

Kvalitetsdeklaration Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

Humana Assistans AB

556605–3996

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	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.....	3
1.4	På verksamhetens webbplats framgår följande information	4
1.5	Tillgänglighet.....	4
2	Eget kvalitetsarbete	5
2.1	Verksamhetens ledningssystem för kvalitet.....	5
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 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	9
3	Insatsen personlig assistans	10
3.1	Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges.....	10
3.2	Omfattar verksamheten barn?.....	10
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?	13

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>Humana Assistans AB grundades 2001 i Örebro, där huvudkontoret fortfarande finns. 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.</p> <p>Humana Assistans är idag en del av en nordisk koncern som även arbetar med individ- och familjeomsorg samt äldreomsorg.</p> <p>Inom Humana Assistans har vi över 9 000 anställda och vi finns i hela Sverige med 25 kontor varav fem regionkontor i Örebro, Stockholm, Göteborg, Umeå och Malmö.</p> <p>Våra kunder är i alla åldrar och med olika typer av funktionsnedsättningar och återfinns inom samtliga personkretsar. Med 20-års erfarenhet av verksamhet inom personlig assistans för personer med funktionsnedsättningar 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. Vår värdegrund slår vakt om alla människors lika värde och ska genomsyra allt vi gör. Orden engagemang, glädje och ansvar återspeglar vår företagskultur och detta lever vi på Humana efter varje dag.</p> <p>Vi var det första assistansbolaget med jurister och har fortfarande en unik kompetens på det juridiska området, något som blivit allt viktigare när det är svårare att både beviljas assistans och behålla de timmar du har rätt till.</p> <p>Humana är sedan 2016 börsnoterat på Nasdaq Stockholm och ägs idag av bl.a. nordiska kapitalförvaltare och pensionsfonder, tusentals småsparare samt Humanas anställda.</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	6.3.1-39179/2010
1.3 Verksamheten har kollektivavtal	
1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> 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		
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:	08:00-17:00
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Via vårt journummer nås vi även vid akuta situationer 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 dokumenten 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 dokument och metodstöd för arbetet med ständiga förbättringar.

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.

Ledningen 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.

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 arbetar med egenkontroll på flera plan inom verksamheten. Kund- och assistansansvariga får varje månad en rapport för egenkontroll där varje arbetsplats följs upp och viktiga processer följs upp t.ex.

genomförandeplaner, utförda assistanstimmar, belastningsregister för personliga assistenter hos barnkunder etc. Kvalitetsavdelningen genomför sedan månatligen en internkontroll per distrikt där processen för systematiskt förbättringsarbete följs upp (bl.a. förbättringsförslag, synpunkter och klagomål, avvikelser och genomförandeplaner). Vår årliga kundundersökning är också ett av våra viktigaste verktyg för förbättringsarbete. Mer om denna i punkt 4.2.

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.

Externt samverkar Humana assistans med de kontaktytor som våra kunder har och vill att vi ska samverka med. 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.

2.2 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 de avvikelser som uppstår och påminns om detta genom webbaserad introduktionsutbildning och årligen via informationsbrev samt vid personalmöten. Avvikelser kan rapporteras via telefon, mail eller avvikelssystemet DF Respons. Alla medarbetare har tillgång till avvikelssystemet via systemet FAST samt via intranätet myHumana.

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 förbättrade 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.

Sedan hösten 2020 arbetar Humana Assistans extra mycket med att lära och sprida goda exempel över landet. Vi har genomfört en omorganisation samt påbörjat en digital förändringsresa som underlättar möjligheter att kommunicera med alla medarbetare och chefer enklare.

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	<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	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 vid förändringar i assistansen. 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. Sedan hösten 2020 har Humana en ny digital plattform där såväl assistenterna tidrapporterar och kundens sociala dokumentation förs.

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	När man som assistansberättigad väljer Humana som assistans 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 kund- och assistentansvarig, håller kontinuerlig kontakt med den assistansberättigade både genom telefon, mail och möten i kundens hem eller på Humanas kontor. Kund- och assistentansvarige deltar också på personalmöten, samverkansmöten och andra möten utifrån kundens behov. Den kund- och assistentansvarige ansvarar också för att säkerställa en god arbetsmiljö för assistenterna. Humana ser att det fungerar allra bäst om det finns en arbetsledare i gruppen av personliga assistenter och som är kund- och assistentansvariges förlängda arm till arbetsplatsen. Förutom den regelbundna kontakten

	<p>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. Kund- och assistentansvarige har också regelbunden kontakt med de personliga assistenterna genom samtal, mail och 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. Utöver ovanstående så involverar Humana även sina kunder i pågående förbättringsarbeten som exempelvis aktualiserats via Förbättringsbyrå eller via vår kundundersökning.</p> <p>Under 2020 och rådande pandemi har Humana assistans begränsat personliga möten enligt gällande rekommendationer. Våra personliga assistenter och arbetsledare har förstås fortsatt arbetat i kundens hem men våra aktiviteter, föreläsningar och personalmöten har nu blivit digitala i mycket stor utsträckning. Pandemin har hjälpt oss att ta stora kliv digitalt och detta har gjort Humana assistans bättre. På relativt kort varsel har t.ex. informationsträffar om Covid-19 och vaccinering kunnat hållas med 100-tals medarbetare.</p>
<p>Det finns rutiner för att representanter från assistansanordnaren regelbundet träffar den assistansberättigade</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej</p>

2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

Här beskrivs verksamhetens arbete med kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering

2.6	<p>När 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 funktionsnedsättning eller vissa hjälpmedel till intressen och mer personliga egenskaper. Utifrån den framtagna profilen söker vi först bland våra befintliga anställda och om ingen matchar kundens profil publicerar vi en annons hos Arbetsförmedlingen, på vår hemsida och Facebook-sida. Kunden har sedan möjlighet att själv välja vilka av de sökande som ska kallas på intervju samt själv delta vid intervjun. Humana arbetar med kompetensbaserad rekrytering, vilket innebär att de sökande bedöms utifrån samma kriterier. Den person som anställs får först en allmän introduktion i att vara anställd hos Humana, arbetet som personlig assistent, rapporteringsskyldighet mm. Hen ges också möjlighet att ta del av Humanas stora arkiv av webbutbildningar i Humana Academy (https://humana.palms.academy/login) I utbildningsbiblioteket finns allt ifrån introduktionsutbildning inom personlig assistans till brandsäkerhet, att arbeta med barn och bemötande av personer med olika funktionsnedsättningar.</p> <p>Då varje kunds behov och önskemål skiljer sig åt sker också en arbetsplatsspecifik introduktion av nyanställda. Utifrån kundens genomförandeplan introduceras den nyanställda av en arbetsledare, kollega eller kunden själv. Tillgången till Humana Academy med utbildningar och nyttiga länkar finns tillgängligt under hela anställningstiden. Där kan också den anställda ta del av rutiner, blanketter och annan information. Humana</p>
-----	--

<p>samarbetar även med externa utbildare för utbildningar inom ex HLR och lyftteknik då dessa utbildningar 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.</p> <p>Alla medarbetare på Humana har sedan 2020 ett nytt och uppdaterat intranät, myHumana. Via myHumana hittar medarbetaren all information som är relevant för respektive roll.</p>			
Det finns rutiner för rekrytering	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Vi har ett arbetssätt för att introducera nya medarbetare	<input 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

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 våra arbetsmiljösamordnare och vi har också tillsammans med Kommunal och Vision en skyddskommitté. Kommittén består av personer från både arbetsgivar- och arbetstagar sidan 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 (jan 2021) uppgår NMI (Nöjd medarbetarindex) till 82 för assistenterna och 83 för tjänstepersonerna vilket är ett resultat som är högre än genomsnittet av verksamheter i undersökningsföretaget databas.

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 För oss på Humana är delaktighet och inflytande centralt för att kunna tillgodose våra kunders behov. Redan när våra kunder väljer oss börjar vi 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 skriver vi tillsammans med kunden 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

3.2 Omfattar verksamheten barn?

Om verksamheten omfattar barn ska frågorna 3.3 och 3.4 nedan besvaras

3.2 Ja 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>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.</p> <p>Humana arbetar utifrån följande ansvarsprinciper;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Vi erbjuder även kompetensutveckling som vänder sig specifikt till assistenter som arbetar hos barn.</p> <p>De personer som erbjuds anställning hos barnkunder kontrolleras enligt Lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder.</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:

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?

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

Vid de senaste mätningarna (hösten 2020) uppnåddes ett högt NKI-värde på 80 av 100, HQI-värde 90 av 100 och NPS (Net promoter score) 45. 2020 valde vi att även fråga våra kunder hur de ansåg att Humana agerat under pandemin och majoriteten av våra kunder var mycket nöjda med Humanas krishantering.

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	<p>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.</p> <p>Humana använder sig av ett oberoende undersökningsföretag för att genomföra undersökningen. Detta för att undersökningen ska göras på ett professionellt sätt och för att ge möjligheten till full anonymitet för de som svarar.</p>
-----	--

	<p>Vi är glada att våra kunder år efter år uppskattar den tjänst vi levererar.</p> <p>De förbättringsområden som våra kunder lyfter i 2020-årsrapport är:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humanas jour • Nytänkande/problemlösande <p>Dessa två områden är under utveckling och kommer hanteras som aktiviteter i kommande affärsplan, och som förbättringsarbeten samt som underlag vid planering av kompetensutveckling för medarbetare och chefer.</p> <p>Våra kunder kan välja att svara antingen helt anonymt eller genom att vara öppna med sina svar. De kunder som är öppna med sina svar och påtalar brister eller missnöje kontaktas direkt av ansvarig chef för att vi ska kunna säkerställa att missnöje hanteras.</p>
--	---

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	
4.3	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej
4.3.1 Undersökningen är genomförd av:	
4.3.1	<input checked="" type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av ett oberoende undersökningsföretag <input type="checkbox"/> Undersökningen är genomförd av verksamheten själva

Kontaktperson:	Anna Sjöholm Hultblad
Datum:	2021-03-10
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.humana.se