

Kvalitets- och hållbarhetsredovisning

Brado AB 2020

Innehåll	Sida
Kvalitetschefen har ordet	3
Hållbarhet i siffror	5
Frösunda Omsorgs verksamheter	6
Långsiktiga mål: Agenda 2030	7
Koncernens omsorgsmodell	8
Kvalitetschefens rapport 2020	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

Kvalitetschefen har ordet

”Pandemiåret 2020 blev förändringarnas år”

År 2020 var ett förändringens år för Frösunda Omsorgs kvalitetsarbete. Vi etablerade en gemensam kvalitetsorganisation med systerkoncernen Norlandia, stärkte det regionala kvalitetsarbetet, påbörjade införandet av ett kvalitetsledningssystem (TQM) och jobbade hårt med den globala coronapandemin.

Det är verkligen ingen överdrift att säga att covid-19 helt präglade Frösunda Omsorgs verksamheter och kvalitetsarbete under 2020. Det började i februari med etableringen av den krisledning som har varit spindeln i nätet under året. Det fortsatte med ständigt nya rekommendationer från myndigheterna, jakt på skyddsutrustning och praktiskt taget daglig kartläggning av smittspridningen i våra verksamheter.

I organisationen etablerade vi snabbt förstärkta rutiner kring bland annat hygien och kohortvård. Våra medarbetare stod verkligen på tå för att stoppa smittan från att komma in på boenden, och i de olyckliga fall smittan dök upp gjorde de fantastiska insatser för att begränsa spridningen och ta hand om de drabbade.

Bakom kulisserna arbetade dock läkemedelsbolagen på nya vacciner, och innan året var slut kunde de första äldre på våra äldreboenden få sina första sprutor. För en kort tid sedan kom också beskedet att vi inte har registrerat ett enda nytt fall under en vecka.

Sedan hösten 2020 har Frösunda Omsorg och Norlandia i Sverige en gemensam central kvalitetsfunktion, centrala kvalitetsteamet, med en gemensam chef. Anledningen är enkel. Hög kvalitet i de tjänster som vi utför är en avgörande faktor för framgång.

Centrala kvalitetsteamet har en rådgivande, stöttande och kontrollerande roll för medarbetare och chefer. Teamet bidrar till en enklare vardag och skapar trygghet för att alla ska kunna utföra rätt saker på rätt sätt.

Eftersom god kvalitet inom äldreomsorg, omsorg om funktionsnedsatta och personlig assistans innefattar rättssäkerhet, bemötande, delaktighet och att insatser ges i enlighet med de mål och övriga bestämmelser som lagar och föreskrifter anger står lagar, riktlinjer och råd som styr bolagens verksamheter i centrum för centrala kvalitetsteamets arbete.

Kvalitetsteamet administrerar också de externa kvalitetskontroller, revisioner och kundundersökningar som görs av bland andra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och regioner (SKR). Uppdraget består bland annat av att säkerställa att kvalitetsledningssystemet (TQM) innehåller rätt dokument som följer lagar, riktlinjer, föreskrifter och andra styrdokument.

Under förra året påbörjades också implementeringen av TQM i Frösunda Omsorg, ett omfattande men mycket viktigt arbete i strävan mot högre kvalitet.

Vid sidan av det centrala kvalitetsteamet finns en regional kvalitetsorganisation som stöttar verksamheterna i vardagen. Arbetet bedrivs i form av regionala kvalitetsteam eller kvalitetsråd. Det är en skillnad för Frösunda Omsorg att det mer verksamhetsnära kvalitetsarbetet förstärks för att vi snabbare ska kunna följa upp, vidta åtgärder och stärka verksamheterna.

Varje dag, året om, inom alla verksamheter, pågår ett gemensamt arbete för att uppnå bättre hälsa och hållbar utveckling i vårt närområde och i vår omvärld. Med tydliga mål och konkreta åtgärder kan vi tillsammans skapa en bättre miljö och bättre hälsa – för oss och för kommande generationer. Det är ett viktigt arbete, i det lilla och i det stora, som höjer vår attraktionskraft som arbetsgivare och visar att Frösunda Omsorg är ansvarsfulla och trovärdiga samhällsaktörer. Hållbarhetsarbetet tar sin utgångspunkt i FN:s Globala mål för en bättre värld.

Trots den globala coronapandemin går alltså 2020 till historien som ett år då vi formerade oss för ett ännu starkare kvalitetsarbete framöver, med bredare kompetens och en förstärkt regional organisation. Samtidigt implementerar vi ett mer ändamålsenligt IT-stöd.

Hög kvalitet är en helt avgörande faktor för framgång, och jag ser framtiden an med tillförsikt.

Bernitha Karlsson

Kvalitetschef Frösunda Omsorg AB



Kvalitets- och hållbarhetsrapport

För Brado AB och för verksamhetsbolaget Frösunda Omsorg AB är kvalitet och hållbarhet viktiga styrparametrar. Målen är tydliga. Våra tjänster ska levereras med högre kvalitet och med en högre hållbarhet för människor, miljö och klimat.

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 andra parametrar om bland annat verksamhetsbolaget Frösunda Omsorgs levererade kvalitet, bolagets medarbetarengagemang och kundernas livskvalitet.

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 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 2020

För att göra rapporteringen av hållbarhet överskådlig och effektiv är Brado AB:s/Frösunda Omsorgs kvalitets- och hållbarhetsrapportering kopplad till Agenda 2030 och de 17 globala mål för ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling som Förenta Nationerna antog år 2015. Rapporteringen är också 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. Resultaten 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 Omsorgs verksamhet 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, funktionsvariation, 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 2 077 kunder och relationer med drygt 160 kommuner.

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.

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

Funktionsvariation

I dagsläget har Frösunda runt 100 verksamheter (gruppboenden, serviceboenden, korttidsboenden, dagliga verksamheter och särskolor). Till det kommer tjänster som ledsagning och coaching (boendestöd). Totalt driver Frösunda 98 verksamheter inom affärsområdet.

Funktionsvariation 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.

Äldreomsorg är Frösundas nyaste affärsområde, och står för lite drygt 13 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.

Långsiktiga mål: Agenda 2030

De 17 globala målen i FN:s Agenda 2030 ska minska fattigdom, orättvisor och ojämlikheter, samt lösa klimatkrisen, under de kommande 15 åren. Målen 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 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 pågår i Frösunda Omsorgs ordinarie verksamheter flera insatser som görs i enlighet med målen i Agenda 2030.



Mål 3 – God hälsa och välbefinnande

Goda matvanor och möjligheter till fysisk aktivitet utgör viktiga pusselbitar i alla Frösunda Omsorgs verksamheter.

Inom äldreomsorgen är till exempel ett matkoncept en grundläggande del av omvårdnaden. En god näringsstatus är av största vikt för att främja välbefinnande och hälsa. Det viktigaste för att uppnå god näringsstatus är att maten som serveras hamnar i magen.

All mat som serveras ska vara säker att äta, vilket vi säkerställer med livsmedelshygien och rutiner för att minimera risker. Viktigt också att specialkost säkerställs avseende konsistens och allergener.

Att äta en god måltid tillsammans skapar en möjlighet att känna gemenskap, delaktighet och meningsfullhet. Därför är det viktigt att skapa matlust hos de äldre där helheten skapar stämningen och som är avgörande för hur måltiden upplevs.

Genom att göra medvetna val av livsmedel och arbetssätt kan vi också undvika att måltiderna belastar miljön i onödan. Här spelar också matsvinn en roll i hur maten påverkar miljön samt de transporter som levererar till oss.

Många funktionsnedsatta lider av övervikt och en stillasittande tillvaro. Därför används inom affärsområdet Funktionsvariation matappen Matglad för intellektuellt funktionsnedsatta personer i eget boende. Appen ger information, inspiration, råd och praktiska tips, matlust och matglädje när det gäller de dagliga måltiderna.

Matglad utgår från bilder på maträtter som kopplas till pedagogiska recept. Det innebär att den som har lässvårigheter ändå på ett enkelt sätt kan följa ett recept på egen hand.

Materialet används också som stöd för medarbetare som bistår människor med måttliga funktionsnedsättningar att bli delaktiga sin mat. För den som arbetar som personlig assistent kan appen också vara ett arbetsredskap i det dagliga arbetet.



Mål 10 – Minskad ojämlikhet

Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång och det är en självklarhet att alla som jobbar hos oss ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Utgångspunkten är att alla människor har lika värde och ska behandlas utifrån sina individuella förutsättningar.

Det är särskilt viktigt för oss som omsorgsföretag att följa dessa principer eftersom omsorgsverksamheter i många avseenden hör till samhällets mest mångkulturella arbetsplatser. Andelen utrikesfödda inom Frösunda Omsorg är betydligt större än inom de flesta andra branscher.

Det betyder att våra medarbetares olika erfarenheter och perspektiv är avgörande för ett arbetsklimat som skapar långsiktighet och engagemang. Vår framgång är helt enkelt beroende av mångfald och kompetens hos våra medarbetare och chefer.

Men det är inte bara våra medarbetare som i många fall har utrikes bakgrund. Det gäller också våra kunder. Därför levererar vi till exempel personlig assistans på flera språk. Efterfrågan på assistenter som kan kundernas hemlandsspråk växer. I dagsläget kan vi erbjuda assistenter som behärskar ett 15-tal olika språk, däribland somali, albanska, persiska och amarinja. Även teckenspråk adderas i utbudet av tjänster.



Mål 11 – Hållbara städer och samhällen

I januari 2020 öppnade Frösunda Omsorg Sätträåsen 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. Sätträåsen har certifierats via det svenska systemet Miljöbyggnad, vilket säkerställer att boendet är bra 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.

Under året beslutade Frösunda Omsorg om en ny fastighetstrategi där miljö och hållbarhet är bärande komponenter för både uppförande av nya fastigheter och förvaltning av befintligt bestånd.



Mål 13 – Bekämpa klimatförändringarna

År 2020 präglades förvisso av den globala coronapandemin, som fick långtgående effekter inte bara på Frösunda Omsorgs verksamheter utan också för många av våra medarbetare. Redan i mars 2020 beslutades att all administrativ personal som hade möjlighet skulle arbeta från hemmet i syfte att bidra till minskad smittspridning. Det fick videomötesverksamheten att explodera i volym.

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.

Satsningen på att öka användningen av videokonferenser gjordes ur ett effektivitets- och hållbarhetsperspektiv. Dessutom nås fler medarbetare genom systemet. Med 200 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 pandemiåret 2020 blev möjligheterna till videomöten helt avgörande. Sammanlagt handlar det om motsvarande drygt 650 arbetsveckor i digitala möten.



Mål 16 – Fredliga och inkluderande samhällen

Att med utgångspunkt i de mänskliga rättigheterna och svensk lagstiftning arbeta med människor med olika typer av funktionsnedsättning i syfte att ge dem en självklar plats i samhället, självbestämmande och livskvalitet är i sig att arbeta för ett inkluderande samhälle.

Arbetsmodellen 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 får avgöra vad som är livskvalitet och självständighet. Verksamheterna fokuserar på det friska, fungerande och hälsofrämjande, som också är avgörande komponenter i våra omsorgstjänster.

Att till exempel 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.

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 utgår från kognitionskunskap, det vill säga hur människor bearbetar information och hur det påverkar förmågan att uppfatta omvärlden och det egna agerandet. Till det kommer kunskap om varje enskild individs förutsättningar och att kunderna själva får avgöra vad som är livskvalitet och självständighet. Vi fokuserar på det friska, fungerande och hälsofrämjande.

Vårt förhållningssätt till omsorg och vårt bemötande av våra kunder bottnar 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.

Utvecklingsmodell som ständigt förbättrar

Frösunda Omsorg arbetar systematiskt med utveckling av verksamheter genom att samla in forskning och evidensbaserad praktik. Samtidigt bevakar vi 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.

Kvalitet och kvalitetsutveckling

Frösunda Omsorgs kvalitetsarbete styrs av en central kvalitetsfunktion, centrala kvalitetsteamet, och hög kvalitet i de tjänster som bolagsgruppen utför är en avgörande faktor.

Centrala kvalitetsteamet har en rådgivande och stöttande roll för medarbetare och chefer. Teamet bidrar till en enklare vardag och skapar trygghet för att alla ska kunna utföra rätt saker på rätt sätt.

I centrum för centrala kvalitetsteamets arbete står de lagar, riktlinjer och råd som styr bolagsgruppen verksamheter. Att vi arbetar rättssäkert i enlighet med regelverket är grundläggande för all vår omsorg. Det är en viktig uppgift för kvalitetsteamet att alltid hålla sig uppdaterat om förändringar av regler och förmedla kunskap till organisationen.

En annan viktig uppgift för centrala kvalitetsteamet är att förenkla, förnya och förbättra verksamheten och den service och de tjänster som vi levererar. Ett välfungerande kvalitetsarbete förutsätter att det finns en tydlig ansvarsfördelning och tydliga befogenheter för att implementera, utveckla och vidta åtgärder inom verksamheten. Att upprätthålla kvalitet är ett personligt åtagande där alla medarbetare och chefer har ansvar.

Centrala kvalitetsteamet har en också en övergripande funktion och får uppdrag av företagsledningen.

Kvalitetsteamet administrerar också de externa kvalitetskontroller, revisioner och kundundersökningar som görs av bland andra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och regioner (SKR). Uppdraget består bland annat av att säkerställa att kvalitetsledningssystemet (TQM) innehåller rätt dokument som följer lagar, riktlinjer, föreskrifter och andra styrdokument.

Lokalt kvalitetsarbete

Ett välfungerande kvalitetsarbete förutsätter att det finns en tydlig ansvarsfördelning och befogenheter för att implementera, utveckla och vidta åtgärder inom verksamheterna.

I Sverige styrs kvalitetsarbetet av det centrala kvalitetsteamet. Det centrala kvalitetsteamet leds av en kvalitetschef och består av kvalitetsutvecklare och specialister: Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR), socialt ansvarig samordnare (SAS) samt kostekonom. I teamet ingår representanter för alla affärsområden.

Det lokala kvalitetsarbetet styrs av lokala kvalitetsteam eller kvalitetsråd som finns på varje enskild verksamhet. Deras ansvar är att bedriva systematiskt kvalitetsarbete som utvecklar verksamheterna.

Lokala kvalitetsteam eller kvalitetsråd ansvarar för att verksamheterna följer aktuell lagstiftning och genomför insatser enligt kvalitetsledningssystemets rutiner, arbetssätt och koncept i syfte att utveckla och följa upp det löpande kvalitetsarbetet.



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 kvalitetsledningssystem TQM där de åtgärdas och systematiska fel identifieras och blir en komponent i företagets 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 förbättringsarbete så snabbt som möjligt.

Som vård- och omsorgsgivare är det avgörande att ha god kontroll över den egna verksamheten och system samt rutiner för att identifiera, rapportera, åtgärda och följa upp avvikelser och risker.

Frösunda Omsorg jobbar alltid för att reducera antalet avvikelser. Samtidig har vi som ambition att öka antalet rapporterade avvikelser för att stärka kvalitetsarbetet ytterligare. Avvikelsesrapportering är ett viktigt verktyg i bolagets systematiska förbättringsarbete samt för att fastställa och åtgärda orsaker, utvärdera åtgärdernas effekt och sammanställa och

återföra erfarenheterna.

Avvikelser 2020 - Klassificering					
	PA	FUNK	IOF	ÄO	TOTALT
Arbetsrutiner	546	1027	32	399	2004
Bemötande	61	158	0	49	268
Brottslig handling	12	14	0	10	36
Dokumentation	74	38	3	19	134
Ej besatta assistanspass	1003	3	0	0	1006
Fall	144	175	1	800	1120
Information/kommunikation	70	110	13	58	251
Informationsöverföring	27	48	5	20	100
Insats	333	177	17	155	682
Läkemedel/Hjälpmedel	241	750	69	612	1672
Omvårdnad	220	118	7	231	576
Våld/Övergrepp	14	51	0	27	92
Vård/ behandling	20	14	0	35	69
Vårdrelaterad infektion	11	1	0	16	28
Saknar klassificering	15	83	0	67	165
Aberia AB/Billbag AB:s from förvärv 2020-09-18		75			75
TOTALT	2791	2842	147	2498	8278

Fördjupade utredningar enligt lex Sarah 2020					
	PA	FUNK	IOF	ÄO	TOTALT
Utredningar	17	24	0	20	61
Anmälda till IVO	0	4	0	1	5



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 skallkraven 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. Vi har valt att inte medverka i upphandlingar inom personlig assistans.

Antal vunna upphandlingar 2020 per affärsområde

Antal vunna upphandlingar 2020 per affärsområde			
	Funktionsvariation	Individ och familj	Äldreomsorg
Entreprenad	3	Ingen	1
Ramavtal	1	4	Ingen

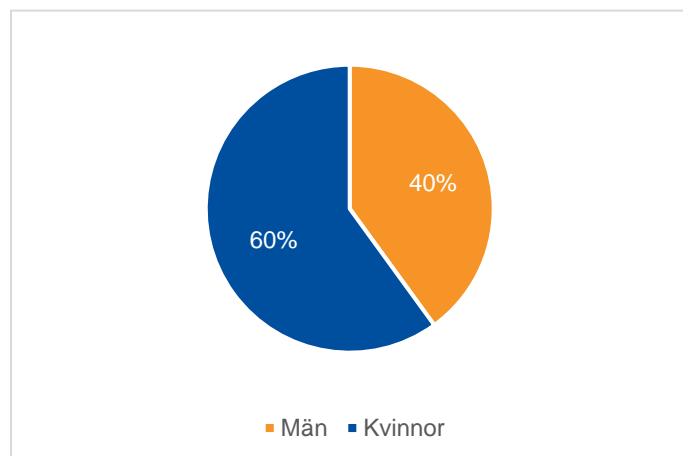
Medarbetare Frösunda Omsorg

Antal anställda samt könsfördelning, hela koncernen, inklusive staber, den 31 december 2020.

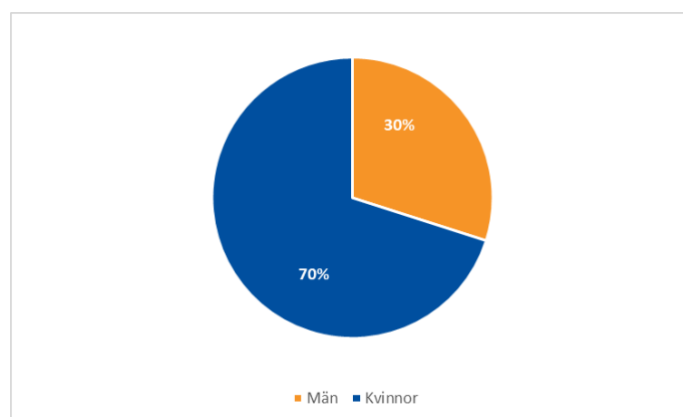
Antal medarbetare	
Män	1629
Kvinnor	3812
Total	5 440

Företagsledning	
Män	4
Kvinnor	6
Total	10

Könsfördelning företagsledning:



Könsfördelning anställda i hela koncernen:



Totalt antal kunder (Medeltal under året):

2 077

Omsättning totalt, Brado, Frösunda Omsorg och per affärsområde

Koncernen Brado AB:	2 077 Mkr
Personlig assistans:	1 165 Mkr
Funktionsvariation:	621 Mkr
Äldreomsorg:	263 Mkr
Individ och familj:	24 Mkr
Övrigt:	4 Mkr

EBITDA (rörelseresultat), Brado AB:

89 Mkr

Soliditet, Brado AB:

19,1 %



Frösunda Omsorgs hållbarhetsarbete

Frösunda Omsorg inspireras av 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 företagets hållbarhet.

Sedan år 2016 finns det lagkrav som innebär att alla företag av en viss storlek ska upprätta en rapport om sitt hållbarhetsarbete och sin 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 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.

Standard disclosures (GRI-indikatorer)

Indikator	Beskrivning	Fakta eller hänvisning
Strategi och analyser		
G4-1	Uttalande från vd:	VD-ord i årsredovisning 2020
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 AB:s 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 2020
G4-10	Medarbetare:	Se Årsredovisning 2020
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. Dem bolaget hyr lokaler av och de som förser bolaget med hjälpmedel och mat är också viktiga leverantörer.

G4-13	Betydande förändringar:	2018 har Frösunda fått flera nya kontrakt inom Funktionsvariation och Äldreomsorg.
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 2020
G4-18	Aspekter och gränsdragning:	Brado AB:s hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-19	Väsentliga aspekter:	Intressentinvolvering – Våra intressenters viktigaste frågor
G4-20	Interna aspektgränser:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-21	Externa aspektgränser:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-22	Förändringar i mätning:	Frösunda Omsorg AB rapporterar enligt GRI för åttonde gången. Inga signifikanta förändringar.
G4-23	Förändringar i gränsdragning:	Inga förändringar från föregående år.
Intressentdialoger		
G4-24	Involverade intressenter:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-25	Identifiering och urval:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-26	Involvering:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
G4-27	Framförd prioritering	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.
Rapportprofil		
G4-28	Periodicitet:	Kalenderår
G4-29	Föregående rapport:	2020
G4-30	Rapporteringscykel:	Årlig
G4-31	Kontakt:	Kvalitetschef Bernitha Karlsson
G4-32	'In Accordance' – Core:	Core option

G4-33	Extern granskning:	GRI-rapport lämnas till revisor i samband med granskning av årsredovisning, men är inte föremål för granskning.
Styrning		
G4-34	Organisationsstruktur:	Frösundakoncernen har verksamhet inom Personlig assistans, Funktionsvariation, 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 2020.
G4-DMA G4-PR5	Resultatet av kundundersökningar:	Frösunda Omsorgs hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2020.



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 också högt prioriterade. 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.

Funktionsvariation

För kunderna inom affärsområdet Funktionsvariation 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	G4-25 Grund för identifiering	G4-26 Metod för involvering av intressent
Kunder	Kunden är Frösundas viktigaste intressent. Varje kund är en egen individ som är expert på sin unika livssituation. Kunden sitter på de svar som chefer, medarbetare och ägare behöver för att driva Frösunda mot visionen.	Dialog med kunder är kärnan i våra alla arbetsprocesser och aktiviteter. Kunder svarar på frågor kring sin självskattade livskvalitet.
Chefer	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.	I omfattande chefsprogram har chefer utbildats och deltagit i dialoger.
Medarbetare	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.	Medarbetare har utbildats under året.
Ägare	För att chefer och medarbetare ska kunna ge kunderna den omsorg som de vill ha behövs en stark organisation med god struktur och ekonomi i botten.	Dialog pågår ständigt. Det hålls regelbundna styrelsemöten där ägaren är representerad. Ägaren är de norska bröderna Adolfsen.
Politiker	Politiska beslut har stor påverkan inom alla Frösundas affärsområden. De påverkar på vilket sätt chefer, medarbetare och ägare kan tillmötesgå kunderna.	Förstärkt dialog med politiker och beställare. Kommunikationen breddas och sker oftast med beslutsfattande politiker och nämnder, men också med kommunernas högsta tjänstemän.
Media och opinionsledare	Som omsorgsgivare granskas Frösunda och den omsorg vi ger våra kunder. Det är viktigt att vi bistår medier och opinionsbildare	Under året har vi kommunicerat i alla våra tillgängliga kanaler samt haft fokus på att förse media och opinionsledare med relevant

med korrekt information om vår organisation och är tillgängliga för deras frågor.

information om så väl våra framgångar som förbättringsområden. I arbetet med föreliggande rapport har analyser av mediernas rapportering gjorts.



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.

Vi valde 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.

Prioriteringar 2020:

- Stärka kvalitetsrådets funktion i det systematiska kvalitetsarbetet. Uppföljning av kvalitetsråden, tydligare agenda och rutin för att påverka ett mer ändamålsenligt innehåll.
- Fokus på verkställighet och uppföljning av identifierade förbättringar.
- Assistenternas medverkan i kvalitetsarbetet genom utbildningar och dokumentation.

Antal medarbetare 31 december 2020: 3 651 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

Affärsområde Funktionsvariation – systematiskt kvalitetsarbete

Inom affärsområdet Funktionsvariation har Frösunda Omsorg lyckats förvalta sitt förtroende väl under 2020. Verksamheten har höjt sin kvalitet och fått mycket goda omdömen i kund- och närståendeundersökningar.

Prioriteringar 2020:

- Implementering av årshjul/årsplanering
- Utveckling av tjänstekartor (implementerades 2020) i en utbildningsserie för verksamhetschefer
- Stärkt rapportering av avvikelser

Antal medarbetare 31 december 2020: 879 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

Brukarundersökning (SKR)

Inom affärsområdet Funktionsvariation genomfördes också Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) brukarundersökning, med mycket goda resultat. Till exempel angav 90 procent att de trivs på Frösundas gruppboenden, att jämföra med ett rikssnitt på 82 procent. På frågan om kunderna har självbestämmande fick Frösunda 86 procent positiva svar. Motsvarande siffra för riket är 77 procent.

Resultat Sveriges kommuners och regioners brukarenkät 2020 - Gruppboende			
Frågor	Nationellt	Frösunda 2020	Frösunda 2019
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?	77	86	83
Får du den hjälp du vill ha?	81	90	86
Pratar personalen med dig så att du förstår?	68	78	78
Förstår personalen vad du säger?	69	74	73
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?	84	90	92
Byr sig personalen om dig?	83	89	83
Känner du dig trygg med personalen?	79	83	79
Är du rädd för något hemma?	65	73	74
Trivs du?	82	90	85

Resultat Sveriges kommuners och regioners brukarenkät 2020 -Serviceboende		
Frågor	Nationellt	Frösunda 2020
Byr sig personalen om dig?	81	88
Får du den hjälp du vill ha?	75	82
Förstår personalen vad du säger?	70	78
Pratar personalen så att du förstår?	66	80
Får du bestämma om saker som är viktiga?	80	86
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?	81	84
Känner du dig trygg med personalen?	72	76
Är du rädd för något?	65	65
Trivs du?	76	76

Resultat Sveriges kommuners och regioners brukarenkät 2020 -Daglig verksamhet			
Frågor	Nationellt	Frösunda 2020	Frösunda 2019
Byr sig personalen om dig?	89	91	91
Får du den hjälp du vill ha?	86	84	80
är det du gör viktigt för dig?	84	90	82
Förstår personalen vad du säger?	79	78	74
Pratar personalen så att du förstår?	78	79	81
Får du bestämma om saker som är viktiga?	77	81	77
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?	90	87	86
Känner du dig trygg med personalen?	84	86	82
Är du rädd för något?	75	82	74
Trivs du?	85	86	86

Affärsområde Individ och familj – omstart

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.

Individ och familj

- Utveckling av egenkontroller
- Förbättringsarbeten
- Utveckling av tjänstedefinition och fokus placeringsjouren

Antal medarbetare 31 december 2020: 30 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

Affärsområde 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.

Inom äldreomsorgen gick vi in i 2020 med målbilden att vi skulle arbeta med förbättringar kring händelser, bättre orsaksanalyser och bättre åtgärder. Men vi har till stor del fått fokusera på åtgärder som inte är vanliga i våra verksamheter kopplade till pandemi.

Prioriteringar 2020:

- Inköp och användning av skyddsmaterial, till det kommer utbildning till medarbetarna att ta av och på skyddsutrustning på rätt sätt
- Erbjudna kunder säkra besök och besök digitalt
- Nya sätt att erbjuda aktiviteter men också att utföra meningsfulla aktiviteter på ett säkert sätt

Antal medarbetare 31 december 2020: 464 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

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, Funktionsvariation, 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 kvalitetsledningssystem. Det innebär att miljömål med tillhörande nyckeltal för miljö ingår i affärsplanen, som sedan omvandlas till verksamhets-specifika 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.

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.

Målsättning

90 procent av 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.
- 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.

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

Övrig hållbarhetsinformation

Frösunda Omsorg arbetar kontinuerligt för att hålla en hög nivå på sitt hållbarhetsarbete i alla dimensioner. År 2020 måste emellertid betraktas som exceptionellt på grund av den globala coronapandemin som tvingade till mer hemarbete och betydligt färre resor än ett normalår. Årets höga siffror för videomöten och den kraftiga minskningen av resor gör därför jämförelser mellan år svår. 2020 var inget normalår.

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.

År 2020 blev i många avseenden ett exceptionellt år för resor på grund av den globala coronapandemin. Frösunda har haft långtgående reserestriktioner och hemarbete har tydligt rekommenderats för alla medarbetare som har haft den möjligheten. Detta har lett till en betydande minskning av antalet arbetsrelaterade resor. Under året minskade resekostnaderna från 4,3 miljoner kronor till 1,9 miljoner kronor 2020.

Tid i videomöten

Som en konsekvens av corona, hemarbete för många och det minskade antalet resor har tiden i videomöten kraftigt ökat. Under 2020 har det hållits i genomsnitt 2 000 timmar videomöten per månad, med något lägre aktivitetsnivå under juni, juli och augusti. Totalt handlar det om drygt 20 000 timmar digitala möten, det vill säga motsvarande nästan 470 arbetsveckor.

Vid sidan av den egna videomöteslösningen använder Frösunda sedan hösten 2020 också Microsoft Teams. Bara de tre senaste månaderna har bolaget registrerat 7 530 timmar videomöten i Teams, motsvarande 188 arbetsveckor.

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 Arbetskyddsstyrelsens 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.

Frösundaakademin

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 Frösundaakademin.

Frösundaakademin 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 Frösundaakademin 70 utbildningar.

Under året har medarbetarna sammanlagt fått 3 548 utbildningstimmar via Frösundaakademin, vilket motsvarar 147 dygn utbildning. Sedan 2016 har Frösunda Akademien levererat totalt 1 152 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

Året inleddes med höga ambitioner

2020 startade med ambitionen att fortsätta den utveckling av patientsäkerhet inom Frösunda som inletts under 2019 (inom FALK-projektet). Under årets första två månader påbörjades ett nytt och mer omfattande sätt att följa upp hälso-och sjukvård ute i tre verksamheter inom affärsområde Äldreomsorg.

Det nya sättet att följa upp bygger dels på strukturen för den årliga patientsäkerhetsberättelsen, dels på ökad dialog och observationen på plats ute i verksamheterna där Frösunda är vårdgivare. En planering för uppföljningar enligt den nya modellen med besök i verksamheter under hela våren och försommaren togs fram, för sammanlagt 44 verksamheter inom affärsområde Funktionsvariation och ytterligare tre inom affärsområde Äldreomsorg.

Men snart kom Corona...

Under januari-februari började dock oroande signaler om en ny virusinfektion komma från andra delar av världen och snart även från Europa och i Sverige. I mars ställdes vi inför att Coronapandemin var ett faktum och att många av våra kunder/patienter hörde till dem som riskerade att drabbas allra hårdast.

Från och med mars 2020 fick därmed det mesta av patientsäkerhetsarbetet omgående styras om för att istället möta pandemin. Uppföljningar kunde endast utföras digitalt och det blev helt nödvändigt att prioritera pandemiplanering och smittskyddande aktiviteter framför många andra av de åtgärder som planerats inom patientsäkerhetsområdet, till exempel utvecklingsarbete inom dokumentation och fortsatt implementering av rutiner inom hälso-och sjukvård som bara kunde genomföras i begränsad omfattning.

...följt av organisationsförändringar

Under sommaren skedde en sammanslagning av Frösundas och Norlandia kvalitetsavdelningar vilket innebar förstärkta resurser för patientsäkerhetsarbetet på övergripande nivå inom affärsområdet Äldreomsorg. Medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) och Medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) inom Norlandia övertog ansvaret för patientsäkerhetsfrågor inom Frösundas äldreomsorg.

Samtidigt avslutade en MAS inom Frösunda sin tjänst och kvarvarande MAS tog över ansvar för patientsäkerhet inom Aberias verksamheter som tidigare legat hos Norlandia. MAS inom Frösunda fick också ett utökat ansvar för patientsäkerhetsfrågor på strategisk nivå genom omvärldsbevakning och nätverkande för att kunna hålla ledningen informerade om nationella förändringar som kan komma att påverka Frösundas ansvar som vårdgivare.

Det planerade och påbörjade patientsäkerhetsarbetet återupptas

Under hösten, när smittläget tillfälligt förbättrades, kunde ett påbörjat arbete med att utveckla patientsäkerheten inom affärsområdet Funktionsvariation återupptas. Chefer och legitimerade medarbetare fick via digitala workshops utbildningar inom patientsäkerhetsområdet, bland annat angående ansvarsfördelning inom patientsäkerhet, vad det innebär att vara verksamhetschef enligt Hälso- och sjukvårdslagen och vad det lagstadgade yrkesansvaret innebär för legitimationsyrken. Chefer och legitimerade medarbetare fick också utbildning kring skyldigheten att utreda vårdskador och risker för vårdskador.

Under hösten började också verksamhetscheferna att använda en ny mall för egenkontroll av hälso-och sjukvård. Mallen bygger, liksom det nya underlaget för MAS-tillsyn, på strukturen för patientsäkerhetsberättelsen. Syftet med förändringen är att verksamhetscheferna lättare

ska kunna hitta den röda tråden i patientsäkerhetsarbetet från målformuleringar och avvikelser genom förbättringsarbeten fram till ett årligt och ständigt förbättrat resultat.

En välfungerande samverkan mellan alla som finns runt en patient är en grundläggande förutsättning för god och säker vård. Det är därför glädjande att många vittnat om att en utveckling skett under 2020 avseende samarbetet mellan verksamhetscheferna inom Funktionsvariation och legitimerade medarbetare i Stockholmsområdet, där detta tidigare varit ett förbättringsområde. Även teammöten mellan legitimerade medarbetare och omsorgsmedarbetare har utvecklats och fler regelbundna möten har hållits. Förutsättningarna för att ständigt förbättra patientsäkerheten på såväl verksamhetsnivå som för enskilda patienter har därmed stärkts inom Funktionsvariation.

Aktiviteter inriktade på pandemin har dominerat 2020

Som redan nämnts har dock patientsäkerhetsarbetet under 2020 i huvudsak handlat om aktiviteter som hänger samman med pandemin:

- Medarbetare har fått upprepade utbildningar och ökad informationen om basala hygienrutiner
- Medarbetare har fått lära sig metoder för smittskydd som till exempel kohortvård och att hantera personlig skyddsutrustning
- Chefer och legitimerade medarbetare har fått öka sina kunskaper om hur den regionala hälso-och sjukvården är organiserad.
- Chefer, legitimerade och övriga medarbetare har fått öka sin samverkan med den regionala hälso-och sjukvården inklusive med smittskydd och Vårdhygien. Här har det handlat om allt ifrån att ta till sig vårdhygieniska rutiner från specialistnivån till att kunna stötta kunder/patienter och medarbetare kring rutiner för provtagning och att följa smittförebyggande restriktioner

Brister i patientsäkerheten som lett till allvarliga vårdskador eller risk för skador

Patientsäkerhet definieras i patientsäkerhetslagen som skydd mot vårdskada. En vårdskada innebär att hälso-och sjukvården försakat eller bidragit till en undvikbar skada antingen genom att adekvata åtgärder inte vidtagits eller att felaktiga åtgärder vidtagits vid patientens kontakt med hälso-och sjukvården. En allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada innebär att skadan är/hade kunnat bli bestående och inte ringa eller att den har lett till /eller hade kunnat leda till att patienten fått ett väsentligt ökat vårdbehov eller avlidit.

Frösunda är som vårdgivare skyldig att anmäla allvarliga vårdskador och risker för allvarliga vårdskador till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). En sådan anmälan kallas lex Maria. Inom Frösunda är det MAS som bedömer och genomför lex-Maria anmälningar på uppdrag av vårdgivaren.

Under 2020 har fem lex Maria-anmälningar rapporterats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och förbättringsåtgärder kopplade till händelserna har vidtagits och planerats. Fyra av dessa rörde brister i vård och behandling, till exempel brister i läkemedelshantering eller brister i samordnad planering eller dokumentation. En rörde upptäckten att handsprit bytts ut till vatten i några handspritsbehållare. Den händelsen har även anmälts till polis och arbetsmiljöverket.

Övergripande strategi för 2021

Inom kvalitetsavdelning arbetar kvalitetschef tillsammans med MAS och MAR för att ständigt förbättra förutsättningarna för den operativa verksamheten att arbeta patientsäkert. Arbetet bedrivs både strategisk genom att hålla företagsledningen uppdaterad på vårdgivarfrågor och mer operativt genom att förse verksamhetschefer och legitimerade medarbetare med rutiner, mallar och checklistor i linje med krav i lagar, föreskrifter, nationella riktlinjer och

vårdprogram. En stor del av arbetet handlar också om rådgivning och att tillhandhålla utbildning i patientsäkerhetsfrågor.

Under 2021 kommer arbetet kring att förhindra smittspridning och bevakning av vad som händer med pandemin behöva fortgå. Utöver det kommer fokus dels ligga på fortsatt utveckling av patientsäkerhetsfrågorna inom Funktionsvariation, dels på arbetet med att ta fram mer enhetliga rutiner för hälso- och sjukvård för bolagen Frösunda Äldreomsorg och Norlandia inom affärsområdet Äldreomsorg som från och med 1 mars 2020 har samlats under en affärsområdeschef.

Under förutsättning att pandemin klingar av och läget blir mer normaliserat planerar vi att under 2021 arbeta för att stärka patientsäkerhetsarbetet i linje med den nationella handlingsplanen för patientsäkerhet som Socialstyrelsen publicerade under 2020.

Mål för vårdgivarens patientsäkerhetsarbetet

Patientsäkerhetsmål som togs fram 2019 och som är kopplade till Frösundas kvalitetsmål har med anledning av fokus på pandemin inte hunnit implementeras fullt ut under 2020. Därför blir ökade kännedom om och fördjupad förståelse kring innebörden av patientsäkerhetsmålen att vara ett fokusområde under 2021. Målformuleringarna i sig behöver också utvecklas och förtydligas under 2021 för att bli mer konkreta och mätbara. En ökad delaktighet från den operativa hälso- och sjukvårdsverksamheten i arbetet med att formulera målen kommer att uppmuntras under 2021. I arbetet kommer modellen för så kallade "smarta mål" att användas (SMART står för: Specifikt, Mätbart, Accepterat eller Attraktivt, Realistiskt, Tidssatt).

Frösundas kvalitetsmål om avtalstrohet är för hälso- och sjukvårdens del i dagsläget formulerat som:

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

Frösundas kvalitetsmål om kundnöjdhet är för hälso- och sjukvården i dagsläget formulerat som:

- Nöjd patient

Frösundas kvalitetsmål om regulatorisk följsamhet är för hälso- och sjukvården i dagsläget formulerat som:

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

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 2020 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 2021-04-20
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB


Martin Johansson
Auktoriserad revisor