

Det lite mindre assistansbolaget, men med ett stort personligt engagemang

Carelli Assistans AB

KVALITETS- OCH VERKSAMHETS- RAPPORT 2021



INNEHÅLL

VD har ordet	3
Verksamhet	4
Värdegrund	4
Kundkvalitet	5
Avvikelser	6
Klagomål & synpunkter	6
Lex Sarah	6
Dokumentation	7
Basala Hygienrutiner	7
Uppföljning av kommuner	7
Revision och tillsyn	7
Personalrelaterad kvalitet	8
Kompetensförsörjning	9
Rekrytering	9
Kvalitetsledningssystem	10
GDPR	10

VD HAR ORDET

Carelli Assistans har ända sedan starten 2013 haft ambitionen att vara ett av de mest högkvalitativa assistansbolagen i Sverige.

Detta är för oss helt avgörande – både därför att varje assistansberättigad förtjänar att få den allra bästa hjälpen, men också för att vi jobbar under offentlig finansiering.

2021 har varit ännu ett år med snabb utveckling av vår verksamhet – både med avseende på nya orter där vi är verksamma och avseende kvalitetshöjande åtgärder.

I tider av snabb expansion är arbetet med systematiskt kvalitetsarbete än viktigare för att kunna upprätthålla en jämn och hög kvalitet. 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 Kvalite 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.

Johan Fredriksson - VD Carelli Assistans AB

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, Karlshamn, Trelleborg, Lerum, Sollefteå, Säfte och Kungsör. Dessutom bedriver vi assistans i Nynäshamn, Trosa, Oxelösund, Östersund, Norrköping, Ramsele, Långsele, Göteborg, Köping, Asarum, Karlstad, Falköping och Kungsängen. Totalt arbetar ungefär 800 personer i verksamheten och per 31 december 2021 anordnade Carelli Assistans personlig assistans för 111 kunder vilket är en ökning med 4% sedan januari 2020.

Carelli Assistans har växt kraftigt under ett antal år och för att anpassas till de nya förutsättningarna har Carelli Assistans under 2021 förändrat både ägarstruktur och organisationsstruktur.

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

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.
- Socialdokumentation och genomförandeplaner - mäts månadsvis
- Avvikelser – mäts månadsvis.
- Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner – mäts två gånger per år.
- Uppföljningar med kommuner där Carelli har avtal om driva kommunens assistans – en till fyra gånger per år beroende av överenskommelse.

Kundupplevd kvalitet

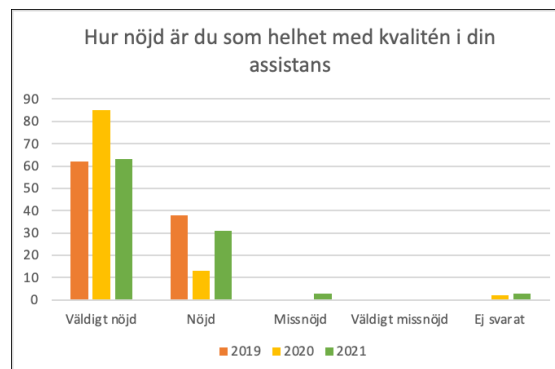
Carelli Assistans genomför årligen en kvalitetsundersökning hos våra kunder för att se hur kunderna uppfattar samarbetet och möjligheten att påverka sin assistans och personal.

Svarsfrekvensen under 2021 var 66 % vilket ligger lägre än föregående års kundundersökning. En del av detta är att kunderna i större utsträckning, på grund av covid 19 fått enkäten hemskickad istället för lämnad vid ett personligt möte något som förhoppningsvis kommer vara möjligt under 2022.

Dock är totala antalet kunder som svarat på enkäten 2021 högre, en anledning till detta är att verksamheten utökats så det finns fler antal kunder att tillfråga. Ett fokus under nästkommande år kommer vara att öka andelen kunder som vill svara på enkäten.

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 tre åren.



Generellt är kunderna hos Carelli Assistans mycket 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. Samtliga kunder svarar att de är nöjda med hur samarbetet med ansvarig chef fungerar.

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 avvikelseerna, 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.

Under slutet av 2021 bytte Carelli Assistans verksamhetssystem där avvikelsehanteringsprocessen underlättades vilket gjort att antalet avvikelser har ökat. Detta ser Carelli som positivt då det kommer öka kvaliteten i verksamheten ytterligare.

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

Klagomål och synpunkter på verksamheten

Under 2021 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 2021 har 146 avvikelser registrerats i avvikelssystemet. Ovanstående klagomål ingår i avvikelsestatistiken. 9 av avvikelseerna 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 avvikelseerna föranlett har varit utbildningar i arbetsgrupper, genomgång av rutiner och handlingsplaner och samverkansmöten.

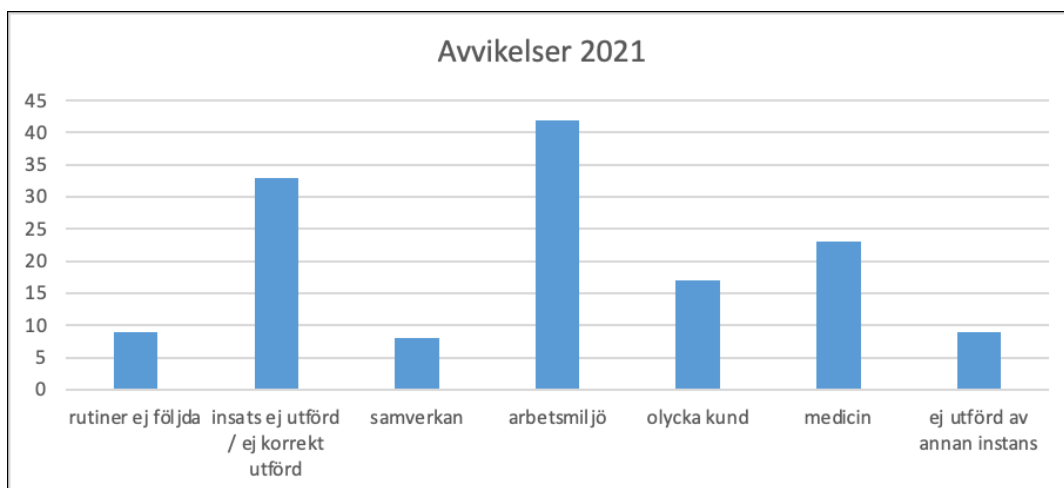
Anmälning enligt 14 Kap 1 §

Socialtjänstlagen

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

Rapporterade missförhållanden enligt Lex Sarah

Under 2021 har nio 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.



Dokumentation

Carelli Assistans använder sig av dokumentationssystemen Aiai och 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 handskar, förkläde och övriga hygienrutiner följs. Resultatet av granskningen gav att 96% utförde samtliga steg korrekt, användning av handskar och förkläden utfördes korrekt till 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.

Uppföljning av kommuner

Carelli Assistans har fått förtroendet från totalt 10 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 2021.

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 2021.

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 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.

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 2021.

Medarbetareupplevd 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 därför årligen, via en medarbetarenkät, hur vi upplevs som arbetsgivare. Frågorna har ett brett perspektiv och omfattar frågor kring bland annat arbetsmiljö, ledarskap och samarbete.

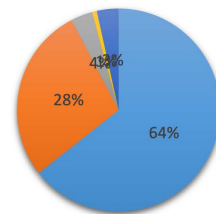
Under 2021 har totalt 261 medarbetare svarat på medarbetarenkäten. Svarsfrekvensen har påverkats av Corona-pandemin, då cheferna inte har haft möjlighet att träffa medarbetarna i verksamheten eller på arbetsplatsträffar fysiskt för att ge ut enkäten, utan enkäten har till mestadels skickats via post, vilket medföljt en lägre svarsfrekvens utifrån vår analys.

Resultaten från medarbetarenkäten visar generellt att medarbetarna hos Carelli Assistans är mycket nöjda med sin arbetsmiljö, ledarskap samt övriga delar av sitt arbete. Den synpunkt som stuckit ut har handlat om att det endast har gått att nå lönekontoret via mejl, vilket har åtgärdats under hösten av oss, då specifika telefontider har skapats till löneavdelningen. På frågan om upplevd utförd kvalitet svarar.

Arbetsmiljö

Carelli Assistans är knutna till Vårdföretagarnas kollektivavtal.

Jag upplever att jag och mina arbetskamrater utför assistans med god kvalite



■ Stämmer helt ■ Stämmer ■ Stämmer delvis ■ Stämmer inte alls ■ Inte svarat

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 arbetsmiljöronde på samtliga arbetsplatser. Det systematiska arbetsmiljöarbetet säkerställs dessutom vid arbetsplatsträffar, 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 handledningskontakter eller genom företagshälsovård. Vid förändringar görs alltid riskbedömningar och konsekvensanalyser.

Under 2021 har samtliga chefer genomgått en digital arbetsmiljöutbildning genom Carelli Assistans utbildningsportal, denna utbildning kommer samtliga arbetsledare och skyddsombud att gå under 2022 för att öka kunskapen om arbetsmiljö i samtliga arbetsgrupper.

2021 har fortsatt varit ett år fokuserat på Covid 19 och säkerställande av arbetsmiljön kring detta. Under 2021 har arbetsmiljöverket gjort en slumpmässig inspektion kring hur Carelli Assistans hanterat Covid, denna avslutades utan åtgärder. Två tillbud gällande covid har skickats till arbetsmiljöverket, även dessa avslutades utan vidare åtgärder från arbetsmiljöverkets sida.

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. Vi har en basutbildning för assistenter som samtliga anställda går. Vid nyanställning av personal finns en tydlig introduktion i våra system, rutiner och hos kund. Samtliga nyanställda får även dels en teoretisk utbildning i ergonomi och förflyttningskunskap via vår utbildningsportal och även en kunds specifik, samt brandskydd och HRL. På grund av Covid har fysiska träffar för brandskyddsutbildningen varit svår att genomföra men det har skett på ett antal orter under hösten under den period som smittan gått ner. Carelli Assistans förhoppning är att vi under 2022 ska kunna återgå till att erbjuda samtliga anställda brandskyddsutbildning och HRL.

En fördjupningsutbildning för assistenter togs fram våren 2021 och de assistenter som genomgått basutbildningen samt arbetat minst ett år går denna utbildning.

Alla arbetsledare går en arbetsledarutbildning i anslutning till att de påbörjar sitt uppdrag. Under 2021 har en webbaserad fördjupningsutbildning för arbetsledare tagits fram för att säkerställa arbetsledarnas kompetens. Alla arbetsledare går utbildningen när de genomgått basutbildningen för arbetsledare och arbetat ett år på sin tjänst.

En webbaserad utbildning för områdeschefer har tagits fram och samtliga områdeschefer i tjänst har gått den under våren 2021. Områdeschefer går även utbildning i arbetsmiljö i anslutning till att de påbörjar sin tjänst, under 2021 övergick arbetsmiljöutbildningen från extern utbildning till intern.

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.

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 2021 har inga utredningar utifrån diskriminering gjorts.

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. Ansvarig chef informerar om förändringar i rutiner på arbetsplatsträffarna så alla medarbetare får kännedom om detta.

GDPR

Carelli Assistans har en tydlig personuppgiftspolicy och rutiner för att säkerställa att vi följer gällande lagstiftning och riktlinjer. Under 2021 har fyra utredningar gjorts, ingen som bedömts anmälas till IMY.



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



WWW.CARELLI.SE