

## **Jonis Assistans kvalitetsberättelse för personlig assistans 2017**

Sammanställd 2018-02-26 av kvalitetsansvarig Jeanette Skoog

### **Inledning**

Enligt Socialstyrelsens SOSFS 2011:9, 7 kap 1 §, "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" bör verksamhet som omfattas av 1 kap. § 1 och 2, eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS, med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det bör framgå:

-Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår.

-Vilka åtgärder som vidtagits för att stärka verksamhetens kvalitet, och vilka resultat som uppnåtts.

Jonis Assistans avsikt är att man i kvalitetsberättelsen skall kunna följa och bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits inom verksamheten.

### **Verksamhetsbeskrivning**

Jonis Assistans (som är en bifirma till Modescien AB) startade med personlig assistans för vuxna (personkrets 1) den 1 Januari 2017 med en kund. Vi övertog både kund och medarbetare från befintlig anordnare där vår ledningsgrupp arbetat i 6 år.

Under året har tillstånd från IVO (Inspektionen för Vård och Omsorg) erhållits även för personkrets 2 och 3.

Intresset för verksamheten ökade stort sista halvåret 2017 då, framförallt många assistenter från annan verksamhet hört av sig om eventuellt arbete hos oss. I slutet av året har även ett flertal kundintressenter hört av sig och i skrivande stund (Februari 2018) har Jonis Assistans tre kunder och även kommande avtal med ytterligare två stycken.

Jonis Assistans erbjuder ett individuellt utformat stöd till vuxna personer där vi i dialog med den enskilda kunden försöker skapa så bra lösningar som möjligt efter de behov och önskemål kunden har. Vi har en devis; "Att trivas, må bra och därigenom kunna utvecklas och prestera", och detta genomsyrar allt vi gör.

Vårt mål är att ge både kunder och medarbetare de bästa möjliga förutsättningar för att känna sig trygga i sina roller. Vårt uppdrag är att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet. Vi vill underlätta för våra kunder att leva sitt liv på egna villkor, kunna utöva de aktiviteter man vill efter behov, möjlighet och livssituation för att kunna leva ett så normalt och oberoende liv som möjligt trots sin funktionsnedsättning.

Verksamheten skall grundas på respekt för kundernas självbestämmande, integritet och delaktighet.

Jonis Assistans verkar på Höglandet och har sitt säte i Nässjö.

### **Samverkan och information**

En viktig del i vårt systematiska kvalitetsarbete handlar om samverkan, information och att utbyta kunskap med varandra. Därför har vi regelbundna månadsmöten med våra medarbetare, där mående (kund som medarbetare), händelser, avvikelser och eventuella riskbedömningar genomgås och diskuteras. På dessa möten förs minnesanteckningar vilka sedan publiceras på internwebben lättåtkomliga för alla.

Vad gäller avvikelser så är det vår grundbult i kvalitetsarbetet tillsammans med riskanalyser och medarbetarenkäter. Vår målsättning vad gäller avvikelser är att det hellre skall vara en för mycket än en för litet. Är det noll avvikelser en månad har vi inte följt rutinerna.

Under 2017 har 64 avvikelser rapporterats in och diskuterats på månadsmötena. Samtliga har kategoriserats från 1 (mycket allvarligt) till 4 ("ingen påverkan – ingen åtgärd"). Ingen 1:a har noterats under året. Samtliga avvikelser inklusive åtgärder läggs upp på internwebben för enkel åtkomst/visualisering. Se sammanställning nedan:

# Sammanställning avvikelserapporter och tillbudsrapportering



Avvikelseberättelse hjälper oss på Jonis Assistans till det ständiga förbättringsarbetet. Syftet är att öka säkerheten och kvaliteten på assistentens utförande av sitt uppdrag. Men även att dra lärdom av sina egna misstag och även lära ut av andras. Detta för att kunna förhindra att händelsen uppstår igen.

### Sammanställning av 2017 avvikelser

Under året har det inkommit sammanlagt 64 st avvikelser.

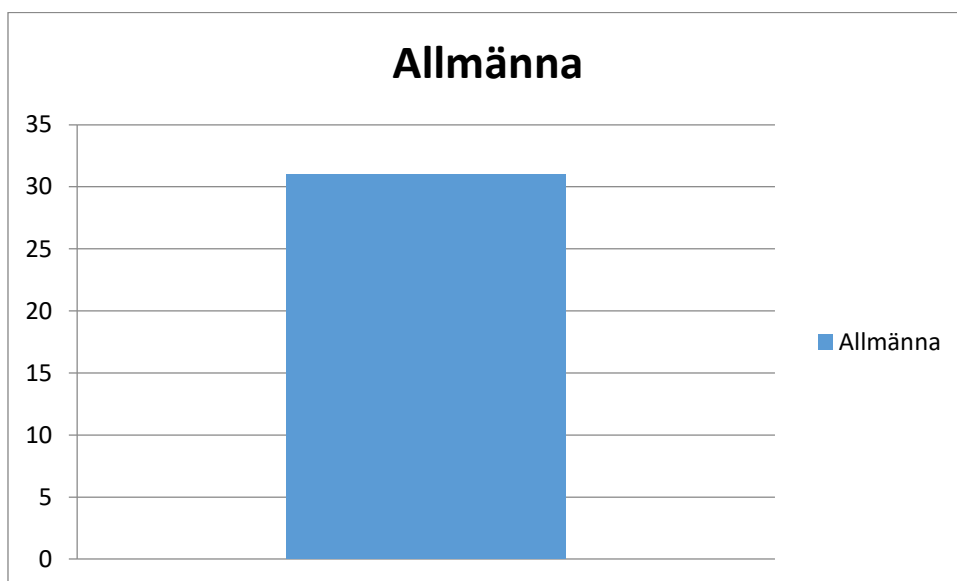


Vi har valt att kategorisera in avvikelserna i olika kategorier:

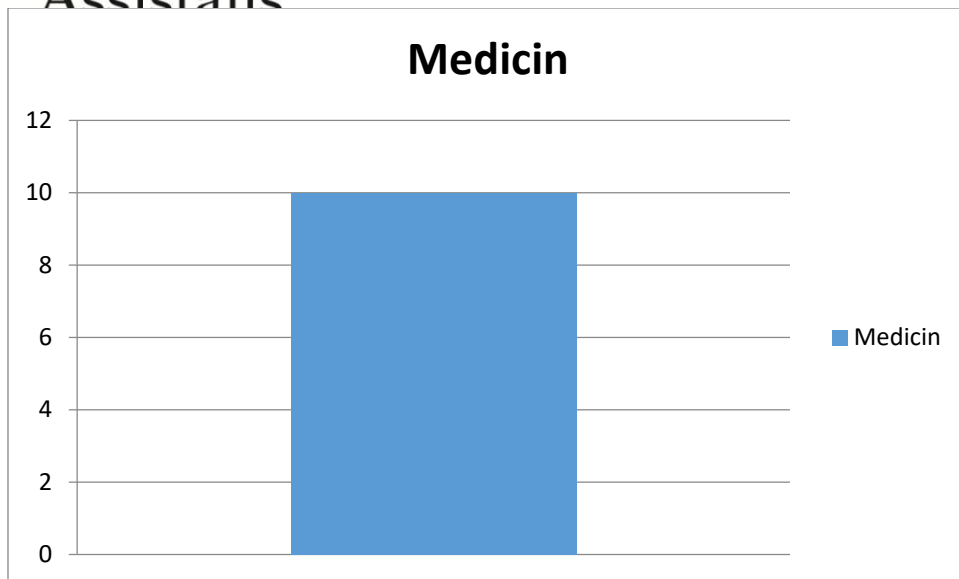
- Medicin
- Schema arbetspass
- Trafikhändelser
- Fall
- Kommunikation
- Allmänna händelser

Den största kategorin är allmänna händelser där 31 avvikelser har inkommit.

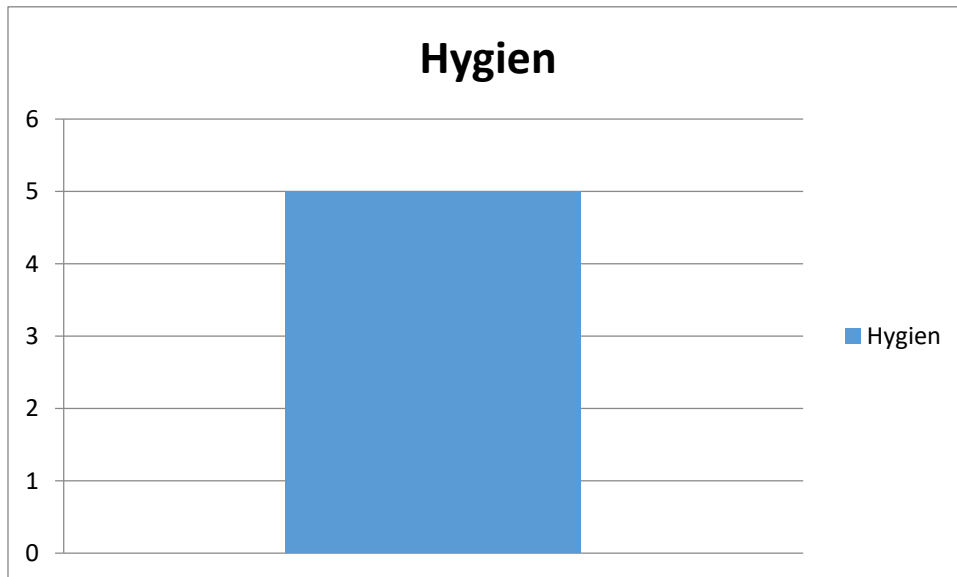
I denna kategori innefattas mat med utgången datum, glömt ta med tidningar till återvinning, blöta träningskläder. Ärenden som inte har gjort så stor skada men som är viktiga att ta upp för att få en bra fungerande arbetsmiljö och en fullt fungerande vardag för kunden.



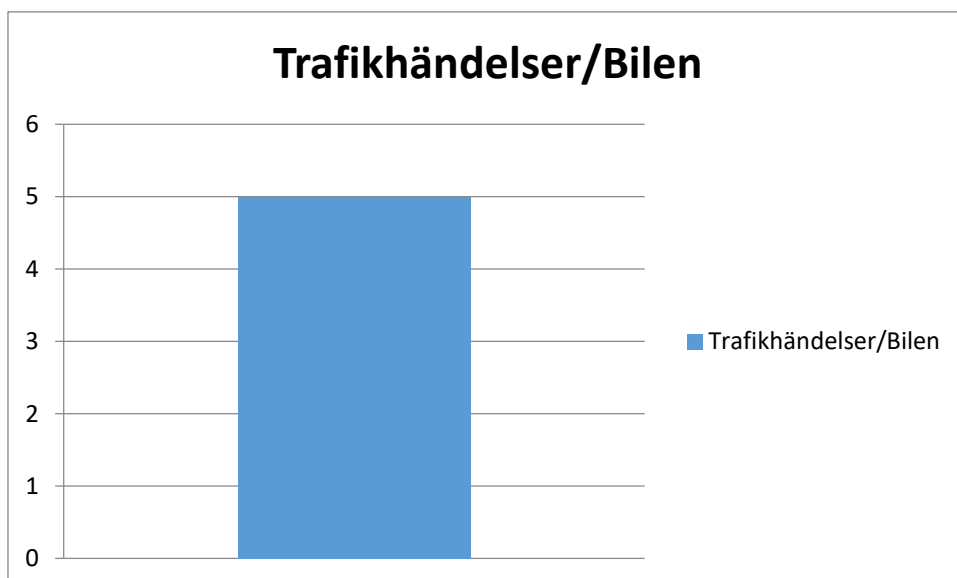
Där efter kommer medicinhanteringen med 10 avvikelser. I denna kategori finns avvikelser med som handlar om glömd medicinering, oftast en enstaka tablett kvar i dosetten.



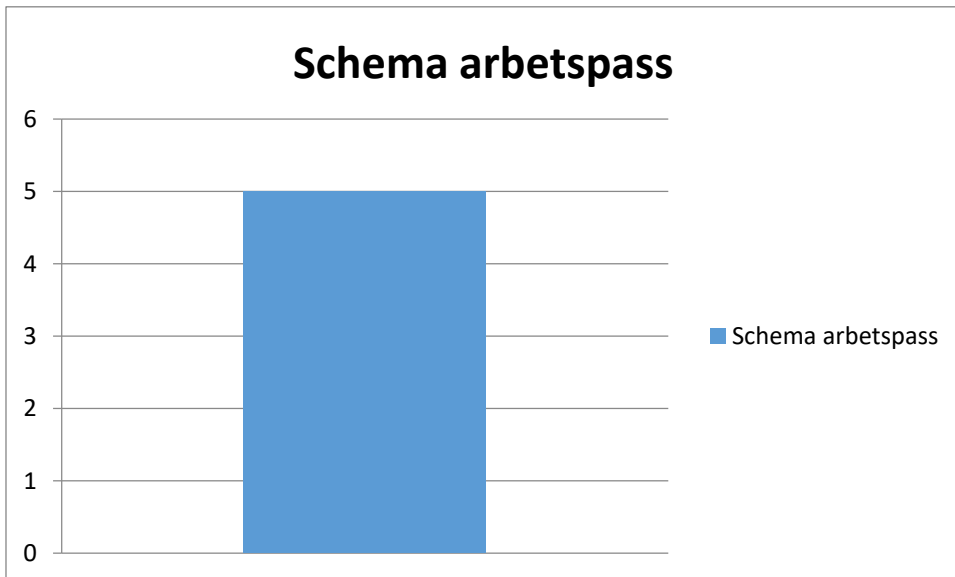
**På hygien inkom det 5st avvikelser som handlar om glömt raka kunden, hårvård och andra kroppsliga hygien avvikelser.**



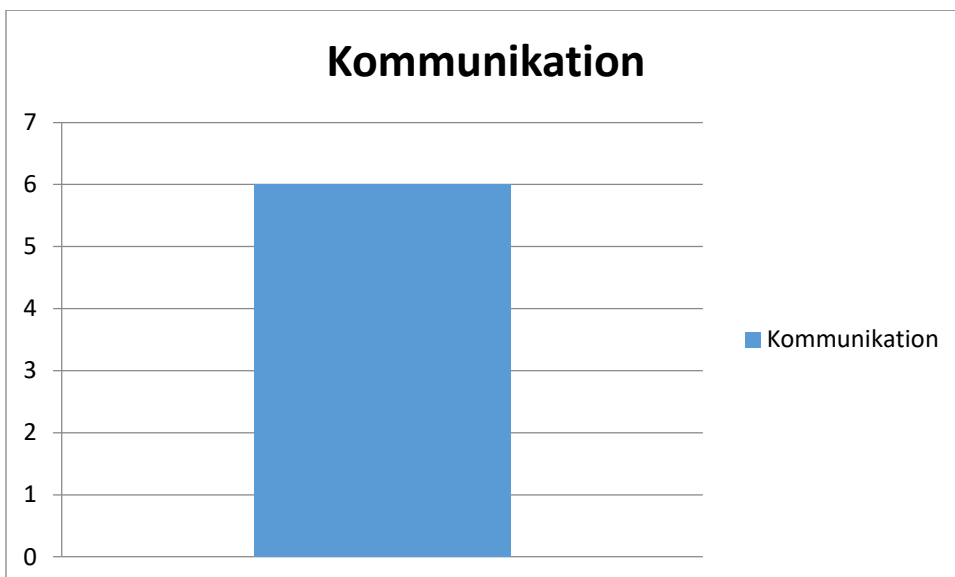
**Trafikhändelser/Bilen där 5st rapporter lämnats in, det kan vara avvikelser där bilen inte blivit tankad, glömt stänga av lysen på bilen eller händelser då kunden inte mått bra under bilfärden.**



Under schema arbetspass finns händelser där det har blivit fel i schemat, pass inte tillsats eller då schemat har behövts ändras men inte blivit ändrat i tid.

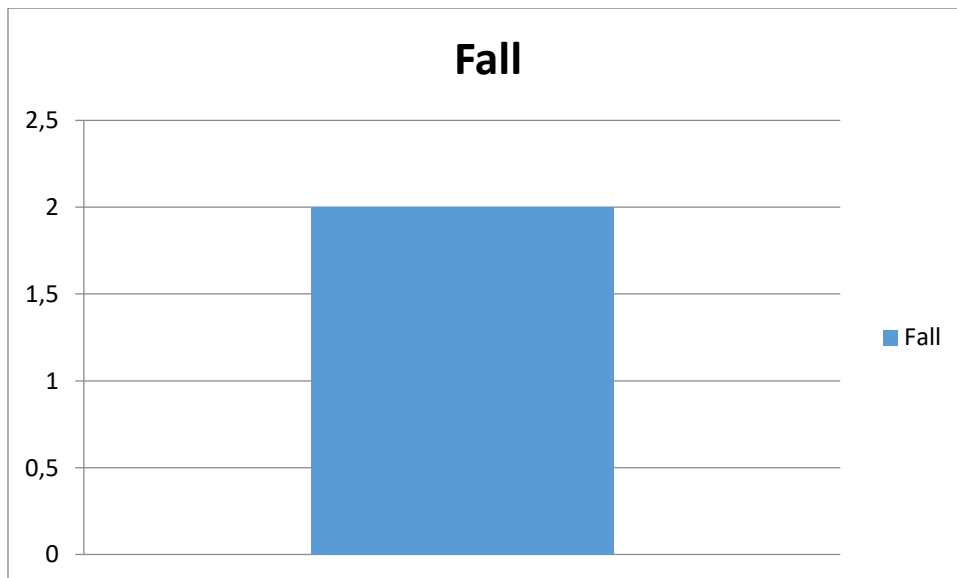


När det gäller kommunikation är det information mellan assistenterna som har missats. Här finns det 6st avvikelser.





Fall innefattar både kunden och assistenter, här har det kommit in 2st ärenden.



## Analys

Då detta är första året som är avklarat gällande avvikelserapporteringar och tillbud. Så kan vi inte jämföra med tidigare år. Men under året som har gått har Jonis Assistans lagt stor vikt vid att diskutera avvikelser. Detta är något som stärker gruppen att jobba sig framåt till lösningar genom diskussion på personalmöten, att inte vara rädda för att ta upp frågor som kan kännas jobbiga, och att meningen med att rapportera in även små händelser hjälper både assistenter och kunden att få ett bättre samarbete och stärka oss själva till att bli ännu bättre.

På månadmötena görs vid behov även en riskanalysering av större frågeställningar än avvikelserna. Sådana frågor kan vara "Vad gör vi om.....händer?", arbetsmiljö, influensa etc. Ledningsgruppen dokumenterar sedan risken i en särskild blankett för detta och risken viktas i samband med detta och förs därmed in i kvalitetssystemet som en förbättringsåtgärd.

Vad gäller medarbetarenkäter så har två stycken genomförts under året. En enklare i Februari, 4,78 av 5,00 gällande den psykosociala arbetsmiljön, en vetenskaplig undersökning i November tillsammans med Alice Surveys som även den gav toppbetyg inom samma område. [Länk till enkäten](#)

## **Extern samverkan**

Samverkan sker med de samhällsaktörer som behövs för att våra uppdragsgivare/kunder skall garanteras bästa möjliga förutsättningar för god kvalitet. Förutom vår avtalspart Almega/Vårdföretagarna är det Nässjö Kommun och Försäkringskassan vi samarbetar mest med.

## **Arbetsmiljö**

Medarbetarnas arbetsmiljö finns alltid med som en punkt på dagordningen vid våra månadsmöten. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkerställs dessutom vid återkommande med arbetarsamtal och enkäter. Då vår verksamhetsansvarige, Maria Flanagan Sundqvist, även arbetar med föreläsningar och utbildning inom arbetsmiljöområdet borgar detta för en god arbetsmiljö.

Förutom våra månatliga medarbetarmöten har vi haft en sommar- och en julfest i hemmiljö. Samtliga våra medarbetare har tagit del av vårt friskvårdsbidrag.

## **Avvikelsehantering, klagomål, risk- och händelseanalys**

Avvikelser, klagomål och synpunkter har hanterats enligt de rutiner som finns i vårt ledningssystem. Rutiner för hanteringen återfinns på internwebben för enkel åtkomst.

### Klagomål och synpunkter på verksamheten

Inga skriftliga klagomål eller synpunkter på verksamheten har mottagits under 2017. Två djupare riskanalyser har genomförts, avvägts och dokumenterats.

### Tillbud/avvikelser

Under året har 64 avvikelser dokumenterats, ingen av allvarlig art. 28 stycken har lett till identifierbara förbättringsmöjligheter vilka också genomförts.

### Anmälda missförhållanden

Under 2017 har inga anmälningar inkommit

### Rapporterande missförhållanden enligt Lex Sahra

Under 2017 har inga anmälningar enligt Lex Sahra gjorts.

## **Revision och tillsyn**

Kent Ekenmo, KPMG är utsedd som ansvarig revisor årligen granska räkenskaper och lämna en revisionsberättelse.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, utför eventuell tillsyn för Jonis Assistans.

Under 2017 har ingen tillsyn gjorts.