



ecura

Årsrapport
2024



ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
ISO 27001



Innhold



Nøkkeltall	4
Om Ecura	7
Vår berettigelse	8
Ecura i 2024	10
Melding fra CEO	12
HR og menneskene i Ecura	16
Ecura som samfunnsaktør	22
Hva vi står for og måler oss på	24
Gode verdier understøtter en god kultur	26
Vår historie	28
Ledelsen i Ecura 2024	30
Våre virksomhetsområder	32
Bo og habilitering	34
Veiledning og habilitering	36
Hjemmetjenester	37
BPA	40
Helsebemanning	43
Rus og avhengighet	44
EcuraAkademiet	45
Fag og kvalitet	46
Teknologi og informasjonssikkerhet	52
ESG – Environment Social Governance i Ecura	54
Ecuras kontorer	58



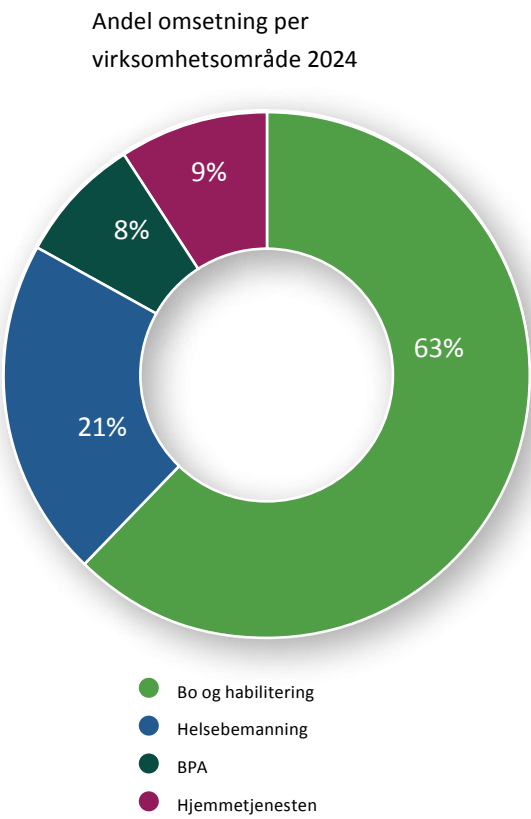
– Vi ønsker å fremstå som en aktør
som først og fremst kjennetegnes
av høy faglig kvalitet

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.



Avtale med over 210 norske kommuner



Re-sertifisering på 4 ISO-standarder gjennomført



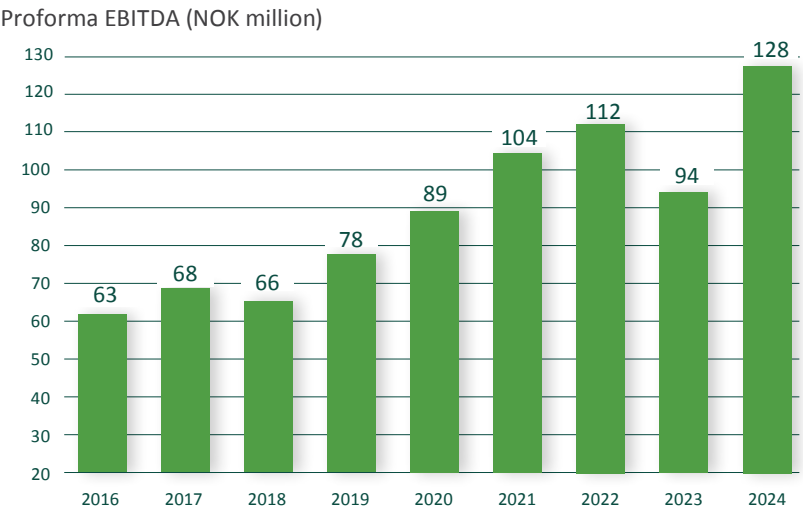
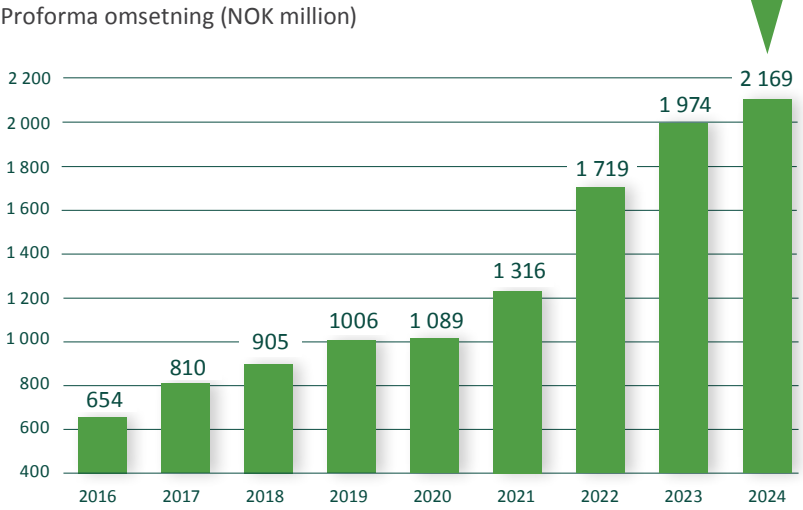
Våre ansatte i helsebemanning er i daglig kontakt med over 3 700 personer



7 000 kompetansehevende e-læringskurs gjennomført



2 mrd i omsetning



I henhold til Norsk Regnskapsstandard



Vi skal gi omsorg med respekt og verdighet forankret i gode systemer

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 en menneskebasert bedrift hvor tjenestene våre ansatte yter er vårt «produkt». Vi investerer derfor mye i kompetanseutvikling og lederutvikling. Vi vet også at et positivt arbeidsmiljø hvor ansatte føler seg trygge og respekterte bidrar til redusert sykefravær.

Vi sysselsetter nå ca 4 000 ansatte fordelt på ulike virksomhetsområder. Våre tjenester omfatter heldøgntjenester for personer med særlige omsorgsbehov, veiledningstjenester og avlastning, brukerstyrt personlig assistanse (BPA), hjemmetjenester, vikartjenester for helsepersonell samt polikliniske 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, og er i stadig vekst.



ISO 9001 - Kvalitet
ISO 14001 - Miljø
ISO 45001 - Arbeidsmiljø
ISO 27001 - Informasjonssikkerhet

Vår berettigelse

Vi tror på en velferdsmiks hvor offentlige og private aktører sammen kan levere de beste velferdstjenestene Norge trenger.

Offentlig sektor er bærebjelken i det norske velferdssystemet, men private aktører spiller også en viktig rolle ved å supplere og forbedre tjenestene. Ecura leverer tjenester til offentlig sektor, hovedsakelig til norske kommuner. Vi kan bidra der kommunene selv ikke har kompetanse eller kapasitet til å levere de tjenestene de er pålagt.

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).

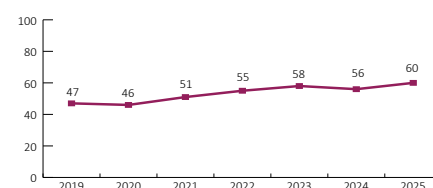
Vi vet også at som en privat aktør har vi kun en berettigelse dersom tjenestetilbudet vårt er forankret i kvalitet og kompetanse. Og dette er en av grunnstenene i vår virksomhet. Vi investerer i kompetanseutvikling og bygger infrastruktur som bedre sikrer gode og trygge tjenesteleveranser.

I møte med fremtidige demografiske utfordringer, som en aldrende befolkning, blir en god velferdsmiks enda viktigere. Et godt samspill mellom offentlige og private aktører vil sikre at ressursene utnyttes bedre og at alle, uavhengig av økonomi og situasjon får tilgang til nødvendige tjenester.

60% er tvilende til at det offentlige helsevesenet vil være i stand til å dekke samfunnets fremtidige behov for helse- og omsorgstjenester uten hjelp fra private helseaktører.

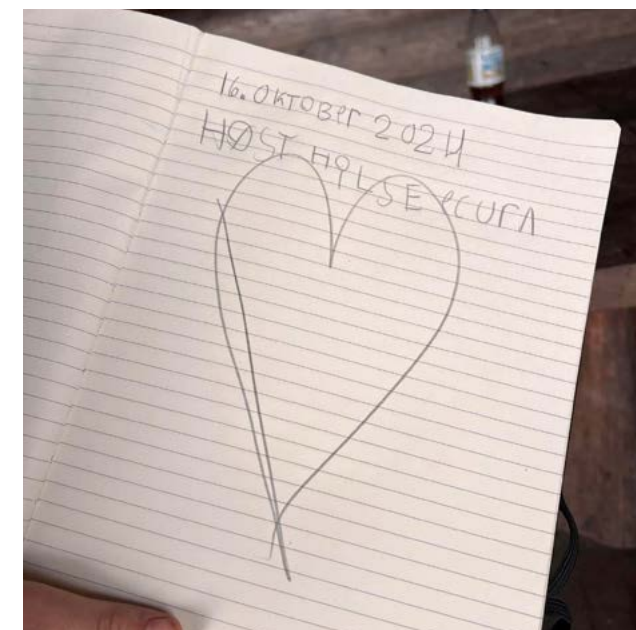
Kilde: Helsepolitisk barometer 2025, Kantar

Holdningene har forsterket seg fra 2019



%-andel som er helt eller delvis uenig i at det offentlige helsevesenet vil være i stand til å dekke samfunnets fremtidige behov for helse- og omsorgstjenester uten hjelp fra private helseaktører

Et godt samspill mellom offentlige og private aktører vil sikre at ressursene utnyttes bedre



- Vi øker vår geografisk satsing og vokser i vår avdeling for Veiledning og Habilitering. Dette er et tjenesteområde som yter rådgivning, veiledning og miljøterapeutiske tjenester innen skole, hjemme hos foreldre/barn, i kommunale omsorgstilbud og for spesialisthelsetjenester.

- En utdanningspakke for ufaglærte lanseres

- I høysesong (sommer) har Ecura rekordhøye 4 266 ansatte

- Vi innfører regional organisering av BPA-virksomheten for å sikre nærhet til markedet og ser en god vekst i denne virksomheten

- Vi setter fokus på Able gaming. Et initiativ som fokuserer på å gjøre gaming mer tilgjengelig og inkluderende for personer med funksjonsnedsettelse.

- Ecura deltar på Arendalsuka og i samarbeid med E-sportalliansen, KRED Norge og Handikappede Barns Foreldreforening lanserer vi Veilederen «Tilgjengelighet i spillmiljøer», og vi får besøk av Kultur og likestillingsministeren og faren til Mats "Ibelin" Steen



- Helsetjenester i Hjemmet etableres som et nytt tjenestetilbud. Dette er en individuelt tilpasset tjeneste som går hånd i hånd med hjemmetjenesten og inkluderer heldøgntjenester

- Et bedre system for kriseledelse etableres

- Vi etablerer et strategisk samarbeid med Pårørendealliansen. Samarbeidet baseres på behovet for å informere om og finne tiltak for å lette pårørendes utfordringer.



- Ny ISO-revisjon for alle 4 standarder gjennomføres med svært godt resultat
ISO: 9001 – Kvalitet, ISO: 14001 – Miljø, ISO: 27001 – Informasjonssikkerhet, ISO: 45001 – Arbeidsmiljø



- Vi opprettholder et sterkt fokus på IT-sikkerhet, og har fremdeles unngått nedetid i våre systemer. Bevisstgjøring med e-læringskurs for ansatte kjøres regelmessig

- Ecura har gjennomført en refinansiering i god dialog med selskapets bankforbindelse

Melding fra CEO

Ecura- konsernet fortsatte veksten i 2024 og oppnådde en omsetning på nesten 2,2 milliarder kroner som er en vekst på 10% fra året før. Veksten er med det svakere enn historisk vekst siden etableringen for ni år siden.



Ecura fortsetter sin sterke utvikling

Etter sterk vekst og samtidig en krevende kostnadsutvikling i samfunnet var det helt nødvendig å konsolidere stillingen noe og forsterke innsatsen for å forbedre driften. At driftsresultatet økte med 40 prosent, var nødvendig og i tråd med våre planer.

Det er ikke et motsetningsforhold mellom kvalitet i tjenestene og sunnere økonomisk drift og resultatforbedring. En forutsetning for lønnsomhet er knyttet til bra personell logistikk med lavt sykefravær. Overtidsbruken er redusert betydelig og sykefraværet fortsatt lavt i forhold til sektor. Det har vært en utfordring at prisregulering i kontrakter ikke i tilstrekkelig grad har fanget opp kostnadsutviklingen i vår sektor.

Ecura og private tilbydere er ikke problemet for kostnadsøkning i helsesektoren, men del av løsningen

Hvordan kan det ha seg at vi kan hevde at vi er del av løsningen for å begrense kostnadsøkningen i helsesektoren når vi samtidig skal sikre lønnsomhet i egen virksomhet? Svaret er sammensatt og krevende for de som forfekter ideologi mer enn faktabasert informasjon. Faktum er at statlige foretak og kommunale helsetjenester drives med høyt sykefravær som må erstattes med kostbar overtid. I mange tilfeller også med den konsekvens at kvaliteten går ned. Det er lett å forklare for den delen av tjenesten der brukere bør ha færrest mulig personer å forholde seg til for å kunne ha stabilitet i hverdagen sin. Slike tjenester innen habiliteringsfeltet utgjør over 60% av Ecura.

– Jeg har aldri mer vært mer trygg på Ecuras fremtid og rolle.

Norske sykehus har hatt økte ventetider. Selv om det går ned i 2025 som følge av enorm kostnadsbruk for å redusere køer, vil det neppe komme på tilfredsstillende nivå. Er innsatsen da bærekraftig? Har vi egentlig en opplevd forbedring når deler av ventetiden er redusert gjennom dødsfall, «vasking av ventelister» og igangsatte behandlingsløp, men der behandlingsforløpet tar lang tid? Løser vi de fundamentale utfordringene gjennom å bruke milliarder på ekstra innsats og overtid eller «kjøp» av ekstravakter med tilhørende slitasje på helsepersonell?

Jeg har aldri mer vært mer trygg på Ecuras fremtid og rolle.

Befolkningen mister tillit til offentlig helsetjenester

Min visshet om vår plass i velferdsmiksen har økt jevnt og trutt de siste 9 årene samtidig som «Helsepolitisk barometer» utført av Kantar Analyse hvert år de siste årene peker på en økende positivitet i Norges befolkning for en miks av tjenester utført av private og offentlige virksomheter. Det interessante er at trenden er lik uavhengig av partipolitisk tilhørighet blant velgerne. Det er fristende å si at mange sentrale politikere og valgkampstrateger er i utakt med både befolkningen og sine egne partikolleger i distriktene som ser realitetene. Realitetene er at mange kommuner ikke har mulighet til å innfri lovverk i helsetjenester uten bidrag fra oss i Ecura. Det handler om tilgang til kompetanse og det handler om at små kommuner sjelden møter komplekse behov, mens i store deler av Ecura er det en del av vårt «DNA» å arbeide med det mest krevende for kommunene. Vi får en annen kompetansebase ved at vi leverer tjenester til mange små kommuner som ikke har forutsetningen for å bygge samme kompetanse for bare én kommune. Selv om vi leverer tjenester som ofte er svært belastende for våre ansatte har vi lavere sykefravær enn kommune-Norge.

I en personalintensiv virksomhet blir HR arbeidet viktig

Ledertrening

Mer enn 30 nye ledere gjennomførte i 2024 vårt lederutviklingsprogram og nærenere 40 nye medarbeidere har startet tilsvarende program i 2025. Programmet søker å skape bevissthet rundt egen personlighet og hvordan den påvirker andre, hvordan man kan på en god måte vise oppmerksomhet for andre og hvordan vi bygger en «vi»-kultur i Ecura. Vi trener også på grunnleggende lederferdigheter og nødvendig kunnskap knyttet til ulike faglige temaer. Over år har vi sammen med eksterne samarbeidspartner laget et Ecura-konsept for slik trening, og tilbakemelding fra deltakere er overveldende. Vi gjennomfører dette både med interne krefter og ulike eksterne kapasiteter på sine områder.

Vi har mange ansatte som i sitt virke møter relasjonsmessige utfordringer i sin jobb. Det handler om de vi gir tjenester til, til pårørende og til oppdragsgivere. Det er nok sterkere i Ecura enn mange andre bransjer som følge av de tjenester vi tilbyr. Det er meningsfylt i seg selv å utvikle medarbeidere, og det har vi bevissthet i forhold til i Ecura.

HR arbeidet og kvalitet

Den kvaliteten vi yter i tjenestene handler i ytterste konsekvens om hvordan Ecura evner å bygge gode systemer, og vår evne til å jobbe i henhold til systemene og gjennomføre beste praksis i alle våre lokasjoner fra Kristiansand i sør til Båtsfjord i nord. ISO sertifiseringer på alle vesentlige standarder for vår virksomhet er selvsagt ingen garanti for god kvalitet. Uten bevissthet rundt verdiene våre og stadig å jobbe med forbedring undergraver vi vårt ønske om å være en god arbeidsgiver for ansatte og en god tjenesteyter til de vi gir tjenester til. HR-arbeidet vil stå sentralt i hele 2025 og videre inn i 2026 med styrking av teamet og forbedring av systemer.

– Vi alle har ansvar for å bygge en «vi»-kultur i Ecura

Omdømme

I løpet av 2024 og inn i 2025 har Ecuras habiliteringsvirksomhet blitt gjenstand for kritisk søkelys av riksmedier. I slike situasjoner tar vi et ansvar for å søke å rette opp faktafeil. ,Vi forsøker å opplyse både pårørende og presse, samt tidvis også oppdragsgivere og tilsynsmyndigheter om vår rolle. Vi fatter ikke vedtak om tvangsflyttinger, vi definerer ikke oppdragsleveranser og vi har systemer for å regulere bruk av tvang og makt som er et komplisert fagområde som krever innsikt, og som sjelden lar seg godt beskrive kort i en tabloid verden. I alle slike situasjoner «lever» verdiene våre. Det kan innebære at vi har integritet når det gjelder å levere i samsvar med vedtaket kommunen har fatter og som dermed er det som er bestilt. Det handler om å ivareta den som får tjenester i forhold til behov for personvern og det handler om å gi forsvarlige helsetjenester. Det kan bety at vi avstår fra å gi informasjon som kunne fremstilt oss i et bedre lys og det kan også bety at vi i ulike situasjoner må utvise ansvar i forhold til hva som er forsvarlig og ikke. Også i forhold til egne ansatte.

Samtidig ønsker vi et kritisk søkelys på hvordan samfunnet ivaretar personer som ikke har forutsetninger for å ivareta seg selv. Derfor stiller vi tidvis opp for pressen, og for Ecura er det viktig at det som kommer frem er riktig. Derfor tar vi ofte slike saker på «bakrommet» uten at det nødvendigvis fremkommer tydelig i omtalen av Ecura. Vi er glade for at oppdragsgivere ser dette. Og at de kan stole på Ecuras integritet. Samtidig underslår vi ikke at feil også gjøres i Ecura og at tjenester kan bli for svake. Da må vi ta læring og konsekvens internt. Å ta ansvar er en av verdiene i Ecura. Jeg er glad for at vi også i 2024 i mange situasjoner har utvist et stort ansvar i tråd med verdiene våre.

Løpende forbedringsarbeid

Også i 2024 har vi gjennomført en rekke endringer som fortsetter inn i 2025

Økt lønnsomhet

Søkelys på operasjonell kontroll og disiplin har medført sterk, og nødvendig, resultatfremgang for konsernet. Det handler mye om personell logistikk, men også enda bedre styringssystemer.

Styrking av regnskaps- og lønnsfunksjon

Vi har styrket egen økonomi- og regnskapsfunksjon gjennom etablering av egen lønns og regnskapsavdeling i stedet for å ha dette gjennom eksterne samarbeidspartner. Målsettingen er å forbedre «overleveringen», kall det gjerne eliminere feil i alle «veikryss» mellom ulike regnskaps- lønns-, HR og turnus systemer. I tillegg skal vi gjøre det mer effektivt og spare kostnader. Vi er godt fornøyd med fremdrift og kvalitet i dette arbeidet.

Fortsatt kvalitetsarbeid og intensivert forbedringer innen HR

Vi har gjennom 2024 fortsatt det høye søkelyset på informasjonssikkerhet. Det inkluderer krisepaner og øvelser samt kursing av ansatte.

Vi har også fokusert på større involvering innen ISO- arbeidet i de ulike driftsenhetene. Dette ga gode resultater og vi gjennomførte årets revisjon med svært få avvik og merknader.

Vi har lansert nye lederhåndbøker og personalhåndbøker og forbedret arbeidet med våre nye HR data systemer.

Samfunnsansvar

Vi har etablert samarbeid med eksterne partnere som Pårørende alliansen, Frambu, senter for sjeldne diagnoser og har fortsatt samarbeidet med høyskolemiljøer. Ledende ansatte engasjerer seg sterkt i NHO og frivillig arbeid. Vi støtter frivilligheten i mange mindre byer og tettsteder og ansatte er ettertraktede foredragsholdere innen våre fagområder.

En verden i endring og risiko

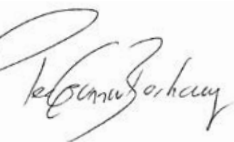
En av verdiene i Ecura er endringsorientering. De 14 selskapene som har blitt en del av Ecura har alle blitt gjenstand for store endringer. Vi har søkt å hente det beste fra alle. Noen ganger har vi lykkes bedre enn andre, men i sum ser vi at vi har bygget et langt mer robust system med mindre risiko og bedre systemer enn det alle selskapene hadde hver for seg. Det har vi gjort samtidig som politikere har nedsatt Avkommersialiseringutvalg, fremhevet mer bruk av ideelle organisasjoner uten at man har dokumentert hvordan det fremmer kvalitet eller kostnadsreduksjoner.

Det interessante er å se utviklingen i offentlig helsevesen, innen barnevernet og andre sektorer når man ikke tar i bruk de privates kapasitet og kompetanse. Derfor er jeg ikke overrasket over at Regjeringen nå har dempet sin retorikk knyttet til å snakke ned private aktører. Vi i Ecura har aldri vært i tvil om at «tyngdekraftene» vil virke og at det er behov for oss. Selv om overtidbruk og milliarder nå blir brukt for å redusere helsekøer samtidig som vi sitter med ledig kapasitet, f.eks. innen bruk av helsevikarer. Vi skal ikke erstatte et sterkt offentlig helsevesen, men vi skal bidra inni det.

Noen investormiljøer har tidligere ment at vår sektor har mye politisk risiko. Vi har tenkt annerledes rundt det og valgte som ledelse å overta 60% av selskapet for fire år siden. Det har vist seg å bli en suksess. Ved inngangen til 2025 har vi også sikret ny langsiktig finansiering til Ecura med stor interesse fra flere banker, og vi har aldri vært i brudd med våre lånebetingelser.

Vi forholder oss til risiko i en turbulent verden. Endringer vil også skje i fremtiden. Men de siste måneder viser at vi har andre usikkerheter enn andre sektorer. Vi blir ikke rammet av tollbarrierer og valutakurser i samme grad som andre. Men vi har høy oppmerksomhet rundt kostnadsutvikling i Norge og tilgang på kompetanse sett opp mot verdien av kontraktene våre.

Med siste års satsing på gode systemer, i et selskap som balanser handlekraft og omsorg, som har redusert sårbarhet og mange kunder og enkelt-kontrakter ser jeg optimistisk på fremtiden. Vi er der for å gi god omsorg også i tiden som kommer.



Per Gunnar Borhaug, CEO Ecura

HR og menneskene i Ecura

Ecura sitt samfunnsoppdrag er å gi kritisk viktige tjenester med kvalitet og omsorg. Hver eneste dag leverer vi viktige omsorgstjenester til mennesker med ulike behov. Vårt omdømme skapes av kvaliteten på våre tjenester og den forskjellen vi utgjør for den enkelte bruker av våre tjenester. Og den enkelte ansattes leveranse er helt avgjørende.

Da er riktig kompetanse essensielt, men også at ledere og medarbeidere etterlever lovverk, Ecuras verdier og etiske regelverk og, ikke minst, forventningene om hvordan vi skal opptre overfor hverandre i utførelse av tjenestene.

Vi legger derfor følgende til grunn;

- Personlig egnethet og integritet er viktig i utførelsen av våre tjenester
- Medarbeidere har ansvar for egne holdninger og handlinger
- Ledere skal tilrettelegge for et godt arbeidsmiljø og gode tjenester ved å være «tett på»
- Dialog, åpenhet og psykologisk trygghet gir grunnlag for mestringsfølelse og trivsel
- Bevisste og ansvarlige medarbeidere som identifiserer seg med og etterlever Ecuras verdier
- Medarbeidere og ledere aksepterer forskjellighet og omfavner og oppfordrer til mangfold

Holdninger og atferd

I det daglige møtet med tjenestemottakere er det avgjørende at Ecuras ansatte viser holdninger og atferd som gjenspeiler faglighet, etisk bevissthet, og etterlevelse av Ecuras verdier. Ansatte i Ecura skal sette positive «fotavtrykk» gjennom den jobben de gjør. Å få tilbakemelding på at man setter positive «fotavtrykk» er grunnleggende for å føle arbeidsglede og stolthet. Det gjelder både eget arbeid og fagområdet, og også stolthet over å jobbe i Ecura.

– Hva hver enkelt ansatt gjør er avgjørende.



Da er det viktig hvordan den enkelte medarbeider har det, både på jobb og privat. Ecura kan ikke ta ansvar for ansattes privatliv, men som arbeidsgiver kan vi tilrettelegge slik at medarbeidere har det bra på jobb.

Psykologisk trygghet

For å oppnå både god kvalitet, positive «fotavtrykk» og arbeidsglede er vi avhengig av å ha psykologisk trygghet i forholdet mellom medarbeidere og mellom ledere og medarbeidere. Det er en slags «grunnmur» for alt vi skal levere. Det betyr at ethvert forhold må preges av nærhet, åpenhet og tillit, og konstruktive tilbakemeldinger må inngå i dette. Dette er også et viktig grunnlag for å fremme den enkeltes mestringsfølelse, utvikling og trivsel. Tydelige forventningsavklaringer og tydelig kommunikasjon er en grunnforutsetning for trygghet, oppfølging og trivsel.

Ansattes forpliktelser og aktivt medarbeiderskap

Vi forutsetter at alle ansatte tar ansvar både for resultater, arbeidsmiljøet og arbeidsplassen, er seg bevisste sin egen rolle og bidrar til å skape entusiasme og yrkesstolthet. Det å bry seg om kollegaene og sin leder, og at man selv tar ansvar for og bidrar til et positivt arbeidsmiljø er viktige og verdsatte kvaliteter. Det innebærer blant annet både å være vennlig nysgjerrig på hverandre og å være tydelig, men respektfull, hva gjelder egne forventninger og egne grenser. Medarbeiderskap vil bli satt enda sterkere på agendaen i 2025.

Gjennom aktivt medarbeiderskap etterlever ansatte lovverk og vårt etiske regelverk og melder ifra om uønskede hendelser slik at vi som organisasjon kontinuerlig forbedrer oss og opprettholder vår kvalitetsstandard.

Kampen om arbeidskraften

Det finnes en rekke undersøkelser og rapporter som slår fast at vi står foran en kommende eldrebølge, og det antas at det vil være en gruppe med til dels sammensatte og utfordrende helseutfordringer. Samtidig slås det fast at det vil være mangel på helsepersonell i årene som kommer. Det gjelder spesielt sykepleiere, men også vernepleiere og helsefagarbeidere. Dette er utdanningsgrupper Ecura er i behov av.



Hvordan ruster vi oss for fremtiden?

Vi er avhengig av dedikerte og dyktige medarbeidere. Vår ambisjon er å bli bransjens fortrukne arbeidsgiver, med de dyktigste og mest fornøyde medarbeiderne. En viktig oppgave nå og i årene fremover vil være å gjennomføre tiltak som ivaretar og styrker Ecura sitt omdømme. Det handler blant annet om å utvikle og implementere strategier og planer for rekruttering som sikrer kompetanse iht selskapets strategiske fokusområder og som underbygger og styrker omdømmet. Like viktig er det interne omdømmet, dvs. ansattes opplevelse og vurdering av Ecura som foretrukket arbeidsgiver. Vi må da selvsagt være konkurransedyktige på lønn og betingelser. I tillegg, og ikke minst, må vi evne å formidle selskapets verdier, kultur og arbeidsmiljø samt bygge videre og forsterke selskapets historie, herunder tydeliggjøre det Ecura-selskapene er gode på. Vi må kunne dokumentere at de valg vi tar på forskjellige områder er kvalitetsbaserte og bærekraftige. Fremtidens arbeidstakere, og spesielt de yngre, vil være opptatt av det.

Et av våre viktigste strategiske mål er å sikre kvalitet i alle aspekter ved et ansettelsesforhold. Vi skal være ryddige og profesjonelle i alt som omhandler ansatte, og alt vi gjør skal selvsagt «tåle dagslys» og kunne etterprøves.

Digitale verktøy

Som en del av det å ruste oss for fremtiden er det viktig å innføre strukturer og nyttige verktøy. I 2024 har vi videreutviklet og forbedret vårt HR-masterdatasystem. HR-master-datasystemet har etter hvert blitt «hjertet» i Ecura når det gjelder kvalitet på dataene som omhandler Ecuras ansatte. HR-systemet gir informasjon til og styrer en rekke andre IT-systemer som f.eks. Ecura microsoft-konto, teams-grupper, EcuraAkademiet for å nevne noe. I 2024 startet vi prosjektarbeidet for å implementere et nytt lønssystem. Vårt HR-system skal også være master for lønssystemet, dvs. det blir enda viktigere at dataene i HR-systemet er av topp kvalitet og oppdaterte til enhver tid.

Med stadig flere digitale verktøy og integrasjoner mellom systemene blir tilgangsstyring og etterlevelse av GDPR-regelverket viktig. Det gjelder selvsagt også eventuelle mer «manuelle» system og metoder. Vi har jobbet for å øke bevisstheten på dette området, blant annet gjennom kurs i personvernlovgivningen, et e-læringskurs for alle ansatte.

Rekruttering

Ecura har tjenestemottakere med forskjellig bakgrunn og funksjonsnivå, og vi søker derfor et mangfold av blant annet kompetanse, alder, etnisitet og personlighet blant våre ansatte. Det setter krav til rekrutteringsprosessene våre. I 2024 satte vi rekruttering øverst på agendaen, og vi erkjente at det er nødvendig med en del endringer for å løfte oss til det kvalitetsnivået vi ønsker å ha. Vi har blant annet jobbet med forbedringer i rekrutteringsverktøyet Teamtailor, det gjelder både prosessene og utnyttelse av teknologien. Dette fokuset og forbedringsarbeidet vil fortsette i 2025. Like fullt er det gledelig å konstatere at vi gjennomgående har et stort antall kompetente søkere til de stillingene vi utlyser.

– Vi søker et mangfold av kompetanse, alder, etnisitet og personlighet blant våre ansatte.



Snøkaos i Oslo januar 2025

Mangfold og likebehandling/likestilling

Ecura har en ansattgruppe som er variert og sammensatt. Mangfold handler om likeverd og retten til å møte andre mennesker som den man er uten å møte diskriminering. Den enkelte ansatte, ledere inkludert, tar aktivt ansvar for relasjoner og samarbeid med kollegaer og ledere for å skape engasjement og godt arbeidsmiljø. Vårt mål er at enhver ansatt skal oppleve betydningen av sitt eget bidrag, ha en legitim plass i organisasjonen og bli sett, involvert og anerkjent.

Vår forpliktelse til et mangfoldig arbeidsmiljø er stadig tydelig, ikke bare gjennom vår rekrutterings-strategi, men også i vår behandling av deltids- og midlertidige stillinger, som er viktig i en bransje preget av ønske om høy grad av fleksibilitet. Det har vært økt bevissthet rundt heltidsstillinger, og flere ansatte i deltidsstillinger og midlertidige stillinger får mulighet til økt stilling og fast stilling.

Ecura jobber for høyest mulig andel av faste ansettelser og bestreber oss videre på å opprettholde kjønnsbalanse og likelønn.

Resultatene for 2024 på dette området var tilfredsstillende. Imidlertid krever det konstant fokus og oppfølging av våre pågående og fremtidige tiltak for å opprettholde eller forbedre resultatene hva gjelder likestilling og ikke-diskriminering.



Kompetanse, fag og utvikling

Ecura er en kompetansebedrift. Vi har en ambisjon om å utvikle oss til omsorgsbransjens mest attraktive arbeidsgiver gjennom å fokusere på fag, kompetanse, kvalitet og kultur. Ved bruk av kunnskaps- og/eller evidensbaserte tilnærminger ønsker vi å vise at vi har integritet og profesjonalitet i våre tjenester.

Ecura har fokus på å benytte tverrfaglig kompetanse. Vi tilrettelegger for kontinuerlig læring, personlig og faglig utvikling i et arbeidsmiljø preget av mangfold, høy etisk standard, trivsel og stort faglig engasjement. Vi verdsetter og forventer at medarbeidere deler kunnskap og erfaring både i eget team og med andre i virksomheten. Vi oppmuntrer ansatte til å være endrings- og løsningsorienterte.

I noen av våre virksomheter har vi tjenestemottakere med krevende atferd, og det stiller strenge krav til trening og skoling av våre ansatte, - i tillegg til engasjement, personlig egnethet og integritet.

Vi skal ha bransjens dyktigste og mest fornøyde medarbeidere som i tillegg til å være faglig sterke også skal være genuint opptatt av omsorg og kvalitet. Vi jobber også kontinuerlig med å forbedre våre tekniske løsninger og hvordan vi nyttiggjør oss velferdsteknologi. Velferdsteknologi handler ikke om teknologi alene, men om mennesker som skal ta dette i bruk. Vi er opptatt av å bygge kompetanse til å bruke teknologien der det passer våre tjenester.

Lederopplæring

Som tidligere år har vi også i 2024 gjennomført 8 digitale kurs a 3 timer for ca. 40 ledere og fagpersoner i Ecura. Dette er gjort i samarbeid med ekstern samarbeidspartner. Lederopplæring handler om å gi grunnleggende kunnskaper for å kunne fungere godt som leder.

Temaene har vært personaloppfølging og styringsrett, arbeidstidsordninger, ferie og permisjoner, sykefravær og

ledelse og regelverk i forbindelse med medlevertturnus. Ett av temaene har vært opplæring knyttet til overgangen fra det å være medarbeider til å bli leder, eller eventuelt leder for tidligere kollegaer.

Lederutvikling

I 2024 fortsatte vi med å investere tid og ressurser i utvikling av våre ledere. Vi gjennomførte et lederutviklingsprogram med 6 fysiske samlinger over 2 dager, teams-møter mellom samlingene samt arbeid i «basisgrupper» mellom samlingene. Ca 40 ledere og fagpersoner deltok.

HMS

Helse, miljø og sikkerhet er selvsagt sentralt i en virksomhet som Ecura. Det kan alltid oppstå uønskede hendelser og avvik, og av og til dessverre med personskade. Derfor har vi brukt mye ressurser for å sørge for oppdaterte opplysninger om både ansatte og ansattes pårørende i vårt HR-masterdatasystem.

Personalhåndbok

I begynnelsen av juli 2024 lanserte Ecura ny personalhåndbok. Dette ble meget godt mottatt i organisasjonen og den har vært i flittig bruk av de ansatte. Fra 1. juli til 31.12.2024 var det totalt over 13 500 klikk på forskjellige kapitler og artikler i personalhåndboken.

Lederhåndbok

HR-avdelingen har også jobbet hele høsten 2024 med ny lederhåndbok som ble lansert i 1. kvartal 2025. I første omgang skal lederhåndboken være et praktisk verktøy og oppslagsverk for ledere i hverdagen og på lengre sikt skal den også oppdateres med tips og råd til utøvelse av «ledelse» i Ecura.

Rekruttering

Rekruttering er et viktig fokusområde. Å tiltrekke oss riktig kompetanse er kritisk viktig for Ecura, og dette er derfor en viktig del av prosjektet vi har kalt «Slaget om arbeidskraften»

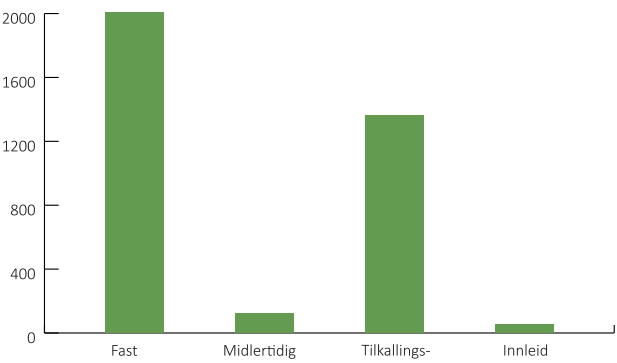
HR har i 2024 utarbeidet en overordnet rekrutteringsprosess som gjelder for hele konsernet. Prosessen skal sikre at rekruttering gjennomføres på en profesjonell måte og bidra til at vi velger riktig kandidat i så stor grad som mulig. Det er foretatt en revisjon av oppsett og malverk i vårt rekrutteringssystem, Teamtailor, slik at dette reflekterer den overordnede rekrutteringsprosessen vår. Det er utarbeidet intervjumal for ledere i rekruttering av tjenesteytere samt mal for referansesamtaler. I BPA er det satt i gang en pilot for å teste gjennomføring av elektronisk referanseinnhenting via Teamtailor for ansettelse av brukerstyrte personlige assistenter.

I tillegg har HR, i samarbeid med personvernombudet, sikret at våre rutiner og regler i Teamtailor er i overensstemmelse med lovverk knyttet til personvern (GDPR). Vi har blant annet gått gjennom personvernserklæringen, hvordan vi samler tillatelser fra kandidater som sender jobbsøknader, hvor lenge vi kan oppbevare opplysningene til kandidatene og sett på innstillingene for automatisk sletting av data. Vi har startet opplæring/ kompetanseutvikling av ledere innen rekruttering i ulike deler av konsernet, og dette er et arbeid som fortsetter inn i 2025.

Noen fakta om Ecuras ansatte pr 2024

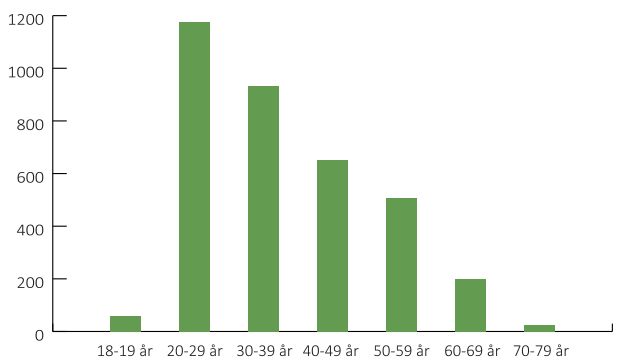
Pr april 2024 er vi over 3 500 faste ansatte i Ecura

Fordeling ansettelsestype



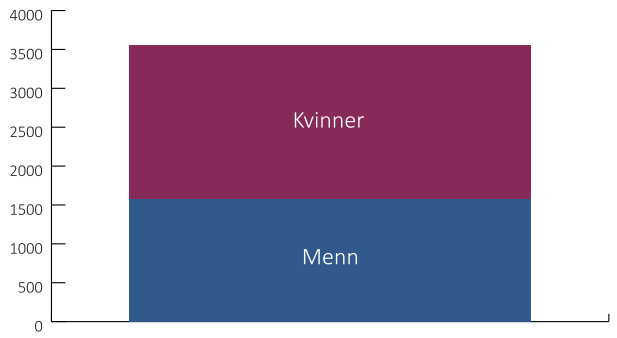
57% faste ansatte, 3,5% midlertidige og 38% tilkallingsvikarer

Aldersfordeling



60,7% av Ecuras ansatte er under 40 år

Antall ansatte per 31.12.2024 inkl. innleid personell og praksiskandidater



Kvinner utgjør 55 % av de ansatte og menn 45 %

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

– *HR har i 2024 utarbeidet en overordnet rekrutteringsprosess som gjelder for hele konsernet.*

Ecura som samfunnsaktør

Ecura er utviklet som et resultat av lokale selskap som har funnet sammen, og en organisk vekst gjennom tjenester som vi ønsker skal gi bedre liv, og mer effektive tjenester for samfunnet.

I tillegg til å jobbe for et bedre samfunn gjennom gode tjenester, ønsker Ecura også å dele egen kompetanse med ideelle virksomheter og organisasjoner som har behov for innsikt og kunnskap vi kan gi. Dette er en del av det sosiale ansvaret vi ønsker å ta i Ecura.

Frambu

Stiftelsen Frambu er en ideell, selveid stiftelse som jobber for å forbedre situasjonen for personer med sjeldne diagnoser og deres familier. Stiftelsen har som mål å samle, utvikle og spre kunnskap om sjeldne og lite kjente funksjonsnedsettelse. Frambu tilbyr et bredt spekter av tjenester, inkludert kurs, rådgivning og støtte til både personer med diagnoser og deres pårørende. De driver også prosjekter som barnepalliasjon og søsken som pårørende, og har utviklet en modell kalt SIBS for å støtte søsken til barn med nedsatt funksjonsevne.

Dissimilis Norge og Dissimilis Kompetansesenter

Dissimilis er en norsk organisasjon som arbeider for å skape livskvalitet for mennesker med utviklingshemming og funksjonsnedsettelse gjennom kulturaktiviteter. De tilbyr aktiviteter som musikk, teater og dans, som gir positive opplevelser, mestring og anerkjennelse. Organisasjonen ble etablert i 1982 og har siden da jobbet for å inkludere alle i det kulturelle samfunnet. Det siste året er Dissimilis blitt godt kjent gjennom deltagelse i produksjonen «A-laget» på NRK TV.

Pårørendealliansen

Pårørendealliansen er en frittstående paraplyorganisasjon i Norge som jobber for å forbedre vilkårene for alle pårørende, uansett hvem de er pårørende til. Organisasjonen synliggjør utfordringene som pårørende og familieomsorg står overfor, og er en aktiv pådriver i utformingen av pårørendepolitikk i Norge. De arbeider med å informere, engasjere, og møte politikere for å fremme rettigheter og støtteordninger for pårørende. Pårørendealliansen tilbyr også ressurser og veiledning for pårørende, slik at de kan ta informerte valg og få den støtten de trenger.



Dissimilis og A-laget



Dissimilis øver til neste konsert



– Ecura ønsker å dele egen kompetanse med ideelle virksomheter og organisasjoner som har behov for innsikt og kunnskap vi kan gi.

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.



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



Vi tilbyr høy fag-kompetanse over hele landet

29% har det siste året vært i en situasjon der de ikke har fått nødvendig helsehjelp. For 21% var situasjonen livstruende 38% mener den var kritisk, men ikke livstruende.

Kilde: Helsepolitisk barometer 2025, Kantar

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.

ecura

Endrings-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.



Utvikling

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

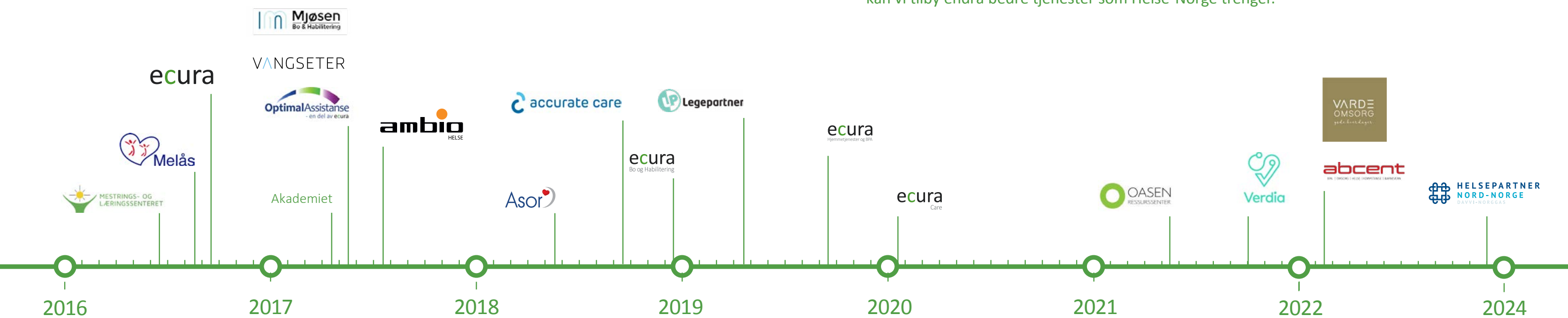
Vi går ikke på akkord med vår integritet, vi er transparente og tar ansvar. Vi har nærhet til brukerne, pårørende og våre ansatte.





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 enda bedre tjenester som Helse-Norge trenger.



Ledelsen i Ecura 2024



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





*– Vi er opptatt av å gi
våre tjenestemottagere
et bedre liv og følelse
av mestring*

Våre virksomhetsområder

Bo og habilitering	34
Veiledning og habilitering	36
Hjemmetjenester	37
BPA	40
Helsebemanning	43
Rus og avhengighet	44
EcuraAkademiet	45

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 2024 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 2024 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 omsorgslovgivningen, derfor jobber vi kontinuerlig med tiltak for å tiltrekke nye medarbeidere, videreutdanne og skolere våre allerede dyktige medarbeidere gjennom våre kompetanse – og utviklingsprogrammer.



– Vi har fått til mye i 2024 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.

Ecura Bo og Habilitering omsatte for over 1,1 milliard kroner i 2024, 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 våre verdier skal bety noe for flere enn oss selv.

Vi har fått til mye i 2024 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 mange nye medarbeidere, også i 2024, gjør noe med en organisasjon, først og fremst får vi gleden av nye medarbeidere, men vi skal også innlemme alle nye medarbeidere 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 jobbet veldig mye med forbedringer i selve gjennomføringen av våre tjenester. Dette ble veldig aktualisert med samfunnsutviklingen hvor levekostnaden ble markant endret på kort tid. 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



– Vi har satset tungt på kvalitetshevende tiltak innen flere områder

uten å gå på akkord med kvaliteten. Vi kan gjennom 2024 vise til en sunn og riktig resultatforbedring som vil gi gode forutsetninger for å bygge videre på den tillitten til å levere riktige og viktige tjenester på vegne av samfunnet.

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 mer effektive 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 utvikling, kvalitet og kunnskap.

Fag og kvalitet

- I Ecura Bo og Habilitering er det i 2024 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.

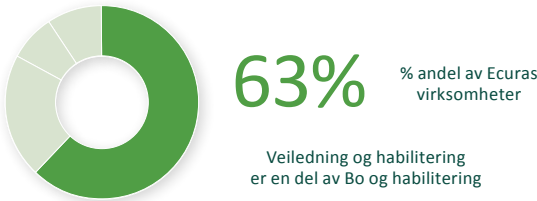
– Vi har et ledende kompetansemiljø innen heldøgns bo og habilitering i Norge.

Veiledning og habilitering

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.

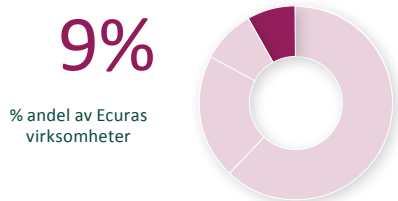
Avdeling Veiledning og habilitering har lang erfaring i å bistå skoler i slik tilrettelegging. Våre medarbeidere har høy kompetanse og lang erfaring i arbeid med barn og unge. De fleste har vernepleierutdanning eller utdanning innen læringspsykologi på bachelor eller masternivå. Flere av våre medarbeidere 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.



– 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 kompenserende tiltak i form av støtte-/aktivitetstilbud i og utenfor barnets hjem.



Ecura hjemmetjenester har i mer enn 20 år levert helse- og omsorgstjenester til hjemmeboende, og vi er stolte av å tilby tjenester som setter brukeren i fokus. Våre løsninger er tilgjengelige både gjennom den offentlige brukervalgordningen og på det private markedet.

Vårt hovedkontor er i Oslo, hvor vi leverer døgnbemannet hjemmetjeneste med et team av erfarne og høyt kvalifiserte helsepersonell. Våre medarbeidere består blant annet av helsefagarbeidere, sykepleiere, vernepleiere, ernæringsfysiologer, fysioterapeuter og farmasøyter – alle med et felles mål: å gi den beste omsorgen.

Vi tilbyr også skreddersydde helse- og omsorgstjenester til brukere i andre kommuner etter avtale.

Trygghet, stabilitet og personlig tilpasning
Hos Ecura Hjemmetjenester er stabilitet, forutsigbarhet og trygghet ikke bare verdier – de er fundamentet for hvordan vi jobber. Vi ønsker at våre kunder og deres pårørende skal oppleve færrest mulig personer å forholde seg til, og derfor tilpasser vi tjenestene våre etter brukerens behov. Gjennom tett dialog og personlig oppfølging fra våre sykepleiere, tilrettelegger vi tjenestene på brukerens premisser.

Vi er stolte av vår helelektriske bilpark, som sikrer rask og effektiv og miljøvennlig levering av tjenester til våre brukere, når det er avtalt.

– Vårt løfte: høy kvalitet
og stort engasjement.

Hjemmetjenester

Vårt løfte – høy kvalitet og stort engasjement
Vi setter høye krav til både oss selv og tjenestene vi leverer. Kvalitet, arbeidsmiljø og brukertilfredshet er våre viktigste fokusområder. Det innebærer at alle som har valgt Ecura

- Hjemmetjenester kan forvente seg:**
- Erfarne, omsorgsfulle og kompetente medarbeidere som alltid bærer ID
 - Tjenester utført til avtalt tid og sted
 - Skreddersydde tjenester tilpasset dine individuelle behov
 - Faste kontaktpersoner som du kan stole på
 - Faste team for brukere med stort hjelpebehov
 - Tilgang til vår vakttelefon for ekstra trygghet og sikkerhet

Fritt brukervalg i Oslo kommune
I Oslo kommune er det innført fritt brukervalg i hjemmetjenesten og vi er godkjent leverandør av tjenestene hjemmesykepleie, stasjonær hjemmesykepleie og praktisk bistand. Fritt brukervalg betyr at innbyggerne kan velge å benytte oss som leverandør av hjemmetjenesten de har fått innvilget i vedtak av sin bydel.



Praktisk bistand – *Hjelp til en enklere hverdag*

Hverdagen består av mange små og store oppgaver, og praktisk bistand er en tjeneste som gir ekstra hjelp til å utføre ulike oppgaver i hjemmet. Hjelpen er tilpasset individuelle behov og ønsker, slik at trygghet og ivaretagelse i eget hjem sikres. Med fast hjemmehjelp kommer den samme personen ved hvert besøk, og denne kontaktpersonen blir godt kjent med behovene, slik at hjelpen kan tilpasses over tid. Dette gjør at det ikke er nødvendig å forklare seg hver gang, og hjelpen blir både effektiv og personlig.



Oppgaver i praktisk bistand kan blant annet være:

- Renhold
- Vindusvask
- Klesvask
- Sengeskiift
- Innkjøp av dagligvarer
- Praktiske oppgaver i hjemmet

Hjemmesykepleie

Hjemmesykepleie er en tjeneste for brukere som har behov for helsefaglig oppfølging, pleie og omsorg i sitt eget hjem. Når helseutfordringer gjør hverdagen krevende, er det viktig med en tjeneste som er forutsigbar, fleksibel og trygg.

Hjemmesykepleie gir tilgang til kvalifiserte og erfarne helsepersonell som møter brukerne med omsorg, respekt og høy faglig kompetanse – tilpasset deres behov.

Oppgaver i hjemmesykepleie kan blant annet være:

- medisinsk oppfølging,
- sårbehandling,
- legemiddelhåndtering,
- hjelp til personlig hygiene,
- hverdagsmestring,
- veiledning og støtte
- samarbeid med fastlege og sykehus

– Det er viktig med en tjeneste som er forutsigbar, fleksibel og trygg.

– Med fast hjemmehjelp kommer den samme personen ved hvert besøk.

Stasjonær hjemmesykepleie

Stasjonær hjemmesykepleie er hjemmesykepleie for brukere med et større behov for helsefaglig oppfølging, pleie og omsorg i eget hjem.

Når behovet for pleie og oppfølging øker, er det viktig med en trygg, forutsigbar og fleksibel tjeneste. Stasjonær hjemmesykepleie er for personer i alle aldre med større hjelpebehov, som trenger omfattende omsorg over flere timer eller gjennom hele døgnet. Våre faste team med erfarne og høyt kvalifisert helsepersonell sikrer skreddersydde tjenester med høy kvalitet.

I tillegg til å støtte den som mottar pleie, er vi også en støtte for pårørende. Omsorgsoppgaver kan være krevende, og vi tilbyr avlastning slik at pårørende kan få en pause, hvile eller bruke tid på andre ting – med visshet om at sine kjære får god oppfølging.

Oppgaver i stasjonær hjemmesykepleie kan blant annet være:

- Medisinsk oppfølging
- Respirator og pustestøtte
- IV og PEG-behandling
- Observasjon og tilsyn
- Veiledning og støtte
- Avlastning for pårørende
- Palliasjon og lindrende behandling
- Samarbeid med fastlege og sykehus

Andre omsorgstjenester

Noen ganger kan det være behov for litt ekstra støtte utover det som innvilges i vedtak av kommunen. Tilleggstjenester gir muligheten til å supplere eksisterende hjelp med fleksible og tilpassede tjenester, slik at hverdagen blir tryggere, mer komfortabel og enklere.

Vi tilbyr også tjenester som kan lette byrden for pårørende, slik at de kan fokusere på samvær og kvalitetstid, i stedet for praktiske gjøremål når de besøker sine kjære. Dette gir både brukere og deres pårørende muligheten til å nyte mer tid sammen, uten at det alltid er behov for å ta hånd om daglige oppgaver.

Med tilleggstjenester får man ekstra fleksibilitet og muligheten til å tilpasse hjelpen til det som er viktigst for brukeren og deres familie.

Andre omsorgstjenester kan være blant annet:

- Praktisk hjelp
- Avlastning for pårørende
- Kulturelle opplevelser, turer og cafebesøk
- Sosialt samvær
- Støtte og aktiviteter



BPA

BPA og Funksjonsassistanse.

Et inkluderende samfunn i praksis

Ecura BPA leverer Brukerstyrt personlig assistanse og Funksjonsassistanse av høy kvalitet over hele landet. Vårt mål er å være en trygg og nær tjenesteleverandør for våre kunder. Vi har derfor lokalkontor i Moss, Askim, Porsgrunn, Arendal, Førde og Trondheim, i tillegg til vårt hovedkontor på Bryn i Oslo.

Ecura BPA har konsesjon for å levere BPA i 129 kommuner i Norge. I 2024 fikk vi konsesjon i 36 nye kommuner. Vi gleder oss til å samarbeide videre med nye og allerede eksisterende oppdragsgivere i 2025.

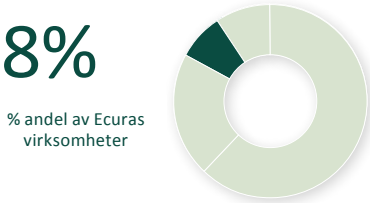
Ecura BPA har som mål å være den foretrukne BPA-leverandør i alle kommuner vi leverer tjenester. Vi er stolte over at hele 65 nye kunder valgte oss som sin tjenesteleverandør i 2024.

Hva er BPA?

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er en måte å organisere tjenestene praktisk bistand, opplæring og støttekontakt på. I tillegg kan man også få organisert avlastning for hjemmeboende barn under 18 år som BPA. I motsetning til mer tradisjonelle kommunale helsetjenester, hvor vedtakseier blir en mer passiv tjenestemottaker, gir BPA personer med funksjonsnedsettelse muligheten til å styre egen hverdag ved hjelp av assistenter. BPA gir frihet og fleksibilitet til å leve et selvstendig liv, hvor vedtakseier selv bestemmer hvem som skal bistå, når og hvordan assistansen skal utføres. Ordningen er rettighetsfestet for personer under 67 år med et stort og langvarig behov for assistanse, og intensjonen er å sikre likestilling og deltakelse i samfunnet på lik linje med andre.

Hva er Funksjonsassistanse?

Funksjonsassistanse er en tjeneste som NAV Hjelpemiddelsentral innvilger til personer med fysisk funksjonsnedsettelse eller sterkt nedsatt syn, slik at de kan stå i ordinært lønnet arbeid. Funksjonsassistenter gir praktisk assistanse i arbeidssituasjoner, for eksempel fysisk tilrettelegging, transport, eller andre behov knyttet til arbeidshverdagen. Målet er å sikre at personer med funksjonsnedsettelse kan delta aktivt i arbeidslivet,



Ecura BPA - Vi er der når du trenger oss

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

oppretholde yrkeskarrierer og bidra til samfunnet på sine premisser.

Mange som har behov for funksjonsassistanse har også vedtak om BPA og motsatt. Gjennom Ecura BPA kan våre kunder enkelt kombinere vedtakene og slik bruke samme assistenter både på jobb og fritid om de ønsker.

Satsning på Inkluderende Gaming

I 2024 tok vi et stort steg videre i arbeidet med å skape et mer inkluderende samfunn gjennom vår satsning på inkluderende gaming. Gaming er en viktig sosial arena for mange, der mennesker kan møtes uavhengig av funksjonsnivå. For mange med funksjonsnedsettelse er imidlertid manglende tilrettelegging av utstyr og spill en barriere for deltakelse. Dette ønsket vi å endre. Gjennom hele året har vi reist rundt på konferanser og messer med stands og foredrag for å øke bevisstheten



Ecura støtter Inkluderende gaming

om betydningen av tilrettelagt gamingutstyr. Interessen for dette feltet fikk en ekstra boost da filmen Ibelin, som forteller historien om Mats Steen og hans digitale liv, ble lansert på Netflix i 2024. Filmen bidro til å øke forståelsen av gamingens sosiale betydning og understreket behovet for inkluderende tiltak.

Fra starten av 2024 har vi arbeidet målrettet for å etablere Norges fremste kompetansemiljø for inkluderende gaming. Dette innebærer tilpasninger både i gamingutstyret og i selve spillet, slik at alle som ønsker det kan delta, uavhengig av fysisk og/eller kognitivt funksjonsnivå.

En viktig milepæl i dette arbeidet var åpningen av et eget rom for inkluderende gaming ved vårt hovedkontor i Østensjøveien i Oslo i august. Som eneste BPA-leverandør i Norge med slike fasiliteter, har vi allerede avholdt flere vellykkede arrangementer med stor oppslutning og engasjement. I tillegg har vi hatt møter med statsråder og stortingspolitikere for å medvirke til at inkluderende gaming blir satt på dagsorden.

Neste steg i vår satsning er lanseringen av veilederen *Tilgjengelighet i spillmiljøer*, et verktøy for å sikre at flere aktører kan legge til rette for en mer inkluderende spillopplevelse. Dette gjør vi i tett samarbeid med KRED Norge, E-sportalliansen og Handikappede Barns Foreldreforening. Lanseringen av veilederen vil skje under Arendalsuka i 2025.

Gjennom vårt arbeid med inkluderende gaming, har Ecura BPA i 2024 vist hvordan innovasjon og inkluderende tiltak kan gjøre en reell forskjell i menneskers liv. Vår ambisjon er å fortsette å utvikle og utvide dette kompetansemiljøet, slik at gaming blir en arena der alle kan delta på like vilkår.



Tjenestemottaker som er glad i Mummidalen

Fag og kvalitet/ Kontinuerlig forbedringsarbeid

Ecura BPA har i 2024 hatt et sterkt fokus på fag og kvalitet. Som et ledd i vårt systematiske kvalitetsarbeid, evaluerer vi kontinuerlig våre opplæringsprogram, både for arbeidsledere og assistenter. Vi gjennomfører også medarbeiderundersøkelser og arbeidslederundersøkelser, i tillegg til kundeundersøkelse der vi ber om tilbakemelding fra våre oppdragsgivere.

I 2024 gjennomførte vi 12 assistentkurs. Assistentene rapporterte i etterkant at de var spesielt fornøyd med gruppeoppgavene hvor de kunne diskutere med andre assistenter som jobber i andre oppdrag. Disse gruppeoppgavene har form som virkelighetsnære caser, hvor ulike problemstillinger og etiske dilemmaer assistentene ofte møter på i sin arbeidshverdag, blir drøftet. Det er tydelig at de setter pris på fysiske kurs, og vi vil også i 2025 legge til rette for dette. *“Det var veldig bra! Det ble et naturlig knutepunkt mellom de generelle assistentkursene på nett, og assistentenes faktiske praksis, med mulighet for å reflektere rundt konkrete BPA situasjoner”.*

For våre arbeidsledere, gjennomførte vi i tillegg til arbeidslederkurs, vår årlige undersøkelse som viste at de ønsker mer fordypning i:

- rekrutteringsprosessen,
- hvordan de kan legge til rette for at assistentene trives og opplever at jobben er givende
- hvordan de best mulig kan benytte våre IT-systemer slik at oppgavene som ligger i arbeidslederrollen kan gjennomføres mest mulig effektivt.

Alt dette er problemstillinger våre arbeidsledere stadig møter på, da de fungerer som sine assistenters nærmeste leder. God kunnskap om for eksempel personaloppfølging og arbeidsmiljø bidrar til økt trivsel og stabile BPA-ordninger. Som et ledd i vårt kontinuerlige forbedringsarbeid utvikler vi derfor et spesialisert lederprogram for våre arbeidsledere. Programmet består av fire moduler: rekruttering, personaloppfølging og arbeidsmiljø, konflikthåndtering og IT-systemer. Første del av dette kurset, Rekruttering, har fått svært gode tilbakemeldinger, og vi ser frem til å fortsette kursrekken i 2025.

Spennende samarbeid i 2024

I løpet av 2024 har Ecura BPA inngått flere spennende samarbeid for å fremme inkludering og idrettsglede.

Vi er stolte over å ha gått inn som sponsor for:

- Langrennsløperen Hedda Bakkemo, som ved siden av skisatsingen leder en paraidrettsgruppe og arbeider som BPA-assistent.
- Bergen Paraidrettslag og den paralympiske mesteren i bordtennis, Tommy Urhaug. Tommy er to ganger paralympisk gullmedaljevinner i bordtennis, fire ganger verdensmester og hele ni ganger europamester. Han vant også prisen for årets mannlige parautøver under Idrettsgallaen 2025.

Disse samarbeidene vil dere både få se og høre mer om i 2025, hvor vi blant annet planlegger en festival i Bergen og deltakelse under det verdensomspennende løpet Wings for Life.

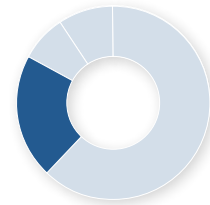


Hedda Bakkemo, langrennsløper og BPA-assistent

– Det er tydelig at assistentene setter pris på fysiske kurs, og vi vil også i 2025 legge til rette for dette.

21%

% 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. Mangelen på helsepersonell er stor både på nåværende tidspunkt og i de kommende ti-årene.

– Mangel på helsepersonell er fortsatt stort i 2024, men markedet for innleie er totalt sett ned ca 14 %.

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,



Våre virksomhetsområder

Helsebemanning

HLR, medisinhåndtering, etc. Vi har i tillegg egen språkskole hvor vi sørger for 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. Språkskolen drives med norske lærere med solid kunnskap ikke bare i språkopplæring, men også 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.

2024 ble kjennetegnet som året hvor veksten gjennom flere år innen innleie av helsepersonell er snudd til en nedgang. Årsakene er en anstrengt økonomi for både kommuner og helseforetak samt en politisk situasjon som har vært noe krevende. Innleie av helsepersonell ble ikke rammet av innstramming av Arbeidsmiljøloven, men fokuset er likevel at man ønsker å redusere innleie.

Ecura har i 2024 opplevd en nedgang innen deler av markedet og samtidig kraftig vekst gjennom vår avtale med alle helseforetak. Totalt sett leverer vi i 2024 noen færre timer enn året før. Vår tilnærming er fortsatt vinne nye rammeavtaler, med god rangering og vilkår som vi kan leve med. Ecura Care er likevel noe bedre enn markedet og økte markedsandelen.

I 2024 bidro vi med helsepersonell til mer enn 350 ulike avdelinger / enheter og ca 800 ansatte jobbet for oss i 2024. Vi dekket inn ca 75.000 arbeidsskift hos våre kunder, og våre ansatte er i kontakt med ca 3750 pasienter hver dag. Våre ansatte bidrar til en bedre hverdag for mange mennesker i en vanskelig situasjon.

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

Rus og avhengighet

Vangseter har drevet avhengighetsbehandling siden 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 2024, 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



– EcuraAkademiet skaper arenaer for deling av kunnskap og innsikt på tvers av fag- og virksomhetsområder.

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

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, informasjonssikkerhet og arbeidsmiljø. Ecura ble ISO-sertifisert på disse standardene første gang i henholdsvis 2018 (9001,14001,45001) og 2019 (27001).



Vinterleikane i Surnadal

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 2024 ble Ecura resertifisert på alle 4 standardene. Revisjonsselskapet Kiwa gjennomførte revisjonen. Grunnet manglende drift i selskapet Vangseter AS så valgte vi, etter drøfting med Kiwa, å sette Vangseters sertifisering på «pause» inntil Vangseter eventuelt starter med heldøgns drift igjen. Vangseter poliklinikk er en underavdeling i bo og habilitering og er dermed en del av dette selskapets sertifisering.

For første gang ble Ecura BPA revidert som en selvstendig organisasjon. Ecura BPA gjorde en stor jobb for å etablere «egne» ISO- dokumenter og besto revisjonen med glans.

Organisasjonen vår for øvrig var bedre forberedt enn noen gang og alle revisjonene ble gjennomført på en god måte. Det ble totalt to avvik og 7 merknader/ observasjoner 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.

– I 2024 ble Ecura re-sertifisert på fire ISO- standarder.



Jonny Finstad, Fagdirektør

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

ISO-sertifiseringene har fungert som et viktig verktøy for å bygge en felles plattform i Ecura. I tillegg til å bidra til kvalitetsforbedring, det også et verktøy som forenkler integrering av virksomhetene organisatorisk. Det har i 2024 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 2024 er det også blitt jobbet mye med å etablere en bedre «ISO-samhandling» mellom de ansvarlige for standardene og det enkelte datterselskap. Dette er gjort gjennom at standardeierne Wenche Grønsveen (arbeidsmiljø), Johan Christian Tønnesen (miljø), Tore Martin Skarpholt (informasjonssikkerhet) og Jonny Finstad (kvalitet), har hatt egne møter med de ulike selskapsledere og kvalitetsledere gjennom året. Dette har bidratt til mer kontinuitet i arbeidet og vil videreføres i 2025, og kanskje ytterligere forbedres.

Integritet

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 verdiene 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.

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 sjekklister 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.

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

Overfor 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.



Vinterleikane i Surnadal

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 (EQS)

Ecura benytter verktøyet EQS som avvikssystem. 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 2024 ble det totalt registrert 5250 avviksmeldinger i selskapet og nærmere 90% er lukket/behandlet. 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.

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. Disse behandles av BDO. I 2024 fikk vi 53 interne varslinger. En rekke av disse er feilmeldte varslinger (ca. 30%) som skulle vært avviksmeldinger. Av denne grunn er andelen lukkede noe lav i 2024 (60%). Vi har derfor startet et arbeid som skal forebygge feilmeldinger i systemet.



Fag og kvalitet i det enkelte selskap

Ecura Hjemmetjenester

Kvalitetsarbeidet for Ecura Hjemmetjenester i 2024 har vært preget av en rekke viktige tiltak for å forbedre tjenestene vi leverer. Det har vært fokus på innovasjon, kompetanseheving og økt pasientsikkerhet, med særlig vekt på velferdsteknologi og tilpasning av omsorgen til den enkelte brukers behov. Våre sentrale fokusområder har vært:

Velferdsteknologi

- Innført elektroniske medisindispensere: Effektivisert medisinaladministrasjon og forbedret pasientsikkerhet og økt selvstendighet for tjenestemottakere til å administrere egne legemidler.
- Implementert ELISE (Elektronisk Informasjonsdeling mellom Samhandlende Enheter): Integrert i journalsystemet for bedre informasjonstilgang og oversikt.

Legemiddelhåndtering

- Omorganisering av medisinnrommet: Økt effektivitet og oversiktighet i medisinhåndtering.
- Økt fokus på brukere innen rusbehandling, psykiatri og LAR (Legemiddelassistert rehabilitering).

Kompetansehevende tiltak

- Fokus på personorientert omsorg for brukere som motsetter seg helsehjelp eller ikke ser behovet for det.
- Økt helsepersonellens kompetanse til å håndtere en økning i vold, trakassering og utagerende atferd blant enkelte tjenestemottakere.
- Gjennomført prosedyre- og produktspesifikke kurs basert på helsepersonells behov for kompetanseheving.

I hjemmetjenestene ble det i 2024 meldt inn 197 avvik, hvorav 194 er lukket.

Ecura BPA

I 2024 har BPA hatt stort fokus på å utvikle og tilpasse kvalitetssystemer og prosessbeskrivelser for BPA som egen, selvstendig virksomhet. Dette kulminerte som tidligere nevnt i ISO- revisjonen som ble gjennomført i november og med svært godt resultat, faktisk ingen avvik. BPA kan være veldig stolte av å ha startet oppbyggingen av våre egne systemer i BPA, og denne spennende utviklingen er bare i startfasen.

Det er også gjennomført tiltak innen flere områder som forbedrer fag og kvalitet som f.eks.

- Kompetanseutvikling for arbeidsleder
- Lederutviklingsprogram utviklet for arbeidsledere
- Onboarding av nye oppdrag
- Arbeidslederforum
- Digital løsning for arbeidsledere
- Opplæring og kompetanseheving for assistenter

I BPA ble det i 2024 meldt inn 353 avvik, hvorav 347 er lukket.



Vinterleikane i Surnadal

Ecura Bo og Habilitering

Kvalitetsarbeidet i Bo og Habilitering for 2024 har gjennomført et bredt spekter av tiltak for å ytterligere bedre våre tjenester. Vi har hatt en proaktiv tilnærming hvor hovedfokuset vårt har vært på intern kompetanse, spesialisering og kriseberedskap.

De mest sentrale punktene for 2024 var følgende:

Læringsbedrift

- En vellykket pilotering er gjennomført, og det er formalisert et samarbeid med Læringscenteret i Innlandet.

Akuttperm

- Alle prosjekt har etablert en akuttperm som skal sikre tilgjengelighet av kritisk informasjon ved uforutsette hendelser.

Fagspesialister

- Tre fagspesialistroller er opprettet, noe som synliggjør vårt ønske om å spisse vår kvalitet og kompetanse i hele BoHab.

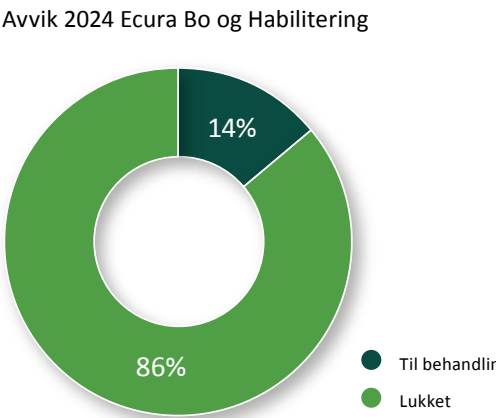
Helsetjenester i Hjemmet

- Enda et steg i spissing av kompetanse kan ses gjennom etablering av en ny nasjonal avdeling som spesialiserer seg i arbeid med mennesker med progredierende sykdommer.

Sjekkliste for Kvalitetskontroll

- Vi har etablert en sjekkliste for å måle kvaliteten i et tiltak fra A til Å.

Et viktig steg i vårt arbeid med kontinuerlig forbedring er oppfølging av avvik. I 2024 ble det meldt inn 4615 avvik i Bo og Habilitering. I 2024 har vi også lansert et e-læringskurs som har som formål å øke kompetansen rundt hva avvik er og hvordan man melder det inn.



Ecura Care

I løpet av 2024 har Ecura Care AS opprettholdt sitt engasjement for kvalitetsarbeid, med kontinuerlig forbedring av våre tjenester som hovedmål.

I 2024 har vi spesielt fokusert på:

- Samsvar og forbedring av våre rutiner og prosesser knyttet til kvalitet.
- Opplæring og kompetanseheving, inkludert månedlig «Kvalitetshalvtime» med administrasjonsansatte.
- Sikring av kontinuerlig forbedring gjennom involvering av medarbeidere.

I 2024 gjennomførte Ecura Care ekstern revisjon som en del av ordningen Revidert Arbeidsgiver, NHO. Målet med Revidert Arbeidsgiver er å oppnå et sterkere fokus på arbeidsgiverkvalitet blant kjøpere av bemanningstjenester, med særlig vekt på rutiner og praksis innen kvalitet. Områder som ble kontrollert inkluderer ansettelseskontrakter, vurdering av risikoforhold hos innleier, HMS, arbeidstid, lønn og sykepenger.

Ekstern revisjon og internkontroll i 2024 viser samsvar og forbedring på flere av selskapets fokusområder innen kvalitet.

I Care ble det i 2024 registrert 19 hendelser i EQS, hvorav 14 er ferdig behandlet.



Teknologi og informasjonssikkerhet

Risikoen for dataangrep var høy i 2024 og den vil sannsynligvis øke i 2025, og derfor tar vi årets anbefalinger fra Nasjonal Sikkerhetsmyndighet på største alvor. Vi må etablere nye og skjerpede tiltak.

Scenarier som for få år siden virket utenkelige er nå mer sannsynlig. Ødeleggelser av kritisk infrastruktur er ett slikt scenario. Sikring mot sabotasje krever at vi må legge mer vekt på reserveløsninger og etablere god reparasjonsberedskap.

I 2024 har vi lagt ytterligere vekt på opplæring og informasjon til alle ansatte om trusselbilder for å styrke vår sikkerhetskultur. Kunstig Intelligens (AI/KI) har "tatt oss i Ecura med storm" fordi interessen er stor blant de ansatte og fordi vi har klart å ta i bruk KI i flere prosjekter. Vi har også hatt fokus på hva vi må gjøre for å sikre at KI brukes på en etisk og ansvarlig måte og i samsvar med gjeldende lover og forskrifter. Vi har hatt en bratt læringskurve og vi vil fortsette dette arbeidet for å bygge nødvendig kompetanse.

I helse og omsorgssektoren legges det vekt på økt bruk av teknologi og kunstig intelligens for å effektivisere arbeidsprosesser og for å forbedre pasientbehandlingen, ref. Regjeringens Prop. 1 S (2023-2024).

Digitalisering har kanskje blitt mer og mer lik KI-drevet innovasjon, og dette vil stille krav til oss om å balansere mellom teknologiske fremskritt og sosial samhörighet og menneskelig verdighet. Disse områdene vil prege våre IT-prosjekter fremover.

– Kunstig Intelligens tatt oss i Ecura med storm.



– I 2024 har vi lagt ytterligere vekt på opplæring og informasjon til alle ansatte om trusselbilder for å styrke vår sikkerhetskultur.



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





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

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 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
- 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

Vangseter AS
Stensgata 49, 0451 Oslo
Epost: post@vangseter.no



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



[illegible][illegible]

ecura

Årsrapport
2024

ecura

Ecura AS
Østensjøveien 14A,
0661 Oslo

post@ecura.no
www.ecura.no

