

IfAs Frågeguide inför val av assistansanordnare

Det är mycket att tänka på vid val av assistansanordnare och det är viktigt med hög kvalitet på assistansen. Den här frågeguiden är tänkt att fungera som ett stöd för dig när du ska välja anordnare.

Frågorna bygger på IfA-godkännandet (se mer info nedan) och Inspektionen för Vård och Omsorgs (IVO) tillståndskrav, d v s tar upp frågor som berörs i dessa. Vi tar också upp andra frågor som vi tror är viktiga för dig som assistansberättigad att känna till. Har du fler frågor kan du givetvis bygga på med dessa.

Du kan med fördel skicka de frågor du vill få besvarade till flera anordnare via e-post och när du fått svar från alla välja ut ett par som du vill träffa personligen för att gå vidare och få ytterligare information.

Ett bra tips om du fortfarande känner dig osäker när du har fått svar på dina frågor är att prata med någon som använder anordnaren som arbetsgivare för sina assistenter. Känner du inte någon som gör det så fråga verksamheten om de kan föreslå någon som du kan kontakta.

IfA-godkända verksamheter

Genom IfA kan en verksamhet ansöka om IfA-godkännande. Villkoren för IfA-godkännande berör t ex din möjlighet till självbestämmande, den administrativa personalens bemötande av dig, ekonomi, redovisning och vissa utbildningsfrågor. De verksamheter som valt att IfA-godkänna sin verksamhet hittar du på www.assistansval.se

Verksamheter som är IfA-godkända ska uppfylla de krav IfA ställer på en seriös assistansverksamhet bekräftat av deras kunder/medlemmar via en skriftlig enkät vartannat år. Att en anordnare är IfA-godkänd ger förmodligen inte svar på alla frågor du har om verksamheten. Godkännandet säger t ex ingenting om hur mycket pengar just du har möjlighet att använda till assistansomkostnader och/eller vilka utbildningar du och dina assistenter kommer att erbjudas. Du får dock en fingervisning över att kunder/medlemmar i stort är nöjda med upplägget, att anordnaren har ett kollektivavtal och att verksamheten är medveten om rättigheter och skyldigheter inom den personliga assistansen.

Tillstånd och verksamhetens innehåll

Har verksamheten tillstånd från IVO att bedriva personlig assistans i privat regi? Kan jag få se tillståndet?

Kommentar: Den som vill bedriva personlig assistans måste ha tillstånd före det att verksamheten börjar. Det går även att ta del av tillståndet och en sammanfattning kring verksamheten i registret som IVO för över assistansanordnare – www.ivo.se

Har verksamheten någon särskild målgrupp och om ni har det hur har ni anpassat verksamheten till målgruppen/erna?

Kommentar: Verksamheten bör ha särskild kunskap/anpassning om de valt att inrikta sin verksamhet på någon specifik målgrupp. I sin tillståndsansökan till IVO har de angett hur, varför de bör kunna lämna bra information kring det.

Är er verksamhet IfA-godkänd? Om inte, varför har ni inte valt att göra det?

Kommentar: Att låta IfA-godkänna sin verksamhet är inte bara ett sätt att visa att verksamheten uppfyller IfAs och IVOs krav på hur assistans bör anordnas. Det är även ett sätt att kontinuerligt kvalitetssäkra sin verksamhet. Det visa att verksamheten är öppen för att lyssna till sina kunders/medlemmars åsikter och att man strävar efter att förbättra kvaliteten och värna LSS-reformen.

Ditt självbestämmande, inflytande, integritet och medbestämmande.

Har ni ett avtal som reglerar rättighets- och ansvarsfördelning mellan mig och verksamheten?

Kommentar: Ett förståeligt avtal ska finnas. Be att få läsa/få det förklarat innan du går in i verksamheten.

Hur arbetar ni med planer för genomförandet av assistansuppdraget?

Kommentar: Varje enskild assistansberättigad bör minst en gång per år (och för övrigt alltefter behov och personliga önskemål) bli erbjuden att skapa en plan för genomförandet av sin personliga assistans (en genomförandeplan). Om den assistansberättigade inte själv vill vara med och uttrycka sina önskemål har anordnaren en skyldighet att ändå dokumentera hur de har tänkt att genomföra sitt uppdrag.

IfA anser att genomförandeplanen kan vara ett verktyg för den assistansberättigades självbestämmande då det som klagörs i genomförandeplanen även kan kvalitetssäkras genom den årliga (eller oftare) uppföljning som ska se.

Har jag, som assistansberättigad, rätt att åta mig arbetsledande uppgifter i min egen assistans (arbetsledning i vardagen)? Vem i verksamheten har dessa uppgifter om jag inte kan eller vill åta mig dem?

Kommentar: Om du (eller, i förekommande fall, din företrädare) vill och kan ska du ha rätt att åta dig arbetsledande uppgifter i din egen assistans (arbetsledning i vardagen). Om du (eller din företrädare) inte kan eller vill åta dig dessa uppgifter bör du få vara med och utse en arbetsledare som utformar din assistans på det sätt du önskar.

Har jag rätt att bestämma vem som ska arbeta som min personliga assistent?

Kommentar: Du ska ha rätt att välja den assistent du vill om det inte finns en saklig grund för att säga nej (exempelvis bör en arbetsgivare inte anställa en assistent som inte kan utföra de arbetsuppgifter som krävs i uppdraget, exempelvis om det i läkarintyg framgår att den sökande är olämplig att arbeta natt vid rekrytering för en nattjänst o dyl). Be gärna verksamheten förklara hur det fungerar rent praktiskt om ni vill att personlig assistent inte längre ska arbeta hos er.

Har jag rätt att bestämma över schemaläggning samt arbetsinnehåll?

Kommentar: Du ska ha ett avgörande inflytande över både schemaläggning och arbetsinnehåll. De begränsningar som finns är att du måste följa lagar och kollektivavtal.

Har jag inflytande över hur min assistansersättning fördelas mellan löner, utbildning, omkostnader etc?

Kommentar: Lagstiftningen säger att du måste använda assistansersättningen till köp av assistans eller lämna tillbaka överskottet till Försäkringskassan. Avgiften till anordnaren är idag vanligtvis hela assistansersättningen eller den förhöjda ersättning Försäkringskassan utbetalar. IfA anser att de assistansberättigade, enligt LSS, ska ges största möjliga inflytande över budget och fördelning av kostnader i den egna assistansen. Det är dock anordnaren som har den slutgiltiga beslutsrätten i ekonomiska frågor då de bär fulla arbetsgivaransvaret. Vill man som assistansberättigad ha totalt inflytande kan man anordna sin egen assistans i eget personnummer och därmed även ta över det fulla arbetsgivaransvaret.

Hur ser er lönestatistik ut? Har verksamheten någon fastställd lönepolicy? Har verksamheten någon lägsta lön? Vilka löneförmåner erbjuds?

Kommentar: Verksamheten bör kunna förklara hur lönesättningen fungerar. Det ska vara förståeligt varför en lön sätts på det sätt som den görs. Lägsta lön är startpunkten sedan bör verksamheten även kunna redogöra för hur man värderar olika kompetenser/erfarenheter som medför påslag till lägsta lönenivån.

Vid lönerevision (höjning av lön enligt kollektiva avtalsförhandlingar) bör den assistansberättigade tillfrågas hur väl de anställda mött upp de förväntningar som meddelats vid nyanställning och/eller medarbetarsamtal.

Vad erbjuder ni assistenterna för anställningsformer?

Kommentar: Det är viktigt att de personliga assistenterna erbjuds en så pass trygg anställningsform som möjligt. Inom den privata sektorn bör samtliga som går på egna schemarader åtminstone ha anställning "för viss tid så länge uppdraget varar". Endast i de fall där inga fasta tider överhuvudtaget kan erbjudas bör så kallad timanställning erbjudas. I dessa fall bör den assistansberättigade även få information om att assistenterna kan säga nej när de erbjuds arbetstillfällen.

Hur lång uppsägningstid har jag om jag vill gå ur verksamheten?

Kommentar: IfA avråder dig från att skriva på avtal med längre uppsägningstid än tre månader eller med någon särskild bindningstid. Vi rekommenderar även att man är tydlig med hur en eventuell uppsägning ska ske. I vårt avtalsförslag föreslår vi att det bör vara en skriftlig uppsägning.

Har jag rätt att avgöra om jag inte längre vill anlita en viss personlig assistent?

Kommentar: Det är alltid arbetsgivaren = assistansverksamheten som beslutar om uppsägning av assistenter men det är väsentligt att du har rätt att avgöra när du inte längre vill anlita en viss assistent.

Om den assistansberättigade är ett barn

Hur får jag möjlighet att göra min röst hörd i verksamheten?

Kommentar: Barn ska ha rätt att få göra sin röst hörd på det sätt som fungerar för hen relativt ålder, mognad, funktionsnedsättning mm

Hur får jag/barnet relevant information?

Kommentar: Barn ska ha rätt att få relevant information på det sätt som fungerar för hen relativt ålder, mognad, funktionsnedsättning mm

Vilket stöd ger ni mig/barnet, min familj och mina personliga assistenter när det gäller min utveckling och möjlighet till frigörelse?

Kommentar: Anordnaren bör ge stöd till anhöriga till barn som har personlig assistans samt att de ska ge utbildning och information till de som är anställda. Detta bör ske kontinuerligt då barnets ålder, mognad och behov kan förändras över tid.

Hur ser rekryteringsrutinen ut när det gäller att anställa en ny personlig assistent till ett mig/barn?

Kommentar: Barn ska ha rätt att få stöd, relevant information och möjlighet att framföra sina åsikter i verksamheten för att verksamheten ska få tillstånd att bedriva verksamhet riktad mot barn. Verksamheten ska även bedrivas med respekt för det enskilda barnet. Vid rekrytering av personliga assistenter till barn måste ett utdrag ur belastningsregistret inhämtas före anställning. Det gör att rutinen för rekrytering bör vara känd och tidsaspekten blir viktigare än vid rekrytering till vuxna assistansberättigade då man inte kan frånga regeln med utdrag från belastningsregistret med undantag för barnets föräldrar.

Kvalitetsfrågor

Får jag någon utbildning i de arbetsledande uppgifter jag åtar mig om jag går med i verksamheten? Har verksamheten upprättat utbildningsplan för assistansanvändare i verksamheten?

Kommentar: Om du åtar dig arbetsledande uppgifter är det anordnaren som ansvarar för att du har den kunskap som krävs för uppgiften. Om du inte har det ska du erbjudas den kunskap/utbildning som behövs. Om inte verksamheten själv kan erbjuda utbildning bör den hjälpa dig att få utbildningen på annat håll.

Om jag åtar mig arbetsledande uppgifter arbetsledningsuppgifter i min egen assistans - vilket stöd och vilken service erbjuder ni mig? Vad händer om jag tillfälligt eller permanent inte längre kan åta mig dessa arbetsledande uppgifter?

Kommentar: Det varierar mycket mellan olika verksamheter vilket stöd man kan erbjuda. Be verksamheten berätta vad de gör/ vad de har för stödverksamhet. Det är viktigt att man även talar om du tillfälligt eller permanent inte kan åta dig de arbetsledande uppgifterna, exempelvis om du blir svårt sjuk.

Kan jag välja vilka utbildningar jag behöver och var jag ska gå på dem (både arbetsledarutbildning till mig och utbildning till mina assistenter)? Vilken utbildning bedriver ni för assistenterna?

Kommentar: IfA anser att du ska ha rätt att välja vilka utbildningar du och dina assistenter ska gå på under förutsättning att du håller dig inom ditt budgetutrymme.

Vilket stöd erbjuder verksamheten mina personliga assistenter och på vilket sätt?

Kommentar: Du ska ha möjlighet att få stöd av någon utomstående med introduktion och handledning av dina assistenter. Det är också viktigt att du får sköta detta själv, på egen hand, om du så önskar. En arbetsgivare har ansvar för att ge alla anställda det stöd de behöver och kan inte neka individuell handledning om behov finns för enskild anställd.

Hjälper ni till vid vikarieanskaffning? På vilket sätt?

Kommentar: Arbetsgivaren ansvarar idag för att det ska finnas tillräckligt med personliga assistenter för att täcka all beviljad assistans. LSS säger att du som assistansberättigad ska kunna välja dina personliga assistenter. Om det råder brist på personliga assistenter är det särdeles viktigt att du och assistansanordnaren är överens om hur bristen ska hanteras. I en akut situation som inte har kunnat gå att förutse har kommunen ett basansvar för samtliga kommuninvånare. För att inte hamna i situationer där valmöjligheterna inte existerar krävs nogsam framförhållning och planering kring schemaläggning, personalresurser och vikariehantering.

Hur ser era rutiner ut kring klagomål och hur får jag feedback på ev klagomål?

Kommentar: Att hantera klagomål och synpunkter ingår i den dokumentation som LSS kräver av anordnaren. Det du som kund/medlem bör få information kring är hur man rent praktiskt arbetar med de klagomål som inkommer. Enligt LSS har du rätt att ta del av all dokumentation som görs kring just ditt specifika uppdrag till anordnaren.

Dokumentation

Hur dokumenteras uppdraget som jag ev väljer att ge er?

Kommentar: Alla assistansberättigade har rätt att ta del av den dokumentation som berör dem. Observera att det är uppdraget som ska dokumenteras och inte ditt privata liv.

Ekonomiska frågor

Hur mycket information kan jag få kring hur assistansersättningen används?

Kommentar: För att en verksamhet ska kunna bli IfA-godkänd kräver IfA att den assistansberättigade en gång per månad ska **minst** få information om hur mycket pengar som finns tillgängliga för omkostnader som beror på den personliga assistansen samt hur många timmar som finns kvar att använda under pågående beviljandeperiod. Det finns inga lagliga rättigheter kring ekonomisk insyn för den enskilde.

Hjälper ni mig att göra en budget över min assistansersättning innan jag bestämmer om jag vill anlita er som anordnare?

Kommentar: Detta krav bör uppfyllas och IfA anser även att inflytande över budget och ett samarbete mellan assistansberättigad och anordnare skapar bästa förutsättningarna för en väl fungerande assistanslösning.

Hjälper ni mig att göra en ansökan om förhöjd ersättning om det behövs?

Kommentar: I IfAs förslag till avtal mellan assistansberättigad och anordnad är frågan formulerad på det andra hållet så att den assistansberättigade enligt avtalet går med på att underteckna en ansökan om förhöjd ersättning. Enligt de lagregler som finns idag har anordnaren mest kontroll över det ekonomiska och kan se om kostnaderna inte täcks av ersättningen. Anordnaren kan inte ansöka om förhöjd ersättning utan den enskildes medgivande. Samtidigt är det idag inte självklart att den assistansberättigade har kunskap om samtliga kostnader i sin egen assistans då äganderätten till assistansersättningen övergår till anordnaren vid köp av assistans. Det krävs således ett ömsesidigt samarbete för att åstadkomma en ansökan om förhöjd ersättning.

Hur får jag mina assistansomkostnader täckta? Vilka rutiner har ni för utbetalning? Hur ska jag redovisa till er?

Kommentar: Be att få se ev skriftliga regler kring assistansomkostnader. Assistansersättningen utbetalas från Försäkringskassan utifrån beviljandeperioder om maximalt 6 månader. Har du valt en assistansanordnare för att administrera din personliga assistans finns dock möjligheter att hantera omkostnader per verksamhetsår. Det är mycket viktigt att ni är överens om hur detta ska fungera då IfA av erfarenhet vet att tvister mellan anordnare och assistansberättigad ofta handlar om hur omkostnader ersätts eller inte ersätts.

Vad händer med ev kvarstående/underskott av omkostnadspengar kopplat till mitt uppdrag till verksamheten om jag lämnar verksamheten?

Kommentar: Anordnaren får inte betala ut eventuellt kvarvarande medel till den assistansberättigade eller till ny anordnare. Om pengar satts av för exempelvis en resa senare under kalenderåret skulle anordnaren kunna anställa assistenterna igen under resan för att på så sätt kunna använda pengarna för att bekosta det enligt överenskommelse. Om det i stället är ett underskott så kan verksamheten inte kräva pengarna av den assistansberättigade om denne om exempelvis en planerad resa gjorts i början på en beviljandeperiod och inte har "tjänats in till fullo" enligt den budget som lagts. Det är av denna anledning som det är viktigt att den assistansberättigade och anordnaren är överens om vad som gäller och att de samverkar för att skapa en budget som fungerar i det enskilda uppdraget.

Ger ni mig en redovisning över förbrukade respektive kvarstående timmar och medel varje månad?

Kommentar: Detta krav bör uppfyllas.

Frågor rörande arbetsgivaransvaret

Är verksamheten ansluten till en arbetsgivarorganisation? Vilken?

Kommentar: Verksamheten bör vara ansluten till en arbetsgivarorganisation bl a för att du ska få bästa stöd i en eventuell avtalskonflikt med en assistent. Om en anordnare vill bli IfA-godkänd måste de ha kollektivavtal/vara ansluten till en arbetsgivarorganisation.

Glöm inte att lägga till de frågor som du själv anser är viktiga utöver ovanstående.

Lycka till i ditt val!