

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Vi Omsorg i Sverige AB

556042-8517

Kvalitetsdeklarationen gäller för 2017

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med självbestämmanderätt, integritet och om resultaten i enkätundersökningar som de assistansberättigade har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

Innehållsförteckning

1	Introduktion till verksamheten	3
1.1	Beskrivning av verksamheten	3
1.2	Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	3
1.3	Verksamheten har kollektivavtal.....	3
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information	4
1.5	Tillgänglighet.....	4
2	Eget kvalitetsarbete	5
2.1	Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	5
2.2	Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser.....	5
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)	6
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.....	6
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	6
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	7
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	7
3	Insatsen personlig assistans	8
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	8
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	8
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	8
3.4	Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals.....	9
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	10
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	10
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	10
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	11

1 Introduktion till verksamheten

För att få en introduktion till verksamheten presenteras här en kortare beskrivning av verksamheten och övergripande basfakta kring tillstånd, kollektivavtal, öppenhet och transparens samt tillgänglighet.

1.1 Beskrivning av verksamheten	
<i>Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund</i>	
1.1	<p>Vi erbjuder personlig assistans till personer som bor i norra Dalarnas län. Våra kunder är berättigade till assistansersättning via försäkringskassan eller personlig assistans genom ett kommunalt LSS-beslut. I dagsläget, våren 2018, har vi 41 kunder och drygt 180 medarbetare.</p> <p>Vi erbjuder personlig assistans grundad på respekt, kompetens och helhetssyn där vi bidrar till att människor med funktionsnedsättning får goda förutsättningar att leva som andra och aktivt delta i samhällslivet.</p> <p>Vi har ett starkt kund och medarbetarfokus och ska tillhandahålla tjänster med hög kvalitet. Som arbetsgivare ska vi främja för att våra medarbetare känner trivsel, gemenskap och mår bra på sin arbetsplats.</p> <p><u>Vår vision</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Med en verksamhet byggd på kvalitet, kompetens, professionalism och gemenskap är vi det givna förstahandsvalet för både kunder och medarbetare. •Det är tillsammans som vi formar företaget, skapar vår egen framtid och framtidens omsorg.

1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	
1.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.2.1	6.3.2-9275/2018
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	<p>Kollektivavtal Personlig assistans (bransch G) tecknat mellan Vårdföretagarna och kommunal.</p> <p>Kollektivavtal Tjänstemän, Bransch Vård och behandling sektion E tecknat mellan Vårdföretagarna och Vision</p>

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information

Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats

Aktuell webbplats:	www.viomsorg.se		
Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Medarbetare: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ägare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Styrelse och företagsledning	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ekonomi (omsättning och resultat)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		

1.5 Tillgänglighet

Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter och dels vid akuta ärenden

Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:	Vardagar 8.00 – 16.00
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Dyngnet runt alla dagar om året

2 Eget kvalitetsarbete

För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om utvecklingen under föregående år.

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

Alla verksamheter som bedriver personlig assistans ska ha ett ledningssystem för kvalitet, enligt en föreskrift från Socialstyrelsen (SOSFS 2011:9). Detta innebär bland annat att verksamheten arbetar med rutiner för de olika aktiviteterna som utförs i verksamheten. Här beskrivs ledningssystemet övergripande.

2.1 Vi Omsorg arbetar utifrån kvalitetssystem som uppfyller de krav som anges i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt LSS samt att kvalitén systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. (SOSFS 2011:9)

Syftet med ledningssystemet är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet och fortsatta utveckling. Ledningssystemet ska utgöra ett stöd för planering, genomförande, utvärdering och förbättring av bolagets verksamhet.

I ledningssystemet beskrivs bl a hur vi ska hantera avvikelser, egenkontroller med systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten, kvalitetssäkring, policys, processbeskrivningar, riskanalyser och samverkansmodeller.

2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser

Om verksamhetens arbete med att förebygga, sammanställa, analysera och ta hand om avvikelser.

2.2 Vi använder en strukturerad avvikelserapportering som fylls i av all personal som får kännedom om fel och brister.

Avvikelse rapporten lämnas till kundansvarig som i sin tur rapporterar vidare till verksamhetsansvarig/VD. Kundansvarig ansvarar för utredning och att fel och brister rättas till och återrapporteras till personalen och andra berörda. Kundansvarig lämnar kopia av sin utredning till VD, som tar de med till ledningsgruppen för årliga sammanställningar för övergripande analys. VD sammanställer och rapporterar avvikelser till Affärsområdeschef i Team Olivia enligt dotterbolagens mall för avvikelser månadsvis.

För att förebygga avvikelser finns rutiner för kontinuerlig riskbedömning.

Det finns rutiner för att hantera avvikelser

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att förebygga avvikelser

Ja
 Nej

Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser

Ja
 Nej

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)			
Det finns rutiner för att utreda, dokumentera och avhjälpa/undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet. <i>Utförare av personlig assistans ska säkerställa att det finns aktuella genomförandeplaner (eller motsvarande) för den assistansberättigade. Det finns även ett krav på utförare att dokumentera genomförandet. Här beskrivs arbetet med genomförandeplaner och dokumentation.</i>	
2.4	<p>Vi sätter alltid kunden i centrum och det är kunden som styr hur verksamheten och assistansen ska se ut. En genomförandeplan, enligt Socialstyrelsens riktlinjer, upprättas av kundansvarig i nära samverkan med kunden. Genomförandeplanen revideras minst en gång per år.</p> <p>Genomförandeplanen har sin utgångspunkt i kundens beslut om personlig assistans och speglar på vilket sätt kunden och/eller kundens företrädare vill att den personliga assistansen skall genomföras.</p> <p>Avvikelse från genomförandeplanen dokumenteras fortlöpande i kundens journal.</p>

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade <i>Utförare av personlig assistans ska säkerställa kvaliteten i den personliga assistansen tillsammans med den assistansberättigade, vilket kan ske med olika metoder. Här beskrivs arbetet med att säkerställa kvaliteten tillsammans med den assistansberättigade.</i>	
2.5	Inom ramen för den genomförandeplan som upprättas tillsammans med kunden och/eller företrädaren träffas överenskommelse om hur kontakter med den kunden kommer att ske. Inom Vi Omsorg har kundansvarig personliga möten med varje enskild kund minst en gång per år. Utöver det träffar också kundansvarig kunden i hemmet flertalet gånger per år samt har kontakt med kund eller företrädare per telefon och e-post när så behövs. Ytterligare kontaktyta skapas tex då kunden/företrädare gemensamt genomför anställningsintervjuer, personalmöten, kundaktiviteter och liknande.
Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren regelbundet träffar den assistansberättigade	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

Här beskrivs verksamhetens arbete med kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

2.6 Kompetensöversyn och utbildningsplan görs årligen i varje arbetsgrupp. På så vis byggs rätt kompetens för rätt arbete. Vid introduktion av nyanställd görs också en översyn och plan. Utöver det erbjuds samtliga medarbetare utbildning i förflyttningsteknik och HLR.

Det finns rutiner för rekrytering	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
-----------------------------------	--	---	--

Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
--	--

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Här beskrivs verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

2.7 Kundansvariga, kunder och anställda inom Vi Omsorg ska tillsammans skapa en sådan arbetsmiljö att medarbetarna tycker det känns bra att gå till jobbet. Vi ska arbeta utifrån kundens villkor och önskemål, men samtidigt skapa en trygg och säker arbetsmiljö för medarbetarna. Tillsammans ska vi göra allt vi kan för att förebygga att någon skadas i arbetet.

Vi Omsorg har policys och rutiner för att sköta sitt arbetsgivaransvar i förhållande till de anställda personliga assistenterna. Vi har en Arbetsmiljöhandbok som ligger synlig för alla medarbetare på vårt intranät som uppdateras fortlöpande. Syftet med handboken är att det ska vara lätt för medarbetare, KA, kunder och företrädare att hitta och tillgodogöra sig aktuell och relevant information som behövs i olika situationer.

Vid varje APT undersöker KA systematiskt medarbetarnas arbetsmiljö enligt arbetsmiljöverkets föreskrifter.

3 Insatsen personlig assistans

Det finns lagar och krav som styr insatsen personlig assistans. Här kan du läsa om lagens intentioner kring viktiga delar av insatsen personlig assistans och hur verksamheten verkar för att detta uppfylls. Om verksamheten omfattar barn beskrivs det nedan särskilt hur konventioner, lagar och förordningar uppfylls.

3.1 Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges			
<p><i>Om verksamhetens arbete med att respektera den enskildes självbestämmanderätt och integritet, och om hur verksamheten arbetar med att skapa största möjliga inflytande och medbestämmande över insatser som ges.</i></p>			
3.1	<p>Den enskildes medbestämmanderätt och integritet genomsyrar verksamhetens arbetssätt. I avtalet för personlig assistans framgår att kunden har ett stort självbestämmande och inflytande. Det innebär att kunden har rätt till ett stort inflytande över hur assistansen skall vara utformad och vem som ska anställas som personlig assistent.</p> <p>Med genomförandeplanen som verktyg ges kunden ett stort inflytande över både planering och genomförande av den personliga assistansen.</p> <p>I kvalitetspolicyn tydliggörs hur vi vill arbeta för att kunden ska kunna leva som andra samt ha största möjliga inflytande och medbestämmande över sin assistans.</p> <p>På Vi Omsorg är bemötande av största vikt. Företagets kunder ges ett stort inflytande i utformningen av sin assistans för att de ska kunna leva som andra utifrån sina fysiska, psykiska och sociala förutsättningar</p> <p>Vi Omsorg lägger inga värderingar kring hur en kund vill leva sitt liv. Varje kund har rätt att utforma sin assistans utifrån självbestämmande och integritet.</p>		
Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		

3.2 Omfattar verksamheten barn?	
<p>Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras</p>	
3.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej, verksamheten omfattar inte barn
3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	
<p><i>Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder</i></p>	
3.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

3.4 Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals

3.4 Barn och ungdomar som har personlig assistans har, precis som vuxna, rätt till goda levnadsvillkor. De ska ges möjlighet att få den hjälp och stöd de behöver för att få möjlighet att leva som andra i samma ålder.

Vi arbetar för att skapa goda förutsättningar för att utforma assistansen på ett sätt som ger barnet förutsättningar att växa och där frigörelse främjas.

Vi ska ge anhöriga och assistenter det stöd som de kan behöva i sin roll som personliga assistenter samt lyssna på barnet och ta hänsyn till barnets åsikt i utformningen av assistansen.

Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten

Ja
 Nej

Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals

Ja
 Nej

4 Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar

Att ta tillvara de assistansberättigades erfarenheter av och synpunkter på den personliga assistansen är viktigt för verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete. Resultaten ska användas för att utveckla och förbättra insatserna utifrån de assistansberättigades perspektiv. Det är även ett underlag för jämförelser, ledning och styrning samt för information till allmänheten. Här beskrivs resultaten från den senaste enkätundersökningen, hur de används i verksamheten samt upplägg och genomförande av undersökningen.

4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

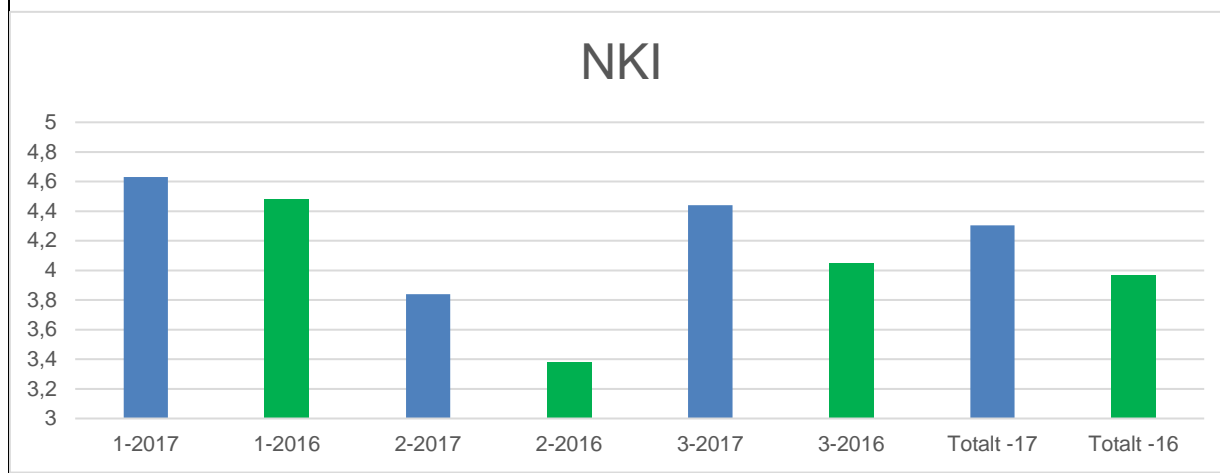
Här visas resultat från den senaste enkätundersökningen. Det ska framgå när undersökningen genomfördes. Resultat ska vara max två år gamla.

Resultat i enkätundersökning:

NKI 2017 - resultat kundundersökning Q4 2017

1. Jag är trygg med mina personliga assistenter
2. Jag är delaktig i planeringen av min vardag
3. Jag är nöjd med Vi Omsorg som utförare

Resultat 2017	Resultat 2016
1=4,63	1=4,48
2=3,84	2=3,38
3=4,44	3=4,05
Totalt: 4,3	Totalt: 3,97
Svarsfrekvens: 27 av 41	



4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen

Här beskrivs hur resultaten från den senaste enkätundersökningen används i verksamheten, vilka förbättringsområden som finns och vilka åtgärder som planeras att genomföras

4.2	Svaren från undersökningen används i ledninggruppen och i arbetsgrupperna som underlag för fortsatt utvecklings- och förbättringsarbete inom organisationen och i verksamheten.
-----	---

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	
4.3	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej
4.3.1 Undersökningen är genomförd av:	
4.3.1	<input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag <input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Patrik Forsmark
Datum:	2018-06-21
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.viomsorg.se