

## Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

RTFL Care AB

556824-9915

Kvalitetsdeklaration 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

<b>1</b>	<b>Introduktion till verksamheten</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Eget kvalitetsarbete</b>	<b>5</b>
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 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 .....	6
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare .....	7
<b>3</b>	<b>Insatsen personlig assistans</b>	<b>8</b>
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
<b>4</b>	<b>Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar</b>	<b>10</b>
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	10
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen .....	11
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	Kvalitetsdeklaration 2018

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	Dnr 6.3.2-45954/2017
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	Kollektivavtal Personlig assistans (bransch G) tecknat mellan Vårdföretagarna och kommunal. Kollektivavtal Tjänstemän, Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt omsorgsverksamhet (E) tecknat mellan Vårdföretagarna och Vision

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information			
<i>Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats</i>			
Aktuell webbplats:	www.rtf.se		
<b>Kontaktuppgifter</b> (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
<b>Kvalitet:</b> Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	<b>Medarbetare:</b> 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
<b>Ekonomi</b> (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:

Kl 09-16.00 måndag till fredag.

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Dygnet runt alla dagar per år

## 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 har rutiner för hantering av avvikelser, där dessa dokumenteras av Kundensvarig och sedan följs upp av VD. Rapporteras även vidare månadsvis i VD rapport till Affärsområdesledning.
- Gäller avvikelser, Lex Sarah , Lex Maria, kontakt med IVO, arbetsskador eller andnat.
- Vi följer även sjukfrånvaro.

### 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 Information om avvikelser ges till samtlig personal, hur rapportering ska dokumenteras och följas upp samt statistik som skall föras årligen. En stående punkt på personalmöten och kontorsmöten.

Det finns rutiner för att hantera avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Det finns rutiner för att förebygga avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> 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.

*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 | <p>Samtliga kunder erbjuds genomförande plan som dokumenteras och följs upp årligen. Dokumentation i verksamhetsystemet Aiai, Personakt.</p> <p>För de kunder som ej önskar genomförande plan överenskommes det skriftligt.</p> <p>Genomförandeplanen går igenom och uppdateras minst 1 gång per år vid hembesök hos kund. Även riskbedömning görs och dokumenteras i systemet.</p> <p>Genomförandeplanen är underlag för arbetet som utförs hos kunden och en del i assistentens arbetsbeskrivning.</p> |
|-----|--|

#### 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 | <p>Kvaliteten mäts årligen genom enkät till kund och medarbetare. Följs upp och dokumenteras genom NMI och NKI. Handlingsplan tas fram för arbete med kvlitetshöjande insatser och information ges via personligt möte, hemsida eller brev.</p> <p>Kontinuerliga möten och samtal med kund och personalgrupper är ett led i kvalitetsarbetet.</p> |
|-----|---|

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 | <p>Vid rekrytering av personal upprättas en profil över behovet hos den som ska anställas. Det finns sedan en introduktionsplan som är individuell beroende på kundens behov och eller önskemål. Det kan handla om introduktion hos kund, delegering av insats eller genomgång av hjälpmedel, lyft och förflyttning, personliga assistentensyrkesroll eller annan brukarspecifik utbildning som krävs för att genomföra uppdraget och arbetsuppgifterna.</p> <p>Rekrytering sker främst via annonsering i arbetsförmedlingens kanaler, platsbanken samt vår egen hemsida.</p> |
|-----|---|

Det finns rutiner för rekrytering	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Vi har ett arbets sätt 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	<p>Vi gör hembesök hos samtliga kunder för att säkerställa arbetsmiljön för våra anställda. Riskbedömning görs årligen. Arbetsmiljödokumentation och information om vem man kontaktar om något händer, tillbud och arbetsskador mm</p> <p>Arbetsmiljö är en stående punkt på personalmöten då vi går igenom och följer upp om något behöver åtgärdas eller lyftas fram.</p>
-----	---

### 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.

<b>3.1 Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges</b>				
<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>Genomförande plan upprättas tillsammans med den assistansberättigade som då berättar hur han/hon vill ha sin insats och hur hjälpbehovet ser ut. För de som själva inte kan kommunicera så för företrädare som godman eller förvaltare talan.</p> <p>Det är den assistansberättigade som har ett stort inflytande över hur och när insatsen skall ges och som grund finns beslutet om insatsen.</p> <p>Vi lägger stor vikt vid att anpassa insatsen efter önskemål från individen för att få en så träffsäker insats som möjligt för att möjliggöra självbestämmande och frihet för vår kund.</p> <p>Det är alltid kunden eller dess förvaltare/ godman som väljer vem som ska utföra insatsen.</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		
<b>3.2 Omfattar verksamheten barn?</b>				
<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			
<b>3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare</b>				
<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			



<b>3.4 Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa</b> <b>Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals</b>			
3.4	Vi arbetar för att skapa goda förutsättningar för barnet att frigåras och att utvecklas med sin personliga assistans. I den mån det går kommunicerar vi direkt med barnet och säkerställer att insatsen används på bästa möjliga sätt för individen. Information sker till barnet och anpassas efter ålder och möjlighet att ta till sig informationen. Vi använder bilder eller alternativ kommunikation där så behövs.		
Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> 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

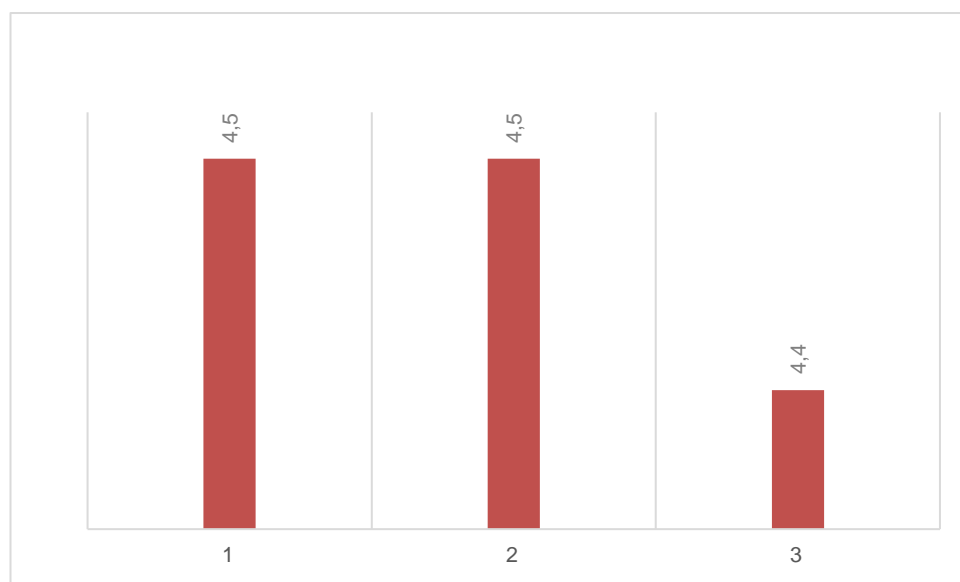
Här visas resultat från den senaste enkätundersökningen. Det ska framgå när undersökningen genomfördes. Resultat ska vara max två år gamla.

Resultat i enkätundersökning:

Nöjd kundindex – NKI och Nöjd medarbetare NMI genomförs årligen.

Resultatet för 2017:

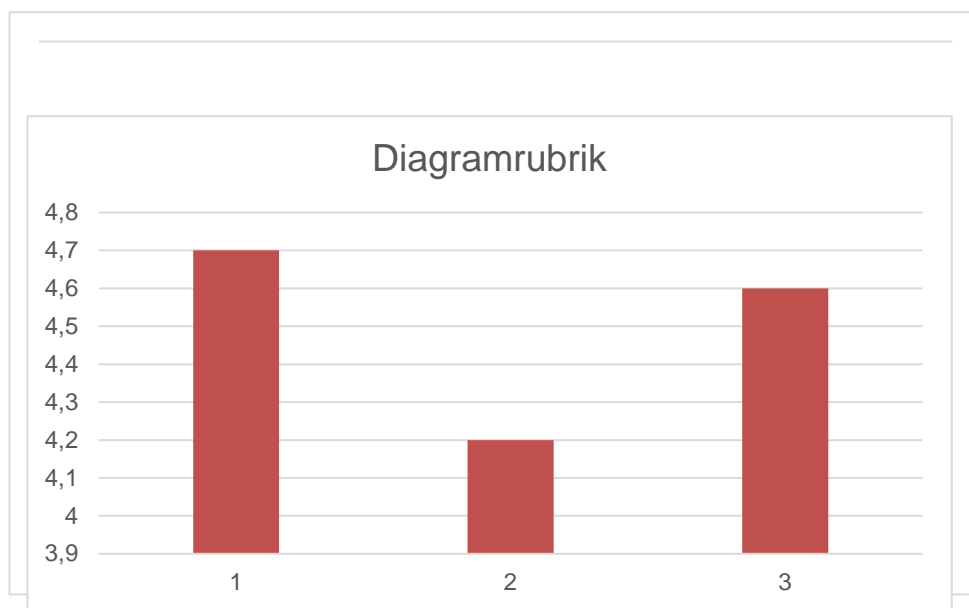
NKI 2017



1. Jag är trygg med min personal
2. Jag är delaktig i planeringen av min vardag?
3. Jag är nöjd med bolaget?

80% av  
tillfrågade  
kunder  
svarade

## KMI assistenter 2017



1. Jag är engagerad i mitt jobb?
2. Jag får tillräckligt med stöd i mitt arbete?
3. Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete?

80% av kunderna som tillfrågades svarade mot 2016 då 14 % svarade

76 % av assistenterna svarade mot 13% 2016

#### 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 | Vår målsättning är att nå ut och få fler svaranden i så väl NKI som NMI.<br>Där konkreta förbättringsområden finns arbetar vi med dessa och ger fortlöpande information till kunder och medarbetare. |
|-----|--|

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

- |     |   |
|-----|---|
| 4.3 | <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|-----|---|

4.3.1 Undersökningen är genomförd av:

- |       |  |
|-------|--|
| 4.3.1 | <input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag<br><input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva |
|-------|--|

Kontaktperson:	Maria Nyström
Datum:	20180531
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	<a href="http://www.rtfl.se">www.rtfl.se</a>