

Det lite mindre assistansbolaget, men med ett stort personligt engagemang

Carelli Assistans AB

KVALITETS- RAPPORT 2020



INNEHÅLL

Vad säger lagen	3
VD har ordet	3
Verksamhet	4
Värdegrund	4
Samverkan	5
Arbetsmiljö	5
Kompetensförsörjning	5
Rekrytering	5
Sjukfrånvaro	5
Personalomsättning	6
Diskriminering	6
Dokumentation	6
Kundnöjdhet	6
Avvikelsehantering	7
Revision och tillsyn	8
Kvalitetsförbättringar under året	8
Verksamheten 2021	8

Det lite mindre assistansbolaget, men med ett stort personligt engagemang

VAD SÄGER LAGEN?

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.

VD HAR ORDET

2020 har varit ett händelserikt år för Carelli Assistans. Verksamheten har vuxit 89 % och två nya kontor har öppnats. Utöver det har den pågående pandemin påverkat vår verksamhet. Det är få inom verksamheten som varit smittade av covid 19, både av våra kunder och vår personal. Vi har inte haft någon brist på skyddsutrustning som många andra verksamheter, även om det i perioder inte varit möjligt att göra beställningar så har vi haft god tillgång.

År 2021 kommer Carelli Assistans att förvalta de kunder som verksamheten har samt delta i flera upphandlingar som kommuner lägger ut och

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

Det är Carelli Assistans avsikt att kvalitetsberättelsen har en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.



FREDRIK CARLSSON

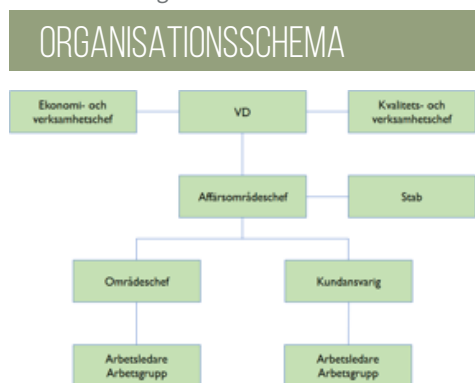
En av grundarna till Carelli Assistans. Har lång erfarenhet av arbete inom privata omsorgsföretag. Fredrik äger tillsammans med sin bror John totalt 84% av Carelli Assistans.

vi räknar med att vi har en kapacitet att växa avsevärt under året. Historiskt sätt under de senaste fyra åren har Carelli Assistans erhållit tilldelningsbeslut på 90% av de upphandlingar som anbud lämnats på.

För Carelli Assistans är det viktigt att kunder och medarbetare fortsatt har en hög kvalitet i både bemötande och utförande. Vi har under 2020 infört Individens behov i centrum (IBIC) i vår verksamhet. IBIC är framtaget av Socialstyrelsen och syftar till att skapa en likvärdighet för samtliga personer med olika typer av insatser på nationell nivå.

Verksamhet

Carelli Assistans utför personlig assistans till vuxna personer och barn med funktionsnedsättning som har beviljats insatsen personlig assistans enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller assistansersättning enligt kap 51. 2 § socialförsäkringsbalken.



Carelli Assistans har sitt huvudkontor i Nyköping och ytterligare kontor i Stockholm, Järfälla, Vagnhärad, Karlshamn, Trelleborg, Lerum, Göteborg och Kungsör. Totalt arbetar ungefär 600 personer i verksamheten och per 31 december 2022 anordnade Carelli Assistans personlig assistans för 110 kunder. Carelli Assistans har kunder genom direkt anordning på uppdrag av kund, samt genom upphandlingar i Trosa, Karlshamn, Nynäshamn, Sollefteå, Säffle, Järfälla, UpplandsBro, Lerum och Trelleborgs kommun. Under 2019 ökade Carelli Assistans verksamhet från 29.000 till 56.000 utförda timmar per månad. Under året har Lerum, Sollefteå, UpplandsBro och Järfälla tillkommit

Värdegrund

För Carelli Assistans är det viktigt att kunden och dennes assistans är i fokus. Utifrån detta har Carelli Assistans utformat några grundtankar som ska genomsyra verksamheten. Under 2020 gjordes ett värdegrundsarbete tillsammans med ledning och chefer för att förankra, förtydliga och utveckla vår värdegrund.

- Det är alltid kundens personliga assistans. Kunden bestämmer över assistansen och är delaktig i hur insatserna ska utformas, med utgång i kundens beslut.

Detta innebär för oss: Medbestämmande. Kunden bestämmer hur insatserna ska utföras

utifrån beslutets utformning, lagar och riktlinjer. Kunden är delaktig i rekryteringen utifrån sina önskemål, dock behöver vi säkerställa assistansen.

- Personlig assistans är avgörande i kundens liv. Som assistansbolag ska vi ge stöd i kundens rätt till assistans samt hålla en hög kvalitet i de insatser vi utför.

Detta innebär för oss: Våra assistenter ger kunden möjlighet att leva sitt liv utifrån sina önskemål. Vi ger stöd i processer för att kunden ska ha assistans utifrån sina behov. Våra assistenter ska ha den kompetens som behövs för att kunden ska känna sig trygg i assistansen.

- Vi är ett familjärt assistansbolag. Vi är tillgängliga och lyhörda med ett personligt bemötande. Då lär vi känna kunderna, deras önskemål, och hur var och en föredrar sin assistans.

Detta innebär för oss: Kunder, anhöriga och assistenter ska tillsammans med samverkansparter veta vem de ska vända sig, det ska alltid gå att få kontakt med Carelli Assistans till oberoende av när det behövs.

- Kund, assistenter och assistansbolag. Med samarbete och kommunikation möter vi varandra och tillsammans kan vi skapa en personlig assistans som är riktigt bra.

Detta innebär för oss: Det ska finnas tillit till att alla vill utföra ett så gott arbete som möjligt och om det finns behov av att förbättra och förändra något ska detta lyftas för att säkerställa en god assistans. Detta kan inte ske utan en god relation och täta kontakter.

- Nöjda och trygga personliga assistenter. Assistenter som trivs har utrymme att lägga större fokus på sin kund.

Detta innebär för oss: Assistenter ska uppleva att de har den kompetens som behövs för att utföra sitt arbete, de ska känna att arbetsledning finns tillgänglig.

Samverkan

Carelli Assistans stora samverkanspart är de kunder vi har och vi har vårt största fokus på att samarbetet ska fungera och upprätthållas. Vi är måna om att kunden alltid ska komma i kontakt med oss när de har behov och har därför en jourtjänst som går att nå utanför kontorstid.

Samverkan sker även med de samhällsaktörer som behövs för att våra kunder ska garanteras bästa möjliga förutsättningar för en god kvalitet. Förutom kommuner, Landstinget och Försäkringskassan är Carelli Assistans medlem i arbetsgivarorganisationen Almega Vårdföretagarna.

Arbetsmiljö

Inför att varje ny kund börjar görs en arbetsmiljöbedömning gällande fysisk arbetsmiljö, brandskydd och första hjälpen så att Carelli Assistans kan säkerställa att de hjälpmedel och verktyg som behövs finns. Varje år genomförs en arbetsmiljöronad på samtliga arbetsplatser. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkerställs dessutom vid medarbetarsamtal, i assistansutbildningarna som genomförs, samt i de rutiner som finns i verksamheten. Vid behov finns möjlighet för medarbetare att få stöd via interna samtals- och handledningskonversationer eller genom företagshälsovård.

Personliga assistenternas arbetsmiljö finns alltid med som en punkt på dagordningen vid de arbetsplatsträffar som genomförs regelbundet som ett led i att förebygga arbetsmiljöproblem, vid förändringar görs alltid riskbedömningar och konsekvensanalyser.

Samtliga områdeschefer har genomgått en arbetsmiljöutbildning under året.

Vi är knutna till Vårdföretagarnas kollektivavtal.

Kompetensförsörjning

Carelli Assistans ser kompetensförsörjningen som en avgörande del i kvalitetsarbetet. Varje ny arbetare får i anslutning till sin anställning tillgång till vår utbildningsportal och vår webbaserade basutbildning för assistenter, denna upprepas sedan var tredje år. Vid nyanställning

av personal finns en tydlig introduktion i våra system, rutiner och hos kund.

Under 2020 har en webbaserad utbildning för arbetsledare tagits fram för att säkerställa arbetsledarnas kompetens i sitt utökade uppdrag. Alla nyanställda arbetsledare går utbildningen och under 2021 ska samtliga arbetsledare ha genomgått denna.

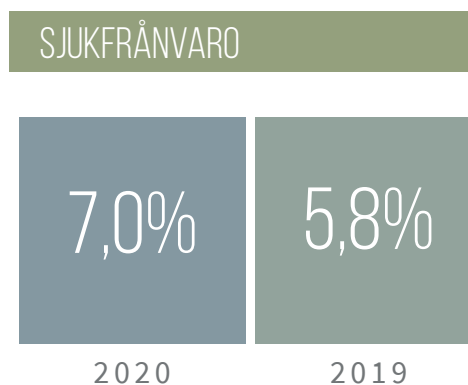
En kompetenssatsning på områdescheferna har påbörjats under hösten 2020 genom regelbunden handledning och metodstöd och under början av 2021 kommer områdescheferna även ha tillgång till en webbaserad utbildning.

Rekrytering

Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) förordar kundens inflytande och delaktighet i sin assistans. Detta genomsyrar Carelli Assistans rekryteringsprocess då det finns tydliga rutiner kring rekrytering och kundens delaktighet för att säkerställa att varje kund får sina behov och önskemål tillgodosedda. Utdrag ur belastningsregistret tas alltid vid en nyanställning och om kunden är minderårig beställs utdrag från polisens belastningsregister årligen.

Sjukfrånvaro

Pandemin syns självklart i 2020 års sjukskrivningstal. Sjukskrivningarna ökade kraftigt under framförallt Q2 2020 för att sedan under slutet av 2020 återgå till något mer normala tal. Carelli Assistans arbetar aktivt för att främja arbetshälsa hos medarbetare. Alla medarbetare har friskvårdsbidrag som ett led i att aktivt förebygga ohälsa.



Personalomsättning

Under 2020 hade Carelli Assistans en personalomsättning på 16,9%. Det är en liten minskning från 2019, som kan kopplas till att anställda under pandemin i högre utsträckning stannar hos befintlig arbetsgivare. Personalomsättningen varierar stort mellan olika kunder, där några kunder inte haft någon personalomsättning alls till de som haft omfattande omsättning i sin personal.

Diskriminering

Enligt diskrimineringslagen (2008:567) 3 kap. ska arbetsgivaren analysera om löneskillnader har direkt eller indirekt påverkats av könstillhörighet. Carelli Assistans gör årligen lönekartläggning utifrån detta perspektiv för att säkerställa att diskriminering inte förekommer.

Carelli Assistans har en jämställdhets- och diskrimineringspolicy som finns i ledningssystemet och som årligen tas upp på arbetsplatsträffar.

Kvalitetsmätningar

Vi har vissa parametrar vi tittar på gällande kvalitet och dessa mäts med olika frekvens.

- Social dokumentation och genomförandeplaner – mäts månadsvis
- Kvalitetsundersökning för kund – mäts en gång per år
- Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner – mäts två gånger per år.
- Uppföljningar med upphandlade kommuner – en till två gånger per år beroende av överenskommelse

Dokumentation

Carelli Assistans använder sig av dokumentationssystemet Aiai för dokumentation i verksamheten, både gällande kund och avvikelser. Varje kund har en egen personakt där all löpande dokumentation, beslut och genomförandeplaner finns. Utöver detta finns en molnbaserad tjänst som alla medarbetare har tillgång till där kvalitetsledningssystemet

med samtliga rutiner mm finns tillgängligt. Samtliga system som Carelli Assistans använder säkerställer sekretess för både kunder och medarbetare.

Under 2020 har Carelli assistans påbörjat implementeringen av Individens Behov I Centrum, IBIC. IBIC är utformat av Socialstyrelsen och syftet med IBIC är att det ger stöd för en gemensam syn på människans fungerande då dokumentationen utgår från Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, ICF, vilket i sin tur baseras på WHO:s definition av hälsa. Fokus ligger på att stödet ska utgå från personens individuella resurser, behov och mål så att stödet blir individuellt anpassat och att det ska vara tydligt vilka resurser behov, mål och resultat personen har och vill uppnå. Under 2020 har samtliga genomförandeplaner reviderats och utformats enligt IBIC. Det pågår nu ett arbete att införa dokumentation enligt IBIC.

Kundnöjdhet

Carelli Assistans genomför årligen en kvalitetssundersökning hos våra kunder för att se hur kunderna uppfattar samarbetet och möjligheten att påverka sin assistans och personal. Svarefrekvensen under 2020 var 70% vilket ligger lägre än föregående års kundundersökning. Dock är antalet kunder som svarat på enkäten 2020 mer än dubbelt så stort mot 2019 utifrån att vi haft en omfattande utökning av verksamheten under detta år. Ett fokus under nästkommande år kommer vara att öka andelen kunder som vill svara på enkäten.

Överlag är samtliga kunder nöjda med sin assistans och kvalitet i de utförda insatserna.

Enkätens frågor är utformade utifrån Socialstyrelsens nationella brukarundersökning som årligen skickas ut av kommuner och inrapporteras i Kolada för nationell statistik. I vissa upphandlade kommuner har Carelli assistans lämnat in sammanställning av kundenkäter för att kommunen i sin tur ska rapportera vidare.

Generellt är kunderna hos Carelli assistans nöjda med sin assistans och känner att de kan påverka insatsernas utformning och vara

delaktiga i rekryteringen av assistenter. De känner tillit till sina assistenter och upplever att kommunikation och möjligheten att göra det de önskar fungerar.

En del av kunderna upplever att personal-kontinuiteten kan bli bättre, detta är något som varierar stort mellan olika kunder vilket gör att individuella handlingsplaner för detta finns. Några kunder upplever även att det är otydligt i vem de ska vända sig till om det inte fungerar med en assistent, detta är något som kommer vara fokus på under nästkommande år för att säkerställa att kunden vet vem den ska vända sig till. Samtliga kunder svarar att de är nöjda med hur samarbetet med ansvarig chef fungerar.

I vissa frågor där en del kunder svarat nej har nu formuleringarna av frågorna förändrats utifrån synpunkter från kunden. Exempelvis fanns frågan kring om assistent förstår vad kund säger och denna är nu omformulerad till om assistent förstår när kund kommunicerar. Detta gör att enkäten under nästkommande år kommer vara mer universellt anpassad.

Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner

Carelli assistans har genomfört Socialstyrelsens punktprevalensmätning för basala hygienrutiner. Det som mäts är om handskar, förkläde och övriga hygienrutiner följs. Resultatet av granskningen gav att 96% utförde samtliga steg korrekt, användning av handskar och förkläden utfördes korrekt i 100%. De 4% som avvek handlade om att rutin gällande händer och underarmar fria från smycken och lösnaglar/nagellack inte följts. Detta har omedelbart åtgärdats och samtliga arbetsgrupper har haft information om gällande rutiner för basala hygienrutiner på APT.

Avvikelsehantering

Enligt SOSFS 2011:9 1 § 5 kap. (Socialstyrelsen) skall verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

Carelli Assistans arbetar utifrån tankesättet

Lean. Vi anser att det är kunden själv och medarbetarna som utför insatserna som sitter på mest kunskap om vilka förbättringar som behövs, det är även de som direkt ser avvikelser som sker. Så snart en avvikelse upptäcks ska den åtgärdas för att inte fler ska upprepa avvikelserna, dvs att vi hela tiden strävar mot ständiga förbättringar genom att uppmärksamma felaktigheter i realtid och omgående åtgärda dessa. Missförhållande, avvikelser, klagomål och synpunkter hanterats enligt de rutiner som finns i kvalitetsledningssystemet.

Enligt SOSFS 2011:9 1 § 5 kap. (Socialstyrelsen) skall verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Carelli Assistans arbetar utifrån tankesättet Lean kring avvikelser, dvs att vi hela tiden strävar mot ständiga förbättringar genom att uppmärksamma felaktigheter i realtid och omgående åtgärda dessa. Missförhållande, avvikelser, klagomål och synpunkter hanterats enligt de rutiner som finns i kvalitetsledningssystemet.

Nedan följer en redovisning för inkomna klagomål, synpunkter, tillbud och missförhållanden:

Klagomål och synpunkter på verksamheten

Under 2020 har vi fått 16 klagomål på verksamheten gällande samverkan, bemanning och att rutiner inte följts, dessa avvikelser åtgärdades omedelbart. Klagomålen har kommit från kund, god man/anhörig och kommun.

Avvikelser

Under 2020 har 165 avvikelser registrerats i avvikelssystemet. Ovanstående klagomål ingår i avvikelsestatistiken. 15 av avvikelserna som inkommit har handlat om insatser som utförts av samverkansparter och dessa har enligt rutin lämnats vidare för att hanteras av rätt huvudman. Samtliga avvikelser har hanterats enligt våra rutiner och berörda personer har informerats om åtgärderna. Åtgärder som avvikelserna föranlett har varit utbildningar i arbetsgrupper, samverkansmöten, ansökningar om utökade

assistanstimmar, införskaffande av hjälpmedel, genomgång av rutiner och handlingsplaner.

Anmälning enligt 14 Kap 1 § Socialtjänstlagen

Under 2020 har inga anmälningar gjorts till Socialtjänsten gällande att barn far illa.

Rapporterade missförhållanden enligt Lex Sarah

Under 2020 har tre rapporter om Lex Sarah inkommit. Rapporterna har handlat om brist i utförande av insatser. Åtgärder har gjorts genom förändrade genomförandeplaner och förbättrade rutiner och all personal är informerad och införstådd med dessa förändringar. Ingen av de anmälda ärendena bedömdes uppfylla kriterierna för anmälan till IVO enligt Lex Sarah.

Kvalitetsledningssystem

Revidering och förbättringar av befintliga rutiner har skett löpande under året. Utifrån avvikelser som inkommit har även nya rutiner skapats för att säkerställa rättssäkerhet och ökad kvalitet. Utifrån att samtliga rutiner finns i vårt digitala ledningssystem sker uppdateringen av rutiner omedelbart.

Revision och tillsyn

Ingen tillsyn har skett av Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, under 2020.

Verksamheten 2021

Verksamhet

Carelli Assistans kommer under 2020 fortsätta fokusera på att skapa nya kundkontakter och delta i upphandlingar som kommer ut under året, samt att vara en attraktiv verksamhet för befintliga kunder och medarbetare.

Kompetens

Alla nya medarbetare går vår webbaserade basutbildning för assistenter samt får introduktion utifrån checklista, både i verksamhetsfrågor och kundspecifika frågor.

Nytt för 2021 (som påbörjades december 2020) är vår webbaserade utbildning för arbetsledare som nyanställda och arbetsledare som ännu inte gått ska utföra under året.

Under 2021 kommer en webbutbildning för områdeschefer att skapas. Det finns även en särskild satsning på områdeschefer i ledarskap, bemötande och konflikthantering, medarbetarskap och grupprocesser.

Dokumentation

Fokus kommer finnas på IBIC kring genomförandeplaner och löpande dokumentation för att säkerställa kvalitet och rättssäkerhet.

Kundnöjdhet

Kvalitetsundersökning hos kunder kommer genomföras även detta år för att följa upp att kundnöjdheten kvarstår. Fokus är att öka svarsfrekvensen.

Medborgarenkät

En medarbetarenkät är utformad och kommer skickas ut till samtliga medarbetare på Carelli assistans under året. Detta för att uppmärksamma förbättringar för medarbetarna.

Avvikelser

Ett fortsatt fokusområde är att säkerställa att de avvikelser som förekommer också registreras i systemet för att förbättra kvaliteten för både kunder och medarbetare. De egenkontroller som skett under 2020 kommer att fortgå under 2021.

VI SOM STARTADE CARELLI ARBETAR
IDAG I FÖRETAGET OCH FINNS NÄR-
VARANDE I HELA KEDJAN.



Bagaregatan 23, 611 31 Nyköping
Telefon:0770-17 60 30
E-mail:info@carelli.se



WWW.CARELLI.SE