

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Bra Liv Sverige AB

556782-1128

Kvalitetsdeklarationen gäller för 2019

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.....	7
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)	8
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.....	9
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med uppdragsgivaren.....	10
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	11
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	12
3	Insatsen personlig assistans	13
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	13
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	14
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	14
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.....	14
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	16
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	16
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	20
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	21

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>Bra Liv Sverige är utförare av personlig assistans enligt 9 § 2 LSS.</p> <p><i>Lagen innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer med: utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd, med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.</i></p> <p>Verksamheten har sedan 2013 tillstånd att bedriva personlig assistans för både barn och vuxna med olika funktionsnedsättningar som tillhör personkrets 1, 2 eller 3 enligt 1 § LSS.</p> <p>Verksamheten har idag 21 assistansuppdrag runt om i Sverige. Som stöd i planeringen av assistansen finns tre uppdragsansvariga anställda på Bra Liv Sverige vilka har sina arbetsplatser i Stockholm respektive Göteborg.</p> <p>Vi värnar om både uppdragsgivare och personliga assistenter och arbetar för att vara ett tryggt, engagerat och personligt företag. På Bra Liv Sverige arbetar vi aktivt med vår värdegrund och våra egna värdeord: Trygghet, Tillit och Tydlighet</p> <p>Vi vill i vårt arbete, arbeta efter en värdegrund som präglas av självbestämmande, individualisering och valfrihet.</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	Diarienummer: 6.3.2-10781/2017
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	<p>Assistenter: Kollektivavtal, Personlig assistans (Bransch G)</p> <p>Tjänstemän: Kollektivavtal, Allmänna villkor och löner Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt omsorgsverksamhet (E)</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.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

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:	<p>Helgfri vardag, mellan klockan 08:00-17:00, nås alla kontor samt lön/ekonomiavdelning via växelnumret, 08-600 04 44.</p> <p>Direktnummer och mailadresser finner man på vår hemsida.</p>
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	<p>På kvällar, helger samt röda dagar finns vår akuttelefon tillgänglig för akuta ärenden och avvikelser. Vår akuttelefon är bemannad från 17.00-08.00 på vardagar samt från 15.00 dag före helgdag till 08.00 nästkommande vardag.</p>

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 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

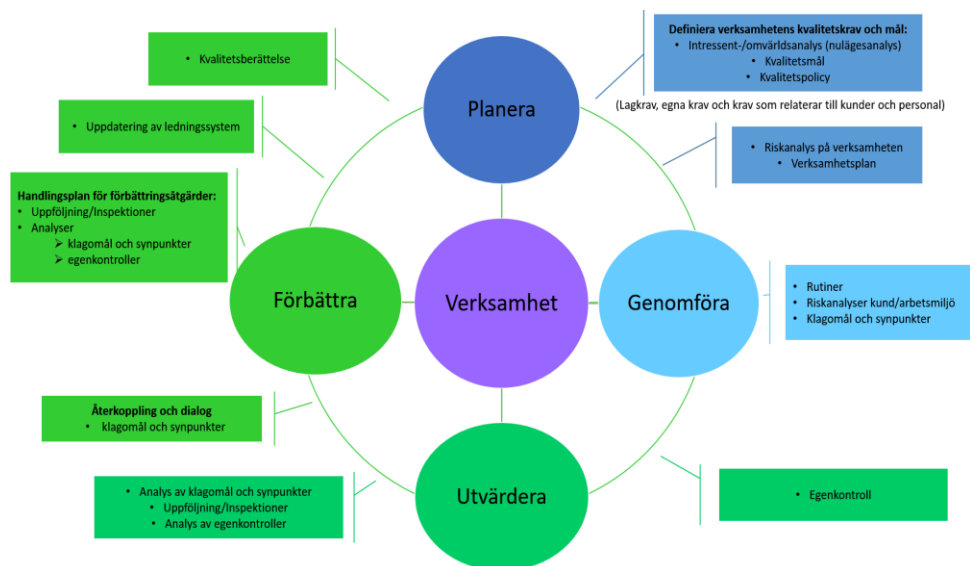
Med processer avses en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat¹. Det är verksamhetschefs ansvar att övergripande processer fastställs för verksamheten.

Med rutiner avses ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet skall utföras och hur ansvaret för utförandet är fördelat². Det är verksamhetschefs ansvar att rutiner för verksamheten är upprättade, uppdaterade och kommunicerade till alla anställda inom organisationen.

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

¹ Definition från SOSFS 2011:9

² Ur SOSFS 2011:9



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

Verksamhetschef skall säkerställa att alla anställda 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 anställda som för uppdragsgivare.

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.

1. Undersökningar för uppdragsgivare att fylla i kring utförandet av assistansen ska utföras på årsbasis.
2. Intervjuer med personliga assistenter skall genomföras.
3. Internkontroll i enlighet med den årligen fastställda internkontrollplanen skall genomföras.
4. Rutiner skall utvecklas för att ta tillvara uppdragsgivarens klagomål, synpunkter och förbättringsförslag.
5. 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 tankesätt har formulerats för att leda operativ chefs kontinuerliga arbete med förbättrande åtgärder. Dessa används även av högsta ledningen för att leda organisationen mot förbättrad prestationsförmåga.

- 1. Uppdragsgivarfokus:** Organisationen är beroende av sina uppdragsgivare 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:** Tjänstemän och assistenter 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

Vi har en skyldighet att ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter på kvaliteten i Bra Liv Sveriges verksamhet från;

- ✚ våra uppdragsgivare
- ✚ våra anställda,
- ✚ vårdgivare,
- ✚ de som bedriver socialtjänst,
- ✚ de som bedriver verksamhet enligt LSS,
- ✚ myndigheter, 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 uppdragsgivaren.

<p>Vem rapporterar?</p> <p>Alla anställda har ansvar för att rapportera fel och brister även om de är små. Små brister kan, om de inte åtgärdas, leda till allvarliga händelser (Lex Sarah anmälan). Muntlig anmälan skall dokumenteras av verksamhetschef.</p> <p>HANDLÄGGNING – HUR SKALL DET RAPPORTERAS; DOKUMENTERAS OCH ANALYSERAS?</p> <p>Vid identifierade fel och brister i verksamheten rapporteras till verksamhetschef.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 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 anställd upplever att 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 uppdragsgivaren när så är lämpligt. ✚ Om felen eller bristerna är åtgärdade och förbättring skett ur ett uppdragsgivarperspektiv avslutas ärendet. ✚ Har ingen förbättring skett måste ärendet lyftas upp igen och processas enligt gällande rutiner. <p>AVSLUTNING; SAMMANSTÄLLNING OCH ARKIVERING</p> <p>Ärendet sparas och förvaras i verksamheten för uppföljning eller vid tillsyn för att kunna redovisa att det görs ett systematiskt kvalitetsarbete i verksamheten.</p> <p>Åtgärder och uppföljning av händelsen eller situationen fylls i av verksamhetschef i samråd med berörd anställd.</p>			
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	<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

en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO			
---	--	--	--

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>Att föra social dokumentation är en skyldighet för arbetsgivaren enligt SOSFS 2006:5 och LSS 21b§, 23a§ och 23c§.</p> <p>I samband med en uppstart upprättas en personakt omgående. Personakten digitaliseras och förvaras i säkert system. Digitaliseringen möjliggör att både personakt och dess innehåll finns lätt tillgängligt på enskilda arbetsplatser och endast tillgänglig för tilldelat person.</p> <p>I anslutning med en uppstart skapas en genomförandeplan som beskriver uppdragsgivarens behov och hur insatsen ska genomföras. Bra Liv ger våra uppdragsgivare stor delaktighet i upprättande av denna och arbetar med genomförandeplanen som ett levande dokument som följs upp kontinuerligt, minst en gång per år.</p> <p>I ärenden med skyddade personuppgifter finns särskilt upprättade rutiner för att säkerställa hanteringen av uppdragsgivarens dokumentation.</p> <p>Genomförandeplan</p> <p>Uppdragsansvarig ansvarar för att genomförandeplan upprättas tillsammans med uppdragsgivaren. I genomförandeplanen skall förtydligas 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 uppdragsgivarens behov och önskemål. Alla genomförandeplaner ska också ha MÅL. Uppdragsansvarig ansvarar för att upprätta och godkänna genomförandeplaner samt följa upp satta mål.</p> <p>Genomförandeplanen följs upp och revideras årligen, vid nytt beslut, om målsättningar uppnåtts eller behöver revideras samt vid förändrat behov. Om uppdragsgivaren själv, av någon anledning, ej kan skriva under genomförandeplanen kan även god man, förvaltare eller vårdnadshavare (om uppdragsgivaren är under 18) skriva under och godkännande innehållet. Om den enskilde inte vill ha en genomförandeplan har den enskilde rätt att avsäga sig detta- då ska det i enlighet med socialstyrelsens riktlinjer journalföras och kontinuerligt följas upp.</p> <p>Löpande journalanteckningar</p> <p>Samtliga anställda kring uppdragsgivaren skall, enligt riktlinjer, läsa och föra löpande journalanteckningar. Detta sker digitalt i vårt dokumentationssystem.</p> <p>Dessa anteckningar ska kunna ge en tydlig bild över hur uppdragsgivarens situation ser ut just nu samt påvisa att arbetet hos den enskilde följer upprättad genomförandeplan.</p> <p>Exempelvis följande dokumenteras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avvikelse från det normala/vanliga (även positiva avvikelser och förändringar) 2. Viktiga händelser
-----	---

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Minnesanteckningar från samtal med uppgifter som är av betydelse för det fortsatta arbetet kring den enskilde 4. Vad man erbjuder uppdragsgivaren men som denne för tillfället inte vill vara delaktig i 5. Om man ger den enskilde hjälp på ett annat sätt än vanligt 6. Sjukhusvistelse 7. Förändring av beslut och rutiner 8. Samtal av vikt kring uppdragsgivaren 9. Kontakt med SSK, tandläkare, habiliterings-/rehabiliteringspersonal, uppdragsansvarig hos andra utförare, beställare m.fl. 10. Klagomål 11. Samtycke/ medgivande <p>Varje anteckning 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.</p> <p>Dokumentationen skall vara tillräcklig, väsentlig och korrekt.</p> <p><i>Tillräcklig</i> – innebär att dokumentationen skall ge nödvändig information om viktiga aktiviteter och händelser som kommer att påverka uppdragsgivaren</p> <p><i>Väsentlig</i>- innebär att informationen inte skall vara onödigt detaljerad. T ex. inte innehålla dagliga rutiner, utan det som avviker från det normala.</p> <p><i>Korrekt</i>- innebär krav på uppdragsgivarens rätt till integritet; dvs. att anteckningarna skall vara sakliga och inte innehålla ovidkommande omdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär.</p> <p>Dokumentationen skall uppdragsgivaren 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.</p> <p><i>Vid avslut av ärende eller vid dödsfall ansvarar uppdragsansvarig för att samtlig information och dokumentation kring den enskilde hanteras enligt upprättade rutiner och bestämmelser.</i></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	<ul style="list-style-type: none"> ✚ I samband med uppstart av assistansen är uppdragsgivaren delaktig i utformning av hur och när assistansen skall genomföras ✚ I samband med rekrytering av assistenter är uppdragsgivaren delaktig i vem/ vilka som anställs. ✚ I samband med upprättandet av genomförandeplan är uppdragsgivarens behov och önskemål det som styr hur innehållet skall utformas och vilka målsättningar som skall finnas däri. ✚ En månad efter att assistansuppdraget startat följer uppdragsansvarig upp hur uppdragsgivaren upplever att assistansen fungerar. ✚ Vid samtal och besök som sker utifrån uppdragsgivarens önskemål, går uppdragsansvarig igenom hur assistansen genomförts, om målsättningarna i genomförandeplanen är
-----	---

	<p>realistiska, om den uppdragsgivaren trivs med sina assistenter och om något typ av stöd eller utbildning behövs.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Vid gallring av arbetsanteckningar och journalföring kan avvikelser och förändrade behov uppmärksammas och åtgärdas. ✚ Vid egenkontroll uppmärksammas förbättringsområden så att åtgärdsplaner kan upprättas i samråd med uppdragsgivaren och hans assistenter ✚ Genom en enkät skickas till uppdragsgivaren årligen, kan förbättringsområden identifieras och åtgärdas ✚ Genom möjlighet till rapportering av synpunkter och klagomål ges verksamheten förutsättningar att ständigt utveckla och arbeta förebyggande med risker inom det dagliga arbetet hos uppdragsgivaren.
<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>

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

<p>2.6</p>	<p>Vi vill att anställda skall känna trygghet i sin yrkesroll, ha ett stort engagemang och trivas i sin arbetssituation. Vi erbjuder föreläsningar, handledning och utbildningar, externt och internt, som de personliga assistenterna kan behöva för att klara av sitt arbete hos sin uppdragsgivare.</p> <p>Verksamhetschef samt uppdragsansvarig ansvarar för att kompetensen i verksamheten kontinuerligt utvecklas och uppfyller de krav som ställs på anställda i lagar och avtal. Frågan om kompetensutveckling skall vara en fast punkt vid det årliga medarbetarsamtalet. Vi diskuterar då hur den gångna periodens utbildning och information har fått betydelse för arbetet och vilka önskemål som finns om kommande utbildning och information. Följande skall alltid men inte uteslutande diskuteras under medarbetarsamtalet vad gäller kompetensutveckling.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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? <p>Vid revidering av genomförandeplan skall uppdragsansvarig säkerställa att assistenter har den kompetens som krävs för att utföra insatsen.</p> <p>I samband med medarbetarsamtalet genomförts upprättas årshjul där kommande års övergripande kompetensutveckling inom området redovisas</p> <p>Kompetens Uppdragsansvarig är huvudansvarig att assistenter får rätt utbildning för att klara av uppdraget hos uppdragsgivaren</p>
------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Inför varje nyrekrytering diskuteras kompetensen som uppdragsgivaren ställer på personal när det gäller uppdraget. ✚ Under introduktionerna skall krav på kunskaper som den ny anställde skall tillgodogöra sig för att kunna arbeta ensam redogöras för. Medarbetsledare skall se till att den nyanställde får rätt inläring för rutiner m.m. ✚ Uppdragsansvarig följer, efter en månad, upp kompetensen och behovet av ytterligare utbildningar för den nyanställde. ✚ Uppdragsansvarig kontrollerar löpande med uppdragsgivaren att assistenter klarar av att utföra assistansen på rätt sätt. ✚ Vid varje APT skall man diskutera om det har uppdragats förändringar av assistenternas arbetsbelastning och uppdragsgivarens behov av stöd. ✚ Varje assistent skall årligen genomgå utbildning i basala hygienrutiner. ✚ Vid varje arbetsplats skall utbildning i ergonomi ges vid behov. 		
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>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 förbättringsarbete ✚ 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 Uppdragsgivarens självbestämmanderätt, integritet och medbestämmande säkerställs genom att på Bra Liv Sverige
- ✚ Informeras samtliga berörda om tystnadsplikt och vad det innebär
 - ✚ Visas uppdragsgivaren respekt för sin individs personlighet
 - ✚ Beaktas uppdragsgivarens integritet i varje enskilt möte och situation
 - ✚ Planeras och genomförs assistansen i samråd med uppdragsgivaren
 - ✚ Ge varje uppdragsgivare möjlighet att göra sina egna val med att själv bestämma över sitt liv
 - ✚ Skapas förutsättningar för trygghet och förtroende hos uppdragsgivare genom att vara professionell i sitt arbetssätt och bemötande
 - ✚ Värnar om de uppdragsgivare som behöver stöd för att hävda sina rättigheter
- Uppdragsgivare informeras muntligt och skriftligt och de ska vara delaktiga i allt som görs runt uppdragsgivaren. Genom detta säkerställs det att det är obligatoriskt att dokumentera uppdragsgivarens delaktighet i social dokumentation.
- I arbetet med genomförandeplanen ska uppdragsgivaren vara delaktig så att dennes integritet säkerställs.
- Genom arbetsplatsträffar och assistentmöten skall 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 enskilde uppdragsgivaren.

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?

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 Vi har upprättat en policy för att säkerställa att de barn vars assistans vi anordnar får sina rättigheter tillgodosedda utifrån barnkonventionen samt LSS.

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.

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.

För att uppfylla policyn för barnperspektivet ska uppdragsansvarig bidra med:

- ✚ vid start av ett barnuppdrag ska uppdragsansvarig gå igenom barnpolicyn med barnet, barnets vårdnadshavare samt barnets assistenter
- ✚ 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 uppdragsansvarig.
- ✚ vid behov utvärdera barnets rätt till delaktighet och inflytande genom anpassade barnintervjuer och/eller deltagande observationer

	✚ Vid behov samverka med habilitering och landsting för att tillgodose barnets egna kommunikation genom exempelvis förskrivna hjälpmedel		
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.

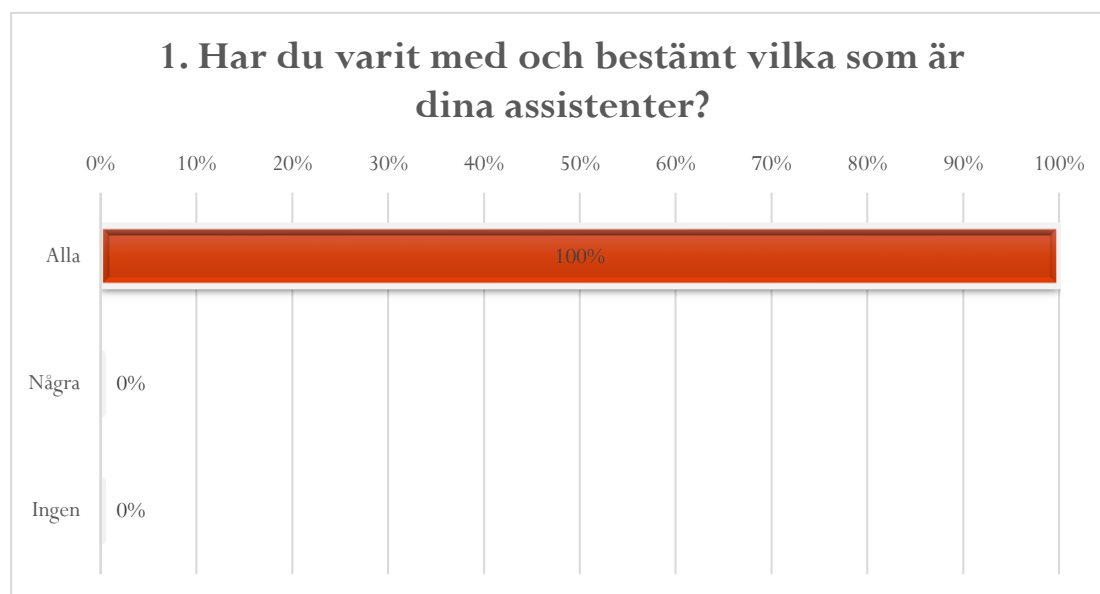
Resultat i enkätundersökning:

Under december månad, 2019 har samtliga uppdragsgivare fått möjligheten att delta i en brukarundersökning. I den enkät som delats ut har de enskilda kunnat svara på 8 olika frågor som rör kvaliteten på de insatser som vi ansvarar för att planera, utföra och följa upp.

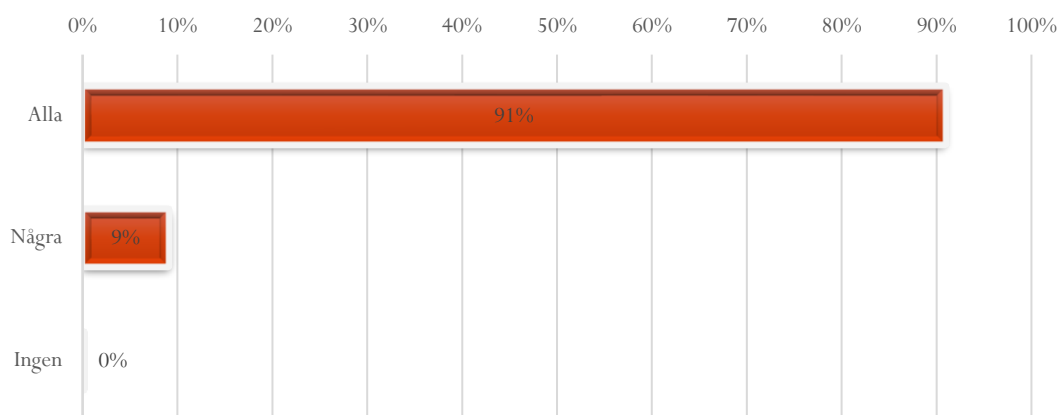
I denna uppföljning redovisas det totala resultatet för verksamhetens NKI

Syfte och mål med brukarundersökningen

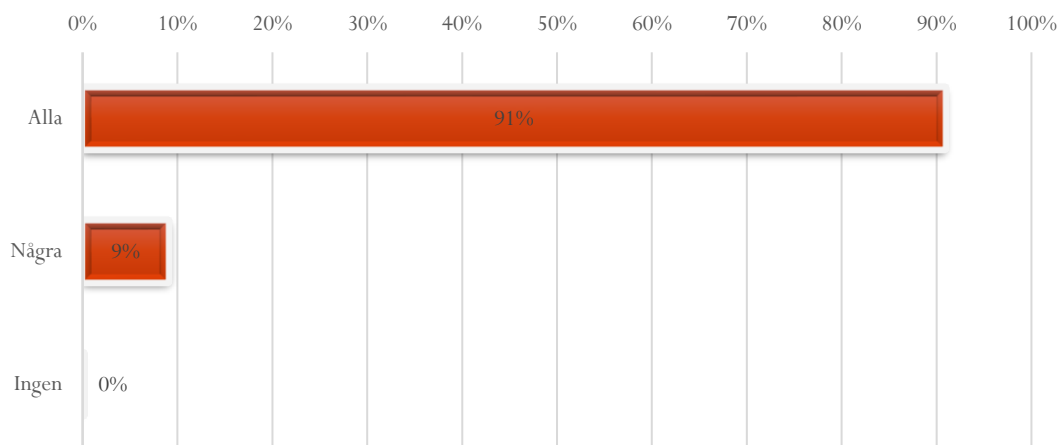
Bra Liv Sverige behöver få feedback från uppdragsgivare kring hur de uppfattar oss som utförare av de insatser de blivit beviljade. Detta för att tydligare förstå hur vi skall arbeta annorlunda och faktiskt utföra assistansen på ett sätt som våra uppdragsgivare uppfattar som tryggt, tydligt och tillitsfullt.



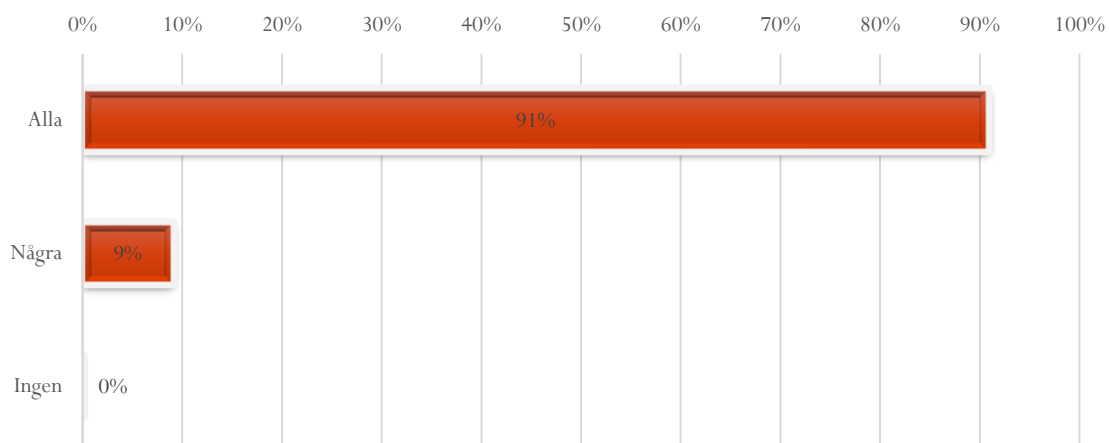
2. Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?



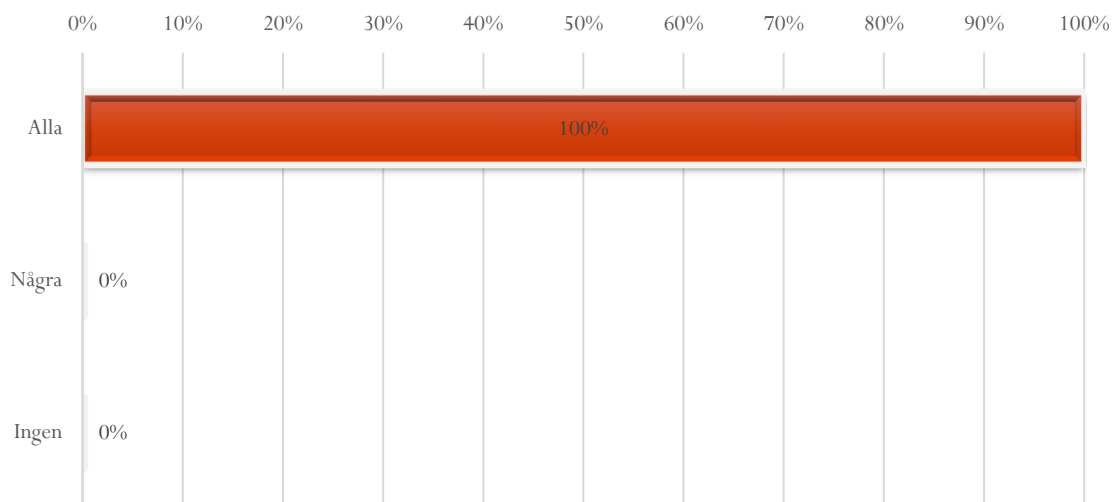
3. Bryr sig dina assistenter om dig?



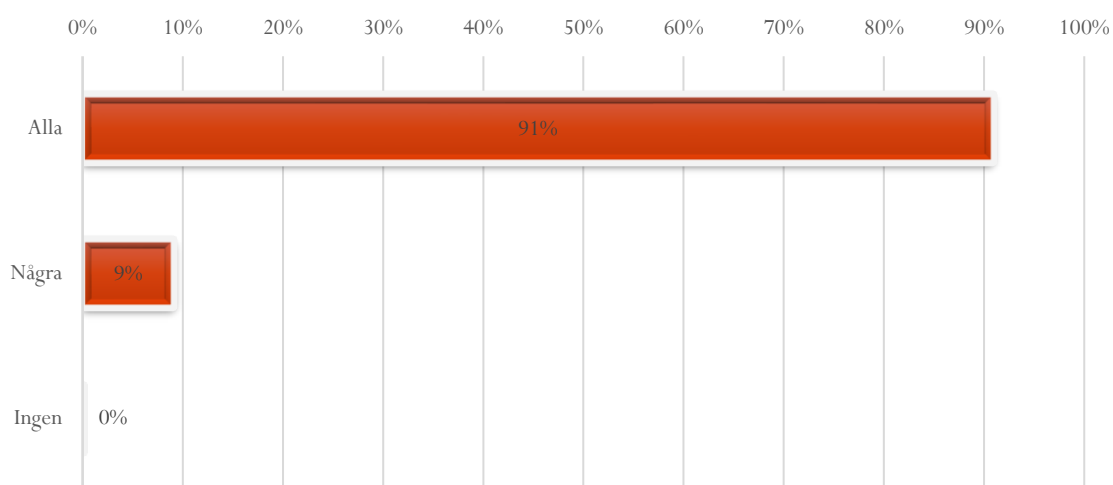
4. Pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar?



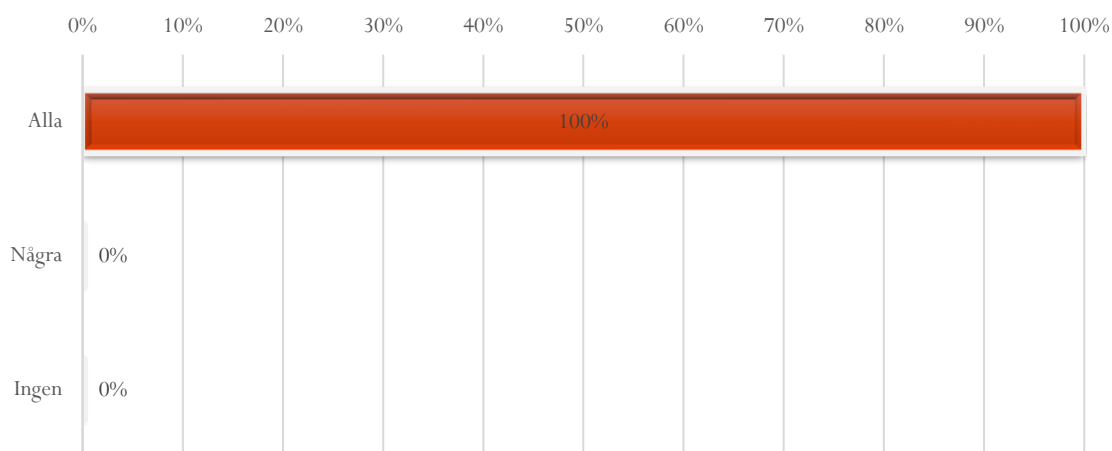
5. Känner du dig trygg med dina assistenter?



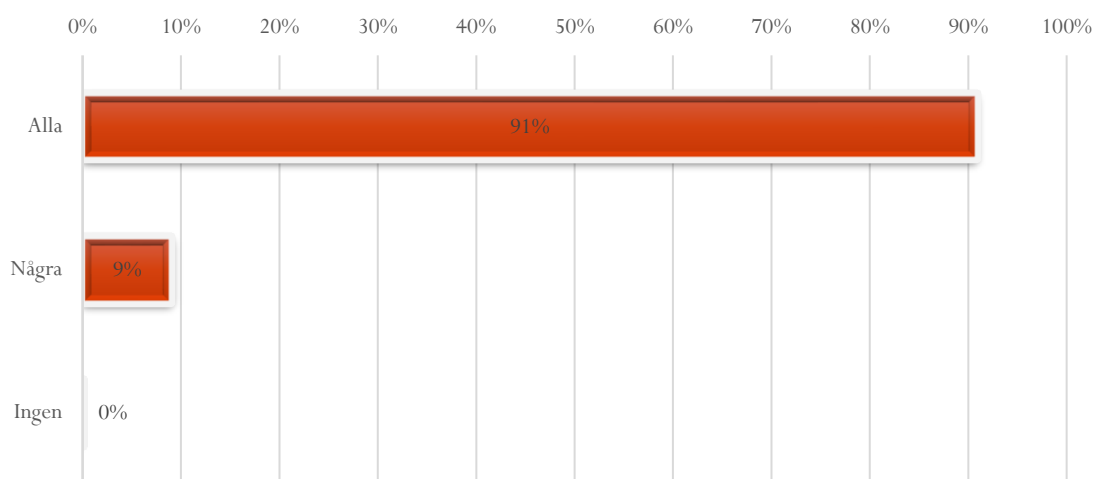
6. Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?



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

Sammanfattning och resultat

I nedan sammanställning av enkätsvar framkommer att verksamheten behöver förbättra sina rutiner och arbetssätt inom följande områden vilka vi kommer att fokusera på att utveckla under 2020.

- ✚ Upprätta genomförandeplaner med tydliga målsättningar och aktiviteter som skall utföras i det dagliga arbetet tillsammans med uppdragsgivaren
- ✚ Göra uppdragsgivaren delaktiga i hur och när beviljade insatser skall utföras genom regelbunden uppföljning av genomförandeplan och assistans

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Regelbundet följa upp med uppdragsgivaren kring hur assistansen och dess personal fungerar. Telefonkontakt och planerade hembesök samt APT. ✚ Säkerställa tillräcklig kunskap och förståelse hos assistenter. Anställningsprocessen förtydligas och högre krav ställs på assistenter som anställs.Handledning och fortbildning bokas in vid identifierade behov. ✚ Tillräcklig och tydlig kommunikation med uppdragsgivaren ✚ Revidera enkäten med fler frågor och svarsalternativ. Möjlighet att lämna övrig feedback skall även finnas i underlaget.
--	---

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 Fred
Datum:	2020-01-29
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.bralivsverige.se