Kvalitetsdeklaration
Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN	ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET	KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR
Inkludera assistans i Sverige AB	559019-7942	2025

> **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) 5

1.3 Verksamheten har kollektivavtal 5

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information 5

1.5 Tillgänglighet 6

2. Eget kvalitetsarbete 7

2.1 Verksamhetens ledningssystem för kvalitet 8

2.2 Verksamhetens arbete med att ta hand om avvikelser och att förebygga avvikelser 9

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden 9

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet. 10

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade 11

2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering 12

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare 13

3. Insatsen personlig assistans 14

Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges 14

Omfattar verksamheten barn? 15

Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare 15

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

Resultat i enkätundersökning: 16

4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen 22

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans? 24

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

Vår värdegrund är enkel och kraftfull: hållbara relationer och långsiktigt engagemang är kärnan i all vår verksamhet. Vi tror på att inkludera alla i arbetet för en mer hållbar assistansbransch.

Inkludera assistans står för att skapa mervärde för både kunder och medarbetare. Hållbar assistans innebär för oss att vi inte bara fokuserar på kundernas specifika behov utan även tar ansvar för hur vi bygger och upprätthåller relationer och våra interna processer. Vår modell är grundad på respekt, transparens och kommunikation, och vi arbetar ständigt för att kunna erbjuda personlig assistans som anpassar sig till varje individ.

Genom att aktivt satsa på hållbarhet, kvalitet och en inkluderande arbetsmiljö vill vi skapa en positiv förändring i branschen personlig assistans. Med oss som ditt assistansbolag får du ett tryggt och pålitligt stöd genom hela processen.

Idag finns vi med kontor i Skellefteå, Örnsköldsvik, Falun, Uppsala, Kalmar, Örebro, Uddevalla och Malmö och tar oss an uppdrag över hela landet.

Våra ansvarsprinciper:

Ansvar

Vi tar ansvar för LSS-reformen och de som omfattas eller bör omfattas av den. Vi gör det genom att ta en framskjuten roll i opinionsbildningen kring en human och hållbar LSS-reform och att driva frågan med våra kunders bästa för ögonen.

Transparens

Vi är transparenta och ärliga i alla delar som rimligen kan avkrävas oss. Vi gör det genom att genomgå Vårdföretagarnas kvalitetsdeklaration, Assistanskolls transparensindex, uppfylla Vårdföretagarnas krav på ”Transparent redovisning” på vår hemsida samt erbjuda våra kunder löpande ekonomisk rapportering i de fall så önskas.

Etiskt uppträdande

Vi agerar i linje med gällande lagstiftning och förordningar. Vi verkar inte i tveksamma ”gråzoner” utan lägger stor vikt vid att varje del av vår verksamhet ska tåla en utomstående och kritisk granskning.

Respekt för intressenternas intressen

Detta är principiellt redan lagstiftat kring genom skrivning i LSS förarbeten om den enskildes rätt till inflytande. Vi respekterar och tillvaratar vår kunds intressen efter bästa förmåga.

Respekt för rättsstatens principer
Vi agerar inte bara i enlighet med rättsstatens principer, vi agerar också för våra kunders intressen i förhållande till lagstiftningen och de rättigheter som de enligt lag har.

Respekt för internationella uppförandenormer

Vi verkar aktivt för att förebygga diskriminering, sexuella trakasserier och arbetar för goda arbetsmiljöer för våra anställda. Respekt för de mänskliga rättigheterna De mänskliga rättigheterna är centrala i vår verksamhet, inte minst de som redogörs för i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

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

1.2	☒ Ja ☐ Nej
1.2.1	IVOs diarienummer: 4.1.2-06085/2023-6

1.3 Verksamheten har kollektivavtal

1.3	☒ Ja ☐ 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:	https://inkluderaassistans.se/		
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 vardagar
Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:	Beredskapsteam Vardagar 17.00-08.00 samt dygnet runt på helger för akuta ärenden

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

Inkludera assistans kvalitetsledningssystem följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9.

Alla medarbetare på Inkludera assistans ska arbeta utefter de riktlinjer och rutiner som beskrivs i kvalitetsledningssystemet. Kvalitetsledningssystemet finns i sin helhet tillgängligt för all administrativ personal i Tidvis. Alla personliga assistenter har också tillgång till kvalitetsledningssystemet och berörda rutiner i verksamhetssystemet Tidvis.

Operativ chef har ansvaret för att implementera ledningssystemet i verksamheten och försäkra sig om att det omsätts i praktisk handling. Det innebär att denne ansvarar för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra kvaliteten i verksamheten. Operativ chef ansvarar tillsammans med uppdragschefer för att göra riskbedömningar på verksamhetsnivå, utöva egenkontroll, utreda synpunkter och klagomål samt hantera missförhållanden eller misstänka missförhållanden enligt gällande rutin.

Operativ chef har ett övergripande ansvar för det fortlöpande kvalitetsarbetet och att tillsammans med uppdragschefer bedriva ett systematiskt uppföljningsarbete i verksamheten. Operativ chef arbetar tillsammans med uppdragschefer och administratörer fram riktlinjer och rutiner och implementerar dessa samt säkerställer därigenom att assistansuppdragen bedrivs med god kvalitet.

Uppdragschefer är operativt ansvariga för den dagliga driften av assistansuppdragen. De upprättar personakt, genomförandeplan, riskbedömning samt journalför löpande. Uppdragschefer ansvarar för att informera medarbetare (personliga assistenter) om bland annat rapporteringsskyldighet, anmälningsskyldighet, avvikelsehantering, sekretess, dokumentationsskyldighet samt synpunkts- och klagomålshantering.

Alla aktiviteter i det systematiska kvalitetsarbetet finns med i det framtagna årshjulet. Årshjulet är ett stöd för chefer i det systematiska kvalitetsarbetet.

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. Inkludera assistans gör även återkommande riskbedömningar av arbetsmiljön genom skyddsronder tillsammans med kundens assistenter, för att upptäcka och förebygga eventuella risker för avvikelser eller arbetsskador.

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.

Inkludera assistans arbetar med egenkontroll på flera plan inom verksamheten. Uppdragschefen gör regelbundna egenkontroller där varje arbetsplats följs upp och viktiga aktiviteter i vår kärnverksamhet och våra stödprocesser följs upp t.ex. genomförandeplaner, skyddsronder, utförda assistanstimmar, belastningsregister för nyanställda personliga assistenter hos samtliga kunder etc.

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

Inkludera 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 på personalmöten.

Avvikelser kan rapporteras via telefon eller avvikelsesystemet i Tidvis. Alla medarbetare har tillgång till avvikelsesystemet via Tidvis. 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.

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

Genomförandeplanen är en överenskommelse mellan Inkludera assistans och uppdragsgivaren (kunden) om hur insatsen ska genomföras. Syftet med genomförandeplanen är att skapa en tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av den beslutade insatsen. Alla kunder ges möjlighet att tillsammans med sin uppdragschef ta fram en genomförandeplan. Den finns sedan dokumenterad så att kunden, medarbetare och chef lätt kan ta del av samma information. 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 blir en trygghet för de anställda. Det är uppdragschefen som ansvarar för upprättandet.

En förutsättning för att uppdragsgivaren (kunden) ska kunna påverka hur insatsen genomförs är att hans eller hennes perspektiv är utgångspunkten för planeringen av vad som ska stå i genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska vara så detaljerad att personalen ska kunna stödja sig på planen i sitt arbete.

Uppdragschef ska implementera genomförandeplanen i hela arbetsgruppen när den är upprättad. Detta för att försäkra sig om att samtlig personal har vetskap om vad som står i planen. Samtliga i arbetsgruppen har ansvar för att arbeta efter vad som står dokumenterat i genomförandeplanen, detta helt utan individuella värderingar.

En genomförandeplan ska upprättas eller revideras en gång årligen och följs upp minst en gång per halvår eller vid behov. På APT lyfts genomförandeplanen som en stående punkt för att kontinuerligt kunna göra revideringar om det uppstår förändringar.

Uppdragschef ska informera den anställde om dokumentationsplikten och dess syfte, krav och utformning i samband med anställning och därefter regelbundet i samband med arbetsplatsträffar.

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

När man som assistansberättigad väljer Inkludera assistans som anordnare får man 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 Inkluderas kontor. Uppdragschefen deltar också på personalmöten, samverkansmöten och andra möten utifrån kundens behov. Uppdragschefen ansvarar också för att säkerställa en god arbetsmiljö för assistenterna.

Förutom den regelbundna kontakten med våra kunder bjuder Inkludera in till olika aktiviteter under året; föreläsningar, utbildningar, nöjesaktiviteter och erfarenhetsutbyte med andra kunder inom olika områden. Inkludera assistans 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 Inkludera. Detta görs både enskilt och i personalgruppen. Alla anställda ges också möjlighet att delta i den årliga medarbetarundersökningen.

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

När är 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, tidigare kandidater och om ingen matchar kundens profil publicerar vi en annons på Tidvis samt på andra relevanta kanaler så som vår hemsida.

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 Inkludera assistans, arbetet som personlig assistent, rapporteringsskyldighet mm.

Då varje kunds behov och önskemål skiljer sig åt sker också en arbetsplatsspecifik introduktion av nyanställda. Utifrån kundens genomförandeplan introduceras den nyanställde av en arbetsledare, kollega eller kunden själv. Inkludera 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 Inkludera har tillgång till Tidvis, där hittar medarbetaren information som är relevant för respektive roll bl.a. nyheter, rutiner och blanketter.

Vidare säkerställer även uppdragschef på Inkludera assistans att samtliga assistenter har kunskap om regelverket inom LSS, t.ex. skyldigheten att medverka till god kvalitet och om rapporteringsskyldigheten. Information ges regelbundet enligt årshjulet om tex. Lex Sarah, sekretess, dokumentationsskyldighet, avvikelse- och klagomålshantering. Ofta sker lärtillfällen i samband med personalmöten då hela arbetsgruppen möts men kan också ske individuellt eller vid en utbildningsdag för våra assistenter.

Samtliga assistenter erbjuds ett medarbetarsamtal med sin närmaste chef en gång per år. Vid samtalet identifierar uppdragschef och assistent tillsammans behov av kompetensutveckling utifrån det uppdrag assistenten arbetar i.

Behov av kompetenshöjande insatser ses över under hela anställningstiden (inte enbart vid medarbetarsamtalen) och våra assistenter uppmuntras i att meddela oss när de har önskemål om särskild kompetensutveckling. Det är vanligt att en assistent vid start besitter de grundläggande kunskaperna som krävs för uppdraget men att ytterligare kompetens kan byggas på vartefter.

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

2.7

Vid uppstart av ett nytt assistansuppdrag genomförs det hos kunden en riskanalys för att kartlägga den fysiska och psykosociala arbetsmiljön.

Det görs även en genomgång av andra eventuella riskfaktorer för att säkerställa att arbetsplatsen är säker och att arbetsmiljön är god. Uppmärksammas eventuella risker på arbetsplatsen ska dessa åtgärdas enligt för ändamålet framtagen handlingsplan.

Riskbedömningen ska följas upp var 6 månad eller vid behov. Arbetsmiljön följs även regelbundet upp på de personalmöten som hålls med kundens assistenter. Assistenterna ska vända sig till ansvarig uppdragschef för råd, och om så behövs, hjälp med frågor som rör arbetsmiljö hos kunden. Ansvarig uppdragschef kan i sin tur vända sig vidare inom organisationen för att bolla kring ärenden.

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 Inkluderas 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 avvikelsehanteringen i Tidvis. 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.

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 Inkludera assistans 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, vi lägger scheman utifrån assistansbeslutet som passar deras vardagsliv och kunderna har inflytande kring hur pengarna används inom ramen för assistansersättningen i en budget.

Genomförandeplanen är grunden för hur kunden önskar att assistansen utförs (Se punkt 2.4 för mer information). 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 Inkludera assistans 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

3.4

Inkludera assistans har en 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. Inkludera assistans arbetar utifrån barnkonventionen samt följande ansvarsprinciper;

• 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.

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:

Inkludera assistans har bedrivit verksamhet i större omfattning sedan början av år 2023. Den första kundundersökningen genomfördes 2025. En enkät att besvara på Internet i Inkludera assistans verksamhetsstödsystem Tidvis skickades ut till samtliga kunder. För de kunder som har ställföreträdare (vårdnadshavare, god man eller förvaltare) skickades även enkäten till ställföreträdarna.

Undersökningen genomföres perioden 2025-03-28—2025-04-03. Andelen kunder som besvarade enkäten själv eller genom ställföreträdare uppgick till 29%. Resultatet av undersökningen måste därför betraktas med viss försiktighet. För de svar som ända erhållits har flertalet kommit från kunder och ställföreträdare som haft Inkludera assistans som utförare i mer än 1 år. Därför kan de avgivna svaren i sig anses som välgrundade.

Över lag är resultatet av undersökningen mycket positiv för Inkludera assistans. Svaren på större delen av frågorna ligger i sin helhet på den positiva delen av svarsskalan och mestadels med en majoritet av svaren på högsta betyget.

Samtidigt framkommer ändå förbättringspotential. Framför allt i fritextsvaren på frågan om vad som kan förbättras finns förslag. Personalbrist avseende personliga assistenter och utbildningsbehov av befintliga personliga assistenter är ett par områden som flera kunder/ställföreträdare nämner som önskvärda att förbättra.

Även brottslighet mot kund från en personlig assistent med brottsligt förflutet nämns i något fall. Detta aktualiserar frågan om bakgrundskontroll och det faktum att densamma kraftigt försvåras av gällande integritetslagstiftning och domstolstolkningen av den. Detta är dock en politisk fråga.

När det gäller den kundupplevda tryggheten i assistansen finns också en förbättringspotential. Trots att inget svar ligger på den negativa delen av svarsskalan är känslan av trygghet för kunden så viktig att även ett fåtal svar som inte ger högsta betyg kan anses otillfredsställande utifrån Inkludera assistans ambitionsnivå.

Här redovisas svaren på enkäten fråga för fråga med svarsandel dels för kunder, dels för ställföreträdare, samt total andel av svaren. Notera att summan av svar inte alltid blir exakt 100 % på grund av avrundningsfel när svaren presenteras som heltal procent.

Allmänt

Hur länge har du varit kund hos oss?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mindre än 6 mån	17 %	0 %	8 %
6 mån – 1 år	0 %	17 %	8 %
Mer är 1 år	83%	83 %	83%

Bemötande och kommunikation

Hur väl upplever du att assistansen är anpassad efter dina behov?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket väl anpassad	67 %	67 %	67 %
Ganska väl anpassad	33 %	17 %	25 %
Varken väl eller dåligt anpassad	0 %	17 %	8 %
Ganska dåligt anpassad	0 %	0 %	0 %
Mycket dåligt anpassad	0 %	0 %	0 %

Hur skulle du bedöma bemötandet från dina assistenter?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket bra	83 %	50 %	67 %
Bra	17 %	50 %	33 %
Varken bra eller dåligt	0 %	0 %	0 %
Dåligt	0 %	0 %	0 %
Mycket dåligt	0 %	0 %	0 %

Hur skulle du bedöma bemötandet från din uppdragschef?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket bra	83 %	67 %	75 %
Bra	17 %	33 %	25 %
Varken bra eller dåligt	0 %	0 %	0 %
Dåligt	0 %	0 %	0 %
Mycket dåligt	0 %	0 %	0 %

Känner du att dina synpunkter och önskemål tas på allvar av din arbetsledare?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Ja, alltid	83 %	33 %	58 %
Oftast	17 %	50 %	33 %
Ibland	0 %	0 %	0 %
Sällan	0 %	0 %	0 %
Aldrig	0 %	0 %	0 %
Jag har ingen arbetsledare	0 %	17 %	8 %

Hur tydlig upplever du att kommunikationen är från din uppdragschef?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket tydlig	86 %	43 %	64 %
Tydlig	14 %	57 %	36 %
Varken tydlig eller otydlig	0 %	0 %	0 %
Otydlig	0 %	0 %	0 %
Mycket otydlig	0 %	0 %	0 %

Hur nöjd är du med tillgänglighet och återkoppling från Inkludera assistans som bolag?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket nöjd	57 %	43 %	50 %
Ganska nöjd	14 %	57 %	36 %
Varken nöjd eller missnöjd	14 %	0 %	7 %
Ganska missnöjd	14 %	0 %	7 %
Mycket missnöjd	0 %	0%	0 %

Hur nöjd är du med assistenternas kompetens och kunskap?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Mycket nöjd	71 %	50 %	62 %
Ganska nöjd	14 %	50 %	31 %
Varken nöjd eller missnöjd	14 %	0 %	8 %
Ganska missnöjd	0 %	0 %	0 %
Mycket missnöjd	0 %	0%	0 %

Upplever du att det är tillräcklig kontinuitet bland dina assistenter?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Ja, alltid	43 %	33 %	38 %
Oftast	43 %	67 %	54 %
Ibland	14 %	0 %	8 %
Sällan	0 %	0 %	0 %
Aldrig	0 %	0 %	0 %

Känner du dig trygg med din assistans?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Ja, alltid	71 %	33 %	54 %
Oftast	14 %	67 %	38 %
Ibland	14 %	0 %	8 %
Sällan	0 %	0 %	0 %
Aldrig	0 %	0 %	0 %

Upplever du att du har tillräckligt inflytande över din assistans?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Ja, alltid	86 %	50 %	69 %
Oftast	14 %	50 %	31 %
Ibland	0 %	0 %	0 %
Sällan	0 %	0 %	0 %
Aldrig	0 %	0 %	0 %

Vad kan Inkludera assistans förbättra i vår assistans?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
Allt bra	0 %	33 %	15 %
Rutiner	14 %	0 %	8 %
Bemanning/ rekrytering	29 %	0 %	15 %
Utbildning av assistenter	14 %	17 %	15 %
Vet ej/ej svar	43 %	50 %	46 %

Här har varierande svar grupperats efter ämnesområde.

Finns det något annat Inkludera assistans behöver veta?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
En viss uppdrags-chef är jättebra	29 %	0 %	15 %
Illa behandlad av kommunen	14 %	0 %	8 %
Utbildning av assistenter om autism	0 %	17 %	8 %
Meddela om personalbyten/ vikarier	0 %	17 %	8 %
Bra bemötande	0 %	17 %	8 %
Utsatt för brott av kriminell assistent	14 %	0 %	8 %
Vet ej/ej svar	43 %	50 %	46 %

Här har varierande svar grupperats efter ämnesområde.

Hur sannolikt är det att du som kund skulle rekommendera Inkludera assistans till andra kunder?

	Kunder	Ställföretr	Totalt
10 Mest sannolikt	43 %	67 %	54 %
9	14 %	17 %	15 %
8	14 %	17 %	15 %
7	14 %	0 %	8 %
6	0 %	0 %	0 %
5	14 %	0 %	8 %
4	0 %	0 %	0 %
3	0 %	0 %	0 %
2	0 %	0 %	0 %
1 Minst sannolikt	0 %	0 %	0 %

- Genomsnittsvärde för kunder: 8,4
- Genomsnittsvärde för ställföreträdare: 9,5
- Genomsnittsvärde totalt: 8,9

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

De positiva resultaten kommer att delges internt inom företaget som en kvittens på att vi gör mycket rätt. När det gäller att bli ännu bättre är de förbättringsområden som nämnts under punkt 4.1 är de som främst framkommit i undersökningen.

Personalfrågorna spelar här en central roll: Personalbrist/rekrytering, utbildning av personliga assistenter samt bakgrundskontroller i samband med rekrytering. Trygghet för kunden i assistansen är också viktig. Då svaren på kundundersökningen är anonyma, har inte frågan om trygghet kunnat följas upp med de kunder som inte givit högsta betyg på denna punkt. Det är dock inte otänkbart att brister i upplevd trygghet har med de 3 delområdena att göra som nämnts angående personal: Brist på personal kan leda till otrygghet om någon kommer enligt schemat vid sjukdom eller annan frånvaro bland ordinarie personliga assistenter; Brist på kunnande hos en personlig assistent är en otrygghetsfaktor; Om man som kund riskerar att utsättas för brott av någon av sina personliga assistenter är det naturligt att känna otrygghet.

Rekrytering

Möjligheten till rekrytering av personliga assistenter är beroende av ett flertal faktorer. På senare år har högkonjunktur med låg arbetslöshet inneburit vissa svårigheter att rekrytera och behålla personal. Nu när konjunkturläget är svårare för ett flertal branscher har Inkludera assistans möjlighet att rekrytera och behålla personal förbättrats. Löneläget är ibland också ett hinder för att rekrytera och behålla personal, ett problem som gäller hela vård- och omsorgssektorn. Inom personlig assistans enligt LSS har det faktum att det fastställda schablonbeloppet, som Försäkringskassan och de flesta kommuner följer för ersättning till assistansanordnaren, under många år inte följt kostnadsökningarna uppåt en svårighet i sig. Det gör det svårt för assistansanordnare att använda löneläge som ett rekryterande argument.

Planerade åtgärder:
För det första gäller att behålla redan anställda personliga assistenter. Då är trivsel på arbetsplatsen viktig, och den kan påverkas av hur Inkludera assistans, framförallt genom våra uppdragschefer bemöter och stödjer assistenterna i deras dagliga arbete. En tydlig kommunikation, tillgänglighet och respektfullt samarbete bidrar starkt till en positiv arbetsmiljö.

Trivseln kan generellt ytterligare förbättras genom att Inkludera assistans aktivt arbetar med delaktighet, återkoppling och möjligheter till kompetensutveckling. Genom att lyssna på assistenternas behov och erfarenheter, skapa en kultur av öppenhet och engagemang samt erbjuda utbildningar och forum för dialog, kan lojalitet och arbetsglädje stärkas.

För det andra gäller det att underlätta rekrytering av personliga assistenter. Konjunkturläget råder inte vi som assistansanordnare över. Däremot kan Inkludera assistans dels som resultat av sitt koncept för hållbar assistans (se avsnitt 1.1), dels genom trivselåtgärder enligt förra stycket, få rykte om sig som en bra arbetsgivare. Därmed kan att arbeta just hos Inkludera assistans vara attraktivt för den som önskar jobb inom omsorgen. På så sätt underlättas rekrytering av för yrket lämplig personal.

Utbildning

Se punkt 2.6 vad gäller kompetensutveckling och utbildning. Det finns dock utrymme att ytterligare utveckla och systematisera utbildningsinsatserna för personalen. Det kan gälla exempelvis tillgång till teoretiska utbildningar i form av interaktiv videoutbildning på Internet, och en utbildningsstege för personliga assistenter. Dessa generella utbildningar kompletteras med specialutbildningar för särskilt krävande funktionsnedsättningar i de fall det behövs (se åter punkt 2.6).

Planerad åtgärd: Inkludera assistans arbetar nu i verksamhetsstödsystemet Tidvis med att skapa en introduktionsutbildning för nyanställda personliga assistenter. Under år 2025 kommer Inkludera assistans att utreda ett generellt utbildningsbehov för personliga assistenter och föreslå en utbildningsstege för personliga assistenter. Under första halvår 2026 utarbetas utbildningsmaterial i den mån det inte redan finns färdigt att köpa från externa källor. Därefter införs utbildningssystemet i hela organisationen.

Bakgrundskontroll

Bakgrundskontroll av de som avses anställas som personlig assistent är ett område förenat med juridiska svårigheter. När det gäller personliga assistenter till barnkunder finns lagkrav på att begära utdrag ur polisens belastningsregister (se punkt 3.3). Dessa registerutdrag avser dock endast avkunnade domar för särskilt grov brottslighet i allmänhet samt sexualbrott. Drogrelaterad brottslighet, rån och misshandel av normalgraden samt egendomsbrott av alla slag framgår till exempel inte. Detsamma eventuell koppling till organiserad brottslighet. Därmed är registerutdragen ett trubbigt och otillräckligt instrument för att bedöma om en person under rekrytering är olämplig ur trygghetssynpunkt.

När det gäller vuxna kunder saknas lagkrav på registerutdrag ur belastningsregistret för deras personliga assistenter. Möjligheten att där kräva registerutdrag av något slag befinner sig i en juridisk gråzon. Detsamma gäller kontroll av domar hos Lexbase och liknande publiceringstjänster. Att ändra de juridiska förutsättningarna för bakgrundskontroller i registertjänster är en politisk fråga som Inkludera assistans inte råder över.

Planerad åtgärd: Obligatorisk referenstagning vid rekrytering av all slags personal kan rätt utförd utgöra ett till urvalsinstrument, även om det medför mer arbete för företagets chefer. Företaget kommer att utarbeta policy och rutiner för detta.

Trygghet i assistansen

Som sagts i inledningen av detta avsnitt kan man förvänta sig att de 3 personalinriktade förbättringsområdena ovan också leder till ökad trygghet i assistansen.

Planerade åtgärder: Förbättra kontinuiteten i den personliga assistansen genom att minska personalomsättningen och ha lättare att rekrytera för yrket personlig assistent lämplig personal; Genom systematisk utbildning av personliga assistenter förbättra skicklighet och bemötande i assistansen av kunderna; Genom bättre bakgrundskontroll vid rekrytering av personliga assistenter minska risken för otrygghet för kunder och kollegor genom brott och olämpligt beteende.

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 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:	Monica Malm, operativ chef
Datum:	2025-05-30
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	https://www.inkluderaassistans.se/