

## Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Björkö Assistans AB

556653-6727

Kvalitetsdeklarationen gäller för 2019

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</b>	<b>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) .....	4
1.3	Verksamheten har kollektivavtal .....	4
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information.....	4
1.5	Tillgänglighet.....	4
<b>2</b>	<b>Eget kvalitetsarbete</b>	<b>5</b>
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).....	6
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
<b>3</b>	<b>Insatsen personlig assistans</b>	<b>8</b>
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
<b>4</b>	<b>Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar</b>	<b>10</b>
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen .....	10
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen.....	12
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans? .....	12

## 1 Introduktion till verksamheten

För att få en introduktion till verksamheten presenteras här en kortare beskrivning av verksamheten och övergripande basfakta kring tillstånd, kollektivavtal, öppenhet och transparens samt tillgänglighet.

### 1.1 Beskrivning av verksamheten

*Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund*

- 1.1 Björkö Assistans har funnits sedan 2003 och grundades av Sören Eriksson. Sören gick bort sommaren 2019 men verksamheten drivs vidare i den anda han under många år byggde upp.
- Sören startade företaget i samband med att äldste sonen, som hade ett gravt fysiskt handikapp, skulle flytta hemifrån. Sören ville då se till att de bästa förutsättningarna för sin son skulle råda sett utifrån sin sons perspektiv. Detta synsätt visade sig vara vad flera assistansberättigade runt om i Östergötland behövde och företaget har vuxit från 1 kund med 4 anställda (2003) till att idag ha 34 kunder och ca 155 anställda.
- Björkö Assistans AB har kunder främst i Östergötland, men har även kunder i Borås och Västervik. Kontor finns i Linköping och Västervik.
- Vi vill vara med och skapa livskvalitet för kunden, på kundens villkor. Då fungerar inga generella lösningar. Kunden ska inte behöva ändra på sina krav för att passa vårt system. Vi ändrar i stället vårt system för att passa kunden. Vi på Björkö Assistans har inställningen att det är kunden själv som bäst vet hur förutsättningarna för dennes liv ser ut. Inte någon annan.
- För oss är korta avstånd avgörande om man vill kunna ge bra service. För att kunna bibehålla den personliga kontakt som vi eftersträvar har vi valt att framförallt fokusera på Östergötland. På det sättet kan vi både bättre och snabbare finnas till hands för kunden. Vi är ofta ute på besök hos våra kunder.
- Våra värderingar*
- Kärnan i vår verksamhet kan sammanfattas i fyra värdeord:
- Öppenhet – Våra kunder ska ha full insyn i vårt arbete och vara delaktiga i det vi gör. Vi är öppna för lösningar och önskemål för våra kunder och medarbetare. Vi informerar regelbundet om vad som händer i vår verksamhet och i branschen i stort.
- Nytänkande – Vi är inte främmande för de förändringar som sker inom branschen utan anpassar oss genom att hitta nya lösningar. Vi vågar satsa och tänka nytt. Vi utvecklar ständigt vår verksamhet
- Kundfokus – Det är alltid kunden som står i centrum och som vi utgår ifrån. Vi har regelbunden kontakt med alla våra kunder. Vi är lyhörda och har förståelse för kundens situation. Vi är lättillgängliga och snabba med att återkoppla.
- Glädje – Vi vill att det dagliga arbetet ska genomsyras av glädje och vill att det ska smitta av sig på alla övriga i vår verksamhet.

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 6.3.1-12492/2011
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	Assistenter: Kollektivavtal, Personlig assistans (Bransch G) Tjänstemän: Kollektivavtal, Allmänna villkor och löner Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt omsorgsverksamhet

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.bjorkoassistans.se		
<b>Kontaktuppgifter</b> (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
<b>Kvalitet:</b> Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	<b>Medarbetare:</b> 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
<b>Ekonomi</b> (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:	Måndag-Fredag (ej helgdagar) 08:00-17:00 tfn. 013-10 39 90
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	013-10 39 90

## 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 I grunden för Björkö Assistans AB ser vi alltid till den assistansberättigade och dennes behov. Utifrån det bygger vi verksamheten på ett sådant sätt att vi säkerställer kvalitet, trygghet och kontinuitet. För att lyckas med detta finns ett ledningssystem för kvalitet. Björkö Assistans AB har ett kvalitetsledningssystem som är anpassat för verksamheten. I ledningssystemet finns rutiner för hur vi samverkar med olika aktörer, hur vi dokumenterar och hur dokumentation och genomförandeplaner följs upp, hantering av synpunkter och klagomål och riskanalyser.

Varje år gör Björkö Assistans AB årligen en egenkontroll av verksamheten. Egenkontrollen består av:

- Granskning av den dokumentation som gjorts under året.
- Granskning av genomförandeplaner. Säkerställa att alla våra kunder har upprättade genomförandeplaner och att de har följts upp.
- Granskning synpunkter och klagomål.

Utifrån resultatet av granskningen kan vi förbättra rutiner och arbetssätt i Björkö Assistans AB.

### 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 Björkö Assistans är skyldiga att utveckla och säkra verksamheten. En viktig del i detta är att ta emot, utreda och avhjälpa avvikelser som uppstår i verksamheten.

När en medarbetare anställs i Björkö Assistans informeras denne om hur vår rutin för avvikelshantering ser ut. På personalmöten påminner vi regelbundet om avvikelshantering. Avvikelser dokumenteras omgående och blankett för avvikelser fylls i. Områdeschef ansvarar för att omgående utreda och åtgärda och att tillsammans med kund och personal hitta rutiner för att förhindra att liknande händelser uppstår.

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		

<b>2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)</b>			
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

<b>2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.</b> <i>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.</i>	
2.4	<p>När vi börjar utföra assistans hos en kund upprättas en genomförandeplan. Genomförandeplanen visar vilka behov kunden har och hur kunden önskar att assistansen ska utföras. Avvikelser från genomförandeplanen dokumenteras i kundens journal. Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år. En mer detaljerad arbetsbeskrivning kan komplettera genomförandeplanen. Genomförandeplanen finns tillgänglig i AiAi för kunden och de personliga assistenterna så att de lätt kan ta del av den.</p> <p>Dokumentation över avvikelser från genomförandeplanen och annat av vikt förs i den sociala journalen.</p> <p>För att förbättra och utveckla ses genomförandeplaner och den sociala dokumentationen årligen över. På personalmöten går vi regelbundet igenom genomförandeplanen för att förtydliga de personliga assistenternas uppdrag samt hur de ska dokumentera.</p>

<b>2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade</b> <i>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.</i>	
2.5	Alla kunder i Björkö Assistans har en utsedd områdeschef som är ansvarig för att samordna assistansen. Områdeschefen håller regelbunden kontakt med kunden. I vilken omfattning beror på kundens önskemål och behov. Områdeschefen har alltid minst ett personligt möte varje år. Dessutom sker kontakt via telefon och e-post. Samtalen med kund dokumenteras i kundens journal. Årligen görs en kundundersökning.
Det finns rutiner för att representanter från assistansordnaren regelbundet träffar den assistansberättigade	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> 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	<p>När en ny medarbetare ska anställas görs en kravprofil utifrån kundens önskemål. Rekrytering sker främst genom annonsering på Platsbanken och vår egen facebook-sida.</p> <p>I samband med att anställningsavtal skrivs introduceras medarbetaren allmänt i Björkö Assistans. Bland annat ingår information om Tystnadsplikt, Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah och Social dokumentation. Introduktion sker därefter hos kunden. När medarbetaren har introducerats och arbetat några pass görs en uppföljning.</p> <p>Årligen hålls medarbetarsamtal och lönesamtal.</p> <p>Medarbetaren erbjuds göra webubildningar via ABH Utbildning. Grundutbildning om LSS är obligatorisk. Medarbetarna erbjuds även utbildning i HLR och förflyttningsteknik. Vid behov köps andra typer av utbildningar/föreläsningar in.</p>		
Det finns rutiner för rekrytering	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare	<input 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>Riskbedömningar görs regelbundet av medarbetarnas arbetsmiljö.</p> <p>Årligen genomförs en medarbetarundersökning.</p> <p>På personalmöten går vi regelbundet igenom hur arbetsmiljön ser ut.</p> <p>Björkö Assistans har samlat rutiner med syfte att främja arbetsmiljön i AiAi. Rutinerna går igenom vid introduktion samt på personalmöten. Medarbetaren har själv tillgång till alla rutiner.</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.

<b>3.1 Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges</b>				
<p><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></p>				
3.1	<p>Assistansen utformas helt utifrån kundens önskemål. Det är kunden som i slutändan bestämmer vem som ska anställas som personlig assistent. Där kunden har svårt att kommunicera får företrädare som ex. vårdnadshavare eller god man hjälpa kunden att föra dennes talan.</p> <p>I genomförandeplanen med ev. tillhörande arbetsbeskrivning framgår hur kunden önskar få assistansen utförd. Regelbundna samtal görs med kunden för att se till att vi hela tiden arbetar utifrån dennes önskemål och behov.</p>			
	<p>Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	<p>Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
	<p>Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns).</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej		
<b>3.2 Omfattar verksamheten barn?</b>				
<p>Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras</p>				
3.2	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej, verksamheten omfattar inte barn			
<b>3.3 Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare</b>				
<p><i>Om hur verksamheten uppfyller Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder</i></p>				
3.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej			
<b>3.4 Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa</b>				
<p><b>Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals</b></p>				
3.4	<p>Björkö Assistans mål är att assistansen ska anpassas efter barnets behov och önskemål. Barnet ska alltid komma till tals och vi lyssnar på deras åsikter. Vi ser alltid till barnets</p>			



	bästa. Om barnet har svårt att delta i upprättandet av genomförandeplanen görs detta tillsammans med vårdnadshavare.		
Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej

## 4 Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar

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

### 4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen

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

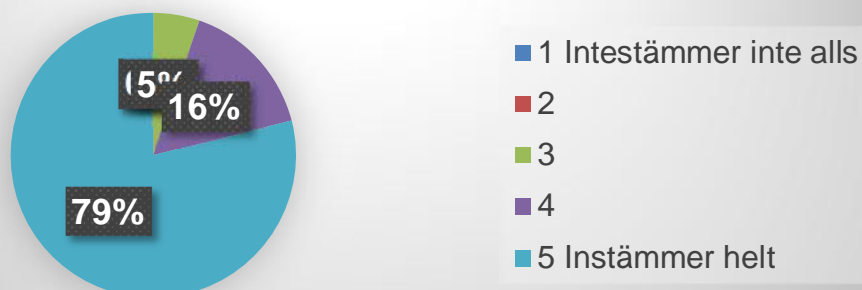
Resultat i enkätundersökning:

Kundundersökning gjord i april 2019.

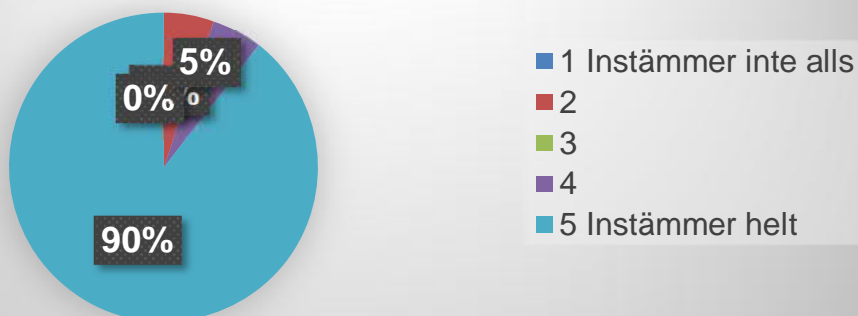
#### Jag är nöjd med det bemötande jag får av Björkö Assistans



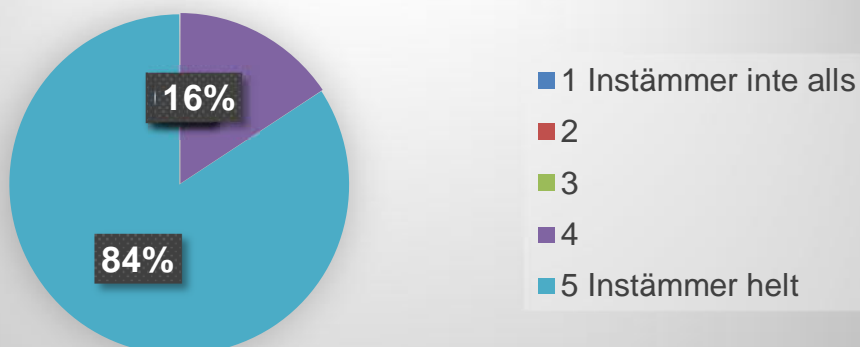
#### Min områdeschef visar engagemang för mig



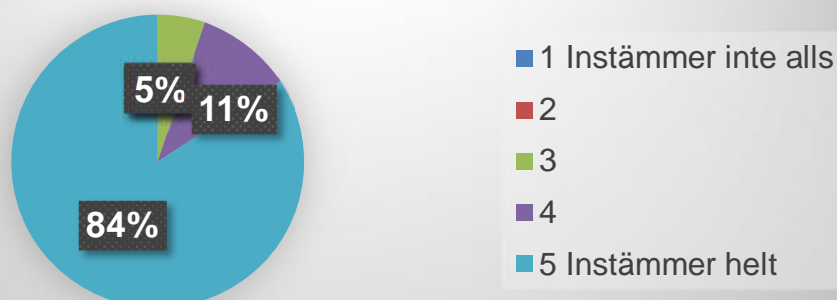
### Jag får själv bestämma hur min assistans ska utformas

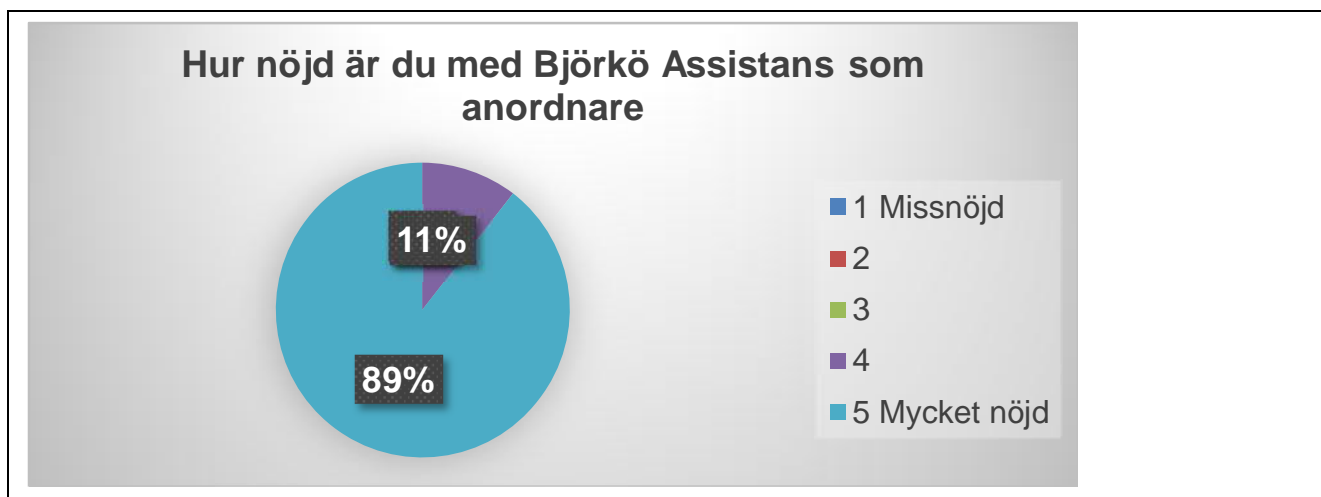


### Jag har förtroende för Björkö Assistans som utförare



### Jag skulle kunna rekommendera andra att anlita Björkö Assistans som anordnare





#### 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	Enkätundersökningen visar att kunderna till största delen är mycket nöjda med Björkö Assistans som assistansutförare. Det som framkommit är att man önskar regelbunden information om det allmänna läget i branschen. Vi kommer bli tydligare med att lämna regelbunden information i exempelvis nyhetsbrev och på sociala medier.
-----	--

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

4.3	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej
4.3.1 Undersökningen är genomförd av:	
4.3.1	<input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag <input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Hanna Weitman
Datum:	2020-02-12
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.bjorkoassistans.se