

Kvalitetsdeklaration

Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN

Kompis Assistans

ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

769600-8338

KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR 2023

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.....	4
2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	4
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	6
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.	7
2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	8
2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	9
2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare.....	10
3. Insatsen personlig assistans.....	12
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges	12
Omfattar verksamheten barn?	13
Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	14
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.....	15
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	15
Resultat i enkätundersökning:.....	15
4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	21
4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?.....	22

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

Kompis Assistans är en ekonomisk förening bildad 1995 av anhöriga till assistansberättigade och vi är verksamma i stora delar av landet. Vi är personliga assistenter till barn, unga och vuxna som är i behov av och berättigade till våra tjänster.

Vår expertis kommer från våra egna erfarenheter och kontrolleras externt så att vi minst uppfyller och helst överträffar de föreskrifter som har satts av lagstiftare och myndigheter. Utöver detta är vi med och driver intressepolitiska frågor för just dessa lagstiftare och myndigheter.

Men för många är vi främst en gemenskap. För assistansberättigade. För de anhöriga. Och för våra assistenter. Tillsammans får vi det att fungera.

1.1

Allt vi gör ska genomsyras av det vi kallar Kompisandan; Gemenskap, förståelse och bra bemötande. Det är vår kultur och definierar därför hur vi arbetar med våra kunder, deras anhöriga och företrädare samt internt med varandra. Det är Kompisandan som skiljer oss från andra.

Vi har kunder i alla åldrar, från barn till vuxna, och utför assistans i stora delar av landet. Vi har assistansberättigade med stora behov av personlig assistans och med olika typer av funktionsvariationer, de flesta med dygnet runt assistans. Vi har ca 80 kunder och cirka 650 medarbetare.

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

1.2 Ja Nej

1.2.1 Dnr 4.1.2-33592/2021

1.3 Verksamheten har kollektivavtal

1.3 Ja Nej

Assistenter: Kollektivavtal, Personlig Assistans (Branch G)

1.3.1 Tjänstemän: Kollektivavtal, Allmänna villkor och löner Branch Vård och behandlingsverksamhet (E)

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.kompisassistans.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, dels vid akuta ärenden

Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:

Växel 09.00-17.00
Teamsupport 08.00-17.00 (för våra kunder och assistenter)

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Dygnet runt 365 dagar per år

2. Eget kvalitetsarbete

För att säkerställa kvaliteten arbetar verksamheten med flera olika verktyg, metoder och utvecklingsarbeten. Här kan du läsa om hur det går till och om utvecklingen under föregående år.

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

Alla verksamheter som bedriver personlig assistans ska ha ett ledningssystem för kvalitet, enligt en föreskrift från Socialstyrelsen (SOSFS 2011:9). Detta innebär bland annat att verksamheten arbetar med rutiner för de olika aktiviteterna som utförs i verksamheten. Här beskrivs ledningssystemet övergripande.

- 2.1 Kompis Assistans bedriver verksamhet enligt LSS. Föreningen har till ändamål att främja medlemmarnas ekonomiska intressen genom att bedriva assistentverksamhet. Vidare genom: att främja den funktionsnedsattes kroppsliga och själsliga hälsa och tillvarata och utveckla deras begåvning, intressen och trivsel, att åt personer med

funktionsnedsättning med behov av personlig assistent verkställa sådant med assistansen förenat arbetsgivaransvar jämte administrativa, ekonomiska och lönerättsliga rutiner, som är nödvändiga för att ge bästa möjliga assistans i livets alla situationer alltid styrda av den funktionshindrades personliga behov med respekt för integritet och delaktighet, att till assistenter, anhöriga, företrädare och andra intresserade erbjuda möjligheter till utbildning, fortbildning och handledning inom föreningens verksamhetsområde, att samarbeta med samhällsorgan och organisationer vilka påverkar de funktionshindrades livssituation.

Kompis Assistans ledning förbinder sig att ge bevis på sitt åtagande när det gäller att utveckla kvalitetsledningssystemet samt att ständigt förbättra dess verkan genom att:

- a) informera samtliga medarbetare om betydelsen av att både kundkrav och lagstiftning uppfylls,
- b) upprätta kvalitetspolicy,
- c) säkerställa att kvalitetsmål är upprättade,
- d) genomföra ledningens genomgångar och,
- e) säkerställa att resurser finns tillgängliga.

Kompis Assistans ledning kommer att säkerställa att kundens krav fastställs och uppfylls med målet att öka kundtillfredsställelsen. Kompis Assistans ledning säkerställer att lämpliga processer upprättas för kommunikation inom organisationen och att kommunikation sker i fråga om kvalitetsledningssystemets funktion.

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.

Alla anställda i Kompis Assistans har skyldighet att rapportera avvikelse, arbetskada eller synpunkter i vårt ärendehanteringssystem. Alla anställda har tillgång till en webbutbildning där det tas upp vikten av att skapa ärenden och hur detta görs.

- 2.2 Så fort en avvikelse inkommer i ärendehanteringssystemet får kundansvarig en avisering om detta per mail. Kundansvarig i samråd med verksamhetsledare är ansvarig för att klassificera, utreda, skapa åtgärd och sedan följa upp ärendet i olika steg innan det avslutas och läggs till avslutade ärenden.

Utredningar inleds med att klassificera huruvida avvikelsen är allvarligt missförhållande eller ej. Vid allvarligt missförhållande se under punkt e) reglerna kring lex Sarah.

Vid ej allvarligt missförhållande följs ärendehanteringssystemets alla fem steg: Steg 1 Undersöker vad som hänt och skapar åtgärd. Informerar berörda tex anhöriga, brukaren själv eller företrädare.

Steg 2 Åtgärden blir en arbetsuppgift där det framgår vad som ska göras, vem som ska göra det och när det ska vara klart. Här dokumenteras i personakten också vidtagna åtgärder.

Steg 3 Uppföljning sker vid nästa APT beroende på allvarsgraden på händelsen. Är det akut kallas ett möte ihop direkt med teamet. Vid detta möte går man igenom nya rutiner för att händelsen inte ska upprepas.

Steg 4 Verifiering, ny uppföljning på att händelsen inte skett igen och att rutiner som införts fungerar som förväntat.

Steg 5 Ärendet läggs till avslutade ärenden.

Synpunkter och klagomål hanteras på samma sätt som avvikelser i systemet och följer ärendehanteringssystemets fem steg.

Verksamhetsledare går tillsammans med kundansvariga igenom samtliga inkomna avvikelser för att se mönster på företagsnivå och teamnivå. Åtgärder sätts in vid behov både på kort sikt, kvartalsvis och årsvis för att få en större bild. Vid ledningens genomgång jämförs statistik från tidigare år för att skapa en bild under en längre period. Gör analys på vad det eventuella skillnader kan bero på. Åtgärder skulle till exempel kunna vara en utbildning eller en uppdatering i rutiner teamsvis eller för hela organisationen. Verksamhetsledare rapporterar vidare till ledningsgruppen som också gör en analys av avvikelser två gånger om året. VD rapporterar också antal avvikelser till styrelsen i VD-rapport månadsvis.

Avvikelser som är mer än 5 år gallras automatiskt i systemet. Kundansvarig ansvarar för att gallring sker i samarbete med systemansvarig.

Det finns rutiner för att hantera avvikelser

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att förebygga avvikelser

Ja
 Nej

Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser

Ja
 Nej

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden

(lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)

Det finns rutiner för att utreda, dokumentera och avhjälpa/undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden

Ja
 Nej

Det finns rutiner för att vid allvariga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO

Ja
 Nej

Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah

Ja
 Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.

Utförare av personlig assistans ska säkerställa att det finns aktuella genomförandeplaner (eller motsvarande) för den assistansberättigade. Det finns även ett krav på utförare att dokumentera genomförandet. Här beskrivs arbetet med genomförandeplaner och dokumentation.

Kundansvarig upprättar genomförandeplan tillsammans med assistansberättigade själv eller dennes företrädare inom tre månader efter att avtal om personlig assistans har upprättats. I de fall det finns ett mervärde involveras också de personliga assistenterna i upprättandeprocessen om det är den assistansberättigade eller dess företrädares önskan. För genomförandeplan används färdiga mallar (Basdel och mål) som sparas i personakten i affärssystemet efter att de är upprättade.

De formulerade målen och metoderna för att uppnå målen utvärderas och utvecklas kontinuerligt. Det är behovet som styr hur ofta utvärderingarna sker. Dock ska genomförandeplanen utvärderas minst en gång per år för att planen ska hållas levande. Genomförandeplanen är en stående punkt på arbetsplatsträffen (APT). Ansvarig för att utvärdering sker är kundansvarig. Kundansvarig ansvarar också för att den assistansberättigade/företrädaren som mot förmodan inte har möjlighet att delta på APT regelbundet är involverad och informerad om pågående utvärdering och utvecklingsarbete.

2.4

En gång om året eller oftare vid behov revideras genomförandeplanen tillsammans med assistansberättigade/företrädaren.

I Kompis dokumenterar vi enligt lagstiftningen enligt LSS, SOFS 2011:5 samt SOSFS 2014:5

Daganteckningar. Både assistenter och kundansvariga dokumenterar daganteckningar i vårt affärssystem där alla anställda har åtkomst för att föra anteckningar.

Assistenter dokumenterar i daganteckningar det som är avvikelser från det vardagliga i utförandet av assistansen som beror på den assistansberättigades mående, avvikande beteende, besök hos sjukvård eller aktiviteter som inte utförts på grund av orsaker hos den assistansberättigade, både positiva och negativa avsteg. Här kan viktiga händelser även "flaggas" med social journal så ansvariga chefer får direkt avisering om det. Kundansvarig följer upp daganteckningar från assistenter och för över det av vikt till social journal. Vid varje APT finns en fast

punkt där daganteckningar som skrivits sedan förra mötet går igenom för att se om det finns några mönster eller om det behöver göras några åtgärder.

Daganteckningarna finns kvar i 4 månader från den dag de är skrivna och gallras sedan automatiskt bort av vårt system. Det finns skriftliga rutiner för medarbetarna i affärssystemet som beskriver syftet med dokumentation, vad som ska dokumenteras och hur man dokumenterar.

Social journal. Kompis följer anvisningarna om vad som ska dokumenteras i social journal enligt SOSFS 2014:5. I social journal förs anteckningar av vikt för det långsiktiga utförandet av assistansen. Såsom upprättandet av genomförandeplan, vid större förändringar i behov hos den assistansberättigade, uppnådda mål i genomförandeplanen eller avvikelser från genomförandeplanen, förändrade levnads- eller familjeförhållande för den assistansberättigade. Kundansvarig gör bedömningen och för över anteckningar till socialjournalen det som assistent flaggat i daganteckningar eller som uppkommer efter utvärdering vid APT. Dokumentation i social journal gallras bort 5 år efter det att sista anteckningen gjordes i journalen för berörd person. Kundansvarig ansvarar för att gallring av social journal sker i samarbete med systemansvarig.

Den assistansberättigade och företrädare har rätt att läsa all dokumentation i sitt ärende.

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 För varje kund görs en uppdragsbeskrivning som är ett komplement till avtalet om personlig assistans som tecknas mellan kund och Kompis Assistans. Syftet med uppdragsbeskrivningen är att sammanställa behov och förväntningar från den person som får sin assistans utförd av Kompis Assistans. Den kundansvarige ska göra uppdragsbeskrivningen när uppdraget påbörjas via personligt möte och/eller teams/telefon. I uppdragsbeskrivningen får assistansberättigad och/ eller dess företrädare specificera hur de vill vara delaktiga och få insyn i utförandet. Det kan handla om hur man vill vara delaktig i rekrytering, ekonomi, genomförandeplan samt hur kontakt önskas ske och via vilka kanaler kontakt ska hållas, via telefonsamtal eller önskas kontakt på annat sätt. Detta skrivs för att kunna följas

upp, utvärdera och kvalitetssäkra assistansen. I uppdragsbeskrivningen dokumenteras så detaljrikt och informativt som möjligt för att säkra upp behov och förväntningar. Underlaget skrivs under av företrädare/assistansberättigad och representant från Kompis Assistans.

Första uppdragsbeskrivningen kan innebära mer än ett möte med berörda. Uppföljning sker regelbundet, i början av ett uppdrag sker det oftare enligt överenskommelse och sedan minst 1 ggr/år eller vid förändrade behov.

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

Att arbeta med den individuella och organisatoriska kompetensen över tid innebär att Kompis Assistans ser på kompetens som en ständigt pågående process i en lärande organisation. Organisatorisk kompetens grundas på ett "merkunnande" än vad det finns i normer regler, policys och vanor. Processorienterat arbetssätt kompletterat med tekniska och mänskliga förutsättningar samt möjligheter, blir sammanvägda till en helhet med mervärde för att kunna förverkliga Kompis Assistans vision.

Individuell kompetens grundas på skicklighet, behörighet men också på individens kunskaper, färdigheter och förmåga att lösa uppgifter som den fått.

2.6 Medarbetaren ansvarar för den egna kompetensutvecklingen genom att lära nytt och utvecklas. Chefer tar ansvar genom att skapa förutsättningar och följa hur medarbetaren använder sin kompetens.

Kompetensutvecklingsprocessen sker i fyra steg på individ- och organisationsnivå.

1. Analysera vilka kompetensbehov som individen/organisationen behöver för att nå uppsatta mål. Detta sker löpande varefter behov uppkommer. Det sker också systematiskt i det årliga utvecklingssamtalet.
2. Planera hur och på vilket sätt ovanstående behov av kompetens kan inhämtas.

Upprätta en kompetensplan för individen/organisationen. Kompetensplanen för individen upprättas i samband med utvecklingssamtalet som görs årligen.

Kompetensutvecklingsplanen för organisationen formuleras i den årliga verksamhetsplanen för Kompis Assistans.

3. Genomföra planerade kompetensutvecklingsinsatser. Medarbetaren ansvarar för att medverka på de kompetensutvecklingsinsatser som planerats.
4. Ansvarig person för extern kompetensutvecklingsinsats ansvarar även för att utvärdering görs för att se om utbildningen motsvarade behovet av utbildningen i förhållande till kostnaden.

Rätt kompetens vid rekrytering säkerställs genom att varje enskild kund/företrädare beskriver vilka kompetenser som är viktiga för det enskilda uppdraget som personlig assistent. Chefer som ska anställa tjänstemän gör en kompetensinventering för respektive tjänst.

Denna kompetensinventering ligger till grund för kravprofil och ligger till grund för urvalsprocessen av nya medarbetare.

Det finns rutiner för rekrytering

Ja
 Nej

Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare

Ja
 Nej

Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare

Ja
 Nej

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Här beskrivs verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

- 2.7 En god arbetsmiljö är en viktig strategisk fråga för Kompis Assistans. Målsättningen med Kompis Assistans arbetsmiljöarbete är att skapa en fysiskt, psykiskt och socialt sund och utvecklande arbetsplats för alla medarbetare, där risker för arbetsskador och arbetsrelaterad ohälsa förebyggs.

Kompis Assistans utvärderar löpande företagets insatser inom arbetsmiljöområdet för att kunna göra ständiga förbättringar i det dagliga arbetsmiljöarbetet. Arbetets

krav skall anpassa till människans förutsättningar i såväl fysiskt som psykiskt avseende. Åtgärder som förbättrar arbetsmiljön ger positiva effekter för såväl enskilda som för företaget.

Uppgiften att skapa en god arbetsmiljö ställer stora krav på såväl företaget som den enskilde. Arbetsmiljöarbetet är en för företaget och de anställda gemensam angelägenhet. Den skall bedrivas i samverkan där alla har ansvaret att medverka. Åtgärder för att förändra arbetsmiljö skall präglas av den helhetssyn på alla de faktorer som påverkar människan i arbetet.

Bevakning och utveckling av arbetsmiljön skall utgöra en naturlig del i Kompis Assistans verksamhet. Personalen skall inte bara veta vilka risker som kan finnas utan också veta hur de ska kunna undvika riskerna.

Arbetsmiljön skall i princip lösas genom ett kontinuerligt och nära samarbete mellan företaget och de anställda.

Ansvarsfördelning

Arbetsgivaren har huvudansvaret för arbetsmiljön. Det är arbetsgivaren som är skyldig att vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga risker för ohälsa och i övrigt skapa en god arbetsmiljö.

VD har det övergripande ansvaret för arbetsmiljön och ska tillse att ansvar och befogenheter i förs ut i företaget på ett sådant sätt att arbetsmiljöarbetet kan bedrivas verkningsfullt.

Verksamhetsledaren ansvarar för att ett aktivt arbetsmiljöarbete bedrivs i respektive område. Kundansvariga och Arbetsledare ansvara för att ett aktivt arbetsmiljöarbete bedrivs på den eller de arbetsplatser de är ansvariga för. Alla anställda har ett arbetsmiljöansvar genom att t.ex. följa skyddsföreskrifterna och påpeka risker eller brister i arbetsmiljön för sin närmsta chef.

Mål

Det övergripande målet för arbetsmiljön är att åstadkomma en långsiktig effektiv verksamhet som samtidigt innebär en god fysisk och psykisk hälsa samt trivsel och arbetstillfredsställelse för samtliga anställda.

Hur vi gör det

- Arbetsanpassnings- och rehabiliteringsfrågor ska ingå som en viktig del i arbetsmiljöarbetet. Målet är att den anställde så snart som möjligt ska kunna komma tillbaka till sin arbetsplats. Vid behov ska extern expertkunskap anlitas.
- Alla anställda ska ges de kunskaper, färdigheter och praktiska möjligheter som krävs för att aktivt medverka i arbetets utformning. Detta sker genom att alla som

anställda ska genomgå arbetsmiljöutbildning Trygg Assistent via Prevent som en del i sin introduktion i arbetet

- Den anställde ska veta vilka arbetsuppgifter hen ska utföra, vilket resultat som ska uppnås och hur hen ska utföra arbetet
- Den anställde ska av närmsta chef informeras vem de kan vända sig till för hjälp och stöd att utföra arbetet
- Den anställde erhåller, så långt det är möjligt, utvecklande och stimulerande arbete där tillfälle till omväxling och variation tas tillvara och ges ansvar efter sina förutsättningar
- Ansvarsfördelning och befogenheter är klart formulerade och kända
- En tydlig prioriteringsplan ska också finnas på varje arbetsplats så att den anställde vet vilka arbetsuppgifter som skall utföras då tiden inte räcker till för samtliga uppgifter.
- Såväl interna som externa resurser utnyttjas för att spåra och värdera risker samt för att ge förslag till konkreta åtgärder
- Vid schemaläggning skall, i den mån verksamheten så tillåter, hänsyn tas till den anställdes behov och förutsättningar
- Årligen ska arbetsmiljön kartläggas på alla arbetsplatser. Detta sker löpande.

Pulsmätningar organisatoriska och sociala arbetsmiljön

För att arbeta proaktivt med vårt det systematiska arbetsmiljöarbetet genomför vi pulsmätningar som skickas ut fyra (4) gånger per år via vårt affärssystem. Regelbundna enkäter, som säkerställer kontroll på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Pulsen täcker in arbetsbelastning (§9, §10), kränkande särbehandling (§13) samt arbetstid (§12) från AFS 2015:4 och skickas ut till alla personliga assistenter som har en fast rad samt tjänstemän. Resultaten av enkäterna analyseras och återkopplas till respektive assistansteam/avdelning.

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.

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 På Kompis Assistans är assistansberättigade i centrum och erbjuds personlig assistans av god kvalitet. Assistansen är lättillgänglig för alla och personligt utformad. Assistansen bygger på självbestämmande, valfrihet, integritet och den assistansberättigades delaktighet är en självklarhet. Vilket också gör att dessa

grundprinciper finns inskrivna i föreningens stadgar och ägardirektiv. I det löpande arbetet är det personalmöten och upprättande samt utvärdering av genomförandeplan som ligger till grund för att systematisera att den assistansberättigade får inflytande.

Den assistansberättigades rätt till inflytande är vår grundläggande utgångspunkt. Om den assistansberättigade företräder sig själv är det denne vi kommunicerar med i utformning och uppföljningen av assistansen. Om den assistansberättigade inte företräder sig själv är det viktigt att skapa goda och nära relationer till företrädare och andra relevanta personer kring den assistansberättigade som ger oss möjligheter att i största möjliga mån ge den assistansberättigade inflytande

Vid en intresseförfrågan inleder vi med att göra en behovsanalys över den assistansberättigades individuella behov i assistansen. Det är viktigt i det första mötet med den assistansberättigade att skapa en dialog och en relation som främjar och möjliggör den assistansberättigades inflytande.

Inflytande vid rekrytering och anställning

Det är av största vikt att assistent och assistansberättigade passar ihop och vid anställningar är den assistansberättigade alltid delaktig efter dennes önskemål. Vissa personer vill vara med vid anställningsintervjuer, andra gör sitt eget urval och någon annan vill vara med i hela rekryteringsprocessen och självklart är det sistnämnda idealistiskt om det är möjligt för den assistansberättigade eller dennes ställföreträdare.

Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent

Ja
 Nej

Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras

Ja
 Nej

Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).

Ja
 Nej

Omfattar verksamheten barn?

Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras

3.2 Ja Nej, verksamheten omfattar inte barn

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

Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa

Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals

Enligt FN:s konvention om barnets rättigheter och utifrån de fyra grundprinciperna i barnkonventionen, så beaktas alltid barnets perspektiv enligt följande när vi arbetar med barn i assistansen:

Artikel 2: barnet har samma rättigheter och lika värde som andra barn

Artikel 3: barnets bästa ska alltid beaktas i alla åtgärder som berör barnet

Artikel 6: barnet har rätt till liv och utveckling utifrån sina egna förutsättningar och

Artikel 12: barnet har rätt att säga sin mening och få den respekterad

Faktorer som informationens karaktär, barnets nytta av informationen samt barnets ålder, mognad och kommunikationsförmåga avgör vilken information som ska delges barnet.

Utgångspunkten är att barnet i största möjliga mån ska ha information om sin egen insats.

Beroende på informationens karaktär kan det ha betydelse vem i barnets närhet som delger informationen och när den delges, detta övervägs noga innan informationen delges.

3.4 Kundansvarig för assistansen och vårdnadshavaren kommer överens om hur informationen delges utifrån barnets individuella förutsättningar.

Kundansvarig har yttersta ansvaret att följa upp att informationen som rör insatsen personlig assistans har delgetts enligt överenskommelse med vårdnadshavaren.

I upprättande, arbete med och utvärdering av uppdragsbeskrivning och genomförandeplan beaktas och respekteras alltid barnets åsikter om det är möjligt utifrån barnets förmåga, i annat fall görs det i samråd med vårdnadshavaren/vårdnadshavarna så att barnets bästa alltid beaktas.

De som arbetar kring barnet ska verka för att skapa möjlighet för barnet att framföra sina åsikter och få den respekterad genom att lyssna och samtala med barnet.

Vi utgår ifrån barnets individuella förutsättningar för att skapa situationer och relationer där barnet känner sig tryggt att framföra sina åsikter, och man ska alltid ställa sig själv frågan inför förändringar om barnets åsikt har efterfrågats.

Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten

Ja
 Nej

Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals

Ja
 Nej

4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar

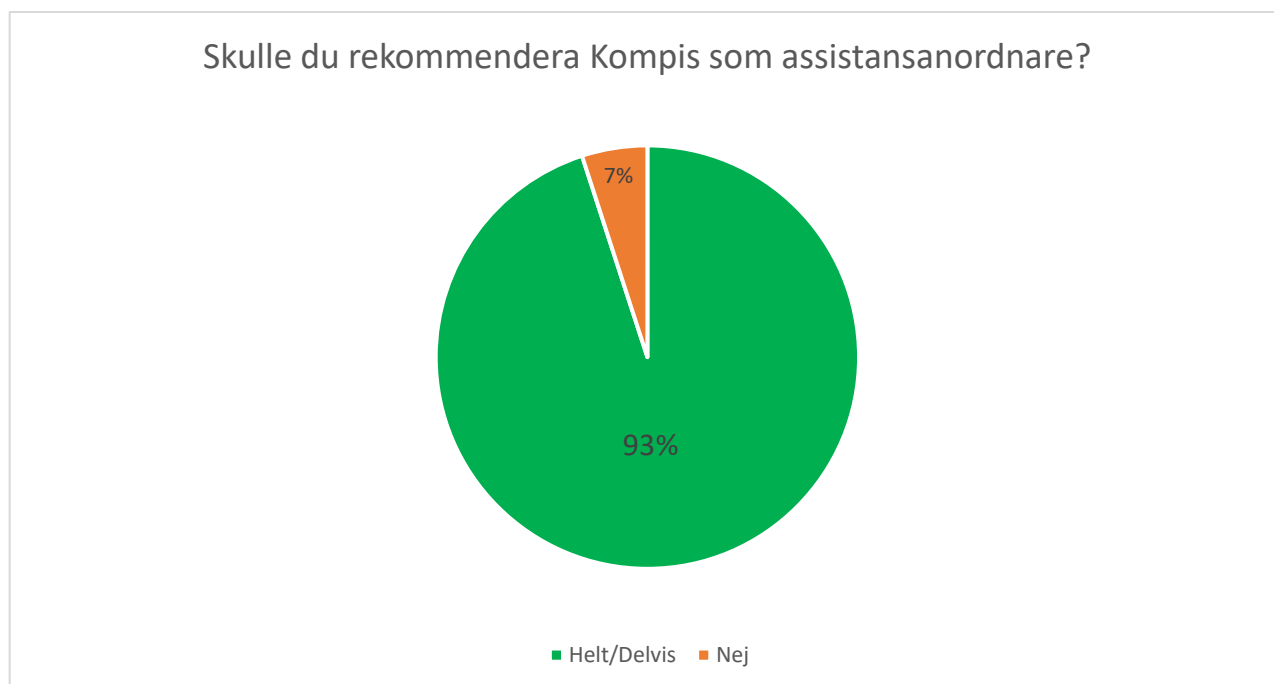
Att ta tillvara de assistansberättigades erfarenheter av och synpunkter på den personliga assistansen är viktigt för verksamhetens utvecklings- och förbättringsarbete. Resultaten ska användas för att utveckla och förbättra insatserna utifrån de assistansberättigades perspektiv. Det är även ett underlag för jämförelser, ledning och styrning samt för information till allmänheten. Här beskrivs resultaten från den senaste enkätundersökningen, hur de används i verksamheten samt upplägg och genomförande av undersökningen.

4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

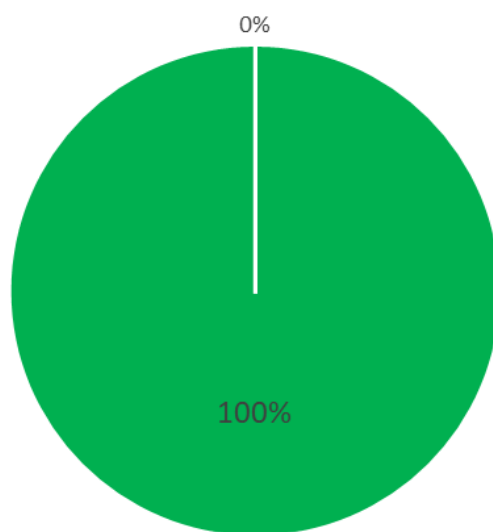
Här visas resultat från den senaste enkätundersökningen. Det ska framgå när undersökningen genomfördes. Resultat ska vara max två år gamla.

Resultat i enkätundersökning:

Resultat av kundenkät 2022

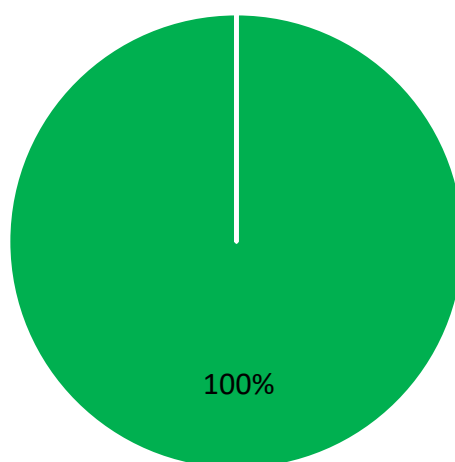


Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?



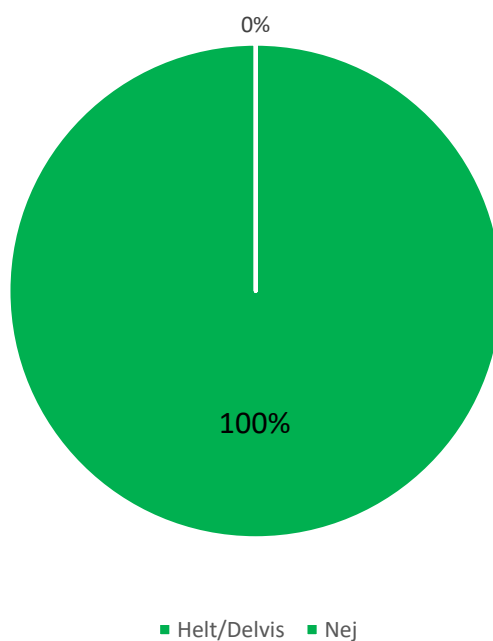
■ Helt/Delvis ■ Nej

Bemöter dina assistenter dig som du vill att de ska göra?

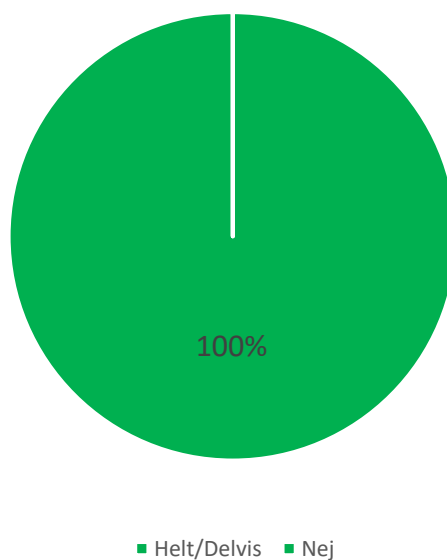


■ Helt/Delvis ■ Nej

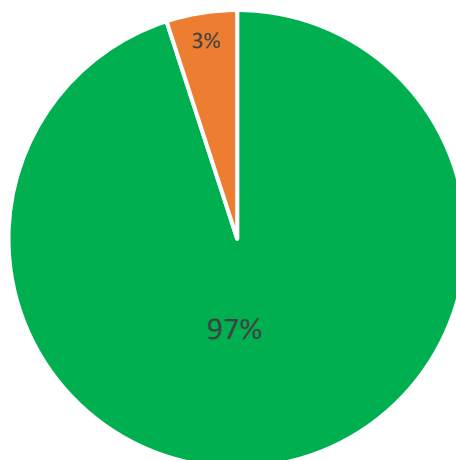
Kommunicerar dina assistenter med dig på ett sätt så att ni förstår varandra?



Känner du dig trygg tillsammans med dina assistenter?

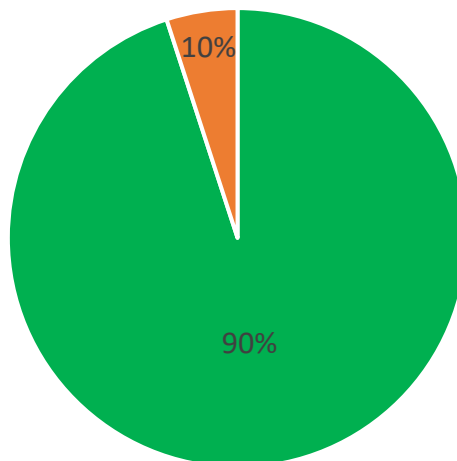


Kan du göra det du vill göra i vardagen tillsammans med dina assistenter?



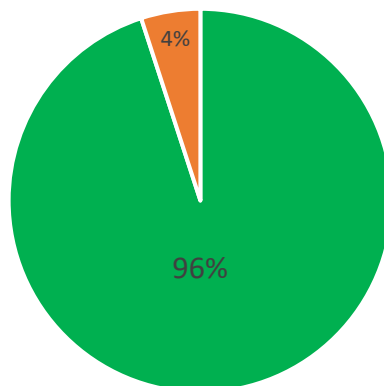
■ Helt/Delvis ■ Nej

Arbetsledning i assistansen. Upplever du att Kompis lever upp till dina behov och förväntningar i utförandet av personlig assistans?



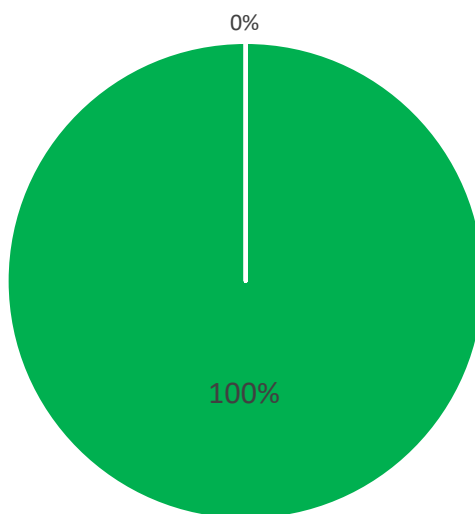
■ Helt/Delvis ■ Nej

Upplever du att Kompis södfunktioner (ekonomi, lön HR och kommunikation) lever uppt till dina behov och förväntningar?



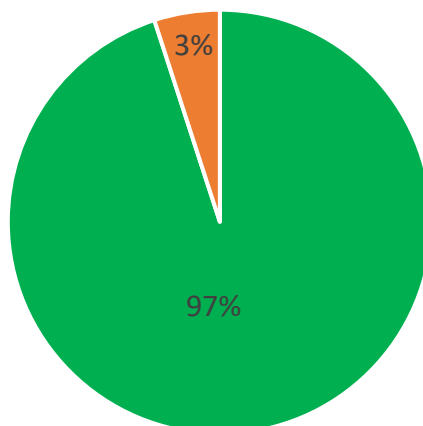
■ Helt/Delvis ■ Nej

Upplever du i kontakt med medarbetare på Kompis att de generellt har förståelse för assistansberättigades och anhörigas/företrädares vardag?



■ Helt/Delvis ■ Nej

Vet du vem du ska prata med om något fungerar dåligt med dina assistenter?



■ Helt/Delvis ■ Nej

. Behovet av information och möjligheten att kunna nå oss på Kompis för samtal kan se olika ut. Vad stämmer bäst in för dig? Rangordna dina svar från 1-5, där 1 är minst viktigt och 5 mest viktigt.

[Mer information](#)

■ 1 minst ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 mest

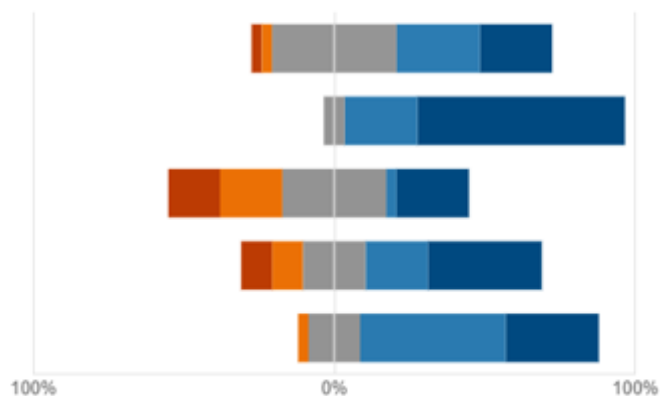
Att jag själv kan söka den information jag behöver, när jag behöver

Att det finns en person på Kompis att prata med på kontorstid

Att jag kan prata med en person dygnet runt (kristelefon)

Att jag enkelt kan ställa frågor via sms eller e-post

Att jag enkelt kan ställa frågor via samtal



4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen

Här beskrivs hur resultatet från den senaste enkätundersökningen används i verksamheten, vilka förbättringsområden som finns och vilka åtgärder som planeras att genomföras

Bakgrund

Kundenkäten skickades ut den 22-05-18 till 60 personer via e-post och till dessa som saknar e-postadress eller som endast har anhörig som kontaktperson har enkäten skickats ut per post, vilket motsvarade 12 personer. Totalt sett är 72 personer med i denna kundundersökning.

För att öka på svarsfrekvensen skickades det ut påminnelsemejl under 3 tillfällen. Svarsfrekvens var 43% i år jämfört med 56% föregående år.

Verksamhetens genomgång av kundenkät

Kundenkäten har redovisats och analyserats av Kompis Assistans ledning- och stödfunktion under hösten 2022 och gett input till verksamhets- och utbildningsplan för 2023.

Förbättringsområden

Tillgänglighet: Kunderna önskar att kund- och personalansvariga är mer tillgängliga.

Påverkar val av assistenter: Kunderna upplever det ibland svårt att få välja en viss assistent till en viss dag då schemaläggning försvårar det. Det är även svårt att välja assistent vid vikariat.

4.2 Kommunikation med assistenter och kund- och personalansvariga är viktig och kan i perioder behöva förbättras.

Åtgärder

- Upprätta pulsmätningar 4 ggr/år med färre frågor åt gången till medarbetare och kunder.
- Upprätta medlems - och företrädare enkät 4 ggr/år
- Genomför samverkanskurs på Furuboda Folkhögskola för assistansberättigade 2023, för ökad gemenskap
- Utbildningsinsats för personliga assistenter som bygger på fysiskt deltagande och löper över 2022-2024. Tema; Rollen som personlig assistent
- Nytt affärssystem för bättre uppföljning och kontroll samt för att möta behov av information och kommunikation.
- Fler kund- och personalansvariga under 2023.

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

4.3.1 Undersökningen är genomförd av:

- 4.3.1 Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag
 Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Anki Rick
Datum:	2023-06-02
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.kompisassistans.se