

# 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 2021

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

<b>1. Introduktion till verksamheten .....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. Eget kvalitetsarbete .....</b>	<b>4</b>
2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet .....	4
2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser .....	4
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 .....	5
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 .....	6
<b>3. Insatsen personlig assistans.....</b>	<b>7</b>
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges .....	7
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 .....	8
<b>4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar .....</b>	<b>8</b>
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen .....	8
Resultat i enkätundersökning: .....	8
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

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 4.1.2-25130/2021 (Ersätter 6.3.2-9624/2017)

### 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)	<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)  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.

Helsa Omsorgs verksamhetssystem har allt samlat på samma ställe.

Enligt SOSFS 2009:11 skall alla verksamheter som omfattas av Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) arbeta med att systematiskt och fortlöpande utveckla kvaliteten i verksamheten. Ledningssystemet skall ge stöd i att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och kontrollera verksamheten.

2.1

All dokumentation finns samlad i Helsa Omsorgs ledningssystem, personakter, personalakter, genomförandeplaner, journalföring, arbetsanteckningar, policys, riskanalyser med mera. Åtkomsten för olika medarbetare styrs genom olika typer av behörigheter. Genom att ha allt samlat på samma ställe är det enkelt att följa upp olika typer av ärenden. Avvikelse och tillbud rapporteras direkt i systemet och hanteras skyndsamt. Mer om detta i 2.2.

### 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

Verksamheten riskbedöms kontinuerligt vid till exempel varje personalmöte/APT eller vid förändringar av insatser för att kunna förebygga avvikelser. Hos varje kund genomförs förbyggande riskanalys årligen för att kunna åtgärda så många risker som möjligt i förebyggande syfte. Alla medarbetare rapporterar in avvikelser direkt i ledningssystemet. Så snart en avvikelse har inkommit utreds denna skyndsamt. Beroende på avvikelserns art hanteras den olika och om den bedöms vara ett missförhållande eller en risk för misshållande utreds denna enligt Lex Sarah samt rapporteras in till IVO.

Vi gör löpande sammanställningar och analyser på de avvikelser som inkommit för att löpande kunna göra aktiva insatser för att förbättra verksamheten.

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 allvarliga 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.*

2.4 Kund eller av kund utsedd person är delaktig i upprättande och uppföljning av kundens genomförandeplan. I genomförandeplanen dokumenteras hur den personliga assistansen skall bedrivas i form av vilka insatser som skall göras, när och hur de skall göras, vilka mål som gäller för den enskilde med sin personliga assistans samt eventuella andra insatser som är beviljade. Genomförandeplanen är en del i arbetet för kundens integritet och självbestämmande.

Genomförandeplanen följs upp kontinuerligt vid personalmöten samt APT och hålls tillgänglig så att både kund, personliga assistenter samt administrativ personal kan använda den i sitt arbete. Genomförandeplanen följs dessutom upp i sin helhet årligen samt vid förändringar i insatsen.

### 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 På Helse Omsorg har varje kund en utsedd kontaktperson, Verksamhetschef, som har regelbunden och tät kontakt med kund eller av kund utsedd person. Kontakten sker både via verksamhetsstödet, e-post, telefon samt vid fysiska möten utifrån kundens egna önskemål och behov. Under 2021 har av förklarliga skäl de fysiska kontakterna begränsats i möjligaste mån och mötesplats har förlagts till utomhus.

Helsa Omsorg har vanligtvis regelbundet kundaktiviteter där kunder och assistenter har möjlighet att träffas och utbyta erfarenheter.

Helsa Omsorg genomför årligen en kundundersökning vilken besvaras anonymt för att löpande kunna följa kundernas nöjdhet.

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 Redan i Genomförandeplanen skapas en rekryteringsprofil tillsammans med kunden. Denna uppdateras alltså minst en gång per år eller vid förändring i assistansen. Vid rekryteringsbehov publiceras en annons via vårt verksamhetssystem och läggs upp på vår hemsida samt på Arbetsförmedlingen. Bland de sökande väljs sedan lämpliga kandidater ut för intervjuer. Belastningsregistret kontrolleras vid anställning. Beroende på kundens egna önskemål är hen eller av kund utsedd person aktiv i rekryteringsprocessen i varierande grad. Kund eller av kund utsedd person är alltid den som avgör huruvida en kandidat är lämplig för anställning eller ej.

Alla nya medarbetare följer en introduktionsplan som följer genomförandeplanen för den enskilde kunden där medarbetaren arbetar. Vid varje personalmöte diskuteras behov av kompetenshöjande insatser för respektive personalgrupp. Kompetensutveckling sker löpande utifrån varje uppdrags behov.

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 På Helsa Omsorg arbetar vi både löpande och förebyggande med en god arbetsmiljö för samtliga medarbetare. Varje år genomförs skyddsronder för att riskbedöma och åtgärda de personliga assistenternas arbetsmiljö. Riskanalyser av arbetet genomförs kontinuerligt vid förändring av arbetet för både personliga assistenter och administrativ personal.

Tillbud i arbetsmiljön rapporteras direkt in i ledningssystemet på samma sätt som avvikelser och hanteras skyndsamt. Inkomna tillbud sammanställs och analyseras löpande för att kontinuerligt kunna sätta in insatser för att undvika vidare tillbud.

Helsa Omsorg utför årligen en medarbetarundersökning. Denna medarbetarundersökning genomförs anonymt för att på en övergripande nivå stämma av hur medarbetarna har det i sitt arbete. Både administrativ personal och de Personliga Assistenterna genomför undersökningen. Resultatet av

undersökningen sammanställs och analyseras för att bli en del av vilka åtgärder som måste genomföras på både kort och lång sikt.

Personalmöten sker kontinuerligt i alla arbetsgrupper. På varje personalmöte görs en genomgång av organisatorisk, social samt fysisk arbetsmiljö. Enskilda samtal genomförs med de personliga assistenterna vid till exempel medarbetarsamtal, lönesamtal samt vid behov.

Delaktighet, kommunikation och information är viktigt för trygghet och välmående för all personal, därför informerar Helsa Omsorg löpande via det Intranät som finns integrerat i vårt verksamhetssystem. I verksamhetssystemet ser all personal även sina scheman, ansöker om ledigheter, har tillgång till all dokumentation som är av vikt för att de skall känna sig trygga samt kunna utföra sina arbetsuppgifter på bästa möjliga sätt med mera.

Helsa Omsorg har skapat en ny tjänstmed HR-Chef för råd och stöd i komplexa personalfrågor samt utveckla och förbättra arbetsmiljön.

### 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.*

Den enskilde styr sin assistans genom att bland annat upprätta en genomförandeplan tillsammans med den Verksamhetschef som är ansvarig för uppdraget. Genomförandeplanen följs upp löpande samt i sin helhet varje år. Helsa Omsorg har rutiner för regelbundna kontakter mellan varje enskild kund samt den ansvarige Verksamhetschefen.

3.1 Redan i Genomförandeplanen skapas till exempel en rekryteringsprofil för personliga assistenter tillsammans med kunden.

Förebyggande Riskanalys genomförs årligen tillsammans med den enskilde samt Verksamhetschef i varje uppdrag där bland annat risk för brist på självbestämmande, integritet, inflytande och medbestämmande bedöms.

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**

3.4 Insats utförs alltid i samråd med vårdnadshavare samt barnet själv utifrån den enskildes funktionsförmåga. Halsa Omsorg arbetar för att barn utifrån mognad och funktionsförmåga skall ha lika stor möjlighet till självbestämmande, integritet, medbestämmande samt inflytande som vuxna. Barnets bästa och delaktighet är en särskild del av vår förebyggande riskanalys och en levande del i allt arbete med våra barnkunder.

Alla som arbetar med barnkunder kontrolleras enligt lag (2010:479) om registerkontroll av arbete 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:**

Övergripande nöjdhet med ett värde av 74 av max 100. Vid en nedbrytning ser vi att vi under 2022 behöver slutföra förändringar i rekryteringsprocessen och fortsätta med vårt Employer Branding för att ytterligare attrahera personliga assistenter. Under tidigt 2022 har flertalet förändringar genomförts som mottagits positivt och höjt kvaliteten.



## 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 Under 2022 fortsätter vi med att förbättra rekryteringsprocessen och hållbart arbetsliv för personliga assistenter med förbättringar i scheman, arbetsmiljön och personligt anpassad utbildning efter individuella behov.

## 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

<b>Kontaktperson:</b>	Joakim Wiklund
<b>Datum:</b>	2022-10-10
<b>Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:</b>	www.helsaab.se