kunden).
5. Tillse att bilen har tillräckligt med säkerhetsutrustning som minst omfattar varselväst, Förstahjälpenkudde och ficklampa. Vi rekommenderar även att samtliga kunder har "däck på burk" i fordonet.
6. Tillse att bilen genomgår service och underhåll enligt gängse rekommendationer.
7. Tillse att bilen har däck som har ett mönsterdjup som följer lagen.

Viktigt! Som arbetsgivare är vi ansvariga för alla anställda under arbetstid, även för tid då kunden eller annan person som inte är anställd kör assistenten i egen bil. Därför måste samtliga följa de regler som står under "våra anställda ska" när det gäller framförande av fordon med medföljande personlig assistent.

Upplever anställd, kund och/eller teamledare obehag i trafiken bör denne kontakta sin assistanscoach för vidare åtgärd. Denne går att nå dygnet runt. Vid akut fara för liv ring 112.

6.12.14.2 Att köra kundens bil i tjänsten

På vissa arbetsplatser ingår det i arbetsuppgifterna att köra kundens bil i tjänsten. Kunden har enligt vår trafiksäkerhetspolicy ansvar för att bilen är försäkrad och står för självrisk samt övriga kostnader vid en eventuell olyckshändelse. Det är viktigt att assistenten ges möjlighet till pauser vid behov exempelvis vid långkörningar.

Som förare av bilen är assistenten skyldig att ansvara för att det fordon som framförs är trafiksäkert enligt gällande trafikregler. Det kan finnas tillfällen när det är olämpligt att assistenten kör bil, exempelvis pga trötthet, medicinering eller stress och det är bara den anställde själv som kan avgöra om denne är i skick att framföra ett fordon eller inte. Den anställde är självklart skyldig att följa de trafikregler som gäller vid bilkörning: att ha giltigt körkort, följa hastighetsanvisningar, använda säkerhetsbälte med mera. Den anställde ansvarar själv för böter eller liknande som inträffar på grund av att denne inte följt trafikreglerna eller felparkerat. Bilavtal skall träffas mellan kunden och assistenten innan kundens bil körs i tjänsten.

6.12.14.3 När assistenten kör sin egen bil i tjänsten

Om det finns behov av att den anställde använder egen bil i tjänsten, av mer omfattande art än bara vid något enstaka tillfälle, är det viktigt att det framgår redan vid rekryteringen. Om kunden önskar att assistenten använder sin bil för att köra denne att handla, göra ärenden, utflykter el.dyl handlar det om kundens privata resor och ska bekostas med privata medel. Assistansersättningen får inte användas till privata kostnader. Ett bilavtal ska upprättas mellan kunden och oss samt mellan assistenten och kunden. Assistenten fyller i "Redovisning av milersättning" via vår hemsida och "Redovisning av utlägg" för eventuella parkeringskostnader. Ersättningen för milersättning utbetalas i efterhand på lönen. Kunden blir sedan fakturerad för de mil som körts och ev. utlägg du gjort.

6.12.15 Barn och husdjur på arbetsplatsen

Barn och husdjur ska normalt inte följa med till arbetsplatsen under arbetstid. Undantag från detta kan dock beviljas av kunden (eller dennes företrädare) och verksamhetsansvarig. Sjuka barn (smittsamma) ska inte följa med till arbetet under några omständigheter.

6.12.16 Konfliktsituationer eller andra bekymmer i arbetet

Om det skulle uppstå några problem i arbetet ska anställd/kund i första hand prata med sin assistanscoach. Tystnadsplikten är inte ett hinder för att få stöd och hjälp i svåra situationer i arbetet genom att prata med sin chef.

6.13 Frånvaro, semester och andra ledigheter

6.13.1 Sjukfrånvaro

6.13.1.1 Sjukanmälan

Vid sjukdom ska den anställda sjukanmäla sig till kund/teamledare (om inte annat överenskommit) och till sin assistanscoach minst 12 timmar innan dennes arbetspass, utbildning, möte el. dyl börjar. Kortare varsel än 12 timmar godtas endast vid hastigt insjuknande som t ex vid magsjuka eller en olycka. Sjukanmälan ska göras via telefonsamtal. Det är inte tillåtet att sjukanmäla sig via sms, meddelande på telefonsvarare el dyl eftersom ett sådant meddelande kan vara lätt för mottagaren att missa med följden att vi förlorar dyrbar tid att hitta en ersättare.

6.13.1.2 Friskanmälan

ska göras till kund/teamledare och assistanscoach snarast den anställda vet att denne kan återgå till arbetet. Obs. Vid magsjuka måste anställd stanna hemma i 48 timmar efter sista symtom. Det är väldigt viktigt att friskanmälan görs även under semester och lediga dagar i schemat. Om den anställda skulle bli sjuk på nytt kort efter det första sjukfallet måste vi som arbetsgivare veta hur många dagar den anställda varit frisk mellan sjukperioderna.

6.13.1.3 Sjuklön

Anställda har rätt till sjuklön från och med den första dagen av anställningstiden. Är den avtalade anställningstiden kortare än en månad (t ex vid timanställning) har den anställda rätt till sjuklön endast efter att ha arbetat fjorton kalenderdagar i följd.

Vid beräkning av kvalifikationstiden räknas även tidigare anställningar hos oss om tiden mellan anställningarna inte överstiger fjorton kalenderdagar. Om den anställda inte kvalificerar sig för sjuklön från oss måste denne göra sjukanmälan till Försäkringskassan för att istället få sjukpenning därifrån. Detsamma gäller den som får ersättning från a-kassan vid sidan av sin anställning hos oss.

Första dagen den anställda skulle ha arbetat om denne inte blivit sjuk är karensdag. Vi drar aldrig bort mer än 8 timmar för en karensdag även om arbetspasset den första sjukdagen är längre. From 2:a till 14:e dagen utbetalas sjuklön, dock måste läkarintyg lämnas from den 8:e sjukdagen. Vid särskilda skäl har vi rätt att begära läkarintyg from första sjukdagen.

Vid sjukskrivning mer än 14 kalenderdagar i följd gör vi anmälan till Försäkringskassan. From den 15:e sjukdagen tar Försäkringskassan och AGS (Avtalsgruppsjukförsäkring) över utbetalningen av sjukpenning. AGS kan erhållas av den som varit anställd i minst 90 dagar och inte fyllt 65 år. Mer finns att läsa på www.afaforsakring.se där den anställda själv gör sjukanmälan direkt via websidan.

6.13.2 Vård av barn (VAB)

anmäles till kund/teamledare och till assistanscoach (även under semester) samt till Försäkringskassan, som betalar ut ersättning. VAB rapporteras i tidrapporten.

6.13.3 Föräldraledighet

Föräldraledighetslagen ger alla föräldrar som har ett barn under 18 månader rätt att vara helt ledig från sitt arbete. Adoptivföräldrar har rätt att vara lediga lika länge. För dem räknas tiden från när barnet kom till föräldrarna.

Ledigheten kan också tas ut som en förkortning av arbetstiden. Denna rätt gäller tills barnet fyller åtta år.

Förkortningen får högst motsvara en fjärdedel av arbetstiden. Den får spridas över alla arbetsdagar eller tas ut en eller flera dagar.

Den som vill vara föräldraledig ska anmäla det till sin kund/teamledare och assistanscoach minst två månader i förväg, och samtidigt meddela hur länge man planerar att vara ledig. Man har rätt att senare ändra sina planer och att komma tillbaka till arbetet i förtid, vi har dock rätt att skjuta på din tillbakagång i en månad. Den som är föräldraledig behåller sin friskvårdsförmån och ev. andra förmåner.

6.13.4 Graviditetsledighet

Om arbetet blir för tungt och därmed riskfyllt för den anställdes hälsa under graviditeten kan denne ansöka om graviditetspenning hos Försäkringskassan. Innan en sådan ansökan görs måste vi undersöka om den anställde kan omplaceras till annan kund där arbetet är lättare att utföra under en graviditet. Ett intyg över möjligheterna till omplacering måste bifogas ansökan.

6.13.5 Studieledighet

Studieledighetslagen ger anställda rätt till ledighet för att studera om denne varit anställd hos oss i minst sex månader. Vid facklig utbildning finns inget krav på anställningstid. Med studier menas utbildning som följer en fastställd kursplan, självstudier räknas inte. Den som har planer på att studera bör ansöka om ledighet i god tid då vi behöver tillräcklig tid för rekrytering och introduktion av en ersättare. Vi har rätt att skjuta på den begärda ledigheten i upp till ett halvår.

Den anställde har att bryta studieledigheten och återgå i tjänst med fjorton dagars varsel, eller om ledigheten varat längre än ett år, med en månads varsel. Ledigheten är inte semesterlönegrundande förutom i de fall som finns upptagna i kapitlet semester. Den som är studieledig kan inte nyttja sin friskvårdsförmån eller andra ev. förmåner.

6.13.6 Permission

Permission är kort ledighet med bibehållen lön och beviljas i regel endast för del av arbetsdag. Om den t ex måste lämna arbetsplatsen pga nära anhörigs bortgång eller akut allvarlig sjukdom inom familjen ges permission resten av arbetsdagen, samt för begravning. Permission beviljas även för anställds akut insjuknande om detta beror på olycka i arbetet. Permission beviljas endast av assistanscoach. Permission rapporteras i Aiai.

6.13.7 Semester

6.13.7.1 Allmänt

Alla som har en sammanhängande anställning på minst 3 månader har rätt till semesterledighet. Arbetsgivaren har enligt lag skyldighet att se till att denna rättighet utnyttjas. Den anställde är alltså skyldig att ta ut semester och den kan inte bytas mot pengar!

Hos oss har de anställda 27 semesterdagar vid fullt intjänande. Semester tas ut i timmar istället för i hela dagar vilket blir ett mer rättvist system eftersom den anställda tar semester exakt för det antal timmar denne skulle ha arbetat. Semesterrätten i dagar räknas alltså om till semestertimmar beroende på tjänstegrad. Intjänandeåret löper från den 1 april till den 31 mars påföljande år. Semesteråret (d.v.s. det år semester tas ut) är samma period året efter intjänandeåret. På lönespecifikationen står hur många semestertimmar den anställda har rätt att ta ut under semesteråret. (Den förtryckta enheten i lönebeskedet är tyvärr dagar eftersom löneprogrammet inte hanterar semester i timmar men vi utgår ifrån att detta inte kan missförstås då siffran skulle bli ett orimligt antal semesterdagar). Den anställda har rätt att ta ut obetald semester redan första året denne är anställd (intjänandeåret). Önskemål om huvudsemester (sommarsemester) ska lämnas till kund/teamledare senast den sista februari på särskild blankett som finns på vår hemsidas Kund & personalsida. Anställda har rätt till 4 veckors sammanhängande ledighet under perioden juni, juli, augusti. Vid speciella skäl kan vi dock vara tvungna att lägga ut semestern under andra tider på året. Enstaka semesterdagar utanför perioden juni, juli, augusti ansöks med minst 2 veckors varsel. Den anställda ska ha fått besked om när dennes huvudsemester är förlagd två månader innan den börjar men oförutsedda händelser kan göra att vi tvingas göra förändringar senare än två månader.

6.13.7.2 Så här räknar vi ut anställdas semestertimmar:

1. Antalet anställningsdagar (hur många dagar denne varit anställd) under intjänandeåret räknas ut. Frånvaro som inte är semesterlönegrundande dras ifrån anställningstiden.
Ex: Anställningen började den 1 augusti, alltså 243 anställningsdagar till den 31 mars. Ingen frånvaro som inte är semesterlönegrundande. Antalet anställningsdagar är alltså 243.
2. Antalet anställningsdagar divideras med 365 (vid skottår 366). Kvoten multipliceras med semesterrätten på 27 dagar och vi har antalet semesterdagar.
Ex. $243/365 = 0,6657 \times 27 = 17,9793$ avrundas till 18 dagar.
3. Tjänstegraden multiplicerat med 40 (timmar) dividerat med 5 (dagar) = en semesterdags värde i timmar.
Ex. Tjänstegrad är 50%. $0,5 \times 40 = 20 / 5 = 4$ timmar
4. De, enligt punkt 1 och 2, framräknade semesterdagar multiplicerat med semesterdagens värde i timmar, detta exempel 4 timmar = antalet semestertimmar.
Ex. $18 \text{ dagar} \times 4 \text{ timmar} = 72 \text{ timmar betald semesterledighet.}$

Den anställda tar bara ut semester för de timmar denne skulle ha arbetat enligt ditt schema. Fritiden mellan arbetspassen är lediga dagar utan att ta ut semester. Semester läggs normalt in i schemat och om inte några ändringar görs behöver den anställda bara godkänna sin tidrapport som vanligt vid månadens slut.

Vid sjukdom under semestern ska sjukanmälan göras på samma sätt som när den anställda är i tjänst. Även VAB ska anmälas.

6.13.7.3 Följande frånvaro/ledighet är semesterlönegrundande:

- Sjukdom upp till 180 dagar under intjänandeåret eller frånvaro pga arbetsskada. I sådan frånvaroperiod inräknas även dagar när den anställda inte skulle ha utfört arbete. Frånvaron upphör att vara semesterlönegrundande då den anställda varit helt eller delvis frånvarande från arbetet under ett helt intjänandeår, utan längre avbrott i frånvaron än fjorton dagar i en följd.
- Föräldraledighet enligt föräldraledighetslagen om frånvaron under intjänandeåret inte överstiger 120 dagar, eller för ensamstående förälder 180 dagar
- Ledighet med graviditetspenning enligt socialförsäkringsbalken
- Ledighet med föräldrapenning enligt socialförsäkringsbalken om frånvaron för varje barn eller vid flerbarnsfödelse sammanlagt inte överstiger 120 dagar eller för ensamstående förälder 180 dagar.
- Ledighet med smittbärarersättning enligt socialförsäkringsbalken om frånvaron under intjänandeåret inte överstiger 180 dagar

- Ledighet enligt lagen om ledighet för närståendevård om frånvaron under intjänandeåret inte överstiger 45 dagar
- Ledighet för facklig verksamhet sammanhängande frågor eller teckenspråksutbildning för vissa föräldrar (TUFF), om frånvaron under intjänandeåret inte överstiger 180 dagar och ledigheten inte ger rätt till semesterlön enligt någon annan lag
- Ledighet på grund av grundutbildning om högst 60 dagar eller repetitionsutbildning enligt lagen om totalförsvarsplikt, om frånvaron under intjänandeåret inte överstiger 60 dagar
- Ledighet enligt lagen om rätt till ledighet för utbildning i svenska för invandrare
- Semesterledighet. Föregående års uttag av semesterdagar är alltså semesterlönegrundande för det aktuella semesteråret

6.13.7.4 Semesterlönen

utgörs av 13 % på den timlön den anställde haft under intjänandeåret. Ob-, jour och mertidsersättningar är inte semesterlönegrundande eftersom semesterersättningen redan är inkluderad i dessa ersättningar. När semester tas ut får den anställde semestertimlön istället för sin vanliga timlön. Semestertimlönen är aningen högre än normal timlön men å andra sidan tillkommer ingen ersättning för ev. ob-tid som kanske skulle ha arbetats om den anställde inte haft semester.

6.13.7.5 Utbetalning av intjänad semester vid anställningens upphörande

Intjänad outtagen semesterlön betalas ut vid den s.k. slutlönen.

6.13.7.6 Obetald semester

Den anställde har alltid rätt att ta ut sin fulla semesterrätt i ledighet även om timmarna inte tjänats in och kan tas ut som betald semester.

6.13.7.7 Spara semester

En femtedel av intjänade betalda semestertimmar kan sparas till senare semesterår. Detta får dock endast ske om den anställde inte samma år tar ut tidigare sparad semester. Antalet sparade semesterdagar får inte vid något tillfälle sammanlagt överstiga 200 timmar.

6.13.7.8 Semesterersättning för korta anställningar

Den som har en kortare anställning än 3 månader (t ex en timanställning) har inte rätt till semesterledighet. Istället utbetalas semesterersättning med 13 % på timlönen vid varje ordinarie löneutbetalning.

6.13.8 Byte av arbetspass och tjänstledighet

Att byta arbetspass med varandra eller överlåta arbetspass till en kollega (vilket egentligen är att ta tjänstledigt) är tillåtet inom "rimliga gränser" och naturligtvis endast under förutsättning att kunden inte har några invändningar eller att det medför negativa konsekvenser för verksamheten. Med "rimliga gränser" menas av tillfällig karaktär som t ex vid läkarbesök, att kunna gå på ett bröllop eller liknande tillfällig händelse. Att regelbundet byta bort eller överlåta vissa av sina arbetspass är inte tillåtet.

Om anställd byter bort eller överlåter ett arbetspass till en kollega ska passet markeras som tjänstledighet i schemat. Om den anställde sedan jobbar igen arbetspasset ska den kollega denne jobbar för på motsvarande sätt rapportera tjänstledighet för sitt arbetspass.

Begäran om tjänstledighet för längre tid än en enstaka, tillfällig dag ska göras skriftligen på blankett finns på vår hemsida.

6.14 Resereglemente

6.14.1 Allmänt

En personlig assistents arbetsplats är där kunden för tillfället befinner sig, assistenter har alltså ofta många olika arbetsplatser. Alla anställda har dock bara ett tjänsteställe. Tjänstestället är den plats där den anställde utför huvuddelen av sitt arbete, för personliga assistenter i många fall kundens bostad.

6.14.2 Resor i arbetet (tjänsteresor)

Med tjänsteresor avses hos oss:

- resor assistenten gör under arbetstid som assistent tillsammans med kund eller resor under arbetstid utan att kunden är med
- resor assistenten gör utanför arbetstid utan att kunden är med, t ex till och från tillfällig arbetsplats eller kursplats minst 50 km från den anställdes tjänsteställe

Tjänsteresor bekostas av oss.

Vid alla resor som innefattar minst en övernattning, såväl inom som utom Sverige, ska en särskild skriftlig överenskommelse, s.k. Tjänstereseavtal, skrivas. Avtalet reglerar vilka villkor som ska gälla under resan.

6.14.3 Traktamenten (skattefria)

Traktamentets syfte är att täcka de ökade levnadskostnaderna den anställde har under en tjänsteresa såsom högre måltidskostnader än vanligt och diverse småutgifter. Traktamente är bara skattefritt upp till ett visst belopp som beslutas av skatteverket för varje år och baseras på kostnadsläget i varje land. Den anställde måste alltid övernatta minst en natt för att arbetsgivaren ska kunna betala ut ett skattefritt traktamente. Det krävs också att den anställde reser till en plats som ligger mer än 50 kilometer från tjänstestället och mer än 50 kilometer från sin bostad. För att få ett helt traktamente måste resan ha påbörjats senast kl 12 utresedagen respektive avslutats senare än kl 19 hemresedagen. Om resan påbörjats senare än 12 respektive avslutats tidigare än 19 utbetalas ett halvt traktamente.

För inrikesresor betalar vi ut det av skatteverket fastställda skattefria beloppet på 220 kr för helt traktamente och 110 kr för halvt traktamente (avser 2016). Vid utlandsresor kommer vi för varje resa överens om ett traktamente som är rimligt i förhållande till den anställdes ökade levnadskostnader. Om det traktamente vi betalar ut är lägre än det av Skatteverket fastställda skattefria beloppet för landet ifråga kan den anställde göra avdrag för mellanskillnaden i sin deklaration.

6.14.3.1 Minskning av traktamente vid fria måltider

Om arbetsgivaren bekostat den anställdes måltider under tjänsteresan ska det skattefria traktamentet minskas, eftersom han då inte haft ökade måltidskostnader. Måltid som obligatoriskt ingår i priset på allmänna transportmedel (dvs som inte köpts till) ska inte minska traktamentet. Om arbetsgivaren har bekostat alla måltider kan endast traktamente för småutgifter betalas ut skattefritt.

Minskning för kost görs enligt följande tabell:

	Helt skattefritt trakt. 220 kr	Halvt skattefritt trakt. 110 kr	Helt skattefritt belopp för aktuellt land
Fri frukost	-44 kr	-22 kr	-15%
Fri lunch eller middag	-77 kr	-39 kr	-35%
Fri lunch och middag	-154 kr	-77 kr	-70%
Fri frukost, lunch och middag	-198 kr	-99 kr	-85%

6.14.4 Kostförmån

Om arbetsgivaren bekostat den anställdes måltider har den anställde också fått skattepliktig kostförmån som värderas enligt schablon till 88 kr (2016) för lunch respektive middag och till 44 kr (2016) för frukost. Däremot sker ingen förmånsbeskattning för hotellfrukost och måltid på allmänna transportmedel om frukosten/måltiden obligatoriskt ingår i priset för övernattningen eller transporten (dvs ej har köpts till).

6.14.5 Sammanfattning minskning av traktamente/kostförmån vid fria måltider

	Minskning av traktamente	Förmånsbeskattning
Fri kost enligt huvudregel	Ja	Ja
Pedagogisk måltid	Ja	Nej
Hotellfrukost som obligatoriskt ingår i rumspriset	Ja	Nej
Måltid på allmänna transportmedel som obligatoriskt ingår i priset	Nej	Nej
Måltider i samband med kurs/konferens	Ja	Nej

6.14.6 Endagstraktamente (skattepliktigt)

Om den anställde reser i tjänsten över dagen utan att övernatta utbetalas endagstraktamente med 110 kr för resor som varar 5-10 timmar och 220 kr för resor som varar längre än 10 timmar. Endagstraktamenten beskattas som lön. Om den anställde under en resa på 5-10 timmar får minst en fri måltid betalas inget traktamente ut. Om den anställde under en resa på mer än 10 timmar får en fri måltid betalas halva traktamentet ut, vid minst två fria måltider betalas inget traktamente. Fria måltider förmånsbeskattas alltid.

6.14.7 Natraktamente (skattefritt)

Under en tjänsteresa bor anställda normalt på hotell som bekostas av oss. Om den anställde själv ordnar sitt boende utan kostnad för oss, genom att bo hos släkt eller vänner, utbetalas natraktamente med 110 kr. Natraktamente utbetalas dock inte när natten tillbringas på tåg, fartyg eller flygplan och inte heller när fritt boende tillhandahållits av en myndighet, ett trafikföretag eller motsvarande (exempelvis vid förseningar).

6.14.8 Restidsersättning eller vanlig lön vid resa?

Restidsersättning betalas ut när en assistent är ute och reser under tid då denne inte skulle ha arbetat enligt sitt ordinarie schema. Assistenten ska aldrig förlora arbetstid (och därmed lön) för att en utbildning, möte eller dylikt blir inplanerat under tid då assistenten annars skulle ha arbetat. Restidsersättning är alltså endast aktuellt vid resor på ledig dag och resor före eller efter assistentens schemalagda arbetspass den aktuella dagen. Restidsersättning utbetalas för maximalt 6 timmar under ett dygn. Restid rapporteras i AiAi.

Om assistenten skulle ha arbetat under den tid då resan görs räknas restiden som arbetstid, dock inte assistanstid eftersom assistenten inte är i tjänst som assistent. Arbetstiden för resan schemaläggs/tidrapporteras i AiAi som UTB (utbildning) om resan avser en utbildning eller handledning, studiebesök el dyl. och som MÖTo alternativt ADM (administrativa timmar) om resan avser ett möte.

6.14.9 Resor till och från arbetet

Den anställdes resor till och från tjänstestället räknas enligt skattelagstiftningen som en privat resa vars kostnad ska betalas av den anställde. Vi ersätter alltså inga sådana resor, vi betalar heller inte ut någon

ersättning för resor till/från en tillfällig arbetsplats inom en radie av en mil från ditt tjänsteställe eller en enstaka resa 1-5 mil från tjänstestället. Den anställde kan göra avdrag för sådana resor i sin deklARATION enligt reglerna för resor till och från arbetet. Om den anställde regelbundet reser till en tillfällig arbetsplats mellan 1-5 mils radie från ditt tjänsteställe utbetalas ersättning för detta. För att det ska bli så administrativt enkelt som möjligt kommer vi överens om en fast ersättning eller annan typ av kompensation, t ex kompledighet, för att den anställde regelbundet tar sig till en annan arbetsplats än den ordinarie. Överenskommelsen skrivs in i anställningsavtalet. Resa till en tillfällig arbetsplats mer än 5 mil från den anställdes tjänsteställe och/eller bostad räknas som tjänsteresa.

6.15 Lön och ersättningar

6.15.1 Lönesättning

För att lönesättningen ska ske rättvist mellan alla assistenter i hela företaget använder vi programmet Lönelots som utarbetats av DO (diskrimineringsombudsmannen). I varje nytt assistansuppdrag kartlägger vi tillsammans med kunden arbetsuppgifterna enligt modellen i Lönelots och på så sätt kan vi jämföra arbetets "svårighetsgrad" mellan olika arbetsplatser så att lönesättningen sker rättvist, enligt principen lika lön för lika arbete. Hänsyn tas därefter till hur väl den enskilde assistenten uppfyller de krav och önskemål som ställts på de sökande till tjänsten, t ex utbildning, tidigare erfarenheter, personliga egenskaper o.s.v.

Vid den årliga lönerevisionen bedöms den enskilde assistentens prestation och duglighet.

De faktorer som ska värderas är:

- Ansvarstagande, intresse och engagemang för sina arbetsuppgifter
- Intresse, vilja och engagemang till utveckling och fortbildning
- Förmåga till rak och tydlig kommunikation
- Lyhördhet gentemot kund och övriga assistenter i gruppen
- Samarbetsförmåga med kund och övriga assistenter i gruppen
- Effektivt och flexibelt arbetssätt som är följsamt till kunden
- Uppnådda resultat i förhållande till personliga mål som satts upp för assistenten men också hur väl assistenten bidragit till att uppfylla de mål som satts upp för verksamheten

Lönesamtalet (där ovanstående kriterier diskuteras med assistenten) genomförs i allmänhet i samband med det årliga utvecklingssamtalet. Inför utvecklings-/lönesamtalet stämmer assistanscoachen av med kunden/teamledaren hur väl assistenten uppfyllt kriterierna.

6.15.2 Löneutbetalning

Lönen utbetalas den 25:e varje månad. Om den 25:e infaller en helgdag betalas lönen ut närmaste bankdag före. I december utbetalas lönen senast sista vardagen före julafton. Lönen utbetalas till det bankkonto assistenten meddelat oss. Lönebeskedet finns tillgängligt mellan 5-8:e varje månad och det är då viktigt att den anställde snarast kontrollerar att allt ser rätt ut.

6.15.2.1 Förskott och tidigarelagd löneutbetalning

Förskott är, rent definitionsmässigt, utbetalning av lön som ännu inte intjänats till skillnad från tidigarelagd utbetalning som avser lön som tjänats in men som utbetalas tidigare än ordinarie utbetalningsdag

Löneförskott beviljas vid två tillfällen per år och anställd. Vid utbetalning av löneförskott läggs sociala avgifter till varför skatten blir ovanligt hög. Detta är alltså helt korrekt och inget vi som arbetsgivare får ändra. Vid återbetalning av förskottet korrigeras detta så att skatten då istället blir ovanligt låg.

Förskott ska alltid betalas tillbaka vid nästkommande löneutbetalning. Det är inte tillåtet att dela upp återbetalningen på flera månader eftersom det är att betrakta som ett lån till den anställda

Det går bra att få sin redan intjänade lön utbetald tidigare än ordinarie utbetalningsdag, bara att säga till kontoret.

6.15.3 Skatteavdrag på löneutbetalning

Arbetsgivaren är skyldig att dra inkomstskatt enligt de regler som gäller i lagen. Huvudarbetsgivaren (d.v.s. den arbetsgivare där den anställda har sin huvudsysselsättning) ska göra skatteavdrag enligt skattetabell, såvida den anställda inte har ett jämningsbeslut från Skatteverket eller önskar betala högre skatt än tabellskatten. Det finns skattetabeller från 29-37 beroende på kommunal skattesats, som ska användas för respektive anställd. Det är i den kommun den anställda är skriven den 1 november året före inkomståret, som gäller hela inkomståret. Vilken skattetabell som ska användas framgår av den anställdes preliminärskattsedel.

Nyanställda, där vi är att betrakta som huvudarbetsgivare, måste lämna skattsedel till oss snarast efter anställning! Om den nyanställda inte lämnar en A-skattsedel, är arbetsgivaren skyldig att göra ett förhöjt skatteavdrag vilket innebär att skatten beräknas efter den tabell där företaget har sitt säte (tabell 34) plus 10 %.

Sidoinkomster ska alltid beskattas med 30%. Med sidoinkomster menas inkomster från en arbetsgivare som inte är den anställdes huvudarbetsgivare, alltså den som jobbar extra hos oss utöver annan ordinarie sysselsättning.

Den anställda kan självklart önska att vi drar högre skatt än tabellskatt (eller högre skatt än 30% på sidoinkomster).

I december varje år gör vi en CSR förfrågan hos Skatteverket för att förvissa oss om att vi har rätt inställningar i löneprogrammet för varje anställd. Då får vi automatiskt även uppgift om eventuella jämningsbeslut.

6.15.4 Övertids-/mertidsersättning och ersättning för extratid

Anställda är skyldiga att arbeta mertid/övertid i den omfattning gällande arbetstidsregler medger.

Övertid är beordrad arbetstid utöver ordinarie schema för heltidsanställd.

Mertid är beordrad arbetstid utöver ordinarie schema för deltidsanställd. Man får ersättning endast för fullgjorda halvtimmar. Övertid/mertid kompenseras med antingen kontant ersättning eller ledig tid, se kollektivavtal.

Extratid är icke beordrad arbetstid utöver ordinarie schema, oavsett den anställda är deltids- eller heltidsanställd. Extra tid ersätts med vanlig timlön.

6.15.5 Jour

För vissa kunder ingår jour i beslutet om personlig assistans. Försäkringskassan beslutar om väntetid (jour) när kunden inte har behov av assistans men behöver någon i sin omedelbara närhet under sin dygnsvila, alltså vanligen nattetid. Jour innebär alltså att den anställda befinner sig på arbetsplatsen, ledig men redo att omedelbart utföra arbetsuppgifter. Den anställda kan vila, sova, läsa etc men måste vara beredd på att kunden när som helst kan kalla. Under jour utbetalas särskild jourersättning som antingen utbetalas per timme, per jourpass eller som ett fast tillägg till månadslönen, beroende på vad som står i anställningsavtalet. Endast fullgjorda halvtimmar ersätts.

När jour bryts för aktiv arbetstid räknas tiden som vanlig arbetstid. Jour får endast brytas för akuta arbetsinsatser, sådant som kunden behöver assistans med omedelbart och som är en del av de grundläggande behoven. Aktiva insatser under jourpass ska fyllas i på blanketten "Rapport arbetad tid under jour" och godkännas av assistanscoachen. Arbetad tid under jour ersätts enligt det som överenskommit i anställningsavtalet. Endast fullgjorda halvtimmar räknas, flera kortare insatser under ett helt jourpass sammanräknas.

6.16 Måltider

6.16.1 Allmänt

Skattereglerna är tydliga i vad som gäller för anställdas måltider. Anställdas måltider är en privat kostnad och kan endast med några få undantag bekostas av arbetsgivaren utan att beskattas som lön. Om arbetsgivaren (eller kunden) tillhandahåller fria måltider är det en skattepliktig förmån för den anställde. Det spelar ingen roll om måltiden äts i kundens bostad, på restaurang, under en tjänsteresa inrikes eller utrikes eller en konferens (med undantag för de konferenser, kurser eller möten som omfattas av reglerna för intern representation). Fri måltid vid overtidsarbete eller storhelg är också skattepliktig. Om den anställde omfattas av pedagogisk måltid gäller dock speciella regler, se nedan.

Med "måltid" menas enligt skattereglerna frukost, lunch, middag och andra tillagade måltider. Fika av typen kaffe, te, saft, läsk samt enklare förtäring som en kaka, kex, bulle e.t.c. som inte behöver tillagas räknas inte som måltid i detta avseende. En frukt räknas inte heller som måltid. Beträffande smörgåsar gäller att enklare smörgåsar med smör och en ostskiva räknas som enklare (skattefri) förtäring medan en "tillagad" smörgås med rårör, köttbullar samt landgång och smörgåstårter räknas som måltid som ska beskattas. En annan regel är att enklare förtäring som erbjuds skattefritt inte får anses ersätta en måltid. Således kan man säga att även frukt, bröd, pålägg, kaffebröd m.m. skulle kunna ses som en måltid om arbetsgivaren bekostar sådant i såna stora mängder att det kan anses ersätta en vanlig måltid, alltså att personalen äter sig mätt på fikabröd och frukt istället för en "riktig" måltid.

6.16.2 Fika på arbetet

Vi bjuder all personal på kaffe eller te samt annan dryck på arbetsplatsen. Liksom hos många andra arbetsgivare får den anställde själv ta med sig eventuellt tilltugg, alternativt kan personalen förstås gå samman om en "fikakassa" för gemensamma inköp.

6.16.3 Pedagogisk måltid

Pedagogisk måltid innebär att den anställde har skyldighet att delta i måltiden tillsammans med kunden därför att kunden kräver ständig tillsyn under måltiden och/eller att det finns ett pedagogiskt syfte med att den anställde äter tillsammans med kunden. Det är viktigt att vara införstådd med att en pedagogisk måltid är en av arbetsuppgift precis som övriga arbetsuppgifter och inget man väljer att göra eller inte. Pedagogiska måltider ska inte förmånsbeskattas utan är helt fria. Det är endast assistenter till kunder med en psykisk funktionsnedsättning som kan omfattas av pedagogiska måltider. Det är assistanscoachen som efter samråd med kundens legala företrädare beslutar om pedagogisk måltid. Även fika kan vara en pedagogisk måltid. Det är inte vad kunden äter utan assistentens roll under måltiden som avgör om den är pedagogisk eller inte. Även under fika gäller förstås regeln att den anställde sitter tillsammans med kunden och att fikat inte är en paus i arbetet för den anställde. Om assistenten tar en fika medan kunden gör annat än denna fika naturligtvis inte en pedagogisk måltid utan en fikapaus.

Eftersom det endast är kundens funktionsnedsättning som avgör behovet av pedagogisk måltid gäller beslutet i allmänhet samtliga måltider, alltid. Man omfattas inte av pedagogisk måltid ibland och ibland inte.

- Det måste stå skrivet i assistentens anställningsavtal att han/hon är skyldig att delta i pedagogisk måltid

- Pedagogisk måltid ska ses som en arbetsuppgift, precis som assistentens övriga arbetsuppgifter. Assistenten ska äta samtidigt som kunden, sitta vid samma bord och äta samma mat som kunden. Vid måltid som äts på restaurang finns inte krav på att assistenten måste äta samma mat som kunden, dock kan det ev finnas pedagogiska skäl till att assistenten även vid restaurangbesök ska äta samma maträtt som kunden.
- Assistenten som bor i samma hushåll som kunden omfattas inte av reglerna för pedagogisk måltid
- Endast en assistent per måltid kan omfattas av reglerna för pedagogisk måltid

Assistansanordnaren har, enligt Skatteverket, rätt att ersätta den assistansberättigade med ett schablonbelopp på maximalt 60 kr per dygn för hemlagad mat som assistenter äter i form av pedagogiska måltider. Kund eller assistent fyller månadsvis i vilka hemlagade måltider som ätits på blankett på hemsidans "kund & personalsidor". Vid restaurangbesök ersätts assistenten (eller den som betalat assistentens måltid) med den faktiska kostnaden för måltiden. Sådana måltider redovisas som utlägg på blankett på hemsidans "kund & personalsidor".

6.17 Friskvård / personalvård

När friskvård kommer på tal tänker många på fria gymkort eller massage. Förvisso ofta uppskattade förmåner men många studier har visat att de sällan leder till friskare anställda. Ett betalt träningskort är toppen för den som redan tränar men får inte igång de som bäst behöver det. Även om motion anses vara den viktigaste livsstilsfaktorn för att undvika ohälsa finns det dessutom så många fler faktorer som har stor betydelse. Kost-, sömn-, alkohol-, tobaksvanor och stress är också väldigt viktiga faktorer för att undvika ohälsa.

För att nå målet om så friska anställda som möjligt, satsat vi därför på Hälsoprofilbedömning som är den ledande metoden för att motivera människor till en sundare livsstil. En hälsoprofilbedömning tar hänsyn till alla de livsstilsfaktorer som samverkar för att hålla oss friska och vi får hjälp att staka ut våra egna "hälsomål". Du som redan tränar regelbundet får genom hälsoprofilbedömningen möjlighet att ta upp det du tycker är viktigt för din hälsa och att sätta upp fortsatta mål för din hälsoutveckling.

En gång per år blir du kallad till HPB. Du får i förväg fylla i en enkät via internet bestående av frågor om dina kost- och motionsvanor, stress, sömn, din arbetsmiljö m.m. Under själva HPBn får du utföra några enklare tester, som ex kontroll av ditt blodtryck och blodsocker. Du och din "hälsocoach" sätter sedan upp mål för de förändringar du vill åstadkomma och gör upp en plan för hur du ska nå dina mål. Ett par gånger under året får du per telefon uppföljning med din "hälsocoach". Beroende på vilka behov som finns har vi möjlighet att arrangera aktiviteter eller andra insatser för att främja detta.

HPB ska inte förväxlas med en hälsokontroll med syfte att avgöra om en person är frisk eller sjuk utan handlar om hur vi kan hålla oss friska genom en hälsosam livsstil med rätt kost, tillräcklig motion, minskad stress o.s.v. Om det under HPBn framkommer misstankar om att du lider av sjukdom kommer du rekommenderas att kontakta din vårdcentral/husläkare.

Hälsoprofilbedömning HPB erbjuds alla anställda, oavsett anställningsform, som arbetat minst motsvarande 25 % tjänstegrad under en period av minst sex månader och förväntas arbeta med minst samma omfattning framåt i tiden. Anställda som arbetar mindre än så erbjuds istället ett friskvårdsbidrag på 1500 kr x tjänstegraden i procent. Bidraget betalas ut efter inlämnande av kvitto.

6.18 Försäkringar och avtalspension

Anställda är försäkrade genom de kollektivavtalsbundna försäkringarna och har avtalspension genom sitt kollektivavtal. Bra information om försäkringar och pension finns på www.fora.se men det går givetvis också bra att fråga sin assistanscoach om man undrar över något! Utöver de avtalsenliga försäkringarna omfattas alla anställda även av en reseförsäkring för resor i arbetet.

6.19 Fackförbundet Kommunal

Assistansbyrån Vilja är anslutna till arbetsgivarorganisationen Vårdförtagarna som har kollektivavtal med Kommunal. Du kontaktar själv kommunal om du vill bli medlem. Om du är medlem och vill att vi ska dra din medlemsavgift direkt på lönen ska du meddela Kommunal detta så att vi får uppgift om hur stor din medlemsavgift blir.

6.20 It-policy

6.20.1 Datorer och tillbehör (läs även "Dator på arbetsplatsen")

I de assistansuppdrag där vi tillhandahåller dator och ev. tillbehör (kringutrustning) ber vi er tänka på att det är företagets egendom och återlämnas om assistansuppdraget upphör. För att minska risken för "datorhaverier" med påföljande krångel och extrakostnader ber vi er också tänka på att datorerna ska användas för de arbetsrelaterade ändamål som är anledningen till anskaffandet av datorn, inte för privat bruk. Gör säkerhetskopior regelbundet så att viktigt arbete inte går förlorat om olyckan ändå skulle vara framme. Innehavaren av datorn ansvarar för att programvaror, utöver de som överenskommit/köpts in av företaget, inte installeras/körs på datorn och att antivirusprogrammet Microsoft Security Essentials/Windows Defender installeras/hålls uppdaterat. Dessa är gratis och medföljer vanligen Windows 7 respektive Windows 8.

6.20.2 E-post

Alla kunder och anställda har en e-postadress i Assistansbyrån Viljas domän abvilja.se. Adresserna är konstruerade enligt principen fornamn.efternamn@abvilja.se. Å, Ä och Ö används inte utan ersätts med A respektive O.

Du väljer själv hur du vill få tillgång till din e-post. Allra enklast hanterar du e-posten hos vårt webhotell Loopia på adressen webmail.loopia.se. Du behöver bara logga in och e-posten är klar att användas utan några som helst inställningar. Vill du hantera din e-post på annat sätt, t ex i din telefon eller annan e-postklient är även det enkelt. Loopia har riktigt bra guider för konfigurering av e-posten för de flesta tänkbara önskemål på sin hemsida under "kontakt/support" "e-post". Om du integrerar din @abvilja.se adress med befintligt Hotmail eller Gmail konto bör du tänka på att hålla isär e-posten från de båda kontona så att t ex rätt e-post adress visas som avsändare, annars är en stor del av vitsen med separat jobb e-postadress förlorad. Vi rekommenderar inte att integrera e-posten med Hotmail/Gmail.

- All användning av e-post skall gälla arbetsrelaterad trafik, privat trafik får förekomma i mycket begränsad omfattning och under restriktioner som anges i denna policy.
- Den e-post som skickas genom Assistansbyrån Viljas e-postadresser eller finns lagrat i vårt IT-system betraktas som företagets egendom.
- Det är förbjudet att läsa andras e-post utan medgivande.
- Avsändaren ansvarar alltid för att säkerhet och sekretess/tystnadsplikt är tillräcklig med tanke på innehållet i e-posten. Tänk på vad som skickas och förvissa dig om att du skickar till rätt person. När personuppgifter skickas i e-postmeddelande anges endast födelsenumret, dvs personnumrets 6 första siffror, samt initialer
- Tänk på att all utgående e-post som skickas från företagets domän abvilja.se uppfattas som företagets då vi står som avsändare

E-post får aldrig användas på följande sätt:

- e-post innehållande kränkande eller politiskt extrema åsikter
- e-post som innehåller pornografiska produkter
- e-post av kedjebrevs karaktär

6.20.3 Inloggningsuppgifter

Det är inte tillåtet att låta Windows/webbläsaren spara inloggningsuppgifter. Vanligen när man besöker en sida där man fyllt i inloggningsuppgifter föreslår webbläsaren att spara lösenordet så att användaren slipper fylla i det nästa gång denne ska logga in på nytt. Detta innebär en stor säkerhetsrisk eftersom obehöriga lätt kan logga in utan att känna till lösenordet.

6.21 Lån och gåvor

Det är inte tillåtet att låna pengar av kunden. Kunden får inte stå som borgensman för anställds lån. Anställda får heller inte ta emot gåvor från kunden. Om kunden vill ge assistenten en gåva i samband med t ex födelsedag ska assistenten innan denne tar emot gåvan samråda med sin assistanscoach om detta. I skattelagsstiftningen finns regler om förmånsbeskattning av gåvor, som vi som arbetsgivare är tvungna att följa. Skattereglerna gör ingen skillnad på om den anställda får gåvan av en kund eller från sin arbetsgivare, det avgörande är att man fått den via ditt arbete.

6.22 Mobiltelefonanvändning

Assistenters privata mobiltelefon ska normalt vara avstängda under arbetstid. Om man vid något tillfälle väntar ett särskilt viktigt samtal, kan kunden och assistenten komma överens om att telefonen får vara påslagen. Oavsett vad kunden och assistenten kommit överens om bör man tänka på att den personliga assistent som går och pratar i telefon, eller läser i sin mobiltelefon, samtidigt som kunden kör sin rullstol lätt kan ge intrycket av ett oprofessionellt och nonchalant bemötande för den som inte känner till omständigheterna.

Om man har behov av att alltid kunna bli nådd på arbetsplatsen ska assistanstelefonens telefonnummer lämnas ut om sådan finns på arbetsplatsen, i annat fall kan assistenten fråga om kundens telefonnummer får lämnas ut till de som behöver nå denne. Assistenten kan alltid lämna ut telefonnumret till kontoret som i sin tur söker assistenten på arbetsplatsen.

6.23 Skadade ägodelar, kund och assistent

Om assistenten orsakar någon skada på kundens ägodelar ska assistanscoachen omedelbart kontaktas. Kunden får skriva en skadeanmälan som vi skickar till vårt försäkringsbolag som bedömer hur skadan ska ersättas.

En arbetsgivare kan inte försäkra sina anställdas egendom. Vi tar därför inget ansvar för anställdas personliga ägodelar som går sönder, tappas bort eller stjäls under arbetstid. Den anställda bör inte ha med sig t ex mobiltelefon, smycken, klockor eller annat dyrbart när denne jobbar, det sker i så fall på egen risk. Kläder, glasögon och annat som krävs i arbetet kan vi i vissa fall ersätta efter avdrag för ålder och skick. Den anställda skriver en skadeanmälan och lämnar till sin assistanscoach. Anmälan ska innehålla vad som gått sönder, när det gått sönder, på vilket sätt skadan skedde samt inköpspris och ålder på det skadade. Ett tips är att du har en allriskförsäkring som täcker sådana skador. Allriskförsäkringar erbjuds ofta vid köp av mobiltelefoner, klockor och smycken men finns också som tillägg till hemförsäkringen.

6.24 Utbildning och handledning

Det är självklart att alla assistenter ska ha tillräckliga kunskaper för att utföra sitt arbete med största kvalitet för kunden och säkerhet för sin egen del med tanke på arbetsmiljön! I samband med att vi gör genomförandeplan för varje assistansuppdrag går vi igenom vilka krav eller önskemål på utbildning, handledning och liknande som finns. Det är viktigt att utbildningsbehovet också finns med i kundens budget eftersom det finns lönekostnader att ta hänsyn till. Vi gör samtidigt upp om vem som ska söka efter utbildningar. Assistanscoachen, kunden, assistenterna eller kanske en kombination?

Det är viktigt att hitta eller ordna rätt utbildningar, utbildningar som är direkt knutna till assistenternas arbetsuppgifter då syftet med utbildning är att assistenten ska kunna utveckla sitt arbetssätt i praktiken.

Alla utbildningar samt eventuella resor och uppehålle bokas från kontoret

6.25 Utvecklingssamtal

När den anställda har arbetat i ungefär ett år kommer denne att bli kallad till ett utvecklingssamtal.

Utvecklingssamtalet är obligatoriskt och har till syfte att diskutera den anställdes arbetsituation.

Utvecklingssamtalet ska sedan ligga till grund för eventuella utbildningsinsatser och/eller eventuellt andra åtgärder som vi kommer överens om.