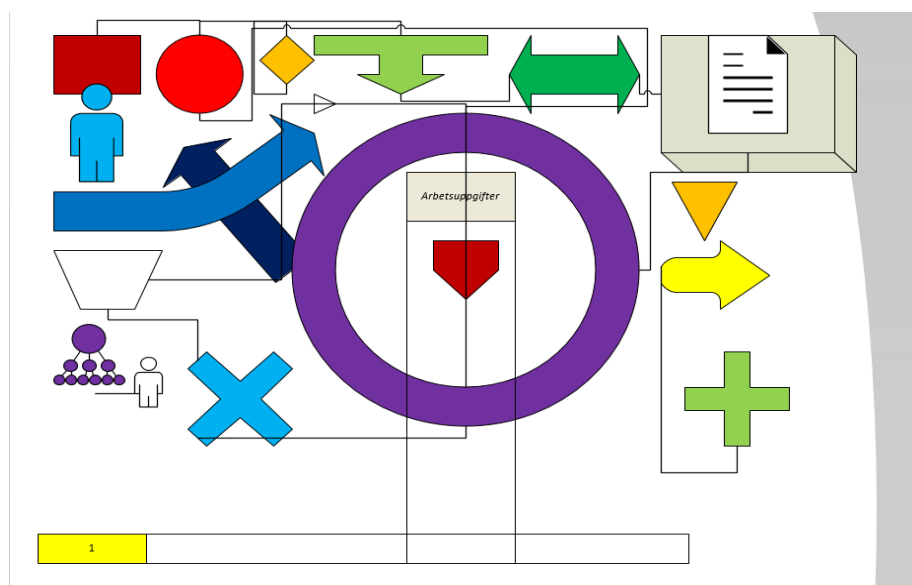


LEDNINGSSYSTEM FÖR STÖDBOENDE PÅ LÖFTADALENS FOLKHÖGSKOLA

RIKTLINJE

KULTUR OCH SKOLA

2020-05-15



SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE KOPPLAT TILL STÖDBOENDEN

Ledningssystemet beskriver hur verksamheten planeras, leds och genomförs samt hur den följs upp. Detta är det styrande dokumentet för aktuellt ledningssystemet. Det ska säkerställa arbetsformerna för verksamhetens kvalitetsarbete och göra det möjligt att på överskådligt sätt få en helhetsbild över systemet.

Enligt föreskrifter och allmänna råd ska verksamheten identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. I Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, beskrivs kraven för vad ett ledningssystem ska omfatta.

Kvalitet definieras enligt SOSFS 2011:9:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för en verksamhet enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade samt beslut som meddelas med stöd av sådana föreskrifter.

Kvalitet är även förhållandet mellan förväntningar och upplevelse. Det ska vara tydligt för den enskilde vad vederbörande kan förvänta sig.

Ledningssystemet ska vara ett stöd i att få alla involverade att dra åt samma håll, och skapa värde för den enskilde. De grundläggande krav som ställs på ett ledningssystem är att:

- det finns processer och rutiner för att säkra kvaliteten i verksamheten
- riskanalyser och egenkontroller görs för att säkra kvaliteten i verksamheten
- klagomål och synpunkter samt rapporter om missförhållanden används för att säkra kvaliteten i verksamheten

Kvalitetsarbetet kopplat till stödboenden på folkhögskolor ska:

- Bidra till att enskildas behov av boende, hushållsgöromål, måltider, kuratorsamtal, fritidsaktiviteter, socialt stöd och studier/språkträning tillgodoses.
- Skapa förutsättningar för ständiga förbättringar
- Bedrivs systematiskt
- Vara en integrerad del i det dagliga arbetet
- Ge förutsättningar för att medarbetarnas insatser följer lagstiftning, riktlinjer och rutiner

När detta skrivs är det enbart Löftadalens folkhögskola som har verksamhet som kan betraktas som stödboende inom Region Halland.

Föreliggande riktlinje och dokument ska tillgängliggöras i Region Hallands ledningssystem och uppdateras kontinuerligt vid behov. Driftnämnden för Kultur och skola tar beslut om aktuell riktlinje.

Observera att driftnämnden och berörd folkhögskola enbart är *utförare* i de ärenden som berörd socialnämnd tagit beslut om. Huvudman är således berörd socialnämnd och utifrån deras myndighetsutövning ska de säkerställa att den enskilde erhåller de insatser som anges i biståndsbeslutet. Dessa insatser utförs av berörd folkhögskola och regleras genom aktuell riktlinje.

REGION HALLANDS GENERELLA KVALITETS- OCH UTVECKLINGSARBETE

Utöver ovanstående är all verksamhet inom Region Halland, mer eller mindre, föremål för:

- målstyrning med indikatorer
- intern kontroll
- lokala mätningar
- verksamhetsplaner och uppföljningsrapporter
- nationella undersökningar och jämförelser
- granskning av myndigheter och revisorer
- klagomålshantering och offentlig insyn

Således är ett ledningssystem en del av en helhet där alla insatser tillsammans ska säkerställa en hög kvalitet på verksamheten.

ANSVAR

För att kvalitetsarbetet ska bedrivas systematiskt finns nedanstående fördelning av ansvar.

Berörda medarbetare

Alla berörda ska ha kunskap om gällande lagar, författningar, riktlinjer och rutiner samt följa dessa enligt ledningssystemet. Alla insatser skall utföras på ett säkert sätt och med god kvalitet så att den enskilde upplever sig nöjd med stödet/hjälpen. Berörda medarbetare har ett gemensamt uppdrag att säkra och utveckla kvaliteten.

Driftnämnden Kultur och skola

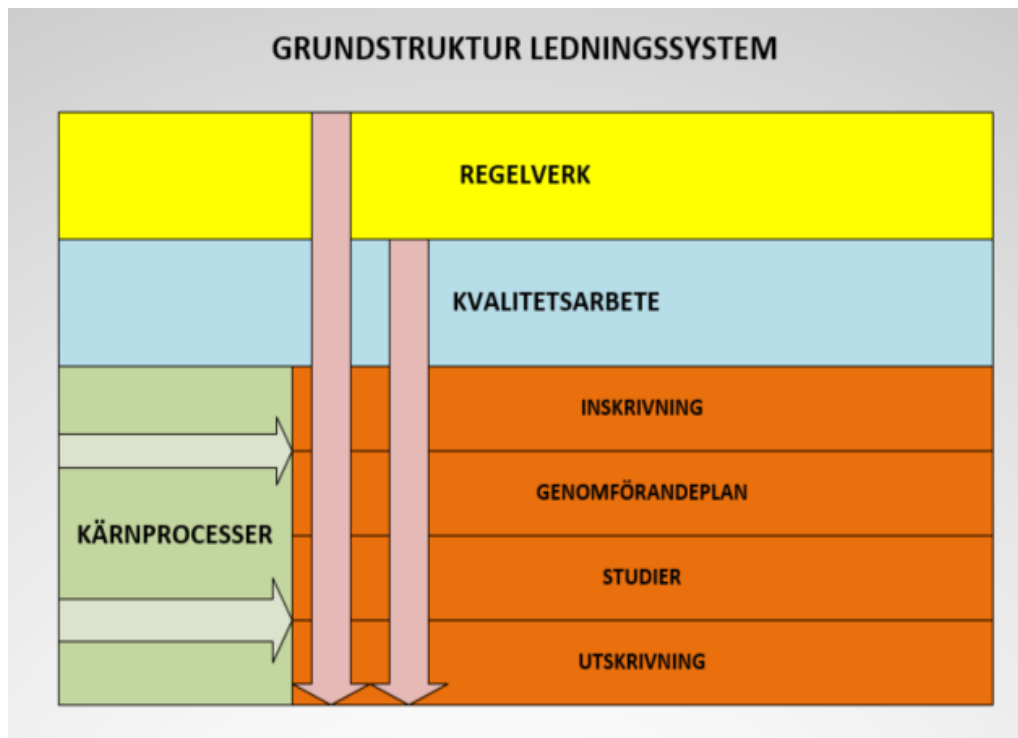
Nämnden tar beslut om föreliggande riktlinje och har ett ansvar för att ledningssystemet är upprättat och utformat enligt kraven i SOSFS 2011:9 samt att ledningssystemet följs av alla berörda. Nämnden ska också säkerställa att Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om stödboende efterlevs. Ett verktyg för detta är exempelvis den interna kontrollen.

Föreståndare för stödboendet

Föreståndaren har det operativa ansvaret för att ledningssystemet följs i praktiken. Detta är också reglerat i det avtal som finns mellan Löftadalen och aktuell socialnämnd. Föreståndaren ska säkerställa detta ansvar löpande samt genom ändamålsenliga riskanalyser och egenkontroller.

LEDNINGSSYSTEMETS GRUNDSTRUKTUR

Nedan illustreras ledningssystemets beståndsdelar och struktur.



Regelverk

Stödboendet måste förhålla sig till en rad olika styrdokument. Dessa påverkar alla processer samt det systematiska kvalitetsarbetet. De mest väsentliga styrdokumenterna är:

- Socialtjänstlagen, se länk, <https://lagen.nu/2001:453>
- Arbetsmiljölagen, se länk, <https://lagen.nu/1977:1160>
- Lagen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, se länk, <https://lagen.nu/2001:454>
- GDPR, se länk, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&rid=1>
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om stödboende, se länk, <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/foreskrifter-och-allmanna-rad/2016-6-15.pdf>
- SOSFS (2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, se länk, <https://www.socialstyrelsen.se/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20119-om-ledningssystem-for-systematiskt-kvalitetsarbete/>
- SOSFS (2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM, och LSS, se länk, <https://www.socialstyrelsen.se/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20145-om-dokumentation-i-verksamhet-som-bedrivs-med-stod-av-sol-lvu-lvm-och-lss/>
- Offentlighet- och sekretesslag, se länk, <https://lagen.nu/2009:400>
- Region Hallands värdegrund, se länk, <https://intra.regionhalland.se/var-organisation/omvarorganisation/Vardegrund/Sidor/Var-vardegrund---Vi-KAN.aspx>
- Region Hallands styrdokument för avvikelser, se länk, https://intra.regionhalland.se/styrda-dokument/_layouts/RHWordViewer.aspx?id=/styrda-dokument/PublishingRepository/5aada7b7-5e6d-43df-af8b-4c0a568de810/Avvikelser.docx&Source=https://intra.regionhalland.se/styrda-dokument/_layouts/RHWordViewer.aspx?OWAStatus=0&DefaultItemOpen=1
- Driftsnämnden Kultur och skolas rutin för lex Sarah, se bilaga 1
- Lex Sarah (SOSFS 2011:5), Socialstyrelsen, se länk, <https://www.socialstyrelsen.se/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20115-om-lex-sarah/>
- Lag (2007:171) om registerkontroll av personal vid vissa boenden som tar emot barn, se länk, https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2007171-om-registerkontroll-av-personal_sfs-2007-171
- Region Hallands rutin för riskanalys, se länk, https://intra.regionhalland.se/styrda-dokument/_layouts/RHWordViewer.aspx?id=/styrda-dokument/PublishingRepository/50bcc1da-d6c9-48ff-9520-0c09bc4f83a8/Riskanalys%20standardmetod.docx&Source=https://intra.regionhalland.se/styrda-dokument/_layouts/RHWordViewer.aspx?OWAStatus=0&DefaultItemOpen=1
- Biståndsbeslut, avtal och vårdplan mellan folkhögskolan och berörd socialnämnd

- Löftadalens studeranderättsliga standard, se länk, <https://www.regionhalland.se/vara-skolor/loftadalen/studieinformation/studeranderattslig-standard-dina-rattigheter-och-skyldigheter/>
- Rutin för kontaktperson, se bilaga 2
- Rutin för klagomål, se bilaga 3
- Socialtjänstförordningen, se länk, https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstforordning-2001937_sfs-2001-937#K4
- Proposition 2015/16:43, Stödboende – en ny placeringsform för barn och unga, se länk, https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/proposition/stodboende---en-ny-placeringsform-for-barn-och_H30343
- Dokumentationsplikt, se länk, https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstag-2001453_sfs-2001-453#K11
- Socialstyrelsens handbok – handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, se länk, <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-10.pdf>
- Avvikelser, se länk, <https://intra.regionhalland.se/stod-och-service/avvikelser/Sidor/default.aspx>

Kvalitetsarbete

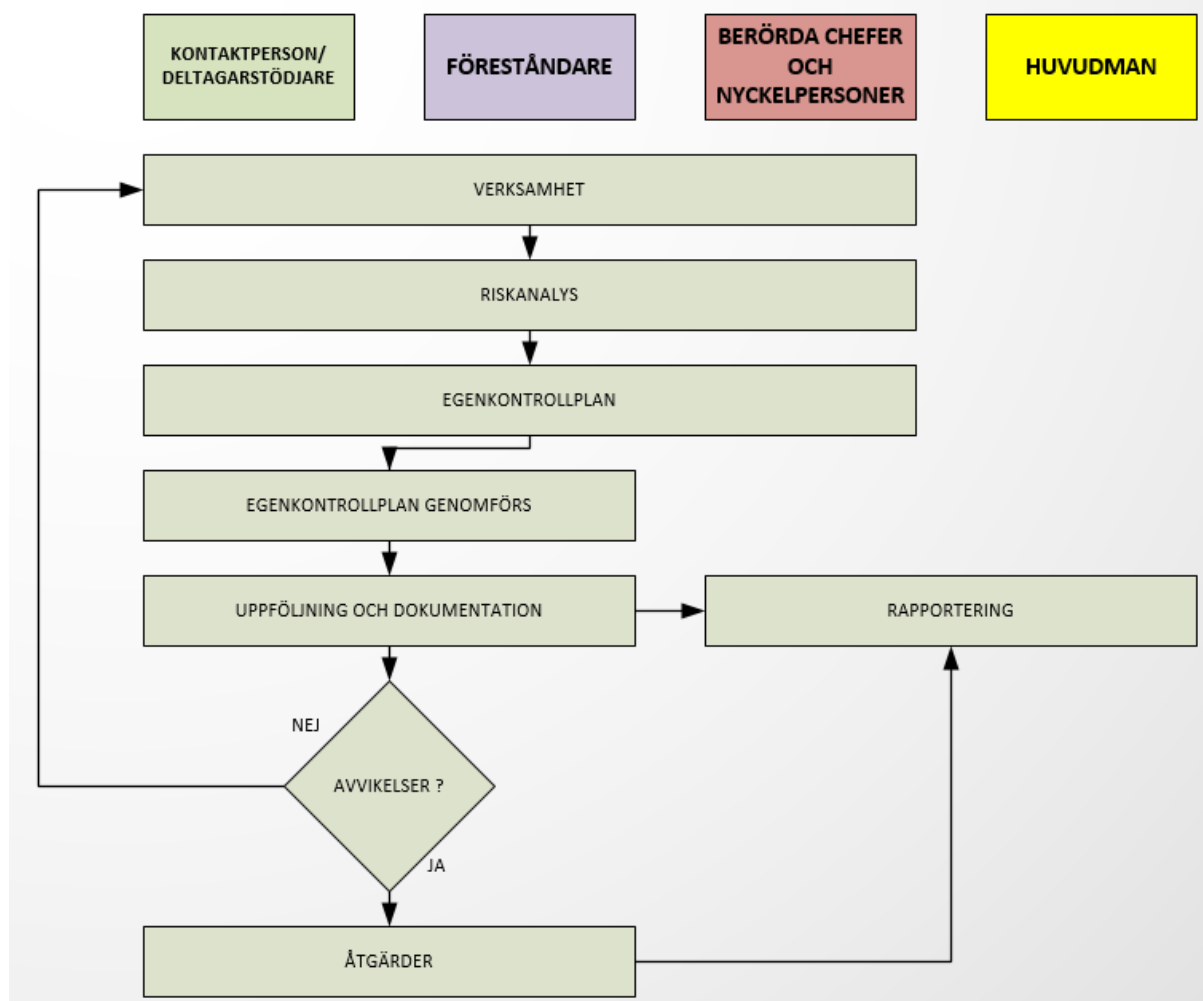
Kvalitetsarbetet består till viss del av två parallella processer. För det första pågår ständigt ett mer *löpande* kvalitetsarbete som grundar sig i det vardagliga operativa arbetet som personalen utför. Detta kan exemplifieras av möten, samtal, insatser, aktiviteter etc. Inom ramen för detta löpande kvalitetsarbete kan små justeringar vid behov göras kontinuerligt med utgångspunkt i den enskildes behov och önskemål.

Det mer *formaliserade* kvalitetsarbetet bottenar i riskanalyser och egenkontroll. Följande förfarande tillämpas:

1. Berörda chefer och medarbetare identifierar risker utifrån regelverk, mål, budget, personal etc avseende stödboendet.
2. Identifierade risker bedöms utifrån sannolikhet och konsekvens.
3. Höga/allvarliga risker transformeras till kontroller i en egenkontrollplan, vilken beslutas av föreståndaren.
4. Egenkontrollplanen genomförs, följs upp och dokumenteras varje år.
5. Egenkontrollplanens iakttagelser och eventuella avvikelser åtgärdas. Eventuella mönster och slutsatser blir inspel i det systematiska kvalitetsarbetet.

Se bild för process:

PROCESS EGENKONTROLL



Vidare, så arbetar Löftadalen med lokala verksamhetsplaner och årsredovisningar/verksamhetsberättelser. Verksamheten följer en gemensam struktur och process som utgår från planering, genomförande, uppföljning och åtgärder. Detta kan kopplas till ovanstående avsnitt *Region Hallands generella kvalitets- och utvecklingsarbete*. Här ingår också Löftadalens lokala deltagarundersökningar i form av en enkät som minst en gång per år distribueras till alla studerande.

Den kvalitetsberättelse som efterfrågas i SOSFS 2011:9 kommer årligen ligga som bilaga till Löftadalens årsredovisning/verksamhetsberättelse. Kvalitetsberättelsen beskriver hur kvalitetsarbetet har planerats, genomförts samt vilka resultat som erhållits. Ovan nämnda egenkontrollplan inkluderas också.

Ansvarig nämnd har ständigt möjlighet att besöka stödboenden, ställa frågor, erhålla information samt internkontrollera verksamheter i den omfattning som krävs för att säkerställa uppdraget och den kvalitet som förväntas. Detta gäller även den samverkan (berörda externa verksamheter) och delaktighet (den enskildes inflytande) som krävs.

Arbetet med avvikelser sker utifrån de riktlinjer för avvikelshantering som finns inom Region Halland.

Kärnprocesser

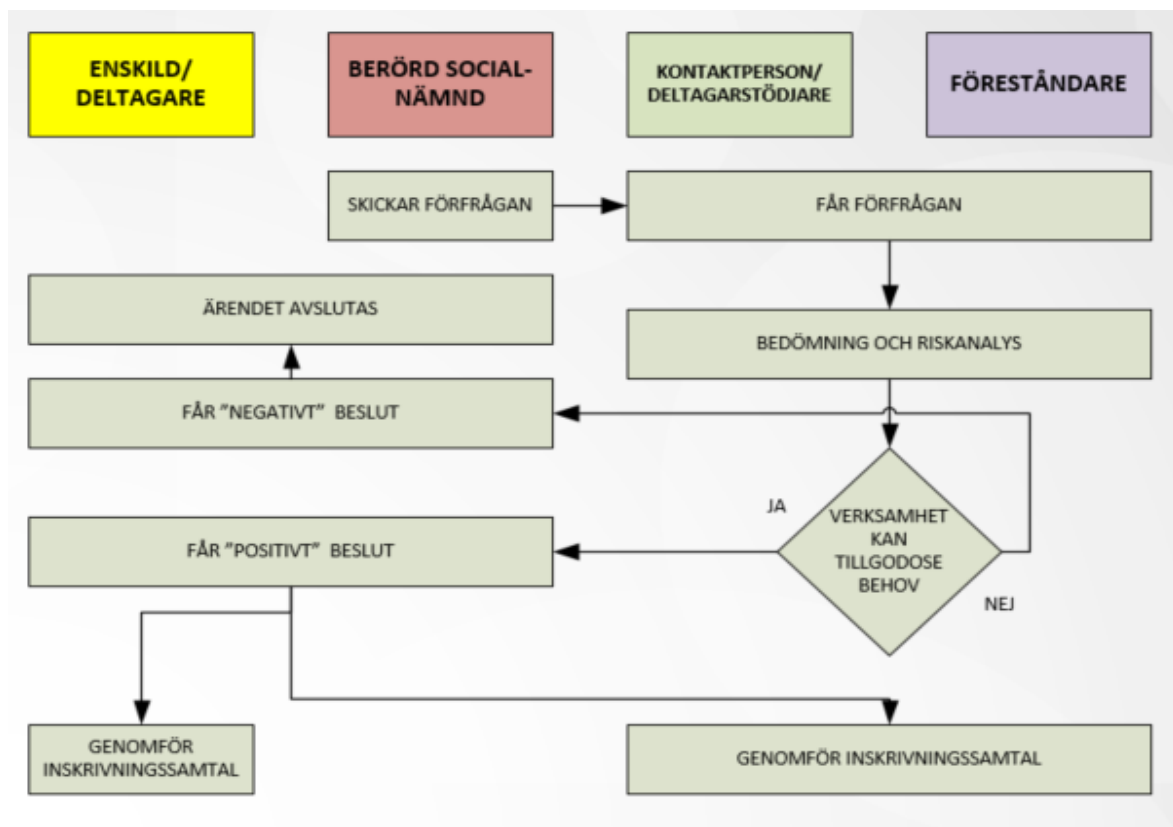
Kärnprocesser är flöden av aktiviteter som direkt påverkar den enskilde, vilka påverkas av ovanstående regelverk och kvalitetsarbete. Fyra kärnprocesser har identifierats. Inom samtliga kärnprocesser sker dokumentation av insatser, stöd och aktiviteter. Utgångspunkten är det avtal som upprättats mellan Löftadalen och berörd socialnämnd. Alla processer inklusive tillhörande rutiner finns redovisa nedan. Kärnprocesserna hanteras i enlighet med gällande regelverk och är föremål för det systematiska kvalitetsarbetet.

För övrigt finns det också så kallad stödprocesser (exempelvis lokaler, ekonomi, HR, IT etc.) som är viktiga för verksamheten, men dessa regleras lokalt och går inte koppla till socialtjänstlag eller andra regelverk, därav exkluderas stödprocessernas i detta dokument.

DOKUMENTATION

Dokumentation är ingen fristående företeelse utan en obligatorisk del av varje kärnprocess. Utgångspunkten är SOSFS (2014:5). Utöver dokumentation kopplat till genomförandeplan och insatser sker också dokumentation av kvalitetsarbetet i linje med ovanstående. Att dokumenten genomförs korrekt och i tillräcklig omfattning uppmärksammas bland annat i de riskanalyser som utförs i samband med egenkontrollen.

KÄRNPROCESS ETT, INSKRIVNING



Processen innebär att följande rutin ska följas:

Berörd socialnämnd lämnar in en förfrågan till folkhögskolans stödboende. Folkhögskolan erbjuder ett möte med syfte att inhämta och delge nödvändig information inför ett inskrivningsbeslut. Särskilt säkerställs att aktuellt stödboende är lämpligt med hänsyn till den enskildes behov, ålder, utveckling och personliga förhållanden i övrigt såsom behov av skola, vård, färdighetsträning, riskbeteenden, problematik etc.

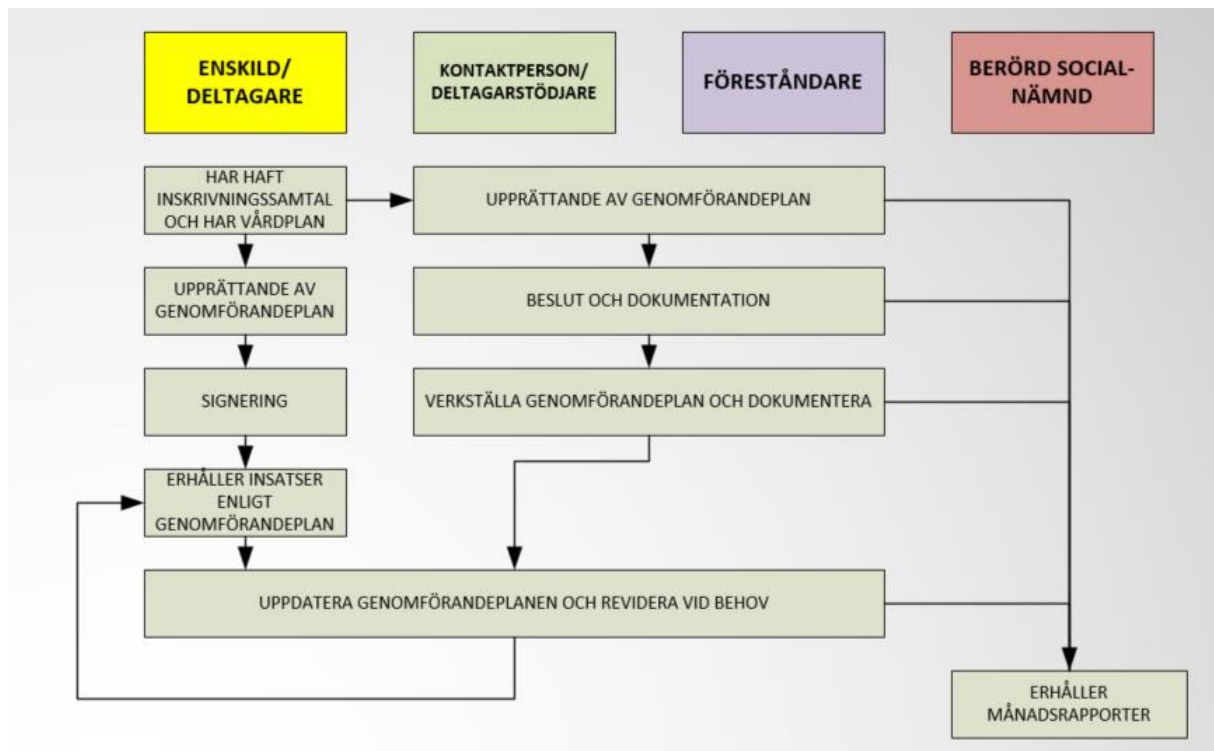
Om berörd socialnämnd ansöker om inskrivning enligt Socialtjänstförordningen 10§ eller 11§, skall nämnden inkludera sin utredning i ärendet i ansökan. Om ansökan görs av någon annan skall den som beslutar om inskrivning höra socialnämnden, om det behövs.

Utifrån den information som framkommer vid mötet gör föreståndaren med deltagarstödjare en riskbedömning och en analys om folkhögskolans stödboende uppfyller kraven för uppdraget i linje med den enskildes behov.

Om beslut tas att stödboendet är lämpligt sker ett inskrivningssamtal. Under mötet upprättas en vårdplan som beskriver syftet med placeringen och vilka insatser som ska utföras. Ytterligare information som lämnas är hur boendet ser ut, vilka regler som gäller samt att boendekontrakt upprättas. Föreståndaren utser en kontaktperson på boendet i samråd med personalgruppen.

Vid inskrivning sker dokumentation i journalsystemet och den enskilde får en genomgång av kontraktet där det framgår information om dennes rättigheter och skyldigheter, praktiskt information samt brandsäkerhetsrutiner. Den enskilde måste godkänna kontraktet för att bli inskriven.

KÄRNPROCESS TVÅ, GENOMFÖRANDEPLAN

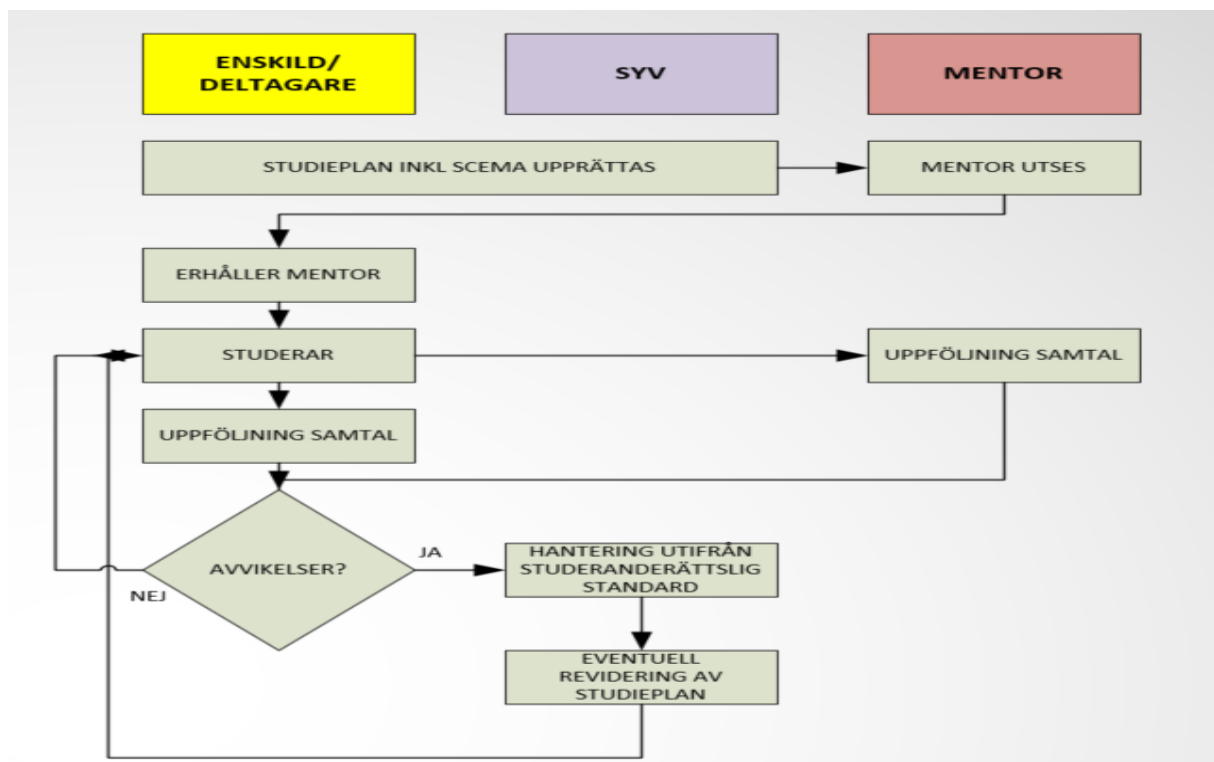


Processen innebär att följande rutin ska följas:

Den enskilde skriver tillsammans med kontaktpersonen (föreståndaren har ansvar att detta blir gjort) genomförandeplanen som ligger till grund för den enskildes insatser på stödboendet. Genomförandeplanen utgår från socialnämndens vårdplan. Genomförandeplanen ska skickas till socialnämnden enligt överenskommelse (2-6 veckor efter placering). Uppföljningsmötet med socialnämnden sker 5-8 veckor efter inskrivning.

Genomförandeplanen dokumenteras i journalsystemet och skall följas upp och uppdateras minst en gång om året och vid behov. Berörd socialnämnd erhåller kontinuerligt månadsrapporter kring den enskildes utveckling utifrån insatserna i genomförandeplanen.

KÄRNPROCESS TRE, STUDIER

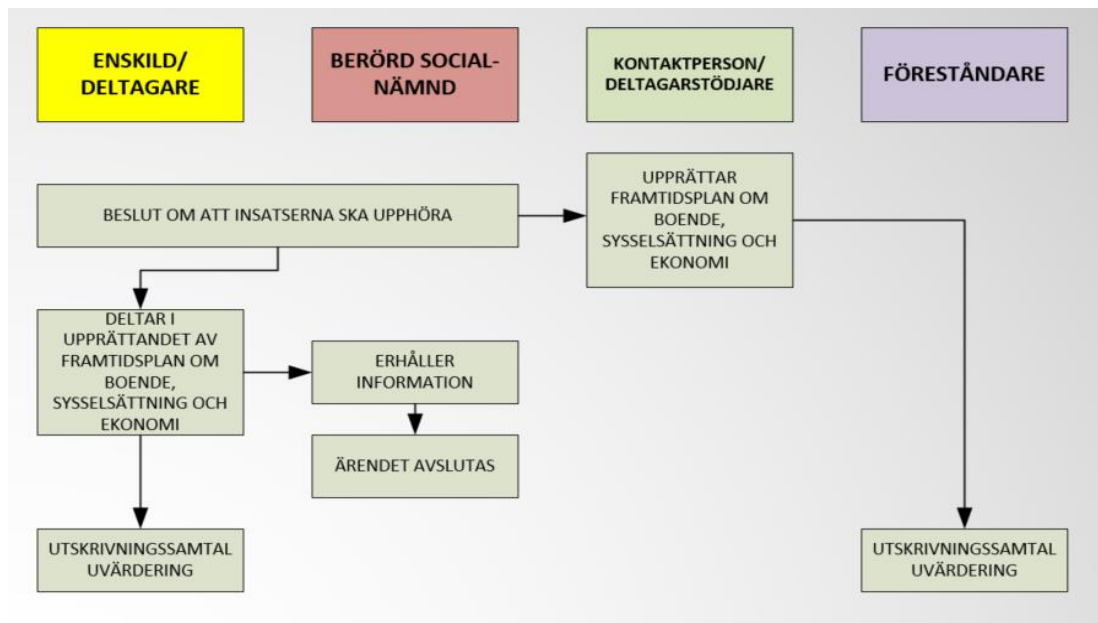


Processen innebär att följande rutin ska följas:

Den enskilde tar tillsammans med skolans studie- och yrkesvägledare (SYV) fram en studieplan utifrån den enskildes tidigare skolgång samt de önskemål/behov som föreligger. En mentor utses som har löpande kontakt med den enskilde kring frågor som rör studierna.

Den enskilde studerar i enlighet med studieplanen. Uppföljning sker tillsammans med mentorn i uppföljningssamtal. Eventuella avvikelser eller förändrade behov/önskemål blir föremål för revideringar i studieplanen. När det gäller avvikelser som kan kopplas till skolans regelverk, sker hantering enligt skolans studeranderättsliga standard.

KÄRNPROCESS FYRA, UTSKRIVNING



Processen innebär att följande rutin ska följas:

Den enskilde fattar tillsammans med berörd socialnämnd beslut om att stödboendets insatser ska upphöra och att verksamheten har uppfyllt sitt uppdrag. Nästa steg är att kontaktpersonen med berörda deltagarstödjare ska upprätta en framtidsplan för den enskilde. Den tar i huvudsak sikte på den enskildes boende, sysselsättning och ekonomi. Framtidsplanen kommuniceras med berörd socialnämnd som sedan avslutar ärendet kopplat till den enskilde.

Det sista steget är ett utskrivningssamtal som också utgör en utvärdering av tiden på folkhögskolan. Här handlar det om inhämta den enskildes helhetsintryck samt vad som skolan och stödboendet kan utveckla. Detta utgör sedan inspel i verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.

Rutiner för rapportering av lex Sarah enligt Socialtjänstlagen (SoL) 14 kap. 2-7 §§

1. Inledning

Denna rutin innehåller följande:

- Rutin för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden på Löftadalens folkhögskolas stödboende.
- Rutin för Lex Sarah-anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

2. Rutin för rapportering om missförhållanden/risk för missförhållanden enligt SoL

Rapporteringsskyldighet

Den som fullgör uppgifter på Löftadalens folkhögskolas stödboende ska genast, utan dröjsmål, rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som rör elev på ovan nämnda stödboende.

Ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande ska dokumenteras, utredas och avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål.

Ett allvarligt missförhållande, eller en påtaglig risk för allvarligt missförhållande, ska av nämnden snarast anmälas till IVO.

Vad är ett missförhållande?

Med missförhållande avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl underlåtit att utföra och som innebar eller har inneburit ett **hot** mot eller har medfört allvarliga **konsekvenser** för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Med en påtaglig risk för ett missförhållande, som också ska rapporteras, ska avses att det är fråga om en uppenbar och konkret risk för ett missförhållande.

Vad är ett allvarligt missförhållande?

- **Övergrepp** och **brister** i omsorgerna som utgör ett hot mot eller har medfört allvarliga konsekvenser för enskildas liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Detta avser såväl aktiv handlingar som rutiner eller liknande som har blivit försummade.
- **Ett bemötande** av vårdtagare/elever som klart avviker från grundläggande krav på respekt för självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet.
- **Återkommande brister i omsorgerna**, som till exempel beror på bristande arbetsrutiner. Dessa brister kan sammantaget allvarliga missförhållanden även om bristerna var för sig inte kan anses vara det.

Övergrepp kan till exempel vara:

- Fysiska (slag, hårda tag, nypningar)

- Psykiska (hot, bestraffning, skrämelse och kränkningar)
- Sexuella
- Ekonomiska (stöld av pengar, ägodelar, utpressning och förskingring)

Brister i omsorgen kan till exempel vara:

- Personlig hygien
- Mathållning
- Tand- och munhygien
- Brister i den tillsyn den enskilde får
- Brister i informationsskyldigheten

Vem är rapporteringsskyldig?

- Anställda
- Uppdragstagare
- Praktikanter eller motsvarande under utbildning
- Deltagare i arbetsmarknadspolitiskt program

Till vem rapporterar man?

- Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som rör elev boende på Löftadalens folkhögskolas stödboende ska omgående rapportera till föreståndaren.
- Om föreståndaren själv berörs görs rapporteringen till huvudmannen.
- Föreståndaren informerar berörd nämnd om den uppkomna situationen.

Ansvarsfördelning

Huvudmannen ansvarar för:

- Att det finns rutiner för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden
- Att det finns rutiner för bedömning av om anmälan till IVO ska göras och vem som ska ansvara för att anmäla till IVO gällande **allvarliga missförhållanden**.

Den som upptäcker/misständer missförhållanden ansvarar för:

- Att omedelbart vidta åtgärder för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet, eller fysiska eller psykiska hälsa.
- Att omedelbart vidta åtgärder för att förhindra konsekvenser för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa förvärras.
- Att muntligen och skriftligen genast rapportera missförhållandet/ risken för missförhållande till föreståndare.

Föreståndaren ansvarar för:

- Att samtliga berörda inom verksamheten känner till rapporteringsskyldigheten samt att rutinen efterlevs.

- Att omedelbart vidta åtgärder för att undanröja direkta hot mot den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.
- Att omedelbart vidta åtgärder för att förhindra konsekvenserna för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa förvärras.
- Att ge stöd till eleven/närstående om det inträffade samt om beslut och vidtagna och planerade åtgärder.
- Att den enskilde underrättas när en anmälan görs till IVO.
- Att dokumentera missförhållandet/risken för missförhållande.
- Att samma dag (eller om det är på kvällstid – nästkommande arbetsdag) rapportera missförhållandet/risken för missförhållande till huvudman.
- Att ge information och stöd till den personal som berörs.

3. Information om Lex Sarah-rutinerna

Personalen ska informeras fortlöpande om Lex Sarah-rutinerna, dock minst en gång per år. Informationen ska ge både skriftligt och muntligt i samband med nyanställning. Föreståndaren ska försäkra sig om att **all** personal känner till Lex Sarah.

4. Utredning och dokumentation

Vad ska utredningen och dokumentationen innehålla?

Av utredningen och dokumentationen ska det tydligt framgå:

- När (år, månad, dag) varje handling har upprättats
- Vem som upprättat handlingen/dokumenterat uppgifter, namn och befattning.
- Eventuella konsekvenser för den enskilde.
- När den muntliga eller skriftliga anmälan/rapporten togs emot (år, månad, dag, klockslag).
- Vilken dag eleven/vårdnadshavaren fick del av rapporten.
- Varifrån uppgifterna kommer.
- Vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar.
- Vilka åtgärder som vidtagits i samband med missförhållandet.
- När (år, månad, dag och nödvändigt klockslag) olika händelser har inträffat.
- Vad som framkommit när missförhållandet utreds.
- Orsaker till missförhållandet eller risken för missförhållande som har identifierats.
- Vilken dag utredaren haft kontakt med olika personer.
- Vilka åtgärder som vidtagits eller planeras i verksamheten för att förhindra att missförhållanden uppkommer igen. Även: a) Har något liknande inträffat i verksamheten tidigare, och i så fall, varför har det inträffat igen? b) Bedömning av om något liknande skulle inträffa igen.
- Vilket beslut som utredningen avslutas med (som ska avgöra om det är ett **allvarligt** missförhållande eller inte).

Information, stöd och uppföljning vid Löftadalens folkhögskolas stödboende

Föreståndaren har ansvar för att rapporter om missförhållande, åtgärder och eventuella nya rutiner följs upp på arbetsplatsträffar och dokumenteras.

5. Anmälan till Inspektionen för vård och omsorg enligt SoL 14 kap. 7§

De missförhållanden som bedöms som allvarliga eller som påtagliga risker för allvarliga missförhållanden ska snarast anmälas till IVO avdelning sydväst. Föreståndaren i samråd med huvudman beslutar om en eventuell sådan anmälan. Om utredningen inte är avslutad när anmälan till IVO görs ska utredningen lämnas in så snart det har färdigställts.

|

Blankett för avvikelser-/ Lex Sarah-rapportering på Löftadalens stödboende

Bedöms avsteget i kvalitén som en:

Avvikelse

eller en Lex Sarah-rapport

Utsatt elev

Personnummer

--	--

Datum för händelsen

Klockslag

Datum när händelsen
upptäcktes

--	--	--

Är närstående informerade?

Ja Nej

Typ av avvikelse, t.ex. fysiskt våld, försummelse, psykiskt övergrepp osv.

--

Beskriv händelsen

--

Omedelbara åtgärder

--

Vilka kontaktades i samband med händelsen? T.ex. Föreståndare, rektor, sjukvård osv.

--

Uppgiftslämnare

Datum

Uppgiftslämnare

Telefonnummer

--	--	--

Mottagare av anmälan

Datum

Befattning

Namn

--	--	--

Utredning har inletts (fylls i av Föreståndare)

Datum

Befattning/ namn

--	--

Rutin för kontaktperson på Löftadalens stödboende

Inledning

I socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2012:6) angående bostad med särskild service för barn och ungdomar anges att bostaden ska utformas på ett sådant sätt att ungdomen känner sig trygg. Det fastslås även att ungdomen ska i största möjliga utsträckning få inflytande och medbestämmande över insatser. Det anslås även att den som bedriver verksamheten regelbundet ska ha kontakt med ungdomens vårdnadshavare för att underlätta deras inflytande och medbestämmande.

För att tillförsäkra detta ska verksamheten utse en kontaktperson till varje ungdom som värnar om den enskildes situation. Kontaktpersonen bevakar att insatsen ges i enlighet med upprättad individuell plan.

Definition av begrepp

Kontaktperson: utses i personalgruppen för alla deltagare som bor på Löftadalens stödboende. Kontaktpersonen ska inom ramen för sin yrkesroll värna om den enskildes situation.

Syfte

Syftet med rutinen är att tydliggöra det ansvar som följer med rollen som kontaktperson.

Mål

Målet med rutinen är att alla deltagare har en utsedd kontaktperson som utifrån sin yrkesroll värnas om den enskildes situation.

Vem?

Rutinen gäller för deltagarstödare på Löftadalens stödboende.

Hur?

Samtliga deltagare på stödboendet ha en kontaktperson. Kontaktpersonen är en person utsedd av personalen. Vid kontaktpersonen frånvaro ska arbetsgruppen ansvara för dennes uppgift. Det är föreståndaren som ansvarar för att en kontaktperson utses. Kontaktpersonens uppdrag sträcker sig tills deltagaren avslutar sina studier på Löftadalens folkhögskola eller tills annan kontaktperson utses av föreståndaren.

Kontaktpersonens ansvar

Följande gäller för den som är kontaktperson på Löftadalens folkhögskola stödboende.

Kontaktpersonen ska:

- ha fördjupad kunskap om deltagaren om dess behov,
- hålla kontakt samt ge information till övrig personal på boendet, deltagarstödjare, mentor, kurator/föreståndare,
- ge aktuell information om deltagaren till hela personalgruppen på arbetsplatsmöten,
- ansvara för planering och sysselsättning för deltagaren,
- ha tät och kontinuerlig kontakt med deltagarens vårdnadshavare. Är deltagaren över 18 år ska kontaktpersonen i samråd med deltagaren planera hur mycket och vad för information förälder/föräldrar får ta del av samt hur ofta denna kontakt får ske, och
- vara föreståndaren behjälplig vid upprättande och reviderande av individuell plan.

Uppföljning

Föreståndaren ansvarar för att alla deltagare har en kontaktperson. Uppföljning sker kontinuerligt på arbetsplatsmöten.

Föreståndaren ansvarar för att i journalsystemet dokumentera vem som är kontaktperson för deltagaren.

Klagomålsrutiner

Har du klagomål på skolan? Då vill vi gärna ha reda på det. För oss på Löftadalens folkhögskola är det viktigt att få reda på när vår verksamhet inte fungerar på ett önskvärt sätt, eftersom det ger oss möjligheter att utveckla och rätta till misstag. Med din hjälp, medverkan och dina synpunkter kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet. Nedanstående rutiner gäller då du anser dig ha skäl att framföra klagomål på personal/kollegor, utrustning, undervisning, boende, lokaler, särskilda beslut eller annat som skolan svarar för i sin verksamhet.

Handlingsplan för klagomål

Deltagare som vill framföra klagomål kan göra på två sätt.

1. Lämna ett skriftligt klagomål. Använd "Klagomålsblankett för deltagare", se nedan, och lämna till rektor. Skriv så kortfattat och tydligt du kan. Tänk på följande:
 - Tala om vem du är och vad problemet är.
 - När inträffade problemet? Hur länge har det pågått?
 - Vem har du haft kontakt med?
 - Vad har gjorts för att lösa problemet?
 - Hur skulle du själv vilja att problemet löstes?

Du kan vara anonym, men då kan vi inte återkoppla till dig. Vi ser helst att du säger vem du är eftersom det underlättar kommunikation och åtgärder.

2. Lämna ett muntligt klagomål:
 - A. Till din lärare/mentor om klagomålet gäller undervisning.
 - B. Om du inte kan/vill tala med din lärare/mentor kan du vända dig till följande personer:

Rektor.....	Anette Johansson
Biträdande rektor.....	Therese Winqwist
Funktionsansvarig för skolans deltagarstödsarbete.....	Kristina Johansson
Avdelningschef administration.....	Kristina Wik
Avdelningschef kost.....	Björn Klang
Avdelningschef teknik.....	Morgan Robertsson

Har du klagomål på rektor kan du vända dig till Kultur och skolas förvaltningschef Eva Nyhammar, telefon: 035-17 98 89, e-post: Eva.Nyhammar@regionhalland.se.

Vad händer sedan?

- Någon av de ovanstående ansvariga dokumenterar klagomålsärendet. Använd "Personalblankett för att ta emot klagomål", se nedan. Berörd deltagare läser igenom dokumentationen för att se att mottagaren har uppfattat klagomålet rätt.
- Funktionsansvarig för skolans deltagarstödsarbete ansvarar för att säkerställa att berörd deltagare får återkoppling inom fem arbetsdagar. Gäller klagomålet den funktionsansvariga, säkerställer i stället biträdande rektor att berörd deltagare får återkoppling inom fem arbetsdagar.
- Klagomålsärendet anses vara avslutat när deltagaren fyllt i om hen blev nöjd efter återkopplingen.
- Ärendet diarieförs.

Hur lång tid tar det innan du får svar?

Ibland kan det ta tid att arbeta fram en lösning, men du ska alltid få återkoppling inom fem arbetsdagar. Svaret kan då vara att vi arbetar med ditt klagomål för att hitta en så bra lösning som möjligt.

Om du blir inbjuden till samtal kan du gärna ta med en kurskamrat eller någon från deltagarrådet.

Är du fortfarande missnöjd?

Om du inte är nöjd efter att ha tagit upp frågan med rektor ska du vända dig till skolans styrelse (Driftnämnden Kultur och Skola, Region Halland) som är ytterst ansvarig för folkhögskolans verksamhet.

Om du efter att ha vänt dig både till rektor och till styrelse fortfarande har klagomål på hur skolan agerat kan du göra en anmälan till Folkhögskolornas studeranderättsliga råd (FSR).

FSR bedömer om vi har fattat vårt beslut i överensstämmelse med vår studeranderättsliga standard. De tittar också på ärendet ur ett studeranderättsligt perspektiv samt om Löftadalens studeranderättsliga standard är tydlig, täckande och förutsägbar. FSR behandlar ärenden som inkommer senast 1 år efter att du har lämnat kursen. FSR kan dock inte pröva vårt beslut angående det omdöme du fått eller vår behörighetsgivning. Du kan gå Folkhögskolornas studeranderättsliga råd på fsr@folkbildning.net eller på telefon 08-412 48 10. Du kan läsa mer om rådet här.

Klagomålsblankett för deltagare

Skriv ner ditt ärende enkelt och kortfattat.

Datum:

Använd baksidan på denna blankett om du behöver mer utrymme för text.

Har du varit i kontakt med någon i personalen och framfört synpunkter eller klagomål på ovan angivna ärende?
Beskriv (t.ex. vem, när, hur).

Deltagarens namn:

Personnummer:

Klass:

Telefon (och/eller e-postadress):

Deltagarens underskrift:

Du kan lämna klagomål anonymt. Det är dock inget vi rekommenderar, eftersom du då inte kan få något svar/feedback på din anmälan.

Personalblankett för att ta emot klagomål

Diarienummer:		Namn på mottagande personal:	
Namn på berörd/berörda deltagare:		Telefon (och/eller e-postadress):	
Vill deltagaren vara anonym? (Sätt kryss ja/nej:)		Ja	Nej
Skriv ner deltagarens klagomål. Frågor du behöver få svar på: Vad är problemet? När och hur inträffade problemet? Hur länge har det pågått? Vem har deltagaren haft kontakt med? Vad har gjorts för att lösa problemet? Hur skulle deltagaren själv vilja att problemet löstes?			
<i>Använd baksidan på denna blankett om du behöver mer utrymme för text.</i>			
Hur går du som personal vidare? Lämnas ärendet vidare, och i så fall till vem?			
Deltagarens underskrift efter att ha läst igenom beskrivningen ovan:			
Datum för återkoppling till berörd/berörda deltagare: (Gäller inte om berörd deltagare vill vara anonym.)			
Blev deltagaren nöjd efter återkopplingen?		Ja	Nej
Klagomålet går vidare till rektor/biträdande rektor/förvaltningschef, datum:			