

# PERSONALHANDBOK 2020



Välkommen till oss på Nordisk Hem & LSS Assistans (Nordisk Assistans). Som företag har vi på Nordisk Assistans de stora aktörernas kunskap och det lilla bolagets engagemang. I över 20 år har våra assistansanordnare bistått kunder i behov av stöd utifrån LSS. Vi älskar vårt nära arbete med människor med olika bakgrund, i alla åldrar.

För oss är det viktigaste att du som kund känner trygghet och inflytande genom hela samarbetet. Med lång erfarenhet och kunskap i området är vår standard att alltid vara kunden behjälplig med råd och information kring att ansöka om de medel som just du har rätt till.

Vi arbetar utifrån en humanistisk värdegrund med stor förståelse för människors olika bakgrund, erfarenhet och religion. Vi lägger stor vikt och fokus på människors lika värde och rättighet till ett meningsfullt liv.

Vårt motto; "Vi bryr oss, Vi finns nära & Vi har erfarenheten"!

För oss finns det bara en målsättning, 100% nöjda kunder!

## Inledning

### Syfte

Syftet med denna personalhandbok är att beskriva de rättigheter och skyldigheter företaget och medarbetarna har gentemot varandra. Personalhandboken fungerar även som ett regelverk för rutiner samt riktlinjer för den anställde i företaget.

### Ändringar

Det är alla medarbetares skyldighet att känna till vilken information som finns i personalhandboken och att regelbundet vara uppdaterad kring ändringarna i boken.

Vid frågor eller synpunkter kring personalhandboken kontakta företagets VD.

### Avgränsningar

Personalhandboken behandlar generella regler för hela företaget. Individuella medarbetares överenskommelser regleras i medarbetarens anställningsavtal. Anställningsavtal och lagstiftning går före detta dokument.

## Policy

### Företagskultur

Att arbeta hos Nordisk Assistans innebär både rättigheter och skyldigheter. Alla bär ett ansvar för att företagets verksamhetsmål uppnås och företagskulturen bibehålls.

### Förväntningar på personal

Vänlig & artig  
Serviceinriktad  
Flexibel & ansvarstagande  
Respektfull gentemot kunder samt medarbetare  
Har ett vårdat språk

### Nyckelord

Företagets nyckelord är följande;

Inflytande  
Trygghet  
Kontinuitet  
Kompetens  
Inbjudande

---

## Värderingar

Gott bemötande, respekt för varje människa som en unik individ samt att den enskildes integritet aldrig får kränkas. Med rätt bemanning och ett systematiskt kvalitetsarbete strävar vi efter god kundnöjdhet.

## Personalförteckning

Det är medarbetarens ansvar att själv uppdatera sina adressuppgifter ect. till personalansvarig för att försäkra sig att exempelvis administrationen av löner fungerar.

## Försäkringar

Nordisk Assistans är medlemmar av Vårdföretagarna och följer kollektivavtalet för bransch G. Det innebär att vi har pension och trygghetsförsäkring via FORA och Collectum som innefattar bland annat AFA-försäkringar, omställningsförsäkring och avtalspension SAF-LO. Vi har även företagsförsäkring via SÄKRA speciellt anpassat för vår bransch.

## Anställning & avtal

### Anställningsavtal

I samband med anställningen på företaget upprättas ett anställningsavtal. Avtalet utfärdas i två exemplar: ett till medarbetaren och ett till företaget. I anställningsavtalet står anställningsvillkoren. Om förhållandena förändras så ska ett nytt anställningsavtal skrivas och signeras och arkiveras i personalakten.

### Närmaste anhörig

Varje medarbetare ska meddela personalansvarige närmaste anhörig samt vilket telefonnummer denna person nås på dagtid och kvällstid. Detta för att företaget snabbt ska kunna kontakta närmaste anhörig om det skulle hända medarbetaren något under arbetstid.

### Arbetstider

Normal arbetstid på kontoret är 08:00-17:00. Assistenterna går sedan på schema där vi följer Vårdföretagarnas kollektivavtal rörande villkor och ersättningar för obekväm arbetstid samt semester.

### Frånvarorapportering

Tillfällig frånvaro ska rapporteras till närmaste chef och/eller personalansvarig omgående. Vid återkomst till arbetet efter sjukdom skall man ringa och friskskriva sig senast kl 12.00 dagen innan man planerar att komma tillbaka till arbetet.

Frånvaro kan exempelvis vara tjänstledighet, sjukdom eller föräldraledighet. Medarbetaren ska även meddela löneansvarig om längre frånvaro, dvs. om den beräknas vara längre än 8 dagar, senast 5 dagar efter påbörjad frånvaroperiod. Frånvaro rapporteras även på tidrapporten och regleras månadsvis på lön i efterskott.

Vid sjukdom längre än 7 dagar ska läkarintyg uppvisas/skickas in till ansvarige sjukdag nummer 8.

Vid sjukdom längre än 4 veckor eller vid upprepad korttidsfrånvaro, mer än 5 gånger per år, ska rehabiliteringsutredning göras tillsammans med arbetsgivaren.

Arbetsgivaren får, under vissa omständigheter, kräva ett läkarintyg från första sjukdagen.

## **Lön**

Lön betalas ut den 25:e i varje månad. Grundlönen är individuellt anpassad efter den anställdes erfarenhet och ansvarsområde och regleras i medarbetarens anställningsavtal.

## **Arbetsmiljöpolicy**

Målet för arbetsmiljöarbetet inom företaget är att se till att medarbetare inte utsätts för ohälsa eller olycksfall och att arbetsmiljön är tillfredställande med hänsyn till arbetets natur och sociala situation.

Medarbetaren har möjligheten att påverka sin egen arbetssituation samt delta i förändring- och utvecklingsarbete som rör det egna arbetet. Detta sker i överenskommelse med din närmaste chef.

## **Alkohol och droger**

Det är varje enskild medarbetares ansvar att inte vara påverkad av vare sig alkohol eller droger på arbetsplatsen. Det är noll tolerans mot att förvara, inneha, distribuera och sälja droger på eller i anslutning till arbetsplatsen.

En person som är påverkad av alkohol eller droger får inte under några omständigheter utföra sina arbetsuppgifter eller vistas på arbetsplatsen och ska omgående aviseras därifrån. Vid händelse, anmäl detta till din närmaste chef.

När en medarbetare använder medicin som är ordinerad av läkare och som kan påverka förmågan att utföra arbetsuppgifterna skall denna rådfråga medicinskt kvalificerad personal för att avgöra om personen är godkänd för att genomföra arbetsuppgifterna under tiden som medicineringen pågår.

## **Kränkande särbehandling och mobbning**

Företaget arbetar med att skapa en god psykosocial arbetsmiljö som även gör det möjligt

---

att kombinera arbetsliv och privatliv på ett rimligt sätt. Vi strävar efter att ha en vänlig och positiv atmosfär som ger alla utrymme att komma till tals och att dela med sig av sina erfarenheter, sitt kunnande och sin kreativitet.

Vid misstanke om eller upplevd mobbning meddela sin närmaste chef.

### **Tystnadsplikt och sekretess**

Då vi arbetar med sk LSS-tjänster (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) så vill vi förtydliga att i LSS 29 § står det: "Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som avser insatser enligt denna lag får inte obehörigen röja vad han/hon därvid erfarit om enskildas personliga förhållanden". Detta gäller alla anställda inom Bolaget vilket innebär att man har en tystnadsplikt rörande kunder och deras privatliv. Förutom detta så är båda parterna överens om att information om kunder och deras avtal är sekretessbelagt. Kundinformation samt avtal är belagda med sekretess och definierade som Bolagets egendom enligt lag (1990:409) om skydd för företagshemligheter (FHL).

## **Semester**

### **Semesterlagen**

Semesterlagen omfattar alla medarbetare. Den reglerar rätten till ledighet, rätten till betalning under ledigheten och rätten till ersättning då en anställning upphör. För assistenter och tjänstemän följer vi även de villkor för semester som kommer via kollektivavtal för bransch G.

### **Semester**

Medarbetares semesterrätt regleras i medarbetarens anställningsavtal. Semesteråret löper från 1 januari till och med 31 december. Medarbetaren tjänar in semester samma år som det kan tas ut i tid. Medarbetaren har rätt att kontinuerligt under året ta ut semester oavsett om den intjänats eller inte, förutsatt att anställningen inte är under avslutande.

Alla medarbetare ska lämna in en skriftlig ansökan om semester i god tid (sommarmedighet senast 1 april & kortare semester minst 2 veckor i förväg) till ansvarig chef enligt gällande blankett och följa den rutin som finns i företaget gällande semester. Din ansökan måste vara godkänd för att du ska få ta semester.

### **Semesterlön**

Semesterlön utgörs av aktuell månadslön + semestertillägg. Semestertillägget är för närvarande 0,8% av aktuell månadslön för varje betald semesterdag. Semestertillägget betalas ut retroaktivt efter uttagen semester.

### **Semesteruttag**

---

Vid uttag av semester dras alltid innehavande års semester först. Alla medarbetare har rätt till att få ut en sammanhängande semester om minst 4 veckor under juni till och med augusti om inte annat avtalats. Semester får inte förläggas till uppsägningstid om inte överenskommelse gjorts mellan företaget och medarbetaren.

### **Semesterlönegrundande frånvaro**

Egen sjukdom 180 kalenderdagar under insjuknandeåret samt 180 dagar under de två följande intjänandeåren. Föräldraledighet 120 dagar per förälder då föräldern uppstår föräldrapenning, 180 dagar för ensamstående vårdnadshavande. Vård av sjukt barn 120 arbetsdagar per kalenderår då tillfällig föräldrapenning betalas ut av Försäkringskassan. Repetitionsövning 60 dagar per intjänandeår. Närstående vård 45 dagar då närståendepenning betalas ut av Försäkringskassan.

### **Sparad semester**

Huvudregeln är att medarbetaren har rätt att spara semesterdagar som överskrider antalet 20 dagar, om hon/han inte tar ut de under året. Medarbetaren får "spara" semesterdagarna i högst 5 år. Semesterdagarna som inte tas ut under semesteråret men överskrider den sparande-gränsen utbetalas efter semesterårsskifte.

## **Frånvaro**

### **Sjuklön**

Medarbetaren har under de första 14 dagarna av en sjukperiod en lagstadgad rätt till sjuklön från arbetsgivaren. För sjukfrånvaro som pågår längre tid än 14 kalenderdagar betalas sjukpenning från Försäkringskassan från och med dag 15 enligt lagen om allmän försäkring.

För att sjuklön ska betalas ut av arbetsgivaren ska medarbetaren lämna in ett läkarintyg från och med åttonde sjukdagen. Detta läkarintyg ska visa graden av arbetsförmåga och sjukdomstidens längd. Sjuklön baseras på grundlön.

Läkarintyget ska medarbetaren skicka till personalansvarige. Lär mer på försäkringskassans hemsida: <http://www.forsakringskassan.se/>

### **Föräldrapenning**

Du hittar reglerna på försäkringskassans hemsida: <http://www.forsakringskassan.se/>

### **Permission / tjänstledighet med betalning**

Med permission avses kort ledighet med bibehållen lön under högst en dag. Permission beviljas av närmaste chef. Permission är gällande för:

Blodgivning

---

Läkarbesök  
Tandläkarbesök  
Hastigt insjuknande inom familjen  
Dödsfall & begravning nära anhörig

## Andra tjänstledigheter

### Läkarbesök

Anmäl läkarbesök senast 2 vardagar innan.

Vid eventuellt läkarbesök under förlagd arbetstid anmäler du detta till din närmaste chef samt skickar ett sms med läkarmottagning, datum och tid till din närmaste chef. Om arbetspasset för assistenter vars tidrapport ligger under Aiai och anses behöva vikare kommer detta att läggas under rubriken *tjänstledighet* utan betalning.

För hemtjänstpersonal anmäl till din närmaste chef senast 2 vardagar innan besöket samt om ditt besök blir långvarigt. Heltidspersonal kan ta ut komp tid eller arbeta in förlorad tid under samma månad.

### Studieledighet

Medarbetare har rätt till ledighet för studier. Tidpunkt för ledighet ska dock ske i överenskommelse mellan medarbetaren och företaget. Företaget har rätt att skjuta på ledigheten om den innebär problem för företaget. Företaget ska då ange skälet för uppskovet till medarbetaren.

### Vård av närstående

En medarbetare har rätt att vara ledig från arbetet för att få vårda en nära anhörig (se avsnitt permission/tjänstledighet med betalning) som är svårt sjuk. En förutsättning för ledigheten är att den anställde får närstående-penning från Försäkringskassan.

### Vård av barn / föräldraledighet

Det finns två slags föräldrapenning, föräldrapenning när medarbetaren får barn och tillfällig föräldrapenning när barnet är sjukt. Medarbetaren som bli pappa kan ta ut 10 pappadagar när han får barn utöver vanlig föräldrapenning.

## Utveckling

### Introduktion

Varje chef har som ansvar att den nyanställde får den information som hen behöver vid anställningens början. Denna introduktion hålls antingen av närmaste chef eller delegerad

---

person. Närmaste chef ansvarar för att den nya medarbetaren tilldelas den arbetsutrustning som hen behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

### **Personalutvecklingssamtal**

Personalutvecklingssamtal mellan chef och medarbetare ska genomföras vid behov. Samtalet sker mellan närmaste chef eller delegerad person och medarbetare.

## **Ersättningar**

### **Resekostnader**

Resekostnader i tjänsten ska du ha kommit överens med din chef innan de sker.

Resor i tjänsten ska planeras så att de passar både medarbetaren och det aktuella syftet. Resor ska planeras så att det ekonomiskt mest fördelaktiga alternativet kan erbjudas. Respektive medarbetare är i huvudsak ansvarig för denna planering.

Resor mellan kund och kontor och mellan kunder är att betrakta som tjänsteresor. Resor mellan hemmet och kund/kontor är ej att betrakta som tjänsteresor. Resor till och från kund/arbetsplats inom placeringsordet tas om hand av medarbetaren själv.

Beträffande resor kan lokala avvikelser förekomma. Dessa beslutas av närmaste chef.

Tjänsteresor med egen bil utgår med det skattefria beloppet årligen beslutat av skatteverket (år 2017 är det 18,50 kronor/mil).

Jobbar du på kontoret så lägger du in utgiften du vill ha ersatt i Visma Utlägg tillsammans med de övriga utläggerna du haft, och dessa blir utbetalda med kommande lön.

### **Utlägg**

Utlägg i tjänsten ska du ha kommit överens med din chef innan de sker.

Alla utlägg relaterade till företaget ska lämnas in till närmaste chef eller personalansvarige inom tre månader för utbetalning. Utlägg mer än 3 månader gamla ersätts ej.

Utläggsblanketten finns på kontoret och ska fyllas i och signeras och överlämnas till närmsta chef. Med reseräkningen ska alla kvitton bifogas. På reseräkningen ska följande informations specificeras

Inköpsställe

Datum

Vara

Utlägg som ska faktureras kund specificeras på egen reseräkning.



Syfte med inköpet, vid parkering ska anledning specificeras likaså vid resor såsom taxi, vid representation ska det anges om den är intern eller extern samt vilka personer som var med och från vilka företag.

Jobbar du på kontoret så lägger du in utgiften du vill ha ersatt med de övriga utlägg du haft, och dessa blir utbetalda med kommande lön.

### **Parkering**

Parkering som uppkommer vid tjänsteresor ersätts mot parkeringsbiljett. Parkeringsavgift vid arbetsplats där huvuddelen av arbetstiden läggs, ersätts inte. För att ersättningen ska utgå måste kvittot specificeras med var bilen parkerats och av vilken orsak exempelvis kundbesök. Observera att gratis parkering av privat bil vid arbetsplatsen, utan att bilen används i tjänster är föremål för förmånsbeskattning.

### **Trängselskatt**

Arbetsgivaren betalar inte trängselskatt för den anställdes privatbil i tjänsten.

### **Milersättning**

För att kunna erhålla milersättning måste du visa upp en körjournal. Du lämnar in körjournalen i samband med tidrapporten. Ersättning för körda mil betalas ut vid nästkommande lön, efter godkännande av verksamhetschef.

Vid användande av företagets tjänstebilar fyller du i körjournalen som finns på det gemensamma datalagret, en journal för varje bil.

Jobbar du på kontoret så lägger du in summan av dina körda mil i tjänsten i din reserapport för månaden med de övriga utlägg du haft, och dessa blir utbetalda med kommande lön.

## **Förmåner**

### **Friskvårdsbidrag**

Friskvårdsbidraget är en årlig summa på 1000 kr som betalas ut efter att kvitto lämnats in och godkänts av verksamhetschef. Detta bidrag omfattar endast fastanställda samt heltidsanställda.

Friskvårdsbidraget omfattar aktiviteter utförda under kalenderåret och betalas ej ut retroaktivt.

## **Uppsägning och avslut av anställning**

---

## Uppsägning

Medarbetarens egen uppsägning ska inlämnas skriftligt till närmaste chef eller VD, för att undvika tvist huruvida uppsägningen har skett eller ej.

## Avslutande av anställning

Vid avslutande av anställning åligger det närmaste chef att samla in den arbetsutrustning som tillhör företaget. Medarbetaren ska inlämna eventuella datorer, telefoner, nycklar, passerkort och larmkoder. Det åligger personalansvarige eller närmaste chef att genomföra ett så kallat avslutningssamtal, där medarbetarens åsikter om Assistans & Hemtjänst i Stockholm ventileras. Generella slutsatser dras för att kunna göra företaget till en ännu bättre arbetsgivare.

## Information om rehabilitering

Varje arbetstagare har enligt arbetsmiljölagen skyldighet att organisera sitt arbete med rehabilitering och arbetspassning på ett lämpligt sätt. Arbetsgivaren ska ansvara både för rehabiliteringsutredning måste göras när medarbetaren varit sjuk mer än 4 veckor i följd eller haft upprepad korttidsfrånvaro. Rehabiliteringen på arbetsplatsen ska anpassas till de enskildes behov.

## Sekretess

Förutom den sekretess all personal skall följa rörande våra kunder och deras insatser så gäller även en generell sekretess. Medarbetaren är skyldig att iaktta fullständig tystnadsplikt angående bolaget och dess förhållanden, samt angående klienter och klienternas förhållande, som medarbetaren har tillgång till i samband med utförande av sitt arbete. Tystnadsplikten skall omfatta alla typer av information såsom affärshemligheter, tillverkningshemligheter, patenträtter upphovsrätter, adressförteckningar, priser, offerter, kalkyleringsmetoder etc. Tystnadsplikten gäller under anställningstiden.

## Dokumenthantering

Information klassificerad som högt konfidentiell eller mycket hemlig ska aldrig skrivas ut på en nätverksskrivare via trådlös uppkoppling om inte säkerheten kan behållas under utskrivandet. Alla dokument av känslig eller konfidentiell art ska förstöras när de inte längre används/behövs.

Clean deskpolicyn innebär att alla känsliga dokument förvaras efter kontorstid inlåsta i kassaskåp eller i brandsäkra dokumentskåp.

## GDPR

Vi arbetar efter riktlinjerna som finns och policyn är publicerad på vår hemsida.

---

## Datorsäkerhet

Följande riktlinjer gäller för datorsäkerheten;

Lösenord är personligt och ska inte lämnas ut till annan person.

Alla som arbetar vid en arbetsstation ska se till att skärmen släcks ner och spärras om man lämnar sin arbetsplats.

Vid nedladdning av material från internet måste säkerheten beaktas avseenden virus och olämpligt material.

Datafiler från okända avsändare får inte öppnas, utan måste omgående raderas.

Företaget ansvarar för att ett fullgott antivirusprogram finns på alla arbetsdatorer.

Samtliga arbetsdatorer säkerhetskopieras med jämna mellanrum.

## Arbetsredskap

### Telefonpolicy

Mobiltelefoner inom företaget köps in av Nordisk Assistans vid behov.

När man svarar i sin tjänstetelefon ska man börja med att uppge företaget namn följt av eget för- och efternamn. Röstbrevlåda och mobilsvaret bör lyssnas av minst en gång per dag samt besvara och följer upp eventuella meddelanden så fort som möjligt.

Telefonerna är arbetsredskap och ska användas som en sådan. Mobiltelefon som används i tjänsten ska vara påslagen under arbetstid. Privat mobiltelefon får endast användas under rast och ska vara avstängd under arbetstid med respekt gentemot kunder, arbetskamrater och anhöriga. Privata samtal med tjänstetelefonen är inte acceptabelt. Missbruk av detta kan leda till varning. Uppföljning av samtliga mobiltelefonkostnader sker månadsvis per mobilnummer och vid onormal förbrukning kontaktas den anställde.

Om din mobiltelefon blir stulen meddela omgående din närmaste chef, så hen kan göra nödvändiga åtgärder.

### Datorer

Alla medarbetare som arbetar på kontor ska ha tillgång till en dator för sitt arbete. Dator, mjukvara och tillbehör beställs efter godkännanden av närmaste chef. Beroende på arbetsuppgifter anpassas hård- och mjukvaran på datorn till tjänsten.

Anpassning och nyinstallation av program sköts centralt.

### Nycklar

Nycklar är ett värdeföremål. Plocka därför inte på dig för många nycklar åt gången. Nödvändiga nycklar skall inte vara utanför nyckelskåpet längre än nödvändigt. Lämna tillbaka nycklar så fort du har möjlighet men senast vid dagens slut och signera i nyckelpärmen

Nycklar till kontor som du kvitterat ut återlämnas efter avslutad anställning.

## **Nätverk**

### **Internetpolicy**

Datorresurser, datornät, kringutrustning och konton ägs och drivs av [Nordisk Assistans](#) för användning av verksamheten. All annan verksamhet är enbart tillåten när den inte står i strid med företagets föreskrifter eller gällande lagstiftning.

### **Support**

Företagets support för datorer, nätverk och internet sköts centralt.

### **Miljöpolicy**

Företaget ska aktivt verka för att förbättra sin verksamhet ur ekologisk synvinkel genom att prioritera miljöaspekter i arbetet. Det sker genom att relevant miljölagstiftning följs, att arbeta med ett systematiskt kretsloppstänkande där återvinning är ett nyckelord och att förbättra vår verksamhet så att vi minskar vår negativa miljöpåverkan.

***Vid frågor och funderingar, kontakta din chef.***