

Revisionsrapport

Uppföljande revision: ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 9001

2019-04-08

Förenade Care AB

Höjdrodergatan 19 212 39 MALMÖ SE



RISE Research Institutes of Sweden AB, Certification

Postadress
Box 857
501 15 BORÅS

Besöksadress
Brinellgatan 4
504 62 BORÅS

Tfn / Fax / E-post
010-516 50 00
033-13 55 02
certifiering@ri.se

This document may not be reproduced other than in full,
except with the prior written approval by RISE Certification.

Resultat

Sammanfattning av revisionen i Malmö och Uppsala:

Förenade Care har varit certifierade sedan mitten av 1990-talet. Tillväxten har varit imponerande såväl avseende verksamhet som utvecklingen av verksamhetssystemet. Verksamhetssystemet känns verkligen som ett naturligt inslag i vardagsarbetet. Personalens medvetenhet och engagemang är mycket tydlig och präglar organisationens arbete på ett uppenbart sätt. Enorma utbildningsinsatser har genomförts under åren och kundnöjdheten har vid mätningar legat mycket högt hela tiden. Organisationen har hela tiden anpassats till rådande förutsättningar och intressentkrav. Arbetet med uppgradering till ISO 45001:2018 har startat.

ISO 9001:2015:

Ledningssystemet är anpassat till verksamheten, har förmågan att hantera relevanta krav och uppnå förväntat resultat. Exempel på detta finns många, bl.a den kontinuerliga anpassningen av organisation och kravnivåer till nya förutsättningar, uppfyllandet av mål, trots den höga ambitionsnivån och det stora antal uppföljningar och utvärderingar som kontinuerligt genomförs.

Förändringar som har påverkat verksamheten är bl.a förstärkningar inom HR-sidan i form av effektivare hjälpmedel (HRM) och vissa organisationsanpassningar.

ISO 14001:2015:

Ledningssystemet är anpassat till verksamheten, har förmågan att hantera relevanta krav och uppnå förväntat resultat. Exempel på detta är företagets effektiva kommunikation av miljöfrågor ut till personal och framtagning av realistiska och utmanande miljömål, där personal och boende känner av "vardagsnyttan" med målen.

Ytterligare förbättringar planeras inom arbetet med att minska matsvinnet, som kan vara omfattande inom denna typ av verksamhet och som känns igen genom den nytta man kan dra av kunskapen även privat.

OHSAS 18001:2007:

Ledningssystemet är anpassat till verksamheten, har förmågan att hantera relevanta krav och uppnå förväntat resultat. Exempel på detta är de mycket positiva resultat företaget uppnått avseende såväl trivsel som olyckor, skador och sjuktal.

Förändringar som har påverkat verksamheten är t.ex arbetet med Arbetsmiljögrupper, som bl.a arbetar med uppföljning av enkäter, uppföljning av risk/konsekvensanalyser och andra typer av skyddsarbete.

Användningen av certifikat och certifieringsmärken sker enligt RISE regler för användning av certifikat och märken.

De interna revisionerna har genomförts enligt plan med mycket bra resultat.

Korrigerande åtgärder har hanterats föredömligt.

Ledningens genomgång har genomförts enligt plan och med bra protokoll

Rekommendation och villkor

Korrigerande åtgärder för avvikelserna ska redovisas med orsaksanalys och övertygande dokumentation i Ecert Web. Redovisningen lämnas inom 3 månader efter revisionen, dvs senast 2019-07-10.

Revisionsledaren rekommenderar att certifikat enligt SS-EN ISO 9001:2015, SS-EN ISO 14001:2015 och OHSAS 18001.2007 kvarstår, under förutsättning att korrigerande åtgärder för avvikelserna kan godkännas.

Uppdragets omfattning

Revisionsdatum	Omfattning	Revisionslag
08-04-2019 09-04-2019 10-04-2019	2,75 dagar	Revisionsledare: Owe Rylander

Certifikatsnamn	Standard	Revision
Förenade Care AB	SS-EN ISO 14001:2015	Uppföljande revision
Förenade Care AB	OHSAS 18001:2007	Uppföljande revision
Förenade Care AB	SS-EN ISO 9001:2015	Uppföljande revision

Revisionen omfattar uppdraget enligt ovan samt granskning mot verksamheternas processer och dokumentation. Revisionen har utförts genom granskning av dokumenterad information och genom intervjuer med personal. Detta har gjorts genom stickprov. Utöver revisionstiden som anges i tabellen omfattar också revisionen för- och efterarbete såsom planering, inläsning, rapportering samt uppföljning av korrigerande åtgärder för rapporterade avvikelser.

Ledningssystemet är integrerat för reviderade standarder och en kombinerad revision har genomförts.

Revisionen är utförd enligt revisionsplanen och syftet med revisionen har uppnåtts. Stickproven bedöms vara tillräckliga för slutsatser och rekommendationer.

Verksamheter som besökts finns redovisade i revisionsplanen.

Organisationen företrädades av många medarbetare, bl.a VD Christer Henriksson, vVD och Kvalitetschef Madeleine Lundström, Vårdchef Kerstin Jönsson, Personalchef Robert Wikgren, Ekonomichef Anneli Ask, Inköpschef Veronica Lundgren, Samordnande kvalitetsansvarig Ann-Sofie Pålsson, Regionchef Susanna Gerhard, Verksamhetschef Erika Norlander Ekberg, Verksamhetschef Jörgen Göransson med många flera.

Revisionsresultatet presenterades vid avslutande möte. Rapporten finns tillgänglig i Ecert Web.

Certifieringens nu gällande omfattning redovisas i bilaga 2. Eventuella förändringar meddelas i Ecert Web under "Rapportera ändringar".

Planering av kommande revisioner

Verksamheten är oförändrad. Kommande revisioner kan genomföras enligt plan.

Nästa revision är preliminärt bokad till april 2020. Eventuella förändringar meddelas i Ecert Web under "Rapportera ändring".

Avvikelser och förbättringsmöjligheter

Korrigerande åtgärder för avvikelser från föregående revision bedöms ha gett avsedd effekt.

Avvikelser och förbättringsförslag redovisas i bilaga 1.

Information

En oberoende granskning kommer att göras av rapporten. Det kan leda till en annan bedömning av revisionsresultatet, vilket kan innebära begäran om kompletteringar.

Revisions- och certifieringsinformation finns på Ecert Web www.ri.se. Offentlig information om certifikat finns på www.ri.se samt på www.certifiering.nu.

Rapporten är skapad och godkänd av undertecknad behörig revisionsledare.

Owe Rylander

Revisionsledare

Bilaga 1: Avvikelser och förbättringsmöjligheter

Standard	Större	Mindre	Förbättringsmöjlighet
OHSAS 18001:2007	-	-	-
SS-EN ISO 14001:2015	-	2	3
SS-EN ISO 9001:2015	-	2	3
Summa:	-	4	6

Avvikelse ID: 106098 **Klassning:** Mindre avvikelse

Kravreferens: SS-EN ISO 14001:2015
4.3 Att bestämma miljöledning

Beskrivning: SS-EN ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 delkrav 4.3 Att bestäma kvalitetsledningssystemets omfattning. Hemsidan visar inte tydligt certifieringens omfattning. Visar den tidigare multisite-omfattningen, ej nuvarande omfattning. Detta är en avvikelse p.g.a att korrekt certifikatsomfattning inte tydligt framgår av hemsidan.

Avvikelse ID: 106097 **Klassning:** Mindre avvikelse

Kravreferens: SS-EN ISO 9001:2015
4.3 Att bestäma kvalitetslednin

Beskrivning: SS-EN ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 delkrav 4.3 Att bestäma kvalitetsledningssystemets omfattning. Hemsidan visar inte tydligt certifieringens omfattning. Visar den tidigare multisite-omfattningen, ej nuvarande omfattning. Detta är en avvikelse p.g.a att korrekt certifikatsomfattning inte tydligt framgår av hemsidan.

Avvikelse ID:	104979	Klassning:	Mindre avvikelse
Kravreferens:	OHSAS 18001:2007 4.3.1 Riskidentifiering, bedömn		
Beskrivning:	Victoria vårdboende, OHSAS 18001, krav 4.3.1: Det kunde vid revisionen inte visas någon dokumenterad riskbedömning för yrkeskategorin sjuksköterskor. Organisationens arbetssätt med riskbedömningar är att respektive yrkeskategori identifierar "sina" faror och redovisar dem i en matris för riskbedömning. Detta är en avvikelse därför att: Avvikelse mot egen rutin, standardkrav och krav enligt AFS 2001:1.		
Avvikelse ID:	106100	Klassning:	Mindre avvikelse
Kravreferens:	SS-EN ISO 14001:2015 6.1.2 Miljöaspekter		
Beskrivning:	SS-EN ISO 14001: 2015, 6.1.2 Miljöaspekter: Förenade Care gör ett bra arbete med bedömning av miljöaspekter och beaktande av ett livscykelperspektiv i samband med detta. Bra diskussioner förs kring bl.a bilar mm, men dessa diskussioner dokumenteras inte i t.ex protokoll från ledningens genomgångar eller i andra sammanhang. Detta är en avvikelse eftersom ett krav i ISO 14001:2015 inte fullt ut uppfylls.		
Avvikelse ID:	104980	Klassning:	Mindre avvikelse
Kravreferens:	SS-EN ISO 9001:2015 9.1 Övervakning, mätning, analy		
Beskrivning:	Victoria Vårdboende, ISO 9001, krav 9.1: Det konstateras vid stickprov att kontrollräkning av narkotiska preparat inte har genomförts enligt den frekvens som anges i rutin. lakttagelsen gjordes på såväl avdelning som läkemedelsförråd i sköterskeexpeditionen. Detta är en avvikelse därför att: Avvikelse mot egen rutin.		

Avvikelse ID: 104983 **Klassning:** Observation

Kravreferens: OHSAS 18001:2007
00

Beskrivning: - ISO 9001 och 14001, krav 6.2 och OHSAS 18001, krav 4.3.1: Det finns potential att använda handlingsplaner till målen även på lokal nivå. Som exempel kan nämnas den ändring som införts på Victorias vårdboende beträffande mathantering. Nu anländer färdiglagad kall mat från Dafgårds som värms och tillreds/serveras på avdelningarna, vilket ger ett annat lukt- och synintryck för de boende. Det upplevs som att hyresgästerna äter bättre efter förändringen vilket då bidrar till miljömålet om att minska matavfallet, men aktiviteten redovisas inte. Därmed förloras information om aktiviteten och kanske andra lokala aktiviteter som totalt sett kan vara värdefullt för att nå målet. Ett annat exempel är införlivandet av köksvärdar som upplevs underlätta arbetsbelastningen för övrig personal och därmed kan gynna arbetsmiljömål med såväl minskad sjukfrånvaro som att främja organisatorisk och social arbetsmiljö via minskad stress.

Avvikelse ID: 104986 **Klassning:** Observation

Kravreferens: OHSAS 18001:2007
4.4.2 Utbildning, medvetenhet o

Beskrivning: ISO 9001 och 14001, krav 7.3 samt OHSAS 18001 krav 4.4.2: Det konstateras att det kan finnas anledning att påminna om ledningssystemet och dess rutiner bland organisationen. Vid intervjuer med sjuksköterskor fanns exempel där personalen var delvis osäker på var rutiner fanns. En orsak till detta kan vara att mycket av sjuksköterskornas rutiner styrs av MAS-rutiner och ger upphov till viss förvirring om vad som är ledningssystem kontra MAS-rutiner.

Avvikelse ID: 106103 **Klassning:** Observation

Kravreferens: OHSAS 18001:2007
4.4.7 Beredskap och agerande

Beskrivning: Kravelement och standard: OHSAS 18001:2007 delkrav 4.4.7:
Anläggningen vid Liljeforstorg i Uppsala är ett föredöme i branschen på många sätt. Då det trots allt vistas många människor i lokalerna dygnet runt är en Hjärtstartare att rekommendera.

Avvikelse ID:	104981	Klassning:	Observation
----------------------	--------	-------------------	-------------

Kravreferens:	SS-EN ISO 14001:2015 6.2 Miljömål och planering för a
----------------------	--

Beskrivning:	ISO 9001 och 14001, krav 6.2 och OHSAS 18001, krav 4.3.1: Det finns potential att använda handlingsplaner till målen även på lokal nivå. Som exempel kan nämnas den ändring som införts på Victorias vårdboende beträffande mathantering. Nu anländer färdiglagad kall mat från Dafgård som värms och tillreds/serveras på avdelningarna, vilket ger ett annat lukt- och synintryck för de boende. Det upplevs som att hyresgästerna äter bättre efter förändringen vilket då bidrar till miljömålet om att minska matavfallet, men aktiviteten redovisas inte. Därmed förloras information om aktiviteten och kanske andra lokala aktiviteter som totalt sett kan vara värdefullt för att nå målet. Ett annat exempel är införlivandet av köksvärdar som upplevs underlätta arbetsbelastningen för övrig personal och därmed kan gynna arbetsmiljömål med såväl minskad sjukfrånvaro som att främja organisatorisk och social arbetsmiljö via minskad stress.
---------------------	--

Avvikelse ID:	104982	Klassning:	Observation
----------------------	--------	-------------------	-------------

Kravreferens:	SS-EN ISO 9001:2015 6.2 Kvalitetsmål och planering f
----------------------	---

Beskrivning:	ISO 9001 och 14001, krav 6.2 och OHSAS 18001, krav 4.3.1: Det finns potential att använda handlingsplaner till målen även på lokal nivå. Som exempel kan nämnas den ändring som införts på Victorias vårdboende beträffande mathantering. Nu anländer färdiglagad kall mat från Dafgård som värms och tillreds/serveras på avdelningarna, vilket ger ett annat lukt- och synintryck för de boende. Det upplevs som att hyresgästerna äter bättre efter förändringen vilket då bidrar till miljömålet om att minska matavfallet, men aktiviteten redovisas inte. Därmed förloras information om aktiviteten och kanske andra lokala aktiviteter som totalt sett kan vara värdefullt för att nå målet. Ett annat exempel är införlivandet av köksvärdar som upplevs underlätta arbetsbelastningen för övrig personal och därmed kan gynna arbetsmiljömål med såväl minskad sjukfrånvaro som att främja organisatorisk och social arbetsmiljö via minskad stress.
---------------------	--

Avvikelse ID:	104985	Klassning:	Observation
Kravreferens:	SS-EN ISO 14001:2015 7.3 Medvetenhet		
Beskrivning:	ISO 9001 och 14001, krav 7.3 samt OHSAS 18001 krav 4.4.2: Det konstateras att det kan finnas anledning att påminna om ledningssystemet och dess rutiner bland organisationen. Vid intervjuer med sjuksköterskor fanns exempel där personalen var delvis osäker på var rutiner fanns. En orsak till detta kan vara att mycket av sjuksköterskornas rutiner styrs av MAS-rutiner och ger upphov till viss förvirring om vad som är ledningssystem kontra MAS-rutiner.		
Avvikelse ID:	104984	Klassning:	Observation
Kravreferens:	SS-EN ISO 9001:2015 7.3 Medvetenhet		
Beskrivning:	ISO 9001 och 14001, krav 7.3 samt OHSAS 18001 krav 4.4.2: Det konstateras att det kan finnas anledning att påminna om ledningssystemet och dess rutiner bland organisationen. Vid intervjuer med sjuksköterskor fanns exempel där personalen var delvis osäker på var rutiner fanns. En orsak till detta kan vara att mycket av sjuksköterskornas rutiner styrs av MAS-rutiner och ger upphov till viss förvirring om vad som är ledningssystem kontra MAS-rutiner.		
Avvikelse ID:	106102	Klassning:	Observation
Kravreferens:	SS-EN ISO 14001:2015 7.5 Dokumenterande infromatio		
Beskrivning:	Kravelement och standard: ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 delkrav 7.5: På ett av kontoren vid Liljeforstorg i Uppsala fanns en "bra-att-ha-pärm", vilken innehöll mycket av värde. Denna pärm bör ses över, då en del av innehållet sannolikt hör bättre hemma i det officiella verksamhetssystemet.		
Avvikelse ID:	106101	Klassning:	Observation
Kravreferens:	SS-EN ISO 9001:2015 7.5 Dokumenterande infromatio		

Beskrivning:

Kravelement och standard: ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015 delkrav 7.5:
På ett av kontoren vid Liljeforstorg i Uppsala fanns en "bra-att-ha-pärm", vilken innehöll mycket av värde. Denna pärm bör ses över, då en del av innehållet sannolikt hör bättre hemma i det officiella verksamhetssystemet.

Bilaga 2: Certifieringens omfattning**Verksamhetsbeskrivning**SS-EN ISO 14001:2015

Service, omsorg, hälso- och sjukvård

OHSAS 18001:2007

Service, omsorg, hälso- och sjukvård

SS-EN ISO 9001:2015

Service, omsorg, hälso- och sjukvård

Orter, processer och antal sysselsattaTotalt antal sysselsatta: 4000

Adress	Sysselsatta	Process
Höjdrodergatan 19 212 39 MALMÖ	0	Huvudkontor
Kronetorpsgatan 45 212 26 MALMÖ	66	Vård- och omsorgsboende
Lilla Högestensgatan 2 216 31 LIMHAMN	55	Demensboende
Liljeforstorg 4 754 29 UPPSALA	70	Vård- och omsorgsboende

Bilaga 3: Deltagarlista