

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Särnmark Assistans AB

556505-3772

Kvalitetsdeklaration gäller för 2020

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	4
1.1	Beskrivning av verksamheten	4
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	5
1.5	Tillgänglighet.....	5
2	Eget kvalitetsarbete	6
2.1	Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	6
2.2	Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser.....	7
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (<i>lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5</i>)	8
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.....	8
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	10
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	11
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	12
3	Insatsen personlig assistans	14
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	14
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	14
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	14
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.....	15
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	16
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	16
	Kundundersökning i februari och mars 2020	17
4.2	Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	19
4.3	Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	19

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>Särnmark Assistans AB - Ett av Sveriges äldsta assistansföretag</p> <p>Särnmark grundades redan 1992 av Mikael Särnmark och Cecilia Ekholm efter att Mikael liv förändrades i och med en olycka 1978. Vi har under åren lärt oss att det viktigaste delarna för en väl fungerande personlig assistans är trygghet, och självbestämmande ekonomisk transparens, och att våra kunder känner att de kan påverka och blir lyssnade på.</p> <p>Långsiktighet ger hållbarhet</p> <p>Särnmark har en starkt förankrad värdegrund, som bygger på över 25 års erfarenhet. För att säkerställa kvalitén för våra kunder, medarbetare och samhället i stort krävs att vi arbetar långsiktigt och har ett hållbart förhållningssätt som genomsyrar verksamheten. Det gör vi genom att vara lyhörda, professionella och närvarande i våra kunders assistans. Särnmarks övergripande ambition är att bidra till att skapa ett bra liv för våra kunder.</p> <p>Målet är att varje kund ska uppleva att den har möjlighet att själv styra över sitt eget liv, vilket är grunden för alla som vill kunna leva som andra, bland andra, i vårt samhälle. Våra grundare äger fortfarande företaget och deras stora intressepolitiska engagemang gör skillnad, inte bara för våra kunder utan även för andra personer som behöver personlig assistans. På så sätt tar vi en aktiv roll i samhället och bidrar till en hållbar välfärd. Tillsammans kan vi göra skillnad vilket är den genuina tanken och målet med vårt arbete.</p> <p>Särnmark har drygt 350 kunder och ca 1200 medarbetare (exklusive timanställda personliga assistenter) fördelat på på nio platser runt om i Sverige, med huvudkontor i Stockholm (Solna).</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	Diarienummer 6.3.2-2019/2015
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 (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.sarnmark.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 och dels vid akuta ärenden

Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:	Mellan kl. 8-16:30 vardagar är vi tillgängliga för allmänna frågor eller synpunkter
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Öppet dygnet runt året om.

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 Särnmarks ledningssystem

Särnmarks ledningssystem omfattar företagets övergripande riktlinjer för hur arbetet ska bedrivas på bästa tänkbara sätt utifrån gällande lagkrav, bolagets vision och värdegrund. Ledningssystemet ska säkra helheten samt planera, skapa förutsättningar, genomföra och följa upp verksamhetens processer och rutiner. Ledningssystemet lägger grunden för att Särnmark ska kunna leverera kvalitet till kund och personal.

Processer och rutiner knyter an till de övergripande strategiska mål som företaget har valt och ett rättssäkert och kvalitetssäkert arbetssätt. Rutiner upprättas inom varje avdelning och ska vara en medveten och integrerad del av arbetet.

Särnmark har valt att dela upp ledningssystemet i tre strategiska processer:

- *Huvudprocesser är nära kopplade till Särnmarks kärnverksamhet, det vill säga uppdraget som organisationen ska utföra. Tillsammans bildar huvudprocesserna ett system som utgör grunden för verksamheten. Om en tas bort riskerar verksamheten att inte levererar den tjänst som tillståndet kräver för att ge kvalitet.*
- *Stödprocesser förser huvudprocesserna med nödvändigt stöd samt för att huvudprocesserna ska fungera på ett optimalt sätt. Stödprocesserna har oftast en intern kund.*
- *Ledningsprocesser är de processer som används för att styra, utveckla och samordna huvud- och stödprocesserna.*

Varje medarbetare ansvarar för att ta del av och sätta sig in i ledningssystemets processer och rutiner. Medarbetarens chef ansvarar för att introducera i de processer och rutiner som avdelningen ska arbeta med.

Det systematiska kvalitetsarbetet avser till exempel egenkontroller, dokumentation av rutiner, avvikelshantering. Varje medarbetare ska egenkontrollera sitt arbete. Egenkontroll skall utföras löpande och systematiskt. Kontroll av eget arbete ser till att ursprungliga krav och förutsättningar, villkor och gällande lagstiftning har beaktats och att dokumentation som tagits fram är lämplig.

Process- eller rutinansvarig svarar för att kraven enligt specifik process och rutin granskas och kontrolleras.

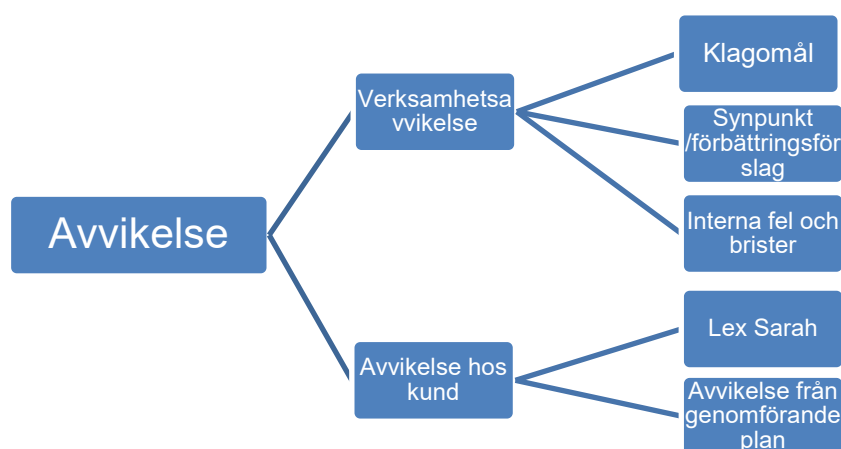
2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser

Om verksamhetens arbete med att förebygga, sammanställa, analysera och ta hand om avvikelser.

2.2

För att ständigt förbättra verksamheten och säkerställa god kvalitet enligt LSS (6 § 1 st. LSS) krävs att Särnmark har ett väl fungerande system för hantering av avvikelser, som ett led i det systematiska kvalitetsledningsarbetet (SOSFS 2011:9). Under 2018 implementerades ett nytt ärendehanteringssystem, Docunote. Det innebär en betydligt större möjlighet att kontrollera registrering av avvikelser i kundens assistans, samt ta ut statistik och göra uppföljningar.

Särnmark delar in företagets avvikelsehantering i två grupper enligt bilden nedan; verksamhetsavvikelser och avvikelse hos kund. Den visar även på hur vi arbetar med att kategorisera avvikelserna som inkommer för att på ett kvalitativt sätt arbeta med att sammanställa, analysera och ta hand om avvikelserna.



Avvikelse hos kund innebär att kundens assistans inte följer genomförandeplanen, eller kunden på annat sätt inte får den assistans som vederbörande önskar och som medges i beslutet. Denna typ av avvikelse ska registreras i kundens personakt där journalanteckningar förs. Därefter är kundansvarig ansvarig för att åtgärda och följa upp avvikelsen

I samband med att en avvikelse inkommer inom verksamheten registreras den av informationslämnaren i DocuNote. När en avvikelse registreras skickas automatiskt ett mejl till avdelningschefen för berörd avdelning, VD samt kvalitetsavdelningen. Ingen annan kan ta del av informationen. Därefter utreds avvikelsen, framför allt varför det inträffat. När orsaken är klarlagd sätts förbättrade åtgärder på kort och lång sikt in och följs sedan upp av ansvarig chef.

Stängningen av ett ärende sker i två steg. Det är först chefen för berörd avdelning som stänger ett ärende när det är färdigbehandlat. Sedan går alltid kvalitetsavdelningen igenom ärendet och avslutar det. Det görs i ett led för att stärka det systematiska kvalitetsarbetet.

<p>Ärenden som rör missförhållanden eller risk för missförhållande hos kund är också avvikelser. Dessa ärenden ska utredas och registreras enligt rutin för Lex Sarah.</p> <p>De personliga assistenterna rapporterar avvikelser i assistansen på blanketter hemma hos kund eller via Tempus, som är rapporteringssystemet för arbetstider och blanketthantering.</p> <p>I samband med nyanställning ges en introduktion för samtliga tjänstemän. I den tas bland annat avvikelshantering upp. De personliga assistenterna får kunskap i detta i samband med introduktionsutbildningen samt vid inskolning hos kund. Detta går även igenom vid tecknande av anställningsavtal, personalmöten och vid behov.</p> <p>I medarbetarpolicyn som varje assistent går igenom och undertecknar vid sin anställning framkommer där även vikten av att rapportera. I samband med revidering av befintlig rutin som görs av Kvalitetsavdelningen skickas den även ut till verksamheten för en påminnelse att gå igenom. Detta för att samtliga tjänstemän ska vara uppdaterade och ha färsk kännedom om vikten av att registrera avvikelser.</p> <p>I rutinen för avvikelse finns även dokument om hur man hanterar avvikelser och råd för vederbörande att tänka på i samband med tex missnöjda kunder och anställda. I dokumentet framgår vad man ska tänka på i samtal och hur man ska hantera det ärendet professionellt när det inkommer.</p>			
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 (<i>lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5</i>)			
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.	
<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	Tanken är att genomförandeplanen ska upprättas för samtliga kunder. Det är respektive Kontorschef/Kundansvarig som ansvarar för att upprätta den för sina kunder. Genomförandeplanen kan naturligtvis inte upprättas mot kundens vilja. Det är dock

Särnmarks målsättning att den upprättas för samtliga kunder. Om en kund inte vill upprätta en genomförandeplan är det viktigt att kunden tydligt informeras om syftet och fördelarna med den. Om en kund ändå avböjer att utforma en genomförandeplan ska det dokumenteras och det bör därvid antecknas skälen till att kunden inte önskar upprätta en.

Genomförandeplanen ska upprättas i samband med att assistansens påbörjas av Särnmark eller så snart som möjligt därefter. Det bör inte dröja mer än en månad innan genomförandeplanen upprättats.

Särnmark ser Genomförandeplanen som en överenskommelse mellan kund och assistansanordnaren. I den ska det framgå hur assistansen ska utformas utifrån beslutet om assistans. Av planen bör det bl.a. framgå om det ingår flera delar i insatsen och i så fall vilka, vilka mål som gäller för insatsen, när och hur insatsen eller delar av den ska genomföras, på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande över planeringen, vilka personer som har deltagit i planeringen, när planen har fastställts, och när och hur planen ska följas upp. Detta är tänkt att vara en trygghet för kunden och en möjlighet att påverka utformningen av sin egen assistans men också ett tillfälle för Särnmark att ta tillvara på värdefulla synpunkter.

Utöver kund och Kontorschef/Kundansvarig kan eventuellt målsmän, nära anhöriga, god man eller annan företrädare delta. Om det är lämpligt och i linje med kundens önskemål kan medarbetaledare och eventuellt övriga assistenter delta. Det är viktigt att respektera kundens önskemål om vilka som ska delta.

Planen ska upprättas enligt den mall som framgår i rutinen för Genomförandeplan och tanken är att man följer mallens instruktioner för att planen ska vara så innehållsrik och detaljerad som möjligt. När Genomförandeplanen är klar och signerad av kund eller den som företräder kunden ska den sparas i DocuNote där kundens personakt finns. Tillgången till personakten är begränsad inom företaget till de personer som har legitima skäl att ha tillgång till personakten. I många fall finns bifogade rutiner till planen som även de ska sparas i personakten.

Planen ska även gås igenom med samtliga anställda och framtida nyanställda och ska finnas hemma hos kund, förslagsvis i Kundpärlen.

I samband med uppföljning av planen sker det genom samtal med berörda parter. Uppföljningen ska dokumenteras i planen där det framgår tidpunkter för uppföljning och utvärdering. Det bör då framgå vad ändringen bestod i, när den gjordes samt av vem.

Rutin för Genomförandeplan finns i Kvalitetsledningssystemet och dess syfte är bland annat att skapa en tydlig struktur för det praktiska genomförandet och uppföljandet av assistansen.

Egenkontroller görs årligen på verksamheten för att följa upp hur arbetet med Genomförandeplaner hos befintlig kund ser ut. Utfallet analyseras och sammanställs i den årliga Kvalitetsberättelsen. Utöver det görs uppföljning på tidigare stickkontroller som genomförts under årets gång. Dessa kontroller görs främst av Kvalitetsavdelningen men också av Kontorschefer.

Utöver genomförandeplanen dokumenteras löpande det som är av vikt för assistansen i den sociala journalen.

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 En förutsättning för att Särnmark ska kunna säkerställa god kvalitet i den enskildes personliga assistans är att Särnmarks personal har fungerande rutiner för kontakt och kommunikation med kunden, på kundens villkor.
- Alla kontakter med kund/ställföreträdare ska ske med respekt för den enskildes integritet och självbestämmande. Om det inte redan är överenskommet i Genomförandeplanen, ska kommunikationen alltid gå genom kunden om han/hon inte tycker att representanten från assistansanordnaren kan ta en direktkontakt med exempelvis en anhörig eller en personlig assistent i en viss fråga. Dock ska representanten alltid återkoppla till kund om vad som framkommit i de kontakter han/hon haft för kundens räkning. När man som kund kommer i kontakt med Särnmark för första gången träffar man en informatör. Därefter om man väljer Särnmark som assistansbolag utses en Kundansvarig som samordna assistansen. Kontakten med Kundansvarig ska ses på ett sätt som passar kunden. Det kan vara via telefon, mail, Skype eller personliga möte hos Särnmark eller hemma hos kund. Viktigt att tillse eventuella behov av stöd för kommunikation, exempelvis tolk för språk eller tecken, för att kontakten ska bli respektfull och korrekt information ska gå fram. Det är också viktigt att tänka på hur kontakten ska särskilt anpassas för barnkund.
- Kundansvarig och kund/ställföreträdare har löpandes kontakt kring följande ämnen: Behov, önskemål och frågor, Upprättande eller uppföljning av Genomförandeplan en gång per år, Rekrytering, Vikariatillsättning, Schemaläggning/-ändringar, Personalfrågor, Utbildning, Ansökan om assistans/omprövning, Budget, Assistansomkostnader, resor mm
- Förutom en Kundansvarig finns även en Medarbetasledare som är en personlig assistent men fungerar även som Kundansvariges förlängda arm till arbetsplatsen.
- Andra vanliga kontaktytor som kunder har möjlighet till är bland annat kontakt med Jour och Bemanning vid tillsättning av akut vakanser, direktkontakt med löneavdelningen och kundekonomi (vid frågor kring ekonomiska rapporter), jurister för stöd i ansökan eller överklagan och kundombud i samband med missnöje.
- Kundansvarig har också regelbunden kontakt med de personliga assistenterna genom samtal, mail och möten. Ansvarig för det systematiska arbetsmiljöarbetet, skyddsronde och riskbedömning är Kundansvarig.
- Förutom den regelbundna kontakten med kund och assistent bjuds de in till olika aktiviteter under året; föreläsningar, utbildningar och nöjesaktiviteter. Utöver detta så involverar Särnmark sina kunder i pågående förbättringsarbeten som exempelvis Kundråd eller den årliga kundundersökningen.

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 I samband med en uppstart av en kunds assistans upprättas en kravspecifikation tillsammans med kund och/eller företrädare. Där tydliggörs de krav och önskemål kunden har på de som ska anställas. Utifrån kundmodell och genomförandeplan så ser rekryteringsprocessen olika ut. Kundansvarig ser till att annonsen utformas och publiceras på Arbetsförmedlingen och på hemsidan. Beroende på vilket sätt kunden valt att genomföra rekryteringsprocessen på finns olika tillvägagångssätt. Ett sätt är att kundansvarig ger kunden/medarbetaledaren en egen inloggning till rekryteringsverktyget för att själv kunna gå in och läsa och bedöma ansökningarna. Det är också vanligt att kundansvarig gör ett första urval åt kunden och vidarebefordrar ansökningar till kunden. Ett tredje sätt är att kundansvarig sköter till stora delar rekryteringsprocessen själv. Kundansvarig tar beslut om vilka kandidater som ska väljas ut för intervju. Beroende på kundmodell involveras kunden olika mycket i urvalet. Innan beslut tas om anställning ska alltid den sökandes referenser kontrolleras.

En grundlig introduktion är en viktig förutsättning för att en ny assistent ska komma in i sitt arbete. Då varje kunds behov och önskemål skiljer sig åt sker en arbetsplatspecifik introduktion. Assistenten ska också få information om eventuella risker i arbetet och hur dessa kan undvikas. Förutom de praktiska momenten som ska gås igenom är en stor och viktig del att assistenten får kunskap om hur hon/han ska förhålla sig i olika situationer. Assistenten behöver få kunskap om hur arbetsfördelningen mellan kund medarbetaledare och övriga assistenter ser ut. Assistenten och medarbetaledaren fyller tillsammans i *Checklista vid introduktion* för att säkerställa att alla moment har gått genom. Därefter skickas checklistan in till Kundansvarig.

Utbildningar som hålls är introduktionsutbildning steg 1 och 2 där kunskap om arbetsmiljö ingår om en del i utbildningarna. Dessa erbjuds oftast fysiskt på plats men pga en rådande Pandemin har dessa genomförts digitalt under 2020. Det är av stor vikt att alla medarbetare får kunskap om arbetsmiljö, detta för att kunna förebygga och minska risker för olyckor och ohälsa. HLR ingår även som utbildas av tjänstemän inom företaget med en HLR licens. Utöver detta sker kontinuerlig utbildning av assistenter utifrån kundens behov och ofta i samarbete med arbetsterapeuter och sjuksköterska. För de kunder där delegering av läkemedel eller hjälpmedel krävs sker även detta i samarbete med kundens MAS.

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

Medarbetare - En trygg arbetsmiljö leder till en attraktiv arbetsgivare

Särnmarks mål är att vara en attraktiv arbetsgivare och ha ett gott rykte inom branschen. De som jobbar hos oss är personer som delar vår värdegrund och som har respekt för våra kunders perspektiv och självbestämmande. Det innebär att engagemang, lojalitet och öppenhet är nyckelegenskaper vi tittar på i samband med rekrytering. Våra medarbetare är vår viktigaste resurs och våra kunders trygghet och styrka. Ytterst handlar det också om att vi, tillsammans med våra kunder, deras familjer och andra personer i deras närhet, ska vara med och påverka samhällets villkor för personer som lever med en funktionsnedsättning. Vi tar tillvara på alla dessa människors erfarenhet och vilja till att förbättra. Genom detta skapar vi goda ambassadörer som kan rekommendera oss som arbetsgivare, assistansanordnare och kollegor. Särnmark arbetar även för att främja en inkluderande företagskultur, ett bra ledarskap samt en hälsosam och god arbetsmiljö. Det är viktigt med en välkomnade företagskultur eftersom det bidrar till att stärka Särnmarks varumärke och medarbetarnas trivsel på arbetet.

Inom Särnmark är en god och säker arbetsmiljö en central fråga. Målsättningen med Särnmarks arbetsmiljöarbete är att det ska skötas systematiskt och att arbetsmiljön ska vara hälsosam för alla medarbetare. I de tillfällen olyckor eller tillbud ändå inträffar finns väl inarbetade rutiner för hur Särnmarks medarbetare skyndsamt ska agera för att hantera situationen och avhjälpa problemet. Lika viktigt är det efterföljande arbetet med att analysera händelen och säkerställa för att liknande situationer inte uppstår.

Särnmark har det yttersta ansvaret för assistenternas arbetsmiljö. Insatserna utgår ifrån arbetsmiljöpolicy och hanteras inom respektive kontor. Vägen dit tror vi är att få samtliga medarbetare inkluderade och sträva efter en god arbetsmiljö i alla avseenden.

Särnmark tar avstånd från alla former av kränkande särbehandling, diskriminering och trakasserier. Våra arbetsplatser är anpassade för medarbetare och besökare med funktionsnedsättning. Förutom den fysiska arbetsmiljön är den sociala arbetsmiljön genom god stämning och samarbete något som står i fokus. Arbetsmiljön för våra personliga assistenter är ofta kundernas egna hem-vilket kan vara en rejäl utmaning då kunders, assistenters och även anhörigas behov ska tillgodoses. Kraven på att ha lika god arbetsmiljö för de personliga assistenterna som för tjänstemännen på kontoret är de samma men kräver så klart ett tålmodigare och professionellare tillvägagångssätt. Assistenterna ska därför känna att de har stöd i sin yrkesroll från sin arbetsgivare och kollegor. Att även kunna luta sig mot rutiner och policy är ett sätt att hantera arbetet systematiskt och strukturerat. Med hjälp av särskilda rutiner för riskbedömning och riskhantering i assistansen men också årligen genomföra skyddsronder bidrar det till att utveckla en god arbetsmiljö.

Särnmark rekryterar gärna internt när vi tillsätter nya tjänster. Det är ett sätt för oss att få behålla personal som har ett genuint intresse och en lång erfarenhet av personlig assistans att stanna kvar hos oss. Vi tror på hållbara relationer, inte bara med våra kunder utan även tillsammans med våra medarbetare.

<p>Särnmark är medlemmar i Vårdföretagarna och bundna av kollektivavtalet för branschsammanlutningen personlig assistans. Genom medlemskapet förbinder vi oss till att följa de etiska reglerna för branschen.</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	På Särnmark är delaktighet och inflytande en viktig del för att våra kunder ska känna sig tillgodosedda. Redan när våra kunder väljer oss börjar vi den individuella utformningen av assistansen. Kunden är delaktig i upprättande av genomförandeplan, vi lägger scheman utifrån assistansbeslutet som passar deras vardagsliv. När det gäller assistansomkostnader och hur de ska användas är det viktigt att ha en kommunikation med kund kring förväntningar och önskemål, tex om kunden vill göra en resa eller erbjuda specifika utbildningar till assistenterna. En annan viktig aspekt för att få kunden att vara delaktig i utformningen av sin assistans är arbetet kring rekryteringsprocessen. Efter kundens önskemål och möjlighet är denne med i hela processen från annonsförandet till intervju och anställning.		
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 checked="" type="checkbox"/> Ja <input 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 checked="" 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 Särnmark har en andel kunder som är barn och när det gäller minderåriga kunder skall alltid barnets bästa beaktas. Barnet ska ges information och möjlighet att framföra sina önskemål och åsikter om assistansens utförande. Hur stort inflytande barnets åsikter har på assistansens genomförande sker alltid med hänsyn till barnets ålder och mognad.

Barnen ska i längsta möjliga utsträckning ges möjlighet att delta vid upprättandet av genomförandeplanen. Om det är lämpligt med hänsyn till barnets ålder och mognad kan Kundansvarig vända sig direkt till barnet vid utformning av genomförandeplanen. Om det inte är möjligt att ta hänsyn till barnets synpunkter och önskemål eller om det inte är möjligt att inhämta barnets synpunkter ska detta dokumenteras. Av planen ska framgå på vilket sätt den minderårige getts möjlighet att påverka planen och ge sina synpunkter. Kundansvarige har också ett ansvar att säkerställa barnets delaktighet i assistansen och på så sätt stärka barnets möjlighet till självbestämmande som påverkar barnets upplevelse av livskvalité. Som kundansvarig arbetar man tillsammans genom dialog med föräldrar, personalgruppen och barnet för att stärka barnet i sin självständighet och möjlighet till att utvecklas.

Enligt Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder ser Kvalitetsavdelningen till och säkerställer att Särnmark följer rutiner för registerkontroll av medarbetarna.

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:

Kundundersökning i februari och mars 2020

Kundundersökningen består av en enkät med ett 60-tal kvantitativa frågor uppdelade på flertalet frågeområden och rör kundernas uppfattningar om, och relation till, Särnmark Assistans.

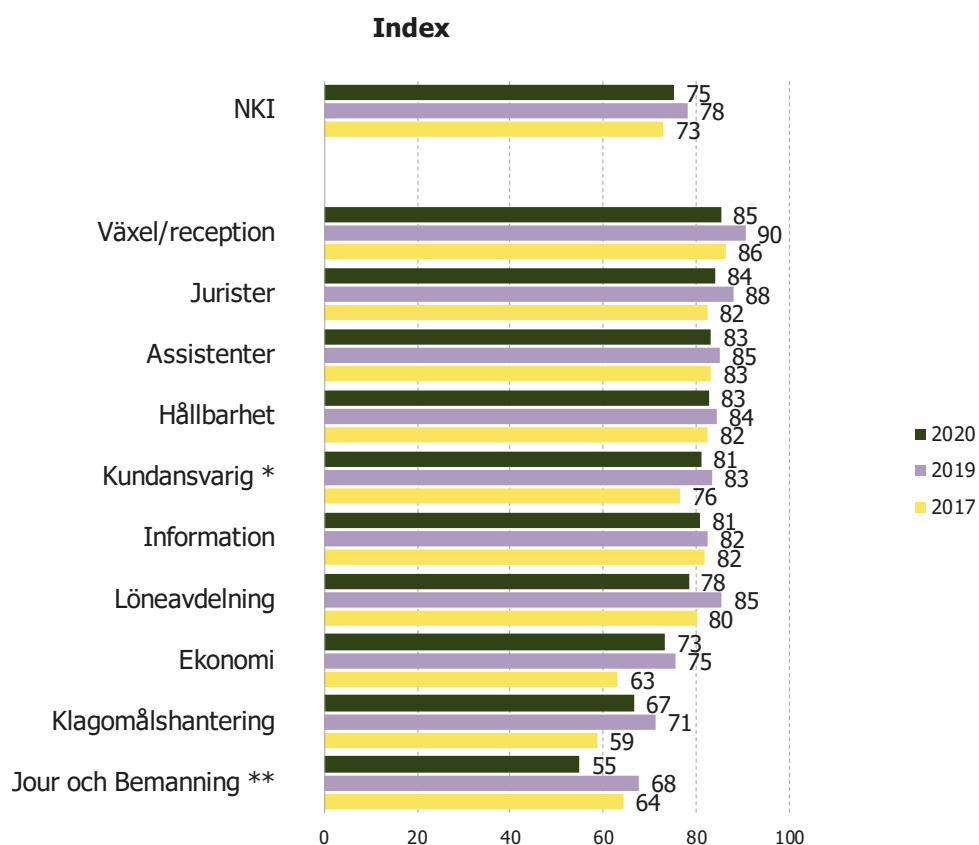
Syftet med undersökningen är att identifiera vad kunderna har för uppfattning om Särnmark samt att identifiera prioriterade förbättringsåtgärder. Kundundersökningen har genomförts med hjälp av extern part för att garantera anonymiteten hos kunder och företrädare.

Vad säger kunderna?

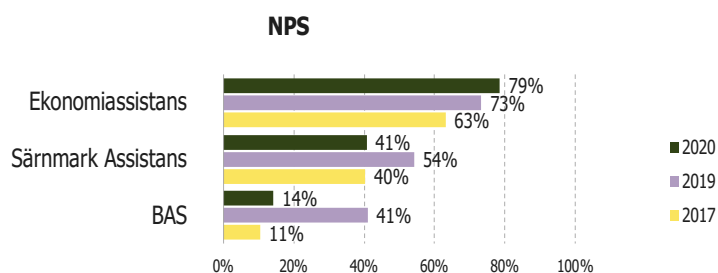
Vi är mycket glada och stolta att kunna visa upp ett så högt NKI (Nöjd Kund Index) som 75/100 i 2020 års kundundersökning, där drygt hälften av våra kunder/företrädare sagt sitt. Särnmark får höga betyg på nästan alla kvalitetsområden och även om resultatet är något lägre än 2019 är det i nivå med tidigare undersökningar. Detsamma gäller våra kunders benägenhet att rekommendera oss som assistansanordnare. I år får vi ett NPS-värde på 41 procent och trots att det sjunkit något är det ett mycket gott resultat (10-15 procent anses som godkänt).

Kundundersökningen är ett sätt att ge våra kunder möjlighet att påverka Särnmarks utveckling och har gett oss värdefull information om vad vi ska prioritera och förbättra. 2020 kommer vi bland annat att fokusera på att förbättra rutiner och arbetssätt för Jour och bemanning. Vidare har vi, för att förbättra arbetet med ekonomirapporterna, tagit fram en pedagogisk lathund för att läsa av rapporten och vi kommer också att se över möjligheten att göra en instruktionsfilm till den ekonomiska rapporteringen.

Som ett av få företag i branschen har vi valt att fortsatt genomföra våra kundundersökningar med hjälp av ett externt företag. Det gör vi för att garantera våra kunders anonymitet och får ett tillförlitligt resultat. För sjätte året använder vi Origo Group är ett oberoende marknadsundersökningsföretag.



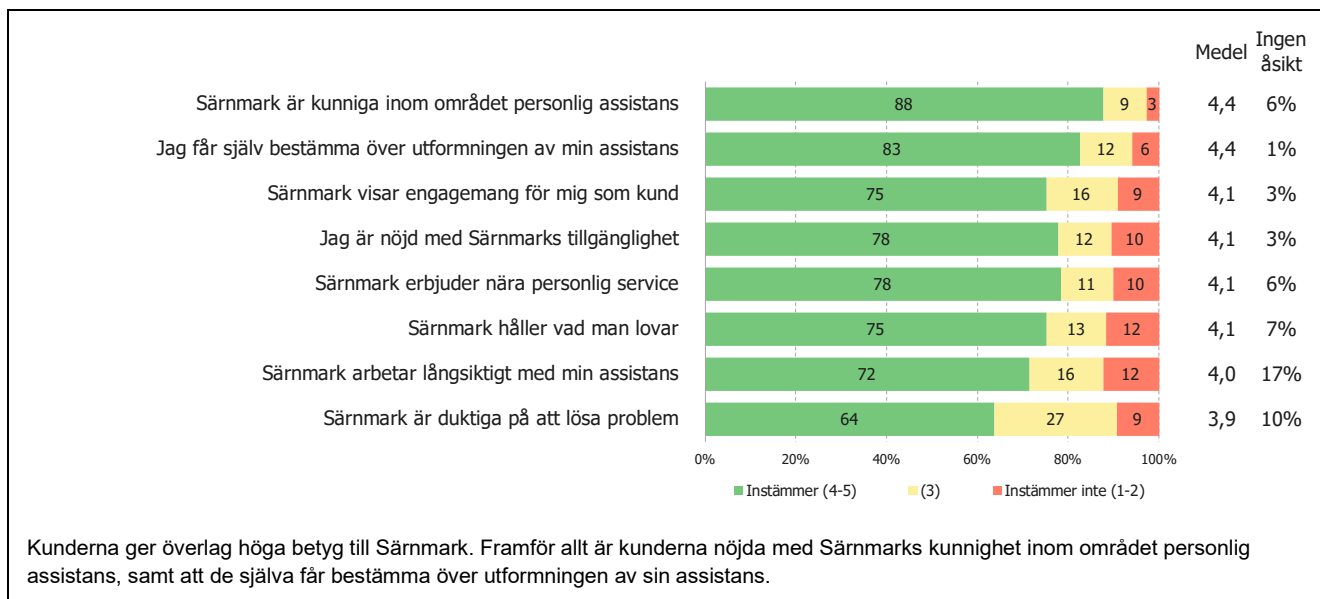
Samtliga kvalitetsområden får något lägre betyg av kunderna än vid förra mätningen, även om merparten även i år uppnår höga resultat.



Genomsnittsföretag, alla branscher inräknat, ligger på ett NPS runt 10-15 procent. De mest snabbväxande ligger uppåt 70 procent och har därmed många ambassadörer som kan generera nya kunder till företaget. Företag som tappar eller står i färd med att tappa marknadsandelar har oftast ett negativt NPS-värde.

NPS (Net Promoter Score) definieras som andelen kunder som kan tänka sig att rekommendera företaget till andra (Promoters), minus andelen som inte kan tänka sig det (Detractors). De kunder som ställer sig förhållandevis neutrala i frågan tas inte med i beräkningen av NPS.

NPS ger en tydlig bild över hur stor andel ambassadörer respektive kritiker företaget har.



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 Kvalitetsavdelningen presenterade kundundersökningen för alla tjänstemän i verksamheten under våren. Verksamheten informerades om att alla avdelningar skulle arbeta med resultatet av kundundersökning genom att upprätta handlingsplaner. Därefter har de gjort en sammanställning på samtligas handlingsplaner för att se vilka förbättringsområden som prioriterats och vilka åtgärder som planeras att genomföras. Bland annat ska man förbättra arbetet kring återkoppling till kund och upprättat handlingsplan för att hitta lösningar för att minimera väntan för kund. Förbättra "Mina Sidor" och anpassa den bättre till alla kunders kunskapsnivåer genom att förtydliga vissa delar men också introducera Kundensvariga bättre för att de ska kunna sprida kunskapen vidare till kund. Se över Jour och Bemanningsteamets arbetssätt men också förtydliga och säkerställa förväntningarna hos kund. Föra dialog kring klagomålshanteringen tillsammans med Kvalitetsavdelningen. Upprätta en rutingsgrupp som har som syfte att se över och revidera rutiner och fokusera på att forma ett likriktat arbetssätt över hela landet. Särnmark ska även fokusera på förbättringsområden som alla innefattar kundnöjdhet genom utbildning för tjänstemän i att ta emot klagomål och bemöta klagomål samt säkerställa att kund får återkoppling genom att förbättra dialogen internt.

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:	Angelina Webber
Datum:	2020-09-14
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.sarnmark.se