



INGEN SKA LÄMNAS
UTANFÖR

HÅLLBARHETSREDOVISNING

2019



Brado AB
FRÖSUNDA OMSORG

Hållbarhetsredovisning Brado AB 2018

Innehåll	Sida
VD har ordet	3
Hållbarhet i siffror	5
Frösunda Omsorgs verksamheter	6
Långsiktiga mål: Agenda 2030	7
Koncernens omsorgsmodell	8
Kvalitetschefens rapport 2019	11
Kundernas hälsa och säkerhet	16
Nyckeltal	17
Hållbarhetsrapport	19
Våra intressenters viktigaste frågor	23
Omsorgsleveransen	25
Kvalitetsprioriteringar och undersökningsresultat	26
Miljöledningssystem	29
Övrig hållbarhetsinformation	32
Patientsäkerhetsberättelse i sammandrag	35
Risker och riskhantering	38

Hållbarhetsredovisning Brado AB 2019

VD har ordet

”Vi ska förtjäna vårt förtroende”

I omsorgsbranschen är kvalitet, kontinuitet och hållbarhet avgörande för att vinna förtroende hos kunder, anhöriga, medarbetare, beställande kommuner och samhället i stort. Det är utgångspunkten i Brado AB:s och Frösunda Omsorgs kvalitets- och hållbarhetsarbete och grunden för bolagets hållbarhetsrapport för verksamhetsåret 2019.

Brado AB:s verksamhetsbolag Frösunda Omsorg gör hållbarhetsrapporter i framkant sedan 2013. I rapporterna berättar vi hur vi arbetar med hållbarhetsfrågor och om hur kvaliteten i våra tjänster utvecklas. Anledningen är enkel. Som omsorgsbolag verkar vi en förtroendebransch. Trovärdighet är avgörande för vår framgång, våra kunders upplevelse och våra medarbetares engagemang. Förtroende är avgörande för att vinna samhällets respekt.

Som ett sätt att visa på Frösundas roll i samhället och hur vi arbetar med övergripande hållbarhetsmål har vi i år för första gången kopplat vårt arbete och våra verksamheter till de mål som finns i den internationella överenskommelsen Agenda 2030.

På Frösunda Omsorg har medarbetarna dygnet runt direktkontakt med människor i behov av hjälp och stöd på grund av till exempel demenssjukdom eller funktionsnedsättning. Och det är på våra kunders och beställande kommuners mandat vi bedriver vår verksamhet. Vi är synnerligen måna om deras erfarenheter och upplevelser när vi vidareutvecklar bolaget och bolagets tjänster.

Frösunda vill leverera omsorgstjänster av god kvalitet som ger våra kunder högsta möjliga livskvalitet. Därför låter vi kunder och närstående komma till tals i kund- och brukarundersökningar som årligen redovisas i denna rapport. Vår omsorg baseras i hög grad på kunskap om den enskilde individen och på kunskap om kognition – hur människor med kognitionssvikt på grund av exempelvis demenssjukdom eller funktionsnedsättning uppfattar världen runt omkring sig. Vi kallar detta för Kundens fokus.

Vi brukar säga att våra kunder ska få bestämma över sina egna liv. Som de boende på gruppboendet Jan Eriks väg i Uppsala som i årets hållbarhetsrapport berättar om det motionsprojekt som de själva tog initiativ till.

De som gör modellen möjligt är våra medarbetare. Vi vill ha de mest engagerade medarbetarna i omsorgsbranschen, ta tillvara på deras kompetens på bästa sätt och skapa bra arbetsplatser där de får utrymme att göra det lilla extra. Som Liisa Keshmiri, aktivitetshandledare och pedagogisk ledare inom alternativ kompletterande kommunikation (AKK) som ger människor med intellektuell funktionsnedsättning ett språk och en möjlighet att uttrycka sig. Hon delar också med sig av sina erfarenheter i årets upplaga av hållbarhetsrapporten.

Frösunda Omsorg är ett stort bolag med över 5 400 medarbetare i över 200 verksamheter runt om i landet inom personlig assistans, funktionsnedsättning, äldreomsorg och individ- och familjeomsorg. Det är en komplex organisation spridd på många olika orter. För att leverera kvalitet över tid på varenda ort är vi beroende av att alla medarbetare är engagerade i sina jobb.

Därför är det av yttersta vikt att vi systematiskt förvaltar och stärka våra medarbetares förutsättningar och engagemang. Det har vi lagt stor vikt vid sedan 2018 och det kommer vi att arbeta vidare med framöver. Våra medarbetare ska känna sig stolta över den tjänst vi levererar och det ska vara kul att gå till jobbet.

Vi lägger också mycket stor vikt vid att det som går fel snabbt ska hanteras och åtgärdas. Vi ska vara ett öppet och transparent företag. Vi ska uppfylla alla krav i lagstiftning och i tecknade avtal. Vi ska ha snabb och konsekvent rapportering av avvikelser och fel. Vi ska åtgärda brister snabbt.

Kvalitet och hållbarhet ska alltid stå i fokus för Frösunda. Vi ska bedriva ett ständigt pågående förbättringsarbete som ska göra våra tjänster hållbara och attraktiva.

Det är samtidigt ingen hemlighet att Frösunda har haft en del utmaningar att hantera de senaste åren, men det har blivit bättre. Vi lägger stor energi på att komma tillrätta med brister för att återbygga förtroendet för verksamheten. För det råder ingen tvekan. Frösunda ska bli lite bättre för varje dag som går. Frösunda ska vara ett öppet och ärligt företag som är långsiktigt, starkt och tryggt – som förtjänar sitt förtroende.

Kristoffer Lorck

VD Brado AB

På Frösunda innefattar hållbarhet kvalitet

Svensk lag och EU-direktiv föreskriver att företag av en viss storlek ska upprätta en öppen och jämförbar rapport om sitt hållbarhetsarbete och sin mångfaldspolicy. Men för Brado och Frösunda Omsorg är hållbarhet ett bredare begrepp som innefattar också kvalitet och förtroende hos våra klienter, deras närstående och andra intressenter.

Brados hållbarhetsredovisning redovisar därför också de årliga undersökningar som görs om bland annat verksamhetsbolaget Frösunda Omsorgs levererade kvalitet, vårt medarbetarengagemang och kundernas upplevda livskvalitet och nöjdhet.

Frösunda Omsorg verkar i en bransch där kvalitet, ansvar och tillit är kritiska förutsättningar för att koncernen ska kunna uppfylla sina löften till dem som behöver våra tjänster och beställande kommuner. Förtroende och kvalitet är det som gör Brados och Frösunda Omsorgs verksamhet hållbar över tid.

Eftersom Brado inte bedriver verksamhet annan än den som finns i Frösunda Omsorg och andra koncernbolag används bolagsnamnet Frösunda Omsorg och uppgifter från Frösunda-bolagen konsekvent i Brados hållbarhetsrapport. Ekonomiska siffror avser dock koncernen Brado.

Hållbarhet i siffror 2019

För att göra rapporteringen av hållbarhet överskådlig och effektiv är Brado AB:s/Frösunda Omsorgs Förtroenderedovisning inspirerad av det internationella ramverket Global Reporting Initiative, GRI, för hållbarhetsrapportering. Rapporteringen bygger på följande principer:

Trovärdighet och aktualitet:

Frösunda Omsorg måste rapportera om prestationer och förändringar inom verksamheten som har varit positiva och om det som har varit mindre bra och som företaget måste arbeta vidare med. Förtroenderedovisningen presenteras en gång om året för att ge våra intressenter en uppdaterad beskrivning av nuläget.

Jämförbarhet och exakthet:

För att hållbarhetsredovisningen ska visa hur Frösunda Omsorg utvecklas över tid presenteras jämförbar information år för år. Samtidigt är redovisningen ett viktigt verktyg för att dela aktuell information. Informationen som presenteras måste också vara konsekvent, exakt och detaljerad för att ge en så tydlig bild som möjligt av verksamheten.

Tydlighet:

För att intressenter ska få en överblick av hur Frösunda Omsorg lyckas i sitt uppdrag måste informationen vara tillräckligt heltäckande och strukturerad så att en intresserad läsare kan finna mer information vid behov. Siffror vi presenterar måste vara lättillgängliga och trovärdiga.

Frösunda Omsorgs verksamheter

Brado AB:s verksamhetsdrivande koncern Frösunda Omsorg är ett av landets ledande omsorgsbolag med verksamhet inom personlig assistans, funktionsnedsättning, särskilda bostäder för äldre och individ- och familjeomsorg. Frösunda har verksamheter över hela landet, från Vellinge i söder till Lycksele i norr. Totalt har bolaget cirka 2 200 kunder och relationer med 171 kommuner.

Frösundagruppen ägs sedan mars 2018 av de norska bröderna Roger och Kristian Adolfsen med över 20 års erfarenhet av omsorg. Det betyder att Frösunda Omsorg är systerkoncern med Norlandia Care, Aberia och Hero, som är verksamma inom äldreomsorg, individ- och familjeomsorg respektive tolktjänster.

Personlig assistans

Frösunda Omsorg levererar personlig assistans till människor med funktionsnedsättning sedan år 1994 med ett tydligt mål: Funktionsnedsatta ska ha en självklar plats i samhället och leva självständiga liv precis som alla andra. Bolagets nästan 900 kunder finns över hela landet.

Personlig assistans är Frösunda Omsorgs största affärsområde, och det äldsta. Frösundakoncernen bildades 1994 och de första tio åren var personlig assistans det enda verksamhetsområdet.

Funktionsnedsättning

I dagsläget har Frösunda runt 800 kunder på gruppboenden, serviceboenden, korttidsboenden, dagliga verksamheter och särskolor. Till det kommer tjänster som ledsagning och coachning (boendestöd). Totalt driver Frösunda 95 verksamheter inom affärsområdet.

Funktionsnedsättning är Frösundas näst största affärsområde. Verksamheten startade som ett naturligt steg med utgångspunkt i personlig assistans 2004.

Äldreomsorg

Frösunda Omsorg har drivit särskilda boenden för äldre sedan år 2009, på entreprenad åt kommuner eller genom att bygga och driva boenden i egen regi. I dagsläget handlar det om cirka 196 boendeplatser på 4 boenden runt om i landet.

Äldreomsorg är Frösundas nyaste affärsområde, och står för lite drygt 10 procent av koncernens omsättning.

Individ- och familj

Frösunda Omsorg levererar evidensbaserad och kvalitetssäkrad vård, omsorg och behandling som ger långsiktiga och stabila lösningar för utsatta barn, unga och vuxna i behov av jourhem, familjehem och behandlingsfamilj. Bemötande, tillgänglighet och kompetens är drivkrafter.

Inom Individ och familj finns också Frösundas utbud av tjänster inom boendestöd, ledsagning och boenden enligt Socialtjänstlagen.

Långsiktiga mål: Agenda 2030

Från och med i år kopplar Brado och därmed Frösunda Omsorg också sitt hållbarhetsarbete till Agenda 2030 och de 17 globala mål för en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling som Förenta Nationerna antog år 2015.

Agenda 2030 ska minska fattigdom, orättvisor och ojämlikheter, samt lösa klimatkrisen, under de kommande 15 åren. Målen omfattar inkluderar alla länder i världen och kräver att regeringar, privat sektor, civilsamhälle och medborgare samarbetar.

Grunden i Frösunda Omsorgs verksamheter är de mänskliga rättigheterna och alla människor rätt att leva goda liv. Själva kärnan i bolagets verksamhet är att stötta och hjälpa människor med särskilda behov på grund av till exempel ålder och funktionsnedsättning.

Frösunda har valt ut fem mål är av särskild vikt för bolaget, där möjligheterna att påverka är stora och där verksamheten i sig själv är ett medel att nå målen:

- Mål 3: God hälsa och välbefinnande
- Mål 10: Minskad ojämlikhet
- Mål 11: Hållbara städer och samhällen
- Mål 13: Bekämpa klimatförändringarna
- Mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen

Det finns i Frösunda Omsorgs verksamheter flera exempel på insatser i enlighet med målen i Agenda 2030, där bolagets ordinarie

Mål 3 – God hälsa och välbefinnande

Gruppböendet som motionerade bort hundratals kilo

Många funktionsnedsatta lider av övervikt och en stillasittande tillvaro. På Frösunda Omsorgs gruppböende Jan Eriks väg ville kunderna förbättra sin kondition och gå ner i vikt. Önskemålet blev en del av boendets verksamhetsplan.

Jan Eriks väg är beläget i en villa strax norr om Uppsala. Här finns fyra lägenheter och gemensamhetsutrymmen.

Projektet har nu pågått sedan i januari 2017, med tydliga positiva fysiska och psykiska effekter. Samtliga boende har gått ner kraftigt i vikt, de har blivit mer stresståliga och mindre oroliga och matvanorna har förändrats i grunden.

Idag föreläser de fyra kunderna om sitt projekt för andra boenden och politiker och 2018 vann Frösundas verksamhetschef Uppsala stads kvalitetspris.

Träningen fortsätter som en del av den ordinarie verksamheten.

Mål 10 – Minskad ojämlikhet

Personlig assistans på flera språk

Under 2019 gjorde Frösunda Omsorg en satsning på leverans av personlig assistans på flera språk, eftersom efterfrågan på assistenter som kan kundernas hemlandsspråk växer. En inventering i bolaget gjordes, som visade att företaget redan hade assistenter som behärskade 14 olika språk, däribland somali, albanska, persiska och amarinja. Även teckenspråk adderas i utbudet av nya tjänster.

Mål 11 – Hållbara städer och samhällen

Det miljöcertifierade äldreboendet i Gävle

I januari 2020 öppnade Frösunda Omsorg Sättraåsen särskilda boende för äldre i Gävle. Det är bolagets första miljöcertifierade vård- och omsorgsboende. Det nya boendet uppfyller klassifikationen Miljöbyggnad Silver, vilket innebär att byggnaden presterar en bra bit över de satta värdena för att bli miljöcertifierad.

Boendet drivs i egen regi och erbjuder 72 moderna lägenheter för äldre personer med demenssjukdom eller kognitiv nedsättning. Sättraåsen har certifierats via det svenska systemet Miljöbyggnad, vilket säkerställer att boendet är bra både för kunder, medarbetare och miljön.

Idag är cirka 1 500 byggnader miljöcertifierade enligt Miljöbyggnad. För att en byggnad ska bli miljöcertifierad enligt Miljöbyggnad mäts 16 olika indikationer för energianvändning, inomhusmiljö och material. Dessa granskas sedan av tredje part innan byggnaden certifieras.

Mål 13 – Bekämpa klimatförändringarna

78 arbetsveckor i videokonferens

Redan 2010 implementerade Frösunda Omsorg sitt första videokonferenssystem, som sedan dess har underlättat möjligheten till möten och utbildning för medarbetarna i hela Sverige. 2019 var första året då Frösunda utförde en mätning av användningen.

Satsning på att öka användningen av videokonferenser gjordes ur ett effektivitets- och hållbarhetsperspektiv. Dessutom nås fler medarbetare genom systemet. Med 250 verksamheter i hela Sverige är det annars svårt att nå och informera samtliga på ett kvalitativt sätt.

Systemet möjliggör högre kvalitet i utbildningar och möten jämfört med telefonkonferenser. Frösunda har tack vare systemet kraftigt reducerat resandet vilket ger en lägre klimatpåverkan och lägre omkostnader.

Under det gångna året hölls inom Frösunda 3 498 videomöten, motsvarande 3 137 timmar. Det är lika med 78 arbetsveckor digitala möten.

Mål 13 – Fredliga och inkluderande samhällen

Kommunikation på de funktionsnedsattas villkor

Att småprata med varandra skulle nog ses som en självklarhet för många, även om de samtalen inte är något vi reflekterar över, eller ens tänker på att vi utför. Men småprat fyller en viktig funktion för oss människor. Det handlar om att känna sig delaktig, att bekräfta varandra och ge uppmärksamhet. Men när du inte har förmågan att kommunicera via talet, vad händer då?

Frösunda Omsorgs dagliga verksamhet för funktionsnedsatta i Danvikstull i Stockholm arbetar fokuserat med att vidareutveckla det som kallas Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK). AKK ersätter eller kompletterar talat språk med till exempel bilder, gester, föremål eller datorer i syfte att hitta andra sätt att kommunicera än tal.

Utvecklingen på verksamheten har varit inriktad på att ge arbetstagarna rätten att kommunicera, när de vill, och inte bara under särskilda aktiviteter och har rönt stor uppmärksamhet.

Omsorgsmodell och värderingar grund för verksamheten

Frösunda Omsorgs drivkraft är att människor med behov av stöd och hjälp ska få ett bättre liv och en självklar plats i samhället, en framtid där de ges möjlighet att bestämma över sin egen vardag. Vi brukar säga att våra kunder ska ha högsta möjliga livskvalitet och leva sina liv på samma villkor som alla andra.

Det betyder att Frösunda är ett värderingsstyrt bolag som kombinerar förmågan att ge bästa möjliga omsorg med en stark tro på medarbetarna. I centrum står begreppen respekt, engagemang och nyfikenhet, som gör att vi levererar individuella omsorgstjänster av hög kvalitet.

Bolagets omsorgsmodell och grund för hur medarbetarna bemöter våra kunder kallas kundens fokus. Modellen utgår från kognitionskunskap, det vill säga hur människor bearbetar information och hur det påverkar förmågan att uppfatta omvärlden och det egna agerandet. Därutöver är kunskap om varje enskild individs förutsättningar, att kunderna själva för avgöra vad som är livskvalitet och självständighet samt det salutogena förhållningssättet, det vill säga att vi fokuserar på det friska, fungerande och hälsofrämjande, avgörande komponenter i omsorgsmodellen.

På Frösunda Omsorg är individernas önskemål om hur de vill leva och vad de upplever som livskvalitet en avgörande drivkraft. Vårt förhållningssätt till omsorg och vårt bemötande av våra kunder bottenar i FN:s mänskliga rättigheter och målen för Agenda 2030 och innebär att vi utgår från att alla människor har lika värde och att alla har rätt att bestämma över sina liv.

Med kundens fokus vill Frösunda Omsorgs vara drivande i utvecklingen i omsorgsbranschen, så att alla människor får ett bättre och mer självständigt liv samt en självklar plats i samhället.

Utvecklingsmodell som ständigt förbättrar

Frösunda Omsorg arbetar systematiskt med utveckling av koncept och verksamheter genom att samla in aktuell forskning och evidensbaserad praktik. Samtidigt bevakas den lagstiftning som styr vår verksamhet i syfte att omvandla den till konkreta arbetsmetoder. Till det kommer ett kontinuerligt inhämtande av information från kundutvärderingar av våra tjänster och utförda insatser, undersökningar av närstående nöjdhet och undersökningar av beställarnöjdhet i kommunerna.

Allt kunskap och allt material sammanställs, värderas och analyseras för att våra tjänster hela tiden ska förbättras. Och för att till exempel kunna leverera samtliga delar i ett anbud krävs resurs- och kompetensförsörjning, det vill säga chefer och medarbetare som har kompetens för ändamålet.

Kunderna avgör kvaliteten

I stor utsträckning är det kundernas upplevelse av Frösunda Omsorgs tjänster som avgör kvaliteten på företagets tjänster. Därför gör Frösunda Omsorg ett gediget arbete med kundundersökningar, närståendeundersökningar och livskvalitetsundersökningar baserade på validerade och beprövade metoder som tillsammans med omfattande analyser ger en helhetsbild.

Livskvalitetsmätningar

Frösunda Omsorgs gör för branschen unika livskvalitetsmätningar med metoderna Permascore och Cantril ladder. I livskvalitetsmätningar blir det ofta tydligt att det inte finns ett samband mellan resurser och kundens upplevelse av livskvalitet. Avgörande är istället innehållet i tjänsterna. I mätningarna identifieras vilka faktorer som påverkar kundernas livskvalitet.

Livskvalitetsfaktorer

Inom varje affärsområde identifieras specifika livskvalitetsfaktorer. Övergripande för alla Frösunda Omsorgs kunder är att empatiskt bemötande, positiva relationer, meningsfull tillvaro och Individualitet och självbestämmande skapar livskvalitet.

NPS

NPS Net Promoter Score, NPS, är ett index som mäter kundlojalitet. Indexet sträcker sig från minus 100 till plus 100 och beräknas genom att subtrahera den procentandel av svaranden som klassificeras som kritiker från den procentandel svaranden som klassificeras som ambassadörer. Utifrån svaret på frågan "Skulle du rekommendera Frösunda Omsorg till en vän?" delas respondenterna in i kritiker, passiva och ambassadörer. Ett resultat över 0 anses generellt som ett gott resultat. Frösunda Omsorg har en målsättning på NPS 100, det vill säga 100 % kundlojalitet.

NKI

NKI Nöjd Kund Index, NKI, är ett index som mäter kundnöjdhet. NKI används i syftet att mäta hur nöjd en kund är med en verksamhet. NKI-undersökningen består av tre frågeställningar som värderas på en skala från 1–10: Hur nöjd man är med verksamheten, totalt sett, hur väl de förväntningar man har på verksamheten uppfylls, hur nära eller långt ifrån idealet man anser verksamheten vara. Resultatet redovisas på en skala från 0–100 %.

Katarina Hamnström, kvalitetschef:

Så utvecklar vi det systematiska kvalitetsarbetet

På Frösunda är vi alla engagerade i att möta kunden och kundens behov på det sätt som han eller hon behöver och vill. Det handlar om att vi ska ge rätt omsorg, på rätt sätt, och i rätt tid – och med rätt bemötande och med hög kvalitet. Vi kallar vår omsorgsmodell för kundens fokus.

Kvalitet inom omsorgen är ett brett begrepp. Dels uppstår kvalitet i mötet med varje enskild kund. Men god kvalitet är också att våra tjänster ska svara mot de mål som finns i lagar, förordningar och föreskrifter. På Frösunda Omsorg delar vi därför upp kvalitetsbegreppet i objektiv och subjektiv kvalitet (kundupplevd kvalitet):

- Den objektiva kvaliteten mäts som regulatorisk följsamhet och hur vi rapporterar klagomål och avvikelser - i vår strävan att erbjuda säker och rättssäker vård och omsorg i enlighet med myndigheternas definitioner. För att ständigt utveckla det systematiska kvalitetsarbetet reviderar vi våra mål varje år.
- Den subjektiva kvaliteten mäts i årliga eller regelbundna kund- och livskvalitetsundersökningar, till exempel Nöjd-kund-index, Net promotor score och mätverktyget Perma score.

Att Frösunda vid sidan objektiva mått också mäter upplevd kvalitet bygger på att tt våra kunder ska ha möjligheten att berätta hur de upplever våra tjänster. Det är dock inte okomplicerat att mäta om någon är nöjd med en viss tjänst, om kundernas tillfredsställelse verkligen fångar upp kvalitet eller bara belyser en liten del av det som är relevant att mäta. Frösunda använder därför validerade och evidensbaserade mätmetoder av subjektiv kvalitet.

Frösundas kvalitetsmål är att nå:

- 100 % regulatorisk följsamhet i våra verksamheter
- 100 % nöjda kunder
- 100 % avtalstrohet.

Företaget arbetar systematiskt för att nå målen, och utvecklar och förbättrar arbetet kontinuerligt med relevanta delmål och snabb återkoppling till verksamheterna. Som hjälp har vi vår egen modell för ständigt förbättringsarbete, som beskriver våra rutiner och de kontroller som krävs för att säkra utvecklingen och leverera en bättre kvalitet. Genom att följa rutinerna lever bolaget upp till kraven i lagar och avtal, vilket i sin tur gör att kunderna känner förtroende och trygghet.

Utvecklingen av den objektiva kvaliteten följs noga månad för månad med hjälp av styrkort, nyckeltal, interna kvalitetskontroller och återkommande uppföljning av regulatorisk följsamhet i syfte att skapa en bättre överblick av det systematiska kvalitetsarbetet och hanteringen av klagomål och avvikelser.

Klagomål och avvikelser viktiga verktyg

Under många år har Frösunda fokuserat på rapporteringen av händelser som klagomål och avvikelser. Utbildningsinsatser och kompetenshöjande åtgärder har ökat kunskapen kring vikten av en ständig och relevant rapportering hos våra medarbetare. Avvikelse rapportering är ett av våra allra viktigaste kvalitetsverktyg och Frösunda vill försäkra sig om att rapportering sker på relevanta nivåer för att vi ska kunna stärka det systematiska kvalitetsarbetet och vidta åtgärder.

Under 2019 låg fokus på hur vi följer upp och förstår avvikelser på de återkommande kvalitetsråd som genomförs samtliga verksamheter. På kvalitetsråden sker själva analysen av avvikelserna,

som sedan ligger till grund för handlingsplaner och åtgärder. Om åtgärderna har haft avsedd effekt följs upp kontinuerligt, och påverkar i sin tur handlingsplaner och i förlängningen våra grundtjänster.

Under 2019 införde Frösunda också nya förenklade digitala verktyg för att underlätta verksamhetschefernas kvalitetsarbete runt om i landet, liksom för olika affärsområden anpassade årshjul och tjänstekartor som beskriver vilka rutiner och stöddokument som ska användas i varje fas av utförandet av omsorgen. Via årshjulen, som åskådliggör årets kvalitetsplanering, kan varje verksamhetschef (VC) på ett enkelt sätt se vilka kontroller som ska göras varje månad och vilka verksamheter som behöver följas upp tätare. Varje kontroll dokumenteras i Frösundas kvalitetsystem, Canea, där verksamhetscheferna också kan se till att alla relevanta förbättringsarbeten planeras och genomförs. Bolagets centrala kvalitetsenhet följer upp alla kontroller, tar stickprov på dokumentationen och återkopplar till och stödjer de verksamheter som behöver mer stöd.

I och med kopplingen mellan våra grundtjänster i verksamheten, tjänstekartan och våra kontroller får cheferna överblick över rutiner och verktyg både för att förstå helheten av systematiskt kvalitetsarbete, och på detaljerad nivå, vad som ska utföras enligt våra rutiner.

Stärkt kvalitetsarbete genom samverkan

Under 2019 fördjupade Frösunda samarbetet mellan bolagets verksamheter och de stödfunktioner som finns inom bolagets stabsorganisation i syfte att minska avståndet mellan centrala funktioner och verksamheternas chefer. Vår centrala kvalitetsavdelning startade till exempel ett intensivt arbete med att kommunicera om sina insatser på intranätet och samverka i olika samarbetsforum i syfte att internt marknadsföra vikten av ett adekvat kvalitetsarbete.

Kvalitetsavdelningens olika funktioner, medarbetare och uppgifter fick en egen kanal internt, ”Q-hörnan”, där artiklar om kvalitetsarbetet och korta filmer uppdaterades kontinuerligt under första halvåret 2019. Här publicerades också utbildningsmaterial och instruktionsfilmer. Frösundas interna så kallade etiska råd, som diskuterar svåra frågor som kan dyka upp i verksamheterna gjordes om från videofilm till podd för att nå fler medarbetare i organisationen.

Varje vecka har också kvalitetsmöten genomförts inom äldreomsorgen där verksamhetschefer kunnat diskutera händelser direkt med sakkunniga på kvalitetsavdelningen och sin regionchef. Forumen har skapat en plattform för ökat lärande och har också resulterat i en ännu effektivare hantering av avvikelser. Samarbetsforum har också skapat en bättre styrning och en generellt högre kvalitetsmedvetenhet i hela organisationen. Bland regioncheferna har ett tätare samarbete utvecklats med kvalitetsavdelningen. Också affärsområdescheferna har haft regelbundna möten tillsammans med alla de olika specialisterna på kvalitetsavdelningen.

Under 2019 såg vi också över våra chefers arbetssituation. En stabil och hållbar chefsförsörjning är det allra bästa sättet att säkra god kvalitet. Här har uppföljning och planering av chefsförsörjningen varit central för kvalitetsavdelningen.

Utveckling av hälso- och sjukvården

Hälso- och sjukvården (HSV) var ett annat av våra prioriterade områden under 2019. Här har fokus varit att fullfölja implementeringen av rutiner och kontroller och att skapa samarbetsforum mellan verksamheter, legitimerad personal och våra medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS). Via våra forum har även utbildningsinsatser genomförts, där dokumentation har varit en av prioriteringarna.

Ett viktigt mål för 2019 var att förbättra kundens kost- och måltidsupplevelse. Här har dietist och kostchef jobbat både med att utveckla utbildningar som filmer och instruktioner, och arbetat tillsammans med kostombuden ute på verksamheterna.

Inför planerade uppstarter av nya äldreboenden 2020 har uppstartsteamet sett över sin organisation och alla uppstartsprocesser. En förstärkning av resurserna genomfördes med en roll som uppstartsansvarig äldreomsorg. Fokus har lagts på en tydligare projektledning och ett ökat samarbete med sakkunniga och specialister.

Inom Personlig Assistans (PA) har en ny och mer systematisk uppföljningsmodell implementerats, där VC har en tätare direkt uppföljning med alla kunder eller kundernas närstående. Målet är att säkra en bättre omsorg och en ökad kundnöjdhet, och där chefen snabbare kan åtgärda eventuell missnöjdhet med tjänsten.

Kvalitetresultat 2019

Regulatorisk följsamhet

I våra uppföljningar av regulatorisk följsamhet, till exempel vad gäller social dokumentation, verksamhetsuppföljningar och genomförda riskanalyser ser vi ett tydligt framsteg i antalet genomförda aktiviteter och rapporteringar, trots att volymen av kunder har minskat sedan 2017.

Att antalet kunder har minskat beror på en nedprioritering av affärsområdet Individ och familj, och på grund av ett minskat antal entreprenadverksamheter inom funktionsnedsättning och äldreomsorg.

Speciellt glädjande att notera är att kundens delaktighet stärkts avsevärt, bland annat delaktigheten i upprättandet av genomförandeplaner och att genomförandeplaner kontinuerligt blir uppdaterade i rätt tid.

Avtalstrohet

Frösunda intensifierade också arbetet med avtalsuppföljningar under 2019. Både lagstadgade krav och mervärden i avtalen har följts upp. För att få godkänd tillsyn internt i bolaget sattes målet att 80 procent av de kontrollpunkter som vi använder i verksamheterna skulle klaras av och vara gröna i vårt uppföljningssystem. Målet sattes till att 90 procent av verksamheterna skulle lyckas nå 80 procent gröna kontrollpunkter.

För att stärka verksamheterna med de största utmaningarna initierades ”flygande interninspektion” inom tre månader efter det att en första tillsyn inte blivit godkänd. Inspektionerna satte fokus på kontinuerligt utvecklingsarbete. Samtidigt fick aktuella verksamhetschefer praktisk hjälp att åtgärda eventuella brister av kvalitetsavdelningens resurser med avtalsuppföljare. Detta innebar ett utvecklat samarbetsklimat och bidrog till att fler verksamheter blev godkända än 2018.

I jämförelse med året innan ökade andelen godkända verksamheter med cirka 10 procent till 80 procent jämfört med föregående år. Frösunda nådde alltså inte riktigt målet för 2019 på 90 procent godkända verksamheter, utan kommer att arbeta vidare mot detta under 2020.

Kundundersökningar

Frösundas undersökningar av subjektiv livskvalitet fortskred enligt plan under 2019. En utmaning för året var GDRPR-direktivets krav på samtycke vid undersökningar av en tredje part. Detta ledde till ett något färre antal genomförd undersökningar än planerat.

Inom affärsområdet funktionsnedsättning genomförs flera kundundersökningar under året, varav tre större där de flesta verksamheter deltar; SKR:s brukarundersökning, Frösundas NPS/NKI undersökning till närstående och beställare och livskvalitetsmätningen Cantril ladder.

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) brukarundersökning visar att majoriteten av Frösundas kunder trivs bra i våra verksamheter. Det var tredje året i rad som Frösunda genomförde SKR:s brukarundersökning, som riktar sig till kunder inom daglig verksamhet,

servicebostäder och gruppboheter. Enkäten mäter fyra områden: Trivsel, självbestämmande, trygghet och bemötande.

Resultaten från undersökningen är för Frösunda mycket goda och vi slår rikssnittet på de flesta områden. Framförallt återfinns goda resultat i de frågor som handlar om medarbetarna bryr sig om kunden och om kunden trivs på verksamheten. Frågor som är viktiga att jobba vidare med handlar om trygghet på verksamheten och kommunikation mellan kund och medarbetare.

Totalt deltog 49 procent av kunderna inom affärsområdet funktionsnedsättning i årets SKR-undersökning.

Frösundas NPS/NKI-undersökning visar att många närstående och beställare är relativt nöjda med Frösundas verksamheter och resultaten är något bättre jämfört med 2018.

Livskvalitetsmätningen Cantril ladder visar också att livskvaliteten bland kunderna är god, det är till och med fler som trivs med livet än bland en vanlig population. Frösundas kunder ser också till stor del positivt på framtiden.

Livskvalitetsmätningen Cantril ladder har genomförts inom Frösunda under flera år och i hela affärsområdet funktionsnedsättning under två år. Undersökningen visar att kunderna upplever sin livskvalitet som god. Jämfört med en vanlig population är det fler som trivs med livet i Frösundas verksamheter. Resultaten är jämförbara med 2018. Det är samma andel som trivs med livet medan det är en lite mindre andel som inte trivs med livet. Livskvalitetsmätningarna visar också att det är viktigt att kunden får leva ett självständigt liv i möjligaste mån. 2019 låg svarsfrekvensen på 44 procent jämfört med 39 procent året innan.

Inom affärsområdet äldreomsorg genomförs också flera undersökningar varje år, varav tre större: Socialstyrelsens Öppna jämförelser – vad tycker de äldre om äldreomsorgen, Frösundas NPS/NKI undersökning till närstående och beställare samt livskvalitetsmätningen PERMA.

Socialstyrelsens brukarundersökning visar blandande resultat för Frösundas verksamheter, men är i generellt något lägre än rikets resultat. Verksamheterna i Alingsås och Widaby i Sollentuna lyckas till exempel mycket bra i undersökningen, medan ett par av verksamheterna i Lomma lyckas mindre bra.

Frösundas NPS/NKI undersökning bland närstående och beställare visar på liknande resultat jämfört med 2018. Detsamma gäller för livskvalitetsmätningen PERMA. 2019 års undersökning gav nyckeltalet 6,3 jämfört med 6,5 år 2018 på en skala från 0 till 10.

Många kunder talar i PERMA om vänner och familj som viktiga. Det är när närstående kommer på besök som många lever upp. Trots många fysiska besvär upplever många kunder att de mår bra, även om det finns en sorg över att inte kunna ägna sig åt tidigare intressen.

I undersökningen är det tydligt att faktorerna givande relationer, kropp och acceptans samt identitet och självständighet är sammankopplade och av stor betydelse för välmående.

Inom affärsområdet personlig assistans har kundundersökningarna skjutits upp till början av 2020 på grund av processen att inhämta samtycken. Därför kommer resultaten från personlig assistans inte att kunna presenteras i 2019 års hållbarhetsredovisning.

Kompetensinsatser ger bättre fördjupade utredningar

Antalet så kallade fördjupade utredningar inom Frösunda ökade med 36 procent jämfört med 2018 – till totalt 56 utredningar – efter ett idogt arbete med att öka kompetensnivån både hos

medarbetare och chefer om vikten av avvikelser, missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden.

Nytt för 2019 var till exempel att våra utbildningstillfällen om rapporteringsplikt enligt Lex Sarah för samtliga medarbetare genomfördes vid två distinkta och välplanerade tillfällen. Vi ser även att utredningskompetensen har höjts hos våra chefer, och veckomöten med kvalitetsavdelningen där avvikelser och utredningar har diskuterats har gjort att våra sakkunniga har kommit in tidigare i processen. Det har i sin tur lett till ännu bättre styrning och högre kvalitet i utredningarna.

När det gäller anmälningar i förhållande till antalet utredningar är relationen 25 procent. Totalt gjordes 14 Lex Sarah-anmälningar under 2019, sex inom äldreomsorgen, fyra inom funktionsnedsättning och fyra inom personlig assistans.

Inom äldreomsorg ser vi en tredubbling av antalet bakomliggande utredningar, vilket visar att lärandet i organisationen ökar och den generella kompetensnivån höjs. Till exempel har det handlat om bristande personalkontinuitet i ett par verksamheter, där utmaningarna snabbt identifierades och åtgärdades. I tre fall handlar anmälningarna om risk för allvarligt missförhållande och i tre fall har omsorgen om den enskilde brustit.

Inom personlig assistans ser vi också att kompetensnivån har höjts och chefernas utredningskunskap har ökat. I tre fall har anmälningar handlat om hot om allvarligt missförhållande. I två fall rör det sig om illojalitet mot kund och arbetsgivare, vilket är en typ av händelse som Frösunda aldrig tidigare har registrerat.

Inom funktionsnedsättning har omfattande insatser genomförts för att ytterligare säkerställa utredningskompetensen i chefsleden. Ett hot mot individens säkerhet har identifierats, och tre anmälningar rör bristande omsorg om kund.

Förbättringarnas år 2020

Vi har valt att kalla 2020 för Förbättringarnas år.

De senaste åren har vi fokuserat på att öka rapporteringen av händelser och avvikelser bland våra medarbetare, säkerställa att våra medarbetare förstår och kan rapportera i våra system och på hur vi hanterar avvikelser och händelser i verksamheterna på våra kvalitetsråd.

Nu är planen att effektivt verkställa alla våra identifierade förbättringar som har identifierats i kvalitetsråd, vid verksamhetsmöten och i rapporter. Det vill säga att vi ska implementera åtgärder som stärker vårt kvalitetsarbete ytterligare och som möter verksamheternas behov av förbättringar.

Katarina Hamnström

Kvalitetsdirektör

Kundernas hälsa och säkerhet

Frösunda Omsorg har under året haft hundratals dialoger för att kartlägga vilka aspekter av utförd omsorg våra boende och andra kunder anser vara mest väsentliga. Liksom tidigare är det tydligt hur hälsa och säkerhet står i centrum.

Helt avgörande för ett effektivt arbete med kundernas hälsa och säkerhet är att alla medarbetare rapporterar avvikelser och att cheferna snabbt hanterar dessa avvikelser. Arbetet utgår från föreskriften SOFS 2011:9, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Frösunda Omsorg arbetar konsekvent och systematiskt med rapportering av avvikelser och anmälningar enligt Lex Sarah och Lex Maria. Detta är av stor vikt för att skapa balans och transparens i rapporteringen, men också att få möjlighet att lyfta problemen till ytan som en del i det systematiska förbättringsarbetet. Brister och avvikelser utreds och klassificeras för att underlätta analysen av de specifika delar av tjänsterna som behöver förbättras.

Avvikelser rapporteras i Frösunda Omsorgs ledningssystem där de åtgärdas och mer systematiska fel identifieras. Systematiska fel och avvikelser blir sedan en komponent i företagets tjänsteutveckling och systematiska förbättringsarbete.

Rapportering av avvikelser samt Lex Sarah och Lex Maria

Förbättrade ledtider

Ledtid beskriver den tid som går åt att skapat ett ärende och tills det är avslutat. Frösunda Omsorg har som mål att avvikelser och brister ska hanteras inom 14 dagar för att få möjlighet att inleda ett förbättringsarbete så snabbt som möjligt.

Avvikelser 2019 - Klassificering					
	Personlig assistans	Funktionsnedsättning	Individ och familj	Äldreomsorg	TOTALT
Arbetsrutiner	316	1 123	97	300	1 836
Bemötande	35	248	27	51	361
Brottslig handling	13	10	4	7	34
Dokumentation	18	96	18	39	171
Ej besatta assistanspass	755	17	0	2	774
Fall	120	230	1	736	1 087
Information/kommunikation	33	115	24	64	236
Informationsöverföring	12	34	12	25	83
Insats	272	230	45	143	690
Läkemedel/Hjälpmedel	163	772	11	691	1 637
Omvårdnad	101	174	19	279	573
Våld/Övergrepp	12	77	0	21	110
Vård/behandling	16	52	7	91	166
Vårdrelaterad infektion	1	3	0	0	4
Saknar klassificering	18	103	0	61	182
TOTALT	1 885	3 284	265	2 510	7 944

Fördjupade utredningar enligt lex Sarah 2019					
	Personlig assistans	Funktionsnedsättning	Individ och familj	Äldreomsorg	TOTALT
Utredningar	14	18	3	21	56
Anmälda till IVO	4	4	0	6	14

Frösunda Omsorgs nyckeltal

Kvalitetsindikatorer

Ett av Frösunda Omsorgs kvalitetsmål är 100 % kundnöjdhet. Genom att kontinuerligt och systematiskt utföra kundundersökningar kan bolaget säkerställa att omsorgsinsatserna håller högsta möjliga kvalitet. Kundundersökningarna visar på vad som behöver förbättras.

Avtalstrohet och regulatorisk följsamhet

Avtalstrohet beskriver hur väl Frösunda Omsorg uppfyller avtalet med beställande kommun. Regulatorisk följsamhet innebär att företaget följer lagar, föreskrifter och förordningar, till exempel Socialtjänstlagen eller Lagen om stöd och service för funktionshindrade, men också skalkraven i anbud och avtal.

Frösunda Omsorgs har därför processer och rutiner som styr hur bolaget genomför och dokumenterar insatser. Det görs också interna och externa uppföljningar. Verksamhet granskas dessutom av Inspektionen för vård och omsorg (IVO), Skolinspektionen och andra tillsynsmyndigheter.

Vunna upphandlingar

Att vinna en upphandling är ett förtroende. Inom Personlig assistans så sker ingen kommunal upphandling – utan kunden väljer själv utförare.

Antal vunna upphandlingar 2019 per affärsområde				
	Personlig assistans	Funktionsnedsättning	Individ och familj	Äldreomsorg
Entreprenad	Ingen	3	Ingen	1
Ramavtal	Ingen	6	4	3

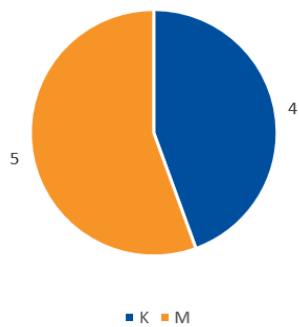
Medarbetare Frösunda Omsorg

Antal anställda samt könsfördelning, hela koncernen, inklusive staber, den 31 december 2018.

Antal anställda (Antal, ej FTE)	December 2019
Allmän visstidsanställning	65
K	40
M	25
Provanställning	139
K	100
M	39
Tillsvidareanställning	1 027
K	744
M	283
Behovsanställning **	1 850
K	1 312
M	538
Vikariatsanställning	40
K	28
M	12
Visstid så länge assistansuppdraget varar	2 294
K	1 560
M	734
Visstid så länge assistansuppdraget varar / 11	8
K	6
M	2
Totalsumma	5 423

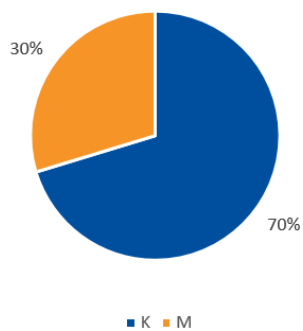
Könsfördelning företagsledning:

Könsfördelning FL



Könsfördelning anställda i hela koncernen:

Könsfördelning anställda



Totalt antal kunder (Medeltal under året):

2 157

Omsättning totalt, Brado, Frösunda Omsorg och per affärsområde

Koncernen Brado AB:	2 101,6 Mkr
Proforma Frösundakoncernen:	2 100,4 Mkr
Personlig assistans:	1 188,5 Mkr
Funktionsnedsättning:	608 Mkr
Äldreomsorg:	268 Mkr
Individ och familj:	34,4 Mkr

Ebitda (rörelseresultat), Brado AB:

152 Mkr

Soliditet, Brado AB:

20,2 %

18

Frösunda Omsorgs hållbarhetsarbete

Frösunda Omsorg lutar sig mot Global Reporting Initiatives (GRI) ramverk för hållbarhetsrapportering. Det betyder att bolagets hållbarhetsrapport gör en fördjupning utifrån vad intressenter vill veta för att kunna fatta beslut om sin relation till Frösunda Omsorg och vad som påverkar företagens hållbarhet.

Sedan år 2016 finns det lagkrav som innebär att alla företag av en viss storlek ska upprätta en rapport om sitt hållbarhetsarbete och mångfaldspolicy. Även om det i lagkravet inte står hur hållbarhetsredovisningen ska upprättas, så rekommenderar regeringen att företag följer de etablerade och välanvända ramverk som finns, som exempelvis GRI.

I hållbarhetsredovisningen 2019 har Frösunda Omsorg valt att förhålla sig till GRI-G4 Core Option som lämnar utrymme för bolagets viktigaste intressent – kunden – att styra innehållet. Rapporten beskriver det som är mest väsentligt för kunderna.

Att redovisa enligt GRI:s riktlinjer innebär att vår rapportering blir jämförbar med andra företag.

Vid sidan av kundperspektivet finns tre hållpunkter för rapporteringsarbetet:

- Intressentinvolvering, de prioriterade intressenterna ges utrymme att uttrycka sina prioriteringar
- Hållbarhetskontext, hur Frösunda Omsorg påverkar omvärlden i ett hållbarhetsperspektiv.
- Materialitetsanalys, materialitetsanalysen genomförs genom att GRI:s 35 valbara indikatorer analyseras utifrån Frösunda Omsorgs intressentdialoger.

Den här processen ger information om vilka av GRI:s 35 valbara indikatorer Frösunda Omsorg ska använda i sin rapportering.

General standard disclosures 'In accordance' Core (GRI-indikatorer)

Strategi och analyser

G4-1

Uttalande från vd:

Medarbetarskap

Organisation

G4-3

Namn:

Brado AB

G4-4

Varumärke:

Frösunda Omsorg

G4-5

Huvudkontor:

Solna, Sverige

G4-6

Länder:

Sverige

G4-7

Ägare:

Frösunda Omsorg AB är en svensk koncern som ägs av Brado AB, som i sin tur ägs av Abros Invest AB, som kontrolleras av Roger och Kristian Adolfsen (Adolfsen Group).

G4-8**Marknad och erbjudande:**

Frösunda Omsorg ABs marknad är Sverige. Frösunda Omsorg erbjuder personlig assistans, boende och tjänster för funktionsnedsatta, daglig verksamhet, boende, skola, äldreomsorg, coaching, boende och stöd för ungdomar placerade enligt LVU eller SoL.

G4-9**Storlek:**

Se Årsredovisning 2019

G4-10**Medarbetare:**

Se Årsredovisning 2019

G4-11**Kollektivavtal:**

Kollektivavtal Vård Behandling Omsorg Bransch E Kommunal 180601-20200531 (Kommunal)

Kollektivavtal Vård Behandling Omsorg Bransch E Vision 20180101-tillsvidare (Vision, SSR Akademikerförbundet)

Kollektivavtal Vård Behandling Omsorg Bransch E Vårdförbundet 20190101-tillsvidare (Vårdförbundet)

Kollektivavtal Vård Behandling Omsorg Äldreomsorg Bransch F Kommunal 180531-20200531 (Kommunal)

Kollektivavtal Äldreomsorg Bransch F Tjm 2017-2020 (Vision, SSR Akademikerförbundet)

Kollektivavtal Äldreomsorg Bransch F Vårdförbundet (Vårdförbundet)

Kollektivavtal Personlig assistans Bransch G 20170701-20200630 (Kommunal)

Kollektivavtal Friskolor Kommunal (Kommunal)

Kollektivavtal Friskolor Vision (Vision)

Kollektivavtal Friskolor Lärarförbundet (Lärarförbundet, Lärarnas Riksförbund)

G4-12**Försörjningsled:**

Frösunda Omsorg tjänster levereras i mötet mellan våra medarbetare och våra kunder.

Medarbetarna är både vår största kostnad och tillgång. Andra viktiga delar av bolagets försörjningsled är leverantörer av kunskap i form av konsulter och forskare. De bolaget hyr lokaler av och de som förser bolaget med hjälpmedel och mat är också viktiga leverantörer.

G4-13**Betydande förändringar:**

2018 har Frösunda erhållit flera förlängda kontrakt inom Funktionsnedsättning.

G4-14**The precautionary principle:**

”The precautionary principle” handlar om miljöhänsyn som är relevant när Frösunda Omsorg bygger nya enheter och planerar för sänkt energiförbrukning.

G4-15**Ramverk och principer:**

WHO International Classification of Functioning Disability and Health, Barnkonventionen, FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna samt de globala målen i Agenda 2030.

G4-16

Medlemskap:

Frösunda Omsorg är medlem i bransch- och arbetsgivarorganisationen Vårdföretagarna. Affärsområdeschef Mattias Ragnegård sitter i styrelsen för Vårdföretagarna Bransch Personlig assistans. Affärsområdeschef Kerstin Stålskog sitter i styrelsen för Vårdföretagarna Bransch Äldreomsorg.

Väsentliga aspekter

G4-17

Årsredovisning:

Frösunda Omsorg AB, Årsredovisning 2018

G4-18

Aspekter och gränsdragning:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-19

Väsentliga aspekter:

Intressentinvolvering – Våra intressenters viktigaste frågor

G4-20

Interna aspektgränser

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-21

Externa aspektgränser:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-22

Förändringar i mätning:

Frösunda Omsorg AB rapporterar enligt GRI för sjätte gången. Inga signifikanta förändringar.

G4-23

Förändringar i gränsdragning:

Inga förändringar från föregående år.

Intressentdialoger

G4-24

Involverade intressenter:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-25

Identifiering och urval:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-26

Involvering:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-27

Framförd prioritering

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

Rapportprofil

G4-28

Periodicitet:

Kalenderår

G4-29

Föregående rapport:

2019

G4-30

Rapporteringscykel:

Årlig

G4-31

Kontakt:

Kvalitetschef Katarina Hamnström

G4-

'In Accordance' – Core:

Core option

G4-33

Extern granskning:

GRI-rapport lämnas till revisor i samband med granskning av årsredovisning, men har inte varit föremål för granskning.

Styrning

G4-34

Organisationsstruktur:

Frösundakoncernen har verksamhet inom Personlig assistans, Funktionsnedsättning, Äldreomsorg, Individ och familj samt staber. Mer information på frosunda.se under flik Organisation.

Etik och integritet

G4-56

Värderingar:

Framgångsformel: Vi får förtroende för att vi tar ansvar. Frösunda Omsorgs värderingar beskrivs i tre ord: Respekt – *Genom ett värdigt och individuellt bemötande skapar vi trygghet och glädje.* Engagemang – *Vi bryr oss om människor och känner stolthet över vad vi åstadkommer.* Nyfikenhet – *Vi söker aktivt nya kunskaper som gör skillnad för våra kunder.*

DMA & indicators 'In accordance' – Core

G4-DMA G4-PR2

Kunders hälsa och säkerhet i relation till tjänsterna:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

G4-DMA G4-PR5

Resultatet av kundundersökningar:

Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2019.

Våra intressenters viktigaste frågor

Frösunda Omsorgs intressenter är de som sitter på information om hur väl bolaget har lyckats med sitt uppdrag. Omsorgskunderna är Frösunda Omsorgs viktigaste intressent. Närstående och beställare är högt prioriterade men de delar företagets uppfattning att omsorgskunden alltid ska komma i första rummet. Frösunda Omsorg behöver därför förstå omsorgskunderna och deras prioriteringar, vad de anser är de viktigaste frågorna för dem. För att lyckas behövs engagerade medarbetare. Medarbetarna är kundernas främsta kontakt med organisationen och chefernas fasta punkter i det dagliga arbetet.

Funktionsnedsättning

För kunderna inom affärsområdet Funktionsnedsättning är det viktigt att bli sedd och bemött som den individ man är och inte utifrån sitt funktionshinder. Möjligheten att vara del av ett socialt sammanhang – vilket innefattar både nära relationer med familj och partner, bekantskaper med vänner och medarbetare på Frösunda och andra – betonas som viktigt. Att ha en sysselsättning som man finner meningsfull och utmanande är en annan viktig aspekt. Det innebär att man får ägna sig åt det man tycker är intressant och roligt och att det man gör är av betydelse.

Personlig assistans

Inom affärsområde Personlig assistans är det nyckelorden frihet och värdighet som bäst beskriver vad som är viktigast för kunderna. Alla människor vill leva ett så självständigt liv som möjligt där man får göra det man själv vill och klarar av. Kunderna inom Personlig assistans vittnar därför om hur viktigt det är att medarbetare är flexibla, lyhörda och verkligen lyssnar.

Äldreomsorg

För kunder inom Äldreomsorg är en berikande tillvaro något som värderas högt. En berikande tillvaro innefattar att få ägna sig åt något som engagerar och ger ett syfte med livet. Nära relationer med familj och bekanta, men även Frösunda Omsorgs medarbetare, ger trygghet. Viktigt för kunder med kognitiv svikt är att det finns en balans mellan sinnesstimulering och återhämtning för att kunna uppleva sin tillvaro som berikande och upprätthålla relationer.

Individ och familj

Kunder inom Individ och familj har ofta komplicerade bakgrunder och en känsla av att inte bli lyssnade till. De saknar ofta en trygg anknytning och har sällan upplevt att känslor och åsikter blir validerade. För kunderna inom Individ och familj är det därför viktigt att medarbetarna bemöter dem empatiskt där de får känna att de blir lyssnade till. Precis som alla människor behöver de få känna att de kan utvecklas och att de inte definieras av sina tidigare handlingar.

G4-24

Kunder

G4-25 Grund för identifiering

Kunden är Frösundas viktigaste intressent. Varje kund är en egen individ som är expert på sin unika livssituation, därför är det kunden som bestämmer vad som är bra omsorg. Kunden sitter på de svar som chefer, medarbetare och ägare behöver för att driva Frösunda mot visionen.

G4-26 Metod för involvering av intressent

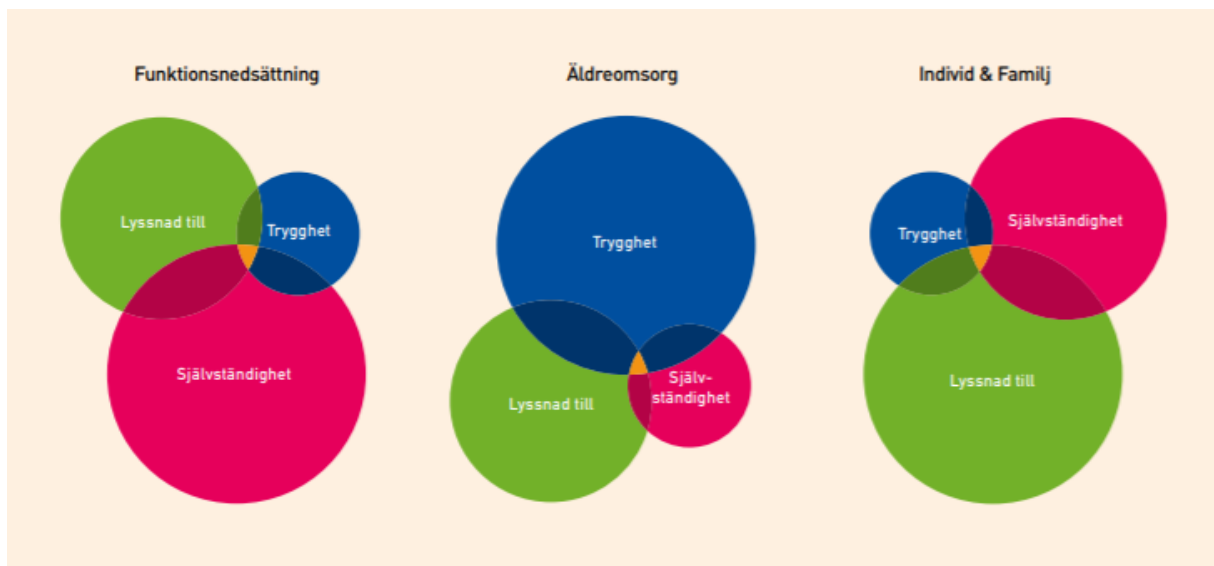
Dialog med kunder är kärnan i våra alla arbetsprocesser och aktiviteter. Kunder svarar på frågor kring sin självskattade livskvalitet årligen. Som del av arbetet med föreliggande rapport har ett antal intervjuer genomförts.

Chefer	<p>Chefens främsta uppgift är att skapa fokus kring våra kundlöften. Det är chefernas ansvar att se till att kunderna känner sig sedda, lyssnade på och att deras vilja återspeglas i den omsorg de får. Under året har Frösunda gjort särskilda satsningar på att rekrytera, utbilda och stötta chefer.</p>	<p>I omfattande chefsprogram har chefer utbildats och deltagit i dialoger. I arbetet med föreliggande rapport har ett antal intervjuer genomförts.</p>
Medarbetare	<p>Frösundas medarbetare är kundernas främsta kontakt med organisationen. De är också chefernas fasta punkter i det dagliga arbetet och en grupp som tydligt signalerar hur väl övergripande strategier är implementerade i organisationen.</p>	<p>Medarbetare har utbildats under året och i arbetet med hållbarhetsredovisningen har intervjuer genomförts.</p>
Ägare	<p>För att chefer och medarbetare ska kunna ta ge kunderna den omsorg som de vill ha behövs en stark organisation med god struktur och ekonomi i botten.</p>	<p>Dialog pågår ständigt. Det hålls regelbundna styrelsemöten där ägaren är representerad. Ägaren är de norska bröderna Adolfsen.</p>
Politiker	<p>Politiska beslut har stor påverkan inom alla Frösundas affärsområden. De påverkar på vilket sätt chefer, medarbetare och ägare kan tillmötesgå kunderna.</p>	<p>Förstärkt dialog med politiker och beställare. Kommunikationen breddas och sker oftast med beslutsfattande politiker och nämnder, men också med kommunernas högsta tjänstemän.</p>
Media och opinionsledare	<p>Som omsorgsgivare granskas Frösunda och den omsorg vi ger våra kunder. Det är viktigt att vi bistår medier och opinionsbildare med korrekt information om vår organisation och är tillgängliga för deras frågor.</p>	<p>Under året har vi kommunicerat i alla våra tillgängliga kanaler samt haft fokus på att förse media och opinionsledare med relevant information om så väl våra framgångar som förbättringsområden. I arbetet med föreliggande rapport har analyser av mediernas rapportering gjorts.</p>

Omsorgsleveransen

När Frösunda Omsorgs kunder upplever trygghet, självständighet och blir lyssnade till levererar företaget omsorg med kvalitet. Inom de olika affärsområdena görs olika insatser för att det ska fungera. I dialog med kunderna har till exempel identifierat att arbetet med självbestämmande kräver mycket kraft inom affärsområdet Funktionshinder och att det krävs hårt jobb för att kunder inom Individ och familj ska känna sig lyssnade till. Den enskilda kundens behov och insatsens ram styr leveransen av omsorgen.

Kunderna inom olika verksamheter värderar olika faktorer högre än andra när de beskriver vad som är viktigt för dem, vilket illustreras i följande bild. Självständighet är den avgörande faktorn för kunder inom funktionsnedsättning, trygghet inom äldreomsorgen och att bli lyssnad till inom Individ och familj.



Kvalitetsprioriteringar och undersökningsresultat

Affärsområde Personlig assistans – ökat fokus på kvalitet

Personlig assistans är Frösunda Omsorgs äldsta och största affärsområde. Det är avgörande att Frösunda Omsorg levererar tjänster med hög kvalitet och bygger förtroende som skapar trygghet för våra kunder inom området.

Inom kvalitetsområdet har arbetet pågått med samma intensitet som tidigare, med effekter på förmågan att leverera goda assistanstjänster och kundernas nöjdhet.

Prioriteringar 2019:

- Implementering av årshjul/årsplanering
- Stärkt rapportering av avvikelser
- Utveckling av tjänster

Antal kunder 31 december 2019: 891

Antal medarbetare 31 december 2019: 3 652 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

Kundnöjdhet genom Nöjd Kund Index mättes inom affärsområdet Funktionsnedsättning under 2019. NKI-undersökningen är uppbyggd på samma sätt för alla verksamheter och består av tre frågeställningar:

- Hur nöjd man är med verksamheten, totalt sett.
- Hur väl de förväntningar man har på verksamheten uppfylls
- Hur nära eller långt ifrån idealet man anser verksamheten vara

NKI närstående: 82

NKI beställare: 77

NPS

Inom affärsområdet Funktionsnedsättning utförs varje år en kunderundersökning riktad mot kund med insats och närstående för att mäta i hur stor utsträckning de skulle rekommendera Frösunda Omsorg till andra. Både NPS för beställare och NPS närstående förbättrades för Frösunda Omsorg under 2019.

NPS närstående: 6

NPS beställare: -4

Affärsområde Funktionsnedsättning – systematiskt kvalitetsarbete

Inom affärsområdet Funktionsnedsättning har Frösunda Omsorg lyckats förvalta sitt förtroende väl under 2019. Verksamheten har höjt sin kvalitet och fått mycket goda omdömen i kund- och närståendeundersökningar.

Prioriteringar 2019:

- Implementering av årshjul/årsplanering
- Utveckling av tjänstekartor (implementeras 2020)
- Stärkt rapportering av avvikelser

Antal kunder 31 december 2019: 777

Antal medarbetare 31 december 2019: 1 087 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

NKI

Kundnöjdhet genom Nöjd Kund Index mättes inom affärsområdet Funktionsnedsättning under 2019. NKI-undersökningen är uppbyggd på samma sätt för alla verksamheter och består av tre frågeställningar:

- Hur nöjd man är med verksamheten, totalt sett.
- Hur väl de förväntningar man har på verksamheten uppfylls
- Hur nära eller långt ifrån idealet man anser verksamheten vara

NKI närstående: 73

NKI kunder: 87

NPS

Inom affärsområdet Funktionsnedsättning utförs varje år en kunderundersökning riktad mot kund med insats och närstående för att mäta i hur stor utsträckning de skulle rekommendera Frösunda Omsorg till andra. Både NPS för beställare och NPS närstående förbättrades för Frösunda Omsorg under 2019.

NPS närstående: 47

NPS kunder: 59

Brukarundersökning (SKL)

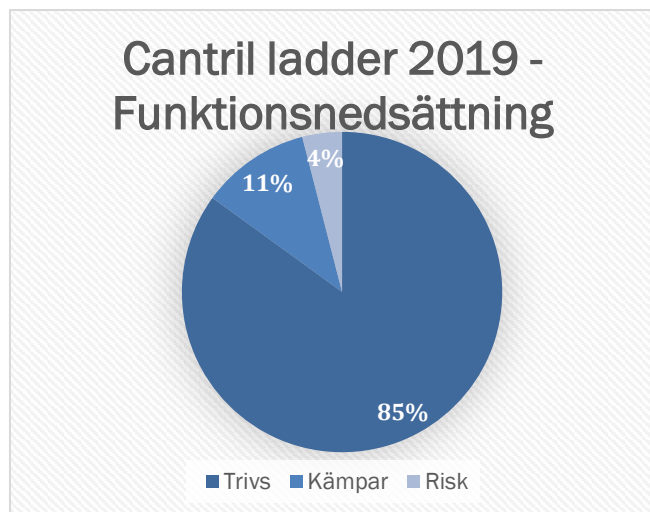
Inom affärsområdet Funktionsnedsättning genomfördes också Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) brukarundersökning, med mycket goda resultat. Till exempel angav 86 procent att de trivs på Frösundas gruppboenden, att jämföra med ett riksnitt på 80 procent. På frågan om kunderna har självbestämmande fick Frösunda 85 procent positiva svar. Motsvarande siffra för riket är 79 procent.

Resultat Sveriges Kommuner och Landstings brukarenkät 2019 - Funktionsnedsättning						
Resultat i procent	Frösunda gruppboende	Hela riket	Frösunda serviceboende	Hela riket	Frösunda daglig verksamhet	Hela riket
Trivsel	86	80	76	76	84	82
Självbestämmande	85	79	84	81	79	79
Bemötande	78	73	82	75	82	80
Trygghet	81	74	75	75	81	81

Livskvalitet – Cantril ladder

Frösunda Omsorg utgår alltid från kundernas behov. Därför behöver verksamheterna förstå kundernas värld. Varje år genomförs mätningar av självskattad livskvalitet för att företaget systematiskt ska lära sig mer om kundernas verklighet. Mätningarna är gjorda med det validerade verktyget Cantril ladder.

Cantril ladder är en enkät som Frösunda Omsorg kompletterar med intervjuer vid behov. Resultatet förklaras i parametrarna trivs, lider och kämpar:



Frösundas resultat kan jämföras med Gallups studie av en blandad svensk population. Där uppger 68 procent att de trivs, 30 procent att de kämpar på och endast 2 procent att de lider.

2019 svarade cirka 330 kunder, vilket ger en svarsfrekvens på 44 procent.

Affärsområde Individ och familj – omstart

Inom affärsområdet Individ och familj har stora förändringar genomförts under det gångna året. De tidigare HVB-verksamheterna har stängts ner och fastigheter försålts. Istället lägger Frösunda Omsorg fokus på familjehem, boendestöd och så kallade SoL-boenden som tar emot placeringar enligt Socialtjänstlagen.

Kvalitetsprioriteringar 2019:

- Utveckling av egenkontroller
- Förbättringsarbeten

Familjehemsverksamheten har tagit fram tre nya koncept: Jourhem, familjehem och behandlingsfamilj med ett tydligt innehåll. Frösunda Omsorgs uppdrag är att skapa förutsättningar för kunderna inom affärsområdet att växa utifrån sina egna styrkor.

Antal kunder 31 december 2019: 46

Antal medarbetare 31 december 2019: 35 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

På grund av affärsområdets omstart med fokus på familjehem och nedläggning av HVB-verksamheten genomfördes inga kundundersökningar enligt NKI och NPS under 2019.

Äldreomsorg – ökat förtroende

Inom affärsområdet Äldreomsorg har Frösunda Omsorg lyckats förvalta sitt förtroende väl. Verksamheten har inte blivit större under året, men bättre, genom hårt arbete med kvalitetsåtgärder.

Prioriteringar 2019:

- Implementering av årshjul/årsplanering
- Framtagning av tjänstekartor och koncept

Antal kunder 31 december 2019: 381

Antal medarbetare 31 december 2019: 541 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

NPS

Inom affärsområdet Äldreomsorg utförs kunderundersökningar riktade mot beställare och närstående för att mäta i hur stor utsträckning de skulle rekommendera Frösunda Omsorg till andra.

NPS närstående: -12

NPS beställare: 14

NKI

Kundnöjdhet genom Nöjd Kund Index mättes inom affärsområdet Äldreomsorg under 2018. NKI-undersökningen är uppbyggd på samma sätt för alla verksamheter och består av tre frågeställningar:

- Hur nöjd man är med verksamheten, totalt sett.
- Hur väl de förväntningar man har på verksamheten uppfylls
- Hur nära eller långt ifrån idealet man anser verksamheten vara.

Verksamheterna kan också välja att lägga till frågor utöver dessa.

NKI närstående: 68

NKI beställare: 74

Livskvalitet

Frösunda Omsorg utgår alltid från kundernas behov. Därför behöver verksamheterna förstå kundernas värld. Varje år genomförs mätningar av självskattad livskvalitet för att företaget systematiskt ska lära sig mer om kundernas verklighet. Mätningarna är gjorda med det validerade verktyget Perma score. Perma score mäter livskvalitet i fem dimensioner: Positive Emotion (P), Engagement (E), Relationships (R), Meaning (M), och Accomplishment (A).

Genomsnittligt Perma score 2019: 6,2

Miljöledningssystem styr hållbarhetsarbetet

Frösunda Omsorg vill bidra till en hållbar miljöutveckling och är medvetet om att de beslut och aktiviteter som sker inom organisationen, direkt och indirekt, påverkar miljön. Genom att arbeta utifrån ett Miljöledningssystem med miljöfrågor integrerade i verksamheternas vardagliga arbete säkerställs att bolaget tar ett naturligt ansvar för miljön och bidrar till en klimat- och resursvänlig utveckling inom våra fyra affärsområden; Äldreomsorg, Funktionsnedsättning, Individ och familj samt Personlig assistans.

Frösundas engagemang och övergripande målsättningar för miljöfrågor förklaras och leds med utgångspunkt av bolagets Miljöledningssystem. Miljöledningssystemet är en integrerad del av Frösundas ledningssystem. Det innebär att miljömål med tillhörande nyckeltal, KPI:er (Key Performance Indicators), för miljö ingår i affärsplanen, som sedan omvandlas till verksamhetsspecifika mål i verksamhetsplaner.

Dessa mål samt rapportering gällande miljöavvikelser, följs upp via affärsrapporteringen och utvärderas i likhet med övriga mål som tillhör ledningssystemet.

Uppföljningsarbetet leder till åtgärder och handlingsplaner inom organisationen för kontinuerlig miljöförbättring med målet att samtliga verksamheter ska uppnå Frösundas egen miljöklassificering, ”Miljöklart”. Alla medarbetare ska arbeta i enlighet med visionen om minsta möjliga miljöpåverkan.

Varje år utses en framgångsrik verksamhet inom miljöområdet till ”Frösunda Grön”, vilken är ett föredöme för resten av Frösundas verksamheter gällande miljöarbetet.

Lagar och andra krav

Som stöd för att vi följer miljölagstiftningen och andra krav finns rutiner. Rutinerna samt en förteckning över aktuell miljölagstiftning uppdateras när nya krav blir aktuella. Listan följs upp en gång per år av Kvalitetsavdelningen och finns tillgänglig i Frösundas ledningssystem.

Respektive chef ansvarar för att medarbetarna känner till den miljölagstiftning som de berörs av. Verksamhetschefen på varje enhet följer upp miljömålen enligt det årliga Egenkontrollprogrammet samt på verksamhetsmöten.

Miljöledningssystemets delar

Miljöpolicy

Frösundas miljöpolicy kompletterar Miljöledningssystemet för hur miljöfrågor bör hanteras inom organisationen. Policyn berör bland annat medarbetares miljömedvetenhet och miljöengagemang, transporter samt inköp. Vi verkar exempelvis för att minska utsläpp, årligen öka andelen ekologiska och närproducerade livsmedel samt att minska matsvinnet. Med stöd av miljöpolicy utformas lokala rutiner efter de förutsättningar som gäller i varje enskilt fall. Om kommunen eller annan beställare arbetar efter egenuppsatta miljömål, iakttar vi dessa vid upprättandet av lokala mål och rutiner.

Huvudmålet – Miljöklart

Frösunda har ett övergripande huvudmål i Miljöledningssystemet som benämns Miljöklart. Miljöklart är Frösundas egen klassificering av verksamheternas och organisationens förmåga att uppnå Frösundas miljömål.

Att uppnå status för Miljöklart, innebär att verksamheten når målen för följande KPI:er för miljö: (1) Återvinning av avfall, (2) Leverantörer med miljöledningssystem och (3) Energismart.

Målsättning: 90 procent av Frösundas verksamheter ska uppnå klassificeringen Miljöklart.

- Frösundas verksamheter ska **återvinna samtliga produkter och varor** som klassas som återvinningsbara, till exempel papper, kartonger, plast, metall, glas, datorer, bildskärmar, telefoner, övriga elektroniska hjälpmedel och tillbehör. Frösundas verksamheter ska vidare säkerställa att övrigt avfall samt miljöfarligt avfall transporteras till återvinningscentraler för deponi och korrekt hantering, exempelvis batterier och glödlampor. Detta sker i samverkan med hyresvärdar.

Målsättning: 100 procent av avfallet från Frösundas verksamheter ska återvinnas och hanteras korrekt.

- Frösunda ska **prioritera leverantörer för central upphandling som har ett väl utvecklat miljöledningssystem och/eller miljöcertifikat** (exempelvis ISO 14001:2004). Verksamheterna ska vid övriga inköp av produkter/varor och tjänster välja lokala leverantörer med samma utgångspunkt som vid centrala upphandlingar.

Målsättning: 90 procent av Frösundas valda leverantörer arbetar utifrån ett miljöledningssystem och/eller miljöcertifikat.

- Frösunda strävar aktivt för att **minska energiförbrukningen** inom samtliga verksamheter genom att söka innovativa lösningar för att minska el-, vatten-, och värmeförbrukning.

Målsättning: samtliga verksamheter ska minska sin årliga energikostnad med 2 procent.

Övrig hållbarhetsinformation

Förutom den information som Frösunda Omsorg högst prioriterade intressenter frågar efter arbetar Frösunda Omsorg kontinuerligt för att hålla en hög nivå på sitt hållbarhetsarbete i alla dimensioner.

Miljö

Frösunda Omsorgs vision är minsta möjliga miljöpåverkan. Bolaget har ett miljöledningssystem på plats för att systematiskt behandla frågor som rör miljö. Frösunda arbetar med ständig förbättring inom de områden som företaget direkt, och indirekt, påverkar. Den största direkta påverkan på miljön är resor i arbetet, hantering av mediciner, inköp av produkter och varor samt byggnation av nya verksamheter.

Resor

En utmaning för Frösunda, som har en stor geografisk spridning, är att minska antalet resor i arbetet. Frösunda har sedan flera år tillbaka som mål att minska resandet med 10 procent per år. Vi arbetar för att öka antalet videomöten och ser hur den utrustning vi har för detta används allt mer frekvent.

Under 2019 minskade resekostnaderna med 34 procent jämfört med året innan. Minskningen är långt bättre än företagets mål på en årlig minskning om 10 procent.

För att utveckla vårt arbete med miljöpåverkan har vi därför definierat nyckeltal som kommer att rapporteras varje år framöver:

Tid i videomöten

Under 2019 har det hållits över 3 498 videomöten i Frösundakoncernen. Totalt handlar det om 3 137 digitala mötestimmar, motsvarande 78 arbetsveckor. 2019 är första året som Frösundakoncernen mäter användningen av digitala möteslösningar.

Den ökade användningen av videomöten är en starkt bidragande orsak till företagets minskande resekostnader.

Medicinhantering

Ett annat stort område för Frösunda Omsorg är hantering av mediciner. En stor andel av bolagets kunder använder dagligen medicinska preparat. Om dessa inte hanteras på korrekt sätt, och då särskilt medicin som ska kasseras, föreligger risk för miljöpåverkan. Genom att ha en ansvarig utbildad sköterska på plats och små medicinförråd ser vi dels att medicinerna hanteras rätt, och även att färre mediciner behöver kasseras vid utgångsdatum.

Inköp

Även vid inköp av produkter och varor arbetar Frösunda Omsorg med att minska sin miljöpåverkan. När det kommer till livsmedel köper Frösunda in ekologisk mat i den mån det är möjligt och har kostombud som planerar måltider för att minska matsvinn. Vid köp av andra typer av produkter och varor ska bolaget prioritera inköp med låg miljöpåverkan där det är möjligt. Kemiska produkter med hög miljöpåverkan ska även ersättas med produkter med lägre risk för miljöpåverkan.

Medarbetare

Vi värnar en trygg arbetsmiljö för våra medarbetare som präglas av respekt och förtroende samt öppenhet, delaktighet och samverkan mellan ledning och medarbetare.

Två grundläggande principer styr Frösundas arbetsmiljöarbete; gällande författningar och företagets medarbetarpolicy. Vi följer Arbetsmiljölagen och Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter.

Men även annan betydelsefull lagstiftning, som till exempel medbestämmandelagen och tillhörande medbestämmandeavtal.

Vår bransch står inför stora utmaningar kommande år som påverkar Frösundas möjlighet till framtida kompetensförsörjning. År 2030 kommer antalet personer som är 75 år eller äldre att ha ökat med 60 procent. Under samma tidsperiod kommer de i de mest förvärvsaktiva åldrarna öka med bara fyra procent. Det ställer höga krav på innovation och effektiv bemanning för att kunna leverera kvalitet i omsorgen, och är en utmaning för hela branschen.

På Frösunda bemannar vi våra verksamheter efter kundernas behov. Genom att säkerställa att vi har medarbetare på plats när de behövs minskar vi risken för arbetsrelaterade skador och stress, och ser till att de får en meningsfull arbetsmiljö. Alla våra medarbetare omfattas av kollektivavtal, vilket ger trygghet om något trots allt skulle gå fel.

Framtidens omsorg kommer också behöva specialiserade och utbildade medarbetare som chefer och ledare. Bolaget arbetar aktivt för att säkerställa kompetensförsörjningen, till exempel genom våra interna utbildningar i Frösundaakademien.

Frösundaakademien är en webbaserad utbildningsplattform som ger medarbetare och chefer möjlighet till e-utbildningar inom alla möjliga områden. Det handlar om allt ifrån introduktionskurser till hur man löser svåra dilemman i vardagen. Totalt innehåller Frösundaakademien 70 utbildningar.

Under året har medarbetarna sammanlagt fått 4 285 utbildningstimmar via Frösunda Akademien, vilket motsvarar 178 dygn utbildning. Sedan 2016 har Frösunda Akademien levererat totalt 858 dygn digital distansutbildning. Detta är ett sätt för oss att minska resandet och säkra kompetensförsörjningen.

Mänskliga rättigheter

Frösunda Omsorg följer de nationella lagar och riktlinjer som berör vårt verksamhetsområde för att värna om mänskliga rättigheter och förebygga risk för att dessa kränks. Bolaget ställer även krav på leverantörer att följer etiska standarder.

Frösunda Omsorg har många anställda och därför är mänskliga rättigheter kopplat till arbetsliv av särskilt stor vikt. Bolaget följer kollektivavtal som omfattar samtliga av våra medarbetare, och stödjer anställdas rätt att delta i kollektiva förhandlingar och att bilda eller ansluta sig till fria fackföreningar. Vidare underlättar bolaget samarbete med det civila samhället där många kunder är engagerade.

Under året har inga fall av brott mot mänskliga rättigheter rapporterats.

Korruption

Frösunda Omsorg har nolltolerans mot mutor, osunda affärsmetoder och konkurrensbegränsande beteenden. Detta manifesteras i en omfattande policy. Genom att arbeta aktivt för att förhindra korruption i företaget vill Frösunda vara en förebild för hur en sund och hållbar organisation kan byggas, samtidigt som vi är professionella och respekterar grundläggande rätt.

Frösundas uppförandekod och rutiner för att motverka mutor och korruption finns tillgängligt för alla på företagets intranät och utgör ett utbildningsmaterial för alla nyanställda chefer. Ett system finns på plats som ger alla anställda möjlighet att anmäla misstanke om mutbrott i organisationen till bolagsjuristen via ett elektroniskt ledningssystem.

Under året har inga fall av korruption rapporterats.

Leverantörer

Genom att agera affärsetiskt i relationerna med leverantörerna säkerställer Frösunda att risken för korruption och mutor minskar. I Frösundas inköspolicy regleras hur företaget ska samarbeta med leverantörer på alla nivåer. Bland annat ska Frösunda behandla all information sammanhörande med inköp med sekretess. All representation i relationen med leverantörer ska vara präglad av måttlighet och öppenhet, och Frösundas medarbetare får inte ha engagemang eller personliga intressen hos företagets leverantörer.

Alla nya leverantörer hos Frösunda kontrolleras mot Svensk Handels varningslista för att säkerställa att det inte är ett företag med oseriösa försäljningsmetoder eller vilseledande erbjudanden.

Jämställdhet

Frösunda Omsorg ser mångfald och jämställdhet som en naturlig och värdefull del av bolagets verksamheter – som bidrar till att kunderna ges bästa möjliga service. Många av Frösundas medarbetare har sitt ursprung i andra länder och bidrar positivt till bolagets utveckling och kundernas livskvalitet. Vi bedriver till exempel personlig assistans på flera olika språk och arbetar med att utveckla alternativ och kompletterande kommunikation för kunder som har svårt att förstå eller använda det talade språket.

Jämställdhet genomsyrar hela företaget, tillsammans med begrepp som delaktighet, ansvar, mångfald och hållbarhet. Frösunda Omsorgs företagsledning består till exempel av lika många kvinnor som män. På regionschefsnivå är kvinnliga ledare i klar majoritet.

Genom att ta del av forskning på området bygger Frösunda Omsorg en mer hållbar organisation för våra kunder och medarbetare oavsett kön och ursprungsland. Forskning från Stockholms Universitet visar till exempel att kvinnligt kodade organisationer (som ofta återfinns inom till exempel omsorgsbranschen) behandlas organisatoriskt som om de vore mindre än vad de är. Chefer i dessa organisationer förväntas i större utsträckning hantera konsekvenser av målkonflikter och har dessutom ofta sämre möjlighet att påverka organisationens styrning. I praktiken kan det till exempel betyda att stödfunktioner inte byggs på ett relevant sätt och att varje chef får ansvar över fler medarbetare.

Genom att ta del av insikter om hur organisationer fungerar från ett genusperspektiv vill vi arbeta för att bygga en jämställd organisation för framtiden.

Frösunda följer även de lagar som förbjuder diskriminering utifrån kön, etnisk tillhörighet, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller tillhörighet, funktionsnedsättning eller ålder. För Frösunda som arbetsgivare innebär detta att vi inte får diskriminera medarbetare eller de som söker arbete hos oss utifrån bland annat könstillhörighet och etniskt ursprung. Frösunda möjliggör även för våra medarbetare att kombinera arbete med föräldraskap och arbetar aktivt med att motverka all form av diskriminering inom företaget.

Patientsäkerhetsberättelse i sammandrag

Under 2019 har Frösunda Omsorg bedrivit ett omfattande patientsäkerhetsarbete i syfte att ge god vård och omsorg och en tryggare vardag för våra kunder på äldreboenden och gruppboenden. I arbetet har medicinskt ansvarig sjuksköterska kontinuerligt genomfört tillsyn och kvalitetsgranskning på alla boenden inom LSS och på samtliga äldreboenden.

Uppföljning av egenkontroll och eventuellt vidtagna åtgärder för att stärka kvaliteten har genomförts tillsammans med ansvariga på boendena. Apoteksgranskningar har genomförts vid alla våra boenden i samverkan och planering med Apoteket.

Under 2019 bildade Frösunda ett eget hälso- och sjukvårdsteam (HSV-teamet), med egna legitimerade medarbetare i syfte att skapa en trygg, följsam och stabil organisation. Syftet med skapandet av den egna organisationen var att säkerställa en säker och högkvalitativ hälso- och sjukvård för kunder och patienter och att uppnå kontinuitet för kunder och medarbetare för att i längden ge en säkrare och mer hållbar hälso- och sjukvård.

Vi har i våra avtal säkerställt att vi har bemanning upp till sjuksköterskenivå. I vårt hälso- och sjukvårdsteam arbetar sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. I dagsläget arbetar de legitimerade främst inom affärsområdet funktionsnedsättning. Teamet leds av regionchef.

Ett prioriterat projekt

Medicinskt ansvarig sjuksköterska fick i början av året i uppdrag från företagsledningen att se över kvaliteten inom hälso- och sjukvården med syfte att implementera lättförståeliga processer och rutiner i Frösundas kvalitetssystem. Fokus under året blev att tillsammans med verksamheterna implementera nya och uppdaterade rutiner.

Under året har ett nytt forum tillkommit där verksamhetsledningar, affärsområdeschef och regionchefer möts tillsammans med medicinskt ansvarig sjuksköterska. Här diskuteras samverkansfrågor, möjlighet till kompetensöverföring och viktiga frågor om utvecklingen av Frösundas hälso- och sjukvård.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska har upprättat månatliga hälso- och sjukvårdsråd för äldreomsorgen som fungerar som ett forum för legitimerade medarbetare att utvecklas och utveckla hälso- och sjukvårdsfrågor på Frösunda Omsorg. I rådet diskuteras allt från enskilda händelser på boendet till att viktig information förmedlas, exempelvis från forskning, kommuner, regioner, IVO och Socialstyrelsen.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska har också utformat bättre samordning av olika processer, däribland för egenkontroll av hälso- och sjukvård, tillsyn av hälso- och sjukvården och patientsäkerhetsberättelse. Samordningen tydliggör vårdgivaransvaret och förtydligar vilken uppföljning som ska ske inom hälso- och sjukvård. Som en konsekvens ger samordningen också en tydlighet vad gäller förbättringsområden.

Ett projekt har under året startats upp i syfte att utveckla och förbättra dokumentationen. I projektgruppen deltar legitimerade medarbetare från verksamheterna och arbetet leds av medicinskt ansvarig sjuksköterska. Projektet har tagit in en extern utbildare som har erfarenhet av både journalsystem och struktur för ICF (klassifikation för beskrivning av funktionsnedsättning) och KVÅ (klassifikation av vårdåtgärder) för att förbättra dokumentationsarbetet både för den som dokumenterar och för den som läser och för att och implementera strukturen för ICF och KVÅ.

Frösunda har också tillsammans med ett digitaliseringsteam från företaget Sekoia implementerat ett digitalt signeringssystem i syfte att säkerställa att omvårdnadsåtgärder, aktiviteter och andra viktiga arbetsuppgifter blir utförda. Signeringssystemet finns ibland annat för mobil enhet och för

skärm i kundernas lägenheter. Implementeringen har fått stort genomslag och vi kan se att våra medarbetare är mycket positiva till arbetsmodellen.

I arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet är arbetet med avvikelshantering och vårdavvikelser avgörande för att säkerhetsställa och proaktivt jobba med patientsäkerhet. I genomgångar med verksamhetschefer har medicinskt ansvarig sjuksköterska gått igenom lagstiftning, patientsäkerhetsområden, intentionen med att jobba med patientsäkerhet och hur vi kan göra våra kunder och närstående mer delaktiga i patientsäkerhetsarbetet.

En mer systematisk uppföljning av avvikelserapportering och lokalt förbättringsarbete införs med stöd från stabsfunktionerna.

Inom verksamheten finns också vid sidan av ett ledningssystem för avvikelser, synpunkter och klagomål även forum för patientsäkerhetsfrågor genom kvalitetsråd och verksamhetsmöten där regionchef tillsammans med verksamhetschefer följer upp patientsäkerhetsarbetet. I kvalitetsråden och på verksamhetsmöten deltar också legitimerad personal.

Alla vårdavvikelser ligger till grund för förbättringsåtgärder och utveckling av rutiner och arbetssätt, vilket följs upp och utvärderas. Synpunkter och klagomål från kund och närstående är mycket viktiga att behandla och återkoppla.

Under 2019 har två Lex Maria-anmälningar inrapporterats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Dessa tas omhand på samma sätt som vårdavvikelser och åtgärder, där förbättringsarbetet återkopplas till den som haft synpunkten eller klagomålet.

Alla medarbetare har tillgång till vår digitala utbildningsplattform Frösunda Akademin där samtliga medarbetare under 2019 gick igenom utbildning i rapporteringsskyldighet.

Övergripande strategi för 2020

Under 2020 kommer ligger fokus på att stärka vårt kvalitetsarbete inom patientsäkerhet. Medicinskt ansvariga sjuksköterskor kommer att implementera en årsplanering också för Frösundas hälso- och sjukvård.

Patientsäkerhetsmål kopplade till Frösundas kvalitetsmål har också formulerats:

100 procent avtalstrohet:

- God samverkan med avtalspart
- Följsamhet till avtal avseende hälso- och sjukvård

100 procent kundnöjdhet:

- Nöjd patient

100 procent regulatorisk följsamhet:

- Hög kvalitet i omvårdnad, rehabilitering och habilitering
- God och säker vård

Under 2020 kommer också fortsatt arbete att bedrivas avseende patientsäkerhet, där medicinskt ansvarig sjuksköterska kommer att finnas nära och stötta verksamheterna i arbete med såväl vårdavvikelser som förbättringsarbeten.

Tillsyn av hälso-och sjukvård kommer att fortgå ute i våra verksamheter under året.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska kommer fortsatt att delta i forum med affärsområdeschef och regionchefer i syfte att fortsatt jobba med kompetensutveckling inom hälso- och sjukvårdsansvaret och för att dela information. Utvecklingen av dokumentation och journalsystem kommer att slutföras i projektform och därefter implementeras i hela organisationen.

Överskådliga tjänstekartor för hälso- och sjukvården tas fram och kommer att etableras som verktyg i kvalitetssystemet Canea, inom alla affärsområden. Där kan varje verksamhetschef enkelt se vilka kontroller som ska göras varje månad. Vårt IT-stöd behöver parallellt vidareutvecklas för att hanteringen ska kunna förenklas och blir mer tydlig.

Inom LSS kommer fortsatt arbete göras för att hitta samverkansformer och forum för drift och hälso- och sjukvård. Hälso- och sjukvårdsråd kommer att upprättas, detta i enligt samma princip som skett under 2019 för äldreomsorgen.

Inom äldreomsorgen jobbar medicinskt ansvarig sjuksköterska tillsammans med verksamheterna för att säkerställa och utveckla formerna för teamarbete. I ett gemensamt projekt har en agenda tagits fram som ska tydliggöra och säkerställa att vi jobbar i team och både kommunicerar, delar information och förmedlar kunskap inom teamet. Det handlar om att säkerställa att alla följer fastställda rutiner, som är ett viktigt led i patientsäkerhetsarbetet. Under 2020 följs detta arbete upp av affärsområdeschef och regionchef i samverkan med medicinskt ansvarig sjuksköterska.

I samråd och samverkan med Frösundas kostchef arbetar verksamheter och medicinskt ansvarig sjuksköterska med att förbättra förutsättningar för nattfasta med fortsatt utbildning. Uppföljning och fortsatta utbildningsinsatser sker vid flera tillfällen under 2020.

Inom kvalitetsavdelning arbetar kvalitetschef nära medicinska ansvariga och de socialt ansvariga resurserna på både nära operativ nivå och med större strategiskt viktiga frågor. I företagsledning fortsätter arbetet med att uppnå våra strategiska mål för patientsäkerheten. Vi arbetar gemensamt inom hela Frösunda för att sätta patientsäkerhetsarbetet i fokus, öka kunskapsspridningen och skapa goda förutsättningar för förbättringsarbeten.

Risker och riskhantering

Sociala förhållanden och mänskliga rättigheter

Potentiell risk

Risker innefattar till exempel risken att förlora kontrakt, mötas av sanktioner på legal grund eller att Brados eller Frösunda Omsorgs varumärke påverkas om koncernen inte klarar att leverera omsorg utan att diskriminera människor med olika religion, kön, sexuell läggning.

Hantering

Frösunda Omsorg är ett värderingsstyrt bolag med medarbetare anslutna till kollektivavtal. Mänskliga rättigheter är grunden till bolagets värdegrund och respekt för människor är en återkommande faktor i bolagets alla delar.

Medarbetare

Potentiell risk

Medarbetarna är Frösunda Omsorgs viktigaste tillgång och bolaget verkar i en bransch där kompetens är en avgörande framgångsfaktor. Medarbetare som inte är nöjda med arbetsförhållanden riskerar de att säga upp sig, vilket kan slå direkt mot bolagets verksamhet. Om varumärket på arbetsmarknaden skadas blir rekrytering svårare.

Hantering

Frösunda Omsorg följer noga utvecklingen av sjukfrånvaro och personalomsättning och bistår alla chefer med handlingsplaner. Medarbetarna erbjuds kompetenshöjande åtgärder via vår internutbildning Frösunda Akademin. Företaget uppmuntrar ansvarstagande och utveckling. Frösunda har en central HR-enhet som bistår lokala och regionala chefer. Arbetsmiljöfrågor hanteras löpande, och våra boenden erbjuder miljöer som är utformade på evidensbaserad grund. Medarbetarfrågor diskuteras löpande i etablerade forum och på utbildningar.

Korruption

Potentiell risk

Korruptionsrisk föreligger i flera delar av Frösunda Omsorgs verksamhet, till exempel vid upphandlingar av entreprenadkontrakt, vid inköp eller i samband med uppföranden av nya fastigheter.

Hantering

Frösunda Omsorg har ett väl utvecklat regelverk för hur medarbetare och chefer ska uppträda och bolaget accepterar inte gåvor från kunder eller leverantörer. Medarbetare som bryter mot regelverket riskerar varning eller uppsägning. Frösunda följer också svensk lagstiftning på området och polisanmäler alla grövre fall av oegentligheter när de upptäcks.

Miljö

Potentiell risk

Frösunda Omsorg bedriver begränsad miljöpåverkande verksamhet. Riskerna är framför allt kopplade till byggnader där bolaget bedriver verksamhet, resor och bolagets flotta av fordon.

Hantering

Frösunda har etablerat en miljöpolicy och arbetar aktivt med att minska miljöpåverkan i alla verksamheter. Till exempel har ett modernt videomötessystem radikalt minskat bolagets resekostnader och en mycket stor del av internutbildningen sker digitalt på distans. Bolagets

chefer är ansvariga för att ta miljöhänsyn i beslutsfattandet. I inköpsprocessen är miljö alltid en faktor som ligger till grund för beslut.



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Brado AB (publ), org.nr 559127-5127

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2019 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att min (vår) granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm 2020-04-30
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Martin Johansson', is written over the printed name and title.

Martin Johansson
Auktoriserad revisor