

## 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 tycker 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 assistansanordnare via e-post och när du fått svar från alla kan du välja ut ett par som du vill träffa personligen för att gå vidare och få ytterligare information. Du kan ta bort och lägga till frågor efter hur du tycker det ska vara.

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

### IfA Supporter

IfA har tagit fram villkor för professionell personlig assistans som vi anser att assistansanordnare ska följa. Assistansanordnare kan besluta sig för att följa villkoren och då även ingå i IfAs nätverk för professionell personlig assistans – [IfA Supporter](#). [Villkoren för IfA Supporter](#) berör t ex din möjlighet till självbestämmande, den administrativa personalens bemötande av dig, ekonomi, redovisning och vissa utbildningsfrågor.

De anordnare som vill ta ännu ett steg kan välja att IfA-godkänna sig. Det gör de genom att genomföra IfAs kvalitetsenkät bland assistansanvändarna som anlitar assistansanordnaren. De assistansanordnare som ingår i IfA Supporter hittar du på IfAs hemsida under fliken [ANORDNARE](#)

Att en assistansanordnare ingår i IfA Supporter eller är IfA-godkänd ger förmodligen inte svar på alla frågor som du har om verksamheten. Godkännandet säger t ex ingenting om hur mycket pengar just du har möjlighet att använda till assistansomkostnader 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 assistansanordnaren har ett kollektivavtal och att assistansanordnaren är medveten om rättigheter och skyldigheter inom den personliga assistansen.

## Tillstånd och verksamhetens innehåll

**Har assistansanordnaren tillstånd från IVO att bedriva personlig assistans i privat regi? Kan jag få se tillståndet? Har de tillstånd för den personkrets som jag tillhör?**

**Kommentar:** Den som vill bedriva personlig assistans måste ha tillstånd före det att assistansanordnaren börjar samt för samtliga personkretsar de tänker bedriva verksamhet för. Det går att ta del av tillståndet och en sammanfattning kring verksamheten genom att kontakta IVO (Inspektionen för vård och omsorg) som är huvudansvarig för tillståndsgivandet och tillsynen över privata assistansanordnare, [www.ivo.se](http://www.ivo.se)

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

**Kommentar:** Assistansanordnaren bör ha särskild kunskap/anpassning om de valt att inrikta sin verksamhet på någon specifik målgrupp. I sin tillståndsansökan till IVO har de angett om de har en särskild inriktning och bör då även kunna ge bra stöd kring inriktningen. Testa.

**Ingår er verksamhet i IfAs nätverk IfA-Supporter? Är er verksamhet IfA-godkänd? Om inte, varför har ni inte valt att göra det?**

**Kommentar:** Att ingå i IfAs nätverk, IfA-Supporter och låta IfA-godkänna sin verksamhet är inte bara ett sätt att visa att verksamheten uppfyller IfAs och IVOs krav på hur personlig assistans bör anordnas. Det är även ett sätt att kontinuerligt kvalitetssäkra sin verksamhet. Det visar att assistansanordnaren är öppen för att lyssna till sina kunders/medlemmars åsikter och att de strävar efter att förbättra kvaliteten och värna LSS-reformen. Via IfA-Supporter erhåller assistansanordnaren kontinuerlig information kopplat till personlig assistans ur ett assistansanvändarperspektiv.

## Ditt självbestämmande, inflytande, integritet och medbestämmande.

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

**Kommentar:** Ett förståeligt avtal ska finnas. Be att få läsa avtalet och att få det förklarat innan du går in i verksamheten. Det är viktigt att både du och assistansanordnaren är överens om hur ansvar med mera ska fördelas mellan er. Kontrollera särskilt vilka regler som gäller om ni blir oense och inte längre ska fortsätta samarbeta.

**Hur arbetar ni med planer för genomförandet av assistansuppdraget?**

**Kommentar:** Varje enskild assistansanvändare 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 assistansanvändaren själv inte vill vara med och uttrycka sina önskemål har assistansanordnaren en skyldighet att ändå dokumentera hur de har tänkt att genomföra sitt uppdrag.

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

### **Har jag, som assistansanvändare, rätt att åta mig arbetsledande uppgifter i min egen personliga 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 personliga 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 personliga assistans på det sätt du önskar. Vilka uppgifter du åtar dig som arbetsledare i vardagen bör dokumenteras.

### **Hur fungerar den mer administrativa arbetsledningen hos assistansanordnaren?**

**Kommentar:** Här bör assistansanordnaren kunna beskriva vem som hanterar avtalsskrivning med personliga assistenter, hur semesterplanering går till, vad som händer om en personlig assistent vill ansöka om tjänstledighet eller hur olika möten med de personliga assistenterna är tänkt att arrangeras osv? Även denna del av arbetsledningen bör dokumenteras.

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

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

### **Har jag rätt att bestämma över schemaläggning och 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. Assistansanordnaren har huvudansvar för att lagda scheman följer de regler och lagar som finns. Försäkringskassan betalar inte ut assistansersättning för de timmar som överskrider regler och lagar på området personlig assistans. Misskötsamhet avseende arbetstidsregler kan leda till indraget tillstånd.

### **Har jag inflytande över hur assistansersättningen fördelas mellan löner, utbildning, omkostnader etc?**

**Kommentar:** Lagstiftningen säger att du måste använda assistansersättningen till köp av personlig assistans eller lämna tillbaka överskottet till Försäkringskassan. Avgiften till assistansanordnaren, kostnaden för en timme personlig assistans, är idag vanligtvis hela schablonersättningen, alternativt den kommunala ersättning som utbetalas eller den förhöjda ersättning Försäkringskassan utbetalar.

IfA anser att assistansanvändaren, enligt LSS, ska ges största möjliga inflytande över budget och fördelning av kostnader i den egna personliga assistansen. Det är dock assistansanordnaren som har den slutgiltiga beslutsrätten i ekonomiska frågor då de bär fulla arbetsgivaransvaret. Vill du som assistansberättigad ha totalt inflytande kan du välja att anordna din egen personliga assistans i ditt eget personnummer och därmed även ta över det fulla arbetsgivaransvaret.

## **Hur ser er lönestatistik ut? Har assistansanordnaren någon fastställd lönepolicy? Har assistansanordnaren någon lägsta lön? Vilka löneförmåner erbjuds?**

**Kommentar:** Assistansanordnaren bör kunna förklara hur lönesättningen fungerar i den egna verksamheten men även allmänt inom området personlig assistans. Det ska vara förståeligt varför en lön sätts på det sätt som den görs. Lägsta lön är startpunkten och sedan bör assistansanordnaren även kunna redogöra för hur de värderar olika kompetenser/erfarenheter som kan medföra påslag till lägsta lönenivån för de personliga assistenterna.

Vid lönerrevision (höjning av lön enligt kollektiva avtalsförhandlingar) bör du som assistansanvändare tillfrågas hur väl de anställda mött upp till de förväntningar som du har och som ska ha meddelats till de personliga assistenterna vid nyanställning och de årliga medarbetarsamtalen.

## **Vad erbjuder ni de personliga 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". Det är dock bara assistansanordnare som har kollektivavtal som kan använda den anställningsformen.

Endast i de fall där inga fasta tider finns utan arbetspass erbjuds vid särskilda tillfällen kan en så kallad behovsanställning/timanställning erbjudas. Viktigt att känna till är att de som går på denna senare anställningsform inte är skyldiga att arbeta utan när dem blir tillfrågade om arbete så har de rätt att säga nej eller ja beroende på hur det fungerar för dem.

## **Hur lång uppsägningstid har jag om jag vill byta assistansanordnare?**

**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, som återfinns i IfAs Vägledningsbok, 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 = assistansanordnaren som beslutar om uppsägning av personliga assistenter. Assistansanordnaren måste följa de regler som lagar och kollektivavtal har arbetsrättsligt. Enligt LSS har du som assistansanvändare rätt att avgöra när du inte längre vill anlita en viss personlig assistent. För att arbetsrätten och LSS regler ska fungera ihop behöver du och assistansanordnaren vara överens om hur dialogen er emellan ska fungera och hur man kan arbeta för att komma tillrätta med saker som inte fungerar för att undvika att akuta situationer uppstår som stör utförandet av den personliga assistansen.

## **Om den assistansberättigade är ett barn**

### **Hur får jag, som barn, möjlighet att göra min röst hörd hos assistansanordnaren?**

**Kommentar:** Barn ska ha rätt att få göra sin röst hörd på det sätt som fungerar för barnet 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 barnet 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:** Assistansanordnaren 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. När det gäller stöd till familj och anhöriga krävs inte att de ska vara anställda. De ska kunna få stöd ändå kopplat till barnets personliga assistans.

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

**Kommentar:** 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 assistansanvändare då en inte kan frångå regeln med utdrag från belastningsregistret med undantag för barnets föräldrar.

Det är extra viktigt att barnet får vara med och bestämma vem som ska vara hens personliga assistent. Delaktigheten ska följa barnets rätt till att få och ge information.

## **Kvalitetsfrågor**

### **Får jag någon utbildning i de arbetsledande uppgifter jag åtar mig om jag anlitar er som assistansanordnare? Har ni som assistansanordnare upprättat en utbildningsplan för assistansanvändare i verksamheten?**

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

### **Om jag åtar mig arbetsledande uppgifter i min egen personliga 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 assistansanordnare vilket stöd de erbjuder. Be assistansanordnaren berätta vad de gör/vad de har för stödverksamhet. Det är viktigt att ni även talar om situationer då 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 de personliga assistenterna)? Vilken**

## **utbildning bedriver ni för personliga assistenter? Har assistansanordnaren några obligatoriska utbildningar för assistansanvändare, arbetsledare och personliga assistenter?**

**Kommentar:** IfA anser att du ska ha rätt att välja vilka utbildningar du och dina personliga assistenter ska gå på under förutsättning att du håller dig inom ditt budgetutrymme. Assistansanordnaren kan ställa krav på att alla ska ta del av vissa utbildningar och det är viktigt att du känner till det före du fattar beslut om vilken assistansanordnare du ska välja.

## **Vilket stöd erbjuder assistansanordnaren mina personliga assistenter och på vilket sätt?**

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

## **Hjälper assistansanordnaren till vid vikarieanskaffning? På vilket sätt?**

**Kommentar:** Assistansanordnaren ansvarar idag för att det ska finnas tillräckligt med personliga assistenter för att täcka all beviljad assistans. LSS säger att du som assistansanvändare ska kunna välja dina personliga assistenter. Om det råder brist på personliga assistenter är det 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 rent faktiskt 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 assistansanordnaren. Att ta emot klagomål och synpunkter ger assistansanordnaren möjlighet att rätta till felaktigheter och utveckla verksamheten kvalitativt samt undanröja risker för missförhållanden som beror på den personliga assistansen.

Det du som kund/medlem bör få information om är hur assistansanordnaren 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 väljer er som assistansanordnare?**

**Kommentar:** Alla assistansanvändare har rätt att ta del av den dokumentation som berör dem. Observera att det är uppdraget som ska dokumenteras och inte ditt privata liv. Du kan inte som assistansanvändare säga nej till att uppdraget dokumenteras då det är assistansanordnarens lagliga skyldighet att göra det. Det är även assistansanordnaren som äger dokumentationen under tiden som ni har ett avtal och det finns regler om hur länge de ska spara dokumentationen efter det att ni avslutat ert samarbete.

## 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 ska kunna få information en gång per månad 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 assistansersättningen innan jag bestämmer om jag vill anlita er som anordnare?**

**Kommentar:** Detta krav bör du kunna få och IfA anser även att inflytande över budget och ett samarbete mellan assistansberättigad och assistansanordnare skapar bästa förutsättningarna för en väl fungerande assistanslösning.

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

**Kommentar:** I och med att assistansanordnaren oftast har grundkunskapen om ekonomin i ditt assistansuppdrag är det viktigt att du kan få den information som krävs för att göra en ansökan om förhöjd ersättning. I IfAs avtal har vi med en punkt där vi menar att assistansanordnaren aktivt ska informera dig om schablonersättningen inte verkar täcka de kostnader som är kopplade till din personliga assistans.

När det gäller hjälp med att göra en ansökan behöver du och assistansanordnaren också vara överens då det är en extra tjänst utöver anordnandet av din personliga assistans. Huvudregeln är att det är den enskilde assistansanvändaren som själv ska göra sin ansökan.

### **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 anordna din personliga assistans finns dock möjligheter att hantera omkostnader per verksamhetsår.

Det är mycket viktigt att ni är överens om hur redovisning och ersättning för assistansomkostnader ska fungera då IfA av erfarenhet vet att tvister mellan assistansanordnare och assistansberättigad ofta handlar om hur omkostnader ersätts eller inte ersätts.

Om du har ett kommunalt beslut om personlig assistans måste du och assistansanordnaren gå igenom den specifika kommunens villkor och regler kring det ekonomiska då de inte är skyldiga att följa Försäkringskassans regelverk.

### **Vad händer med ett kvarstående överskott eller ett underskott av omkostnadspengar kopplat till mitt uppdrag till verksamheten om jag lämnar verksamheten?**

**Kommentar:** Assistansanordnaren får inte betala ut eventuellt kvarvarande medel till den assistansberättigade eller till ny assistansanordnare. Om pengar "sparats/satts av" för exempelvis en resa senare under kalenderåret skulle assistansanordnaren kunna återanställa assistenterna igen under tiden för resan för att på så sätt kunna använda pengarna för att bekosta det enligt överenskommelse. Det krävs en tydlig överenskommelse kring detta.

Om det i stället är ett underskott när avtalstiden är slut så kan verksamheten inte kräva pengarna tillbaka av dig om du exempelvis genomfört en planerad resa i början på en beviljandeperiod och denna resa inte har hunnits "tjänats in till fullo" enligt den budget/plan som då lades. Det är bland annat av denna anledning som det är viktigt att assistansanvändaren och assistansanordnaren är överens om vad som gäller och att de samverkar för att skapa en budget som fungerar i det enskilda uppdraget.

## Frågor rörande arbetsgivaransvaret

### **Är assistansanordnaren ansluten till en arbetsgivarorganisation? Vilken?**

**Kommentar:** Assistansanordnaren bör vara ansluten till en arbetsgivarorganisation bl a för att du ska få bästa stöd i en eventuell avtalskonflikt med en personlig assistent men även för att skapa trygga anställningsvillkor för dina personliga assistenter avseende både lön, försäkringar och pensioner.

Om en assistansanordnare 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!