

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Lystra personlig assistans AB

556869-4706

Kvalitetsdeklaration gäller för 2017

Att arbeta med kvalitet är en självklarhet för offentliga och privata verksamheter inom vård och omsorg. Men fram till idag har det inte funnits en gemensam modell för hur detta ska redovisas.

Branschorganisationen Vårdföretagarna har därför tagit fram en *kvalitetsdeklaration*, där medlemsföretagen tydligt beskriver sitt kvalitetsarbete. Målet är att detta blir en norm för hela branschen.

Det här dokumentet – Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans – underlättar ett kunskapsbaserat och välgrundat val av vård och omsorg. Här kan du exempelvis läsa om hur verksamheten arbetar med självbestämmanderätt, integritet och om resultaten i enkätundersökningar som de assistansberättigade har svarat på. Allt för att göra det enklare för dig att jämföra och välja den verksamhet som passar ditt behov bäst.

Innehållsförteckning

1	Introduktion till verksamheten	3
1.1	Beskrivning av verksamheten	3
1.2	Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg)	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.....	6
2.3	Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden (lex Sarah, enligt LSS och SOSFS 2011:5)	7
2.4	Verksamhetens arbete med genomförandepplaner och dokumentation av genomförandet.....	7
2.5	Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade.....	7
2.6	Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	8
2.7	Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	8
3	Insatsen personlig assistans	10
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	10
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	11
3.3	Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare.....	11
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.....	11
4	Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	12
4.1	Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	12
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

Personer som anges i 1 § LSS har rätt till insatser i form av stöd och särskild service enligt 9 § första stycket 1-9, om de behöver sådan hjälp i sin livsföring och om deras behov inte tillgodoses på annat sätt. I 1 § LSS står: 1 § Denna lag innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och särskild service åt personer

1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom
3. med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service

Lystra personlig assistans AB har tillstånd och bedriver insatser hos kunder i alla tre personkretsarna.

Lystra personlig assistans AB bedriver enligt § 7 LSS.

- Insatserna garanterar goda levnadsvillkor, delaktighet och kontinuitet.
- Insatserna garanterar värdigt bemötande av den enskilde, närstående och andra personer som är delaktiga i service och omvårdnad kring den enskilde.
- Bemötandet ska bekräfta den enskilde och tillgodose dennes behov av integritet, delaktighet, trygghet och säkerhet.
- Insatserna skall vara varaktiga och samordnade.
- Insatser som skall anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärker deras förmåga att leva ett självständigt liv.
- Lystra ansvarar för att personal får den utbildning som krävs för funktionshindret samt att se till att personalen får kontinuerlig handledning.

En bra assistansverksamhet är i grunden väldigt enkel. Det handlar om att ge kunden trygghet och möjlighet till ett bra liv, precis så som det var tänkt från början när LSS-reformen skapades. All personal hos Lystra ska arbeta utifrån Lystras värdegrund:

T.R.O.I.A.

TYDLIGHET

Vi skapar tydlighet genom rak och ärlig kommunikation baserad på fakta och objektivitet. Vi anpassar vår kommunikation efter mottagaren och arbetar med att säkerställa att informationen tas emot på rätt sätt. Vi arbetar med tydliga gränser mellan rätt och fel

	<p>utifrån våra policies och de lagar som styr vår verksamhet. Vi sätter och följer upp tydliga mål för samtliga anställda.</p> <p>RESPEKT</p> <p>Vi respekterar alla människors lika värde och olika förmågor. Vi möter personer där de befinner sig och visar förtroende för allas kompetens och tillit till att alla gör sitt bästa utifrån sina förutsättningar. Vi lyssnar på varandra och är lyhörda. Vi respekterar alla människors olika behov och önskemål.</p> <p>OMTANKE</p> <p>Vi stöttar och bryr oss om varandra. Vi har förståelse för våra olika situationer i både arbetet och privatlivet och försöker att underlätta för varandra. Vi vågar fråga och vågar bry oss. Vi vågar ta det svåra beslutet för att hjälpa någon annan.</p> <p>INTEGRITET</p> <p>Vi agerar ödmjukt och professionellt med stor respekt för allas integritet. Vi är vaksam med de förtroenden vi får i vår egenskap som assistansanordnare eller medarbetare. Vi vågar säga nej och vara det goda exemplet. Vi pratar med varandra och aldrig om varandra.</p> <p>ANSVAR</p> <p>Vi tar ansvar för att leva efter våra värderingar och policies. Vi tar ansvar för vårt beteende. Vi tar ansvar för att sköta våra arbetsuppgifter med kvalitet och i rätt tid. Vi tar ansvar för att bidra till en bra arbetsmiljö. Vi äger vårt ansvar och skyller aldrig på någon annan.</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	Dnr6.3.2-32711/2014
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej
1.3.1	Ange verksamhetens tecknade kollektivavtal, mer information finns i instruktionen

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.lystraassistans.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:	Dagtid, 08.00-17.00 när du alla kontor samt löne-och ekonomiavdelningen via växelnummret 020-100070. Direktnummer samt mailadresser till respektive kontor går att finna på hemsidan www.lystraassistans.se
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Vid akuta ärenden samt sjuk- och friskanmälan efter kontorstid når du våra bemanningsassistenter vardagar från kl. 17.00-08.00 och fredag från 17.00-måndag 08.00. Arbetar du i region norr och tillhör kontoret Luleå, Piteå, Umeå, Örnköldsvik eller Sundsvall ringer du på telefonnummer 0920-407603 Arbetar du i region syd och tillhör kontoret Falun, Stockholm, Göteborg eller Helsingborg ringe du på telefonnummer 031-7970603 eller 031-7970604

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 Lystras ledningssystem för kvalitet består av verksamhetens alla delar och utgör ett stöd för verksamheten och gör det möjligt att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt.

Ledningssystemet möjliggör ordning och reda i verksamheten så att händelser som kan leda till skador, missförhållanden eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, och verksamhet enligt LSS kan förebyggas. Det ger oss möjlighet att systematiskt arbeta med ständiga förbättringar.

Systemet som används är ett integrerat tidrapportering- verksamhets-arbetsmiljö- och kvalitétledningssystem. Policy, processer och rutiner och formulär finns i ett enda system för att det ska bli så tillgängligt och användarvänligt som möjligt för våra medarbetare.

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 Vid alla anställningar ges grundinformation om hur man hanterar en avvikelse. För att förebygga avvikelser lyfts rutinen som finns upp vid varje möte och finns även som en punkt på Lystras dagordning för personalmöte,. Detta sätt att arbeta blir en typ av egenkontroll.

- Avvikelsen kan ske skriftligt via blanketten som finns i Lystras system. Blanketten heter "Avvikelse för kund". Lämnas den muntligen dokumenterar chefen händelsen genast.
- När avvikelsen inkommit bedömer chefen vilken typ av avvikelse detta är.
- En handlingsplan upprättas med start och slutdatum
- ,Avvikelsen åtgärdas.
- Ansvarig för åtgärden gör en uppföljning.
- Hänvisning till avvikelserapport och handlingsplan dokumenteras i kundens journal samt scannas in i kundens akt.
- Är avvikelsen allvarlig startar en process för Lex Sarah

Årligen görs en kvalitetsberättelse där bl.a alla avvikelser sammanställs för att undersöka om man centralt kan göra några åtgärder som förebygger att avvikelser uppstår. Utifrån underlaget skapas en central åtgärdsplan för förbättringar.

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	<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.	
<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	Lystra ger alla kunder möjligheten till delaktighet och inflytande i planering och upprättandet av sin genomförandeplan och individuella rutiner. Alla kunder har en genomförandeplan som beskriver hur insatserna ska genomföras. Genomförande och uppföljning av insatser följs upp på de månliga personalmötena och finns med som en punkt på dagordningen. Alla kunder har en egen akt i Lystras system där journalanteckningar förs kontinuerligt för att kunna följa hur situationen utvecklas för den enskilde, samt att genomförandet av insatserna följs upp kontinuerligt. Dokumentationen ska visa åtgärder som vidtas för den enskilde samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse för genomförandet av insatsen.

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade	
<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	Lystras kunder ges möjligheten att delta på de månadsmöten som hålls. Där finns möjlighet för kunden att revidera rutiner och genomförande plan om kund har behov av/tycker att insatserna skall förändras. Dock ska planen och rutinerna uppdateras minst en gång/år.
Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren 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 Lystra har en utarbetad rutin för hur rekrytering av ny personal ska gå till. Tillsammans med kunden upprättas en kravspecifikation där tydliga krav på vilka kunskaper och erfarenheter den sökande ska ha utifrån de arbetsuppgifter som det ska utföra. Denna kravspecifikation är grunden till en annons. Vid intervju tillfället/ena ges kunden möjlighet att delta. En standardiserad mall finns i Lystras system. Denna mall minskar risken att döma en kandidat utifrån personkemi, egna fördomar eller stereotyper. Då slutkandidat utsetts kontrolleras minst 2 referenser samt utdrag ur belastningsregister inhämtas.

För att kunna ge ett gott stöd och en god service och omsorg är introduktionen av nyanställda av stor betydelse. Lystra har en rutin och mall för hur detta ska gå till. Likaså kan internutbildning vara nödvändig. HLR och brandutbildning är en de utbildningar som är obligatoriska och som Lystra tillhandahåller redan innan introduktionen hos kund påbörjas. Även assistent – och arbetsledareutbildning tillhör den internutbildning som finns hos Lystra. Dessa utbildningar innehåller allt från förhållningssätt till hur Lystras system fungerar.

Kundspecifika utbildningar köps in externt vid behov.

Utbildningarna registreras i Lystras system och detta sätt att arbeta blir en typ av egenkontroll.

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 Arbetsmiljön på Lystra är utformad så att de som arbetar hos oss inte drabbas av ohälsa eller kommer till skada på grund av arbetet och att de trivs och kan utvecklas på alla plan. Arbetsmiljöarbetet genomsyrar alla beslut som fattas och alla aktiviteter som genomförs, i syfte att skapa ständig förbättring. Delaktighet genom hela organisationen är mycket viktigt för att skapa en kreativ och god arbetsmiljö som i sin tur skapar en långsiktig kvalitet och företagsutveckling.

Till grund för handboken ligger Arbetsmiljölagen, AML, med tillhörande föreskrifter, AFS, från Arbetsmiljöverket. AML innehåller grundläggande bestämmelser och anger allmänna krav. AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM, är vår vägledning. Vi ska minst uppfylla den arbetsmiljölagstiftning som vi omfattas av och strävar efter att hela tiden förbättra vår arbetsmiljö organisatoriskt, socialt och fysiskt.

- Vi tror på frihet under ansvar och vi ser all personal som kompetenta medarbetare som tar ansvar för sitt arbete, hälsa och arbetsmiljö. Detta uppnår vi gemensamt genom att systematiskt utreda vilka behov den enskilde medarbetaren har och att individanpassa arbetssituationerna i mesta möjliga mån.
- Belastningsskador och negativ stress skall elimineras från samtliga lokala arbetsplatser.
- Nolltolerans mot mobbning, diskriminering och trakasserier gäller. Vår arbetsmiljö präglas av en öppenhet och alla individer behandlas jämlikt och med respekt utifrån vår plan för lika möjligheter och rättigheter. Mångfald och olikheter ses som en styrka och framgångsfaktor på Lystra.
- Arbetsmiljön präglas av tydlighet, respekt, omtanke, integritet och ansvar i en öppen dialog i enlighet med värdegrunden.
- Nyanställda, vikarier och omplacerad får erforderlig information, träning och kompetensutveckling i arbetet samt tillhörande arbetsmiljöfrågor i syfte att känna sig trygga och delaktiga.
- Intern rörlighet och utveckling uppmuntras.
- Ett aktivt friskvårds- och rehabiliteringsarbete bedrivs och främjas. Ett nära samarbete med företagshälsovården är etablerat och utvecklas vidare.
- VD har det övergripande ansvaret för dessa riktlinjer och fördelar ansvar för arbetsmiljöuppgifter till medarbetare enligt samverkansplan.

För att säkerställa ovan nämnda mål så är arbetsmiljö en stående punkt på aktiviteter och personalmöten i hela organisationen. Lystra upprättar systematiskt riskbedömningar, handlingsplaner, åtgärder och uppföljningar. Måluppfyllelse kontrolleras vid den årliga sammanställningen av arbetsmiljöarbetet samt enkäter. Personliga mål, behov och anpassningar följs upp genom medarbetarsamtal och personalmöten.

Stäng

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

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.

- 3.1 Lystra personlig assistans arbetar och fokuserar på att den enskilde skall genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna skall vara varaktiga och samordnade. De skall anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lätt tillgängliga för de personer som behöver dem och stärker deras förmåga att leva ett självständigt liv.
- Lystra använder vid varje rekryteringstillfälle den kravspecifikation som den enskilde själv upprättar.
 - Lystra upprättar tillsammans med den enskilde en individuell genomförandeplan samt de rutiner som behövs för att få vardagen att fungera utifrån den enskildes önskemål.
 - På alla Lystras arbetsplatser finns datorer så att den enskilde och dess assistenter ska kunna komma åt Lystras verksamhetssystem. I systemet finns allt det som rör den enskilde. Förutom att läsa det som finns så kan den enskilde och dess assistenter uppdatera och rapportera förändringar som sker eller önskas.
 - Dokumentationen skall utformas med respekt för den enskildes integritet. Lystra håller den enskilde underrättad om de journalanteckningar och andra anteckningar som förs om honom eller henne. Om den enskilde anser att någon uppgift i dokumentationen är oriktig antecknar Lystra detta.

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

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	<p>FN:s kommitté för barnets rättigheter har sammanfattat konventionens fyra huvudprinciper, vilka också är grunden i Lystras policy tillsammans med vår värdegrund:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Alla barn har samma rättigheter och värde · Barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn · Barnets rätt till liv och utveckling · Barnets rätt att säga sin mening och få den respektera <p>När Lystra utför insatsen personlig assistans skall vi alltid se till barnets bästa, låta barnet vara delaktigt kring hur insatsen skall utföras och dokumentera på ett sådant sätt att barnet kan förstå utifrån sin ålder och mognad.</p> <p>Om den enskilde är under 15 år eller uppenbart saknar förmåga att på egen hand kan delta i upprättandet av en genomföradeplan och rutiner görs detta tillsammans med vårdnadshavare, god man, förmyndare, förvaltare eller framtidsfullmaktshavare.</p>		
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:

Se bifogad enkätundersökning.

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 Se bifogad enkätundersökning.

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:	Daniel Lindkvist, vd. 023-383 14 08
Datum:	2018-02-02
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.lystraassistans.se