





*– I koronaåret 2020 fikk  
vi vist hva som bor i oss. Det gir meg  
stor tro på fortsettelsen.*

Per Gunnar Borhaug,  
CEO Ecura

## Innhold

---

Om Ecura	5
Vårt samfunnsoppdrag	8
Vår visjon og våre verdier	10
Vår historie	12
Ecura i 2020	14
COVID-19	16
Våre ansatte	18
Melding fra CEO	20
Våre virksomhetsområder	22
Bo og habilitering	23
Veiledning og habilitering	24
Hjemmetjenester	25
BPA	26
Helsebemanning	27
Rus og avhengighet	28
EcuraAkademiet	29
ISO-sertifisert ledelsessystem	30
EQS – Kvalitetssystem	32
Fag og kvalitet i Ecura	33
ESG – Environment Social Governance	35
FNs bærekraftsmål	35
Miljø	36
Sosial	36
Governance	37
Ecuras kontorer	38



Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten.

## Om Ecura - nøkkeltall

### 1.600 ansatte

Sysselsatt i Ecuras virksomheter, inkludert faste og midlertidige ansatte

### Nesten 1 MRD i omsetning

En økning fra 100 millioner i 2016

### ISO-sertifisert

Første norske private helseforetak som er ISO-sertifisert for 27001 - Informasjonssikkerhet. Samt sertifisert for 9001 - Kvalitet, 14001 - Miljø og 45001 - Arbeidsmiljø

### 700 tjenestemottakere

Som daglig får bistand fra våre tjenester innen bo og habilitering, hjemmetjenester og BPA og rus og avhengighet

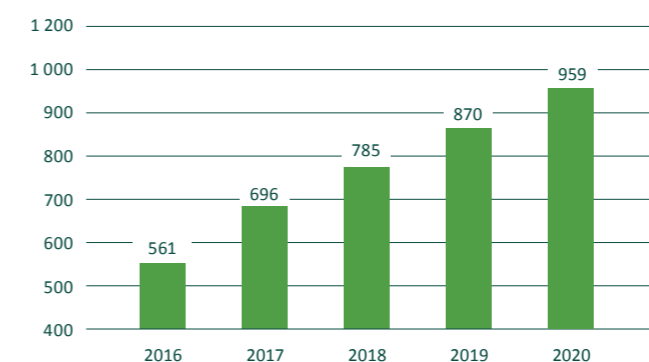
### Avtale med over 200 norske kommuner

Hvorav mange er mindre kommuner i distriktene som trenger bistand for å løse sine lokale velferdsutfordringer

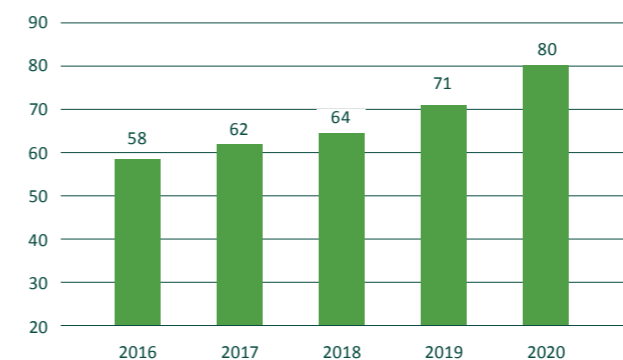
### Over ½ million helsefaglige vikartimer pr år

Leveres hvert år til kommune Norge gjennom vårt bemanningselskap

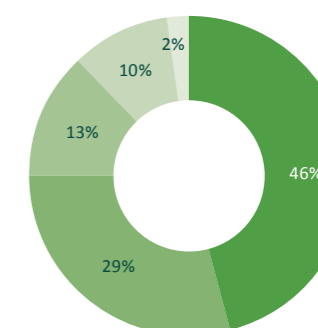
Proforma omsetning (NOK million)



Proforma EBITDA (NOK million)



Omsetning per virksomhetsområde 2020



- Bo og habilitering
- Helsebemanning
- BPA
- Hjemmetjenesten
- Rusavvenning



Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten.

Ecura ble etablert med formål om å bygge et norsk selskap med hovedkontor i Norge og nærhet til den norske velferdsmodellen.

Vi er opptatt av å levere tjenester med god kvalitet og anser oss som en viktig del av velferdsblanding hvor private, offentlige og ideelle organisasjoner sammen bidrar til mangfold i tjenestetilbudet i helse-Norge. Det er enorme behov i årene som kommer og dette har spesielt blitt synliggjort gjennom pandemien hvor våre ansatte uavbrutt har levert viktige tjenester til sårbare mennesker med omsorgsbehov. Vi har et godt samarbeid med over 200 kommuner i hele landet og vi er stolte over innsatsen til våre 1 600 medarbeidere som daglig leverer viktige, samfunnskritiske helse- og omsorgsoppgaver.

Vi leverer helse- og omsorgstjenester til både private og offentlige kunder, og våre datterselskaper har flere tiårs erfaring som leverandør av disse tjenestene. Gjennom vårt datterselskap Vangseter er vi også en ledende aktør innen rusbehandling.

I en rekke kommuner er vi godkjent leverandør av Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA) i tillegg til hjemmetjenester i form av praktisk bistand, hjemmesykepleie og stasjonær hjemmesykepleie. Med lokasjoner på Østlandet, Vestlandet og i Midt-Norge er vi også en stor tilbyder av bo og habiliteringstjenester for personer med utviklingshemming, autismespekterforstyrrelser og psykiske lidelser.

Vi har også en avdeling for Veiledning og Habilitering som yter rådgivning, veiledning og miljøterapeutiske tjenester innen skole, hjemme hos foreldre/barn, i kommunale omsorgstilbud og for spesialisthelsetjenester.

---

*– Vi er opptatt av å levere tjenester med god kvalitet og anser oss som en viktig del av velferdsblanding*

## Vårt samfunnsoppdrag

Vårt oppdrag er å bidra til å løse morgendagens helse- og omsorgsutfordringer i Norge.

En offentlig rapport på bestilling fra regjeringen (NOU 2020:13) konkluderte med at det å benytte ideelle og private aktører, gir det norske samfunnet, den norske befolkningen og norske skattebetalere mer velferd for pengene enn hvis det offentlige skulle levert alle tjenestene selv. Ecura er en viktig bidragsyter i denne velferdsmiksen.

Som en privat aktør er vi kun bærekraftig dersom tjenestetilbudet vårt er forankret i kvalitet og kompetanse. Vi skal også være effektive gjennom bruk av velferdsteknologi og god organisering som frigjør ressurser for samfunnet. Da er integritet og åpenhet viktig. Integritet innebærer at vi som organisasjon viser at det er et tydelig samsvar mellom det vi sier at vi skal gjøre, og det vi faktisk gjør. Det gir gode tjenester til den enkelte, trygghet for pårørende og en sikkerhet for at vi etterlever inngåtte avtaler med de ulike oppdragsgiverne. Sist men ikke minst skal vi vise åpenhet, noe som betyr at vi har en åpen dør for tilsynsmyndigheter, og vi skal være inviterende og engasjerte i dialoger med brukerorganisasjoner, oppdragsgivere og offentlige instanser vi skal samarbeide med.



### Mathias

Har et aktivt liv, og er på Nærsten flere dager i uken. Han driver både med vedkløyving og jobber i snekkerverkstedet med Bengt. Mathias er svært grundig i alt sitt arbeid. Han har også en kunstnerisk side, og er flink til å både tegne og male, og har en nydelig sangstemme. I snekkerverkstedet er det Vazelina Bilopphøggers på full guffe, og de har til og med laget surfbrett i kryssfiner

Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten. Ekte mennesker, ekte historier.

## Vår visjon og våre verdier

Vi kjenner viktigheten av forutsigbarhet, trygghet og stabilitet i hverdagen.

Derfor etterstreber vi trygghet gjennom profesjonell omsorg, samtidig som vi skal være nytenkende for å finne de beste løsningene. Teknologi og nye tjenestetilbud skal tas i bruk der det kan bidra til en økt mestringsfølelse for den enkelte. Vi ønsker å se en best mulig utvikling hos brukerne våre og derfor er det viktig for oss å være endringsorienterte. Respekt for alle mennesker uavhengig av situasjon er bærende for alt vi gjør, og vi skal ta ansvar i krevende situasjoner.

Vi skal stå for noe, og gode verdier er bærebjelker til kulturen i selskapet vårt. I helse- og omsorgssektoren er dette ekstra viktig, da vi er satt til å gjøre en jobb på vegne av fellesskapet på vegne av norske kommuner og myndigheter.

I Ecura er vi opptatt av:



### Endringsorientering

- Vi søker endring for en bedre situasjon for brukere av våre tjenester. Vi skal ha løsninger som er gode for både samfunnet og den enkelte.



### Curare (latin for Omsorg)

- Vi bidrar til bedre helse og livskvalitet gjennom omsorg for brukere av våre tjenester.



### Utvikling

- Vi er stadig på jakt etter forbedringer og økt kvalitet i vårt tilbud. Vi vektlegger kompetanse og utvikling.



### Respekt

- Vi mener alle mennesker har en egenverdi og fortjener respekt uavhengig av sin situasjon. Vi behandler våre brukere, kollegaer og oppdragsgivere med respekt.



### Ansvar

- Vi går ikke på akkord med vår integritet, vi er transparente og tar ansvar. Vi har nærhet til brukerne, pårørende og våre ansatte.



#### Marianne

Er damen som sørger for at vi alltid har deilige lunsjer på lange møtedager. Hun lager alt fra smakfulle salater til asiatiske vårruller. Alt er laget fra bunn hjemme på hennes kjøkken. Marianne har også et ekstra ansvar for dyrestell på Nærsten, og tar godt vare på både høner og kaniner.

Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten. Ekte mennesker, ekte historier.

## Vår historie

Ecura AS ble etablert i 2016. Tidligere selvstendige selskaper har slått seg sammen til Ecura for å forsterke satsingen på kvalitet, kompetanse og innovasjon.



- **Juli 2016:** Overtar Mestrings og Læringscenteret, en veletablert Bo og habiliteringsvirksomhet i Midt-Norge
- **August 2016:** Overtar Melås, en Bo og habiliteringsvirksomhet på Vestlandet
- **September 2016:** Ecura etableres

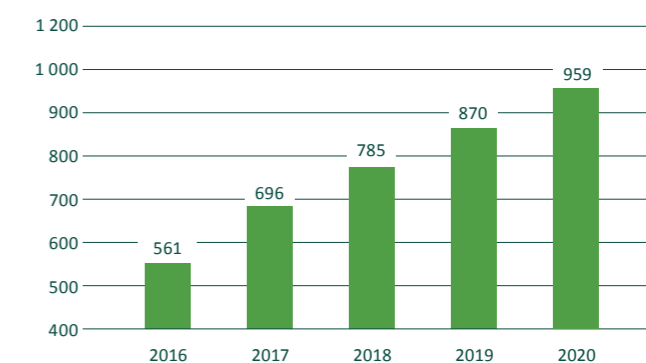
- **April 2017:** EcuraAkademiet etableres, et kompetansesenter for ansatte og kommuner
- **Mai 2017:** Overtar Mjøsen bo og habilitering, en etablert virksomhet sentralt på Gjøvik
- **Mai 2017:** Utvider BPA-tjeneste tilbudet gjennom oppkjøp av Optimal Assistanse
- **Mai 2017:** Etablerer tjeneste-tilbud innen rus- og avhengighet gjennom oppkjøp av Vangseter
- **Juli 2017:** Ekspanderer med tjenester innen helsebemanning/vikartjenester gjennom oppkjøp av Ambio Helse

- **Mai 2018:** Ekspanderer innen hjemmetjenester i Oslo via overtakelse av Asor
- **Mai 2018:** Ecura ISO-sertifiseres for 9001 Kvalitet og 14001 Arbeidsmiljø
- **September 2018:** Styrker tilgangen på kvalifisert helsepersonell via overtakelse av Accurate Care
- **Desember 2018:** Mjøsen, Melås og ML-senteret fusjoneres til én virksomhet: Ecura bo og habilitering

- **April 2019:** Ekspanderer virksomheten for helsebemanning/vikartjenester gjennom oppkjøp av Legepartner
- **September 2019:** Optimal Assistanse og Asor fusjoneres til én virksomhet; Ecura hjemmetjenester og BPA
- **September 2019:** Ecura blir første norske helseforetak som ISO sertifiseres for 27001 Informasjonssikkerhet

- **Januar 2020:** Ambio Helse, Accurate Care og Legepartner fusjoneres til én virksomhet; Ecura Care

Proforma omsetning (NOK Million)



## Ecura i 2020

Vårt oppdrag er å bidra til å løse morgendagens helse- og omsorgsutfordringer i Norge.

### Q1:

- Ecura vinner anbud for levering av hjemmetjenester i Oslo kommune.
- Våre tre selskaper for bemanning (Accurate Care, Ambio Helse og Legepartner) fusjoneres til Ecura Care.
- Korona pandemien treffer Norge. Krisestab med regelmessige møter og rapportering etableres umiddelbart. Smittevernsrutiner innføres, også strengere enn det som kreves av FHI.
- Innkjøpsordning for smittevernutstyr og daglig statistikk på karantene og smitte etableres. Regelmessig informasjon og status til alle ansatte.



Strengt smittevernsrutiner

### Q2:

- Kurs til alle med hjemmekontor gjennomføres med tema «Informasjonssikkerhet i hjemmet».
- Nye el-biler til hjemmetjenesten i Oslo bestilles, og Ecura får en 100% el-bil park.
- Oppfølgingsrevisjon av ISO for Ecura Hjemmetjenester og BPA gjennomføres uten anmerkninger.
- Oppgradering av IT sikkerhetsløsninger, tilgangskontroll og sikkerhetstjenester



Kursvirksomhet



El-biler

### Q3:

- Valg av ansatte representanter i styrende organer i Ecura gjennomføres.
- Vangseter blir godkjent av Helfo for «Fritt behandlingsvalg».
- Ecura hjemmetjenester og BPA flytter administrasjonen til nye lokaler i Østensjøveien 14 i Oslo.
- Innføring av nytt felles kvalitetssystem
- Innføring av nytt felles HRM-system
- Ekstern IT-support tjeneste (SPOC) flyttes til intern organisasjon



Østensjøveien 14, Oslo



Vangseter

### Q4:

- Ecura kjøper eiendommen Tørriset gård i Batnfjorden for utvikling av et kompetansesenter for Bo og habilitering og veiledning og habilitering.
- Pilot for felles medarbeiderundersøkelse i konsernet gjennomføres.
- ISO periodisk revisjon for helsebemanning gjennomføres.
- ISO periodisk revisjon for konsern og Bo og habilitering gjennomføres.
- Rapporten om «Private aktører i Velferdsstaten» offentliggjøres (NOU 2020: 13). Regjeringens utvalg slår fast: Like mye velferd for pengene hos private aktører.



Tørriset gård i Batnfjorden





Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten.

## COVID-19

Ecura har kommet seg trygt gjennom koronautfordringene i 2020, men det har ikke vært en selvfølge. Krisestab ble etablert i midten av mars 2020 med ukentlige statusmøter med deltakere fra alle virksomhetsområder. Rutiner for daglig rapportering av smitte og karantene status ble innført, og det ble ført kontinuerlig oversikt over beholdning av nødvendig smittevernsutstyr.

Fra starten av pandemien gjennomførte vi strengere rutiner enn det som var pålagt fra myndighetene på flere områder, både når det gjelder bruk av smittevernutstyr og streng håndtering av karantenebestemmelser.

Det var viktig å etablere og følge beredskapsplaner og et strengt smittevernsregime tidlig. Munnbind ble tatt i bruk før det var pålagt fra myndighetene og statistikk over smitte og karantene blant ansatte og tjenestemottakere ble ført på daglig basis, noe som ga oss god oversikt og kontroll på situasjonen til enhver tid.

Vårt datterselskap Vangseter, som behandler mennesker som er rusavhengige, primært knyttet til alkoholmisbruk, innførte også tidlig strenge rutiner. Det ble blant annet

etablert en egen smittevernspost hvor nye klienter kunne være i karantene før innleggelse. Dette har gjort at Vangseter har evnet å holde driften i gang for denne sårbare gruppen gjennom hele pandemien.

I tillegg til Vangseter har alle virksomhetsområder i Ecura, enten det er BPA, hjemmetjenester, helsebemanning eller bo og habilitering klart å levere stabile og gode tjenester gjennom pandemi året.



Fra Vangseter

## Våre ansatte

Ledelsen i Ecura har alle lang og bred erfaring innen sine fagområder, og i tillegg har de et brennende engasjement for helse- og omsorg. Alle har personlige erfaringer som gjør at de ønsker å utgjøre en forskjell. Det er imidlertid Ecuras 1 600 øvrige ansatte som utgjør den viktigste ressursen. Det er menneskelige tjenester vår virksomhet består av.

### Ledelsen i Ecura



Per Gunnar Borhaug,  
CEO



Chris Sjørum,  
CFO



Wenche Grønsveen,  
HR direktør



Jonny Finstad,  
Fagdirektør



Kjetil Ørbeck,  
Direktør forretningsutvikling



Tore Martin Skarpholt,  
Direktør teknologi og innovasjon



Cato Sundal, Regiondirektør  
Ecura Bo og Habilitering



Irene Foss, Daglig leder  
Ecura hjemmetjenester og BPA



Petter Nyhagen,  
Daglig leder Ecura Care



Sten Rune Roland,  
Daglig leder Vangseter

Hver dag leverer vi viktige omsorgstjenester til mottakere med ulike behov. I deler av virksomheten har vi tjenestemottakere med krevende adferd, og det setter strenge krav til trening og skoling, - i tillegg til engasjement, personlig egnethet og integritet. Gjennom EcuraAkademiet og Helsekursportalen tilbyr vi blant annet introduksjonskurs, skadeavvergingskurs og smittevernkurs, til alle ansatte i Ecura. I 2020 ble det totalt gjennomført 3 392 kurs blant våre ansatte.

I Ecura er et flertall av de ansatte fra andre land enn Norge. Det har gitt selskapet et flerkulturelt grunnlag, og utviklet åpenhet, toleranse og medmenneskelighet på tvers av ulikheter. Ecura har alltid hatt som ledestjerne at vi utfører tjenester for å øke livskvaliteten til dem vi er til for. Det betyr i praksis at vi alltid skal ta utgangspunkt i individets ønsker og behov, og så langt som mulig møte dette på den måten som passer den enkeltes verdier, kultur og ønsker. Brukermedvirkning er avgjørende for at vi skal kunne forstå og utvikle så gode tjenester som mulig. Vi har lagt brukermedvirkning til grunn for de prosedyrer vi følger i våre tjenester.

Våre tjenester skal gjenspeile høy grad av etisk bevissthet og stort fokus på den enkelte bruker. I det daglige møtet med tjenestemottakere skal Ecuras ansatte vise holdninger og atferd som gjenspeiler etisk bevissthet, faglighet og etterlevelse av Ecuras verdier. Ecuras ansatte skal sette positive "fotavtrykk" gjennom den jobben de gjør. Ansatte skal oppleve at ledelsen møter dem med respekt og tillitt når de står overfor etiske problemstillinger og dilemmaer.

Gjennomsnittlig sykefravær i konsernet var 7% i 2020. Dette er på samme nivå som offentlige virksomheter innen helse og omsorg i Norge (Kilde: Velferdsutvalgets rapport (NOU 2020:13))

Vi er stolte av at våre medarbeidere har tro på Ecura. I en medarbeiderundersøkelse gjennomført i 2020 svarte 80% at de vil anbefale Ecura som arbeidsgiver.



### Bengt

Vaktmester og altnuligmann på Nærsten og for hele Ecura Region Øst. Bengt holder orden på hus og eiendommer, og iler til dersom det er noe som ryker, skal skrues sammen, eller repareres. I tillegg til å kunne fikse det meste, er Bengt også en fremragende miljøarbeider som våre tjenestemottakere koser seg voldsomt sammen med.

Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten. Ekte mennesker, ekte historier.

## Melding fra CEO



2020 ble et år som satte hele samfunnet på prøve. Og Ecura var ikke noe unntak. Som leverandør av livskritiske tjenester for mer enn 200 kommuner i Norge fikk vi testet vår beredskap, endringsvilje- og evne, og vi fikk en test på om de verdiene vi står for virkelig betyr noe for oss når det virkelig gjelder.

Det ble en test, men vi stod støtt. Jeg er stolt av hva våre 1 600 ansatte viste av handlekraft og hvilket ansvar vi tok i krevende situasjoner gjennom et hektisk korona-år. Fra vi satte krisestab 12. mars endret pandemien Ecura. Vi fikk nytte av en kultur der det å dele beste praksis mellom enheter og avdelinger var naturlig, noe vi blant annet har lært oss gjennom vårt ISO-sertifiseringsarbeid. Vi sørget for tilstrekkelig smittevernustyr og hadde strammere regimer enn pålegg fra myndigheter i lange perioder. Vi klarte å opprettholde sikker drift på Vangseter slik at 150 personer fikk hjelp til å håndtere sin avhengighet til alkohol og medikamenter. Vi er stolt av at Vangseter klarte seg gjennom hele 2020 uten et eneste smitteutbrudd, og at ingen klienter måtte skrives ut før tiden. Det kostet mye slit, innsats, planlegging og gode rutiner.

I koronaåret har vi gjennomført over 1 600 teams møter, benyttet over 1 000 munnbind hver eneste dag og vi hadde på det meste ca 140 personer i karantene. Vi har hatt ansatte som har blitt smittet av de vi gir tjenester til, men vi har snudd oss rundt, endret turnuser, overholdt karantener og samarbeidet med kommunene om smittesporing. Derfor har vi evnet å opprettholde vårt ansvar ved å gi den beste og sikreste tjenesten til de vi er til for.

I koronaåret 2020 fikk vi vist hva som bor i oss. Det gir meg stor tro på fortsettelsen. Året ble bra økonomisk og veksten fortsetter, og vi ser at vi sikrer arbeidsplasser fremover og bidrar til at vårt kvalitetsfokus opprettholdes.

### Litt om Ecuras historie

Ecura ble etablert i 2016 gjennom oppkjøp av to etablerte selskaper innen heldøgns omsorgstjeneste, med mye erfaring og kompetanse. Det var starten på til sammen 9 oppkjøp innen helse og omsorg. Vi etablerte Ecura som selskapsnavn og bestemte oss tidlig for å ikke bygge en samling av uavhengige selskaper, men vi ønsket å bygge en solid, felles grunnmur av kompetanse - støttet av gode systemer.

Spørsmålet ble om vi evnet å leve etter:

**E**ndringsorientering  
**C**urare (Omsorg på latin)  
**U**tviklingsorientering  
**R**espekt  
**A**nsvaret

Alle oppkjøpte selskaper har hatt sine styrker på enkelte områder og gjennom solid arbeid har vi bygd en delingskultur der man er stolt av hva man har med seg inn i konsernet. Villighet til å dele, men også ta til seg beste praksis. Ecura er et ungt konsern, men vi har samlet selskaper med lang fartstid og erfarne medarbeidere med høy kompetanse.

Ecura har hatt en god vekst gjennom 2020. I et år hvor mange deler av samfunnet har hatt en svikt i etterspørselen, ser vi at våre tjenester er mer etterspurt enn noensinne. Vårt bidrag er viktig, og vi er stolte av de tjenestene vi leverer. Vi mener det er viktig med en god velferdsmiks, det vil si et velferdssamfunn hvor vi har et mangfold av offentlige og private virksomheter som jobber sammen for å utvikle og skape et best mulig tilbud. En undersøkelse gjennomført av Kantar på vegne av NHO\* viser at 51% av befolkningen er skeptiske til at det offentlige helsevesenet alene vil være i stand til å dekke samfunnets fremtidige behov for helse- og omsorgstjenester. Og andelen er økende. Antall eldre over 80 år vil mer enn fordobles de neste tiårene. Det vil kreve enorm kapasitet, fagfolk og økonomiske ressurser. Fordi behovene er så store fremover, krever det at vi satser i felleskap. Og der har Ecura en viktig rolle. Norge trenger oss.

Jeg er stolt av alle ansatte i Ecura som hver dag utgjør en forskjell!

Per Gunnar Borhaug,  
CEO Ecura



### Espen

Er en humørspreder som elsker blomster. Han er den som står for pyntingen når vi skal ha ulike arrangementer og trenger friske blomster på bordene. Han liker å plukke, dufte og dandere. I tillegg til blomsterinteressen er Espen glad i musikk, og er en flittig bruker av musikkrommet når han er på Nærsten. Han er som oftest å finne bak trommene mens resten av personalgruppa bidrar på strengeinstrumenter, piano og sang.

Fra Ecuras veiledning og habiliteringstjeneste på Nærsten. Ekte mennesker, ekte historier.

## Våre virksomhetsområder

### Bo og habilitering

Ecura Bo og Habilitering AS tilbyr tjenester innen omsorg, miljøarbeid og miljøbehandling og er et av Norges ledende fagmiljøer innen disse områdene. Dette omfatter varige heldøgns tjenester i hjemmet, korttidstilbud og avlastningstjenester.

Vi har per i dag tjenester i tre regioner: Midt-Norge, Vestlandet og Østlandet. I disse tre regionene har vi hovedkontorer i Levanger, Sogndal og Gjøvik. Totalt har vi over 50 tjenestetilbud spredt i de ulike geografiske områdene. Vi etablerer stadig nye tjenestetilbud og utvider vårt nedslagsfelt.

Målgruppen vår er mennesker med sammensatte bistandsbehov og utfordrende atferd. Vi ønsker å gi våre tjenestemottakere muligheter for å leve fullverdige liv og samtidig skape trygge rammer for pårørende og oppdragsgivere. Vi yter tjenester med mål om samsvar mellom kartlagte behov, vedtak og den faktiske tjenesten personen får.

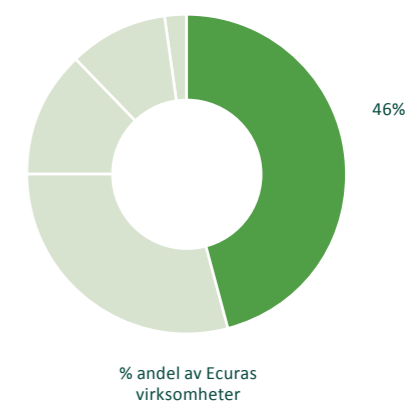
Dette er noe av bakgrunnen for at bo og habilitering er mer atferds orientert enn diagnoseorientert. Vi er opptatt av å endre atferd og dermed dempe symptombildet som er bakgrunnen for diagnosen. Dette harmonerer godt med en av Ecuras viktige verdier, nemlig det å være endringsorientert. Dette gir også rom for en optimistisk behandlingstilnærming, ved en urokkelig tro på at endring er mulig.

Vi tror dette er noe av grunnen til at flere kommuner og psykiatriske avdelinger ber nettopp Ecura om bistand for personer med store utfordringer og som er blant de mest krevende. Det å lage tiltak som skaper atferdsendring krever en tverrfaglig, men også spiss kompetanse. Dette er det få kommuner, og konkurrenter, som har. Ecura retter seg inn mot flere målgrupper, men med atferdsproblematikk som en «rød tråd» og ikke minst et behov for omfattende tjenester innen ADL, sosiale og noen ganger også kognitive ferdigheter.

Ecura bo og habilitering har som ambisjon å gi den enkelte

tjenestemottaker et helhetlig tilbud innen bolig tjenester, dagtilbud, fritidsaktiviteter og opplevelser. Derfor samarbeider vi tett med oppdragsgiver, pårørende og tjenestemottakeren for å sikre god kommunikasjon, brukermedvirkning og likeverdighet hvor målet er best mulig livskvalitet for den enkelte tjenestemottaker.

I 2013 ratifiserte Norge FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD). Konvensjonen utdyper hvordan menneskerettighetene skal beskyttes for funksjonshemmede. Ecura er opptatt av å gå i takt med denne konvensjonen. Formålet med konvensjonen er å sikre at funksjonshemmede får sine menneskerettigheter oppfylt, på lik linje med personer uten funksjonshemminger. En av Ecuras verdier, nemlig respekt, handler nettopp om dette. Hvis vi i Ecura skal leve opp til denne verdien må vi både være dette bevisste internt, men også være et «talerør» for våre målgrupper når vi oppfatter at enkeltpersoner av ulike grunner opplever urett.



- et av Norges ledende fagmiljø innen bo og habilitering

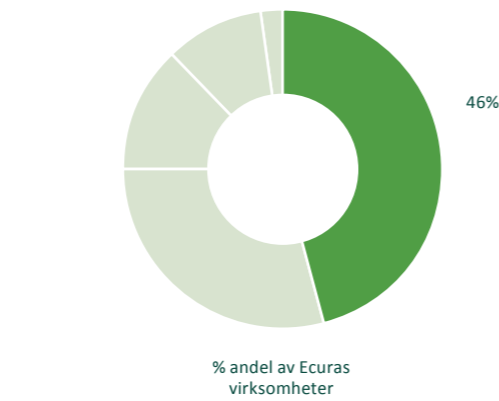
## Veiledning og habilitering

Veiledning og Habilitering yter rådgivning, veiledning og miljøterapeutiske tjenester innen skole, hjemme hos foreldre/barn, i kommunale omsorgstilbud og for spesialisthelsetjenester. I tillegg tilbyr avdelingen et stort omfang av kurs og kompetansehevende tjenester.

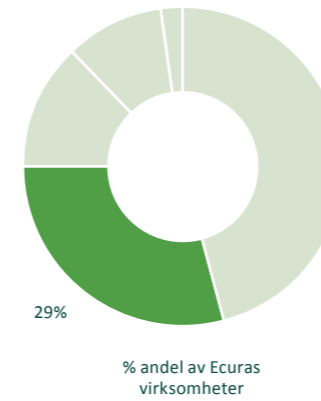
Det er et viktig prinsipp i vårt samfunn at alle barn, uavhengig av utfordringer og diagnoser, kan få sin skolegang på den lokale skolen. Dette kan naturlig nok føre til at skolene kan få utfordringer ved å tilrettelegge for alle individuelle behov. Mange av barna og ungdommene har vist tidlig at de har behov for ekstra tilrettelegging. For den eleven det gjelder, samt foreldre og skolen, vil det ofte være avgjørende å tilpasse opplæringsmetoder og strukturere verktøy så tidlig som mulig. En avventende holdning kan være svært uheldig for både samfunnet og den enkelte. Dyktige medarbeidere i Ecura Veiledning og Habilitering har lang erfaring og kompetanse i arbeid med barn og unge, i tillegg til å bistå skoler med tilrettelegging.

Flertallet har vernepleierutdanning eller utdanning innen læringspsykologi på bachelor- eller masternivå. Flere av våre medarbeidere har tidligere arbeidet med habiliteringstjenester ved ulike sykehus.

Ecuras satsning på barn og ungdom er noe vi mener er strategisk fornuftig. «Tidlig innsats» er et område som både fagfolk og myndigheter i økende grad er opptatt av. Samfunnet er også generelt mer innrettet mot å yte hjelp der barna er, i stedet for å benytte institusjoner. Her spiller Ecura en viktig rolle i de områdene vi er representert.



*– Det er et viktig prinsipp i vårt samfunn at alle barn, uavhengig av utfordringer og diagnoser, kan få sin skolegang på den lokale skolen*



*– Hjemmetjenesten består av en bred helsefaglig organisasjon der flertallet er sykepleiere og helsefagarbeidere.*

## Hjemmetjenester

Ecura Hjemmetjenester har over 20 års erfaring med å levere hjemmesykepleie, stasjonær sykepleie og praktisk bistand, primært gjennom rammeavtale med Oslo Kommune.

I 2020 var våre tjenesteleveranser fordelt mellom 450 brukere av hjemmesykepleie, stasjonær sykepleie og praktisk bistand. Hjemmetjenesten består av en bred helsefaglig organisasjon der flertallet er sykepleiere og helsefagarbeidere. For å styrke ernæringskompetansen ut mot brukere har vi også egen ernæringsfysiolog, i tillegg til egen farmasøyt som sikrer medisin håndtering.

Alle våre servicebiler ble også elektriske i 2020, og vi har 20 parkeringsplasser med egne ladere på vårt hovedkontor på Bryn i Oslo.

Flere norske kommuner tilbyr fritt brukervalg av hjemmetjenester. Det gjelder blant annet Oslo kommune hvor Ecura leverer hjemmetjenester. Det betyr at tjenestemottakere selv kan velge hvilken leverandør som skal gi hjemmehjelp eller hjemmesykepleie.

## BPA

Formålet med Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA) er å gi personer med stort hjelpebehov større frihet til å styre tjenestene og hverdagen selv. BPA er en måte å organisere praktisk bistand og opplæring på for personer med langvarig og stort behov for personlig assistanse. BPA er en lovfestet rettighet og er nedfelt i pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 d

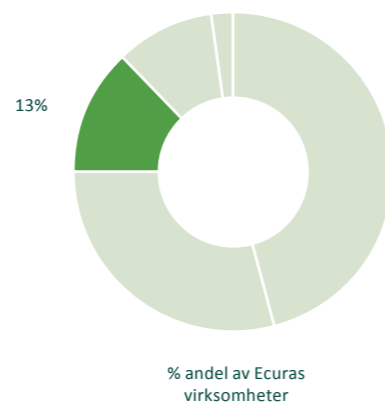
Ecura BPA tilbyr brukerstyrt personlig assistanse (BPA) og funksjonsassistanse gjennom den offentlige brukervalgordningen, i tillegg til tjenester på det private markedet. Vi har erfaring med disse tjenestene helt siden BPA ble etablert som egen tjeneste i Norge.

I 2020 hadde vi over 110 personer som mottok BPA og funksjonsassistanse gjennom våre tjenester. I dag er vi kvalifisert til å gi BPA tjenester gjennom fritt brukervalg i over 80 kommuner. Vi har også erfaring med å levere gode og forutsigbare tjenester dersom oppdraget er komplekst og trenger spesielle tilpasninger.

I Ecura BPA ligger forutsigbarhet, trygghet og stabilitet som grunnlag for et godt samarbeid med brukere og deres pårørende.



Kjetil Ørbeck med sin sønn Anders. Kjetil er en av lederne i Ecura og har både som far og som leder i næringslivet et brennende engasjement for de tjenestene vi leverer, også gjennom personlige erfaringer.



*– Vi har erfaring med disse tjenestene helt siden BPA ble etablert som egen tjeneste i Norge.*

## Helsebemanning

Virksomheten for helsebemanning og vikartjenester er organisert under selskapet Ecura Care AS.

I helsesektoren er det avgjørende med tilstrekkelig og rett personell på jobb. Dette skaper en bedre hverdag, både for brukerne og de ansatte selv.

Helsedirektoratet anslår at det i 2035 kan være en underdekning på nær 57 000 helsefagarbeidere og 28 000 sykepleiere, hvis ikke rekrutteringen trappes opp. Gjennom vikarformidling og rekruttering til faste stillinger, bidrar vi til mer fleksibel utnyttelse av den arbeidskraften vi allerede har i Norge samt rekruttering fra andre land

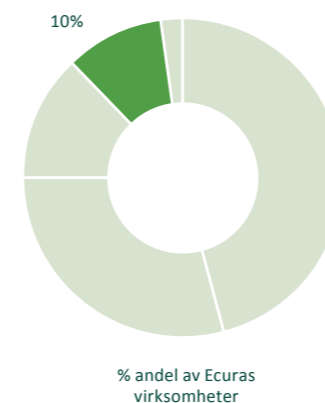
Vi er i dag Norges største leverandør av vikarer av helsepersonell til kommunehelsetjenesten.

Vi formidler helsevikarer til kommunale, statlige og private oppdragsgivere, og i 2020 hadde vi i overkant av 600 vikarer ute i jobb med over ½ millioner vikartimer. Ved å dekke vakante vakter i forbindelse med ubesatte stillinger, permisjoner, sykefravær og ferieavvikling bidrar Ecura til at Helse-Norge kan opprettholde et stabilt og godt tjenestetilbud.

På [www.helsekursportalen.no](http://www.helsekursportalen.no) tilbyr vi også nettbaserte kurs innen helserelaterte temaer som smittevern, legemiddelhåndtering, epilepsi, demens og miljøarbeid. I 2020 gjennomførte over 1 500 helsearbeidere kompetansehevede kurs i regi av oss.

På vegne av kommunale oppdragsgivere gjennomfører vi brukerundersøkelser, og i 2020 ble over 400 intervjuer gjennomført. Disse undersøkelsene er sentrale i arbeidet med å heve kompetansen om tjenestemottakernes ønsker og behov.

*Vi er i dag Norges største leverandør av vikarer av helsepersonell til kommunehelsetjenesten.*



## Rus og avhengighet

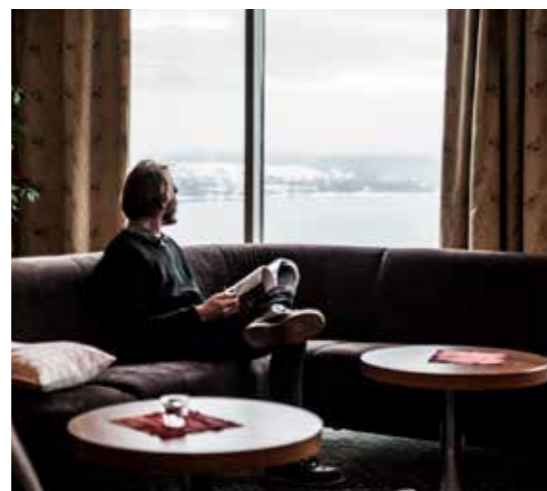
På Vangseter hjelper vi mennesker med å håndtere avhengighet, først og fremst knyttet til alkohol. Vi har også kompetanse med familiearbeid og etterarbeid. På Vangseter tar vi imot klienter som privatbetalende, via forsikringsordninger eller på Fritt behandlingsvalg, dekket av det offentlige. Siden Vangseter ble startet i 1986 har vi hjulpet over 10.000 mennesker ut av avhengighet

Vi jobber kunnskapsbasert og fremmer aktiv brukermedvirkning. Som privat klinikk vil det vanligvis ikke være ventetid på behandling for alkohol- og medikamentavhengighet. Våre ansatte er utdannet helsepersonell og terapeuter med kognitiv terapi-utdanning. I tillegg består teamet av ambassadører som selv har slitt med avhengighet som er til uvurderlig støtte for den som trenger hjelp.

Alle våre klienter er ulike. De er unge og gamle kvinner og menn som kommer fra alle samfunnslag. Det de ofte kan ha til felles er en tilværelse som ser flott og fin ut på overflaten, men som dekker over en indre uro. Det kan være et sterkt press om å prestere, angst, depresjoner, posttraumatisk stress eller andre psykiske lidelser. Våre klienter har ofte høy funksjon, men bruker alkohol eller andre rusmidler som kompensasjon for det de opplever som vanskelig i livet sitt.

Behandlingen hos Vangseter er kunnskaps basert og vi bruker metoder som er anbefalt i nasjonale faglige retningslinjer

Vi jobber vi med å få frem egen mestring i møtet med avhengigheten, og vi har også et meget godt familieprogram som en fast del av oppholdet.



*- Siden Vangseter ble startet i 1986 har vi hjulpet over 10.000 mennesker ut av avhengighet*

*- Vi er en kunnskapsbedrift og våre medarbeidere utgjør nøkkelen til fremgang.*



## EcuraAkademiet

Vi er en kunnskapsbedrift og våre medarbeidere utgjør nøkkelen til fremgang.

Vår ambisjon er å utvikle oss til omsorgsbransjens mest attraktive arbeidsgiver ved å fokusere på fag og kompetanse. Vi ønsker å fremstå med integritet og profesjonalitet i tjenestene våre ved å bruke kunnskaps- og/eller evidensbaserte tilnærminger.

Derfor introduserte vi EcuraAkademiet i 2017 som et tilbud til alle våre ansatte, uavhengig av utdanningsnivå og erfaring fra praksisfeltet. Vi tilbyr også de fleste av kursene våre til publikum, og gir tilbud om generelle og spesialiserte kurs som er relevante for tjenestene vi tilbyr. Gjennom EcuraAkademiet ønsker vi å være et ledende omsorgsselskap i Norge med fokus på kompetanse og kvalitet.

EcuraAkademiet utvikler sine kurs og kompetansehevede tiltak i samarbeid med utdanningsinstitusjoner som høyskoler og karrieresentere. I tillegg har vi en Avdeling for Veiledning og Habilitering som bidrar med fagutviklingsarbeid og kunnskapsspredning både ovenfor eksterne og interne samarbeidspartnere.

Mange store organisasjoner (bl.a. Vestre Viken og OsloMet) benytter våre kursholdere fast. Vi bidrar også med innlegg og foredrag på store fagkonferanser som f.eks. det årlige seminaret til Norsk Atferdsanalytisk Forening (NAFO). EcuraAkademiet har også en stor andel e-læringskurs innenfor en lang rekke områder. Utgangspunktet for denne satsningen er [www.helsekursportalen.no](http://www.helsekursportalen.no). Denne portalen er nå en del av EcuraAkademiet og tilbyr kurs innenfor sykepleie, vernepleie og omsorgsutøvelse. En lang rekke kommuner benytter seg av tjenestene her.

## ISO-sertifisert ledelsessystem

Ecura startet arbeidet med å etablere et ISO-sertifisert ledelsessystem i 2017. Dette startet med ISO-9001 for kvalitet og ble kontinuerlig utvidet med flere ISO-sertifiseringer, og inkludering av alle enheter i konsernet. Ecura er det første norske privateide helseforetak som har fått godkjent ISO-sertifisering innen informasjonssikkerhet. Det har bidratt til god kultur og gode rutiner etter fusjon av flere selskaper.

ISO-sertifiseringene har fungert som et nyttig verktøy for å bygge en felles plattform i Ecura. Det har ikke bare blitt et verktøy for å sikre kvalitet, ytre miljø, arbeidsmiljø og sikkerhet, men også et verktøy for å integrere virksomhetene organisatorisk. De enhetene som jobbet med det samme spekter av tjenester, har måttet bli enige om felles prosedyrer og retningslinjer, samt hvilke varslingsystemer og risiko- og sårbarhetsvurderinger som skal benyttes. Dette har også medført at flere felles IT-systemer er innført for å sikre felles styring, kontroll/etterlevelse og rapportering. Målet har vært å dele beste praksis blant alle selskapene.

Ecura er i dag sertifisert i henhold til fire ISO-standarder: 9001 for kvalitet, 14001 for miljø, 45001 for arbeidsmiljø og 27001 for informasjonssikkerhet. Ecura har også benyttet Helsenormen som underlag for å sikre at konsernet dekker kravene i denne. Informasjonssikkerheten er også samkjørt med kravene fra GDPR.



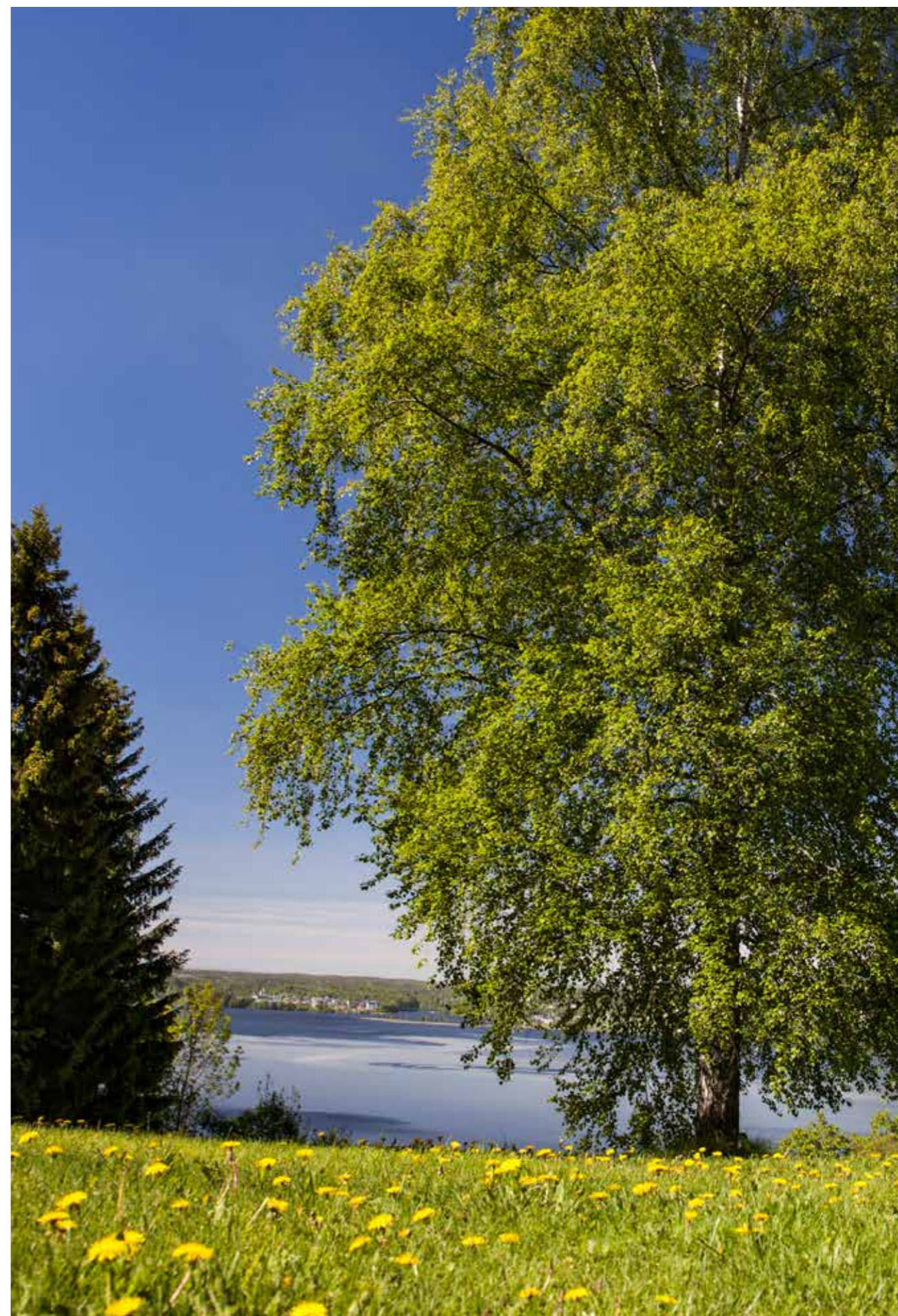
Tore Martin Skarpholt er direktør for teknologi og innovasjon i Ecura og har ledet vårt ISO-sertifiserings arbeid.

### Dette er de viktigste fordelene ved ISO-sertifiseringene:

- Viser at Ecura tar kvalitet på alvor og at selskapet følger nasjonale og internasjonale standarder for tjenesteleveranse
- En styrke i konkurranse med andre tilbydere som ikke er sertifiserte
- Ofte et kvalifikasjonskrav ved anbudsforespørsler
- Mindre arbeid med tilbuds- og anbudsbesvarelser – man kan i større grad henvise til sertifikater og dermed ha et eksternt anerkjent godkjentstempel på definerte områder
- Et ledd i å bygge tillit med kunder/oppleggsgivere – vise at vi har kontroll i forhold til krav og forventninger fra alle interessenter
- Lettere å beholde kunder pga. dokumentert nivå på de aktuelle områdene – skaper tillit og trygghet
- Direkte engasjement og aktivt eierskap fra ledelsen gjennom risikovurderinger, avvikshåndtering, internrevisjoner, kundeundersøkelser og Ledelsens gjennomganger
- Mer attraktiv som arbeidsgiver for nye medarbeidere – fremstår med orden og ryddighet
- Mer fornøyde ansatte – har bedre orden og ivaretar medarbeidernes krav og behov på en god måte (ref. godkjenning iht. ISO 45001 – arbeidsmiljø)
- "Tvunget" til jevnlig vedlikehold av dokumentasjon – blir årlig revidert av revisjonsfirma og sikrer dermed nødvendig kontinuerlig forbedring på alle relevante områder
- Lavere kostnader – bedre ressursutnyttelse, færre og mindre alvorlige avvik og feil
- Godt omdømme – høy tillit hos alle interessenter
- Støtter aktivt opp under våre felles verdier i selskapet



ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001  
ISO 27001



Fra Vangseter



## Kvalitetssystem og samsvar mellom plan og handling

Ecura arbeider aktivt med kvalitet og kontinuerlig kvalitetsforbedring. Vi har kvalitetssystemer som er tilpasset virksomhetenes behov og kravene som stilles til tjenestene vi skal yte. Det starter med gode beskrivelser av opplæringsplan, arbeidsmetoder, rutiner og prosedyrer for alle som jobber hos oss. Ecura har tatt i bruk kvalitetssystemet Extend Quality System (EQS) som fungerer som et felles verktøy for ISO og kvalitetsstyring.

Dette gjør at vi har gode rutiner for å varsle og håndtere avvik. I tillegg gjennomføres det internrevisjoner av kvalitet og tjenesteleveranser som skal være i henhold til inngåtte kontrakter. Det gjennomføres også jevnlig brukundersøkelser og det er utarbeidet en etikkhåndbok for våre ansatte. Vi fokuserer alltid på å ha et godt samarbeid med våre oppdragsgivere.

Gjennom EcuraAkademiet har vi 35 e-lærings kurs for helsepersonell. Disse kursene stilles til disposisjon for alle ansatte i Ecura. I tillegg gjennomfører ca 4 500 personer i Norge kurs hos oss i året. En stor andel av disse kommer fra norske kommuner. Dette kan være innen temaer som medisinkurs, skadeavverging, kurs i lovverk og lignende.

Vi har en egen rådgivningsavdeling som arbeider tett med Oslo MET, og flere høyskoler og norske kommuner. Og vi har lærebokforfattere som er ressurspersoner for utdanningsinstitusjoner og kommuner og som også deler kompetanse med konkurrenter.

## Fag og kvalitet i Ecura

Ecura ønsker å fremstå som en leverandør som først og fremst kjennetegnes med høy faglig kvalitet og som en profesjonell leverandør til ulike brukergrupper og helsefaglige områder. For å oppnå dette er vi opptatt av å kunne dokumentere grad av behandlingsintegritet, systemintegritet og kontrakts integritet. En av våre viktigste verdier er ansvarlighet og dette viser vi når vi kan dokumentere samsvar mellom det vi sier og det vi gjør.

ISO-standardene som Ecura er sertifisert for hjelper oss å holde fokus på samsvar mellom planer og handlinger, og det bidrar til å sikre at det er et fokus på kontinuerlig forbedring.

Kvalitet er et resultat av flere forhold som satt i system virker med hverandre. I Ecura er vi i ferd med å etablere en god plattform for kvalitet, både takket være vår satsing på ISO-sertifisering, rekruttering, intern kompetanseutvikling, digitale verktøy, god økonomi og ikke minst et eierskap og en ledelse som er villig til å investere for å oppnå dette. I flere og flere anbud får vi høyeste score på kvalitet. På sikt mener vi at dette vil gi oss et solid konkurransefortrinn og en markant posisjon i markedet.



Jonny Finstad, Fagdirektør i Ecura har Master i atferdsvitenskap og bachelor i vernepleie. Han er medforfatter av boka "Atferdsavtaler" og er mye brukt som foredragsholder på nasjonale fagkonferanser.



Fra Vangseter

## ESG – Environment Social Governance

### Bærekraftsmål

FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. FNs bærekraftsmål består av 17 mål og 169 delmål. Målene skal fungere som en felles global retning for land, næringsliv og sivilsamfunn.

- 3. God helse og livskvalitet,
- 4. God utdanning,
- 8. Anstendig arbeid og økonomisk vekst,
- 12. Ansvarlig forbruk og produksjon
- 13. Stoppe klimaendringene

Gjennom vår ESG policy har vi målsatt hvordan Ecura kan gjøre sitt bidrag. Våre ESG mål er linket til 5 av FN's bærekraftsmål;



# ESG – Environment Social Governance

## Miljø



### VÅRE MÅL

- 100% re-sertifisering pr år for ISO 14001 Miljø
- 100% el-biler i hjemmetjenesten og reduksjon av fossilbiler i andre enheter
- Strengt regime for avfallshåndtering
- Bruk av svanemerket forbruksmateriell og kortreist mat der det er mulig

### VÅR POLICY:

Med målsetting om en sunn miljøvennlig praksis arbeider vi for:

- En forpliktelse for ledelsen og våre ansatte til å gjøre vedvarende forbedringer av miljømessige belastninger
- Miljøhensyn, økt forståelse for miljøspørsmål og spredning av gode rutiner hos våre samarbeidspartnere
- Å opptre i samsvar med relevante lokale og internasjonale miljøstandarder og lovgivning
- Energieffektivitet og god ressursforvaltning
- Aktiv overvåking og minimering av miljøkonsekvensene av vår virksomhet



## Sosial



### VÅRE MÅL

- Lojalitet: 80% av våre ansatte vil anbefale Ecura som arbeidsgiver
- Lojalitet: En score på 5 av 7 i vår årlige medarbeiderundersøkelse på «Jeg opplever at Ecura og jeg har en fremtid sammen»
- Kunnskap: 90% av våre ansatte skal på årlig basis ha et kompetanseløft/Ecura kompetansebevis
- Minimering av konsulentbruk og en målsetning om 95% egne ansatte
- 100% re-sertifisering pr år for ISO-45001 arbeidsmiljø

### VÅR POLICY:

Ecura jobber for økt toleranse og inkludering for alle mennesker, uavhengig av individuelle forutsetninger, i tråd med FNs menneskerettighets konvensjon.

Med henvisning til arbeids- og menneskerettighetspraksis, forventer vi og oppmuntrer til:

- Trygge og sunne arbeidsforhold
- Bevissthet rundt og overholdelse av internasjonale konvensjoner om menneskerettigheter
- Unngå diskriminering eller trakassering på grunnlag av alder, rase, kjønn, religion, seksuell orientering, funksjonshemming, nasjonalitet, fagforeningsaktivitet eller noen annen faktor
- Respekt for de ansattes rett til organisasjonsfrihet og kollektive forhandlinger i overensstemmelse med lokale arbeidslover
- Vi påvirker våre underleverandører ved å sette krav til nulltoleranse for barnearbeid
- Arbeidstid som oppfyller bransjens retningslinjer og nasjonale standarder der slike finnes
- Rekruttering og karriereutvikling basert på kompetanse, egnethet og prestasjoner
- Et arbeidsmiljø med gjensidig tillit og respekt, og der hver person føler ansvar for ytelsen og omdømmet av vårt selskap
- Våre ansatte realiserer sitt potensial



## Governance



### VÅRE MÅL

- 100% re-sertifisering av alle våre ISO- standarder pr. år og for alle våre selskaper
- 100% Kontrakts integritet
- Nulltoleranse for brudd på lover og forskrifter

### VÅR POLICY:

Sikkerheten til Ecura ansatte og kunder er viktig:

- Ecura vil aktivt bidra til fokus på helse og sikkerhet i næringen og ønsker å være en foregangsbedrift innen dette
- Ecura vil ha en kvalitetssikring av underleverandører og partnere samt ansatte som sikrer kvaliteten knyttet til våre tjenester i samsvar med vårt etiske regelverk
- Kvalitetsarbeidet i Ecura går utover lovpålagte minimumskrav, og er forankret i prinsipper for kontinuerlig forbedring
- Ecura har virksomheter knyttet til individer med særlige tilrettelagte behov og vi kommer da i besittelse av sensitiv informasjon om enkeltindivider. Ecura benytter journalsystem i samsvar med lovverket for å ivareta lagring av sensitive data.
- Ansatte i Ecura forplikter seg til å signere en taushetsklæring og en sikkerhetsinstruks og selskapet har et særlig ansvar for å sørge for sikker oppbevaring og tilgang til informasjon, både elektronisk informasjon og annen type informasjon. Vi skal derfor sørge at konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet er ivarettatt for god IT-sikkerhet og sikkert personvern.
- Privat bruk av sosiale medier som Twitter, Facebook, Instagram, Snapchat etc. må gjøres på en måte som ikke leder til at de vi yter tjenester til, tjenestesteder, kollegaer eller firmaet som sådan kan oppfattes på en ugunstig måte. Som et absolutt minimum skal selvsagt personvernet ivaretas.

Disse retningslinjene er utstedt av administrerende direktør og leder for konsernet og er i samsvar med Ecuras engasjement for bærekraftig utvikling. Implementering sikres gjennom ulike linjeledere og i samarbeid med sentrale ressurspersoner.

Etterlevelse av regelverket overvåkes av CFO og konsernets

HR funksjoner. Som en del av Ecura ESG policy er det utarbeidet:

- Etisk regelverk
- Regler for antikorrupsjon
- Regler for varsling
- IT-policy
- Personelhåndbøker
- Rutiner for mediehandtering



## Ecuras kontorer og lokasjoner for våre tjenester

---

### Hovedkontor Ecura AS

Dronning Eufemiasgate 16, 0191 Oslo

Epost: [post@ecura.no](mailto:post@ecura.no)

### Ecura Hjemmetjenester og BPA AS

Bernt Ankersgate 17, 1534 Moss

Epost: [bpa@ecura.no](mailto:bpa@ecura.no)

### Ecura Hjemmetjenester og BPA AS

Østensjøveien 14, 0661 Oslo

Epost: [hjemmetjenester@ecura.no](mailto:hjemmetjenester@ecura.no)

### Ecura Bo og Habilitering AS

Helgerudvegen 46, 2816 Gjøvik

Epost: [ebh@ecura.no](mailto:ebh@ecura.no)

### Ecura helsebemanning avd Oslo

Jernbanetorget 4a, 0154 Oslo

Epost: [care@ecura.no](mailto:care@ecura.no)

### Ecura Care AS avd Trøndelag

Gløttvegen 2, 7750 Namdalseid

Epost: [care@ecura.no](mailto:care@ecura.no)

Vi har virksomheter  
over hele Norge.  
Her finner du oss:

