

Kvalitetsberättelse för

Liv ihop AB

År 2019

Datum och ansvarig för innehållet

2020-04-03 Lena Norlander Verksamhetsansvarig

Namn

Titel

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Övergripande mål och strategier	4
Organisatoriskt ansvar för kvalitetsarbetet	4
Struktur för uppföljning/utvärdering	4
Uppföljning genom egenkontroll	5
Hur kvalitetsarbete har bedrivits	5
Samverkan	5
Risikanaly	6
Personalens rapporteringsskyldighet	6
Hantering av klagomål och synpunkter	6
Sammanställning och analys	6
Samverkan med kunder och närstående	6
Resultat	7
Övergripande mål och strategier för kommande år	7

Kvalitetsberättelsen ska ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur det systematiska kvalitetshetsarbetet har bedrivits i verksamhetens olika delar, och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses. SOSFS 2011:9 7 kap. 3 §

Sammanfattning

Denna kvalitetsberättelse avser att beskriva arbete med kvalitetsfrågor samt viktigare händelser under verksamhetsåret 2019 i Liv ihop AB (publ) org.nr: 5568465–3136, ("Liv ihop" eller "**Bolaget**"), men i viss mån tar upp händelser av koncernövergripande karaktär. Under det första halvåret från februari 2019 till juli 2019 har Liv ihop påbörjat ett stort arbete med att revidera och uppdatera samtliga rutiner och policyer men även bygga upp ett nytt kvalitetsledningssystem. Samtidigt har Bolaget påbörjat revidering av det systematiska arbetsmiljöarbetet som sker inom verksamheten. Vidare har arbetet med genomgång av socialdokumentation påbörjats för att säkerställa de kraven enligt gällande föreskrifter/regelverk som ställs på Bolaget. Samtliga dessa projekt har påbörjats under våren 2019 med målet att vara färdigställda under hösten 2019.

Bolagets ledning har beslutat att inrätta en juristavdelning som skulle bistå samtliga bolag inom koncernen med rådgivning inom rättsliga spörsmål samt ansvara för regelefterlevnad och kvalitetsarbete inom koncernen. Bolagets ledning har beslutat att i juli 2019 göra strategiska förvärv och både förstärka sin assistansverksamhet genom förvärv av Akilles Personlig Assistans AB samt växa inom boenden genom förvärv av Bogruppen i Östergötland AB. Under andra halvåret av 2019 med start i augusti månad påbörjades en omstrukturering inom koncernen. För att effektivisera koncernens verksamhet bildades det ett affärsområde för Assistans och ett affärsområde för Boende. Därutöver för att maximera synergier inom koncernen har även en ny arbetsfördelning inom ekonomiavdelningen upprättats genom en indelning i en löneavdelning och en ekonomiavdelning som framöver kommer vara funktionsfördelad och bistå samtliga bolagen inom koncernen.

Som affärsområdeschef över assistansen valdes Lena Norlander som tillträdde sin tjänst 2019-08-01. Affärsområdet assistans består utöver affärsområdeschef av ställföreträdare Jennifer Rosén, samt teamleaders, kundansvariga och assistenter.

För koncernövergripande frågor har en ledningsgrupp inrättats. Ledningsgruppen har påbörjat sitt arbete den 2019-08-01 och består av VD Nils Stiernstedt, Affärsområdeschef över Assistans Lena Norlander och Affärsområdeschef över Boende Patrik Bergström. Ledningsgruppen har sammanträtt onsdagar varannan vecka på huvudkontoret i Stockholm.

Som en del av teambildning och införande av nya strukturer och arbetsfördelningar har Bolaget under hösten genomfört en kick-off för samtliga tjänstemän inom Affärsområdet assistans.

För att säkra kvaliteten och regelefterlevnad inom koncernen har ledningsgruppen bestämt att under hösten 2019 införa egenkontroller inom assistansverksamheten, där affärsområdeschefen varje månad skulle erhålla skriftliga rapporter från utsedda teamleaders. Dessa rapporter skulle sedan följas upp en gång i månaden. Det kan konstateras att underlaget från dessa egenkontroller inte alltid har varit av tillfredsställande kvalitet, vilket berodde på den höga arbetsbelastningen under hösten 2019 för samtliga teamleaders och kundansvariga.

Det huvudsakliga målet för ledningsgruppen under hösten 2019 har varit att säkerställa verksamhetens utveckling genom att implantera de processer avseende kvalitetsarbete som utarbetades under sommaren 2019. Utöver införande av nya strukturer och säkring av kvalitetsfrågor har ytterligare målsättningar planerats från ledningsgruppen, nämligen att under hösten 2019 avskaffa återrapporteringssystemet och utbilda varje kundansvarig i budgetarbete.

Dessa mål kommer att verkställas under våren 2020.

Som ett led i kvalitetssäkring och utveckling av Bolagets kärnvärden om bättre assistansinsatser för samtliga kunder har Liv ihop skapat Livihop Akademien i syfta att kunna erbjuda internutbildningar för arbetsledare och assistenter anställda inom koncernen. Dessa utbildningar har börjat under hösten 2019 med kurser inom LSS, arbetsrätt mm.

Event och tillställningar av olika slag har under hösten arrangerats i de olika dotterbolagen inom koncernen och varit ett mycket uppskattat inslag. Dessa har arrangerats i syfta att lyfta fram Livihopgruppens nya vision om att göra och ge "det lilla extra" – ett mervärde för Bolagets kunder.

Koncernen Livihopgruppen har per den 31-12-2019 bestått av följande bolag: Liv ihop AB (publ), Svea Assistans KB, Atlas Assistans AB, Trea Assistans Stockholm AB, Brukartorget AB, Akilles Personlig Assistans AB, Kooperativet Castor EK, BAMU Uppsala AB – dessa bolag ingår i Affärsområde Personliga Assistans.

Flera av ovan uppräknade bolagens kunder är anslutna till Livihopgruppens jourverksamhet som tjänstgör efter kontorstider, helgdagar och storhelger. Ansvarig för jourverksamheten är Malin Tered. Jourens personalstyrka har under hösten stärkts och byggts upp. Bolaget och ansvariga har under hösten 2019 arbetat med jourpersonalens bemötande av kunder och assistenter samt tagit fram rutiner för effektivt och ändamålsenligt arbete. Med avseende på verksamhetens art förekommer det många svåra samtal som inkommer under dygnets alla tider. I genomsnitt arbetar juren ca. 37 timmar/mån (ca. 8,30min/veckan) obekvämt arbetstid. Genom det påbörjade arbetet enligt ovan kommer Liv ihop fortsätta med strävan att minska arbetstiden/arbetsbelastningen för juren under 2020.

Övergripande mål och strategier

SOSFS 2011:9, 3 kap. 1§

Bolagets övergripande mål under 2019 har varit att inom ramen för ledningssystemet tillhandhålla en mycket god arbetsmiljö och en ekonomi som är tillfredställande både för de befintligt anslutna kunderna, deras personliga assistenter och koncernen. Bolaget vill att samtliga intressenter inom verksamheten ska ha inverkan på våra mål och strategier.

För att nå Bolagets mål har Liv ihop kartlagt största utgifter inom verksamheten och haft noga kontroll över ekonomi. Det främsta problemet med avseende på ekonomi har identifierats utgöra Försäkringskassans utbetalningar av assistansen, där Bolagets kundansvariga arbetar på att effektivisera sitt arbete och snabbare skicka in de underlag som Försäkringskassan kräver i god tid.

Gällande kunder som har assistans beviljad via kommun behöver Bolaget bli bättre på att fakturera utförda assistanstjänster snabbare samt följa upp att inbetalningar från kommuner stämmer överens med de fakturerade timmarna.

Livihopgruppen har under 2019 sett över sina rutiner för sjuklönefakturering och kan konstatera att koncernen nu är i takt med det mål som sattes upp.

Organisatoriskt ansvar för kvalitetsarbetet

SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 §, p 1

Under 2019 har Liv ihop AB (publ) haft följande personer inom ledande positioner funnits inom Bolaget och varit involverade i kvalitetsarbetet.

- Styrelsen har fram till maj 2019 bestått av Nils Stiernstedt (ordförande), Kent Lindholm (styrelseledamot), Magnus Johansson (styrelseledamot), Jesper von Post (styrelseledamot)
- Styrelsen består numera av Kent Lindholm (ordförande), Nils Stiernstedt (styrelseledamot), Jesper von Post (styrelseledamot)
- Vd för koncern var från och med 18 oktober 2018 – 29 maj 2019 Kennedi Samuels
- Vd för koncern från och med 29 maj 2019 är Nils Stiernstedt
- Ledningsgrupp för koncern har under 2019 bestått av Nils Stiernstedt, Lena Norlander och Patrik Bergström
- Bolagsjurist och Kvalitetsansvarig under 2019 - Pawel Tomczyk
- Ekonomiansvarig från augusti 2019 - Ricardo Rodriguez
- Lönenansvarig från augusti 2019 - Jenny Hammarström
- Ställföreträdande affärsområdeschef - Jennifer Rosén

Vidare består verksamheten av Teamleaders, Kundansvariga och personliga assistenter.

All personal inom verksamheten uppmanas är skyldiga att delta i det övergripande kvalitetsarbetet inom koncernen. Kvalitetsarbetet tar bland annat sikte på förbättringar av rutiner och processer, avvikelser samt Lex Sara.

Den huvudsakliga målsättningen med Bolagets tjänster är att uppdrag för alla av koncernens kund ska utföras med god kvalitet.

Struktur för uppföljning/utvärdering

SOSFS 2011:9 3 kap. 2 §

Under hösten 2019 har Bolaget uppdaterat vårt AiAi-system med avseende på personakter, journalföring och genomförandeplaner. Liv ihop har startat ett gediget arbete med att uppdatera och distribuera inom verksamheten de rutiner och policy som tidigare kvalitetsstrategi Diana Hanna och affärsområdeschefen Lena Norlander arbetat fram under sommaren och hösten 2019. Målet var att ta fram ett nytt ledningssystem med rutiner och policyer, där avslut av projektet planerades för oktober 2019, vilket också har åstadkommits.

Nya målet för kvalitetsarbetet är att införa ett enat AiAi med samma struktur som kommer vara koncernövergripande för att underlätta gemensamt arbete, vilket pågår och beräknas vara klart under våren 2020.

Ekonomiavdelningen har i sitt arbete använt sig av system Visma Control 10 och löneavdelningen använder Crona lön för administration av löneutbetalningar.

Uppföljning genom egenkontroll

SOSFS 2011:9, 5 kap. 2§, 7 kap. 2 § p.2

Egenkontroll är en systematisk uppföljning och utvärdering av det arbete som utförs inom verksamheten. Genom kontroller får Bolaget möjlighet att utvärdera hur olika processer fungerar inom verksamheten. Bolaget har under sommaren 2019 påbörjat arbete med att ta fram nya rutiner och processer, mallar och underlag för att bygga upp och säkerställa att ett välfungerande kvalitetsystem finns på plats. Syftet med egenkontroll är att säkerställa att Bolaget uppfyller de krav på kvalitet som gäller enligt författningen "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" och i andra berörda författningar. Bolaget har genom utbildning och information säkerställt att personalen inom affärsområdet assistans skall förstå och använda dessa processer.

Med utgångspunkt i resultatet från egenkontrollen förbättras processerna och rutinerna i den omfattning som krävs. Bolaget arbetar kontinuerligt med att utveckla och förbättra sitt arbetsätt och styrdokument för sitt kvalitetsarbete.

Hur kvalitetsarbetet har bedrivits samt vilka åtgärder som genomförts för ökad kvalitetssäkring

Under 2019 har ledningsgruppen inom koncern arbetat med att bygga upp, hitta lösningar, strukturera alla arbetsuppgifter/rutiner/underlag som ledningssystemet kräver. Vidare har ledningsgruppen påbörjat arbete med att se över och ta fram en struktur för kvalitetsarbete som passar för verksamheten och dess medarbetare. Arbete med att strukturera/omorganisera har genomförts i syfte att effektivisera och förbättra samtliga processer inom bolagets verksamhet, med målet att "rätt hen ska finnas på rätt plats, med rätt kompetens".

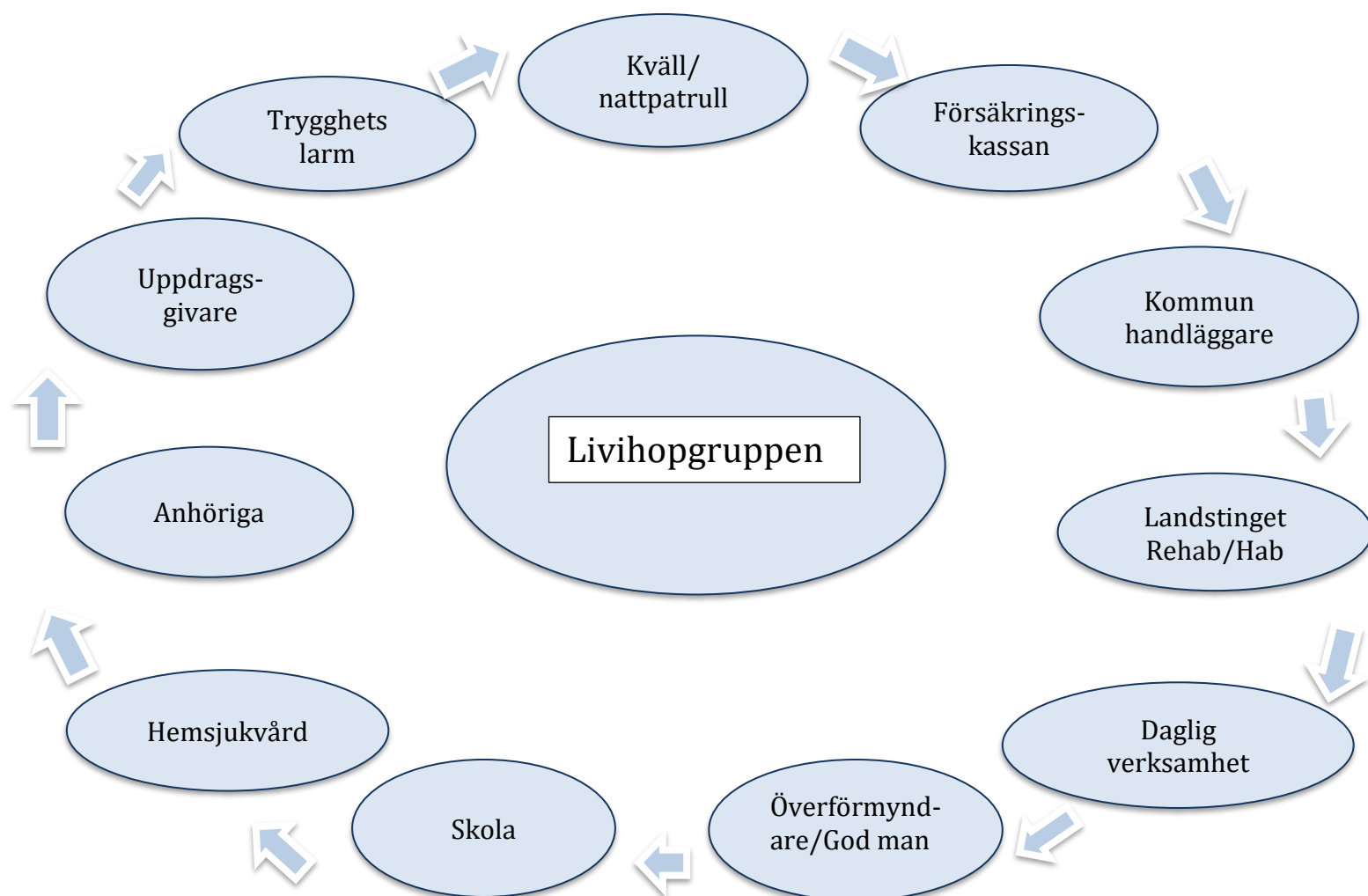
Arbetet har påbörjats under hösten 2019 för att identifiera vilka delar av verksamheten inom koncernen som kan och måste effektiviseras och var i organisationen som omstruktureringar kommer att annonseras och genomföras. Ledningen förväntar sig att arbete med omstrukturering av koncernen kommer att vara slutfört under första halvåret av 2020.

Samverkan

SOSFS: 2011:9,4 kap. 6 §, 7 kap. 3 § p.3

Samverkan är inom assistansen kopplad till den enskilde kunden och dess behov samt beslut från Försäkringskassan eller Kommun.

Samverkansprocess



Samverkan/Process med kund

Som kund inom Livihopgruppen får personen en kundansvarig utsedd till sig av affärsområdeschefen. Att vara kundansvarig innebär att man har den närmaste kontakten med kunden och dess nätverk. Kundansvarig har huvudansvaret för att kunden får den hjälp som är beviljad enligt beslut. Kundansvarige ansvarar för att upprätta och löpnade revidera genomförandeplaner och målsättningar med den enskilde samt förmedla förändringar, information och händelser av vikt till berörda inom uppdraget.

Samverkan med kunder och närstående

SFS 2010:659 3 kap. 4 §

Det finns stora möjligheter för kunder och deras närstående/företrädare till att medverka i kvalitetsarbetet bland annat genom regelbundna APT-möten som genomförs i verksamheten. Vidare kan förbättringsförslag lämnas under events och andra sammankomster då kunder är välkomna att hälsa på oss under kontorstid. Bolagets anställda finns tillgängliga både på huvudkontoret i Nacka och på lokalkontor i Helsingborg, Färjestaden, Köping, Falun och Skellefteå. Liv ihop strävar ständigt efter att bygga nära relationer med sina kunder och personliga assistenter, vilket medför att vi kan förebygga brister i verksamheten.

Riskanalys

SOSFS: 2011:9, 5 kap. 1 §

Syftet med riskanalyser är att identifiera och värdera risker, identifiera de bakomliggande orsakerna och förslå åtgärder som minskar riskerna eller dess konsekvenser. Bolaget arbetar kontinuerligt med att ha vid var tid fungerande rutin för riskanalyser i syfte att öka kvaliteten av tillhandahållna tjänster samt minska risker för möjliga brister. I sitt utvecklingsarbete med riskanalyser utgår Bolaget bland annat från följande frågeställningar: Vilka risker finns för en kund under utförande av den aktuella insatsen? Vilka risker finns det för mig som personlig assistent under arbetet hos den aktuella kunden? Hur troligt är det att det händer? Vilka blir konsekvenserna om den aktuella risken inträffar?

Livihopgruppen använder Root Cause Analysis i vårt arbete med riskanalyser. Att analysera risker är ett framåtsyftande arbete, som syftar till att vidta förebyggande åtgärder innan något har hänt/inträffat.

Som ett led i arbetet med det nya ledningssystemet och uppdateringar av samtliga rutiner och policyer inom koncernen har Liv ihop tagit fram riskbedömningar/risicanalyser vilka ska säkerställa att bolaget lever upp till samtliga lagkrav från tillsynsmyndigheter både vad avser kundperspektivet vid utförande av assistansinsatser samt ur arbetsmiljösynpunkter i egenskap av arbetsgivare. När bolaget tar ansvar för ett nytt uppdrag upprättar kundansvariga tillsammans med kunden bl.a. två riskbedömningar, riskbedömningar avseende arbete i enskilt

hem (arbetsmiljö) samt riskbedömning avseende kund (säkerställande av kvalitén inom assistansen). Dessa riskbedömningar tillsammans med genomförandeplan som upprättas för varje kund ska årligen ses över, eller uppdateras tidigare om behovet uppstår. Vidare har Bolaget tagit fram en intern riskbedömning i syfte att förebygga exponering mot fusk och oegentligheter gällande utbetalning av assistansersättning från kundernas sida.

Samtliga av de ovan nämnda styrdokumenterna syftar till att förbättra kvaliteten i de tjänster som Bolaget utför för sina kunder och förebygga missförhållanden eller andra risker och avvikelser som kan förekomma inom assistansbranschen.

Personalens rapporteringsskyldighet

SOSFS 7 kap. 2 § p.5

Avvikelse

En kundansvarig meddelas/får kännedom om att en avvikelse har inträffat hos en kund oftast genom telefonsamtal eller en skriftlig avvikelserapportering. Kundansvarig bedömer genast genom direkt samtal med assistenter/kunden om det finns behov av att åka ut till arbetsplatsen beroende på hur allvarlig den aktuella avvikelserna är. Det är viktigt att personalen känner till vikten av att rapportera inträffade händelser och känner en trygghet i att rapportera till sin kundansvarige och teamleader, eller direkt till affärsområdeschefen. Kundansvarig tillsammans med teamleader utreder och sammanställer information om den aktuella händelsen.

Liv ihop arbetar med att samtliga assistenter ska känna till skyldigheten av att rapportera avvikelser och på att effektivisera och säkerställa att samtliga avvikelser utreds och åtgärdas så snart som möjligt. Målsättningen är att en kundansvarig eller affärsområdeschef ska få vetskap om avvikelserna samma dag som händelsen inträffar. Om avvikelserna inte är av allvarlig karaktär kommer en utredning tas fram med åtgärdsplan. Vid arbete med utredning bistår jurister samt affärsområdeschef. Om avvikelserna har inneburit stora risker för liv eller hälsa upprättas även en anmälan till berörd myndighet. Anmälan skickas in av affärsområdeschefen.

Klagomål och synpunkter

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 7 kap 2 § p 6

Klagomål och synpunkter från verksamheten behandlas och hanteras på samma sätt som ovan gällande avvikelser. Vidare återkopplar Bolaget till personer/intressenter som har inkommit med klagomål eller synpunkter med avseende på hur Liv ihop kommer att hantera dessa.

Sammanställning och analys

SOSFS 2011:9, 5 kap. 6 §, 7 kap.2 §

Under 2019 har Liv ihop mottagit synpunkter gällande Bolagets event, att anhängiga inte blivit korrekt bemötta av våra kundansvariga samt att Bolagets informationsflöde om händelser,

förändringar i verksamheten eller annan information av vikt måste förbättras både internt för personalen samt även externt gentemot våra kunder.

För att säkerställa att kommunikationen förbättras och missar inte återupprepas har Bolaget under 2019 sett över inriktningen på våra event och bett våra kunder vara mer delaktiga i förslag på event och utförandet av dem. Bolagets kundansvariga får genom utbildning i "Svåra samtal" redskap för att på ännu bättre sätt kunna bemöta alla kunder och övriga i vår samverkansprocess. Vidare ger utbildningen kundansvariga fördjupade kunskaper i hur uppdragen ska skötas på ännu mer kundorienterat sätt.

Liv ihop tar hänsyn till samtliga synpunkter och klagomål som inkommer. Gällande 2019 anser Bolaget att synpunkter och klagomål som har lämnats in inte har avsett allvarliga förhållanden, men Bolaget har omgående vidtagit åtgärder för att hindra att likande problem återupprepas. Inom koncernen har det lämnats in 4 stycken Lex Sarah anmälningar (alla avseende Liv ihop AB), 3 gällande kunder tillhörande Stockholm och 1 gällande kund tillhörande Köping. För samtliga ärenden har en internutredning tagits fram och framställts till IVO för bedömning. Samtliga ärenden har avslutats utan att IVO har vidtagit ytterligare åtgärder. Dessutom har det inom koncernen upprättats 2 stycken Lex Sarah utredningar (båda avseende Bamu Uppsala AB), vilka har dock inte resulterat i en anmälan.

Med avseende på de upprättade anmälningar och utredningar avseende Lex Sarah har dessa resulterat i översyn av riskbedömningar och rutiner avseende processer som bolaget har ansett vara bristfälliga och vilka har lett till risker för eller missförhållanden. I syfte att förhindra att liknande fall uppkommer har olika åtgärder - såsom utbildningar, samtal med assistenter samt förbättringar av gällande rutiner – vidtagits och införlivats i kvalitetsledningssystemet.

Som fortsättning på kvalitetsarbetet har fokus numera lagts inom Livihopgruppen på att strukturera, gallra och uppdatera AiAi för att samtliga personakter, genomförandeplaner och journalföring ska återspegla aktuella förhållanden hos varje kund och överensstämja med gällande lagkrav och andra föreskrifter. I syfte att slutföra arbetet genomför Bolaget utbildningar för kundansvariga samt lämnar återkommande information om gällande regler för att höja kompetensnivån inom verksamheten.

Sammanställningen av egenkontrollen används som underlag för att kunna analysera nuvarande kvalitetsarbete samt att lägga upp strategier och mål för framtida målsättningar. Sammanställningen av 2019 visar på att antal rapporterade ärenden ökat och att Bolaget behöver vidta ytterligare åtgärder för att utbilda och informera om rutiner och processer samtliga anställda inom verksamheten. Analysen leder till slutsatsen att Liv ihop måste ta fram nya strategier för att utveckla, anpassa, utbilda och informera om kvalitetsledningssystemet och gällande rutiner och processer i syfte att höja efterlevnad av styrdokumenterna samt för att alla inom koncernen ska känna sig inkluderade och kunna vara behjälpliga i kvalitetsarbetet.



Resultat

Bolaget har uppnått mål som sattes för kvalitetsarbete för 2019. Liv ihop strävar efter ännu bättre resultat än dem som uppnåddes men med avseende på omständigheter som har präglat 2019 och Bolagets verksamhet, bland annat tvist med Försäkringskassan, processer med IVO, oro för ny utredning m.m. anser jag som ny kvalitetsansvarig, att koncernen på övergripande nivå har uppnått tillfredställande nivåkvalité i verksamheten under 2019.

Övergripande mål och strategier för kommande år

Livihopgruppen har som mål att växa inom branschen och ytterligare höja kvaliteten av omsorgstjänster som koncernen tillhandahåller. För att uppnå sina mål om tillväxt är Bolaget medveten om att det krävs kontinuerligt arbete som bidrar till ökad kvalité, samverkan och nöjdhet bland kunderna.