# Kvalitetsdeklaration

## Personlig Assistans

En översikt för att underlätta ditt val av vård och omsorg

### VERKSAMHETENS NAMN

Vivida Assistans AB

### ORG.NR/VERKSAMHET/ENHET

556666-3265

### 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 ... 5

2.3 Verksamhetens arbete med att utreda, dokumentera och avhjälpa missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden ... 6

2.4 Verksamhetens arbete med genomförandeplaner och dokumentation av genomförandet. ... 6

2.5 Verksamhetens arbete med att säkerställa den personliga assistansens kvalitet tillsammans med den assistansberättigade ... 6

2.6 Kompetensutveckling och verksamhetens arbete för att säkerställa rätt kompetens vid rekrytering ... 7

2.7 Verksamhetens arbete för att säkerställa god arbetsmiljö för medarbetare ... 8

**3. Insatsen personlig assistans ... 8**

Självbestämmanderätt, integritet, inflytande och medbestämmande över insatser som ges ... 8

Omfattar verksamheten barn? ... 9

Verksamheten har rutiner för registerkontroll av medarbetare ... 9

Barnets delaktighet och beaktande av barnets bästa Om hur verksamheten verkar för att barnets bästa särskilt beaktas, görs delaktigt och kommer till tals ... 9

**4. Upplevd kvalitet / Resultat i enkätundersökningar ... 10**

4.1 Verksamhetens resultat i enkätundersökningen ... 10

Resultat i enkätundersökning: ... 10

4.2 Verksamhetens förbättringsarbete utifrån resultat i enkätundersökningen ... 10

4.3 Undersökningen inkluderar enkätfrågorna som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) använder för personlig assistans? ... 11

# 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

Vivida erbjuder individuellt anpassad personlig assistans till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar i hela landet. Vi bedriver verksamhet som grundar sig på en stark etisk värdegrund.

Vividas vision, affärsidé, kärnvärden och handlingsprinciper, ska genomsyra samtliga arbetsplatser såväl i kunders hem som på kontoret, och ligga till grund för agerande och beslut.

Vi har kollektivavtal och är medlem i Vårdföretagarna. Vi är även certifierade hos R-företagen, som är en organisation för etiskt företagande.

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

1.2 ☒ Ja ☐ Nej

1.2.1 6.3.1-12836/2011

## 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:** www.vivida.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: | Receptionen är öppen 8-17 med lunchstängt 12-13. |
| Telefontid till verksamheten vid akuta ärenden: | Vividas akuttelefon finns för att du som kund eller medarbetare ska kunna meddela om akut sjukdom eller allvarligare händelser när Vividas kontor är stängt.<br>Akuttelefonen är öppen:<br>**Helgfri vardag:**<br>07:00-08:00<br>12:00-13:00<br>17:00-22:00<br>**Lördagar, söndagar samt helgdagar:**<br>07:00-22:00 |

## 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

Ansvarig för Vividas kvalitetsledningssystem är verksamhetsansvarig. Vividas verksamhetsansvarig är dess VD. Vividas ledningsgrupp bistår verksamhetsansvarig i planering, genomförande, utvärdering och förbättring av systemet. Under verksamhetsansvarig ansvarar avdelningschef assistans för genomförandet och uppföljningen av kvalitetetsarbetet. Aktiviteter utförs av assistanschefer som till sin hjälp har arbetsledare eller annan assistent med denna uppgift.

**Ansvarsfördelning**

Verksamhetsansvarig

- Övergripande ansvar för Vividas kvalitetsledningssystem.

Ledningsgruppens ansvar

- Identifiera krav och mål för verksamheten.
- Fastställa processer och rutiner för att säkerställa att mål och krav uppnås.
- Upprätta kvalitetsbokslut.

Avdelningschef assistans ansvar

- Planera genomförandet av fastställda processer och rutiner.
- Identifiera de aktiviteter som krävs, och deras inbördes ordning, för att fastställda processer och rutiner ska genomföras på ett sådant sätt att kvalitetsmålen uppnås.
- Följa upp och mäta genomförda aktiviteter samt redovisning av resultat till ledningsgruppen.
- Analysera och göra sammanställning av inkomna rapporter, klagomål och synpunkter. Redovisa slutsatser till ledningsgruppen.
- Redovisa genomförandet av processer och rutiner till ledningsgruppen.

Assistanschefernas ansvar

- Arbeta utifrån processer och rutiner och genomföra fastställda aktiviteter.
- Upprätta en riskanalys med tillhörande konsekvensbeskrivning.
- Dokumentera löpande genomförandet av processer, rutiner och aktiviteter.
- Motta rapporter, klagomål och synpunkter. Utreda, sammanställa slutsatser och redovisa till avdelningschef assistansavdelningen.
- Samverka vid behov med interna resurser, så som jurist eller utbildningssamordnaren, när behov föreligger.
- Samverka med externa kontakter, t.ex. LSS-handläggare, läkare, MAS, förvaltare eller god man m.m, när behov föreligger.

Arbetsledares ansvar

- Genomföra fastställda aktiviteter.
- Dokumentera genomförda aktiviteter i den mån som följer av arbetsinstruktioner uppställda av Vivida eller annan, t.ex. läkare, sjukgymnast eller MAS.
- Sammanställa och vidarebefordra klagomål och synpunkter till assistanschef.

## 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

Vivida har ett system för att hantera inkomna avvikelser för att på ett systematiskt sätt kunna arbeta med att identifiera, rapportera, dokumentera och följa upp händelser. Utifrån det kan rutiner ses över för att minimera eller undvika risken att händelsen inträffar igen.

Alla medarbetare har ett ansvar att rapportera avvikelser på arbetsplatsen när de inträffar eller upptäcks. Det görs främst genom Vividas dokumentation- och tidrapporteringssystem eller muntligt eller skriftligt på annat sätt.

En avvikelserapport ska göras om något händer kunden som avviker från normal rutin oavsett om det handlar om ett misstag eller situationer som lett till eller skulle kunna leda till skada eller missförhållande.

En skriftlig rapport ska innehålla vilken typ av handling eller försummelse som kunden råkat ut för, samt en beskrivning av vad som har hänt och vad som är trolig orsak till händelsen. Det ska även framgå vilka eventuella skador som har uppstått, tidpunkt för det inträffade och hur det inträffade upptäcktes.

När en avvikelserapport inkommer bedöms det om den ska rapporteras vidare i form av lex Sarah eller om den kan hanteras i form av förenklad avvikelsehantering.

Vivida dokumenterar och utreder sedan det som framgår av rapporten och vidtar nödvändiga åtgärder för att det inte ska hända igen. Uppföljning sker för att se att åtgärder som sattes in har gett förväntad effekt.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Det finns rutiner för att hantera avvikelser | ☒ Ja<br>☐ Nej | Det finns rutiner för att förebygga avvikelser | ☒ Ja<br>☐ Nej |
| Alla medarbetare utbildas i rutinerna för avvikelser | ☒ Ja<br>☐ 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<br>☐ Nej | Det finns rutiner för att förebygga missförhållanden | ☒ Ja<br>☐ Nej |
| Det finns rutiner för att vid allvarliga missförhållanden eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande anmäla till IVO | ☒ Ja<br>☐ Nej | Alla medarbetare utbildas i rutinerna för lex Sarah | ☒ Ja<br>☐ 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

Samtliga kunder ska ha en aktuell genomförandeplan, den ska utvärderas och uppdateras minst en gång per år. Planen byggs i största samförstånd med kunden och i enlighet med dennes önskemål och behov. Planen beskriver vilka mål kunden har och hur assistenterna ska arbeta tillsammans med kunden för att nå dem. Ibland kan samarbete med andra parter behövas, och då beskrivs även detta.

Aktuell genomförandeplan sparas under kundens personakt i Vividas dokumentation- och tidrapporteringssystem.

## 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

Vivida ska tillförsäkra sina kunder goda levnadsvillkor. Detta uppnås genom att kunden alltid ska veta vilken assistanschef som är ansvarig för assistansen och hur kunden ska komma i kontakt med denne. Kontinuerliga möten och dialog om assistansens utförande är likaså viktigt för kundens trygghet och för att Vivida ska kunna försäkra sig om att kundens assistans fungerar på ett kvalitativt sätt.

Avgörande för kvaliteten är också att varje kund ska få en individuellt anpassad genomförandeplan upprättad, att planen genomförs och följs upp. Vidare ska kunden, om den uttryckligen inte avsäger sig det, vara delaktig i rekryteringen av dennes assistenter. Det är kunden som godkänner vilka assistenter som ska arbeta hos honom eller henne. Särskild vikt ska läggas vid att göra barnkunder så delaktiga som deras funktionsnedsättning tillåter vid rekryteringsprocessen.

Assistenternas kompetens är central för assistansens kvalitet. Vivida ska därför kompetensinventera all assistans som vi ansvarar för. Vid behov ska samverkan ske med utbildningssamordnare för att säkerställa att assistenterna får nödvändig kompetensutveckling.

På varje arbetsplats ska regelbundna personalmöten hållas i syfte att planera och följa upp genomförandet av kundens assistans. Vid sådana möten ska även problem, verkliga och potentiella, diskuteras för att på så sätt skapa en miljö av förbättring.

Samverkan med andra organisationer och personer kopplade till kunden är avgörande. Målet är att genom dialog skapa en kontinuitet i kundens assistans som inte är beroende av var kunden befinner sig. Vivida ska aktivt arbeta för att skapa sådan samverkan.

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

Delaktighet från kunden eller kundens ställföreträdare i rekryteringsprocessen varierar utifrån önskemål från kunden eller kundens ställföreträdare.

Vivida arbetar utifrån en kompetensbaserad rekryteringsprocess vilket innebär att rekryteraren tillsammans med assistanschef och kund identifierar vilken/vilka personliga egenskaper (kompetenser) som är viktiga för tjänsten. Dessa egenskaper tillsammans med Beställningsblankett för rekrytering samt dokumentationen i Vividas dokumentation- och tidrapporteringssystem är viktiga informationskällor som löper som en röd tråd genom hela rekryteringsprocessen.

Rekryteringsarbetet är både proaktivt (förebyggande) och direkt. Det innebär att vi rekryterar både *innan* behov uppstår, utifrån tidigare indikatorer på när personal behövs, samt *när* behov uppstår. För att rekryteringen ska vara framgångsrik krävs ett effektivt samarbete mellan rekryterings- och bemanningsassistent och assistanschef, där ansvaret för det löpande rekryteringsarbetet ligger hos rekryterings- och bemanningsassistent och ansvaret för att tjänsten tillsätts ligger hos assistanschef.

Alla nyanställda assistenter ska gå Vividas Startutbildning samt ha bredvidgång hos kunden som en del i introduktionen. På det sättet säkerställer vi att varje medarbetare får den kompetens som behövs hos varje kund. Introduktionen följ upp av ansvarig assistanschef.

Behov av övrig kompetensutveckling för varje grupp stäms av på personalmöten eller i samråd med arbetsledare löpande.

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

Det är av högsta betydelse för Vivida att erbjuda våra anställda en god arbetsmiljö. Det gör vi genom systematiskt arbetsmiljöarbete och god personalvård.

Det är alltid arbetsgivaren som har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön. Assistentens ansvar är att följa de regler och anvisningar som gäller. I arbetsmiljöarbetet är våra assistenter viktiga att samarbeta med och Vivida rekommenderar att det på alla arbetsplatser där det arbetar mer än 5 assistenter (schemalagda) finns ett skyddsombud. Att vara skyddsombud är en facklig roll, och utbildning ges via Kommunal. Vi beviljar alltid ledighet med lön för sådan utbildning. Skulle det saknas ett skyddsombud på arbetsplatsen ska kontakt tas med regionalt skyddsombud (RSO) som då fungerar som skyddsombud.

För att säkerställa arbetsmiljöarbetets kvalitet är det viktigt att arbeta systematiskt. God arbetsmiljö för vår personal är att alla medarbetare blir uppmärksammade, lyssnade på och görs delaktiga i arbetets upplägg. Detta säkerställs genom t ex medarbetarsamtal och personalmöten. Personalvård omfattar även vår skyldighet att ge gott stöd till den enskilda medarbetare eller till den grupp som hamnat i svårigheter och inte mår bra.

**Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)**

Ytterst ansvarig för det systematiska arbetsmiljöarbetet på Vivida Assistans AB är VD. Varje Assistanschef är delegerad ansvaret att genomföra systematiskt arbetsmiljöarbete på sina arbetsplatser. Systematiskt arbetsmiljöarbete innebär att ha en kontinuitet och struktur för arbetsmiljöarbetets olika faser.

## 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

Av 6 § i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) framgår bland annat att verksamheten ska vara av god kvalitet och bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter. Verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Kvalitet inom assistans kan se väldigt olika ut hos olika personer. Det handlar främst om den enskilde assistansberättigades upplevelse av god kvalitet och om hen får den hjälp som han eller hon önskar utifrån de ramar vi arbetar inom.

I dagsläget, för att kunna följa upp och arbeta systematiskt med kvalitet så har Vivida ett kvalitetsledningssystem bestående av olika delar där egenkontroll av vissa mätpunkter ingår. Några utav våra mätpunkter är direkt kopplade till utförandet av assistans och kan ge oss en indikation på om vi utför assistans på ett sådant sätt att kunden får assistans av god kvalitet och kan leva med goda levnadsvillkor.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Verksamheten verkar för att den assistansberättigade har ett avgörande inflytande i vem som ska arbeta som assistent | ☒ Ja<br>☐ Nej | Den assistansberättigade är delaktig i planeringen vad som ska utföras, vem som gör det och hur det ska utföras | ☒ Ja<br>☐ Nej |

| | |
|---|---|
| Verksamheten tillhandahåller all assistans för den assistansberättigade (om inte särskilda skäl finns). | ☒ Ja<br>☐ 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

Vivida har en rutin för beslut enligt Barnets bästa.

Barnets bästa handlar om att barnet så långt som möjligt ska vara delaktig i frågor som rör dem, utifrån en bedömning av deras ålder och mognad. Som barn räknas varje person som är under 18 år. Barnet ska genom delaktighet ges möjlighet att kunna påverka sitt liv. Vad som är barnets bästa går inte alltid att ge ett entydigt och enkelt svar på, därför behöver vi som arbetar på Vivida och fattar beslut kring barn pröva den aktuella åtgärden och dess konsekvenser för barnet.

1. ***Kommunikation*** - en grundläggande förutsättning för god omsorg är att barnet står i fokus. Detta kräver att omsorgen - i möjligaste mån - utformas i samråd med barnet, och alltid med respekt för barnets vilja, självbestämmande och integritet. God kommunikation är avgörande för att uppnå god omsorg.
2. ***Kommunikationsplan*** – i Vividas dokumentation- och tidrapporteringssytem ska alla kunder ha en kommunikationsplan som visar hur just den specifika kunden kommunicerar.
3. ***Sjustegsmodellen*** – i Vividas dokumentation- och tidrapporteringssytem ska en prövning av barnets bästa ske vid alla åtgärder som berör barn, exempelvis vid genomförandeplaner, vid enskilda beslut, beslut av aktörer som erbjuder tjänster som berör barn.
4. ***Alternativ Kompletterande Kommunikation (AKK)*** – alla tjänstemän på Vivida som gör prövningar av barnets bästa ska gå utbildningen ”AKK - Alternativ Kompletterande Kommunikation”.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Det finns rutiner för orosanmälan till Socialtjänsten | ☒ Ja<br>☐ Nej | Verksamheten verkar för att barnet görs delaktigt och att barnet kommer till tals | ☒ Ja<br>☐ 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:**

Vivida genomför en kundundersökning per år där kunder eller dess ställföreträdare får möjlighet att delta. Kundundersökningen består av fyra frågor kopplat till kontakt, samarbete samt stöd och hjälp. Därtill finns det fem fritextfrågor. Svarsfrekvensen vid senaste underökningen var 21%, vilket tyvärr är lågt och vi behöver arbeta med det kommande år. Merparten som svarat är positiva. För att ta del av den senaste undersökningen gå in på https://www.vivida.se/om-oss/full-insyn-pa-vivida.html

## 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

Utifrån resultat på senaste kundundersökningen ser vi vissa förbättringsområden som vi kommer arbeta vidare med.

**Samarbete med assistanschef:**
Flera svar rör kommunikation, tillgänglighet och återkoppling.

- Vi arbetar vidare med att utveckla de roller vi har idag som kan avlasta assistanscheferna, dvs assistanskoordinatorer och ett uppstarts- och utvecklingsteam. På det sättet vill vi möjliggöra för assistanscheferna att ha kontinuerlig kontakt med sina kunder löpande under året.
- Vi arbetar ännu mer med årsplanering i assistanschefsrollen för att säkerställa att varje kund får det som den behöver när det gäller kommunikation, tillgänglighet och återkoppling.
- Vår policy om att din assistanschef återkopplar på mail inom 2-3 arbetsdagar kvarstår.
- Vår akuttelefon som är öppen för akuta ärenden på kvällar och helger bemannas fortfarande av medarbetare från Vividas kontor. Det innebär att vi är tillgängliga även utanför kontorstid 8-17.

**Tillgång till hjälp på kontoret:**
Några kunder upplevde att det kan bli tydligare med ansvaret mellan olika roller och även att informationsöverföringen mellan olika roller kan förbättras.

- Vi jobbar ständigt med att stämma av att det är tydligt för våra medarbetare vad deras roller innebär. Vi strävar efter att alla våra medarbetare som har kundkontakt ska ha den kompetens och mandat som krävs för just deras roll.

- Vi arbetar vidare med kontorsdagar och bemanningsdagar där någon assistanschef och assistanskoordinator alltid ska vara tillgängliga samt samarbeta om behov finns. Fortsatt delar assistansavdelningen relevant information för att kunna hjälpa kunder på bästa sätt.

Vivida kommer även under 2026 införa Internrevision där ett av områdena kommer vara upplevd kvalitet hos våra kunder. Tanken är att medarbetare som inte är direkt kopplade till våra kunder ska med systematik ringa våra kunder för att få återkoppling på hur det fungerar hos just denne.

## 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:** | Therese Hultman |
| **Datum:** | 2026-01-21 |
| **Webbplats där kvalitetsdeklarationen publiceras:** | www.vivida.se |