

Kvalitetsdeklaration

Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN

Helsa Omsorg Norden AB

ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

556918-2024

KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR 2025

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	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	5
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.	5
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
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges	8
Omfattar verksamheten barn?	8
Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	8
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	9
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen	9
Resultat i enkätundersökning:	9
4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	10
4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	10

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

Helsa Omsorg & Bemanning i Norden AB har bedrivit personlig assistans sedan 2013. Verksamheten omfattar i dagsläget cirka 120 medarbetare och verksamheten bedrivs på cirka 20 arbetsplatser.

Vi skall kännetecknas av god kvalitet, ansvarsfull tillväxt och ett hållbart tankesätt.

- 1.1 H.E.L.S.A. Hållbarhet, Engagemang, Lärande, Samverkan och Ansvar är vår värdegrund vilken vi är mycket stolta över och vi arbetar löpande med att den ska genomsyra allt vi gör i vårt dagliga arbete.

Helsa Omsorgs vision är vår ledstjärna som vi ständigt strävar mot att uppnå;

”Vi ska med kunskap, engagemang och passion vara den drivande kraften som värnar allas rätt till ett bra liv”

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

- 1.2 Ja Nej

- 1.2.1 Dnr 4.1.2-25130/2021

1.3 Verksamheten har kollektivavtal

- 1.3 Ja Nej

- 1.3.1 Bransch G – Vårdföretagarna och Kommunal för personliga assistenter och Bransch E – Vårdföretagarna och Vision för tjänstemän.

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.helsaab.se

Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson) Ja Nej **Basfakta om verksamheten** (storlek, inriktning) Ja Nej

Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem Ja Nej **Medarbetare:** Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal Ja Nej

Ägare Ja Nej **Styrelse och företagsledning** Ja Nej

Ekonomi (omsättning och resultat) Ja
 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:

Vardagar 8.00-17.00

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Dygnet runt.

2. Eget kvalitetsarbete

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

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet

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

Verksamheten bedriver personlig assistans i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet syftar till att säkerställa att verksamheten planeras, genomförs, följs upp och utvecklas på ett strukturerat och fortlöpande sätt.

Ledningssystemet omfattar hela verksamheten och innehåller fastställda rutiner för centrala processer såsom genomförande av personlig assistans, dokumentation, avvikelshantering samt hantering av synpunkter och klagomål.

2.1 Som en integrerad del av ledningssystemet används ett verksamhetssystem som stöd för dokumentation, uppföljning och egenkontroll. Systemet används även för hantering av avvikelser samt som underlag för analys och förbättringsåtgärder i syfte att säkerställa god kvalitet, säkerhet och rättssäkerhet i verksamheten.

Ansvar för kvalitetsarbetet är tydligt fördelat inom organisationen. Kundens ansvariga är delaktiga i det löpande kvalitetsarbetet och för att fastställda rutiner följs i det dagliga arbetet. En utsedd kvalitetschef har ansvar för uppföljning, kontroll och utveckling av kvalitetsarbetet och ledningssystemet i verksamheten. Arbetet sker på uppdrag av och i samverkan med verkställande direktör, som har det yttersta ansvaret för verksamheten.

Risker i verksamheten identifieras, analyseras och hanteras inom ramen för ledningssystemet för att förebygga brister i kvalitet och säkerhet.

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.

Verksamheten riskbedöms kontinuerligt, exempelvis vid personalmöten/APT och vid förändringar av insatser, för att förebygga avvikelser. För varje kund genomförs årligen en förebyggande riskanalys.

2.2 Alla medarbetare rapporterar avvikelser direkt i ledningssystemet. Inkomna avvikelser utreds skyndsamt och hanteras utifrån sin art. Avvikelse som bedöms utgöra missförhållande eller risk för missförhållande utreds enligt Lex Sarah och rapporteras till IVO.

Avvikelse sammanställs och analyseras löpande för att möjliggöra förbättringsåtgärder och utveckling av verksamheten.

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 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 Verksamheten säkerställer att det finns aktuella genomförandeplaner för varje assistansberättigad. Kunden, eller av kunden utsedd person, är delaktig i upprättande och uppföljning av planen, som beskriver hur den personliga assistansen ska utföras samt vilka mål och insatser som gäller. Genomförandeplanen är ett viktigt verktyg för att säkerställa kundens integritet och självbestämmande.

Genomförandeplanen används aktivt i det dagliga arbetet och följs upp löpande samt minst årligen eller vid förändringar i insatsen och behov. Personliga assistenter dokumenterar genomförandet av insatserna enligt fastställda rutiner. Dokumentationen omfattar utförda insatser, avvikelser från genomförandeplanen samt

iakttagelser av betydelse för kundens behov och välbefinnande. Dokumentationen används för att säkerställa kvalitet, kontinuitet och följsamhet till genomförandepLANEN samt som underlag vid uppföljning och revidering av planEN.

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.

På Helsa Omsorg har varje kund en utsedd kontaktperson i form av verksamhetschef, som har regelbunden och nära kontakt med kunden eller av kunden utsedd person. Kontakten sker utifrån kundens önskemål och behov via verksamhetsstöd, e-post, telefon samt vid fysiska möten.

Kvaliteten i den personliga assistansen säkerställs genom kontinuerlig dialog med kunden, bland annat i samband med uppföljning av genomförandepLANEN. Vid förändrade behov eller önskemål anpassas assistansen i samråd med kunden för att säkerställa delaktighet, självbestämmande och god kvalitet.

- 2.5 Verksamheten anordnar även kundaktiviteter där kunder och personliga assistenter ges möjlighet att träffas och utbyta erfarenheter samt arbetar löpande med att utveckla nya sociala och fysiska aktiviteter i syfte att stärka kundernas välmående och livskvalitet.

Synpunkter och klagomål tas emot löpande, dokumenteras och hanteras enligt fastställda rutiner. För att följa upp kundernas upplevelse av kvalitet genomför Helsa Omsorg årligen en anonym kundundersökning, vars resultat används som underlag för förbättringsåtgärder och fortsatt utveckling av verksamheten tillsammans med kunderna.

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

Redan i genomförandepLANEN tas en rekryteringsprofil fram i samråd med kunden eller av kunden utsedd person. Rekryteringsprofilen beskriver de kompetenser, erfarenheter och personliga egenskaper som krävs för uppdraget och uppdateras minst årligen eller vid förändringar i assistansen.

- 2.6 Vid rekryteringsbehov publiceras annonser via verksamhetssystemet, på verksamhetens hemsida samt via Arbetsförmedlingen. Urval sker utifrån fastställda kriterier och lämpliga kandidater kallas till intervju. Belastningsregister kontrolleras vid anställning. Kunden eller av kunden utsedd person är, i varierande grad utifrån önskemål, delaktig i rekryteringsprocessen och har alltid det avgörande inflytandet vid val av kandidat.

Alla nyanställda genomgår en strukturerad introduktion som är anpassad till den enskilde kundens genomförandepLAN och uppdragets krav. Introduktionen säkerställer att medarbetaren har rätt kunskap för

att utföra arbetet på ett tryggt och kvalitativt sätt.

Verksamheten arbetar kontinuerligt med kompetensutveckling. Behov av kompetenshöjande insatser identifieras vid personalmöten, APT och i dialog med medarbetare samt kund. Kompetensutveckling planeras och genomförs löpande utifrån verksamhetens och uppdragets behov, i syfte att säkerställa god kvalitet och kontinuitet i den personliga assistansen.

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

På Helsa Omsorg bedrivs ett systematiskt och förebyggande arbetsmiljöarbete för att säkerställa en god och trygg arbetsmiljö för samtliga medarbetare.

Skyddsronder genomförs årligen för att identifiera, riskbedöma och åtgärda arbetsmiljörisker. Vid identifierade risker upprättas en handlingsplan enligt framtagen mall, som omfattar bland annat riskanalys, planerade åtgärder och uppföljning. Handlingsplanen används aktivt i det systematiska arbetsmiljöarbetet för att säkerställa att risker åtgärdas och följs upp. Riskanalyser genomförs även löpande vid förändringar i arbetets upplägg, arbetsuppgifter eller arbetsmiljö.

Personalmöten genomförs kontinuerligt i samtliga arbetsgrupper. Vid varje personalmöte görs en genomgång av organisatorisk, social och fysisk arbetsmiljö. Enskilda samtal genomförs med de personliga assistenterna, exempelvis i samband med medarbetarsamtal, lönesamtal eller vid behov.

2.7 Tillbud och arbetsmiljörelaterade händelser rapporteras i första hand i ledningssystemet enligt fastställda rutiner, men kan även rapporteras muntligt. Verksamheten säkerställer att rapportering av tillbud och avvikelser är enkel, tillgänglig och känd för samtliga medarbetare. Inkomna tillbud hanteras skyndsamt samt sammanställs och analyseras löpande för att möjliggöra förebyggande åtgärder.

Delaktighet, kommunikation och tillgång till information är centrala delar i arbetsmiljöarbetet. Verksamheten informerar löpande via det intranät som är integrerat i verksamhetssystemet. Där har medarbetare bland annat tillgång till scheman, kan ansöka om ledighet samt ta del av relevant dokumentation som stöd i det dagliga arbetet. Helsa Omsorg har också tillgång till HR-chef för råd och stöd i komplexa personalärenden samt för utveckling och förbättring av arbetsmiljön.

Verksamheten arbetar utifrån en aktiv värdegrund som genomsyrar det dagliga arbetet och beslutsfattandet. Samtliga medarbetare genomgår en grundläggande värdegrundsbildning som följs upp kontinuerligt i relevanta delar under arbetsplatsträffar för att säkerställa ett hållbart och respektfullt arbetsklimat.

Verksamheten genomför årligen en anonym medarbetarundersökning för att följa upp medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön. Resultatet analyseras och ligger till grund för planering och genomförande av både kort- och långsiktiga förbättringsåtgärder.

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.

Kunden har ett avgörande inflytande över sin personliga assistans. Assistansen utformas i nära samråd med den enskilde genom upprättande av en genomförandeplan tillsammans med ansvarig verksamhetschef. Genomförandeplanen beskriver hur insatserna ska utföras utifrån den enskildes behov, önskemål och mål och följs upp löpande samt i sin helhet minst årligen.

Verksamheten har rutiner för regelbunden kontakt mellan den enskilde och ansvarig verksamhetschef för att säkerställa delaktighet, inflytande och möjlighet till förändringar i assistansen. Den enskildes självbestämmande och integritet är vägledande i det dagliga utförandet av insatserna.

- 3.1 Redan i genomförandeplanen tas en rekryteringsprofil fram i samråd med den enskilde. Den enskilde väljer själv sina personliga assistenter i rekryteringsprocessen och kan, i enlighet med gällande anställningsavtal, begära byte av assistent.

Förebyggande riskanalys genomförs årligen tillsammans med den enskilde och ansvarig verksamhetschef. I riskanalysen ingår bedömning av risker kopplade till självbestämmande, integritet, inflytande och medbestämmande. Identifierade risker följs upp och åtgärdas vid behov.

Den enskilde ges även möjlighet att lämna synpunkter och klagomål, vilka tas tillvara och används i det löpande förbättringsarbetet för att stärka kvalitet, inflytande och delaktighet.

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

Insatsen utförs alltid i samråd med vårdnadshavare samt barnet självt, utifrån barnets ålder och funktionsförmåga. Helsa Omsorg arbetar för att barn, i den utsträckning det är möjligt, ska ges samma möjlighet till självbestämmande, integritet, medbestämmande och inflytande över sin assistans som vuxna.

Barnets bästa och barnets delaktighet beaktas särskilt vid planering, genomförande och uppföljning av insatsen. Barnets perspektiv tas tillvara genom dialog med barnet och vårdnadshavare och utgör en grund för hur assistansen utformas och anpassas. Om barnet har begränsad möjlighet att uttrycka sin vilja tas barnets perspektiv även tillvara genom observationer, användning av alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) samt i dialog med vårdnadshavare och närstående.

3.4 Uppföljning av barnets bästa och delaktighet sker kontinuerligt i dialog med barnet och vårdnadshavare samt i samband med uppföljning och revidering av genomförandeplanen. Barnets bästa och delaktighet är en särskild del av den förebyggande riskanalysen, som genomförs minst årligen eller vid förändringar i barnets behov eller livssituation. Identifierade risker följs upp och leder vid behov till åtgärder och anpassningar i assistansen.

Avvikelse som rör barnets insats, trygghet, integritet eller delaktighet rapporteras enligt fastställda rutiner och utreds skyndsamt. Utredningen sker med särskilt fokus på barnets bästa och leder vid behov till åtgärder och förändringar i assistansen. Verksamheten har fastställda rutiner för att uppmärksamma och agera vid oro för barn. Vid misstanke om att ett barn far illa görs orosanmälan till socialtjänsten i enlighet med gällande lagstiftning.

Samtliga medarbetare som arbetar med barnkunder kontrolleras i enlighet med lag (2010:479) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn med funktionsnedsättning.

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:

I kundenkätundersökningen, genomförd i september 2025, visas överlag mycket goda resultat. Majoriteten av frågorna har ett genomsnitt på 4 eller högre av 5, vilket indikerar hög nöjdhet med både assistansen och kontakten med Helsa.

Särskilt höga resultat syns kring assistansens betydelse för en fungerande vardag, personalens engagemang, återkoppling inom rimlig tid samt tydlighet kring vart man kan vända sig vid synpunkter eller problem.

Resultatet från den senaste medarbetarenkätundersökningen, genomförd i april 2025, visar överlag en god arbetsmiljö med särskilt höga värden inom områden som trivsel, trygghet, uppskattning i arbetet samt upplevelsen av god stämning i personalgruppen. Frågan om trivsel med arbetsuppgifter uppnår ett genomsnittligt värde på 4,12 av 5, vilket motsvarar cirka 82 av 100. Även upplevelsen av trygghet i arbetet uppnår ett högt värde på 4,15 av 5, vilket motsvarar 83 av 100.

Kännedom om och efterlevnad av verksamhetens värdegrund bedöms vara god och speglar ett aktivt och långsiktigt arbete inom verksamheten. Detta har bidragit till en positiv utveckling av arbetsklimat och samverkan över tid.

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

Resultaten från den senaste kund- och medarbetarenkäten används som underlag i det systematiska kvalitets- och arbetsmiljöarbetet. I analysen av kundenkäten visar förbättringsområden kopplat till kontorspersonalens kunskap i särskilda ärenden, såsom kontakter med Försäkringskassan och andra myndigheter. För att stärka kvaliteten i dessa delar arbetar verksamheten med kompetensutveckling och använder vid behov en extern juristfirma som verksamheten har samarbete med vid ärenden där juridisk expertis krävs. Detta bidrar till ökad rättssäkerhet och ett stärkt stöd till kunderna.

4.2 Utifrån årets resultat av medarbetarenkäten har förbättringsområden identifierats främst inom medarbetarnas upplevelse av möjlighet till utveckling i arbetet samt i viss mån kopplat till struktur kring arbetsplatsträffar och dialog. Även om resultaten inom dessa områden ligger på en god nivå bedöms de ha utvecklingspotential i förhållande till övriga resultat.

Åtgärder har påbörjats och innefattar fortsatt utveckling av kompetensutvecklingsinsatser, där utbildningsbehov har kartlagts utifrån verksamhetens och medarbetarnas behov. Som en del i detta arbete utvecklas en utbildningsportal för att skapa en mer strukturerad, tillgänglig och likvärdig kompetensutveckling. Vidare pågår ett arbete med att stärka och tydliggöra uppföljning och återkoppling i verksamheten, i syfte att fortsatt utveckla dialogen och säkerställa tydlig kommunikation i det dagliga arbetet.

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 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:	Joakim Wiklund
-----------------------	----------------

Datum:	20260227
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.helsaab.se