

Kvalité- och verksamhetsrapport 2023



VD HAR ORDET

Carelli Assistans hade 10-års jubileum under 2023. Vi har under den tiden utvecklat en assistans som vi är väldigt stolta över och där vi känner oss trygga med att vårt kvalitetsarbete ger resultat, för både kunder och medarbetare. Vårt mål är att vara det självklara valet för de personer som har rätt till personlig assistans.

2023 har fortsatt präglats av att konsolidera verksamheten då vi under några år vuxit snabbt. Vi har haft fokus på ökad samsyn, samarbete och ökad tillgängligheten till våra verksamhetssystem och stödfunktioner. Vi har också gjort förändringar rent organisatoriskt för att få en effektivare och tillgängligare organisation. För ökad stabilitet i ledarskapet togs en chef och ledarskapspolicy fram, med syfte att tydliggöra förväntningar i uppdraget som chef samt skapa en gemensam grundsyn gällande chef och ledarskapet inom verksamheten.

Under våren 2023 gick Carelli assistans med i IfA:s nätverk för assistansanordnare. IfA är en ideell organisation för assistansberättigade. IfA arbetar för att utveckla och stärka rätten till personlig assistans, för personer med funktionsnedsättningar. För att bli godkända att ingå i nätverket behöver assistansanordnaren uppfylla de villkor som IfA bedömer vara av vikt för professionell personlig assistans.

Carelli Assistans lägger grunden för att kunden ska få möjlighet till ökad livskvalitet och hög kvalitet i sin assistans genom vårt sätt att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete.

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 denna bör framgå:

- Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår.
- Vilka åtgärder som har vidtagits för att stärka verksamhetens kvalitet, och vilka resultat som har uppnåtts.

För att redovisa detta tar vi på Carelli Assistans årligen fram en Kvalitet och verksamhetsrapport. Det är vår ambition och förhoppning att årets rapport - som du nu håller i din hand – har en sådan detaljeringsgrad att du kan bedöma hur vårt kvalitetsarbete bedrivits under året samt vilka resultat det lett till.

Anneli Åström – VD Carelli Assistans AB

INLEDNING

Verksamhet

Carelli Assistans utför personlig assistans till vuxna 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 Karlshamn och ytterligare kontor i Stockholm Järfälla, Oxelösund och Sollefteå. Dessutom bedriver vi assistans i Nynäshamn, Trosa, Nyköping, , Ramsele, Timrå, Sundsvall, Alingsås, Asarum, Trelleborg, Lerum, Malmö, Säfte och Upplands-Bro. Totalt arbetar ungefär 450 personer i verksamheten och per 31 december 2023 anordnade Carelli Assistans personlig assistans för 89 kunder.

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 Assistenten som trivs har utrymme att lägga större fokus på sin kund

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

Kvalitetsledningssystemet

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 och alla har tillgång till de nyaste rutinerna.

Alla medarbetare informeras om förändringar i rutiner på arbetsplatsträffar och via intranätet.

GDPR

Carelli Assistans har en tydlig personuppgiftspolicy och rutiner för att säkerställa att vi följer gällande lagstiftning och riktlinjer. Under 2023 har fem utredningar gjorts, ingen som bedömts anmälas till IMY. Våra verksamhetssystem följer även direktiven utifrån dataskyddsförordningen.

Hållbarhet

Carelli Assistans är ett hållbart företag med tydligt uppsatta kvalitetsmål inriktade på sociala, ekologiska och ekonomiska lösningar. Vår assistans ska bedrivas med omsorg om en hållbar och säker framtid för människa och samhälle. För Carelli är det viktigt att vi tar ett gemensamt ansvar och bidrar till ett hållbart samhälle. Under 2022 togs Carelli Assistans hållbarhetsstrategi fram. Den säkerställer hållbarhet i alla led och har huvudsakligen tre utgångspunkter:

- Social hållbarhet med fokus på leverans av våra tjänster samt arbetsmiljö
- Ekologisk hållbarhet med fokus på inköp, resor, verksamhetssystem och energi
- Ekonomisk hållbarhet som fokuserar på såväl kundens ekonomi och motverkan mot brottslighet som etiska investeringar och inköp

Under 2023 har implementering av denna påbörjats. Bland annat har rutiner för inköp och resor (ekologisk hållbarhet) setts över. Under 2023 har vi fortsatt att arbeta med utbildningar och egenkontroller för att säkerställa att kund får rätt insats och att den utförs säkert för både kund och assistent (ekonomisk och social hållbarhet).

KUNDRELATERAD KVALITET

Carellis kunder är i första hand de assistansberättigade – men vi betraktar också det allmänna som vår uppdragsgivare och inkluderar därför kommuner, IVO mfl i vårt utvidgade kundbegrepp.

För att kunna följa vår total kvalitet tittar vi därför på en rad olika parametrar:

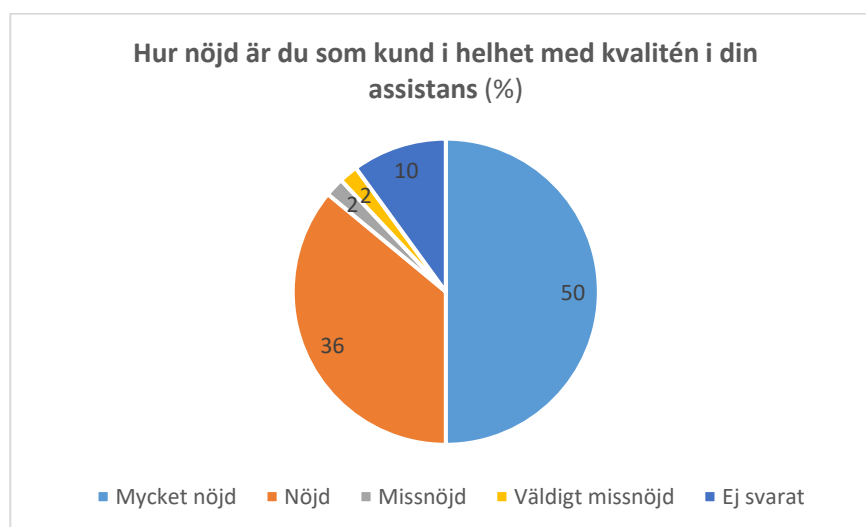
- Kvalitetsundersökning för kund – mäts en gång per år
- Kundbesök och kundkontakter – mäts månadsvis
- Social dokumentation och genomförandeplaner – mäts månadsvis
- Avvikelser – mäts månadsvis
- Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner – mäts två gånger per år.
- Uppföljningar med kommuner där Carelli har avtal om att driva kommunens assistans – en till fyra gånger per år beroende av överenskommelse

Kundupplevd kvalitet

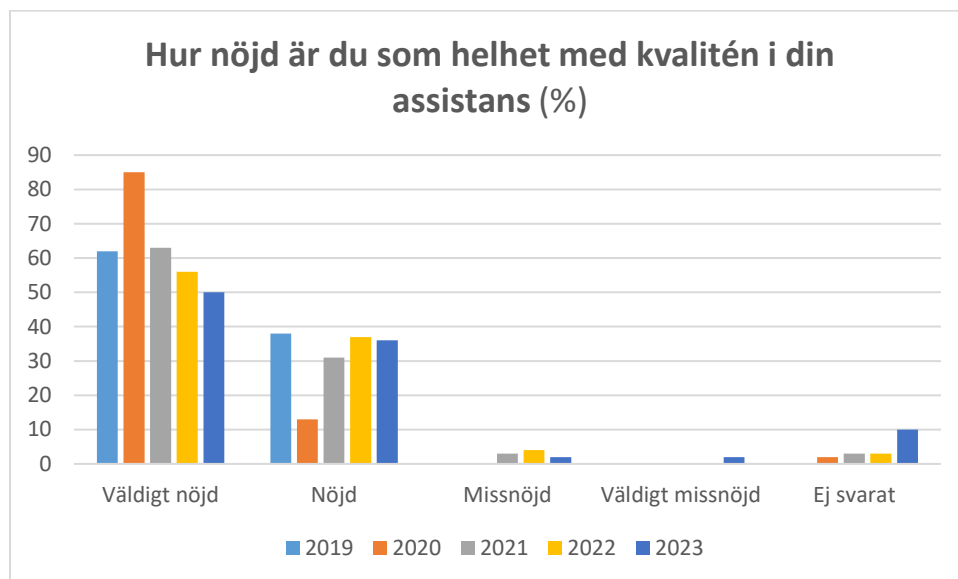
Carelli Assistans genomför årligen en kvalitetsundersökning hos våra kunder för att se hur kunderna uppfattar samarbetet och möjligheten att påverka sin assistans och personal.

Svarsfrekvensen under 2023 var 67 %. Carelli Assistans kommer fortsätta arbeta för att få högre svarsfrekvens framåt.

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.



Överlag är samtliga kunder mycket nöjda eller nöjda med sin assistans och kvalitet i de utförda insatserna, något som varit samstämmigt under de senaste fem åren.



Generellt är kunderna hos Carelli Assistans **mycket nöjda** med sin assistans och känner att trivs med sina assistenter samt är nöjda med personalkontinuitet. De känner tillit till sina assistenter och upplever att assistenterna kommunicerar på ett sätt som gör att kunderna känner sig förstådda.

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.

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

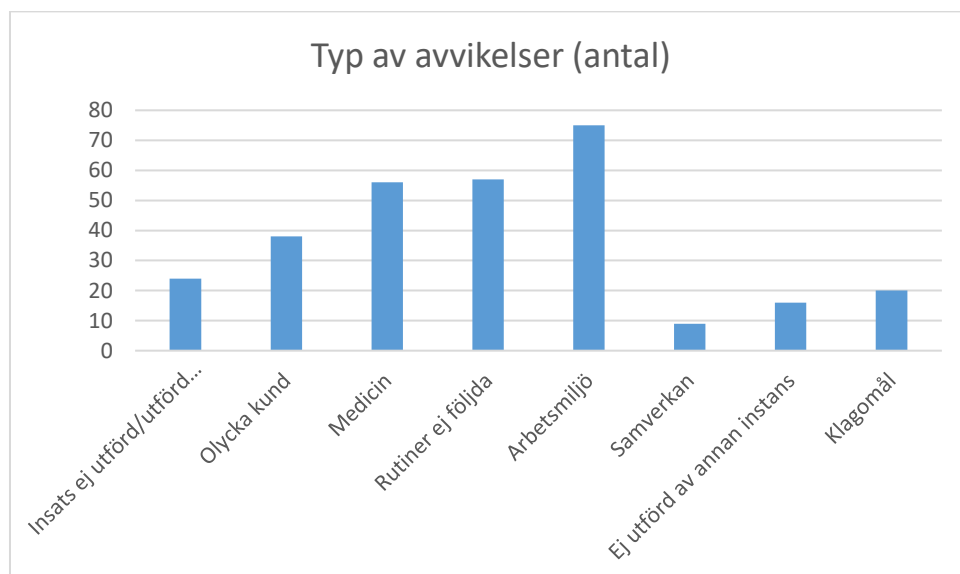
Klagomål och synpunkter på verksamheten

Under 2023 har vi fått 20 klagomål/synpunkter på verksamheten. Dessa har bland annat handlat om avsaknad och brist på kommunikation, bemanningssvårigheter och att rutiner inte följts. Klagomålen har kommit från kund, god man/anhörig och kommun.

Klagomålen och synpunkterna har hanterats genom både direkta åtgärder i det specifika ärendet men har även använts för att på ett övergripande plan analysera och förbättra rutiner och arbetssätt.

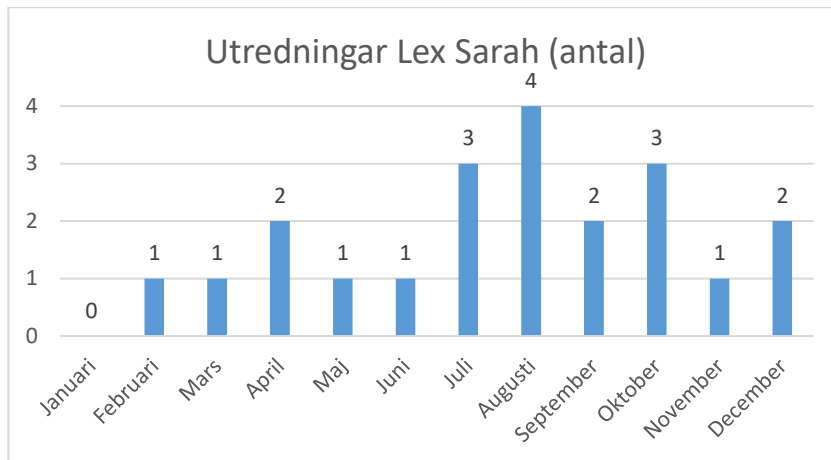
Avvikelser

Carelli Assistans arbetar aktivt för att alla avvikelser ska registreras, detta för att säkerställa hög kvalitet i verksamheten. Att se till att omedelbara åtgärder sker gör att inte samma felaktigheter uppstår igen och det blir ett lärande för organisationen. Under 2023 har 300 avvikelser registrerats i avvikelssystemet. Ovanstående klagomål ingår i avvikelsestatistiken. 16 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. Åtgärderna har även analyserats och övergripande åtgärder i form av nya rutiner och förbättringar i arbetssätt har skett.



Anmälning enligt 14 Kap 1 § Socialtjänstlagen

Under 2023 har ingen anmälan gjorts till Socialtjänsten gällande att barn far illa.

Rapporterade missförhållanden enligt Lex Sarah

Under 2023 har 21 rapporter om Lex Sarah inkommit. Exempel på innehåll från rapporterna är bland annat brister i att säkerställa assistent på plats, brister i bemötande, samt brister i utförandet av insatsen. Samtliga rapporter har utretts av kvalitetsavdelningen. I ett fall konstaterades det att ärendet inte handlade om ett missförhållande enligt Lex Sarah, utan ett gdpr-ärende.

Åtgärder har gjorts både på en lokal nivå i den aktuella assistentgruppen samt övergripande. Åtgärderna följs upp av områdeschef, kvalitetsavdelningen och VD, för att säkerställa att de effekter som avsetts för verksamheten uppnås.

Två av de anmälda ärendena bedömdes uppfylla kriterierna för anmälan till IVO enligt Lex Sarah. IVO har avslutat bägge anmälningarna utan kompletteringar.

Dokumentation

Carelli Assistans använder sig av dokumentationssystemen FAST 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.

För att få en hög kvalitet för kundens delaktighet och sociala dokumentationen använder Carelli Assistans 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.

Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner

Carelli assistans har genomfört Socialstyrelsens punktprevalensmätning för basala hygienrutiner vid två tillfällen under året, en gång på våren och en gång på hösten. Det som mäts är om arbetskläder, handskar, förkläde och övriga hygienrutiner följs.

Under våren 2023 var resultatet av granskningen att 92 % utförde samtliga steg korrekt. Hösten 2023 var resultatet 93 %. De som avvek handlade om att rutin gällande händer fria från lösnaglar/nagellack inte följts samt att kortärmat inte använts. Detta har omedelbart åtgärdats. Varje chef ansvarade under året för att informera sina arbetsgrupper om basala hygienrutiner och att varje assistent årligen går utbildningen för basala hygienrutiner.

Uppföljning av kommuner

Carelli Assistans har fått förtroendet från totalt 11 kommuner att ta över och driva den kommunala assistansen. Då ersättningen redan är fastställd så är det endast kvalitetsparametrar som beaktas när kommuner upphandlar personlig assistans,

Som ett led i att säkerställa att Carelli Assistans utför personlig assistans utifrån kommunernas högt ställda krav genomförs systematiska uppföljningar med kommunerna 1 – 4 gånger per år. Så har även skett under 2023.

Resultatet från dessa uppföljningar visar att Carelli Assistans utför personlig assistans som överensstämmer med kommunernas högt ställda kvalitetskrav.

Revision och tillsyn

Ingen tillsyn har skett av Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, under 2023.

Carelli Assistans anlidade under 2023 Förvaltningsjuristerna för att granska verksamheten, i likhet med hur IVO gör vid en verksamhetstillsyn. Granskningen bestod av två delar, dels en granskning utav verksamhetens företrädare och huruvida de uppfyller IVO:s krav på insikt och lämplighet, samt dels en granskning av verksamheten, dess rutiner och hur de speglar verksamheten i praktiken.

Förvaltningsjuristerna bedömer att Carelli har ett gediget ledningssystem som främjar ett gott systematiskt kvalitetsarbete. Carelli bedöms ha goda förutsättningar att utföra en assistansverksamhet av god kvalitet. De brister som upptäcktes har sammanställts av kvalitetsavdelningen och åtgärder har satts in för att komma tillrätta med dem. Brister som uppdagades handlade om saker som de ansåg behövde förtydligas eller kompletteras och att det inte var något som bedömdes saknas. Målet är att färdigställa och avsluta alla åtgärder under 2024.

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.

Carelli assistans områdeschefer deltar även vid olika rekryteringsaktiveter årligen.

Samverkan i övrigt

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 vår växel är därför öppen dygnet runt.

Samverkan sker även med de samhällsaktörer som behövs för att våra kunder ska garanteras bästa möjliga förutsättningar för en god kvalitet, det vill säga kommuner, regioner och Försäkringskassan. Carelli Assistans är även medlem i arbetsgivarorganisationen Almega Vårdföretagarna. Utifrån att Carelli är IfA-supporter ingår Carelli också i ett nätverk med andra assistansordnare, för att samverka kring aktuella frågor gällande assistans.

PERSONALRELATERAD KVALITET

Då personlig assistans är en kvalificerad tjänsteverksamhet är det helt avgörande att man har såväl kunniga som motiverade medarbetare. Carelli Assistans ambition är därför att vara en av de allra bästa arbetsgivarna i landet inom sitt verksamhetsområde. För att kunna vara det krävs ett systematiskt kvalitetsarbete även vad gäller personalrelaterade frågor och nedan redovisas insatser och resultat avseende 2023.

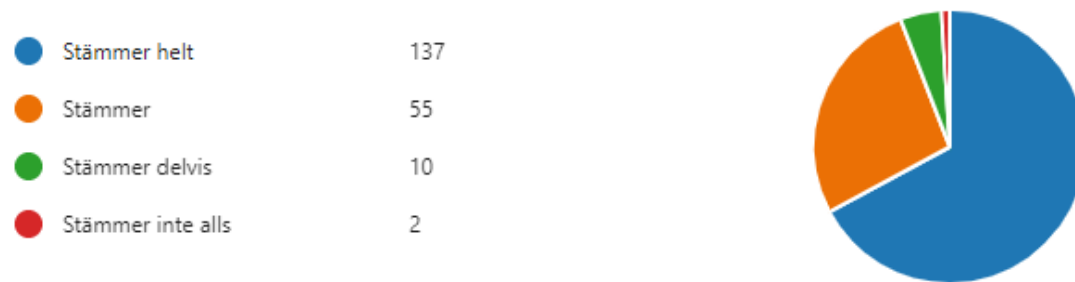
Medarbetarupplevd kvalitet

Vi ser det som väldigt viktigt att alltid ha en korrekt bild av hur vi upplevs som arbetsgivare. Vi vill fånga upp signaler från medarbetarna både på en övergripande nivå men även på chefsnivå, för att kunna analysera både vilka styrkor som finns och vilka förbättringar som behöver göras.

Carelli Assistans mäter medarbetarnas nöjdhet årligen, via en medarbetarenkät, hur vi upplevs som arbetsgivare. Frågorna har ett brett perspektiv och omfattar frågor kring bland annat arbetsmiljö, ledarskap och samarbete.

Till assistenternas medarbetarenkät inkom totalt 204 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 42%.

På frågan om medarbetarna upplever att de utför assistans med god kvalité svarar 94% stämmer helt/stämmer samt 6% delvis eller stämmer inte alls. Bilden nedan visar fördelningen mellan antal svar.



Tjänstemännens enkät hade en svarsfrekvens på 84 %. 81 % uppger att de utför assistans med god kvalitet, för 19 % var frågan ej relevant.

Resultaten från bägge medarbetarenkäterna visar generellt att medarbetarna hos Carelli Assistans är mycket nöjda med sin arbetsmiljö, ledarskap, stödfunktioner samt övriga delar av sitt arbete. Medarbetarna svarar att de trivs på sitt arbete och Carelli Assistans samt att de utför sitt arbete med god kvalitet.

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 arbetsmiljörund på samtliga arbetsplatser. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkerställs dessutom vid arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal, i assistansutbildningarna som genomförs, samt i de rutiner som finns i verksamheten. Det finns också en intern arbetsmiljöutbildning som alla chefer, arbetsledare och skyddsombud genomgår. Vid behov finns möjlighet för medarbetare att få stöd via interna samtals- och handledningskontakter eller genom företagshälsovård. Vid förändringar görs alltid riskbedömningar och konsekvensanalyser.

Under 2023 har vi systematiserat det systematiska arbetsmiljöarbetet i alla led, från assistent till tjänsteman ända upp på en övergripande verksamhetsnivå.

Under hösten 2023 gick områdeschefer, kvalitetsavdelningen och VD en utbildning inom suicidprevention, i syfte att stärka kompetensen inom området.

Frisknärvaro över tid

Carelli Assistans har över tid aktivt arbetat med frisknärvaro med hjälp av nära ledarskap, friskvård och utbildningssatsningar.

| 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 91,07 | 93,1% | 92,2% | 93,0% | 94,7% | 93,7% |

Arbetsmiljöverket

Inga inspektioner har skett under 2023 från Arbetsmiljöverket.

Kompetensförsörjning

Carelli Assistans ser kompetensförsörjningen som en avgörande del i kvalitetsarbetet.

Varje ny anställd får i anslutning till sin anställning tillgång till vår utbildningsportal och våra webbaserade utbildningar. I utbildningsportalen finns ett stort antal basutbildningar men även fördjupningsutbildningar inom olika områden som går att gå vid behov. Vi har en basutbildning för nyanställda som samtliga anställda går. Nyanställda går också de interna utbildningarna; Ergonomi och förflyttning, Brandskydd och första hjälpen, Basala Hygienrutiner samt utbildningar inom våra verksamhetssystem.

Alla arbetsledare går en arbetsledarutbildning i anslutning till att de påbörjar sitt uppdrag. På chefsnivå går alla nyanställda områdeschefer en områdeschefsutbildning vid anställningens start, samt en arbetsmiljöutbildning.

Under året har alla områdeschefer genomgått en utbildning inom AKK (alternativ kompletterande kommunikation) via Socialstyrelsen.

Introduktion

Vid nyanställning av personal finns en tydlig introduktion i våra system, rutiner och hos kund. I den ingår en utbildningsplan. Vi säkerställer även att alla nyanställda har genomfört introduktionen via egenkontroller årsvis.

Under året har kvalitets och HR-avdelningen reviderat och utvecklat checklistan för introduktion tillsammans med områdeschefer och arbetsledare. En utbildning inom att hålla en introduktion, har också tagits fram under året.

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. Under 2023 har det inkommit en arbetsskadeanmälan gällande diskriminering. I utredning görs bedömning att det inte rör sig om diskriminering utifrån diskrimineringsgrunderna.

Framåt

Våra fokusområden 2024:

- **Kunder/brukare** - arbeta för ökad delaktighet och tillgänglighet, gemensamma aktiviteter regelbundet, ökad information, arbeta med processen kring genomförandeplan och förändrade behov.
- **Medarbetare** - Utbildningsinsatser för chef kring systematiskt arbetsmiljöarbete, arbeta för ökad frisknärvaro genom att uppmuntra till friskvård samt arbeta med rutiner kring sjuknärvaro. Förenkla och förbättra rutiner och utbildningar.
- **Ekonomi** – bedriva en verksamhet med en ekonomi i balans för att säkra hållbar utveckling av företaget.
- **Övrigt:** Arbeta utifrån den hållbarhetsstrategi vi tagit fram.