

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Bra Liv Sverige AB

556782-1128

Kvalitetsdeklarationen avser 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)	4
1.3	Verksamheten har kollektivavtal.....	5
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information	5
1.5	Tillgänglighet.....	5
2	Eget kvalitetsarbete	6
2.1	Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	6
2.2	Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser.....	8
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)	10
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.....	10
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	13
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	14
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	16
3	Insatsen personlig assistans	18
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	18
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	19
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	19
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.....	19
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	21
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	21
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	22
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	23

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

Bra Liv Sverige vill ge omvårdnad och stöd till privatpersoner som på grund av ålder, sjukdom eller funktionshinder har svårt att klara av sin vardag. Vår målsättning är att de som får hjälp ska få det efter egna värderingar och förutsättningar och därmed få en bra livskvalitet.

Vår vision är:

"Att ge omsorg så varje individ når sin fulla potential och lever ett bra liv."

Hela verksamheten bygger på omsorg om slutkunderna och har som mål att arbeta efter värderingen att alla har rätt till ett bra och värdigt liv. Vår målsättning är att omsorgstagaren ska få en innehållsrik vardag efter sina egna värderingar och förutsättningar. För att uppnå detta tar vi hänsyn till personens samlade livssituation.

Vi besitter bred kunskap inom psykiska diagnosspektum och har länge arbetat med såväl psykiska som fysiska funktionshinder. Vi har kunnig personal och tillämpar vår kompetens inom alla våra verksamhetsområden (boendestöd, hemtjänst och personlig assistans).

Vi värnar om både omsorgstagare och omsorgspersonal och arbetar för att vara ett tryggt, engagerat och personligt företag.

Vi har totalt sju (7) assistanskunder vilka är bosatta på olika orter över hela Sverige.

Bra Liv Sverige har tillstånd från IVO (Inspektionen för vård och omsorg) vilket gör oss till godkända utförare av personlig assistans.

På Bra Liv Sverige AB arbetar vi aktivt med vår värdegrund och våra egna värdeord:

Stöd, omsorg och livskvalitet

Vi utgår, i vårt arbete, även från Stockholms stads värdegrund där vi vill att:

"Omsorgen ska präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet. Utformningen av det stöd som ges ska inriktas så att personer med behov av insatser enligt SoL eller LSS får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande, trygghet och meningsfullhet."

På företagets internutbildningar och handledning tas detta med värdeorden upp.

Man arbetar då även med att de anställda skall känna till och arbeta enligt verksamhetens metoder; salutogent arbetssätt, och arbete med SMARTA mål.

	<p>Vi följer socialstyrelsens rekommendationer i vårt arbete gentemot de enskilda. Verksamhetens styrdokument och dagliga drift genomsyras av Stockholms stads värdegaranti vilken innebär att man som omsorgstagare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Har rätt att få information och vägledning när du behöver stöd och omsorg ➤ Är delaktig i den utredning i den utredning som ligger till grund för det stöd och den omsorg som du blir beviljad ➤ Har rätt att välja och byta bland de utförare som är, av IVO, godkända utförare av personlig assistans ➤ Har rätt att påverka på vilket sätt och när stödet ska ges. För att säkerställa sin rätt till inflytande upprättas en skriftlig överenskommelse mellan den enskilde och oss som utförare, en så kallad genomförandeplan. ➤ Har rätt att ta del av alla beslut och dokumentation om omsorgen <p>Utöver detta vill vi att de enskilda skall känna sig trygga och säkra i samband med att insatserna utförs. Vi säkerställer detta genom att:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alltid begära utdrag ur belastningsregister i samband med anställning på Bra Liv ➤ Genomföra en gedigen introduktion av de nyanställda ➤ Säkerställa att samtliga anställda känner till och arbetar enligt de rutiner och dokument som finns upprättade ➤ Våra omsorgstagare är delaktiga i planeringen och utval av omsorgspersonal som skall utföra insatserna ➤ Våra omsorgstagare blir tilldelade en kontaktpersonal/arbetsledare vilken är den huvudsakliga kontaktpersonen internt och externt avseende genomförandet av beviljade insatser. ➤ Det finns aktuell kontaktinformation till Bra Liv i kundpärmerna i den enskildes hem ➤ Samtycke registreras i journal innan insatserna påbörjas ➤ Tät samverkan internt och externt för att säkerställa att den enskilde får de insatser hen behöver utefter egentliga behov. ➤ Täta uppföljningar och kontakt med omsorgstagare kring hur insatserna upplevs fungera <p><i>Vi arbetar med kvalitetsarbete och internutbildningar samt efter målet att 100% Social dokumentation skall finnas i var enskilt, aktivt ärende.</i></p> <p><i>Aktivt arbete med utbildning och handledning, individuellt och i grupp sker löpande.</i></p>
--	--

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	http://registerplattform.ivo.se/Result?verkId=a0A2000002Ilz1uEAD&freg=&fdrift=&flan=&fkom=&ftyp=&ftypde=&flag=&froll=&fanmal=&fregion=&fkon=&finrikt=&fantalop=%3D&fantalval=&fff=0&ftext=Bra+Liv+Sverige+AB&showHelp=false

1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	Assistenter: Kollektivavtal, Personlig assistans (Bransch G) Tjänstemän: Kollektivavtal, Allmänna villkor och löner Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt omsorgsverksamhet (E)

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.bralivsverige.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	
<i>Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter och dels vid akuta ärenden</i>	
Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:	07:00-17:00
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Dygnet runt

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

2.1.1 Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad

Bra Liv Sverige har ett processororienterat och dokumenterat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

NEDANSTÅENDE MODELL ÄR EN ILLUSTRATION AV KVALITETSBEGREPPET I VERKSAMHETEN.



Verksamheten :

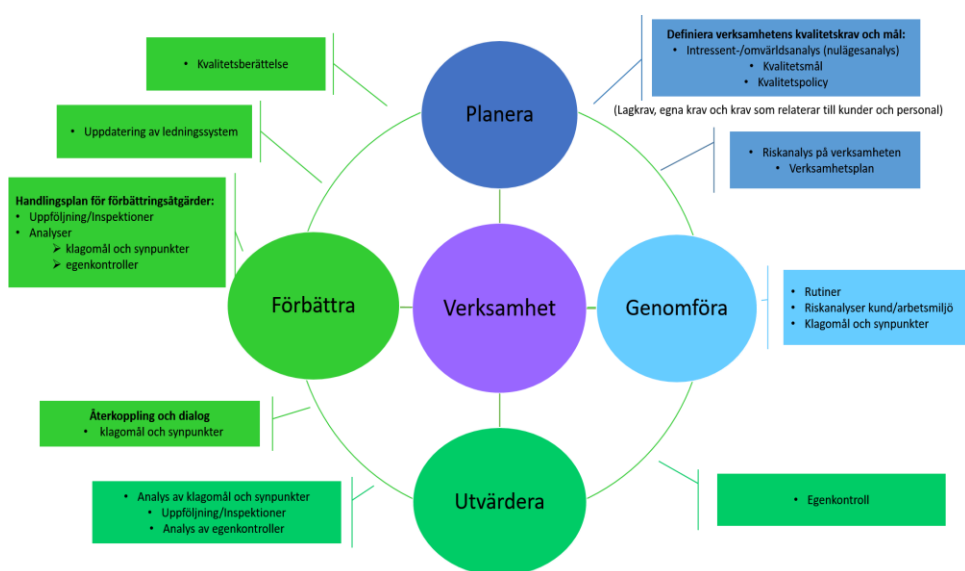
- Identifierar, beskriver och fastställer de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet
- I varje process identifieras de aktiviteter som ingår och bestämmer aktiviteternas inbördes ordning

Med processer avses en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat¹. Det är Verksamhetschefes ansvar att övergripande processer fastställs för verksamheten.

¹ Definition från SOSFS 2011:9

Med rutiner avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras och hur ansvaret för utförandet är fördelat². Det är Verksamhetschefes ansvar att rutiner för verksamheten är upprättade, uppdaterade och kända i verksamheten.

Det grundläggande tanke- och arbetssättet i verksamhetens kvalitetsarbete kan beskrivas enligt nedanstående modell



Ledningssystemet skall säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.

Verksamhetschef ska säkerställa att all personal i organisationen följer rutiner. Utredning och återkoppling av avvikelser och vidtagna åtgärder till berörda personal görs enligt rutin för uppföljning av verksamhetschef. Verksamhetschef kontrollerar att uppföljning sker.

En central del i att åstadkomma ett fungerande och framgångsrikt kvalitetsarbete är att utveckla metoder och rutiner för kontinuerlig uppföljning och utvärdering av verksamheten. Metoderna skall vara enkla och lättförståeliga för såväl personal som för enskilda och närstående.

Kvalitetssäkring/-uppföljning skall utgöra en del av det dagliga arbetet. De iakttagelser som görs vid uppföljningar dokumenteras som underlag för fortsatt kvalitetsutveckling vilket sammantaget resulterar i den årliga kvalitetsberättelsen för verksamheten som också utgör grunden för den årliga verksamhetsplaneringen innehållande kvalitetsmål, metoder och arbetssätt samt arbetsmiljöplan.

Genom att dokumentera all uppföljning, ges möjlighet att följa utvecklingen över tid och göra jämförelser med andra.

² Ur SOSFS 2011:9

- Brukarundersökningar skall genomföras.
- Intervjuer med personal skall genomföras.
- Internkontroll i enlighet med den årligen fastställda internkontrollplanen skall genomföras.
- Rutiner skall utvecklas för att ta tillvara brukarens och närståendes klagomål, synpunkter och förbättringsförslag.
- Metoder för uppföljning och utvärdering skall utvecklas inom verksamhetens alla områden.

För att framgångsrikt uppnå effektiva lösningar och förbättringsåtgärder är det nödvändigt att rapportering, utredning och uppföljning av avvikelser samt fel och brister i verksamheten styrs på ett systematiskt och synligt sätt.

Sju principer som stödjer detta tanke sätt har formulerats för att leda verksamhetschefes kontinuerliga arbete med förbättrande åtgärder. Dessa används även av högsta ledningen för att leda organisationen mot förbättrad prestationsförmåga.

- 1. Brukarfokus:** Organisationen är beroende av sina brukare och bör därför förstå aktuella och framtida behov.
- 2. Ledarskap:** Ledare åstadkommer enhetlighet när det gäller organisationens inriktning. De bör skapa och underhålla den inre miljön vari personalen kan engageras helt för att uppnå organisationens mål.
- 3. Medarbetarnas engagemang:** Personal på alla nivåer är organisationens främsta tillgång. Deras fulla engagemang medför att deras förmåga kan användas för organisationens bästa.
- 4. Processinriktning:** Ett önskat resultat uppnås mer effektivt och tillhörande resurser hanteras som en process.
- 5. Systemangreppssätt för ledningen:** Att fastlägga, förstå och hantera samverkande processer som ett system, medverkar till att organisationen blir effektiv i att uppnå sina mål.
- 6. Ständig förbättring:** Ständig förbättring av organisationens funktion och resultat bör vara ett beständigt mål.
- 7. Faktabaserade beslut:** Verkningsfulla beslut baseras på analys av data och annan information.

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	<p>2.2.1</p> <p>Vi har en skyldighet att ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter på kvaliteten i Bra Liv Sveriges verksamhet från;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ våra kunder och deras närstående, ➤ vår personal, ➤ vårdgivare, ➤ de som bedriver socialtjänst,
-----	---

- de som bedriver verksamhet enligt LSS,
- myndigheter, och
- föreningar, andra organisationer och intressenter.

VEM ÄR ANSVARIG?

- Verksamhetschef är ansvarig för att framtagna rutiner efterföljs i verksamheterna.
- Verksamhetschef är ansvarig för att riskanalys görs vid planerade förändringar i verksamheten.
- Verksamhetschef är ansvarig för att rapporterade fel och brister följs upp på arbetsplatsträffar, dokumenteras, åtgärdas och sammanställs på ett systematiskt sätt.
- Verksamhetschef ansvarar för att personalen ges tillfälle till samtal om fel och brister i verksamheten.
- Alla anställda inom verksamheten har ansvar för att reflektera och ifrågasätta hur olika händelser i verksamheten påverkar och försvårar för brukaren. Viktigt är också att reflektera över vad som kan förbättras och förenklas, detta görs på våra arbetsplatsträffar.

VEM RAPPORTERAR?

Alla anställda har ansvar för att rapportera fel och brister även om de är små. Små brister kan, om de inte åtgärdas, leda till allvariga händelser (Lex Sarah anmälan). Muntlig anmälan ska dokumenteras av verksamhetschef.

HANDLÄGGNING – HUR SKA DET RAPPORTERAS; DOKUMENTERAS OCH ANALYSERAS?

- Vid identifiering av fel och brister i verksamheten, ska detta rapporteras till verksamhetschef
- Verksamhetschef inleder utredning enligt rutiner för riskbedömning och upprättar åtgärdsplaner vid behov för att åtgärda och förebygga eventuella framtida risker eller avvikelser.
- Om man som personal upplever verksamhetschef inte tar anmälan på allvar eller att det är känsligt att ta upp den uppkomna situationen eller händelsen kontaktas socialtjänsten i berörd kommun.
- Verksamhetschef ansvarar för att dokumentationen av rapporterade fel och brister är korrekt samt tar kontakt med brukaren när så är lämpligt.
- Om felen eller bristerna är åtgärdade och förbättring skett ur ett brukarperspektiv avslutas ärendet.
- Har ingen förbättring skett måste ärendet lyftas upp igen och processas enligt gällande rutiner.

AVSLUTNING; SAMMANSTÄLLNING OCH ARKIVERING

Ärendet sparas och förvaras i verksamheten för uppföljning eller vid tillsyn för att kunna redovisa att det görs ett systematiskt kvalitetsarbete i verksamheten.

Åtgärder och uppföljning av händelsen eller situationen fylls i av verksamhetschef i samråd med berörd personal.			
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 (<i>lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5</i>)			
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>Att föra social dokumentation är en skyldighet för assistanssamordnare enligt SOSFS 2006:5 och LSS 21b§, 23a§ och 23c§.</p> <p>I samband med att uppdraget inkommer skall personakt omedelbart upprättas på utförarens kontor. Personakten förvaras inlåst i brandsäkert dokumentskåp.</p> <p>På varje arbetsplats, dvs. hos varje assistansberättigad, skall det finnas en kundpärm däri personalen för löpande anteckningar (arbetsanteckningar) om den enskildes insatser.</p> <p>I ärenden med skyddade personuppgifter finns särskilt upprättade rutiner för att säkerställa hanteringen av den enskildes dokumentation.</p> <p>Personakten (som endast skall avse en person) skall innehålla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Namn, personnummer och andra kontaktuppgifter. ➤ Vem/vilka är vårdnadshavare till barn eller särskilt förordnad vårdnadshavare (namn, personnummer och Kontaktuppgifter).

- Barnets förälder (namn, personnummer och kontaktuppgifter) som har rätt till umgänge utan att vara barnets vårdnadshavare.
- Om god man till barn (namn och kontaktuppgifter).
- God man/förvaltare (namn och kontaktuppgifter), omfattningen av uppdraget.
- Fullmakt (namn, personnummer och kontaktuppgifter), vad gäller fullmakten till.
- Behov av tolk, vilket språk.
- Har personen kommunikationsstöd
- Har personen skyddade uppgifter.
- Beslut från myndighet
- Journalanteckningar
- Genomförandeplan

Genomförandeplan

Kundansvarig tillsammans med arbetsledare ansvarar för att genomförandeplan upprättas tillsammans med den enskilde. Vid behov eller önskemål deltar även närstående, god man eller likande ombud. Genomförandeplanen skall förtydliga hur/ på vilket sätt och när den enskilde skall få sina insatser utförda; detta utefter den beställning Bra Liv Sverige AB fått av beställaren. Genomförandeplanen skall upprättas utefter den assistansberättigades behov och önskemål. Målsättningarna skall vara SMART:a och genomförandet enligt det salutogena synsättet. Kundansvarig ansvarar för att upprättade och godkända genomförandeplaner finns till samtliga ärenden i kundakt.

Genomförandeplanen följs upp och revideras årligen, vid ny beställning, om målsättningar uppnåtts eller behöver revideras samt vid förändrat behov. Om omsorgstagaren själv, av någon anledning, ej kan skriva under genomförandeplanen kan även god man eller förvaltare skriva under den för godkännande. Om den enskilde ej vill skriva under genomförandeplanen och annat ombud saknas så skall kundansvarig meddela detta till beställaren samt göra en anteckning i omsorgstagarens journal.

Löpande arbetsanteckningar

Samtlig personal kring omsorgstagaren skall, enligt riktlinjer, läsa och föra löpande arbetsanteckningar. Detta sker på särskilt avsedda dokument i kundpärmerna som finns i den enskildes hem.

I arbetsanteckningarna skall man kunna göra sig en tydlig bild över hur den assistansberättigades situation ser ut just nu. De skall även påvisa att arbetet hos den enskilde följer upprättad genomförandeplan.

I arbetsanteckningarna skall exempelvis följande dokumenteras:

1. Avvikelse från det normala/vanliga (även positiva avvikelser och förändringar)
2. Viktiga händelser
3. Minnesanteckningar från samtal med uppgifter som är av betydelse för det fortsatta arbetet kring den enskilde
4. Vad man erbjuder den enskilde men som denne för tillfället inte vill vara delaktig i

5. Om man ger den enskilde hjälp på ett annat sätt än vanligt, t ex. Att man matar någon som vanligen brukar äta själv.
6. Besök hos läkare eller sjukhusvistelse
7. Förändring av beslut och rutiner
8. Samtal med anhörig, god man, eller närstående.
9. Kontakt med ssk, tandläkare, habiliterings-/rehabiliteringspersonal, kundansvarig hos andra utförare, beställare m.fl.
10. Klagomål
11. Samtycke/ medgivande

Varje enskild arbetsanteckning skall dateras med år, månad och dag samt undertecknas/ signeras av den personal som skrivit den. Det skall tydligt framgå i underlaget vem anteckningen berör och de skall föras och förvaras i kronologisk ordning.

I samband med påbörjat arbetspass hos den assistansberättigade skall den anställde läsa de anteckningar som skrivits sedan hen senast var där. Detta för att säkerställa att eventuella händelser av vikt ej förbises.

Dokumentationen skall vara tillräcklig, väsentlig och korrekt.

Tillräcklig – innebär att dokumentationen skall ge nödvändig information om viktiga aktiviteter och händelser som kommer att påverka den enskilde

Väsentlig- innebär att informationen inte skall vara onödigt detaljerad. T ex. inte innehålla dagliga rutiner, utan det som avviker från det normala.

Korrekt- innebär krav på den enskildes rätt till integritet; dvs. att anteckningarna skall vara sakliga och inte innehålla ovidkommande omdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär.

Dokumentationen skall den enskilde kunna ta del av, den skall därför alltid skrivas på ett enkelt och ledigt sätt, utan ord som kan uppfattas som känsliga, kränkande eller värdeladdade.

När skall arbetsanteckningarna journalföras

Samtliga avvikelser och händelser av vikt skall föras in i journalen och sparas i den assistansberättigades kundakt.

Arbetsanteckningar skickas månadsvis (eller vid behov mer brådskande), per post till utförarens kontor och gallras av kvalitetsansvarig samt skrivs in i journal enligt rutin av kundansvarig. När arbetsanteckningarna är gallrade och införda i journal makuleras de sedan.

Exempel på händelser av vikt som skall journalföras:

- När Avtalet skrivits.
- När startar uppdraget.
- När en handling inkommit/skickats ex. beslut, överklagan.
- När utförandebeskrivning/genomförandeplan upprättats/reviderats.
- Har det uppstått något under ett arbetspass som avviker från genomförandeplanen både positiva som negativa.
- Händelser som gör att vi inte kan utföra assistans.
- Om man haft kontakt med ex. FK, kommun, Jurister. Om så är fallet skriv varför och vad som beslutats.
- Att vi haft kundkontakt för att stämma av att assistansen fungerar enligt genomförandeplan minst 1 gång per månad.
- Eventuella klagomål som rör assistansen.
- När kunden vill avsluta sin assistans hos oss och varför.
- Om kunden har en annan uppfattning av en händelse ska detta noteras.

Var skall löpande arbetsanteckningar och social dokumentation förvaras

Social dokumentation skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga ej får tillgång till uppgifterna. Endast aktivt anställd omsorgspersonal, berörda av det enskilda uppdraget har behörighet till kundpärmerna i den enskildes hem, kundakten och den dokumentation i pappersformat som förvaras i låst dokumentaskåp på utförarens kontor.

Vid avslut av ärende³ eller vid dödsfall ansvarar kundansvarig för att samtlig information och dokumentation kring den enskilde hanteras enligt upprättade rutiner och bestämmelser.

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

- I samband med uppstart av assistansen är den enskilde delaktig i utformning av hur och när insatserna skall genomföras
- I samband med rekrytering av assistenter är den enskilde delaktig i vem/ vilka som anställs

³ Se särskilt upprättad rutin avseende avslut av uppdrag

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ I samband med upprättandet av genomförandeplan är den enskildes behov och önskemål det som styr hur innehållet skall utformas och vilka målsättningar som skall finnas däri. ➤ En månad efter att assistansuppdraget startat följer kundansvarig upp hur den enskilde upplever att omsorgen fungerar. ➤ Vid uppföljningssamtal och hembesök som sker två gånger per år, eller mer frekvent om så behövs, går man igenom hur insatserna genomförts, om målsättningarna i genomförandeplanen är realistiska, om den enskilde trivs med sina assistenter och om något typ av stöd eller utbildning behövs. ➤ Vid gallring av arbetsanteckningar och journalföring kan avvikelser och förändrade behov uppmärksammas och åtgärdas ➤ Vid egenkontroll uppmärksammas förbättringsområden så att åtgärdsplaner kan upprättas ➤ Genom att brukarenkät skickas till de enskilda årligen, kan förbättringsområden identifieras ➤ Genom möjlighet till rapportering av synpunkter och klagomål ges verksamheten förutsättningar att ständigt utveckla och arbeta förebyggande med risker inom det dagliga arbetet hos en enskilde ➤ Genom löpande kompetensutveckling, fortbildning och handledning säkerställs att medarbetare uppfyller behov på kompetens som krävs för det enskilda uppdraget.
<p>Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren regelbundet träffar den assistansberättigade</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p>

<p>2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering</p> <p><i>Här beskrivs verksamhetens arbete med kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering</i></p>	
<p>2.6</p>	<p>Vi vill att personliga assistenter ska känna trygghet i sin yrkesroll, vidhålla sitt engagemang och trivas gott i sin arbetssituation. Därför utgår vi från den personliga assistenten och dennes behov. Vi kommer erbjuda föreläsningar och utbildningar externt och internt som personliga assistenterna behöver för att göra gott och tryggt arbete.</p> <p>ÖVERGRIPANDE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verksamhetsverksamhetschef samt personalutvecklare ansvarar för att kompetensen i vår verksamhet kontinuerligt utvecklas och uppfyller de krav som ställs på de anställda i lagar, avtal och upphandlingar. <p>UTBILDNING & INFORMATION</p>

- I samband med att en person anställs ska denne genomgå vår introduktionsutbildning. Introduktionsutbildningen innefattar samtliga interna rutiner, relevanta lagbestämmelser, förordningar och föreskrifter liksom för den aktuella omsorgstagaren individuellt anpassad information. Även företagets metoder och förhållningssätt går igenom.
- Frågan om kompetensutveckling ska vara en fast punkt vid det årliga medarbetarsamtalet. Vi ska diskutera hur den gångna periodens utbildning och information har fått betydelse för arbetet och vilka önskemål som finns om kommande utbildning och information. Följande ska alltid men inte uteslutande diskuteras under medarbetarsamtalet vad gäller kompetensutveckling.
 - Har introduktionsutbildningen varit tillräcklig (gäller nyanställda)?
 - Hur ser medarbetaren på utfallet av den kompetensutveckling som varit? Har den varit till nytta i det vardagliga arbetet?
 - Har medarbetaren fått nya arbetsuppgifter som föranleder behov av viss utbildning?
 - Finns önskemål om utbildningar som medarbetaren själv vill föreslå?
 - Ser medarbetaren att det finns behov av utbildning eller föreläsningar för samtliga medarbetare? Finns förslag?
- Vid uppdateringen av genomförandeplanen ska kundansvarig säkerställa att personalen har den kompetens som krävs för att utföra insatsen.
- I samband med medarbetarsamtalet genomförts upprättas årshjul där kommande års övergripande kompetensutveckling inom området redovisas

Indelning

All personal ska ha sådana kunskaper att de egna arbetsinsatserna kommer att uppfylla ställda krav på kvalitet. Förutom rena kunskaper och färdigheter är det väsentligt att varje person har en positiv attityd till kvalitet och arbetsmiljö har för företagets framgång.

Kompetens

Arbetsledare är huvudansvarig att personal får rätt utbildning för att klara av uppdraget

- Inför varje nyrekrytering diskuteras kompetensen som kunden ställer på den personalen när det gäller uppdraget.
- Under bredvidgången ska krav på kunskaper som den ny anställde ska tillgodogöra sig för att kunna arbeta ensam redogöras för. Arbetsledare ska se till att den nyanställde får rätt inläring för rutiner m.m.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kontrollera efter en månad kompetensen och behovet av ytterligare utbildningar för den nyanställda. ➤ Kontrollera med kund/god man eller förmyndare att personalen klarar av arbetet på rätt sätt. ➤ Vid varje personalmöte ska man diskutera om det har uppdragats förändringar av personalens arbetsbelastning och kundens behov av stöd, vård och behandling. ➤ Varje medarbetare ska årligen genomgå utbildning i basala hygienrutiner samt hjärt- och lungräddning. ➤ Vid varje arbetsplats ska utbildning i ergonomi ges vid behov. 		
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	<p>Bra Liv Sverige AB ska eftersträva största möjliga säkerhet, trygghet och trivsel i arbetet.</p> <p>Detta innebär att:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vi förebygger arbetsrelaterad överbelastning och ohälsa genom systematiskt arbete med riskanalys på både verksamhets- och individnivå. ➤ Vi har tydliga rutiner för genomförandet av samtliga processer inom företaget ➤ Vi uppfyller tillämpliga lagkrav och andra krav kopplade till arbetsmiljöfaror ➤ Vi ständigt förbättrar hantering av arbetsmiljöfrågor och arbetsmiljöprestanda ➤ Vi utbildar och informerar om arbetsmiljöansvarets omfattning, innebörd och konsekvens ➤ Vi har en tydlig organisation och ansvarsfördelning ➤ Arbetsmiljöfrågor beaktas i samtliga delar av verksamheten ➤ Årligen genomför medarbetarenkäter gällande psykosocial arbetsmiljö och planerar kommande års utbildningar och kvalitetsmål utefter dess resultat som en del i vårt
-----	---

	<p>förbättringsarbete</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Alla tar sitt ansvar➤ Vår arbetsmiljöpolicy utgör grunden för att fastställa och följa upp arbetsmiljömål
--	--

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	<p>Den enskildes självbestämmanderätt, integritet och medbestämmande säkerställs genom att på Bra Liv Sverige</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informeras samtliga berörda om tystnadsplikt och vad det innebär ➤ Visas de enskilda respekt för sin individs personlighet ➤ Beaktas den assistansberättigades integritet i varje enskilt möte och situation ➤ Planeras och genomförs omsorgen i samråd med den assistentberättigade så långt det är möjligt ➤ Ges varje assistensberättigad möjlighet att göra sina egna val med att själv bestämma över sitt liv så mycket det är möjligt ➤ Stöjds det friska hos den assistentberättigade med en helhetssyn och lyhörddhet för varje enskild individs förutsättningar ➤ Skapas förutsättningar för trygghet och förtroende hos assistentberättigade och närstående genom att vara professionell i sitt arbetssätt och bemötande ➤ Värnas särskilt om de assistentberättigade som behöver stöd för att hävda sina rättigheter <p>Assistansberättigade och deras närstående (om den assistansberättigade godkänner att de får vara med) informeras muntligt och skriftligt och de ska vara delaktiga i allt som görs runt den assistansberättigade. Genom detta säkerställs det att det är obligatoriskt att dokumentera den assistansberättigades och/eller närståendes delaktighet i social dokumentation.</p> <p>I arbetet med genomförandeplanen ska den assistansberättigade vara delaktig så att dennes integritet säkerställs.</p> <p>Genom arbetsplatsträffar och gruppmöten ska man föra en dialog om etik regelbundet, vad integritet, respekt och delaktighet är - eftersom alla tycker olika om orden - samt fastslå vad integritet, respekt och delaktighet är för den assistentberättigade.</p>
-----	---

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).	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
---	--

3.2 Omfattar verksamheten barn?	
Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras	
3.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej, verksamheten omfattar inte barn
3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	
<i>Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder</i>	
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	<p>Vi har upprättat en policy för att säkerställa att de barn vars assistans vi anordnar får sina rättigheter tillgodosedda utifrån barnkonventionen samt LSS.</p> <p>I enlighet med FN:s barnkonvention, har alla barn samma rättigheter och lika värde. Barnkonventionens artikel 3 fastslår att barnets bästa ska komma i främsta rummet vid alla åtgärder som rör barnet och då också i barnets personliga assistans. Detta kräver ett gott samarbete mellan barnet, den personliga assistenten, uppdragsansvarig samt barnets vårdnadshavare.</p> <p>I enlighet med barnkonventionens artikel 12 har barnet också rätt att få uttrycka sin åsikt och hänsyn ska alltid tas till barnets åsikt utifrån barnets ålder och mognad. Barnet måste få möjlighet att höras i alla administrativa ärenden som rör barnet. Det är därför viktigt att alla barn som har personlig assistans anordnad genom oss, får möjlighet att uttrycka sin åsikt om assistansen direkt till sina assistenter, sin vårdnadshavare samt uppdragsansvarig. I de fall där barnet har svårt att föra sin egen talan kan hjälp behöva tas från någon som kan kommunicera med barnet på deras nivå. Om behov finns i assistanssituationen, kan deltagande observationer vara lämpliga för att se hur barnets assistans fungerar i vardagen och om barnet har möjlighet att få sina åsikter hörda i sin dagliga assistans.</p> <p>För att uppfylla policyn för barnperspektivet ska kundansvarig bidra med:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ vid start av ett barnuppdrag ska kundansvarig gå igenom barnpolicyn med barnet, barnets vårdnadshavare samt barnets assistenter

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ barnets bästa ska alltid beaktas i alla delar av barnets assistans och barnet ska alltid få möjlighet att uttrycka sin åsikt ➤ barnets rätt till självbestämmande ska vara centralt i den personliga assistansen ➤ anordna utbildning för assistenter och vårdnadshavare i barnkonventionen och dess innehåll som är relevant för barnets assistans ➤ vid behov genomföra anpassade barnintervjuer och/eller deltagande observationer för att säkerhetsställa att barnet får sina rättigheter i enlighet med barnkonvention och LSS tillgodosedda. En barnkonsekvensanalys eller en barnchecklista kan vara till hjälp för att fastställa vad som är barnets bästa. Denna bör utföras i ett samarbete mellan barnet, assistenten, vårdnadshavaren samt uppdragsgivaren. ➤ vid behov utvärdera barnets rätt till delaktighet och inflytande genom anpassade barnintervjuer och/eller deltagande observationer 		
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:

Resultat av brukarundersökning 2017

Inledning

Assistansberättigade kunder på Bra Liv Sverige har under december månad, 2017 deltagit i en kvalitetsundersökning avseende olika delar i utförandet av den beviljade assistansen.

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

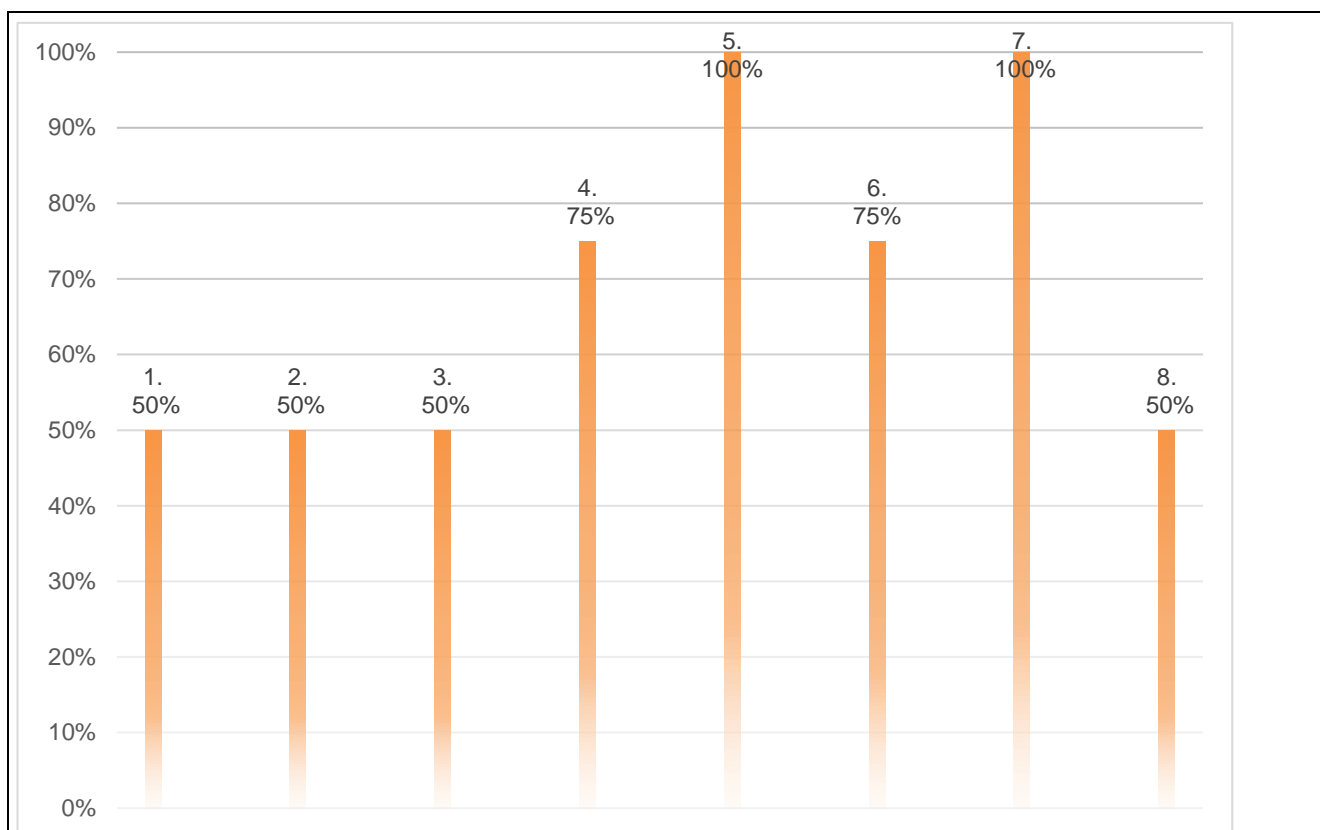
De assistansberättigade har brukarenkäten svarat på frågor som bland annat berör om assistenterna bryr sig om den enskilde, om kommunikationsförmågan med assistenterna är tillfredsställande samt vilken möjlighet man haft att påverka rekrytering av sina assistenter.

De assistansberättigade har även haft möjlighet att framföra kommentarer och önskemål kopplade till sina svar i enkäten.

Enkäten är den första i ordningen att skickas ut till Bra Liv Sveriges kunder

Underlag och sammanfattning av enkäten skall ge Bra Liv Sverige bättre förutsättningar för att uppnå önskade resultat avseende kvalitet i utförandet av den enskildes beviljade insatser.

Tydliga rekryteringsprocesser, god kommunikation, kompetensutveckling och tydliga rutiner i utförandet är en förutsättning för att de enskilda skall kunna säkras en god och trygg omvårdnad.



1. Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?
2. Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?
3. Bryr sig dina assistenter om dig?
4. Pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar?
5. Känner du dig trygg med dina assistenter?
6. Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?
7. Vet du vem du skall prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter?
8. Trivs du med dina assistenter?

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	<p>I brukarenkäten som genomfördes under december månad, 2017 kan det påvisas att verksamheten måste bli mer lyhörd och följa upp de enskildas insatser tätare.</p> <p>Verksamheten kommer arbeta för att göra de assistansberättigade mer delaktiga i rekryteringsprocessen vilken även kommer centraliseras till företagets HR-ansvarige och personalutvecklare.</p> <p>Detta för att personal med rätt kompetens och erfarenhet för uppdragen rekryteras så att kommunikation, planering och genomförandet av insatserna kan ske på bästa möjliga vis och på ett sådant sätt som säkerställer att den enskilde får en trygg och god omvårdnad.</p>
-----	---

	<p>Planerade uppföljningar och hembesök kommer bokas in för att på ett mer personligt sätt kunna diskutera hur assistansen upplevs fungera och vilka eventuella åtgärder som behöver tas för förbättring av utförandet.</p> <p>Kundansvarig och personalutvecklare/ HR-ansvarig kommer under kvartal 1, 2018 att göra hembesök hos samtliga kunder för att utbilda personalen i social dokumentation, handleda i kommunikation och ta upp vikten av att den enskildes behov skall stå i fokus.</p>
--	--

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 <input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Emma C Fred
Datum:	2018-01-23
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.bralivsverige.se