

Kontaktpersonal



Inom hemtjänsten

Inom äldreomsorgen i Grästorps kommun arbetar vi enligt modellen att varje hyresgäst/kund skall ha en egen kontaktpersonal – en person som känner hyresgästen/kunden lite mer.

Kontaktpersonalen har en central funktion i kvalitetssäkring för hyresgästens/kundens vård och omsorg.

Denna broschyr förtydligar och synliggör kontaktpersonalens viktiga arbete.

Kontaktpersonal = relationsbyggare

Varför kontaktpersonal?

Genom att arbeta enligt nedanstående modell ökar tryggheten för hyresgästen/ kunden. Som kontaktpersonal ges möjlighet att utvecklas i yrkesrollen.



Kontaktpersonalens uppgift

Kontaktpersonalens uppgift är att skapa kontakt och stödja hyresgästen/kunden samt medverka till kontinuitet i vård- och omsorgsarbetet. I uppgiften ingår också att i vissa sammanhang representera hyresgästen/kunden och hjälpa till att lösa problem. Kontaktpersonalen har huvudrollen men är inte ensam ansvarig.

Samordna arbetet kring den enskilde

Som kontaktpersonal har du en betydelsefull roll för hyresgästen/kunden. I genomförandeplanen tydliggör du på vilket sätt de beslutade insatserna ska utföras. Med genomförandeplanen som grund har du rätten att fatta beslut, planera och leda övrig personals arbete hos hyresgästen/kunden.

Inblandning och integritet

Kontaktpersonalen ska värna och skydda hyresgästens/kundens integritet och vara beredd att ge skydd, hjälp och stöd när så behövs. Ersättare utses för att företräda hyresgästen/kunden vid ordinarie kontaktpersonalens längre frånvaro.

Professionalitet

I din roll som kontaktpersonal ställs krav på ett personligt engagemang och förmåga att sätta hyresgästen/kunden och de närståendes behov i centrum. Du ska inse skillnaden mellan professionell och privat kommunikation, både i relation till hyresgästen/kunden och till dina kollegor.

Förhållningssätt

Kontaktpersonalen ska vägledas av det som på kort och lång sikt främjar hyresgästens/kundens legitima behov – inte dina egna eller gruppens behov.



Kvalitetssäkring

Bland dina uppgifter som kontaktpersonal ingår även att i samråd med hyresgästen/kunden upprätta en

- *individuell genomförandeplan*
- *och att regelbundet följa upp den.*

Ett personligt engagemang som har tydliga och professionella former säkrar omsorgskvalitén för hyresgästen/kunden.

Ansvarsområden för kontaktpersonal

I samråd med hyresgästen/kunden upprätta en individuell genomförandeplan. Hos ny hyresgäst/kund ska detta ske inom 1 månad. Kontaktpersonalen ansvarar för att uppföljningen av planen görs var 6:e månad samt vid förändrat behov.

- *Hålla kontakt med närstående och god man.*
- *Informera övriga berörda arbetskamrater om viktiga frågor kring hyresgästen/kunden.*
- *Hålla kontakt med sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast och andra resurspersoner.*
- *Arbetsledning, sjuksköterska, kollegor med flera ska alltid fråga efter och använda sig av kontaktpersonalen.*
- *Samråda med hyresgästen/kunden inför den individuella planeringen.*

Ansvarar för att hjälpmedlen är säkra och funktionsdugliga och att de hålls rena, samt att meddela och återlämna hjälpmedel som ej längre används.

Ansvarar för att rätt inkontinenshjälpmedel finns och används hos hyresgästen/kunden.

Hålla kontakt med enhetschef när hyresgästens/kundens hjälpbehov förändrats, samt informera övriga arbetskamrater om detta.

Ansvarar för att hyresgästen/kunden kommer med på de aktiviteter som han/hon är anmäld till

Individuell plan

Den individuella genomförandeplanen är en skriftlig överenskommelse och grundar sig på de samtal som hyresgästen/kunden har tillsammans med sin kontaktpersonal.

I den individuella planen ingår levnadsberättelse, genomförandeplan och övrig social dokumentation.



Nyttan för hyresgästen/kunden

- *Kunna vara med och bestämma och ta ansvar för sitt eget liv.*
- *Känna att han/hon är respekterad.*
- *Få tillfälle att berätta om sig själv.*
- *Kunna framföra personliga önskemål och behov för att påverka hur och när insatserna ska ges.*
- *Kunna påverka så att de överenskomna insatserna i möjligaste mån) utförs på samma sätt.*



Nyttan för dig som kontaktpersonal

Genom samtalen kommer du närmare hyresgästen/kunden

- *Du får en djupare kunskap om hyresgästen och dennes behov*
- *Du får ett personligt helhetsansvar*
- *Du och hyresgästen/kunden skapar förutsättningar för en gemensam syn på hur insatserna ska utföras*
- *Du respekterar den enskildes önskemål*
- *Du inger förtroende*

Varje människa har rätt att bli respekterad och bemött som huvudperson i sitt eget liv.

Om hyresgäst/kund eller anhörig inte är nöjd med sin kontaktperson har han/hon rätt att byta.



Grästorps kommun
