Kvalitet Vårdföretagarna almega

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

OP Assistans

556553-5910

Kvalitetsdeklaration gäller för 2020

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....3
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) 5
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner 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? 9
3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare....9
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? 10

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 *Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund*	
1.1	OP Assistans erbjuder personlig assistans grundad på respekt, kompetens och helhetssyn i Gävleborg & NordUppland. Våra kunder är berättigade till assistansersättning via försäkringskassan eller personlig assistans genom ett kommunalt LSS beslut. I dagsläget, januari 2021 har vi 63 kunder och drygt 450 medarbetare som är anställda på hel eller deltid. Kontoret finns i centrala Gävle. Företaget har dessutom en möteslokal i Ockelbo. Vår vision är att bidra till människor med funktionsnedsättning får goda förutsättningar att leva som andra och aktivt delta i samhällslivet. Vi erbjuder en assistans som tydligt utgår ifrån kundens behov och önskemål samtidigt prioriterar vi god arbetsmiljö för våra medarbetare.

1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	
1.2	☒ Ja ☐ Nej
1.2.1	Dnr 4.1.2-44932/2019
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	☒ Ja ☐ Nej
1.3.1	Kollektivavtal Personlig assistans (Branch G) tecknat mellan Vårdföretagarna och Kommunal. Kollektivavtal Tjänstemän, Branch Vård & behandlingsverksamhet samt omsorgsverksamhet (E) tecknat mellan Vårdföretagarna och ision.

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.opassistans.se		
Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)	☒ Ja ☐ Nej	Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)	☒ Ja ☐ Nej

Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	☒ Ja ☐ Nej	**Medarbetare**: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal	☒ Ja ☐ Nej
Ägare	☒ Ja ☐ Nej	Styrelse och företagsledning	☒ Ja ☐ Nej
Ekonomi (omsättning och resultat)	☒ Ja ☐ 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:	8:00 – 16:00 vardagar
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Dygnet 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	Som stöd för verksamhetschefernas arbete med den personliga assistansen arbetar OP Assistans enligt ett ”årshjul” som ger stöd i vilka återkommande och periodiska processer som skall utföras och vid vilken tidpunkt under året detta skall ske. Årshjulet ger stöd i när arbetsmiljökartläggning skall genomföras, när genomförandeplan skall uppdateras, när lönerevision skall utföras, när lönesamtal skall ske etc.

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	OP Assistans använder en strukturerad avikelserapportering som fylls i av all personal som får kännedom om fel och brister. Avikelserapporten lämnas till verksamhetschef samt Kvalitet & Kommunikation som ansvarar för utredning och att det upprättas en åtgärdslista.Verksamhetschefen återrapporterar sedan till kund och arbetsgruppen.		
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	☒ Ja ☐ Nej	Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden	☒ Ja ☐ Nej
Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO	☒ Ja ☐ Nej	Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah	☒ Ja ☐ Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet. *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.*	
2.4	Verksamhetschef upprättar tillsammans med kunden och/eller i förekommande fall kundens företrädare en genomförandeplan. Genomförandeplanen har sin utgångspunkt i kundens beslut om personlig assistans i enlighet med LSS och/eller assistansersättning i enlighet med socialförsäkringsbalk 51 kap. och speglar på vilket sätt kunden och/eller kundens företrädare vill att den personliga assistansen skall genomföras. I genomförandeplanen dokumenteras hur möten med kunden och/eller rättsliga företrädare ska organiseras under kommande genomförandeperiod. Hur ofta, var, vilka som ska delta, vilka dagar och tider som är lämpligast, om tolk behövs och vem som ordnar det, vem som är sammankallande. Kunden och/eller företrädaren har ett stort inflytande över planens utformning. Om kunden är minderårig ser OP Assistans helst att båda vårdnadshavarna är delaktiga i all planering av barnets personliga assistans. Om vårdnadshavarna anser det överflödigt och vill att OP Assistans i första hand ska ha kontakt med den ena vårdnadshavaren dokumenteras det i kundens genomförandeplan som signeras av båda vårdnadshavarna. I genomförandeplanen dokumenteras även hur möten med kundens personliga assistenter ska organiseras under kommande genomförandeperiod kring varje enskild kund. Hur ofta, var, vilka som ska delta, vilka dagar och tider som är lämpligast, om tolk behövs och vem som ordnar det, vem som är sammankallande. Kunden och/eller företrädaren har ett stort inflytande över planens utformning. Uppföljning och dokumentation görs kontinuerligt i respektive kunds personakt och journal.

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade *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.*	
2.5	Inom ramen för den genomförandeplan som upprättas tillsammans med kunden och/eller företrädaren träffas överenskommelse om hur kontakter med den assistansberättigade kommer att ske. Inom OP Assistans har verksamhetschef personliga möten med varje enskild kund minst en gång per år. Utöver det sker kontakter via telefon och e-post kontinuerligt varefter behov uppstår. Ytterligare kontaktyta skapas tex då kunden och verksamhetschef gemensamt genomför anställningsintervjuer, personalmöten och liknande.

Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren regelbundet träffar den assistansberättigade	☒ Ja ☐ 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	Varje kund har genom Genomförandeplanen tillsammans med verksamhetschefen fastställt hur man vill att rekryteringsprocessen skall se ut för att kunden skall vara så trygg som möjligt vid en nyrekrytering. En del kunder vill vara med från första början, med att utforma en annons till att boka in introduktioner. Andra kunder överlåter det mesta till OP Assistans, som bland annat annonsering, gallring av kandidater och intervjuer. Alla medarbetare följer en introduktionsplan och får på det sättet rätt kompetens för rätt arbete. All introduktion följs upp av ansvarig chef innan ordinarie arbetspass påbörjas. Utöver det erbjuder OP Assistans alla medarbetare utbildning i förflyttningsteknik och HLR.

Det finns rutiner för rekrytering	☒ Ja ☐ Nej	Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare	☒ Ja ☐ Nej
Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare	☒ Ja ☐ 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	OP Assistans har omfattande rutiner för att sköta sitt arbetsgivaransvar i förhållande till de anställda personliga assistenterna. Vi har en webbaserad arbetsmiljöhandbok som uppdateras fortlöpande. Syftet med handboken är att det ska vara lätt för medarbetare, verksamhetschef, kunder, företrädare och övriga anställda att finna och tillgodogöra sig aktuell och relevant information som behövs i olika situationer. Vid varje personalmöte undersöker verksamhetschef 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 *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.*	
3.1	Den enskildes medbestämmanderätt och integritet genomsyrar verksamhetens arbetssätt. I avtalet för personlig assistans är det tydligt att kunden har ett stort självbestämmande och inflytande. I kvalitetspolicyn visas tydligt hur vi vill arbeta för att kunden ska kunna leva som andra samt ha största möjliga inflytande och medbestämmande över sin assistans. OP Assistans utgår ifrån att varje kund är unik. För att varje kund ska ges möjlighet att utforma sin assistans så som han eller hon önskar krävs att verksamhetschefen lär känna kunden och skaffar sig ingående kunskaper om kundens funktionsnedsättning eller kombination av funktionsnedsättningar. Genom denna kunskap får verksamhetschefen möjlighet att anpassa information om assistansen till kundens förmåga att ta emot information. Verksamhetschefen tar i början av assistansuppdraget reda på i vilken omfattning och på vilket sätt kunden har behov av och önskar vara delaktig i utformningen av assistansen Hur assistansen sedan skall genomföras överenskommes i en genomförandeplan. Inom OP Assistans bemöter vi varje individ som en unik person med egna resurser och behov. 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 OP Assistans lägger inga värderingar kring hur en kund väljer att leva sitt liv. Varje kund har rätt att utforma sin assistans utifrån principerna för självbestämmande och integritet. Det betyder tex att OP Assistans inte lägger sig i hur ofta en kund väljer att städa, duscha, äta eller sova så länge det inte leder till arbetsmiljöproblem för de personliga assistenterna.

Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent	☒ Ja ☐ Nej	Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras	☒ Ja ☐ Nej
Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).	☒ Ja ☐ Nej		

3.2 Omfattar verksamheten barn? Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras	
3.2	☒ Ja ☐ Nej, verksamheten omfattar inte barn
3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare *Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder*	
3.3	☒ Ja ☐ 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 assistent har precis som vuxna rätt till goda levnadsvillkor, att få den hjälp de behöver i det dagliga livet och påverka det stöd och den service de får. Lagens mål är att de ska få möjlighet att leva som andra i samma ålder. Vi arbetar för att skapa bättre förutsättningar för att utforma assistansen på så sätt att barnets växande och frigörelse främjas, ge anhöriga och assistenter det stöd som de kan behöva i sin roll som personliga assistenter till barn och ungdomar och lyssna på barnet och ta hänsyn till barnets åsikt i utformningen av assistansen. För att ytterligare säkerställa att barn och ungdomar som har personlig assistans inte ska råka illa ut finns rutiner för kvalitetskontroll. Genom att använda de metoder som står oss till buds somt tex ansvarsfördelningsverktyget försöker vi ta reda på vad barnet/undomen själv kan bestämma över vad gäller sin assistans.

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.

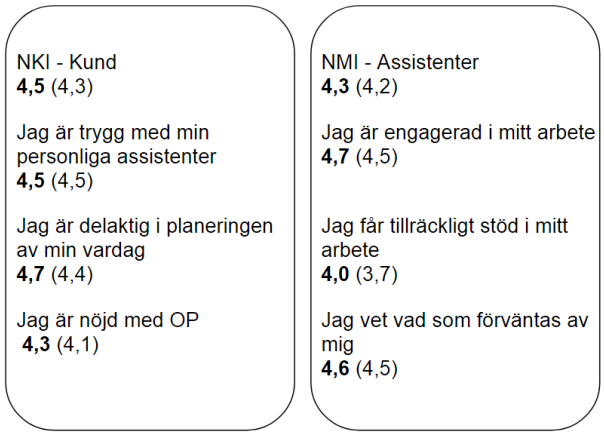
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

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

Resultat i enkätundersökning:

Kund & medarbetarundersökning hösten 2020.

NMI ass ca. 455 utskick 250 svar = 55%
NKI ca. 61 utskick 42 svar = 69%



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 enkätundersökningen finns på vår hemsida www.opassistans.se och resultaten används i dialog med kund/företrädare vid exempelvis genomförandeplan och kvalitetssäkran.

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?

4.3	☐ Ja ☒ Nej

4.3.1 Undersökningen är genomförd av:	
4.3.1	☐ Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag ☒ Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Kristin Linde
Datum:	2021-02-09
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.opassistans.se