

# Kvalitets- och verksamhets- rapport 2022



carelli  
assistans



## Vd har ordet

Carelli Assistans har drivit verksamhet under nu snart 10 år. Vi har under den tiden utvecklat en assistans vi är väldigt stolta över och där vi känner oss trygga med att vårt kvalitetsarbete ger resultat, för både kunder och medarbetare. Vi vill vara det självklara valet för de personer som har rätt till assistans.

2022 har präglats av att konsolidera verksamheten då vi under några år vuxit snabbt. Vi har haft fokus på ökad samsyn och samarbete samt ökat tillgängligheten till våra verksamhetssystem och stödfunktioner.

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.

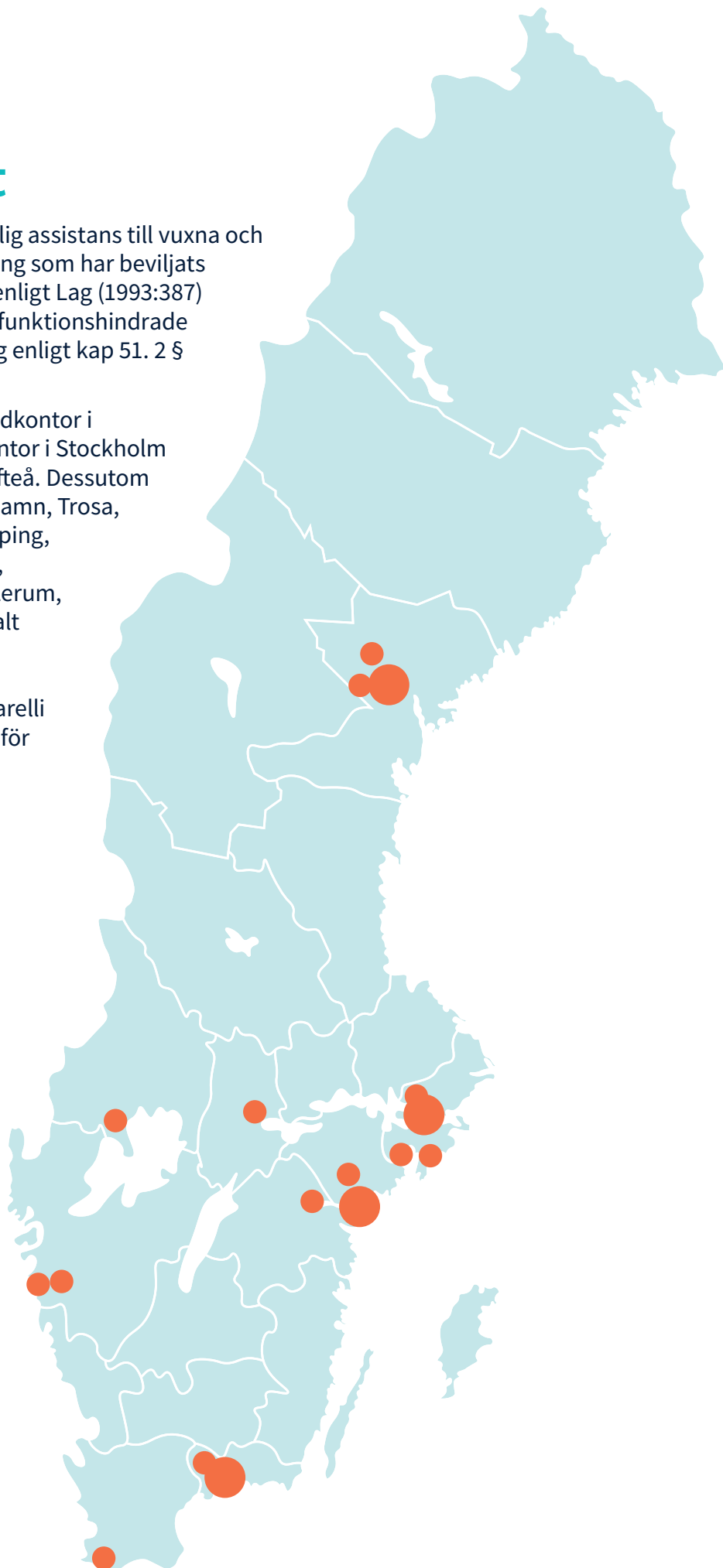
**Anneli Åström**

VD Carelli Assistans AB

# 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, Östersund, Norrköping, Ramsele, Långsele, Göteborg, Örebro, Asarum, Trelleborg, Lerum, Säfte och Upplands-Bro. Totalt arbetar ungefär 650 personer i verksamheten och per 31 december 2022 anordnade Carelli Assistans personlig assistans för 95 kunder.



# Värdegrund

För Carelli Assistans är det viktigt att kunden och dennes assistans är i fokus. Utifrån detta har vi 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**

– Assistenterna som trivs har utrymme att lägga större fokus på sin kund.

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

# Kvalitetsledningssystemet

Under 2022 har en utökning av kvalitetsavdelningen skett för att säkerställa att Carelli Assistans fortsatt har en hög kvalitet i verksamheten. 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. 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 2022 har tio utredningar gjorts, ingen som bedömts anmälas till IMY.

## 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 har ett omfattande arbete kring Carelli Assistans hållbarhetsstrategi genomförts. 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 så väl kundens ekonomi och motverkan mot brottslighet som etiska investeringar och inköp

# 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:

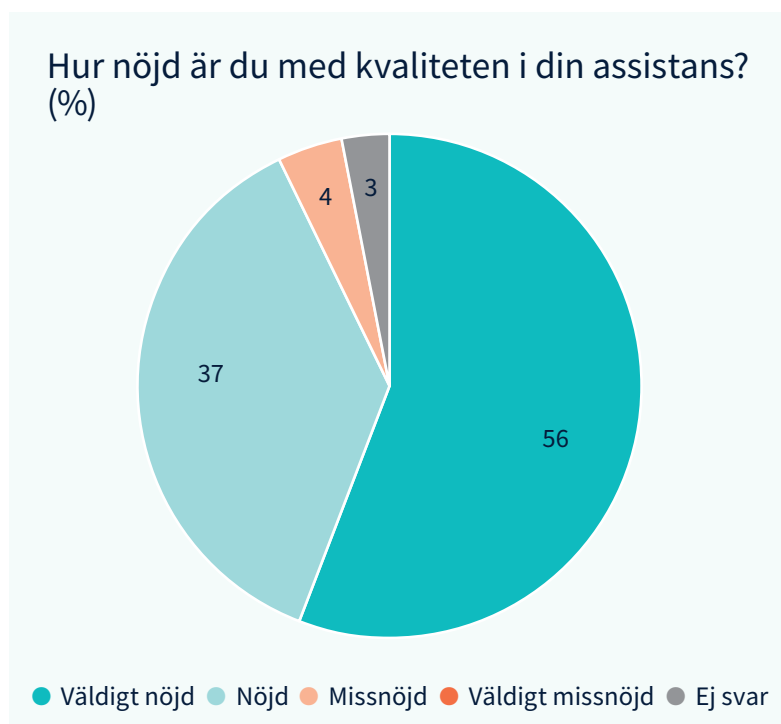
- Kvalitetsundersökning för kund – mäts en gång per år
- Kundbesök och kundkontakter – mäts månadsvis
- Social dokumentation och genomförandeplaner – mäts månadsvis
- Avvikelser – mäts månadsvis
- Punktprevalensmätning för basala hygienrutiner – mäts två gånger per år.
- Uppföljningar med kommuner där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

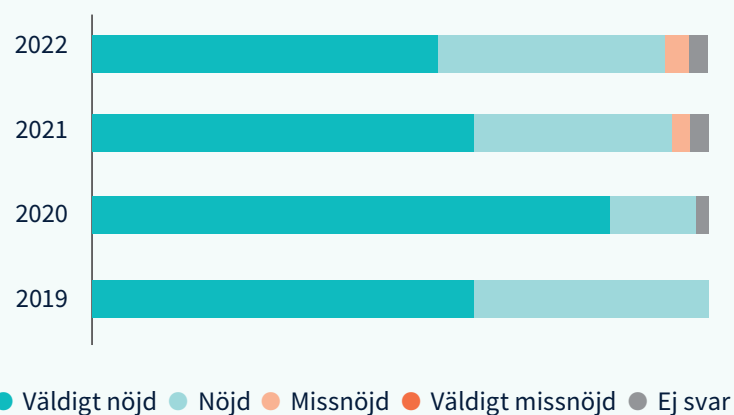
Svarsfrekvensen under 2023 var 67 % vilket är högre än året innan. Carelli Assistans kommer fortsätta arbeta för att få högre svarsfrekvens framåt.

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 kvaliteten i de utförda insatserna. Något som varit samstämmigt under de senaste fyra åren.

### Hur nöjd är du som helhet med kvaliteten i din assistans? (%)



Generellt är kunderna hos Carelli Assistans mycket nöjda med sin assistans och känner att trivs med sina assistenter samt är nöjda med personalkontinuiteten. 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.

## Klagomål och synpunkter på verksamheten

Under 2022 har vi fått 37 klagomål/synpunkter på verksamheten gällande samverkan, bemanning och att rutiner inte följts, dessa avvikelser åtgärdades omedelbart. Klagomålen har kommit från kund, god man/anhörig och kommun. 2 av dessa klagomål har skickats via IVO, som hänvisat det vidare till Carelli att hantera.

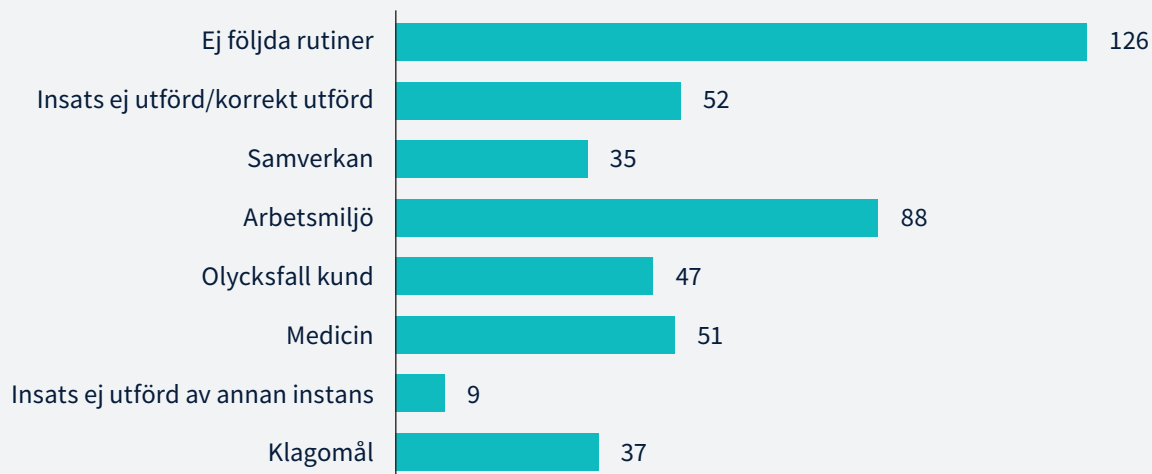
## Avvikelser

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 2022 har 411 avvikelser registrerats i avvikelssystemet. Ovanstående klagomål ingår i avvikelsestatistiken. 9 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, genomgång av rutiner och handlingsplaner och samverkansmöten.

### Typ av avvikelser



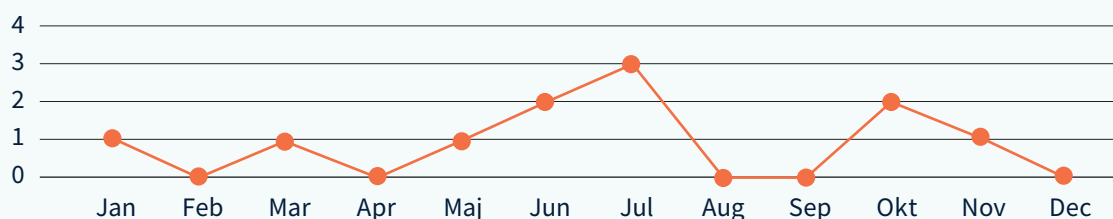
### Anmälning enligt 14 Kap 1 § Socialtjänstlagen

Under 2022 har inga anmälningar gjorts till Socialtjänsten gällande att barn far illa.

### Rapporterade missförhållanden enligt Lex Sarah

Under 2022 har 11 rapporter om Lex Sarah inkommit. Rapporterna har handlat om brist i utförande av insatser. Åtgärder har gjorts genom förändrade genomförandeplaner och förbättrade rutiner, utbildningsinsatser och all personal är informerad och införstådd med dessa förändringar. Ett av de anmälda ärendena bedömdes uppfylla kriterierna för anmälan till IVO enligt Lex Sarah.

### Utredningar Lex Sarah





## 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. Resultatet av granskningen gav att 90% utförde samtliga steg korrekt. De som avvek handlade om att rutin gällande händer och underarmar fria från smycken och lösna/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 12 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 2022.

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 2022.

## 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.

## 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. Förutom kommuner, Landstinget och Försäkringskassan är Carelli Assistans medlem i arbetsgivarorganisationen Almega Vårdföretagarna.

## Personalrelaterad kvalitet

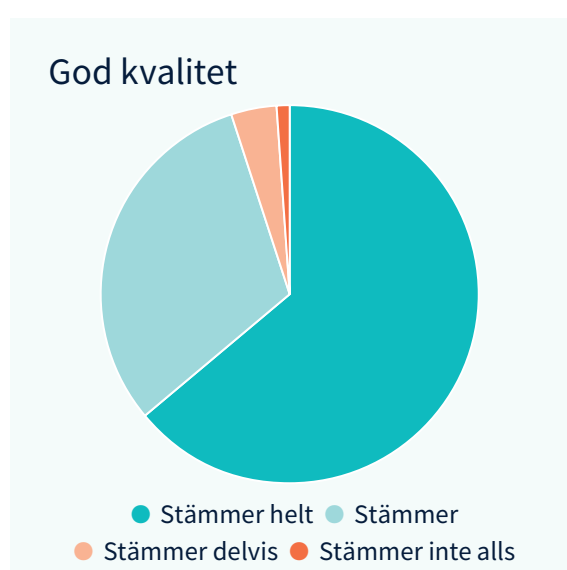
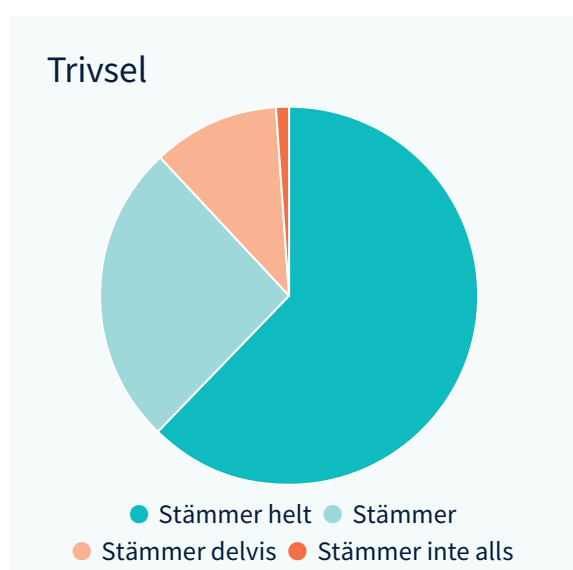
Då personlig assistans är en kvalificerad tjänsteverksamhet är det helt avgörande att man har såväl kunniga som motiverade medarbetare. Carelli Assistans ambition är därför att vara en av de allra bästa arbetsgivarna i landet inom sitt verksamhetsområde. För att kunna vara det krävs ett systematiskt kvalitetsarbete även vad gäller personalrelaterade frågor och nedan redovisas insatser och resultat avseende 2022.

### 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.

Under 2022 har Carelli assistans infört Teams Viva Connection, en plattform för intern kommunikation och lagring av ledningssystemet. Detta för att snabbt kunna nå ut med samma information till samtliga medarbetare samt för att få en bättre återblick gällande policys och rutiner. Detta har också öppnat upp för alla medarbetare att kunna höra av sig till kvalitets och HR-avdelningen med synpunkter.

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.



Under 2022 har medarbetarenkäten genomförts via ett digitalt formulär i Teams till skillnad från tidigare år då detta skett i pappersform. Detta har gjort att svarsfrekvensen varit låg då införandet av Teams skedde kort innan enkäten skickades ut.

Svarsfrekvensen i medarbetarundersökningen var för kundnära medarbetare 29% (gick ut till 590 via teams varav 169 svarade, dock vet vi att den inte nådde ut till alla då de inte har varit inloggade på plattformen). På tjänstemannanivå var svarsfrekvensen 100%.

Utifrån detta har Carelli Assistans beslutat att genomföra medarbetarenkäten även under våren då fler nu tagit del av Teams. Svarsfrekvensen är dock tillräcklig för att dra övergripande slutsatser av resultatet. Resultaten från medarbetarenkäten 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

Carelli Assistans är knutna till Vårdföretagarnas kollektivavtal. Under 2022 har HR-avdelningen utökats för att hålla en fortsatt hög kvalitet i verksamheten.

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 året utifrån världsläget har ett arbete gjorts gällande extraordinära händelser, vilket har utmynnat i en checklista för medarbetare. Den ska säkerställa att alla vet vem som gör vad i en extraordinär krissituation. Utifrån den har också varje arbetsgrupp erhållit en krislåda, för att på arbetsplatsen kunna klara sig i 3 dygn på egen hand.

För att säkerställa att alla medarbetare arbetar enligt arbetstidslagen, har samtliga chefer och arbetsledare genomgått en intern utbildning gällande regelverk och lagar kring arbetstid. Under våren fick alla chefer ta del av en fördjupning inom arbetstidslagen av en arbetsrättsexpert.

## Frisknärvaro över tid

Carelli Assistans har över tid aktivt arbetat med frisknärvaro med hjälp av nära ledarskap, friskvård och utbildningssatsningar. På grund av pandemin har dock siffrorna inte ökat i den takt som Carelli önskar, men vi ser nu att vi återigen är på väg i rätt riktning.

2022	2021	2020	2019	2018
93,1%	92,2%	93,0%	94,7%	93,7%

## Arbetsmiljöverket

Under 2022 har arbetsmiljöverket gjort slumpmässiga inspektioner på tre av Carellis kontor kring belastningsergonomiska arbetsförhållanden med fokus på personförflyttningar. Arbetsmiljöverket avslutade samtliga inspektioner utan anmärkning då de inte uppmärksammat några brister.

## 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 i vårt verksamhetssystem. Under våren genomfördes även Brand/HLR-utbildning på plats i Järfälla och Karlshamn.

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 ett antal nya utbildningar tagits fram, dessa går både chefer och assistenter. En utbildning inom HBTQI har utvecklats, för att säkerställa kompetens och bemötande kring dessa frågor. Lex Sarah och avvikelser är också en utbildning som tagits fram, med fokus på att stärka medvetenheten kring vad en avvikelse är, och vad som ska rapporteras enligt Lex Sarah. Mer material har även tillkommit i APT-årshjulet, för att utveckla det material som kan användas för arbetsplatsträffar.

## Rekrytering

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, samt att den följt våra rutiner via egenkontroller.

## 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 2022 har det inkommit en arbetsskadeanmälan gällande diskriminering. I utredning görs bedömning att det inte rör sig om diskriminering utifrån diskrimineringsgrunderna och utredningen avslutas med åtgärder kopplade till det systematiska arbetsmiljöarbetet.

# Framåt

Carelli Assistans kommer ansöka om medlemskap i IFA för att ytterligare stärka vår kvalitetsstämpel.

Carelli Assistans kommer utifrån resursförstärkningen inom HR ingå i Almegas HR-nätverk från och med januari 2023 för att ytterligare stärka kvaliteten inom området HR.

## Våra fokusområden 2023:

- **Kunder/brukare** – arbeta för ökad delaktighet och tillgänglighet, gemensamma aktiviteter regelbundet, ökad information.
- **Medarbetare** – stärka det systematiska arbetsmiljöarbetet, satsa på chef- och ledarskapet genom utbildning. Arbeta för ökad frisknärvaro genom regelbundna hälsosamtal och uppmuntra till friskvård. Fortsätta att utarbeta digitala tillgängliga utbildningar för alla medarbetare.
- **Ekonomi** – bedriva en verksamhet med en ekonomi i balans för att säkra hållbar utveckling av företaget.
- **Övrigt** – Arbeta utifrån den hållbarhetsstrategi vi har tagit fram för 2023. Fortsatt arbete kring vårt gedigna arbete kring den sociala dokumentationen genom utbildning och egenkontroller kring både journalanteckningar och genomförandeplaner.