

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Olivia Personlig Assistans AB

556630-8986

Kvalitetsdeklaration gäller för 2017

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

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

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

Innehållsförteckning

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

Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund

- 1.1 Olivia Personlig Assistans (OPA) administrerar och erbjuder personlig assistans till personer med funktionsnedsättningar i enlighet med socialförsäkringsbalken. Därutöver tillhandahåller vi ledsagar- och avlösarservice enligt SoL och LSS efter upphandling enligt LOV för personer i Stockholm Stad och Norrköping kommun.
- OPA har verksamheter med lokalkontor på 11 platser i landet där vi sysslar med personlig assistans, ledsagar- och avlösarservice. Olivia Rehabilitering i Danderyd är en del av OPA och genom Olivia Rehabilitering finns professionerna sjukgymnast, arbetsterapeut, logoped och sjuksköterska i bolaget. Geografiskt sträcker vi oss, från Oskarshamn i söder till Borlänge i norr. Huvudkontoret ligger i verksamhetens lokal i Solna. Totalt sysselsätts ca. 1300 assistenter och 40 tjänstemän
- Visionen har sedan starten varit att ge människor ett rikt och utvecklande liv, oavsett funktionsnedsättning eller annan utsatt situation.
- Drivkraften inom OPA har alltid varit att med kunskap och känsla ge människor med funktionsvariation ett rikt liv utifrån behov, önskemål och förutsättningar. OPA byggdes utifrån att ha många små kontor ute i landet och med en hög andel tjänstemän. Varje kontor har stort självbestämmande men samarbetar med de andra kontoren inom bolaget. Detta för att komma nära kunden och ge mer tid och omtanke.
- Våra ledord är kunskap, känsla, närhet och tillgänglighet. I allt vi gör måste vi vara kunniga och professionella. Vi måste också möta våra kunder med empati och inlevelse.
- Värdegrund**
Olivia Personlig Assistans gemensamma plattform är en humanistisk värdegrund och en tro på människors förmåga att utvecklas både som individer och i en grupp med andra.
- OPA skall genom ständig kompetensutveckling förstå kundens behov och leverera över förväntan samt tydliggöra vår profil som ett samhällsmedvetet företag.
- OPA är en bild av Sverige. Vår mångfald av medarbetare och deras bakgrund och erfarenhet ska genomsyra företagets alla delar.

1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)

1.2

Ja Nej

1.2.1	Dnr 6.3.2-4590/2017
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:	https://www.oliviapersonligassistans.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 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:	08-51420150
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Olivia Bemanning 070-2798002

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 Olivia Personlig Assistans arbetar med ett kvalitetsledningssystem som är anpassat till verksamheten. Ledningssystemets innehåll följs upp genom att det genomförs regelbundna riskanalyser hos våra kunder, medarbetare utbildas och handleds, handlingsplaner följs upp, personalmöten hålls regelbundet, avvikelser följs upp. Samverkan med olika aktörer sker regelbundet. Rutiner och handlingsplaner skapas utifrån verksamhetens behov och följs upp regelbundet.

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 Alla medarbetare informeras vid anställningstillfället om OPA:s avvikelshantering gällande tillbud och Lex Sarah. Alla medarbetare rapporterar regelbundet in de avvikelser som sker. Det finns på alla personalmöten en stående arbetsmiljöpunkt för att diskutera arbetsmiljön och på så sätt minimera risken för avvikelser. Vid uppstart av en ny kund görs en riskbedömning med syfte att minimera risker för avvikelser. Denna riskbedömning följs sedan upp regelbundet minst en gång per år eller vid ändrade förhållanden. Inkomna avvikelser rapporteras in till vd som är delaktig i utformning av eventuell handlingsplan med syfte att motverka framtida avvikelser.

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/undandröja 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 Alla kunder ska ha en genomförandeplan som upprättas av närmsta chef. Denna plan beskriver hur kunden vill att assistansen ska utformas. Upprättandet av genomförandeplanen görs tillsammans med kunden eller ställföreträdare och det är ansvarig chef som håller planen aktuell och reviderar den i samråd med kunden. Vid uppstart av ny kund ska genomförandeplan upprättas inom två veckor från startdatum. Upprättandet av genomförandeplan sker i vid ett personligt möte med kund eller ställföreträdare där ni tillsammans går igenom ett antal punkter. Syftet med en genomförandeplan är att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet av en beslutad insats samt hur och när uppföljning ska ske. Genom planen tydliggörs vem som ska göra vad, när och hur. Alla assistenter som arbetar hos en kund ska vara medvetna om vad som står i genomförandeplanen och rapportera in avvikelser från denna.

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 Asvarig chef, på det kontor som kunden tillhör, har som uppgift att regelbundet hålla kontakten med kunden för att stämna av hur kunden anser att assistansen fungerar. Samtalen med kund dokumenteras i kundens journal. Kundkontakterna sker både vid hembesök eller via telefon eller e-post. Hur ofta dessa kontakter ska ske bestäms i samråd med kunden. Minst ska varje kund kontaktas en gång per månad. Genom kontakterna med kunderna ska eventuella problem kunna uppmärksammas och åtgärdas innan problem uppstår. Varje år genomförs en kundenkät där kundernas upplevelse av assistansens kvalitet uppmärksammas och utvärderas.

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 I samråd med kunden kartläggs vilken assistentprofil som kunden efterfrågar. Denna kravprofil används sedan för att kunna hitta assistenter som matchar kundens krav och önskemål. Kunder kan även vara delaktiga i rekryteringen genom personliga träffar med assistenter och utgallring av kandidater genom att till exempel läsa assistenternas

ansökningsbrev. Finns det hos kunden ett krav på specialkunskap hos assistenten anordnas det specialanpassade utbildningar för assistenten. Alla nyanställda assistenter ska genomgå en grundutbildning och det genomförs även fortsättningsutbildningar för assistenterna.			
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 Vid uppstart av ett nytt uppdrag genomförs det hos kunden en riskanalys för att kartlägga den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Det görs även en genomgång av andra eventuella riskfaktorer för att säkerställa att arbetsplatsen är säker och att arbetsmiljön är god. Uppmärksammas eventuella risker på arbetsplatsen ska dessa åtgärdas enligt för ändamålet framtagen handlingsplan. Riskbedömningen ska följas upp var 6 månad eller vid behov. Arbetsmiljön följs även regelbundet upp på de personalmöten som hålls med kundens assistenter. Assistenterna ska vända sig till ansvarig chef på kontoret för råd, och om så behövs, hjälp med frågor som rör arbetsmiljö hos kunden. Ansvarig chef kan i sin tur vända sig vidare inom organisationen för att bolla kring ärenden.

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 Assistansen utformas i samråd med kunden eller hans ställföreträdare. Kundens krav och önskemål står därför alltid i centrum vid rekrytering av assistenter och assistansens utförande. Ansvarig chef har en tät kontakt med kunden för att stämma av kring assistansens utformning. Assistansens genomförande noteras i en genomförandeplan som upprättas i samråd med kunden. Kundens önskemål om hur assistansen ska utformas och genomföras nedtecknas i kundens personakt. Vid kontakterna med kunden går ansvarig chef igenom hur kunden upplever sin vardag och assistansens utförande. Vill kunden förändra något i assistansen noterar ansvarig chef detta för att sedan försöka medverka till att kundens önskemål genomförs.

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	<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>I varje assistansuppdrag ges den assistansberättigade stor möjlighet att utforma uppdragets utformning. Detta sker oavsett om det är en vuxen kund eller barnkund. Barnkunder ska komma till tals själva i de fall som de kan ge uttryck för sina egna önskemål. Också barnets föräldrar är viktiga i planeringen av deras barns liv och är självklart alltid till stor del involverade i planeringen av assistansen. Extra viktigt är att det finns en kontinuitet där assistenterna bör vara de samma under en lång period för så att assistenten kan tolka barnets behov på rätt sätt. För att skapa denna kontinuitet är barnet och/eller föräldrarna delaktiga i rekryteringsprocessen av nya assistenter och träffar de tilltänka assistenterna.</p> <p>Barnets åsikter om assistansens utformade ska noteras i hens genomförandeplan.</p> <p>Finns det misstankar om att ett barn far illa ska assistenten följa ruti för orosanmälan och meddela ansvarig chef på kontoret varpå en orosanmälan ska göras till berörd socialtjänst.</p>			
	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 kund- och medarbetarenkät genomförd 2017.

Frågeställning (assistenter)	OPA	
Jag är engagerad i mitt arbete	4,59	
Jag får tillräckligt stöd i mitt arbete	3,93	
Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete	4,38	
Frågeställning (tjänstemän)	OPA	
Jag är engagerad i mitt arbete	4,92	
Jag får tillräckligt stöd i mitt arbete	3,92	
Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete	4,15	

Frågeställning (kunder)	OPA	
Jag känner mig trygg med min personal	4,52	
Jag är nöjd med mitt assistansbolag	4,36	
Jag är delaktig i planeringen av min vardag	4,40	

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>Samarbete inom regionerna har utökats för att skapa en högre tillgänglighet till cheferna på kontoret. Den bättre tillgängligheten ska ge assistenter ett bättre stöd och handledning i det dagliga arbetet med kunderna. I och med det utökade samarbetet inom regionerna är förhoppningen att rekryteringen av personal ska underlättas så att kunderna erbjuds assistenter som matchar deras önskemål.</p> <p>Det skapas ett utbildningspaket för nyanställda assistenter och detta ska öka förståelsen för vilka uppgifter medarbetarna förväntas göra.</p> <p>För att öka kundernas delaktighet har ett aktivitetsråd skapats i en av regionerna. Tanken är att aktivitetsråd ska införas i fler regioner.</p> <p>För att öka kännedomen om vad tjänstemannen förväntas göra har ett arbete med ett utbildningspaket påbörjats. Utbildningspaketet handlar dels om en introduktionsutbildning och fortbildningsutbildningar. Nya tjänstemän introduceras även till Team Olivia-koncernens verksamhet under en endagarsutbildning.</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:	Niklas Enberg
Datum:	2018-05-04
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	https://www.oliviapersonligassistans.se