

Kvalitetsdeklaration

Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN

Humana Assistans AB

ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

556605-3996

KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR 2023

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

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

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

Innehållsförteckning

1. Introduktion till verksamheten	3
1.1 Beskrivning av verksamheten	3
1.2 Verksamheten har aktuellt tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och omsorg).....	3
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	4
1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information	4
1.5 Tillgänglighet.....	4
2. Eget kvalitetsarbete.....	4
2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	4
2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser	6
2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden	6
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner 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.....	9
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges	9
Omfattar verksamheten barn?	10
Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	10
Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals.....	10
4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar.....	11
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen.....	11
Resultat i enkätundersökning:.....	11
4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	11
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

Humana Assistans AB grundades 2001 i Örebro. Utgångspunkten och grunden till uppstarten var att "Alla har rätt till ett bra liv", något som var och är vår ledstjärna i allt vi gör. Vi drivs av viljan att ge våra kunder ökad livskvalitet och en bra vardag. Genom vår verksamhet vill vi skapa förutsättningar för våra kunder att förverkliga sina drömmar, kunna leva sitt liv just som alla andra. Humana Assistans är idag en del av en nordisk vård- och omsorgskoncern som även arbetar med individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg.

Inom Humana Assistans har vi över 12 000 medarbetare och vi finns i hela Sverige med 30 kontor runt om i landet.

Humana är sedan 2016 börsnoterat på Nasdaq Stockholm och ägs idag av bl.a. nordiska kapitalförvaltare och pensionsfonder, tusentals småsparare samt Humanas anställda.

Våra kunder är i alla åldrar och med olika typer av funktionsvariationer och återfinns inom samtliga personkretsar. Med mer än 20 års erfarenhet av verksamhet inom personlig assistans för personer med funktionsvariationer kan vi stolt konstatera att en majoritet av våra kunder valt oss efter rekommendationer från en annan kund. Vår ledande position har vi nått genom en kombination av att ständigt sätta individen i fokus och ett konsekvent kvalitetsarbete. När vi frågar våra kunder varför de väljer oss så återkommer ständigt ett ord som ett av de viktigaste - *trygghet*.

1.1 Vår värdegrund slår vakt om alla människors lika värde och genomsyrar allt vi gör. Orden engagemang, glädje och ansvar återspeglar vår företagskultur och detta lever vi på Humana Assistans efter varje dag.

Under 2022 har två förvärvade bolag integrerats i verksamheten vilket har gjort oss till fler, större och tryggare. Integrationerna har genererat såväl många lärdomar, erfarenhetsutbyten och en förbättring av verksamheten.

I VO beslutade den 31 januari 2023 att återkalla Humana Assistans tillstånd att bedriva verksamhet med personlig assistans. Beslutet baserades huvudsakligen på tre delar; återkravsärenden vid Försäkringskassan, ansvar gällande utländsk arbetskraft samt efterlevnad av beslut i redan avslutade ärenden hos IVO. Humana Assistans överklagade IVO:s beslut och begärde inhibition vilket beviljades. Den 21 juni 2023 meddelade förvaltningsrätten att de upphäver IVO:s beslut att dra in Humana Assistans tillstånd att bedriva personlig assistans. Förvaltningsrätten har granskat alla avvikelser som IVO hänvisar till och har kommit fram till att de ligger långt tillbaka i tiden, inte har utretts tillräckligt och att det funnits rimliga förklaringar och tolkningar till flera av avvikelserna. Förvaltningsrätten menar att det inte alls är klarlagt att Humana eller Humanas ledning inte uppfyller kraven på lämplighet. Den 6 juli 2023 meddelade IVO att de inte överklagar domen och Humana Assistans återfår tillståndet. Domslutet är viktigt för hela LSS-reformen och branschen eftersom det ger vägledning i vad som förväntas av anordnare av personlig assistans.

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

1.2 Ja Nej

1.2.1 4.1.2-47186/2023-4

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 tjänstepersoner.

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.humana.se/personligassistans

Kontaktuppgifter (adress, telefon, epost och kontaktperson)

Ja
 Nej

Basfakta om verksamheten (storlek, inriktning)

Ja
 Nej

Kvalitet: Verksamhetens arbete med kvalitetssäkring och ledningssystem

Ja
 Nej

Medarbetare: Antal, utbildningsnivåer och eventuella specialkompetenser, kollektivavtal

Ja
 Nej

Ägare

Ja
 Nej

Styrelse och företagsledning

Ja
 Nej

Ekonomi (omsättning och resultat)

Ja
 Nej

1.5 Tillgänglighet

Här beskrivs möjligheter för den assistansberättigade att komma i kontakt med verksamheten, dels vid frågor och synpunkter, dels vid akuta ärenden

Telefontid till verksamheten vid allmänna frågor eller synpunkter:

08:00-17:00

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Via jour- och krisnummer är vi tillgängliga 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.

2.1 Humanas koncerngemensamma ledningssystem PARUS (Processer, Aktiviteter, Rutiner, Uppföljning och Samverkan) fungerar som ett arbetsverktyg i det dagliga arbetet och är ett stöd både

för den enskilde medarbetaren och på en övergripande nivå. I PARUS finns de dokument som är styrande för Humana.

PARUS är uppbyggt utifrån vår kärnprocess (stöd, vård och insats) och tillhörande stödprocesser så som exempelvis ledningsprocessen, medarbetarprocessen och processen för systematiskt förbättringsarbete. I den senare processen finns bl.a. dokument och metodstöd för arbetet med ständiga förbättringar och förändringsledning.

Processer och aktiviteter

Humana Assistans har ett processororienterat arbetssätt vilket för oss innebär att vi kartlagt våra processer och aktiviteter. Vi har utsett processledare och processteam bland chefer och medarbetare för att säkerställa att våra processer utvecklas och ständigt förbättras. Våra medarbetare är de som känner våra utmaningar och möjligheter bäst, därav ser vi att deras engagemang i arbetet är avgörande.

Riskhantering

En viktig del av kvalitetsarbetet är att bedöma eventuella risker som kan uppstå. Vi gör riskanalyser på flera olika plan. Innan en ny kund startar görs en riskanalys av assistansen för att i tidigt skede kunna arbeta förebyggande i assistansens utförande. Vi bedömer sannolikheten för att en negativ händelse ska inträffa och möjlig allvarlighetsgrad samt planerar och sätter in åtgärder utifrån detta. Humana gör även återkommande riskbedömningar av arbetsmiljön genom skyddsronder tillsammans med kundens assistenter, för att upptäcka eventuella risker för avvikelser eller arbetsskador.

Humana Assistans gör varje år en större riskanalys som baseras på data från avvikelssystem (avvikelser, klagomål, förbättringsförslag), kundundersökning och medarbetarundersökning. Där identifierar vi vilka risker vi ser i vår verksamhet utifrån våra processer eller aktiviteter. Riskerna bedöms sedan utifrån sannolikhet och konsekvens och vi prioriterar sedan vilka förbättringsarbeten som vi påbörjar för att hantera våra risker och utveckla vår verksamhet och tjänst. I och med pandemin har Humana Assistans arbetat fokuserat med att bedöma risker för smitta i våra arbetsgrupper.

Uppföljning

Socialstyrelsen beskriver egenkontroll som systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Humana Assistans arbetar med egenkontroll på flera plan inom verksamheten. Uppdragschefen får varje månad en rapport för egenkontroll där varje arbetsplats följs upp och viktiga aktiviteter i vår kärn- och våra stödprocesser följs upp t.ex. genomförandeplaner, utförda assistanstimmar, belastningsregister för nyanställda personliga assistenter hos barnkunder etc. Kvalitetsavdelningen genomför månatligen en internkontroll per distrikt, tillsammans med distriktschef, där det systematiska kvalitetsarbetet följs upp (bl.a. genom förbättringsförslag, synpunkter och klagomål, avvikelser och genomförandeplaner). Vår årliga kundundersökning är ett av våra viktigaste verktyg för att följa upp verksamheten och initiera förbättringar. Mer information om denna framgår i punkt 4.

Samverkan

En viktig del i Humanas systematiska förbättringsarbete är arbetet med Förbättringsbyrån. Förbättringsbyrån är Humana Assistans tvärfunktionella förbättringsteam som regelbundet arbetar med de förbättringsförslag som inkommer från kunder, medarbetare och andra externa aktörer. Förutom att lösa problem eller hitta nya sätt att lösa gamla problem på, handlar Förbättringsbyrån även om att samverka bättre internt och externt. Medlemmarna får fler aspekter på problemlösning, blir mer produktiva och arbetet leder till en bättre koordinering inom Humana Assistans. Samarbetet inom Förbättringsbyrån ger oss effektivare arbetssätt, bättre måluppfyllelse och gynnar de vi är till för; våra kunder och medarbetare. Under 2023 har Förbättringsbyrån haft uppehåll med anledning av IVO-processen.

I händelse av utmanande problematik t.ex. i en arbetsgrupp kallar vi till ett forum för samverkan som vi kallar Polstjärnanmöte. I det mötet samlas olika professioner, roller för att problemlösa utifrån ett

helhetsperspektiv. Vi ser gärna att kunden, anhöriga och arbetsledare deltar utöver uppdragschef och andra tjänstepersoner.

Externt samverkar Humana Assistans med de kontaktytor som våra kunder har och vill att vi ska samverka med. Det kan tex handla om samverkan med sjukvården och deltagande i SIP-möten. När alla aktörer samverkar och delar samma mål som kunden kan vi på Humana utföra vår tjänst personlig assistans allra bäst.

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.

Humana Assistans har en skyldighet att utveckla och säkra verksamheten systematiskt och fortlöpande. En viktig del i detta arbete är att ta emot, utreda och avhjälpa avvikelser som inträffar i verksamheten. Avvikelser är händelser som avviker från det normala eller händelser som skulle kunna inträffa och då innebära en risk eller skada för kunden, personalen eller verksamheten i övrigt. Samtliga nyanställda informeras om att de har ett ansvar att rapportera avvikelser som uppstår samt skyldighet att rapportera misstänkt missförhållande enligt reglerna om lex Sarah. Samtliga anställda påminns om detta genom webbaserad introduktionsutbildning och årligen via information på intranätet och på personalmöten.

- 2.2 Avvikelser kan rapporteras via telefon, mail eller avvikelssystemet. Alla medarbetare har tillgång till avvikelssystemet via intranätet. Berörda medarbetare och chefer är delaktiga i utredningen. När en avvikelse rapporteras utreds vad som inträffat och framför allt varför det inträffat. När rotorsaken är klarlagd sätts förbättrande åtgärder på kort och lång sikt in och följs sedan upp. Om åtgärderna ger god effekt försöker vi alltid lära och sprida de goda erfarenheterna till andra arbetsplatser som kan ha samma risker eller utmaningar. Under 2023 genomfördes utbildning och work shop inom lex Sarah för samtliga tjänstepersoner som framöver kommer att genomföras årligen. I denna utbildning sprids då exempelvis erfarenheter från tidigare utredningar. Under 2023 har kvalitetsavdelningen ändrat arbetssätt kring uppföljning av avvikelser och bland annat infört kvalitetskontroll av samtliga avvikelser som stängs.

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 Alla kunder ges möjlighet att tillsammans med sin kontaktperson ta fram en genomförandeplan. Genomförandeplanen är både inledningsvis och fortlöpande vårt främsta verktyg för att säkerställa kundens inflytande och självbestämmande. Den är också en trygghet för våra anställda. I genomförandeplanen beskrivs vilka behov av assistans kunden har, vilka mål kunden har i vardagen och på sikt samt hur vi på bästa sätt kan stödja kunden i att nå dessa mål. Genomförandeplanen uppdateras årligen eller oftare vid behov. Genomförandeplanen finns dokumenterad så att kunden, medarbetare och chef lätt kan ta del av samma information. Utöver genomförandeplanen dokumenteras löpande det som är av vikt för assistansen i den sociala journalen. Medarbetaren dokumenterar och tidrapporterar digitalt.

Under våren 2023 granskades samtliga av Humanas kunders journaler. Granskningen identifierade vissa brister och åtgärder, så som vidareutbildning, vidtogs. En uppföljning genomfördes 6 månader senare med ett förbättrat resultat och granskningen ingår i kvalitetsavdelningens årshjul som en del i det systematiska förbättringsarbetet på assistansen. Det beslutades även att fortsättningsvis granska journaler och den sociala dokumentationen årligen. Det genomfördes även utbildning och work shop inom social dokumentation för samtliga tjänstepersoner som också kommer att genomföras årligen framöver.

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.

När man som assistansberättigad väljer Humana som anordnare träffar man först en informatör. Man får sedan en personlig kontaktperson som ansvarar för att samordna assistansen runt den enskilde. Denna person, kallad uppdragschef, håller kontinuerlig kontakt med den assistansberättigade både genom telefon, digitalt, via mail eller möten i kundens hem eller på Humanas kontor. Uppdragschefen deltar också på personalmöten, samverkansmöten och andra möten utifrån kundens behov. Uppdragschefen ansvarar också för att säkerställa en god arbetsmiljö för assistenterna.

2.5 Humana ser att det fungerar allra bäst om det finns en arbetsledare i gruppen av personliga assistenter. Under 2023 har *Humanametoden* fokuserat på att stärka arbetsledarrollen i syfte att flytta beslutsfattande närmare våra kunder, kunna erbjuda en än mer kvalitativ insats samt en ännu bättre arbetsmiljö för våra personliga assistenter.

Förutom den regelbundna kontakten med våra kunder bjuder Humana in till olika aktiviteter under året; föreläsningar, utbildningar, nöjesaktiviteter och erfarenhetsutbyte med andra kunder inom olika områden. Humanas kundundersökning genomförs årligen och där tillfrågas våra kunder hur de upplever vårt samarbete och den assistans vi ger dem samt på vilket sätt vi kan utveckla den tjänst vi tillhandahåller. Uppdragschefen har också regelbunden kontakt med de personliga assistenterna via telefon, digitalt, via mail eller möten hos kund eller hos Humana. Detta görs både enskilt och i personalgruppen. Alla anställda ges också möjlighet att delta i den årliga medarbetarundersökningen WeYouMe.

Det finns rutiner för att
representanter från

Ja
 Nej

assistansanordnaren regelbundet
träffar den assistansberättigade

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

- När ett rekryteringsbehov uppstår upprättas en rekryterings- och bemanningsprofil tillsammans med kund och/eller företrädare. Där tydliggörs de krav och önskemål kunden har på de som ska anställas. Det kan innefatta allt ifrån tidigare erfarenhet av kundens funktionsnedläggning eller vissa hjälpmedel till intressen och mer personliga egenskaper. Utifrån den framtagna profilen söker vi först bland våra befintliga anställda, tidigare kandidater och om ingen matchar kundens profil publicerar vi en annons hos Arbetsförmedlingen, på vår hemsida och även på vår Facebook-sida eller andra digitala kanaler vid behov. Kunden har sedan möjlighet att själv välja vilka av de sökande som ska kallas på intervju samt själv delta vid intervjun.
- Den person som anställs får först en allmän introduktion i att vara anställd hos Humana, arbetet som personlig assistent, rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah mm. Hen ges också möjlighet att ta del av Humanas stora bibliotek av digitala utbildningar i Humanas lärportal. I lärportalen finns allt ifrån introduktionsutbildning inom personlig assistans till brandsäkerhet, skydds- och begränsningsåtgärder och utbildning om social dokumentation etc. Det är sedan 2023 obligatoriskt för nyanställda assistenter att genomgå introduktionsutbildning för personlig assistent i Humanas lärportal.

Då varje kunds behov och önskemål skiljer sig åt sker också en arbetsplatspecifik introduktion av nyanställda. Utifrån kundens genomförandeplan introduceras den nyanställde av en arbetsledare, kollega eller kunden själv. Tillgången till lärportalen med utbildningar och nyttiga länkar finns tillgängligt under hela anställningstiden.

Humana samarbetar även med externa utbildare för utbildningar inom ex HLR och förflyttningsteknik då dessa utbildningar oftast är fysiska utbildningar. Utöver detta sker kontinuerlig utbildning av assistenter utifrån kundens behov och ofta i samarbete med sjuksköterska, habilitering och arbetsterapeut kopplad till kund. För de kunder där delegering av läkemedel eller hjälpmedel krävs sker även detta i samarbete med medicinskt ansvarig sjuksköterska inom kommunen eller regionen. Alla medarbetare på Humana har tillgång till intranätet, där hittar medarbetaren information som är relevant för respektive roll bl.a. nyheter, rutiner och blanketter.

- 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

- Systematiskt arbetsmiljöarbete**
- För att säkerställa en god arbetsmiljö för våra medarbetare arbetar vi både förebyggande genom att göra skyddsronder samt genom att hantera de tillbud och arbetsskador som uppstår. Skyddsronden är Humanas arbetssätt för att göra riskbedömningar i de personliga assistenternas arbetsmiljö.
- Genom att ställa frågor till assistenterna kopplat till olika perspektiv på deras arbetsmiljö kan vi kartlägga och förebygga risker för skada, sjukdom och ohälsa. När tillbud eller arbetsskador uppstår kontaktar medarbetaren sin närmaste chef via avvikelssystemet DF Respons. Där hanteras ärendet och i systemet har vi möjlighet att följa upp tillbud och arbetsskador på en övergripande nivå och därigenom sätta in åtgärder som förhindrar att liknande händer igen.

Samverkan

På Humana Assistans har cheferna stöd från vår arbetsmiljösamordnare och vår arbetsmiljöutvecklare och vi har också tillsammans med Kommunal och Vision en skyddskommitté. Kommittén består av personer från både arbetsgivar- och arbetstagersidan och träffas kontinuerligt för att komma överens om de stora dragen i arbetsmiljöarbetet – sådant som rör hela företaget. Exempelvis diskuteras tillbud, sjukskrivningstal och Humanas rutiner kring arbetsmiljö.

Medarbetarundersökning

Humana genomför årligen medarbetarundersökningen WeYouMe. Frågorna i undersökningen berör bl.a. områden som; arbetssituation, arbetsförutsättningar, delaktighet och arbetsklimat. Enligt senaste mätningen (okt 2023) uppgår NMI (Nöjd medarbetarindex) till 80 för personliga assistenter och 77 för tjänstepersoner vilket är ett resultat som är högre än genomsnittet av verksamheter i undersökningsföretaget databas.

Värdegrund

År 2023 hade vi som målsättning att fortsätta implementera vårt värdegrundsmaterial tillsammans med våra kunder och assistenter. Vi har lyckats implementera det i våra arbetsledares utbildning. Fokus för oss 2023 har varit att leva vår värdegrund i vardagen med stort ansvar, engagemang och glädje på grund av den process vi hade med tillståndsprovning ända fram till sommaren. Våra chefer har tillsammans med sina värdegrundsledare drivit värdegrundsarbetet med våra tjänstemän och följt upp de aktiviteter de satt upp utifrån sina mål av önskade beteenden. Vi har skapat ett arbetssätt och struktur för vår värdegrund som gör den levande i vår vardag och möjliggör att vi kan arbeta med feedback och lösningar vid oönskade beteenden. Assistansens revidering av värdegrundsmaterialet har bidragit till utveckling av värdegrundsmaterialet för hela koncernen.

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.

- 3.1 För oss på Humana är delaktighet och inflytande centrala delar för att kunna tillgodose våra kunders behov. Redan när våra kunder väljer oss påbörjas den individuella utformningen av assistansen. Våra kunder är med och upprättar genomförandeplan, samarbetsplan, vi lägger scheman utifrån assistansbeslutet som passar deras vardagsliv och kunderna har inflytande kring hur pengarna används inom ramen för assistansersättningen.
- Genomförandeplanen är grunden för hur kunden önskar att assistansen utförs (Se punkt 2.4 för mer information). När vi påbörjar assistansen kommer vi överens med kunden om en samarbetsplan där vi klargör vilka förväntningar kunden har på oss som anordnare, vad som är viktigt för kunden och hur vårt samarbete ska fungera. En annan mycket viktig del för att säkerställa kundens medbestämmande är rekryteringsprocessen. Personliga assistenter rekryteras utifrån kundens önskemål och behov vilket möjliggör att vi hittar rätt personer med de kunskaper, egenskaper och erfarenheter som kunden efterfrågar. Att lägga en plan tillsammans med kunden kring hur assistansomkostnaderna ska användas är en annan viktig byggsten för att utforma en assistans utifrån kundens önskemål och förväntningar. Hos Humana kan kunden vara delaktig i planeringen och prioriteringen kring hur assistansomkostnaderna ska användas; vilken typ av utbildningar önskar kunden att dennes assistenter ska genomgå, har kunden önskemål om att kunna göra resor, vilka intressen har kunden som påverkar assistansomkostnaderna.

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

Humana Assistans har en stor andel kunder som är barn. Hos oss har alltid barn rätt att få uttrycka sina åsikter och önskemål om assistansens utförande. Hur stort inflytande barnets åsikter har på assistansens genomförande sker alltid med hänsyn till barnets ålder och mognad. Humana arbetar utifrån barnkonventionen samt följande ansvarsprinciper;

3.4

- Inhämta barnets åsikter och önskemål gällande assistansens genomförande.
- Barnets åsikter och önskemål i beslut som rör genomförandet av assistansen beaktas.
- Dela beslutsfattande med barnet i frågor som rör deras assistans med hänsyn taget till barnets ålder och mognad.
- Stärka barnet i sin självständighet, frigörelse och möjlighet att utvecklas.
- Säkerställa barnets delaktighet i assistansen då vi vet att barnets möjlighet till självbestämmande påverkar barnets upplevelse av livskvalité.

Vi erbjuder även kompetensutveckling som vänder sig specifikt till assistenter som arbetar hos barn. De personer som erbjuds anställning hos barnkunder kontrolleras enligt Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder.

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:

NKI

Utifrån Svenskt Kvalitetsindex mäter Humana Assistans kundnöjdheten med NKI (*Nöjd Kundindex*). Det är en sammanvägd siffra utifrån resultaten på följande frågor:

- Hur nöjd är du totalt sett med Humana?
- Hur väl uppfyller Humana dina förväntningar?
- Föreställ dig ett assistansföretag som är perfekt i alla avseenden. Hur nära tycker du att Humana kommer detta idag?

HQI

På Humanakoncernen har vi valt att även mäta kvalitet i form av HQI (*Humana Quality Index*). Denna siffra är en sammanvägd siffra utifrån resultaten på följande frågor:

- Jag har varit delaktig i att upprätta min genomförandeplan
- Jag känner mig trygg med personalen som arbetar med mig
- Personal brukar ta hänsyn till mina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras
- Jag blir bemött med respekt
- Jag är sammantaget nöjd med den hjälp jag får av personalen

NPS

Humana assistans mäter även våra kunders nöjdhet i NPS (*Net promoter score*). Frågan som värdet baseras på är:

- Hur troligt är det att du skulle rekommendera Humana till en vän?

Resultat

Vi är stolta och glada att våra kunder år efter år uppskattar den tjänst vi levererar. Vid de senaste mätningarna (hösten 2023) uppnåddes ett NKI-värde på 80 av 100, HQI-värde 92 av 100 och NPS (Net promoter score) 46 av 100. De övergripande nyckeltalen visar fortsatt positiv trend och ligger på mycket höga nivåer. Övergripande nöjdheten (NKI) är fortsatt hög inom alla åldersgrupper. Nio av tio kunder är nöjda med kvalitetsfaktorerna (HQI). Också NPS ökar något och nu är nära två av tre kunder klassade som ambassadörer med mycket hög rekommendationsbenägenhet. 28 procent uppger att de har rekommenderat Humana Assistans till någon under de senaste 12 månaderna. Sett över flera år så syns en positiv trend.

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 Humana har i över tio år genomfört årliga kundundersökningar. Vår verksamhet utvecklas i takt med förändrade lagar, föreskrifter och myndighetskrav men framför allt utifrån vad som

framkommer i vårt systematiska förbättringsarbete i allmänhet och de önskemål och behov som våra kunder framför i synnerhet.

Humana använder sig av ett oberoende undersökningsföretag för att genomföra undersökningen. 2023 har ett av Humanas distrikt har utfört datainsamlingen till kundundersökningen själva. Det vi kan se är att detta distrikt har en högre svarsfrekvens vilket vi ser som mycket positivt. En av anledningarna till detta är att denna datainsamling inte ger möjligheten för kunden att vara anonym. Uppdragschefen har i dessa fall kunnat påminna sina kunder som endast påbörjat undersökningen eller inte svarat alls, att svara på hela undersökningen. Vi gillar feedback och om fler delar den med oss kan vi utvecklas och bli ännu bättre.

2023 uttryckte våra kunder att de är mycket nöjda med sin uppdagschef, att våra medarbetare är kunniga inom området personlig assistans samt att Humana håller vad man lovar och ger rätt hjälp i rätt tid.

De kunder som är öppna med sina svar och påtalar brister eller missnöje kontaktas av ansvarig chef för att vi ska kunna säkerställa att missnöje hanteras. I de svar som inkommit ser vi potentiella förbättringsförslag.

Utifrån de synpunkter som inkommit har vi under året arbetat med att förbättra våra processer kopplat till rekrytering och bemanning. Vi har bl.a. annat provat nya arbetssätt och arbetstider kopplat till sjukfrånvarohantering, vi har möjliggjort bättre uppföljning av bemanningar och fokuserat på att förenkla och förtydliga rekryteringsprocessen. Vi har även digitaliserat vår referenstagning för att öka såväl kvalitén och effektivitet i våra rekryteringar av personliga assistenter. Arbetet med att förbättra dessa processer har fortsatt under 2023.

I kundundersökningen ställdes frågan om hur väl kunderna anser att Humana kommunicerat kring IVO-processen. Det vi kan se är att en stor andel av våra kunder är mycket nöjda med den kommunikation som skett både centralt, men också direkt från våra uppdagschefer.

Ett annat initiativ som vi ser kommer öka kvalitén i vår tjänst ytterligare är arbetet med *Humanametoden*. 2023 har vi fortsatt att fokusera på att tydliggöra våra arbetsledares viktiga roll och ser att utbildningsprogrammet är uppskattat av de arbetsledare som genomgått programmet. Med trygga och utbildade arbetsledare på plats ser vi att de personliga assistenternas arbetsmiljö blir bättre och säkrare. En god arbetsmiljö vet vi leder till att man trivs på arbetet, mindre korttidsfrånvaro, färre bemanningar, färre rekryteringar och en säkrare och bättre insats för våra kunder.

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:	Marika Lindblom
Datum:	2024-01-30
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.humana.se

