

Kvalitetsdeklaration

Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

VERKSAMHETENS NAMN

Ockelbo Personligaste Assistans AB

ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

556553-5910

KVALITETSDEKLARATIONEN GÄLLER FÖR ÅR

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	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	3
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	4
2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden	4
2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet.	5
2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade	5
2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering	5
2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare	5
3. Insatsen personlig assistans	6
Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges	6
Omfattar verksamheten barn?	6
Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare	6
Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals	6
4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar	7
4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen	7
Resultat i enkätundersökning:	7
4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen	7
4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans?	7

1. Introduktion till verksamheten

För att få en introduktion till verksamheten presenteras här en kortare beskrivning av verksamheten och övergripande basfakta kring tillstånd, kollektivavtal, öppenhet och transparens samt tillgänglighet.

1.1 Beskrivning av verksamheten

Här beskrivs verksamhetens omfattning, inriktning och verksamhetens värdegrund

- 1.1 OP Assistans erbjuder personlig assistans grundad på respekt, kompetens och helhetssyn i Gävleborg & Norduppland. Våra kunder är berättigade till assistansersättning via Försäkringskassan eller personlig assistans genom ett kommunalt LSS beslut.
- I dagsläget, januari 2026 har vi 58 kunder och drygt 400 medarbetare som är anställda på hel eller deltid. Kontoret finns i centrala Gävle. Vår vision är att bidra till människor med funktionsnedsättning får goda förutsättningar att leva som andra och aktivt delta i samhällslivet. Vi erbjuder en assistans som tydligt utgår ifrån kundens behov och önskemål samtidigt prioriterar vi god arbetsmiljö för våra medarbetare.

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

- 1.2 ☒ Ja ☐ Nej

- 1.2.1 4.1.2–06177/2024

1.3 Verksamheten har kollektivavtal

- 1.3 ☒ Ja ☐ Nej

- 1.3.1 Kollektivavtal Personlig Assistans (Bransch G) Kollektivavtal Tjänstemän, Bransch Vård och behandlingsverksamhet samt Omsorgsverksamhet (E)

1.4 På verksamhetens webbplats framgår följande information

Medlemsföretag i Vårdföretagarna har krav på sig att presentera följande information på sin respektive webbplats

Aktuell webbplats: www.opassistans.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

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:

Vardagar 9:00 – 15:00

Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden:

Dygnet runt, alla dagar om året.

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 Som stöd för uppdragschefernas arbete med den personliga assistansen arbetar OP Assistans enligt ett "årshjul" som ger stöd i vilka återkommande och periodiska processer som skall utföras och vid vilken tidpunkt under året detta skall ske. Årshjulet ger stöd i när arbetsmiljökartläggning skall genomföras, när genomförandeplan skall uppdateras, när lönerevision skall utföras, när lönesamtal skall ske 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 Alla medarbetare som upptäcker eller tar emot en avvikelse ska hantera händelsen och rapportera den i verksamhetssystemet. Ansvarig chef följer systematiskt upp avvikelserna, utreder vid behov och vidtar korrigerande åtgärder tillsammans med medarbetarna för att förhindra upprepning. Att analysera, följa upp och förbättra utifrån avvikelser är en grundläggande del av vårt systematiska kvalitetsarbete.

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/undanställa 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 Uppdragschefen upprättar genomförandeplanen i samråd med kunden och/eller kundens företrädare. Planen utgår från kundens beslut om personlig assistans enligt LSS och/eller assistansersättning enligt socialförsäkringsbalk 51 kap., och syftar till att beskriva hur kunden önskar att assistansen ska genomföras.
- Som ett styrdokument och en arbetsbeskrivning innehåller planen bland annat kundens mål, aktiviteter, kommunikationsstöd och samverkansformer. Kundens inflytande är centralt i utformningen. Planen dokumenterar även hur möten med kunden och/eller företrädare ska organiseras under den kommande perioden, inklusive detaljer om frekvens, plats, deltagare och sammankallande.

Särskilt för barnkunder

För minderåriga kunder strävar OP Assistans efter att båda vårdnadshavarna är delaktiga i planeringen. Om vårdnadshavarna önskar att kontakten i första hand sker med en av dem, ska detta dokumenteras i genomförandeplanen som signeras av båda vårdnadshavarna.

Riktlinje

Genomförandeplanen följs upp och revideras årligen.
För barnkunder sker uppföljning och revidering minst var sjätte månad.

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 Överenskommelse om kontaktvägar med den assistansberättigade görs inom ramen för genomförandeplanen. Uppdragschef har personliga möten med varje kund minst en gång per år. Därutöver sker kontinuerlig kontakt via telefon och e-post vid behov. Ytterligare kontakt sker till exempel vid gemensamma anställningsintervjuer och arbetsplatsträffar (APT).

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 Varje kund har genom Genomförandeplanen tillsammans med uppdragschefen fastställt hur man vill att rekryteringsprocessen skall se ut för att kunden skall vara så trygg som möjligt vid en nyrekrytering. En del kunder vill vara med från första början, med att utforma en annons till att boka in introduktioner. Andra kunder överlåter det mesta till OP Assistans, som bland annat annonsering, gallring av kandidater och intervjuer. Alla medarbetare följer en introduktionsplan och får på det sättet rätt kompetens för rätt arbete. All introduktion följs upp av ansvarig chef innan ordinarie arbetspass påbörjas.

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 OP Assistans anser att en god arbetsmiljö skapas i samarbete mellan uppdragschefer, kunder och anställda, med målet att medarbetarna ska trivas på jobbet. Vi balanserar kundens villkor och önskemål med behovet av en trygg och säker arbetsmiljö för våra medarbetare, och arbetar aktivt för att förebygga arbetsskador. Som en del av vårt arbetsgivaransvar har OP Assistans löpande uppdaterade policys, rutiner och styrdokument för personliga assistenter. Dessa är synliga i vårt verksamhetssystem för att medarbetare, uppdragschefer, kunder och företrädare enkelt ska kunna hitta aktuell och relevant information. För att säkerställa en systematisk arbetsmiljöutveckling följer uppdragschefen regelbundet upp medarbetarnas arbetsmiljö vid varje arbetsplatsträff (APT), i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter.

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.

Den enskildes medbestämmanderätt och integritet genomsyrar verksamhetens arbetssätt. I avtalet för personlig assistans är det tydligt att kunden har ett stort självbestämmande och inflytande. I kvalitetspolicyn visas tydligt hur vi vill arbeta för att kunden ska kunna leva som andra samt ha största möjliga inflytande och medbestämmande över sin assistans.

- 3.1 OP Assistans utgår ifrån att varje kund är unik. För att varje kund ska ges möjlighet att utforma sin assistans så som han eller hon önskar krävs att uppdragschefen lär känna kunden och skaffar sig ingående kunskaper om kundens funktionsnedsättning eller kombination av funktionsnedsättningar. Genom denna kunskap får uppdragschefen möjlighet att anpassa information om assistansen till kundens förmåga att ta emot information. Uppdragschefen tar i början av assistansuppdraget reda på i vilken omfattning och på vilket sätt kunden har behov av och önskar vara delaktig i utformningen av assistansen. Hur assistansen sedan skall genomföras överenskommes i en genomförandeplan.

Inom OP Assistans bemöter vi varje individ som en unik person med egna resurser och behov. Företagets kunder ges ett stort inflytande i utformningen av sin assistans för att de ska kunna leva som andra utifrån sina fysiska, psykiska och sociala förutsättningar.

OP Assistans lägger inga värderingar kring hur en kund väljer att leva sitt liv. Varje kund har rätt att utforma sin assistans utifrån principerna för självbestämmande och integritet. Det betyder tex att OP Assistans inte lägger sig i hur ofta en kund väljer att städa, duscha, äta eller sova så länge det inte leder till arbetsmiljöproblem för de personliga assistenterna.

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

Barn och ungdomar som har personlig assistent har precis som vuxna rätt till goda levnadsvillkor, att få den hjälp de behöver i det dagliga livet och påverka det stöd och den service de får. Lagens mål är att de ska få möjlighet att leva som andra i samma ålder.

3.4 Vi arbetar för att skapa bättre förutsättningar för att utforma assistansen på så sätt att barnets växande och frigörelse främjas, ge anhöriga och assistenter det stöd som de kan behöva i sin roll som personliga assistenter till barn och ungdomar och lyssna på barnet och ta hänsyn till barnets åsikt i utformningen av assistansen. För att ytterligare säkerställa att barn och ungdomar som har personlig assistans inte ska råka illa ut finns rutiner för kvalitetskontroll.

Genom att använda de metoder som står oss till buds som tex ansvarsfördelningsverktyget försöker vi ta reda på vad barnet/ungdomen själv kan bestämma över vad gäller sin assistans.

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:

Kund och medarbetarundersökning hösten 2025

NMI - Medarbetare: 63% av alla medarbetare svarade på vår enkät.

Jag är engagerad i mitt arbete, 4,68

Jag känner att jag har den kunskap jag behöver för att utföra mitt arbete på ett tryggt sätt, 4,59

Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete, 4,63

NKI - Kund: 59% av kunderna svarade på vår enkät.

Jag är trygg med min personal, 4,7

Jag är delaktig i planeringen i min vardag, 4,6

OP Assistans bidrar positivt i min tillvaro/jag är nöjd, 4,2

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

Enkätundersökningarna visar på goda totalresultat bland både kunder och medarbetare. De främsta förbättringsområdena är dock kundnöjdheten med oss som anordnare, samt behovet av ökat stöd till assistenterna, en bättre arbetsmiljöutredning och riskåtgärder. För att lyckas med förbättringsarbetet är en regelbunden och god dialog med kunder och medarbetare avgörande.

4.2 Därför vidtar vi följande åtgärder:

- Utbildning/information om Medarbetarguiden för alla assistenter.
- Stärka och tydliggöra Medarbetsledarrollen i nära samarbete med uppdragschef.
- Säkerställa att genomförandeplanerna är aktuella, tydliga och kända av alla berörda.

Vår ambition är att dessa initiativ ska leda till förbättringar inom allt från ledarskap och kommunikation till rekrytering och bemanning av den personliga assistansen.

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:	Jessica Johansson
Datum:	2026-01-08
Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:	www.opassistans.se