

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Awilja Management AB

556872-5864

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)	3
1.3	Verksamheten har kollektivavtal.....	3
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information	3
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	7
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.....	8
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	9
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	9
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	9
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	9

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>Verksamhetsbeskrivning</p> <p>Awilja startade med personlig assistans för vuxna i maj 2014. Under hela 2017 har vi haft tre brukare. Awilja erbjuder ett individuellt, coachande utformat stöd till vuxna personer där vi i dialog med den enskilda brukaren försöker skapa så bra lösningar som möjligt efter de behov och önskemål brukaren har. Awiljas mål är att ge både brukarna och personalen de bästa möjliga förutsättningar för att känna sig trygga i sina roller. Vårt uppdrag är att underlätta för våra kunder att leva sitt liv på sina villkor och utöva självvalda aktiviteter efter behov, möjlighet och livssituation för att leva ett så normalt och oberoende liv som möjligt trots sin funktionsnedsättning. Verksamheten ska grundas på respekt för kundens självbestämmande, integritet och delaktighet. Awilja är ett lokalt företag inom främst västra Värmland och Dalsland och har sitt säte i Årjäng.</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	Dnr 6.3.1-34388/2013
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	Almega vårdföretagarna Bransch G Personlig assistans

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information			
<i>Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats</i>			
Aktuell webbplats:	www.awilja.se		
Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Medarbetare: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Ägare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Styrelse och företagsledning	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

Ekonomi (omsättning och resultat)	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
--	--

1.5 Tillgänglighet	
<i>Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter och dels vid akuta ärenden</i>	
Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:	9.00-16.00 vardagar men frågor besvaras i mån av tid även på andra tider
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Akuta ärenden svaras på så fort det går, även utanför dagtid

2 Eget kvalitetsarbete

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

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

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

- 2.1 Vi följer "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" och har gjort en ett eget system för detta som är godkänt av IVO i ansökan om tillstånd.
- Här beskrivs hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet bedrivs.
 - Vilka åtgärder som vidtagits för att stärka verksamhetens kvalitet, och vilka resultat som har uppnåtts.

Aviljas avsikt är att man i kvalitetsberättelsen ska kunna följa och bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande arbete för att utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits inom vår verksamhetsdel personlig assistans.

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 Varje månad följer vi upp om hur verksamheten fungerar för att kunna jobba förebyggande. Då vi är en så liten verksamhet har vi ett vardagsnära arbetssätt. Klagomål, avvikelser tas om hand och utreds och åtgärdas med det snaraste av verksamhetsansvarig i dialog med brukaren och personalen och ibland även i samråd med externa samverkanspartner som kommunen eller landstinget.

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	<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
--	--	--	--

risker för missförhållanden			
Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.

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

2.4	<p>Dokumentation och genomförandeplaner</p> <p>Awilja använder ett eget system för dokumentation, både när det gäller journaler, genomförandeplaner, avvikelser, kvalitets- och ledningssystem.</p> <p>Genomförandeplaner har i för våra brukare gått igenom och uppgraderats under året i samverkan med brukaren, god man och personal. Rapportböcker, där de personliga assistenterna informerar varandra om dagliga händelser, används hos vissa kunder. Ett särskilt block finns där personalen ska skriva om det är något som man vill förbättra. En i varje personalgrupp är särskilt utsedd till att se till att eventuella avvikelser skrivs och lämnas till VD. Dessutom finns formella avvikelседokument samt LeX Sarah blanketter tillgängliga i personalpärmen som finns på varje arbetsplats. För en brukare har det jobbats med en individuell plan under året tillsammans med kommunen och habiliteringen. En brukare har beslut om kommunal daglig verksamhet, en assistent deltar i verksamheten som stöd för brukaren. Här förs en gemensam dokumentation av dagen mellan daglig verksamhet och god man, samt att avvikelser förs för sig. Awiljas dokumentation finns i arkivskåp som förvaras så att obehöriga ej får tillgång till det.</p>
-----	---

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade

Utförare av personlig assistans ska säkerställa kvaliteten i den personliga assistansen tillsammans med den assistansberättigade, vilket kan ske med olika metoder. Här beskrivs arbetet med att säkerställa kvaliteten tillsammans med den assistansberättigade.

2.5	<p>Samverkan med uppdragsgivare och anhöriga</p> <p>Den planerade samverkan med uppdragsgivare, företrädare och anhöriga består av många möten med brukaren och gode män för assistans samt ett gemensamt julbord för brukarna, anhöriga och personal. Kontinuerliga besök skr löpande i och spontant varje månad hos oss i våra lokaler eller i brukarnas hem.</p>
Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren regelbundet	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

träffar den assistansberättigade	
----------------------------------	--

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	Awilja handleder kommunala verksamheter inom bland annat LSS och personlig assistans. Vi tillämpar därför vardagsnära situationsanpassad handledning i vår egen verksamhet vid behov. Dessutom finns möjligheter till extern handledning och utbildning. Flera av Awiljas personal är utbildade undersköterskor eller har assistansutbildning.		
Det finns rutiner för rekrytering	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
Vi erbjuder kompetensutveckling för alla medarbetare	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

Här beskrivs verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare

2.7	<p>Arbetsmiljö</p> <p>Vi arbetar aktivt med en bra arbetsmiljö och för dialog runt detta, främst på våra APT - möten, där arbetsmiljö är en stående punkt. Vi tillämpar också vardagsnära situationsanpassad handledning vid behov. Dessutom finns möjligheter till extern handledning och utbildning.</p>		
-----	---	--	--

3 Insatsen personlig assistans

Det finns lagar och krav som styr insatsen personlig assistans. Här kan du läsa om lagens intentioner kring viktiga delar av insatsen personlig assistans och hur verksamheten verkar för att detta uppfylls. Om verksamheten omfattar barn beskrivs det nedan särskilt hur konventioner, lagar och förordningar uppfylls.

3.1 Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges			
<i>Om verksamhetens arbete med att respektera den enskildes självbestämmanderätt och integritet, och om hur verksamheten arbetar med att skapa största möjliga inflytande och medbestämmande över insatser som ges.</i>			
3.1	Brukaren/gode män är aktivt deltagande i rekrytering av personal, genomförandeplaner, behov av utveckling och utbildningsinsatser, brukarens vardag och självbestämmande.		
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 type="checkbox"/> Ja <input checked="" 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 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	Medlemsföretaget skriver text här		
Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals	<input 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:

Kvalitetsmätningar- Kvalitetsförbättringar

Kvalitetsmätningar har gjorts hos brukarna med hög nöjdhet.

Brukare 10 poäng av 10 möjliga

Kommentarer från brukare:

1. Vi är jättenöjd med Awiljas insats. Varför? Jo; kort avstånd - positivt bemötande – toppen trevlig personal – lösningsorienterade – hjälpsamma – kort sagt BÄST!
2. Stort engagemang – god stöttning – empati och inlevelseförmåga
3. Allt är perfekt. Allt är så positivt när man kontaktar Awilja och alla problem löser sig

.

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 Inga kvalitetsförbättringar är föreslagna i enkätundersökningen

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:

Gunilla Andersson

Datum:	2018-01-25
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.awilja.se