



ecura

Årsrapport
2023



ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
ISO 27001



– Vi ønsker å fremstå som en aktør
som først og fremst kjennetegnes
med høy faglig kvalitet



Innhold

Nøkkeltall	4
Om Ecura	6
Vår berettigelse	8
Ecura i 2023	10
Melding fra CEO	12
Fag og kvalitet	16
Integritet	18
Avviksregistrering	20
Varslinger	21
Fag og kvalitet i det enkelte selskap	22
Metodikk	26
Hva vi står for og måler oss på	32
Gode verdier understøtter en god kultur	34
Vår historie	36
Våre ansatte	38
Nøkkeltall om Ecuras ansatte	39
Ledelsen i Ecura 2023	40
Våre virksomhetsområder	42
Bo og habilitering	42
Veiledning og habilitering	44
Hjemmetjenester	45
BPA	46
Helsebemanning	47
Rus og avhengighet	48
EcuraAkademiet	49
Teknologi og informasjonssikkerhet	50
ESG – Environment Social Governance i Ecura	52
Ecuras kontorer	56

Nøkkeltall

Over 800 tjenestemottakere



Som daglig får bistand via våre tjenester innen bo og habilitering, veiledning og habilitering, hjemmetjenester og BPA, og rus og avhengighet.



5 141 kompetansehevende e-lærings kurs gjennomført



Avtale med over 210 norske kommuner



Re-sertifisering på 4 ISO-standarder gjennomført



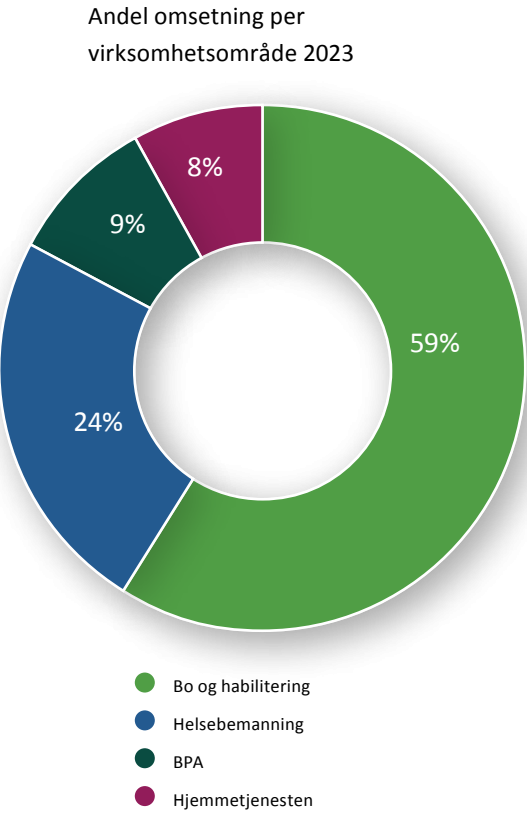
ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
ISO 27001

Over 3 600 ansatte

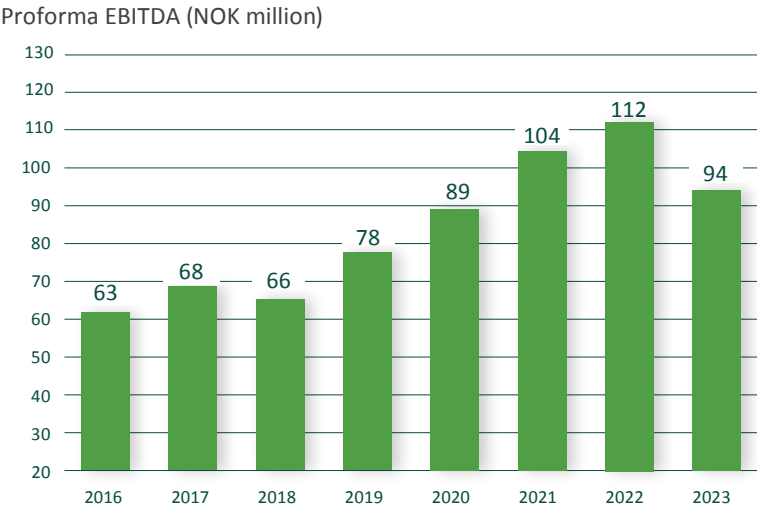
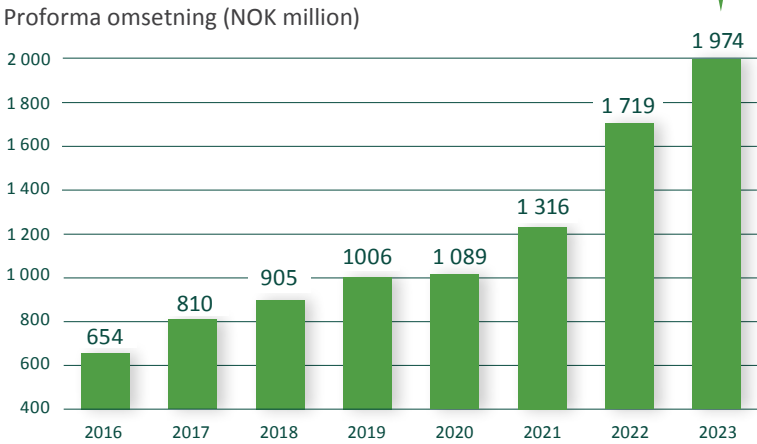




Mer enn 300 medisinstudenter i arbeid, og over 100 utenlandske vikarer med gjennomført språkskole til nivå B2 hos oss



2 mrd i omsetning





Om Ecura

Ecura er et resultat av flere selskaper som har slått seg sammen for å bygge et kvalitetsbasert norskeid helse- og omsorgsselskap.

Vi er blant Norges raskest voksende private helseforetak og sysselsetter nå nærmere 4 000 ansatte fordelt på ulike virksomhetsområder. Våre tjenester omfatter heldøgns tjenester for personer med særlige omsorgsbehov, veiledningstjenester og avlastning, brukerstyrt personlig assistanse (BPA), hjemmetjenester, vikartjenester for helsepersonell samt rusbehandling (Vangseter).

I Ecura jobber vi etter verdiene Endringsorientering, Omsorg (av latin Cura), Utvikling, Respekt og Ansvar. Vi skal gi omsorg med respekt og verdighet forankret i gode systemer. Derfor er vi ISO sertifisert både innen miljø, arbeidsmiljø og kvalitet. Vi har virksomhet over hele landet.

Som første helseforetak i Norge ble vi også sertifisert for ISO 27001; informasjonssikkerhet i 2020.

Fag, kvalitet og kompetanse-utvikling er en av grunnstenene i vår virksomhet



Vår berettigelse

Vi tror på et velferdssamfunn bestående av et mangfold av offentlige og private virksomheter

Noe av det viktigste i det norske fellesskapet er at folk føler seg trygge på at det er kort vei til lik og profesjonell hjelp, omsorg og støtte, uavhengig av den enkeltes økonomi. Og uansett om det er kommunen, staten eller en privat aktør som leverer tjenesten på vegne av fellesskapet.

Tjenester levert gjennom oss som en privat aktør gir like god utnyttelse av skattebetalernes kroner, som det ville gjort via det offentlige. Dette er grundig dokumentert i en offentlig rapport fra Velferdstjenesteutvalget (NOU 2020:13).

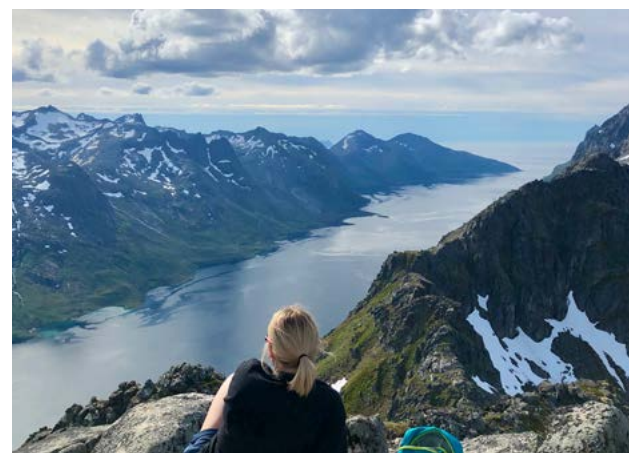
Vi vet også at som en privat aktør har vi kun en berettigelse dersom tjenestetilbudet vårt er forankret i kvalitet og kompetanse. Dette er en av grunnstenene i vår virksomhet. Vi samler kompetanse og bygger systemer. Det gjør at vi gjennom god organisering kan være effektive og tilby gode tjenester, kapasitet og kompetanse, som enkelte kommuner ikke evner å levere selv.

Den norske velferdsmodellen står foran store utfordringer. Antall eldre over 80 år vil mer en fordobles de neste tiårene. Det krever enorm kapasitet, fagfolk og økonomiske ressurser. Fordi behovene blir så formidable, utfordrer dette alle velferdsordningene i Norge. Det krever at vi satser i fellesskap. Offentlige og private må jobbe sammen for å trygge den norske velferden. Her er vi en viktig bidragsyter.

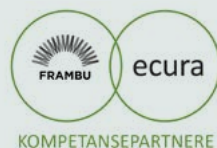
Til sammen utgjør offentlige og private en fantastisk velferdsmiks. Fordi vi er forskjellige, så utgjør velferdsmiksen en arena for læring. Det avler innovasjon, valgfrihet, kapasitet og fleksibilitet, som er hva vi trenger for å møte framtidens utfordringer.

80%
etterlyser et
tettere samarbeid
mellom offentlig og
privat helsetjeneste

(kilde: Helsepolitisk Barometer 2024)



- Vi inngår et samarbeid med Frambu; Norges ledende kompetansesenter for sjeldne diagnoser.



- Over 800 tjenestemottakere mottar våre tjenester.
- Vi vinner ny avtale for bemanning av sykepleiere og spesialsykepleiere til sykehus.
- Vangseter som heldøgns behandlingstilbud nedlegges – med verdiene i behold. En ryddig avvikling.
- Byrådet i Oslo lyser ut ny kontrakt for hjemmetjenester som vi vinner. Kontrakten er på 3 + 2 + 2 år og sikrer arbeidsplasser og gode tjenester i Oslo kommune.
- Vi forbedrer våre HR-systemer gjennom videreføring av CatalystOne.



- Abcent AS blir formelt fusjonert inn i Ecura.
- Varde AS blir formelt fusjonert inn i Ecura.
- Vi viderefører vårt ESG-arbeid, blant annet gjennom å innføre miljøregnskap for håndtering av IT-utstyr.

- Rapporten «Kvalitet 23» i regi av NHOGeno publiseres: Den slår fast at økt offentlig-privat samarbeid kan gi bedre effektivitet og kvalitet.
- Vi blir re-sertifisert på 4 standarder; Kvalitet, Miljø, Informasjonssikkerhet og Arbeidsmiljø. Prosessen er omfattende, men gjennomføres uten åpne avvik ved inngangen til 2024.
- Vi fullfører lederutviklingsprogrammet for 35 ny ledere som har pågått over 1,5 år, og starter planleggingen av nytt program. Totalt har over 100 ledere nå vært gjennom programmet i Ecura.
- Over 5 100 digitale kompetansehevende kurs har vært gjennomført blant Ecuras ansatte.
- IT-sikkerhet har stort fokus og vi har unngått nedetid i våre systemer gjennom hele året.
- Vi overtar Helsepartner Omsorg AS som skifter navn til Ecura Nord AS og som gir oss et godt fotfeste i Nord-Norge.

- Ecura øker omsetningen fra 1,7 mrd til over 1,9 mrd.
- Arbeidet med nye IT-systemer knyttet til lønns- og økonomiområdet er videreført.
- Vi er nå over 3 600 ansatte.
- Fagpersoner i Ecura holder flere arrangementer og kurs i regi av høyskoler etc (bl.a Oslo Met).

Melding fra CEO



Ecura har på kort tid innfridd ambisjonen om å være det raskest voksende norske helsekonsernet i vår bransje, tuftet på kvalitet og kompetanse.

Ecura i godt driv

Veksten har gjennom de siste seks år konsekvent vært større enn vi har forventet, med en gjennomsnittlig årlig vekst på 36 prosent. En organisk vekst på ca. 16 prosent er lavere enn foregående år, men vi er allikevel tilfredse med utviklingen gitt avviklingen av Vangseter og andre forhold som gjør at enkelte enheter har hatt lavere vekst enn tidligere. Veksten må skyldes at det er behov for oss og at vi får tillit.

I Ecura er vi opptatt av vekst, men ikke bare økonomisk vekst. Det handler om å gi gode tjenester til flere, men det handler også om å "vokse" og utvikle ansatte og å bygge en solid organisasjon som skal være kjent for å gi gode tjenester.

Kvalitet og faglighet

Da vi etablerte Ecura satte vi kvalitetsorientering og faglighet som hovedfokus. Vi er opptatt av å bygge et solid omdømme, og etter vår oppfatning er det ingen snarveier for å oppnå det. Det er bakgrunnen for at vi har investert i viktig ISO-sertifisering, som dokumenterer vårt kvalitetsfokus. Vi har fire ISO-sertifikater som dekker

kvalitet, informasjonssikkerhet, arbeidsmiljø og det ytre miljø. Å være eneste bedrift som etter tilsyn har levert rapport til Ligestillings- og diskrimineringsutvalget som ble "godkjent" sier mer om Ecura enn denne saken alene. Det underbygger en ambisjon om å opptre "skikkelig". Vi har derfor i årets utgave av årsrapporten valgt å tematisere **faglighet og kvalitet**.

Ecura var eneste velferdsaktør som fikk godkjent

For ledelsen er det ekstra hyggelig at vårt fokus på blant annet likestilling og diskriminering omtales i «Fagbladet», Fagforbundets eget tidsskrift. Et godt eksempel på dette er en artikkel publisert i Fagbladet 25. januar. Man undersøkte en rekke bedrifter fra ulike bransjer, og det var bare Ecura som ble "godkjent".

Bakgrunnen for artikkelen var at Ligestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) har sjekket 24 virksomheter, og Ecura er den eneste av de undersøkte virksomhetene som fikk godkjent. Åtte kommuner, ni private og offentlige helse- og velferdsaktører og sju hjørnesteinsbedrifter var på listen. Det er ikke små-bedrifter og start-ups vi ble sammenliknet med her. Vi har lov til å være litt stolte.

– De sjekket 24 virksomheter – bare en privat velferdsaktør fikk godkjent. Og det var Ecura!

Myndiggjort lederskap

Vi er opptatt av å “vokse” og utvikle ledere. Det har en egenverdi for den enkelte, og det har en verdi for Ecura. Derfor har vi over fire år gjennomført lederutvikling for nærmere 100 ledere som til nå har vært igjennom et program som varer opp mot 1,5 år. Programmet består av fysiske samlinger over to dager, samt regelmessige Teams møter. Som del av kontinuerlig forbedring er dette et arbeid som aldri stopper. Vi bruker både interne og eksterne ressurser i programmet, og jeg har selv valgt å delta aktivt på alle samlinger.

Et gjentakende tema i dette arbeidet er begrepet myndiggjort lederskap, og lederskap med psykologisk trygghet. I et selskap som vårt har vi ansatte og ledere med ulike erfaringer i sin egen “ryggsekk”. Og mange av oss blir stilt i situasjoner der følelser blir trigget basert på hva vi har lagret av tidligere opplevelser. En myndiggjort agerer ikke ukontrollert i henhold til følelser, men anerkjenner følelser og veier følelsene i forhold til riktig reaksjon og handling, slik at man får en myndiggjort handling. Sentralt i dette er selvfølelsen. Derfor må man jobbe med selvfølelsen og det må ikke misforstås til å være det samme som selvtilit. Dette stikker dypt i Ecura siden vi mener at alle mennesker har en egenverdi.

I situasjoner der følelser får fritt spillerom må vi som ledere sikre myndiggjorte handlinger. Det gjelder også i møte med fortvilte pårørende, også der det er stor grunn til fortvilelse. Og det gjelder i møte med oppdragsgivere som trenger bistand.

Ansvarsfullt eierskap

I Ecura er vi heldige. Gjennom Karbon Invest og gjennom ledelsens egen vilje til å ta risiko har vi et eierskap som anerkjenner behovet for skikkelighet også inne i

– Verdiene lever i oss

– Vi er opptatt av å “vokse” og utvikle ledere. Det har en egenverdi for den enkelte, og det har en verdi for Ecura.

styrerrommet. Etter at ledelsen tok initiativ til å overta 60% av selskapet har vi mer enn doblet størrelsen og gitt tjenester til langt flere enn tidligere. Vi mener det bare er mulig å gi riktig kvalitet og å tenke langsiktig dersom vi har en sunn økonomisk utvikling som sikrer stabilitet og investeringsevne.

Resultatene for 2023 preges av dyrtid også hos oss og rask vekst. Våre kontrakter har ikke i tilstrekkelig grad fanget opp den generelle kostnadsutviklingen i samfunnet og ineffektiv drift knyttet til den raske veksten har preget oss. Vi ser imidlertid en mer positiv utvikling fra 2. halvår 2023 og inn i 2024 og 2024 har startet godt for Ecura.

Forbedringsarbeid og fremtid

Optimismen for 2024 er forankret i flere faktorer: En sterk kontraktsinngang innen vår BPA-virksomhet den siste tiden, og vi har høsten 2023 vunnet stor kontrakt innen bemanning av helsevikarer til norske sykehus. Hjemmetjenesten har tegnet ny langsiktig avtale med Oslo kommune og den største delen av konsernet; Heldøgnstiltak, avlastning og veiledning innen habiliteringsfeltet og heldøgns somatiske tjenester, viser sterk fremgang. Dette kombinert med nok en god ISO revisjon høsten 2023 og at Ecura oppleves som en attraktiv arbeidsgiver, gjør at vi har stor tro på fremtiden.

Dessuten opplever vi at når det kommer til realiteter i den politiske debatten, er det plass til en aktør som oss i en velferdsmiks, der offentlige myndigheter er ansvarlig for å gi helsetjenester til befolkningen, men der private aktører som oss er en viktig bidragsyter. Det opplever vi også inn i 2024 når vi nå har avtaler med over 200 kommuner i Norge. Det bidrar til mindre sårbarhet for Ecura å ha mange kunder og flere tjenestoområder i et omskiftelig Norge.

Å ha bygget et konsern som runder 2 milliarder i omsetning og som har vokst fra 120 til snart 4 000 ansatte siden 2016 gir sterk motivasjon for fortsettelsen. Og vi takker for tillit fra alle oppdragsgivere, pårørende og tjenestemottakere. Tillit må man gjøre seg fortjent til. Derfor lever Ecura med oss 24 timer i døgnet - og i 2024; 366 dager i året.



Per Gunnar Borhaug,
CEO Ecura

– Å ha bygget et konsern som runder 2 milliarder i omsetning og som har vokst fra 120 til snart 4 000 ansatte siden 2016 gir sterk motivasjon for fortsettelsen.



Fag og kvalitet

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-sertifisering og kravene den stiller 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, solid 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. Vårt kvalitetsfokus er et konkurransefortrinn og gir oss en viktig posisjon i markedet.

Ecura sitt ledelsessystem oppfyller kravene i de internasjonale standardene ISO 9001:, ISO 14001:, ISO 27001: og ISO 45001: for hhv. kvalitet, miljø, informasjons-sikkerhet og arbeidsmiljø.

Ecura ble første gang sertifisert iht. ISO-standarden ISO/IEC 27001:2013 i 2019. I oktober 2022 ble ny versjon av ISO-standarden publisert; ISO/IEC 27001:2022. Denne er betydelig omarbeidet med tillegg knyttet til cybersikkerhet og personvern. Det er satt en tre-års frist for overgang til ny versjon fra utgivelsen for selskaper som i dag er sertifisert iht. ISO 27001:2017, men Ecura gikk over til den nye standarden allerede i år.



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.

– I 2023 ble Ecura re-sertifisert på fire ISO-standarder

Ledelsessystemet beskriver ansvar, myndighet og relasjoner for personell innenfor systemet. Ledelsessystemet inneholder også prosedyrer og referanser for alle aktiviteter for å sikre samsvar med de nødvendige kravene i standardene. Ecura overvåker, måler og analyserer relevante prosesser og iverksetter tiltak for å oppnå planlagte resultater og kontinuerlig forbedring av selskapets ledelsessystem. Leveranser fra underleverandører styres også i henhold til ledelsessystemets krav.

I november 2023 ble Ecura resertifisert på alle 4 standarder. Revisjonsselskapet Kiwa gjennomførte revisjonen. Organisasjonen vår var bedre forberedt enn noen gang og alle revisjonene ble gjennomført på en god måte. Det ble totalt to avvik og 7 merknader/ observasjoner noe som må anses å være svært lite. Kiwa uttrykte at de var svært imponert. Avvikene ble lukket samme uke og alle merknader/observasjoner er også saksbehandlet og forbedret.

ISO-sertifiseringene har fungert som et viktig verktøy for å bygge en felles plattform i Ecura. I tillegg til å bidra til kvalitetsforbedring, er det også et verktøy som forenkler integrering av virksomhetene organisatorisk. Det har i 2023 vært et kontinuerlig arbeid for å samordne system, prosesser og prosedyrer både på tvers av virksomhetsområdene og innen virksomhetene. Det har også blitt gjennomført forbedringsarbeid innen risiko – og sårbarhetsanalyser i flere av selskapene.

Målet med samordning og kontinuerlig kvalitetsforbedring er å dele beste praksis på tvers av alle selskapene. Ikke minst er dette nyttig når det er et nytt selskap som skal integreres. I 2023 gjelder dette Helse Nord Omsorg hvor integrasjonsprosessen startet sent på året i 2023. Selskapet heter nå **Ecura Nord AS**, skal fortsette som et eget AS.

I 2023 er det også blitt jobbet mye med å etablere et bedre «ISO-miljø» på den digitale plattformen Teams. Kvalitets- og systemleder Øystein Storsveen har sammen med fagdirektør og kvalitetsledere i selskapene, gått i bresjen for å etablere bedre tilgjengelighet, enklere vedlikehold og et mer intuitivt «miljø» for de ansatte. Dette er virkelig blitt et bra miljø og vi har gode tall på at den aktive i bruk av verktøyene øker.



Integritet

Ansvarlighet som er en av åre viktige verdier, handler for oss om å vise integritet i praksis.

Dokumentasjon av egne virksomhetsområder er helt sentralt i ISO. «Gjør som du sier» er et gyllent prinsipp og derfor er samsvarsvurderinger et sentralt tema. Dette sammenfaller også godt med sentrale verdier i Ecura. Ansvarlighet som er en av våre viktige verdier, handler for oss om å vise **integritet** i praksis. Det samme gjelder verdien respekt og utvikling. Når det gjelder **respekt** så mener vi at respekt for de vi gir tjenester til, men også våre oppdragsgivere og samarbeidspartnere, blant annet handler om å levere tjenester i samsvar med behov, vedtak og kontrakt.

Ecura ønsker å fremstå som en aktør som først og fremst kjennetegnes med høy faglig kvalitet og som en profesjonell leverandør til ulike brukergrupper innen helsefaglige områder. For å oppnå dette er vi opptatt av å kunne dokumentere grad av **behandlingsintegritet**, **kontraktintegritet** og **systemintegritet**.

Behandlingsintegritet

Det er alltid individet som står i sentrum og da er behandlingsintegritet avgjørende. Behandlingsintegritet innebærer samsvar mellom planlagt behandling og gjennomført behandling. Det vil si at de tiltak og prosedyrer som er utarbeidet for å gi riktig omsorg, oppfølging eller behandling faktisk utøves i det praktiske liv av våre tjenesteytere. For å sikre dette måler vi grad av samsvar gjennom bruk av sjekkliste på viktige områder. Dette kan f.eks. være sårbehandling i hjemmesykepleien eller tiltak for å forebygge utfordrende atferd hos en tjenestemottaker i bo og habilitering. Mange av de tjenestemottakerne Ecura yter tjenester til kan i begrenset grad selv evaluere de tjenestene de får. På grunn av dette er det særlig viktig at vi kan dokumentere at behandling som er foreskrevet (f.eks. av en lege) faktisk ytes. Dette gjør også behandlingen evaluerbar.

Kontraktintegritet

Ovenfor våre oppdragsgivere skal vi som et ansvarlig selskap levere i henhold til inngåtte kontraktsbetingelser. Dette kaller vi kontraktintegritet. For å dokumentere dette måler vi viktige variabler som er relevant for den enkelte tjenesteleveranse. Dette handler om leveranse i samsvar med omfang av bestilt tjeneste eller hvilken kompetanse som er «bestilt». Dette er nøkkeltall, eller KPI'er som rapporteres fra det enkelte virksomhetsområde. Eksempler på slike KPI-er kan være bemanningsfaktor, kompetanseleveranse eller leveranse i samsvar med individets enkeltvedtak.

– Arbeidet med behandlingsintegritet er et kontinuerlig forbedringsområde som våre kvalitetsledere hele tiden har høyt på dagsordenen.



Systemintegritet

Systemintegritet retter seg i stor grad mot å være i samsvar med det vi internt målsetter å oppnå internt. F.eks. viser vi grad av systemintegritet gjennom samsvar mellom vår kompetanseplan som er definert som en egen ISO- prosess, og faktisk gjennomført av de ansatte som omfattes av denne. Det samme gjelder områder som dokumentert politiattest, veiledningsaktiviteter og onboarding knyttet til selve tjenesteleveransen.

– I sum vil Ecuras fokus på integritet på system- og individnivå, forhåpentligvis gjøre at vi oppfattes som en leverandør som holder det vi lover og som kjennetegnes av kvalitet og kompetanse.

Avviksregistrering

Ecura har et felles avvikssystem for alle virksomheter i konsernet. Her registreres hendelser/avvik innen områdene HMS, fag/kvalitet, legemiddelhåndtering m.v.

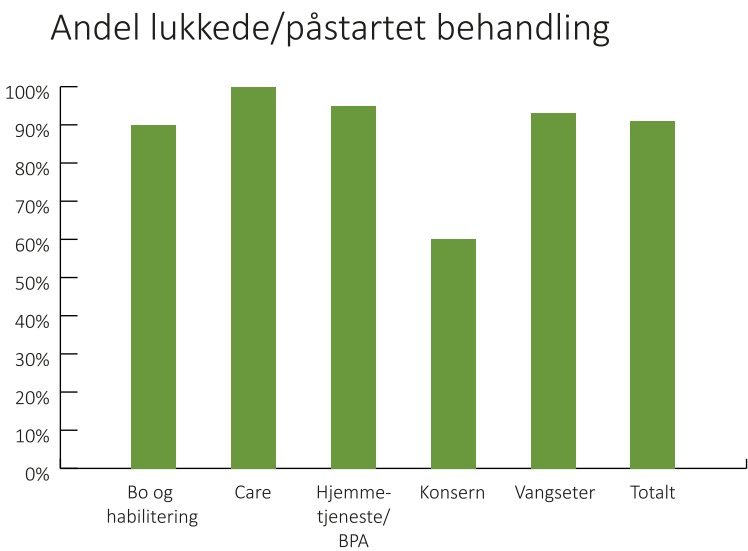
Meldingene blir saksbehandlet av meldingsansvarlig som vurderer eventuelle tiltak og avviket lukkes.

Kvalitetslederne har jobbet systematisk med å etablere en god kultur for avviksregistrering i selskapet, og vi har nå en kultur hvor avvik anses som mulighet for forbedring. I 2023 ble det totalt registrert 4747 antall avvik i selskapet totalt.

Ecura benytter registrerte avvik og uønskede hendelser aktivt inn i forbedringsarbeidet. Kollegaer motiverer hverandre til å melde avvik og lederne involverer helsepersonellet i tiltakene som iverksettes. På denne måten involveres avdelingen i forbedringsarbeidet og ser effekten av å melde fra. Vi har etablert rutine for hvordan vi skal drive internrevisjon og evaluering av egen praksis ved gjentakende eller alvorlige avvikshendelser. Dette fremmer læring, kontinuerlig forbedring og ansvarlighet. Når det registreres mange hendelser vet vi at vi får utfordringene frem i lyset. Det er positivt og det gjør at vi kan iverksette tiltak og lære av hendelsene.

Det viktigste parameteret på hvordan Ecura jobber med avviksoppfølging er andel lukkede avvik og/eller om behandling av avviket er påstartet. Grafen under viser statistikken på dette.

Som grafen viser så har Ecura over 90% skår på andel lukkede/påstartet behandling. Dette må sies å være svært høyt. Grunnen til manglende lukking/saksbehandling kan være mange, men ofte er det begrunnet i at meldingsansvarlig har sluttet eller at avviket ikke kan lukkes innen rimelig tid da tiltakene knyttet til dette er pågående og tidkrevende. F.eks. utbedring av fysiske forhold i en bolig som krever deltagelse fra entreprenør, noe som kan være vanlig i bo og habilitering).



– Ecura benytter registrerte avvik og uønskede hendelser aktivt inn i forbedringsarbeidet.

Varslinger

Ecura er opptatt av at alle ansatte skal oppleve trygghet når de har behov for å varsle om alvorlige, uønskede hendelser.

Derfor har vi både en intern og ekstern varslingskanal. Sistnevnte er en kanal som vi har etablert gjennom revisjonsselskapet BDO.

I 2023 fikk vi 60 interne varslinger og 2 eksterne. De ble alle saksbehandlet i henhold til våre retningslinjer.



Fag og kvalitet i det enkelte selskap

Kontinuerlig forbedringsarbeid er sentralt i alle våre virksomhetsområder.

Ecura Hjemmetjenester

I Ecura Hjemmetjenester er det gjennom året vært gjennomført flere viktige prosesser med store krav til fag og kvalitet. Den kanskje viktigste aktiviteten har vært knyttet til det nye anbudet i Oslo kommune. Ecura Hjemmetjenester er stolte av at vi har vunnet **ny rammeavtale med Oslo kommune** for drift av hjemmesykepleie og praktisk bistand. Gjennom året er det lagt ned en solid innsats for å imøtekomme endrede krav og forventninger i ny kontrakt som starter 1.april.2024 og kvalitet var et av de mest tungtveiende kriteriene ved tildeling.

ISO-standardene som Ecura er sertifisert for bidrar til å sikre et fokus på kontinuerlig forbedring. Gjeldende rutiner er revidert, og tilpasset ny kontrakt og endrede kvalitetskrav. Med ny startside i kvalitetssystemet er rutinene gjort lett tilgjengelig for helsepersonellet som jobber ute i hjemmetjenesten.



Med raskere utskrivning fra sykehus fullføres behandlingen i større grad i hjemmet enn tidligere, brukergruppen er sykere, og det stilles større krav til prosedyrekunnskap og tverrfaglighet. Ecura hjemmetjenester dekker hele livsløpet fra barn og unge til voksne og eldre med ulike behov; det betinger at helsepersonellet har en breddeforståelse og kunnskap til å utføre nødvendig helsehjelp og gi omsorg med verdighet og kvalitet.

Gjennom året har vi revidert brukerreisen, som vil ta utgangspunkt i tjenestemottakers mål, ressurser og behov, uansett funksjonsnivå. Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, og Ecura hjemmetjenester har plikt til å involvere brukere. Gjennom brukerreisen sikres brukermedvirkning gjennom spørsmålet «hva er viktig for deg?»

I brukerundersøkelsen gjennomført av Oslo kommune svarer 99% av Ecuras tjenestemottakere at de ansatte behandler

– Vi mener strukturert journalføring og spisset opplæring vil gi ansatte et bedre grunnlag til å dokumentere relevant og viktig informasjon med høyere kvalitet enn tidligere.

meg med høflighet og respekt. 95% svarer at de opplever at helsepersonellet kan jobben sin. Alt i alt er 94% fornøyd med tjenestene de mottar fra Ecura Hjemmetjenester. Ved å analysere tilbakemeldingene, kan vi identifisere trender og mønstre som peker på områder som krever oppmerksomhet, for så å implementere målrettede tiltak og forbedre kvaliteten på tjenestene over tid.

Behandlingsintegritet sikres gjennom hjemmetjenester av høy kvalitet og individuelt tilpasset omsorg med

utgangspunkt i den enkeltes vedtak. Vi vet også at punktlighet, stabilitet og kontinuitet er områder som er viktig for brukergruppens tilfredshet. Vi er kjent med at tjenestemottakerne som velger privat aktør som regel har høyere forventninger til tjenesteleveransen, og dette gjør oss ekstra ydmyke og stolte over resultatene.



Ecura BPA

I 2023 har en sentral del av arbeidet vært å forbedre assistentenes arbeidsmiljø og utvikle verktøy for arbeidsledere. Det ble også iverksatt flere viktige tiltak for å styrke kvaliteten.

I henhold til kompetanseplanen som er nedfelt i våre ISO- prosesser, gjennomfører alle assistenter obligatoriske assistentkurs ved ansettelse. Disse kursene dekker ulike temaer som assistentrollen, taushetsplikt, HMS, EQS og psykososialt arbeidsmiljø. I BPA er dette en viktig faktor for å dokumentere **systemintegritet**.

Arbeidsleder har et viktig ansvar for å følge opp sin BPA-ordning på en forsvarlig måte. Samtidig trenger de tilgang til ressurser som gjør dette mulig. I 2023 ble pilotprosjektet **Arbeidsleder-portalen** (AL- portalen), lansert. Dette er en spesialtilpasset PC som samler systemer og verktøy til den enkelte arbeidsleder på ett sted.

Målet er å legge til rette for effektiv samhandling og bedre arbeidslederens hverdag. AL-portalen gir også kommuner økt mulighet for innsyn og deltakelse i nettverket til en arbeidsleder, etter behov. Vi ser allerede nå at dette verktøyet bidrar til kvalitetsforbedringer både i samhandlingen mellom arbeidsleder, oss og kommunen.

Arbeidslederhåndbok

- En prosjektgruppe bestående av ledere og arbeidsledere har arbeidet med en ny Arbeidslederhåndbok i løpet av 2023. Denne håndboken er tilgjengelig på vår informasjonsside i Tamigo og i AL-portalen. Her finner en viktig informasjon og veiledning knyttet til arbeidslederrollen.

– Målet er å legge til rette for effektiv samhandling og bedre arbeidslederens hverdag.



Ecura Bo og Habilitering

I Ecura Bo og Habilitering er det i 2023 gjennomført forbedring på flere områder. En felles plattform for fag og kvalitet er etablert, noe som gjør oss mindre sårbare og som gjør at vi enklere kan hjelpe hverandre og også kunne overta ansvarsområder uten å måtte sette oss inn i nye verktøy.

I tjenestetilbudene gjøre det også Ecura til en fleksibel organisasjon ved at de ansatte «kan» systemet ut fra en filosofi om at «kan du systemene i et botilbud så kan du alle». Dette gjør opplæring enklere og organisasjonen mindre sårbar ved nødvendige endringer.

Bo og Habilitering er også i gang med en større pilotering av ny **elektronisk pasientjournal (EPJ)**. Visma utarbeider

morgensdagens skybaserte EPJ gjennom Visma Flyt Helse. Piloteringen i Bo og Habilitering startet i februar 2023, og ble skalert opp i september 2023 etter evaluering av en vellykket prepilot. Dette mener vi er et riktig steg for å øke kvaliteten på journalføringen i Ecura Bo og Habilitering. Ecura har tidligere benyttet forskjellige journalsystem, og ved å samle oss i ett system kan vi spisse opplæringen og etablere større grad av lik praksis rundt journalføring. Vi mener strukturert journalføring og spisset opplæring vil gi ansatte et bedre grunnlag til å dokumentere relevant og viktig informasjon med høyere kvalitet enn tidligere. Videre har Ecura utviklet tre e-læringskurs tilknyttet EPJ og journalføring som er tilgjengelig i EcuraAkadmiet. Kursene gir grunnlag for bedre opplæring tilknyttet journalsystem, journalplikt, helselovgivning og dokumentasjon.



Metodikk

Mange av tjenestemottakerne i Ecura har atferd som omgivelsene oppfatter som utfordrende. Da er det viktig at vi viser faglighet og benytter riktig metodikk.

Ecura Bo og Habilitering har egne kjerneprosesser for tjenestene våre. Det overordnede prinsippet er at de tjenestene vi leverer skal være **kunnskapsbaserte**, noe som betyr at tjenestene våre skal baseres på gjeldende forskning, brukers kunnskap og egne erfaringer. Særlig gjelder dette tiltak med mål om endring i andre menneskers atferd eller væremåte. Det å ha ansvar for å endre en persons atferd, er et stort ansvar å ta og det krever kunnskap og kompetanse å gjøre dette på en forsvarlig måte.

Ofte brukes uttrykket atferd om såkalt utfordrende eller uønsket atferd. Typisk kan man høre på skoler eller barnehager; «så må vi få gjort noe med den atferden», og da refereres det gjerne til problemer, konflikter og lignende.

I **atferdsvitenskapen** (og i Ecura) er atferdsbegrepet verdinøytralt. Det refererer kun til noe en person gjør, enten det er en konstruktiv eller mindre ønsket handling.

Samtidig er det en kjensgjerning at mange av tjenestemottakerne mottar tjenester fra Ecura grunnet atferd som omgivelsene, og kanskje personen selv, oppfatter som utfordrende. Årsaken til atferden kan være både uklart og sammensatt, men felles for dem er at samfunnet (og kanskje personen selv) ønsker en atferdsendring. Denne utfordringen ber oppdragsgiverne Ecura om hjelp til. Gjennom utvikling av tjenester og kompetanse rettet mot nettopp atferdsproblematikk, bedrer vi stadig kvaliteten og i mange tilfeller gir våre tiltak god effekt på utfordringene.

– I atferdsvitenskapen (og i Ecura) er atferdsbegrepet verdinøytralt. Det refererer kun til noe en person gjør, enten det er en konstruktiv eller mindre ønsket handling.



Vår fagfilosofi

Vår fagfilosofi dreier seg mot at for å endre noe eller slutte med noe, må man gjøre noe annerledes og gjerne lære noe nytt. Med andre ord, hvis du skal få en person til å slutte med noe så må du tilby vedkommende et annet alternativ. Dette er en klassisk problemstilling innen avhengighet, slanking og mange flere områder. Oversatt til vår virksomhet så kan f.eks. det å be om ting eller protestere på lite adekvate måter, være begrunnet i manglende kommunikasjonsferdigheter. Da bør det være et gyllent prinsipp å tilby personen opplæring i kommunikative ferdigheter heller enn å lage tiltak på den uønskede atferden alene.

Et annet gyllent prinsipp i Ecura er å jobbe proaktivt, det vil si forebyggende. De fleste mennesker som viser utfordrende atferd har et mer eller mindre forutsigbart mønster. For å avdekke dette mønsteret så kartlegges atferden gjennom analyser og registrering. Analysene gjøres for å avdekke i hvilke situasjoner atferden med sannsynlighet opptrer, mens registreringen viser omfanget av atferden. Denne dokumentasjonen er kritisk viktig å innhente i forkant av metodevalg for å sannsynliggjøre «treff» på metodikken, og kunne avgjøre om metoden virker.

Valg av metode

Ofte observeres ulik praksis fra nærperso-ner, manglende struktur i samhandling og noen ganger ser man at det er bestemte triggere som ligger til grunn for at personen viser uønsket atferd. Disse observasjonene/analysene anvender vi da til å skreddersy tiltak for nettopp å forebygge slik atferd.

Et eksempel på en typisk intervensjon er bruk av **atferdsavtaler**. Fagdirektør i Ecura, Jonny Finstad, var i 2009 medredaktør av boka «Atferdsavtaler» (Holden og Finstad 2009). Denne boka er pensum på flere vernepleierutdanninger og metodikken er anvendt i stor grad innen anerkjente behandlingsmiljøer. Ikke minst anvendes metodikken i stor grad innen vår avdeling Veiledning og Habilitering, som i stor grad yter tjenester på skoler og ofte til barn og unge med utfordringer med å tilpasse seg det sosiale miljøet både i undervisning og i friminutter, og som opptrer på måter som svekker undervisningskvaliteten for medelever. Enkelte ganger er det ganske dramatiske tilstander på skolene. For å hjelpe det



enkelte barn og indirekte hjelpe medelever og lærere med å få et bedret arbeidsmiljø, anvender vi ofte atferdsavtaler. Det som er bra med denne metodikken er at eleven inviteres til å medvirke til egen plan. Dette kan være mengde arbeid, muligheter for å ta pauser med videre.

Det er også et viktig prinsipp at vi kun lager avtaler om det elevene skal gjøre, ikke det de **ikke** skal gjøre. Med andre ord snakker vi om ønsket atferd. I tillegg er avtalene med på å «styre» de ansattes atferd, siden avtalen gjelder begge parter. På denne måten opplever eleven konsistent voksenatferd, i tillegg til at den voksne ikke er den som formidler krav og konsekvenser, da dette gjøres gjennom selve atferdsavtalen. Effekten er mindre «konfliktstoff» mellom partene, og etablering av en mer konstruktiv samhandlingsform.

I alle saker, inkludert skolesaker, foretas en forventnings-avklaring (målvalgsprosess). Alle saker er ulike, men

– Et annet gyllent prinsipp i Ecura er å jobbe proaktivt, det vil si forebyggende.



– Gjennom å jobbe systematisk og proaktivt med å endre uønsket atferd kan vi gi tjenestemottaker en bedre hverdag.

typiske utfordringer er trusler, voldsom oppførsel, støy i undervisningssituasjoner, manglende oppmøte på skolen eller liten innsats knyttet til skolefaglige oppgaver. Når det er enighet om hva målet med Ecura sin innsats skal være, foretas det en kartlegging som vanligvis indikerer årsaker til utfordringene som foreligger, samt en preferansekartlegging som gir oss informasjon om hva eleven liker. Kartleggingen ligger til grunn for de tiltakene som igangsettes. For å illustrere vises det her til et «typisk eksempel».

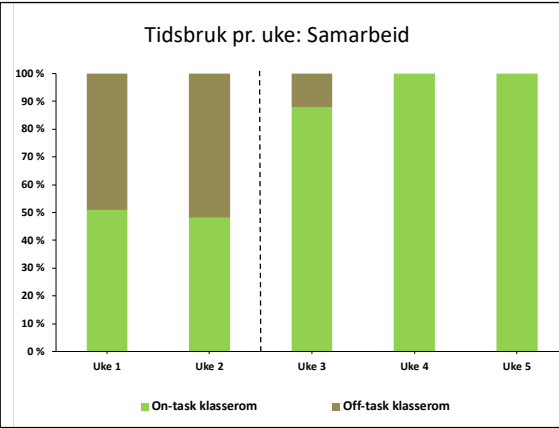
En elev fremviser utfordrende atferd i klasserommet i et slikt omfang at det er utfordrende for klassemiljøet. Atferdene består i å skyve ned materiell fra egen og andres pult slik at de detter på gulvet, ta kontakt med medelever når det undervises og svare lærer på en ufin måte. Det utarbeides atferdsavtaler med konkrete beskrivelser for hva som forventes at eleven skal gjøre, som for eksempel «å holde armer og ben for seg selv». Eleven har faste møter

med personal hvor forrige avtale evalueres og neste avtale skrives sammen med eleven (se eksempel figur 1). Evaluering inkluderer at poeng veksles inn i belønninger som formidles i avtalemøte (avtaleforsterkere) og overskytende poeng som settes i sparesystemer (langsiktige forsterkere). Forsterkere er typisk noe eleven allerede har usystematisk tilgang til på skolen, f.eks. å spille spill, eller oppsøke bestemte områder på skolen.

Avtalemøtet inneholder alltid muligheter til å påvirke hvilke oppgaver som settes inn på planen og hvilke forsterkere som skal benyttes. Som vist i avtalen i figur 1 så er oppgavene i det grønne feltet valgt av eleven selv (fra et utvalg). Figur 2 viser hvordan vi fremstiller dette for å kunne avgjøre om metoden virker. Det er helt vesentlig at kartleggingen før metoden iverksettes også måler nivået av den atferden man ønsker å påvirke, og at dette vises i grafen.

Avtaleplan				
DATO:	___ / ___ - 2024			
Skal-oppgaver	Kl.	Poeng	+/-	
1. Delta på avtalemøte.	08:15	10		
2. Delta på avtalemøte.	11:30	10		
Sum poeng skal-oppgaver:				
Oppgaver	Kl.	Poeng	+/-	
1. Deltakelse i gymtimen – Husk reglene (vis god sportsånd).	08:30	2		
2. Deltakelse i norsktimen. Jobbe i grunnbok Norsk 4. Husk reglene.	09:30	2		
3. Frimøtt – Husk reglene.	10:15	3		
4. Delta i matetimen. Jobbe i Multi 4a. Husk reglene.	10:30	3		
5. Frimøtt. Husk reglene.	11:15	3		
6. Gi en medelev et kompliment i gymtimen (vis god sportsånd).	08:30	4		
7. Si «heii» til gymnslæreren ved ankomst gymtimen.	08:30	1		
Sum poeng bør-oppgaver:				
★ Totalt poeng for ekstraoppgaver				
★ Total sum poeng hele planen:				
★ Valgt avtaleforsterker:				
★ Poeng overført til sparesøyler:				
Elev	Personal			

Figur 1 viser eksempel på en avtaleplan



Figur 2 viser et "typisk" resultat av atferdsavtaler som her ble igangsatt i uke 3. Den striplede linjen viser et skille mellom de to første ukene og de etterfølgende. Uke 1 og 2 representerer basislinjen, det vil si før tiltaket (adferdsavtaler) ble igangsatt. Den grønne delen av søylene representerer prosent tid eleven samarbeider og deltar skoletimer på en god måte. Den brune delen av stolpene viser tid eleven ikke samarbeider eller fremviser utfordrende atferd i skoletimene.



Atferdsavtaler

For at atferdsavtaler skal være effektivt er det sentralt at det foreligger lik praksis, det vil si at alle voksenpersoner rundt eleven er enige om, og følger, tiltakene som er beskrevet. I eksemplet over vil lik praksis være avgjørende knyttet til kriterier for om eleven oppnår poeng eller ikke, rutiner for hvordan avtalemøtet avholdes, rutiner for registrering, samt regler for hvordan personalet skal forholde seg til eleven når ulike former for atferd opptrer. Ecura bistår skoler med å oppnå samsvar mellom det som beskrives i prosedyrer og retningslinjer, og det som faktisk gjøres i praksis. Dette betyr at vi på en systematisk måte sjekker om skolens ansatte (ev. pårørende eller andre nærpersoer) opptrer i henhold til prosedyre, og gjennomfører slik det er beskrevet. Dette kalles behandlingsintegritet, og måles i alle saker. Ecura er

kjent for å lage spennende tiltak og systemer som elever og voksenpersoner synes er morsomme å følge, samt at vi deler våre erfaringer i fagmiljøet.

Påvirkning av atferd

En annen raffinert måte å jobbe proaktivt på er ved å systematisk sørge for at man påvirker annen atferd enn den atferden man ikke ønsker skal forekomme. På fagspråket kalles dette en DRO-prosedyre, der DRO betyr «differential reinforcement of other behavior». Iverksetting av slike prosedyrer krever også grundig kartlegging før man starter, ikke minst funksjon og hyppighet til atferden(e) man ønsker å påvirke, samt en preferansekartlegging. Kognitive evner og hverdagsfungering er også viktig kunnskap som bidrar til en riktig tilpasset prosedyre.

– Kognitive evner og hverdagsfungering er også viktig kunnskap som bidrar til en riktig tilpasset prosedyre.



I ett av tjenestetilbudene våre har en slik prosedyre spilt en avgjørende betydning for at utfordrende atferd har blitt tilnærmet borte. I dette tilfellet viste funksjonelle analyser at vold mot personalet ofte medførte informasjon om hva som skulle skje fremover i tid. Enten underveis i selve episoden i et forsøk på å roe ned («nå må du gi deg da, for vi skal jo snart ut på kjøretur»), eller etter episoden i en slags «trøsteprat» mellom tjenestemottaker og de ansatte («så bra vi ble ferdige, for etterpå kommer jo Camilla som du er så glad i»). Funksjonelle analyser viste også at voldsepisoder kunne oppstå når tjenestemottaker etterspurte informasjon om hva som skulle skje, eller opplevde seg feilinformert. I starten av tjenestetilbudet i Ecura kunne slike voldsepisoder forekomme så hyppig som 300 ganger per uke. De siste 3 årene er det under 5 tilfeller totalt.

Analyser og konsekvenser

Når vi har konkludert med hva den utfordrende atferden produserer, det vil si er opprettholdt av, kan man igjen levere slike konsekvenser når utfordrende atferd ikke har forekommet. Også må man sørge for at slike konsekvenser, i dette tilfellet informasjon om fremtidige hendelser, leveres hyppigere enn de ville kommet dersom de bare hadde kommet når det var utfordrende atferd. En tommelfingerregel sier at man skal gi konsekvensene dobbelt så ofte som den utfordrende atferden forekommer.

Har man truffet på analysen så vil etter hvert utfordrende atferd forsvinne, fordi den rett og slett ikke lenger er nødvendig. I det eksempelet der man har 300 tilfeller per uke så vil regnestykket se omtrent slik ut:

**14 timer våken tid per dag x 7 dager = 98 timer.
300 tilfeller / 98 timer ≈ 3 tilfeller per time,
dvs. 20 minutter mellom hver forekomst av
utfordrende atferd.**

Det man da i praksis gjør er at man sørger for at de ansatte hvert 10. minutt (dobbelte så ofte som hvert 20. minutt) gir tjenestemottaker en informasjon som man vet hen er interessert i, dersom det ikke har vært utfordrende atferd i det 10 minuttersintervallet. For maksimal effekt bør man også sørge for at denne informasjonen ikke lenger «flyter

– Har man truffet på analysen så vil etter hvert utfordrende atferd forsvinne, fordi den rett og slett ikke lenger er nødvendig.

fritt» i miljøet. Så fortsetter man bare måling av hyppighet, og ser om hyppigheten avtar. Dersom den gjør det er det nærliggende å konkludere med at tiltaket virker. Dersom det ikke virker så har man gode grunner til enten å justere metoden, eller prøve noe helt annet.

Uansett, man ender opp med viktig kunnskap, og det er fullstendig risikofritt. I eksempelet med informasjonsbehov, så var denne prosedyren sterkt delaktig til at personen nær sagt ikke lenger viser utfordrende atferd.

I Ecura legger vi stor vekt på å dokumentere våre tjenester på en skikkelig og mest mulig objektiv måte. Veldig mange av våre tjenestemottakere kan i liten grad rapportere hvordan de opplever våre tjenester og behandling. Det gjør det enda viktigere å innhente dokumentasjon. «Du og jeg» kan evaluere hvordan vi blir behandlet av en lege, fysioterapeut, tannlege eller psykolog gjennom et godt utviklet språk.

Dette er ofte en del av funksjonsnedsettelsen hos våre tjenestemottakere. God og riktig dokumentasjon går rett inn i flere av Ecuras verdier. Det er å vise ansvar for tjenestene, respekt for individet og ikke minst omsorg ved å sikre at tjenestene evalueres på en skikkelig og objektiv måte og derigjennom kan forbedringer også gjøres.

– I Ecura legger vi stor vekt på å dokumentere våre tjenester på en skikkelig og mest mulig objektiv måte.

Hva vi står for og måler oss på



Vi skal være attraktive for våre ansatte og de som søker seg til oss.



Vi skal rangeres høyest på kvalitet.

Kultur

Vår kultur skal fremme kvalitet og gode prestasjoner. Vi skal ha nærhet til tjenestemottakere og oppdragsgivere, og vi skal være attraktive for våre ansatte og de som søker seg til oss.

Kompetanse

Ecura har relevante og oppdaterte fagpersoner i tjenestene. Vi anerkjenner, verdsetter og utvikler praktisk erfaring som avgjørende kompetanse. Vi investerer i intern opplæring gjennom EcuraAkademiet og lederutvikling. Og vi tilbyr videreutvikling til alle ansatte som ønsker det.

4 K

Kvalitet

Ecura er ISO-sertifisert på 4 standarder for å sikre høy kvalitet i tjenestene. Vi har som målsetning at vi i alle anbud skal rangeres høyest på kvalitet, og vi legger til rette for stor grad av brukermedvirkning for å sikre personlig kvalitet i tjenestene.

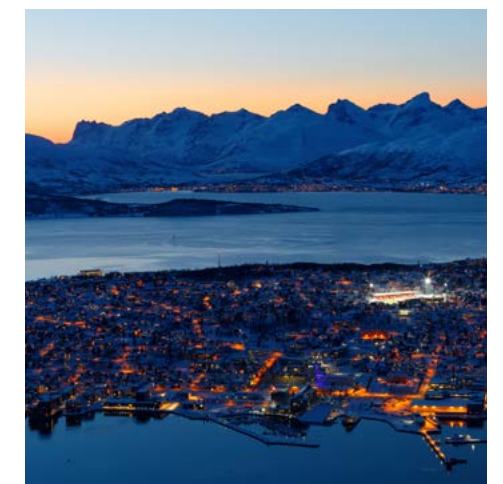


Kapasitet

Ecura er nå et av Norges ledende private helseforetak, med virksomhet over hele landet. Vi har fagkompetanse som kan benyttes uavhengig av geografi, og vi har utviklet en unik ferdighet til etablere nye tiltak raskt med høy faglig kapasitet, uansett geografisk lokasjon.



Vi investerer i intern opplæring, og vi tilbyr videreutvikling til alle ansatte som ønsker det.



Vi tilbyr høy fag-kompetanse over hele landet

Gode verdier understøtter en god kultur

Vi er dedikert til å drive omsorg og vi ønsker å se en best mulig utvikling for brukerne av våre tjenester. Respekt for mennesket der alle har en egenverdi, uavhengig av sin situasjon, er bærende for alt vi gjør.

e cura

e ndrings-orientering

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.



Cura

(latin for Omsorg)

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



U tvikling

Vi er stadig på jakt etter forbedringer og økt kvalitet i våre tjenester. Vi vektlegger kompetanse og utvikling.



r espekt

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



a nsvar

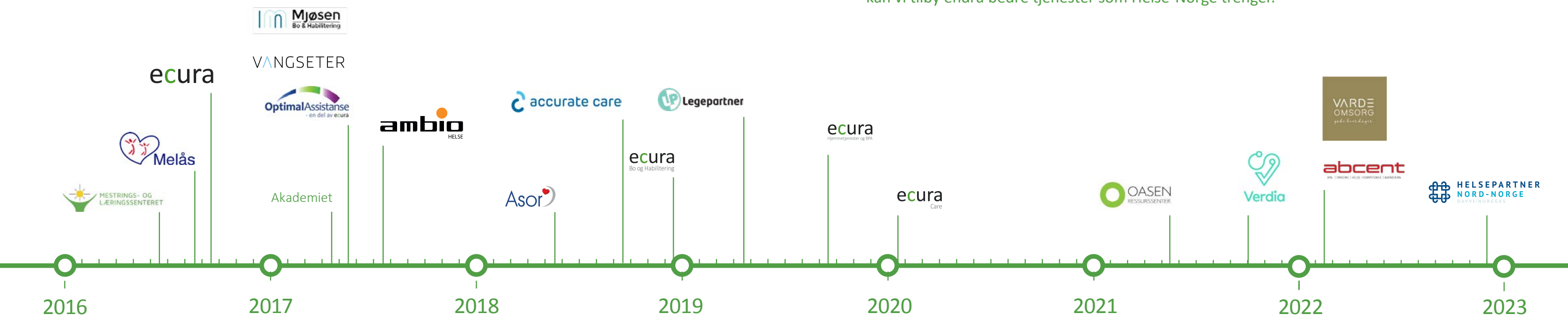
Vi går ikke på akkord med vår integritet, vi er transparente og tar ansvar. Vi har nærhet til brukerne, pårørende og våre ansatte.





Vår historie

Ecura er et resultat av flere selskaper som har slått seg sammen om å bygge et kvalitetsorientert norskeid helse- og omsorgsselskap. Vi står sterkere sammen. Med en felles infrastruktur, gode felles systemer, organisering og deling av kompetanse på tvers av tjenesteområdene kan vi tilby endra bedre tjenester som Helse-Norge trenger.



Våre ansatte og slaget om arbeidskraften

Prioritert strategisk satsning

Vi ser at en av de største utfordringene i tiden fremover, for virksomheter som driver i helse- og omsorgsbransjen, vil være å tiltrekke seg tilstrekkelig med kompetente medarbeidere. Et av våre viktigste strategiske mål i fra 2023 og videre fremover er å sikre dette gjennom fokus på kvalitet i alle aspekter ved et ansettelsesforhold. Vår ambisjon er å bli bransjens foretrukne arbeidsgiver, med de dyktigste og mest fornøyde medarbeiderne. For å tiltrekke oss og beholde de mest kompetente, best kvalifiserte og mest motiverte ansatte i et tilstrekkelig antall, for å kunne fortsette å vokse og levere gode tjenester, har vi derfor etablert forbedringsprosjekter innenfor hvert av områdene på «ansattreisen». Noen delprosjekter har hatt prioritet i 2023, blant annet lederutvikling, lederopplæring, innføring av nytt HRM-system og etablering/oppdatering av personalhåndbøker.

Lederutvikling;

Ecura investerer mye tid og ressurser i utvikling av våre ledere. I 2023 startet vi opp et nytt lederutviklingsprogram som vil gå over 12 måneder, og hvor 55 ledere deltar. Dette er en fortsettelse av programmet vi startet i 2021 hvor 50 ledere gjennomførte. Nå er vi i gang med et program for denne nye gruppen. Programmet består av 6 fysiske samlinger over 2 dager, samt Teams møter mellom samlingene.

Praktisk lederopplæring;

I 2023 har vi også gjennomført 8 e-lærings kurs over 3 timer for ca. 40 ledere og fagpersoner i Ecura. Temaene har vært: Personaloppfølging og styringsrett, arbeidstid, ferie og permisjoner, sykefravær og ledelse, regelverk ifm medleverturnus samt opplæring knyttet til overgangen fra det å være medarbeider til å bli leder (ev. leder for tidligere kollegaer).

HR-masterdatasystem;

Vi har fått på plass et felles HR-masterdatasystem som omfatter alle våre virksomhetsområder. Her registreres alle ansettelsesforhold, digitale ansettelsesavtaler opprettes og endringer i ansettelsesforhold håndteres gjennom systemet. Fra HR-masterdatasystemet styres tilgangskontrollen til andre IT-systemer som f.eks. Ecura Microsoft-konto - derav til bedriftens Teamsgrupper, EcuraAkademiet – vår kurs- og opplæringsportal. I tillegg har vi systematisert, effektivisert og harmonisert de forskjellige virksomhetsområdenes rutiner og prosesser innen HR-området. Vi har utarbeidet felles onboarding- og off-boarding prosesser.

Medarbeiderundersøkelse;

Også i 2023 gjennomførte vi en omfattende medarbeiderundersøkelse som viste at medarbeidernes vurdering av Ecura som arbeidsgiver er relativt høy. 69% svarte at de vil anbefale Ecura som arbeidsgiver.



– Store utfordringer må løses med samarbeid

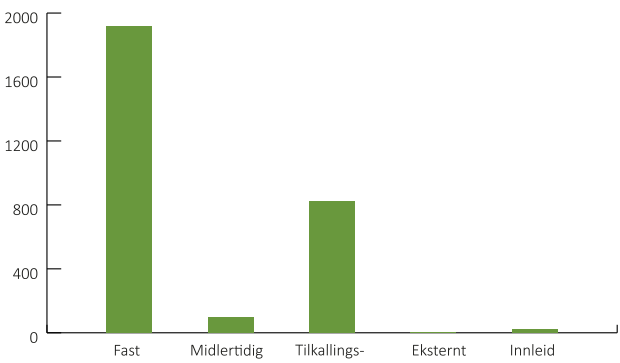
– Vi tror på ryddighet og åpenhet



Noen fakta om Ecuras ansatte pr 2023

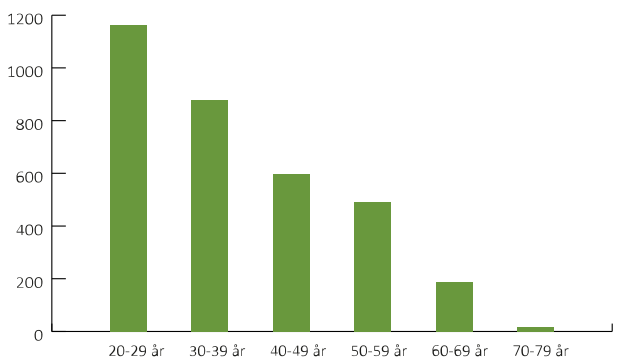
Pr april 2024 er vi over 3 600 ansatte i Ecura (dette inkluderer ikke vikarer i helsebemanning, Ecura Care)

Fordeling ansettelsestype



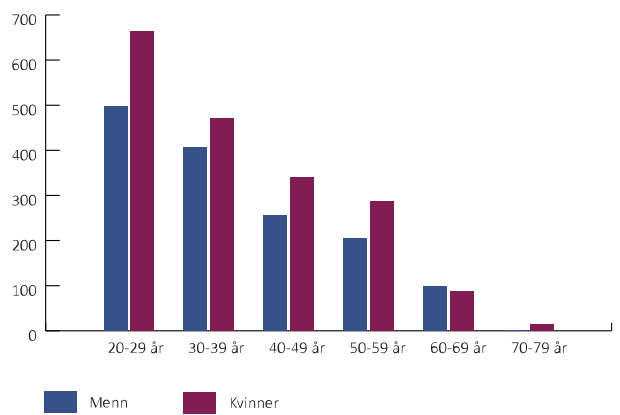
58% faste ansatte, 4% midlertidige og 38% tilkallingsvikarer

Aldersfordeling



60% av Ecuras ansatte er under 40 år

Aldersfordeling pr kjønn



Kvinner utgjør 56% av de ansatte og menn 44%

Alle norske arbeidsgivere har en lovpålagt plikt til å «fremme likestilling og hindre diskriminering». Og alle offentlige arbeidsgivere – samt alle private av en viss størrelse – skal redegjøre for dette arbeidet i en rapport.

Her skal man blant annet belyse forskjellen mellom kvinner og menn i midlertidige stillinger, ufrivillig deltid og lønn.

Ecura har tatt dette arbeidet på alvor. Når Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO) sjekket 24 virksomheter tidligere i år var Ecura den eneste av de undersøkte virksomhetene som fikk godkjent.

(kilde: <https://fagbladet.no/nyheter/de-sjekket-24-virksomheter-bare-en-privat-velferdsaktor-far-godkjent>)

Ecura utarbeider Likestillingsrapport for hvert enkelt Ecura-selskap. Disse er gjort tilgjengelige på de respektive selskapers nettsider.

Ledelsen i Ecura 2023



Per Gunnar
Borhaug,
CEO



Chris Sørum,
CFO



Wenche Grønsveen,
HR direktør



Kjetil Ørbeck,
Direktør
forretningsutvikling



Tore Martin Skarpholt,
Direktør teknologi
og innovasjon



Cato Sundal,
Direktør
Ecura Bo og Habilitering



Jonny Finstad,
Fagdirektør



Irene Foss,
Daglig leder
Ecura hjemmetjenester
og BPA



Petter Nyhagen,
Daglig leder
Ecura Care



Bo og habilitering

Ecura samarbeider aktivt med kommuner om tjenester levert primært etter helse- og omsorgstjenesteloven. Våre tjenestemottakere innenfor Bo og habilitering er mennesker med sammensatte bistandsbehov og utfordrende atferd. Dette kan være mennesker med utviklingshemming, autismespekterforstyrrelser og/eller psykiske lidelser. Gjennom flere år har Ecura Bo og Habilitering AS opparbeidet et ledende kompetansemiljø innen heldøgns bo og habilitering i Norge. Tjenestene ytes i et partssamarbeid med kommuner og spesialisthelsetjeneste over hele landet. Våre tjenester omfatter et varierende tilbud basert på individuelle bistandsbehov for omsorg, miljøarbeid og miljøbehandling. Tjenestene deles ofte inn i kategorier som;

- Varige heldøgns tjenester hvor tjenestemottaker bor over lengre tid.
- Korttidsopphold hvor tjenestemottaker bor en kortere periode i påvente av å flytte tilbake i tilrettelagt omsorgstilbud levert av hjemkommune.
- Avlastningsopphold hvor tjenestemottaker med jevne intervaller er på avlastningsopphold i regi av Ecura.
- Kartlegging- og avklaringsopphold hvor tjenestemottakers bistandsbehov kartlegges og avklares slik at et varig tjenestetilbud blir individuelt tilrettelagt basert på behov.

Stor vekst

I 2023 fortsetter vi å ha stor vekst med mange nye oppdrag på vegne av eksisterende og nye kunder i hele landet. Vi har i løpet av 2023 ansatt nært tusen nye medarbeidere i et krevende arbeidsmarked hvor spesialkompetanse innen miljøarbeid er svært ettertraktet. Det å tiltrekke seg riktig arbeidskraft fremover blir ekstremt viktig for Ecura som så mange andre som driver tjenester etter helse og omsorgs lovgivningen. Derfor jobber vi kontinuerlig med tiltak for å tiltrekke nye medarbeidere, videreutdanne og skolere våre allerede dyktige medarbeidere gjennom vår kompetanseplattform helsekursportalen, og ha et tett samarbeid med offentlige utdanningsinstitusjoner. Vi tar imot vår første lærling i 2023 og vi støtter flere av



– Vi har fått til mye i 2023 og vi har arbeidet veldig hardt med å bli enda dyktigere enn det vi var tidligere, hver dag brukes til å utvikle oss som organisasjon og mennesker.

våre ansatte som ønsker å tilføre formalkompetanse gjennom studier.

For først gang omsatte Ecura Bo og Habilitering for over 1 milliard kroner i 2023, det er vi stolte av! Vi kjenner også på en viss ydmykhet over tillitten det offentlige gir oss i vårt samarbeid for å yte riktige og viktige tjenester på vegne av samfunnet. Vi skal forvalte denne tillitten med stor respekt og det største ansvar. Respekt og ansvar er to av våre verdier, og de skal bety noe for flere enn oss selv. Alle norske arbeidsgivere har en lovpålagt plikt til å fremme likestilling og hindre diskriminering. Og alle offentlige og private arbeidsgivere av en viss størrelse skal redegjøre for dette arbeidet. Ecura Bo og Habilitering var én av 24 virksomheter som ble undersøkt for denne plikten og dette arbeidet, og Ecura Bo og Habilitering var den eneste virksomheten som fikk godkjent sin redegjørelse og sitt arbeid med å fremme likestilling og hindre diskriminering. Vi er stolt!

Vi har fått til mye i 2023 og vi har arbeidet veldig hardt med å bli enda dyktigere enn det vi var tidligere, hver dag brukes til å utvikle oss som organisasjon og mennesker. Det å onboarde omtrent tusen nye medarbeidere gjør noe med en organisasjon, først og fremst får vi gleden av nye medarbeidere, men vi skal også innlemme tusen personer inn i vår kultur, våre verdier og ikke minst skal de nye bli tatt godt imot og få kunnskapsgrunnlaget for både kulturen og verdiene. Dette er krevende! Vi lykkes, tør vi påstå. Vi har samtidig med dette også jobbet veldig mye med forbedringer



– Vi har satset tungt på kvalitetshevende tiltak innen flere områder

i selve gjennomføringen av våre tjenester, dette ble veldig aktualisert med samfunnsutviklingen hvor levekostnaden ble på kort tid markant endret. Vi leverer tjenester som handler om å leve et verdig liv, og da blir også vi rammet på samme måte i driften som en hvilken som helst familie. Dette har hentet frem det beste i oss, vi har satt fokus på eget hushold uten å kompromittere på kvaliteten.

Rask utvikling

Vi er en del av et samfunn som har en rask utvikling på mange områder og fremtiden innen vår bransje vil kreve innovasjon og nye løsninger for å opprettholde og styrke kvaliteten i våre tjenester til de mest sårbare av oss. Vi målsetter å være en av flere viktige aktører som bidrar positivt inn i fremtiden med å være samhandlende og meningsbærende i et bredt fagmiljø gjennom samarbeid og kunnskapsdeling mellom det private og det offentlige Norge. Dette samarbeidet danner grunnlaget for morgendagens helse – og omsorgstjenester i vårt samfunn, og vi skal være med å prege dette positivt gjennom kvalitet og kunnskap.

– Vi har et ledende kompetansemiljø innen heldøgns bo og habilitering i Norge.

Fag og kvalitet

- I Ecura Bo og Habilitering er det i 2023 gjennomført forbedring på flere områder. En felles plattform for fag og kvalitet er etablert, noe som gjør oss mindre sårbare og som gjør at vi enklere kan hjelpe hverandre og også kunne overta ansvarsområder uten å måtte sette oss inn i nye verktøy.
- I tjenestetilbudene gjøre det også Ecura til en fleksibel organisasjon ved at de ansatte «kan» systemet ut fra en filosofi om at «kan du systemene i et botilbud så kan du alle». Dette gjør opplæring enklere og organisasjonen mindre sårbar ved nødvendige endringer.

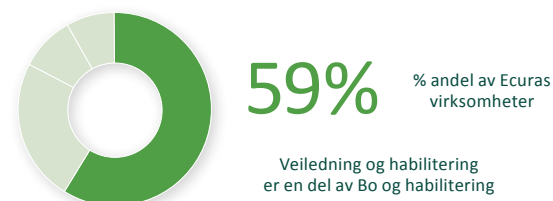
Veiledning og habilitering

Ecura Bo og Habilitering AS omorganiserte tjenestene sommeren 2023. Det er nå inndelt i to enheter; en driftsenhet og en fagenhet. Avdeling Veiledning og Habilitering sorterer under fagenheten.

Avdeling for Veiledning og habilitering yter rådgivning, veiledning og miljøterapeutiske tjenester innen skole, hjemme hos foreldre/barn, i kommunale omsorgstilbud og for spesialisthelsetjenester. I tillegg yter 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, får sin skolegang på den lokale skolen. Det fører naturlig nok til at skolene kan få utfordringer med å tilrettelegge for alle individuelle behov. Mange av barna og ungdommene har tidlig vist at de har behov for ekstra tilrettelegging, og for den eleven det gjelder, foreldrene og skolen som sådan, vil det ofte være avgjørende å tilrettelegge for særlige opplæringsmetoder og strukturerte verktøy så tidlig som mulig. En «vente og se»-holdning kan være svært uheldig for både individ og samfunn.

Avdeling Veiledning og habilitering har lang erfaring i å bistå skoler i slik tilrettelegging. Våre medarbeidere har høy kompetanse og lang erfaring i arbeid med barn og unge. De fleste har vernepleierutdanning eller utdanning innen læringspsykologi på bachelor eller masternivå. Flere av våre medarbeidere har tidligere arbeidet i habiliteringstjenester ved ulike sykehus. Våre fagkonsulenter og veiledere bistår de ansatte ved skolen i å kartlegge utfordringer, definere mål, utarbeide tiltak og evaluere effekten av disse. Dette arbeidet baseres på prinsippene i målrettet miljøarbeid. Vi gir også tjenester til barn hjemme hos foreldre eller i barnehage. Dette er da ofte rettet mot barn med språkvansker og/eller sosiale utfordringer.

Vi har fagkonsulenter som er spesialister på tidlig intensiv språkopplæring basert på anvendt atferdsanalyse, leseopplæring, reduksjon i utfordrende atferd og etablering av sosiale ferdigheter slik at man enklere kan tilpasse seg de krav og forventninger omgivelsene har til den enkelte.



Undervisning på Nærsten

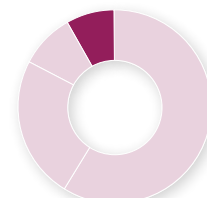
– Vi har lang erfaring i å bistå skoler i tilrettelegging.

Barnevernstjenester benytter oss ofte i saker der det er behov for hjelpetiltak og/eller andre tiltak som krever spesialkompetanse innenfor området. Dette kan være å bistå foreldre i strukturering av familiesituasjonen, øke omsorgsferdigheter eller veilede i forebyggende tiltak rettet mot utfordrende atferd hos barnet. Vi kan også yte kompensierende tiltak i form av støtte-/aktivitetstilbud i og utenfor barnets hjem.

Avdeling Veiledning og habilitering har i 2022 hatt en god vekst. Vi har en stab på 24 ansatte fordelt på en fagleder, fagkonsulenter, veiledere og miljøterapeuter. Ansatte i avdelingen yter daglig timebaserte tjenester. I tillegg har vi en leder og en ansatt i administrasjonen. Våre største kunder er i «Stor-Oslo», og vi yter tjenester i totalt 12 kommuner i dag.

8%

% andel av Ecuras virksomheter



– Vi legger stor vekt på at våre brukere skal føle trygghet og stabilitet.

Fag og kvalitet

- I Ecura Hjemmetjenester er det gjennom året vært gjennomført flere viktige prosesser med store krav til fag og kvalitet. Den kanskje viktigste aktiviteten har vært knyttet til det nye anbudet i Oslo kommune. Ecura Hjemmetjenester er stolte av at vi har vunnet ny rammeavtale med Oslo kommune for drift av hjemmesykepleie og praktisk bistand. Gjennom året er det lagt ned en solid innsats for å imøtekomme endrede krav og forventninger i ny kontrakt som starter 1.april.2024 og kvalitet var et av de mest tungtveiende kriteriene ved tildeling.

Hjemmetjenester

Ecura hjemmetjenester har siden 2002 levert helse- og omsorgstjenester til hjemmeboende. Vi leverer våre tjenester både gjennom den offentlige brukervalgordningen og på det private markedet. Vi er godkjent leverandør av hjemmesykepleie, stasjonær hjemmesykepleie og praktisk bistand gjennom fritt brukervalg i Oslo kommune, og vi leverer helsetjenester til enkeltbrukere etter avtale med andre kommuner.

Vårt hovedkontor ligger i Oslo. Vi leverer døgnbemannet hjemmesykepleie og våre medarbeidere har høy helsefaglig kompetanse og består av blant annet helsefagarbeidere, sykepleiere, vernepleiere, ernæringsfysiolog, fysioterapeut og farmasøyt.

Vi har helelektrisk bilpark som effektivt og raskt sørger for at assistansen når brukere som avtalt.

Stabilitet, forutsigbarhet og trygghet er grunnleggende verdier vi ønsker å tilby våre kunder, og vi bestreber at våre kunder og deres pårørende skal ha færrest mulig personer å forholde seg til i den daglige tjenesten. Gjennom god dialog, tilrettelegging og oppfølging fra våre sykepleiere ønsker vi å tilrettelegge tjenesten på våre brukeres premisser. Vi vektlegger kvalitet, arbeidsmiljø, og at våre brukere skal føle stor tilfredsstilhet, trygghet og stabilitet. Vi stiller høye krav til oss selv og de tjenestene vi tilbyr våre brukere. Det innebærer at alle som har valgt Ecura Hjemmetjenester kan forvente seg:

- Erfarne, omsorgsfulle og kompetente medarbeideresom alltid bærer ID
- Tjenester utført til avtalt tid og sted
- Tjenester tilpasset brukeres individuelle behov
- Faste kontaktpersoner å forholde seg til
- Faste team for brukere med stort hjelpebehov
- Vakttelefon for din trygghet og sikkerhet



BPA

BPA (Brukerstyrt Personlig Assistanse) er en måte å organisere praktisk bistand på for personer med nedsatt funksjonsevne, hvor det legges stor vekt på opprettholdelse av et aktivt og selvstyrt liv. BPA er en tjeneste som skal fremme mulighet for likeverdig deltakelse i samfunnet, og et selvstendig liv.

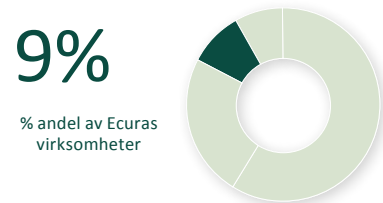
Tjenester som faller inn under BPA er praktisk bistand, opplæring avlastning for foresatte med hjemmeboende barn under 18 år med nedsatt funksjonsevne. BPA ble rettighetsfestet i Norge 1. januar 2015.

Det er kommunen som vurderer bistandsbehovet, og kommunen skal i samarbeid med brukeren vurdere om det skal tilbys tjenester i form av BPA. Personer med innvilget BPA eller funksjonsassistanse kan ansette sine egne assistenter og organisere disse selv, innenfor rammene som kommunenes vedtak gir. Det er brukeren selv, eventuelt med bistand fra andre som leder arbeidet assistentene utfører. Det er også brukeren som selv definerer hvem som skal utføre hjelpen, når hjelpen skal gis, hva det ønskes bistand til og hvordan den skal gjennomføres. Ecura er arbeidsgiver for assistentene og veileder brukeren i ledelsen av ordningen.

Ecura BPA leverer også funksjonsassistanse. Gjennom denne ordningen vil man kunne ansette en assistent som kan bidra med praktisk hjelp på arbeidsplassen. Dette vil ikke omfatte ordinære arbeidsoppgaver, men annen bistand som vil være nødvendig for at den enkelte skal kunne gjøre jobben sin.

Vi opererer landsdekkende, og har rammeavtaler for BPA-tjenester med kommuner i hele Norge. For våre brukere/ arbeidsledere bistår vi blant annet med rekruttering, opplæring, utforming og signering av kontrakter, fakturering, kvalitetssikring og oppfølging av månedlig timeforbruk. Hos oss blir også alle brukere tildelt sin egen kontaktperson som jevnlig følger opp hvordan ordningen fungerer.

Ecura har også som eneste BPA leverandør i Norge utviklet et eget digitalt brukergrensesnitt (Arbeidsleder-portalen/ AL-Portalen) som letter tilgangen og bruken av de systemer og tilganger som hver arbeidsleder trenger for å drive sine egne ordninger.



Ecura BPA - Vi er der når du trenger oss

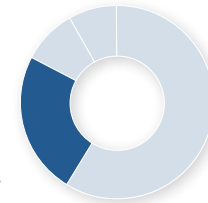
– BPA skal fremme mulighet for likeverdig deltakelse i samfunnet, og et selvstendig liv.

Fag og kvalitet

- I 2023 har en sentral del av arbeidet vært å forbedre assistentenes arbeidsmiljø og utvikle verktøy for arbeidsledere. Det ble også iverksatt flere viktige tiltak for å styrke kvaliteten.
- I henhold til kompetanseplanen som er nedfelt i våre ISO- prosesser, gjennomfører alle assistenter obligatoriske assistentkurs ved ansettelse. Disse kursene dekker ulike temaer som assistentrollen, taushetsplikt, HMS, EQS og psykososialt arbeidsmiljø. I BPA er dette en viktig faktor for å dokumentere systemintegritet.

24%

% andel av Ecuras virksomheter



Det er avgjørende med tilstrekkelig og rett kompetanse for personellet som er på jobb. Det sørger for at den faste bemanningen får nødvendig avlastning og at pasientene får riktig behandling. Vår virksomhet Ecura Care AS er spesialist innen rekruttering og bemanning av helsepersonell. Vi bidrar til å dekke vikarbehov innen kommuner og helseforetak over hele landet. Det anslås at mangelen på helsepersonell er stor både på nåværende tidspunkt og i de kommende ti-årene.

– SSB sier i sin framskrivning at man i 2040 vil mangle ca 30 000 sykepleiere og ca 24 000 helsefagarbeidere.

Ecura Care bidrar med helsepersonell til kommuner, helseforetak og private tilbydere i hele landet. Våre ansatte kommer i all hovedsak fra andre land og tilfører kompetanse og fleksibilitet til det norske helsevesenet. Vår jobb er rekruttering, ansettelse og legge til rette for at helsepersonell bidrar der det er behov. Våre ansatte er fleksible og liker det å reise litt rundt. Våre ansatte gjennomgår en grundig kvalitetssikring før ansettelse og følges tett opp i sine oppdrag. Dette innebærer at alle er grundig referansesjekket. Vi sikrer at alle kvalifikasjonskrav er oppfylt, samt at vikaren vet hva som venter og forventes på oppdragsstedet. Ecura har også en egen kursavdeling der vi sikrer at alle vikarer har oppdaterte kurs innen for eksempel, HLR, medisinhåndtering, etc. Vi har i tillegg egen språkskole hvor vi sørger at sykepleiere får opplæring helt til B2 nivå. Skolen ligger i Alicante og elevene kommer i all hovedsak fra Spania, men også andre land i EU.



Helsebemanning

Språkskolen drives av norske lærere med grundig kunnskap, ikke bare i språkopplæring, men også i å forberede våre studenter til et arbeidsliv i Norge. Det betyr blant annet introduksjon til norsk kultur og arbeidsliv, helse-uttrykk og spesielle prosedyrer mm som er annerledes i andre land. Vi utdanner i snitt noe over 100 kandidater per år gjennom vår egen skole.

2023 ble preget at det som kan kalles en «post-corona situasjon». Markedet økte noe om vi ser på statistikker fra bransjeorganisasjonen og fra Sykehusinnkjøp. Veksten er likevel betydelig mindre enn foregående år og vil trolig flate noe ut. Ecura Care vokser i 2023 og vår tilnærming er å levere på rammeavtaler. I pandemien var det lettere for nye å etablere seg og kunne spise seg inn i markedet. Vi opplever at det ikke hadde like stor effekt i 2023. I 2023 bidro våre ansatte i mer enn 160 kommuner og helseforetak.

Vi bidro med helsepersonell til mer enn 250 ulike avdelinger / enheter og ca 1000 ansatte jobbet for oss i 2023. Vi dekket inn ca 85 000 enkeltvakter hos våre kunder, og våre ansatte er i kontakt med ca 4 000 pasienter hver dag. Våre ansatte bidrar til en bedre hverdag for mange mennesker i en vanskelig situasjon. Ecura Care sine ansatte bidrar hovedsakelig til kommunehelsesektoren, men i 2023 vant vi rammeavtale med alle helseforetak i Norge og ble rangert som nummer 1 på levering av sykepleiere til alle sykehus. Det viser at vi har levert god kvalitet tidligere siden den største innkjøper rangerer oss høyest i kombinasjon mellom kostnad og kvalitet.

– Vi øker kapasiteten i Norge og frarøver ikke den offentlige sektor helsepersonell. Vi tilfører faktisk nødvendig personell.

Rus og avhengighet

Vangseter har drevet avhengighetsbehandling siden starten i 1986. Siden den gang har mer enn 10 000 mennesker fått hjelp ut av avhengighet hos oss. Pasienter har kommet til oss som privatbetalende, via forsikringsordninger eller på Fritt Behandlingsvalg som ble dekket av det offentlige. På Vangseter har vi hjulpet mennesker med å håndtere sin form for avhengighet gjennom behandling i gruppe og individuelt. Flesteparten av de som har kommet til oss har hatt en avhengighet til alkohol og/eller medikamenter.

Med regjeringens nedleggelse av fritt behandlingsvalg gjennom 2023, valgte Vangseter å nedlegge sin døgnbehandling, avvikle driften på Ransvangen hotell, og har etablert et privat, poliklinisk tilbud ut fra lokaler i Oslo. Fremtidig mulighet for å re-etablere et døgnbasert tilbud er avhengig av om det offentlige inviterer til anbud med rammebetingelser som gir mulighet for god faglig og forutsigbar drift.

– Mer enn 10 000 mennesker har fått hjelp ut av avhengigheten hos Vangseter.

Vangseter er ISO-sertifisert på 4 standarder; ISO 9001 for kvalitet, ISO 14001 for miljø, ISO 45001 for arbeidsmiljø og ISO 27001 for informasjonssikkerhet.



Fra vangseter



– Vår egen kunnskapssatsing EcuraAkademiet gjør det mulig for alle medarbeidere i Ecura å øke sin kompetanse innen de områder som er relevante for hver enkelt.

EcuraAkademiet

Vi opplever i stadig økende grad at dyktige medarbeidere ønsker å jobbe i Ecura. De oppgir at de ønsker å være en del av en organisasjon som kjennetegnes av høy kompetanse og mulighet for utvikling. Vi ønsker å fortsette vår vekst basert på høy kvalitet og kompetanse i våre tjenester.

Vår egen kunnskapssatsing EcuraAkademiet gjør det mulig for alle medarbeidere i Ecura å øke sin kompetanse innen de områder som er relevante for hver enkelt. Generelle temaer og mer faglige spesifikke kurs følger medarbeiderne helt fra de er nye i organisasjonen. Vi har en kontinuerlig utvikling av vår læringsplattform og ser til at stadig nye kompetanseområder dekkes under EcuraAkademiet.

EcuraAkademiet er tuftet på en kombinasjon av egne krefter og eksterne spesialister som utvikler kurs og samlinger. Det er utviklet eget ledelsesutviklingsprogram der flere nivåer i organisasjonen utvikler lederkompetanse, og samtidig er med å legge premissene for ønsket medarbeiderskap, lederskap og kvalitetskultur i Ecura. EcuraAkademiet skaper arenaer for deling av kunnskap og innsikt på tvers av fag- og virksomhetsområder. Sentrale medarbeidere deltar også i kunnskapsformidling eksternt på flere arenaer.



Vi er en kunnskapsbedrift

Teknologi og informasjonssikkerhet

Cyberangrep har blitt hverdagskost. Vi må gjøre det vi kan for å forhindre, avdekke og håndtere hendelsene når de oppstår. For det er et spørsmål om når - ikke hvis.

Vi opplever fortsatt uforutsigbare tider som krever vår beredskap. Vi har i løpet av de 3 siste årene styrket vår sikkerhet ved hjelp av tilpassede tjenester rundt «Managed Detection and Response» (MDR) og «Security Operation Center» (SOC). Dette inngår som en naturlig del av forbedringsprosjektene knyttet til ISO 27001 Informasjonssikkerhet.

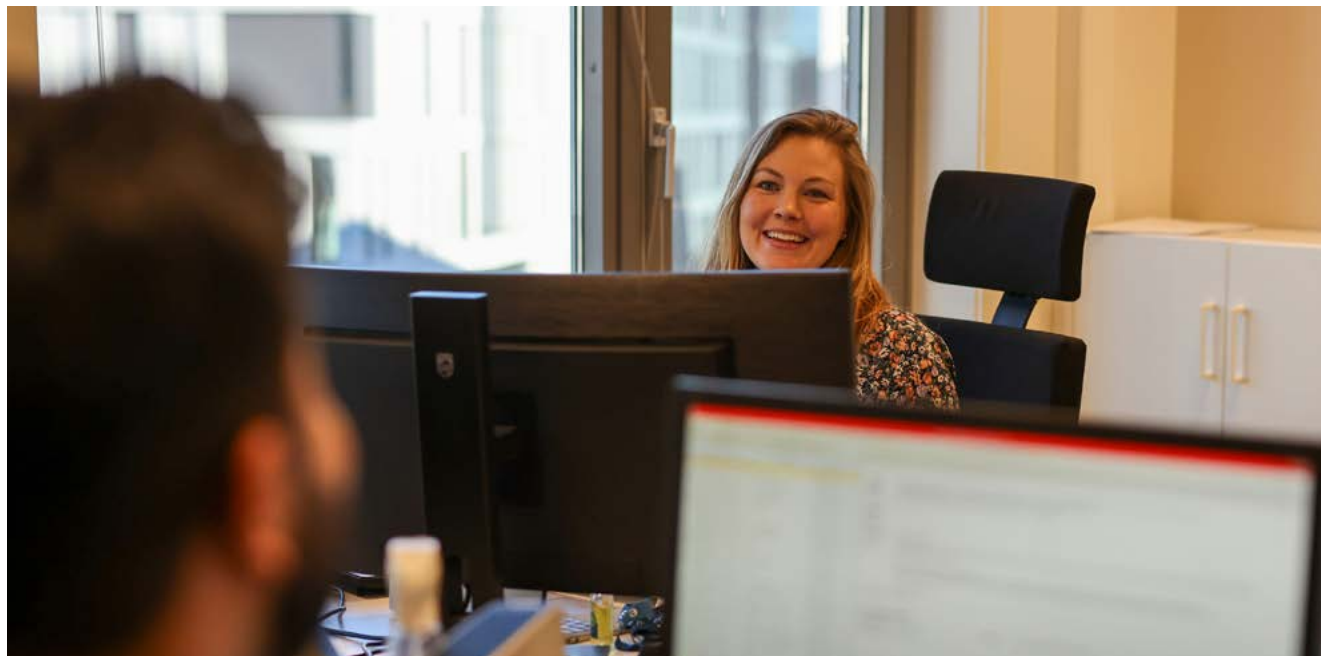
I 2023 har vi gjennomført internkontroller og beredskapsøvelser for å etablere et bevisst forhold til å sikre opplysninger og sikre at vi behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

Vi har også igjen gjennomført nye sikkerhetskurs for alle ansatte. Bevisstgjøringskursene i informasjonssikkerhet er korte leksjoner om temaer som phishing, løsepengevirus, flerfaktoraутentisering, sosiale medier, innsiderisiko og mye annet.

Ecura har valgt en felles løsning for elektronisk pasientjournal for å sikre god digital samhandling med offentlige helsemyndigheter.

For å ivareta informasjon om våre kontakter (interessenter), prosjekter og tilhørende dokumenter, har vi etablert et CRM system for de enkelte virksomhetsområdene i Ecura. Dette ble implementert i små og korte prosjekter i løpet av 2023.

– Cyberangrep har blitt hverdagskost. Det er et spørsmål om når - ikke hvis.



Tore Martin Skarpholt, Direktør for teknologi og innovasjon i Ecura.

– Vi gjennomfører internkontroller jevnlig og har beredskapsøvelser for å sikre at vi er best mulig rustet til å håndtere utfordringene.





ESG – Environment Social Governance i Ecura

Våre 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.

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

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

Vi har innført et system for gjenbruk av vårt IT-utstyr

Via et samarbeid med Foxway har vi nå implementert et system for gjenbruk av vårt IT-utstyr, samt rapportering på resultatene.

Datamaskiner, mobiltelefoner og andre enheter har en teknisk levetid som langt overgår deres kommersielle levedyktighet. Historisk sett har brukerpreferanser ofte gått foran bærekraft, og dette har vi tatt på alvor. Gjennom vårt samarbeid med Foxway gjenvinnes og videreselges teknisk utstyr som vi ikke lenger har behov for, og gir en bærekraftig livssyklus.

– Datamaskiner, mobiltelefoner og andre enheter har en teknisk levetid som langt overgår deres kommersielle levedyktighet.



Kilde: FNs bærekraftsmål

ESG – Environment Social Governance

Miljø



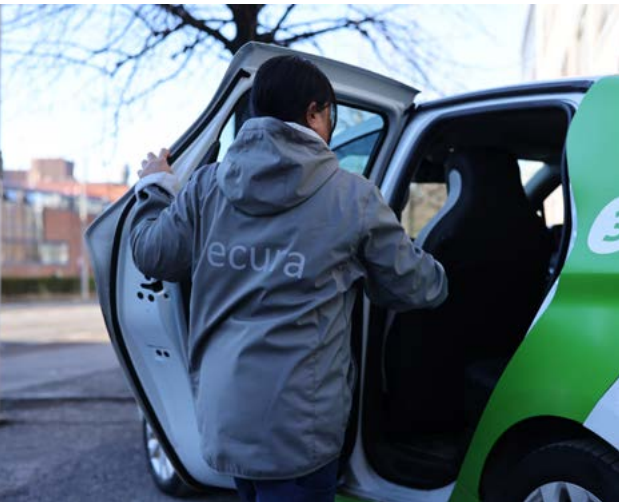
VÅRE MÅL

- 100% re-sertifisering pr år for ISO 14001 Miljø
- Gjenbruk av IT-utstyr og rapportering på dette
- Reduksjon i antall fossilbiler i konsernet. I dag har vi 100% el-biler i hjemmetjenesten, og vi har som målseting å øke bruken av el-biler i alle Ecuras virksomheter
- 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 miljøstandards og lovgivning
- Energieffektivitet og god ressursforvaltning
- Aktiv overvåking og minimering av miljøkonsekvensene av vår virksomhet



Ecura kjører mer og mer elektrisk

Sosial



VÅRE MÅL

- Lojalitet: 80% av våre ansatte vil anbefale Ecura som arbeidsgiver
- Øke antall kompetansehevende e-læringskurs pr år
- 100% re-sertifisering pr år for ISO-45001 arbeidsmiljø
- Godkjent som utsteder av Social Bonds

VÅR POLICY:

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

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% Kontraktsintegritet
- 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 ivaretatt 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
- Rutiner for mediehåndtering



Ecuras kontorer og lokasjoner for våre tjenester

Hovedkontor Ecura AS

Østensjøveien 14A, 0661 Oslo

Epost: post@ecura.no

Ecura Hjemmetjenester og BPA AS

– Hovedkontor Hjemmetjenester

Østensjøveien 14, 0661 Oslo

Epost: hjemmetjenester@ecura.no

Ecura Hjemmetjenester og BPA AS

– Hovedkontor BPA

Bernt Ankersgate 17, 1534 Moss

Epost: bpa@ecura.no

Ecura Bo og Habilitering AS

– Hovedkontor

Helgerudvegen 46, 2816 Gjøvik

Epost: ebh@ecura.no

Ecura Care AS

– Hovedkontor

Jernbanetorget 4A, 0154 Oslo

Epost: care@ecura.no

Ecura Nord AS

Strandveien 106, 9008 Tromsø

Epost: ecuranord@ecura.no

Vangseter AS

Stensgata 49, 0451 Oslo

Epost: post@vangseter.no



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



ecura

Årsrapport
2023



ecura

Ecura AS
Østensjøveien 14A,
0661 Oslo

post@ecura.no
www.ecura.no

