



Prima Assistanse

Åpenhetsrapport 2025



Innholdsfortegnelse

Forord fra ledelsen	3
Om Prima Assistanse AS	4
BPA: Brukerstyrt personlig assistanse gir «frihet til å leve»	4
Primas visjon og verdier	5
Primas organisasjonskultur	6
Mangfold og inkludering	7
Kompetanse og utvikling	8
Opplæring, veiledning og kompetanseheving	8
Arbeidsmiljø	9
Etikk	10
Kvalitet i tjenesten	11
Internkontrollsystemer	11
Interne og eksterne revisjoner	11
Samarbeidspartnere og leverandører	12
Våre lokalkontorer	12
Kontakt	12

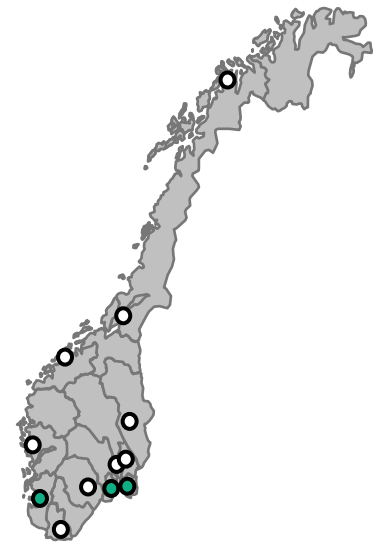
Forord fra ledelsen

« Prima Assistanse AS er en profesjonell, trygg og nær leverandør av BPA-tjenester (brukerstyrt personlig assistanse). Vi har konsesjon og leverer våre tjenester i en rekke kommuner og har kontorer i alle landets regioner. Som BPA-leverandør og arbeidsgiver med mange ansatte kommer vi tett på mennesker i forskjellige livssituasjoner. For å lykkes i vårt oppdrag er vi helt avhengig av at alle som forholder seg til oss har tillit til vår faglighet og integritet. Vi tror på at åpenhet innbyr til tillit, og med denne åpenhetsrapporten viser vi Prima sine forpliktende holdninger til samfunnsoppdraget vårt. Den gir innsikt i systemer og rutiner vi har etablert for å sikre kvalitet i tjenesteutførelsen, samt det etiske rammeverket vi jobber innenfor. »

- *Kristoffer Engelschiøn, administrerende direktør*

Om Prima Assistanse AS

Prima Assistanse AS («Prima») er en av Norges største leverandører innenfor leveransen av brukerstyrt personlig assistanse (BPA), og har levert BPA-tjenester siden 2013. Prima har konsesjoner og leverer BPA-tjenester i en rekke kommuner over hele landet, og har i dag totalt 12 lokalkontorer fordelt i alle landets regioner.



○ = Egeneid ● = Franchise

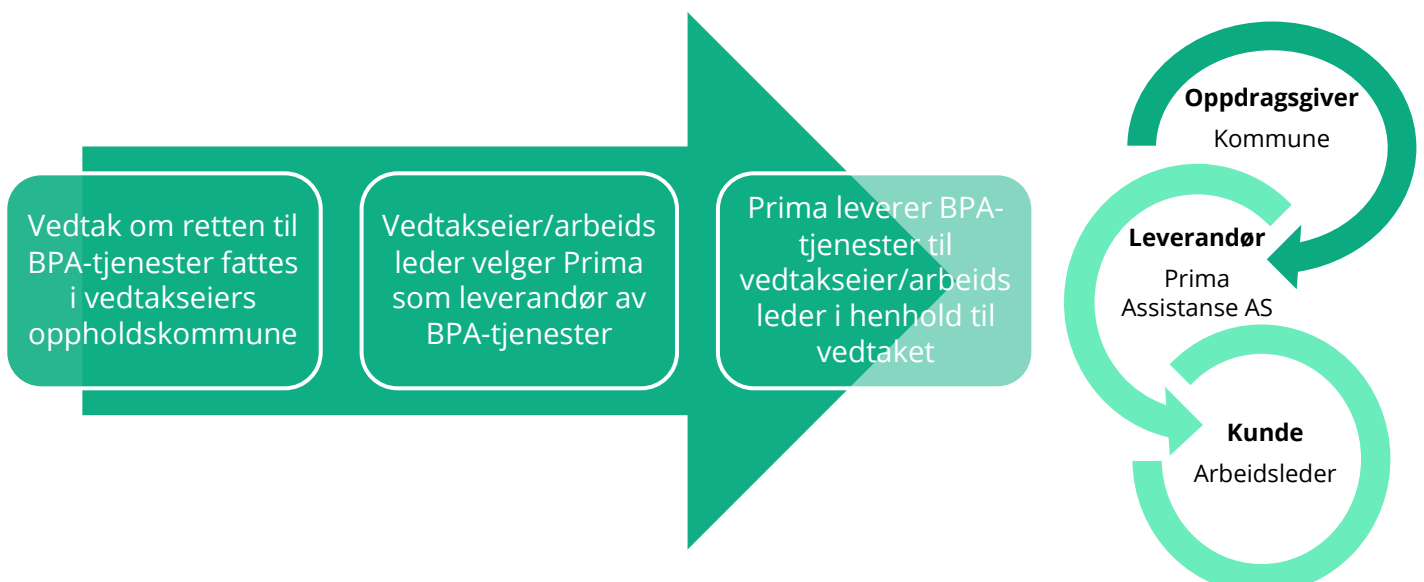
BPA: Brukerstyrt personlig assistanse gir «frihet til å leve»

BPA står for **brukerstyrt personlig assistanse** og er en måte å organisere praktisk bistand og opplæring på for personer med et langvarig behov for personlig assistanse. Formålet med BPA er å gi personer med funksjonsnedsettelse muligheten til å leve et mest mulig **selvstendig og fritt liv** på lik linje med andre i samfunnet.

Det er kommunen som vurderer bistandsbehovet, og gir et skriftlig vedtak om BPA. *Vedtakseier* er den som har fått innvilget BPA av sin kommune, og har rett til selv å bestemme hvordan assistansen skal organiseres og utføres. *Arbeidsleder* er den som ivaretar den daglige driften av BPA-ordningen etter føringene i vedtaket fra kommunen. Arbeidsleder kan være vedtakseier selv, eller en representant for vedtakseier. Heretter i rapporten vil vedtakseier omtales som *arbeidsleder*.

Med Prima som leverandør av BPA-tjenester inngås det en trepartsavtale hvor kommunen (oppdragsgiver), arbeidsleder (kunde) og leverandør (Prima) er kontraktsparter.

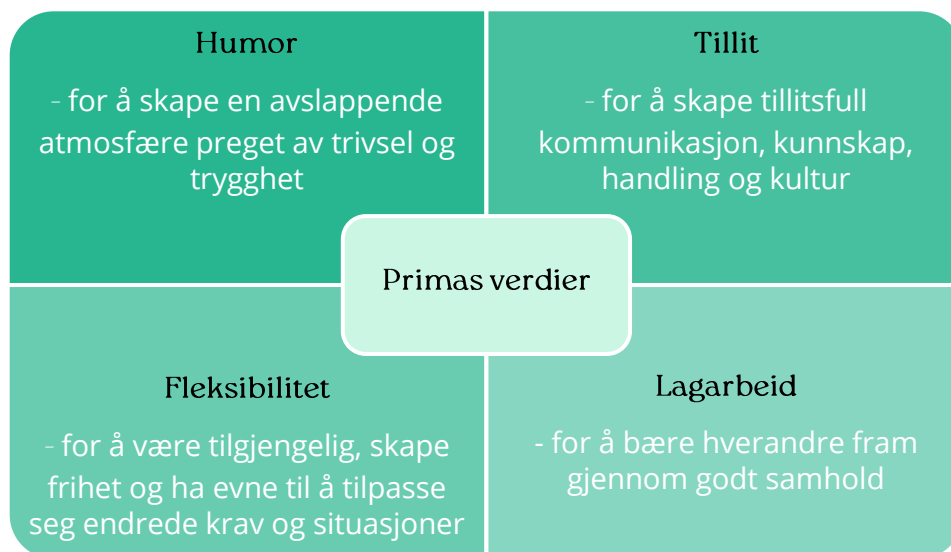
Arbeidsleder kan gjennom fritt brukervalg i kommunen velge Prima som leverandør av BPA-tjenester, og i leveransen av denne tjenesten skal Prima ivareta grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i tjenesteutøvelsen i tråd med Åpenhetsloven



Primas visjon og verdier

Vår visjon er «**Frihet til å leve**». Dette uttrykket fungerer som et verdibasert kjernebudskap, som gjenspeiler selve meningen med BPA: å gi mennesker frihet og mulighet til å leve livet slik de selv ønsker. «Frihet til å leve er dypt» forankret i vår kultur og minner oss på hvorfor vi gjør det vi gjør. Sammen med våre verdier **humor, tillit, fleksibilitet og lagarbeid** skal gjenspeiles dette og være synlig i utøvelsen av alle selskapets tjenester.

Vår visjon og verdier er styrende for hvordan vi gjennomfører tjenesten:



Våre verdier er viktige for oss og er forankret i våre etiske retningslinjer for hvordan alle ansatte skal omgås med sine kollegaer, samarbeidspartnere og kunder. Ansatte i Prima har et bevisst forhold og en sentral rolle i å etterleve våre verdier, som er bygget etter visjonene for tjenestene vi leverer; **Bransjens enkleste BPA**. Gjennom god opplæring, en rekke webinarer og workshoper sørger vi for at alle ansatte kan bidra til at Primas visjon og verdier gjenspeiles i alle ledd i virksomheten.

Hvert år deler vi ut Prima-prisen der arbeidsledere som har Prima som BPA-leverandør, kan sende inn et bilde som synliggjør sitt **frihetsøyeblikk**, og der 3 kandidater blir valgt ut som finalister. Den finalisten som mottar flest stemmer på sitt frihetsøyeblikk vinner årets pris og mottar 10 000 kr, som doneres til en valgfri organisasjon. Gjennom denne prisen ønsker vi å løfte frem spesielle øyeblikk som gir en ekstatisk følelse av frihet til å leve muliggjort gjennom BPA, enten om det er å bestige en fjelltopp, dra på backpacking, delta i en demonstrasjon eller å dra på fisketur.



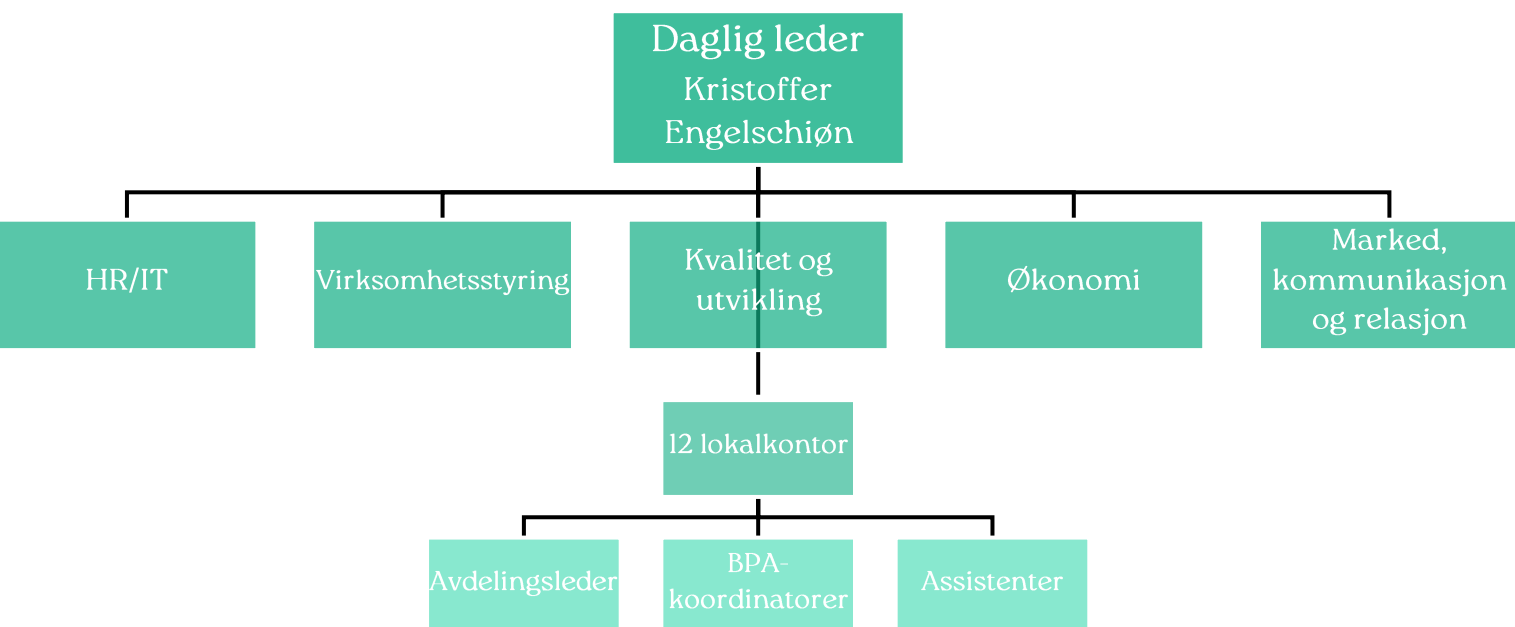
Primas organisasjonskultur

Prima har ved utgangen av regnskapsåret 2025 totalt 3954 ansatte hvorav 88 ansatte har administrative funksjoner på Primas hovedkontor og lokalkontorene, og 3 866 ansatte er assistenter.

Organisasjonskulturen i Prima sørger for at den menneskelige kommunikasjonen, både individuelt og kollektivt i Prima, men også utad, preges av tillitsfull kommunikasjon, arbeid med lave skuldre, og hyppig bruk av humor som et godt verktøy for å skape en avslappet atmosfære med fokus på trivsel og trygghet.

Det skal være godt å arbeide i Prima, og alle ansatte skal oppleve at deres arbeid utgjør en forskjell. Prima legger til rette for tett og god oppfølging av både arbeidsleder og assistenter, og det arbeides kontinuerlig med å formidle at det er en lav terskel for å ta kontakt. Alle tilbakemeldinger fra ansatte og arbeidsledere er utelukkende positivt for Prima, og gir oss en mulighet til å yte en enda bedre leveranse av BPA-tjenester.

Organiseringen i Prima kan visualiseres slik:



Mangfold og inkludering

Kjønnsfordeling og mangfold blant Primas ansatte:



MENN

- Av alle ansatte i Prima er 26 % menn
- Av ansatte i administrasjonen er 31 % menn
- Ledergruppen består av 40% menn



KVINNER

- Av alle ansatte i Prima er 74 % kvinner
- Av ansatte i administrasjonen er 69 % kvinner
- Ledergruppen består av 60% kvinner



MANGFOLD

- Av ansatte i administrasjonen har 15 % en funksjonsnedsettelse

Mangfold og inkludering er noe vi setter høyt, og er en viktig del av arbeidet vårt. Vi arbeider for å skape en arbeidsplass hvor det er plass til alle, og dette uavhengig av kjønn, funksjonsevne, alder, etnisk opprinnelse eller religion. Vi er opptatt av å sette tematikken på dagsorden, og har flere ansatte som gjennom tjenesten og assistansen «Funkass» (funksjonsassistanse) kan være i arbeidslivet på lik linje som andre i samfunnet.

Undersøkelser viser at over 100 000 personer med funksjonsnedsettelse **ufrivillig** står utenfor arbeidslivet. Gjennom synliggjøring av tjenesten «Funkass» bidrar vi til å muliggjøre at personer med funksjonsnedsettelse kan få like muligheter i arbeidslivet, og vi er stolte av å sette tematikken **mangfold og inkludering** på dagsorden.

For å vise både arbeidsgivere og mennesker med en funksjonsnedsettelse **mulighetsrommet med funksjonsassistanse**, lanserte vi på den internasjonale dagen for funksjonshemmede (3. desember) 2023, serien «Hannah tester arbeidslivet».

Gjennom denne serien får vi se Hannah Lunden (relasjonskonsulent i Prima) prøve seg som modell hos Ulvang, butikkmedarbeider på Kiwi, advokat hos Lippestad advokatfirma, barnehageassistent og i hennes egen jobb i Prima. Formålet med serien er både å vise mulighetsrommet funksjonsassistanse gir, samt bidra til at flere mennesker får informasjon om denne tjenesten, som blir innvilget gjennom NAV.

For å aktivt arbeide med mangfold og motvirke diskriminering, ønsker vi også å trekke frem at vi har en egen **minoritetskonsulent** ansatt på hovedkontoret. Dette da vi vet at mange opplever såkalt **sammensatt diskriminering** – da både som person med en funksjonsnedsettelse og som del av en minoritetsgruppe. Likestillings- og diskrimineringsloven bygger på helt fundamentale prinsipper, og legger til grunn at man ikke skal diskrimineres på bakgrunn av blant annet etnisitet, religion, livssyn og funksjonsnedsettelse. Det skal legges særlig vekt på å bedre kvinners og minoritetsgruppers stilling, og jobbes aktivt med å bryte ned samfunnsskapte barrierer. Det er derfor viktig å ha en **kulturell tilnærming** ved utforming av en BPA-ordning, noe vi i Prima har et særskilt fokus på i vår BPA-leveranse.

Prima har løftet frem denne viktige tematikken, blant annet gjennom å arrangere et åpent og gratis webinar om BPA-ordningen for personer fra minoritetsgrupper, med advokat Geir Lippestad og interne ansatte i Prima. Dette for å nå ut med informasjon, samt sette fokus på ulike erfaringer og dilemmaer knyttet til BPA og minoritetsbakgrunn.

Kompetanse og utvikling

Opplæring, veiledning og kompetanseheving

God individuell opplæring, veiledning og kompetanseheving er avgjørende for at Prima skal sikre og opprettholde en god kvalitet i våre tjenester og nå våre målsettinger. Vi arbeider for at ansatte på alle nivåer og i alle roller skal respektere grunnleggende menneskerettigheter, unngå diskriminering og sikre anstendige og gode arbeidsforhold.

Gjennom opplæring, veiledning og kompetanseheving sikrer vi at ansatte får den kompetansen som er nødvendig for å gjennomføre gode BPA-tjenester. Det består av å gi ansatte en grundig innføring i rutiner og retningslinjer, faglig etisk kompetanse og forståelse, og kartlegge behovet for kompetanseheving. Gjennom god veiledning har vi som mål å øke våre ansattes **trivsel, kompetanse, motivasjon, engasjement, og trygghet** i egen rolle.

For å sikre forsvarlig drift av virksomheten må vi forsikre oss om at opplæring av arbeidsleder er kvalitetssikret, og at arbeidsleder har kompetanse til å kunne styre BPA-ordningen. Vår opplæring og veiledning av arbeidsleder er i tråd med de krav som stilles til opplæring av arbeidsleder i aktuelle rundskriv, for tiden Rundskriv I-20/2000, I-15/2005 og 1-9/2015. Vi har som mål å se enkeltindividet og deres individuelle behov for tilpasset opplæring, veiledning og kompetanseheving for å mestre oppgaven som arbeidsleder i sin egen BPA-ordning gjennom det delegerte arbeidsgiveransvaret.

Gjennom webinarer, workshoper, kurs og opplæringsprogram sørger vi for å kontinuerlig tilby kompetanseheving i Prima. Gjennom webinarserien «Rettighetspraten» sammen med Hege Tegler (kommunikasjons- og markedssjef i Prima) og advokat Geir Lippestad i spissen, tar vi ansatte i Prima, arbeidsledere, pårørende og andre med interesse for BPA, med på en serie som tar for seg hvilke rettigheter personer med funksjonsnedsettelse og pårørende har, herunder temaer som CRPD, skole, arbeidsliv og mye mer.



Arbeidsmiljø

Som tjenesteleverandør har Prima arbeidsgiveransvaret for assistentene i BPA-ordningene. Det pålegger oss å sikre assistentenes arbeidsforhold ute i BPA-ordningene i henhold til arbeidsmiljølovens bestemmelser, herunder system for HMS og internkontroll, jf. også kontraktsbestemmelsene i Norsk Standard Kontrakt 8435:2017. Gjennom plikten er vi pålagt å sikre at arbeidsleder utøver sin rolle på en forsvarlig måte og sørger for et godt arbeidsmiljø for sine assistenter. Arbeidsleder har en spesiell rolle i BPA ved at arbeidsleder har et delegert arbeidsgiveransvar og dermed også – med bistand og støtte fra Prima – skal sørge for et godt arbeidsmiljø for sine assistenter.

Helse, miljø og sikkerhet. Prima fører systematisk HMS-arbeid på alle plan i virksomheten, og gjennom risikovurderinger utarbeides det planer og eventuelle tiltak for å redusere risikoer, for slik å lykkes med et godt HMS-arbeid og gode resultater. Vi har en egen HMS-håndbok som er tilgjengelige for alle ansatte, og som er bygget opp på kvalitetssikrede systemer som oppdateres kontinuerlig ved endringer.

ROS-analyse. En sentral del av HMS-arbeidet er å foreta risikovurderinger av alle sider av vår virksomhet ved at vi gjennomfører risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS-analyse). ROS-analyse gjennomføres årlig, på overordnet nivå i administrasjonen, hos lokalavdelingene og i den enkelte BPA-ordning.

HMS-undersøkelse. Årlig HMS-undersøkelse har til hensikt å kartlegge, forebygge og hindre en eventuell utvikling av et uforsvarlig arbeidsmiljø. Undersøkelsen tar for seg temaer som fysiske forhold, arbeidsoppgaver, fysiske arbeidsforhold, psykososialt arbeidsmiljø, samt forslag til forbedringer. Basert på funn og avvik utarbeides det hvert år HMS-mål som legges til grunn for prioritering av HMS-tiltak.

Arbeidsmiljøundersøkelse. For å kartlegge det organisatoriske og psykososiale arbeidsmiljøet gjennomføres det årlige arbeidsmiljøundersøkelser, i tillegg til medarbeidersamtaler. Gjennom arbeidsmiljøundersøkelsen og medarbeidersamtaler iverksettes det konkrete tiltak for den enkelte ansattes utvikling og arbeidsmiljø. Resultatene fra årets arbeidsmiljøundersøkelse viser at ansatte i Prima gir 5,2 av 6 i score på spørsmålet om hvor godt de trives i Prima Assistanse – dette er et resultat vi er veldig fornøyde med! Undersøkelsen tar for seg kompetanseheving, opplæring, i hvilken grad ansatte mestrer arbeidet sitt, tilrettelegging på arbeidsplassen med mer. På spørsmål med en total skår på under 5, iverksetter vi konkrete tiltak for å ivareta våre ansatte.

Tariffavtale. Prima Assistanse er bundet av tariffavtalen; Landsoverenskomsten for BPA mellom Virke og Fagforbundet, samt er våre ansatte ivaretatt gjennom en Lokal særavtale mellom Prima Assistanse AS og våre tillitsvalgte.

Avvikssystem. Enkel og rask tilgang til avvikssystemet for å kunne registrere avvik er noe vi tar på alvor. Våre implementerte rutiner for avvikshåndtering har som formål å unngå uønskede hendelser og iverksettelse av nødvendige tiltak for å forebygge, forhindre og følge opp varslinger meldt av ansatte.

Etikk

Prima Assistanse er forpliktet til å opptre etisk ved å respektere grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i alle ledd i virksomheten vår. Vi skal sikre at våre underleverandører og samarbeidspartnere overholder våre standarder for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, og vi jobber aktivt og kontinuerlig for å forbedre vilkår der det er nødvendig og behov for det.

Gjennom god kommunikasjon formidler vi våre etiske retningslinjer til ansatte og andre som har interesse av vår virksomhet. Prima ønsker å være en ansvarlig virksomhet og veilede i hvordan en handler etisk, redelig og i tråd med lovens grenser.

For å kunne forbedre oss har vi et aktivt samarbeid med alle våre ansatte, fagforeninger og andre samarbeidspartnere eller forretningspartnere for å sikre at vi kontinuerlig forbedrer arbeidsforholdene og respekterer menneskerettighetene.

Menneskesyn. Målet vårt er at våre vedtakseiere skal få frihet til å leve, og delta i samfunnet på lik linje som alle andre. Vi skal jobbe aktivt for å fremme likestilling og motvirke diskriminering. Det er vedtakseier sitt ønske for eget liv som ligger til grunn for tjenestene i Prima Assistanse. Dette betyr blant annet frihet til å leve selvstendig, frihet til mobilitet og frihet til å være i arbeid. Dette synet skal gjennomsyre våre handlinger og kommunikasjon på alle arenaer i virksomheten. Vi har et sterkt engasjement for mangfold og inkludering, og skal fortsette å være en aktiv bidragsyter til at personer med funksjonsnedsettelse kommer i arbeid.

Lojalitet og respekt. Vi skal være lojale og respektere de lover, regler og bestemmelser som er gjeldende for tjenestene vi leverer og det arbeidet vi utfører. Uavhengig av funksjonsnedsettelse, kjønn, etnisitet, alder, religion, livssyn og seksuell legning og orientering – respekterer vi hverandres måte å være på og gjøre ting på. Alle mennesker er forskjellige, og vi skal tilpasse oss disse forskjellene for å arbeide for at alle får like muligheter. Vi skal vise respekt overfor de vi omgås gjennom arbeidshverdagen, og ha fokus på at alle skal oppleve at de blir godtatt for den de er.

Kommunikasjon. Vi skal kommunisere på en åpen og ærlig måte, både internt og eksternt. Alle i vår organisasjon skal med tydelighet ta avstand fra praksis som bryter med ærlighet, integritet og rettferdighet. Vi skal kommunisere dette tydelig ut i organisasjonen, samt gjøre det tydelig overfor alle våre samarbeidspartnere. Vi skal ha fokus på tillit og lojalitet i relasjonene våre og dette skal være en grunnvoll i bedriften.

Arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøet skal være preget av mangfold, tillit, respekt og toleranse. Vi skal ha stor takhøyde og respektere at vi er forskjellige og har forskjellige meninger. Vi tar ansvar for å fremme et godt og inkluderende arbeidsmiljø, og vi er der for hverandre i de vanskelige og utfordrende situasjonene.

Ledelsen i Prima Assistanse skal gjennom ord og handling etterstrebe en felles forståelse for våre etiske standarder og bygge opp en flat organisasjonsstruktur basert på åpenhet.

Kvalitet i tjenesten

Prima jobber kontinuerlig for å sikre kvalitet og styrke leveransen av tjenester gjennom gode rutiner og retningslinjer i virksomheten.

Brukertilfredshetsundersøkelse. Som et viktig verktøy for å kartlegge hvor fornøyde våre kunder er med kvalitet i tjenesten sender vi årlig ut en kundertilfredshetsundersøkelse, og henter ut rapporter på resultatet som vi aktivt benytter for å kartlegge hvor vi scorer bra og hvor vi scorer mindre bra, og hvor tiltak må settes inn for å sikre høyere brukertilfredshet. Resultatene sammenligner vi fra år til år, og vi får på den måten svar på om våre tiltak og forbedringer har økt brukertilfredsheten eller hvilke områder vi må sette inn ytterligere tiltak. Resultatet fra siste brukertilfredshetsundersøkelse i 2025 viser en score på 5,5 av 6 vil anbefale oss som leverandør til andre, noe vi er veldig fornøyde med – men vi kan alltid bli bedre!

Internkontrollsystemer

Primas internkontrollsystem sikrer at eksternt pålagte lover og regler er tatt inn i det operative arbeidet, og at alle interne instruksjoner, prosedyrer og rutiner følges. Internkontrollforskriften pålegger oss en **plikt** til å **planlegge, gjennomføre, evaluere, korrigere** og **dokumentere** våre aktiviteter i virksomheten kontinuerlig.

Årlig gjennomfører vi risikovurderinger av våre styringssystemer hvor formålet er en evaluering av egevaluering av måloppnåelse, risikoforhold og etterlevelse av lover og forskrifter, samt sikre at internkontrollen og kvalitetssystemet fungerer etter den satte intensjonen.

Interne og eksterne revisjoner

Internrevisjon. Prima gjennomfører årlig internrevisjoner som arbeider uavhengig av ledelsen, og det gjennomføres flere internrevisjoner årlig. Revisjonene har til funksjon å være en uavhengig og objektiv bekreftelses- og rådgivingsfunksjon som har til hensikt å tilføre virksomheten i alle ledd merverdi og forbedre organisasjonens drift, derav settes det tiltak hvor det oppdages avvik. Internrevisjonene er til fordel for intern utvikling, i like stor grad som det er med på å skape en trygghet og merverdi for våre kunder og samarbeidspartnere.

Ekstern revisjon. Prima Assistanse AS har siden 2019 vært ISO-sertifisert, herunder for områdene ISO 9001:2015 og ISO 14001:2015, og det gjennomføres årlig ekstern revisjon for å sikre at vi oppfyller vilkårene for å være en virksomhet sertifisert på følgende områder:



ISO 9001:2015 - Sertifisering av kvalitetssystem

Implementering av ISO 9001:2015 gjør Prima i stand til å arbeide målrettet med bedriftens kvalitetssystemer og prosesser, som bidrar til å styrke effektivitet og kundertilfredshet i leveranse av våre tjenester.



ISO 14001:2015 – Sertifisering av ledelsessystemer for miljø

ISO 14001:2015 er verdens mest anerkjente standard for miljøledelse, og forplikter oss til å sette fokus på miljøstyring, bærekraft, redusere avfallsmengde og energiforbruk, samt reise mindre og mer miljøvennlig

Samarbeidspartnere og leverandører

Som en del av vårt arbeid med åpenhetsrapporten har vi undersøkt nærmere om våre samarbeidspartnere og leverandører, og deres fokus på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i driften av sin virksomhet. Ved nye samarbeid vil vi i den grad det lar seg gjøre velge den samarbeidspartnerne/leverandøren som kan vise til gode systemer og tiltak for ivaretagelsen av menneskerettighetene og anstendige arbeidsforhold. Prima Assistanse har i det videre arbeidet med å etterleve åpenhetsloven utarbeidet en etisk standard for samarbeidspartnere og leverandører, som et tilleggsdokument ved nye kontraktsinngåelser.

I undersøkelsen av våre samarbeidspartnere og leverandører har vi blant annet sett nærmere på og kartlagt dets opprinnelsesland, produksjonsland, eventuelle sertifiseringer, størrelse på selskap, etiske retningslinjer og andre øvrige forhold som kan fortelle oss noe om samarbeidspartneren og leverandørens aktsomhet hva gjelder ivaretagelsen av menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Resultatene av undersøkelsen bistår oss i arbeidet med å kvalitetssikre våre samarbeidspartnere og leverandører, og gir oss en mulighet til å påvirke ivaretagelsen av menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold hos samarbeidspartnere og leverandører.

Våre lokalkontorer

Agder	Stor-Oslo
Telefon: 93 86 10 87 E-post: agder@prima-assistanse.no	Telefon: 94 81 95 55 E-post: oslo@prima-assistanse.no
Innlandet	Telemark
Telefon: 95 20 15 35 E-post: innlandet@prima-assistanse.no	Telefon: 91 33 92 36 E-post: kim.edwardsen@prima-assistanse.no
Midt-Norge	Østfold/Follo
Telefon: 41 50 00 50 E-post: trondheim@prima-assistanse.no	Telefon: 64 93 22 60 E-post: follo@prima-assistanse.no
Møre og Romsdal/Nordmøre og Molde	Troms og Finnmark
Telefon: 22 15 01 00/99 50 03 82 E-post: aalesund@prima-assistanse.no anders.dalseth@prima-assistanse.no	Telefon: 99 22 44 68 E-post: tromsø@prima-assistanse.no
Romerike	Vestfold
Telefon: 90 02 90 72 E-post: romerike@prima-assistanse.no	Telefon: 40 46 56 88 E-post: vestfold@prima-assistanse.no
Rogaland	Vestland
Telefon: 46 43 33 66 E-post: rogaland@prima-assistanse.no	Telefon: 22 15 01 00 E-post: bergen@prima-assistanse.no

For spørsmål eller andre henvendelser ta kontakt: