



Kvalitets- och hållbarhetsredovisning

Brado AB 2021

Innehåll	Sida
Kvalitetschefen har ordet	3
Kvalitet och hållbarhet	5
Hälsa och säkerhet	7
Medarbetare och nyckeltal	12
Frösundas hållbarhetsarbete	14
Agenda 2030	18
Kvalitetsprioriteringar	24
Miljöaspekter	26
Patientsäkerhetsarbete i sammandrag	32
Risker och riskhantering	33

Kvalitetschefen har ordet

”Hög kvalitet avgörande för framgång”

Precis som 2020 präglades också Frösundas 2021 av pandemi. Men smittan var inte lika kraftfull och hanterades med befintliga rutiner. Det gav utrymme för fortsatta förbättringar i kvalitetsarbetet och övergång till ett nytt kvalitetsledningssystem. Nu startar en utvecklingsresa mot nya innovativa arbetssätt.

Insatser för personer inom äldreomsorg och personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen och Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är alltid komplexa verksamheter. Men under en pandemi ökar komplexiteten ytterligare.

Smittspridningen av covid-19 var under 2021 generellt betydligt lägre än 2020. Där utbrott har dykt upp har det rört sig om enstaka fall upp till tre-fyra drabbade. De flesta har haft milda symptom.

Rutiner, krishantering och att arbeta med skyddsutrustning är numera ett normaltillstånd, det vill säga att de flesta chefer och medarbetare är både kunniga och vet vad som gäller.

För att lyckas som organisation behöver vi vara transparenta, känna tillit till varandra och jobba tillsammans. För att ständigt förenkla, förnya och förbättra verksamheten, den service och de tjänster vi levererar, behöver vi förstå att vi finns i ett större sammanhang där vi alla behöver varandra.

Vi behöver också ta tillvara på och utveckla vår innovationskraft, ha modet att tänka helt nytt och finna nya innovativa sätt att arbeta i verksamheterna.

Ett viktigt steg på förbättringsresan var att byta kvalitetsledningssystem till Total Quality Management (TQM) i samtliga affärsområden. TQM, som redan används i Frösundas systerkoncern Norlandia, beskriver våra styrande processer, kärnprocesser och stödprocesser och har moduler för dokumenthantering, riskanalys på verksamhetsnivå, egenkontroll och rapportering av händelser.

Övergången till TQM var positiv och inrapporteringen av avvikelser påverkades inte av systembytet. Under året har TQM utvärderats och korrigeringar för att utveckla användarvänligheten har gjorts. Med TQM på plats förstärks kontrollen över vår kvalitet och uppföljningar och förbättringsarbeten effektiviseras.

I november arrangerade Frösunda en etikmånad med fokus på skydds- och begränsningsåtgärder. Under månaden gick verksamheterna igenom en ny riktlinje som publicerades under våren. Verksamheterna tog även del av en kort föreläsning i ämnet, diskussionsfrågor från Socialstyrelsen samt fallbeskrivningar.

Skydds- och begränsningsåtgärder ska inte förekomma i våra verksamheter, men dyker ändå upp då och då. Därför behövde frågan belysas och fördjupas.

Varje dag, året om, inom alla verksamheter, pågår också ett gemensamt arbete för att uppnå bättre hälsa och hållbar utveckling. Med konkreta åtgärder kan vi tillsammans skapa en bättre miljö och bättre hälsa. Det är ett viktigt arbete, i det lilla och i det stora, som höjer vår attraktionskraft som arbetsgivare och visar att Frösunda är en ansvarsfull och trovärdig samhällsaktör. Hållbarhetsarbetet tar sin utgångspunkt i FN:s Globala mål för en bättre värld.

År 2021 var ett år då vi stärkte vårt kvalitetsarbete, med bredare kompetens och en förstärkt regional organisation, och med ett mer ändamålsenligt IT-stöd. Hög kvalitet är en avgörande faktor för framgång, och vi ser framtiden an med tillförsikt.

Bernitha Karlsson

Kvalitetschef Frösunda



Kvalitet och hållbarhet

Med utgångspunkt i individens bästa arbetar Brado AB och verksamhetsbolaget Frösunda för att vara den ledande kvalitetsleverantören och bidra till en klimatvänlig utveckling inom våra affärsområden: Omsorg, Personlig Assistans och Äldreomsorg. Genom vårt ständiga förbättringsarbete utvecklar vi våra tjänster och lever upp till lagar, interna och externa krav..

Svensk lag och EU-direktiv föreskriver att företag av en viss storlek upprättar en öppen och jämförbar rapport om sitt hållbarhetsarbete och sin mångfaldspolicy.

För Brado och Frösunda är hållbarhet ett bredare begrepp som innefattar också kvalitet och förtroende från våra klienter, deras närstående och andra intressenter. Brados hållbarhetsredovisning redovisar därför parametrar utöver valda traditionella hållbarhetsmått om bland annat Frösundas levererade kvalitet, bolagets medarbetarengagemang och kundernas livskvalitet.

Frösunda 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 Frösundas verksamhet hållbar över tid.

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

Kvalitetsledningssystemet – hjärtat i kvalitetsarbetet

Kvalitetsledningssystemet TQM, hjärtat i det systematiska kvalitetsarbetet, är avgörande för ett effektivt arbete med kundernas hälsa och säkerhet. Det är av yttersta vikt att alla medarbetare rapporterar avvikelser i systemet och att cheferna snabbt hanterar dessa avvikelser. Arbetet utgår från föreskriften SOFS 2011:9, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

TQM innehåller också Frösundas samtliga processer och rutiner, detaljerade checklistor som stöd till omsorgen, rutiner, mallar och instruktioner. Systemet beskriver alltså hur Frösunda utför sina tjänster i ena änden och vad som inte har fungerat i den andra, som rapporteras som avvikelser. Det innebär att såväl centrala kvalitetsfunktioner som verksamhetschefer på specifika enheter alltid kan se status på de utförda tjänsterna.

Kvalitet och kvalitetsledning

Frösundas 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 alla människor 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 hjälper oss att leverera omsorgstjänster av god kvalitet.

Utvecklingsmodell som ständigt förbättrar

Frösunda arbetar systematiskt med utveckling av verksamheter 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 utvärderingar av våra tjänster och utförda insatser.

Kvalitetsutveckling

Frösundas kvalitetsarbete strävar mot att uppfylla krav och individens förväntningar. Det är i mötet mellan omsorgstagare och medarbetare som kvalitet uppstår. Därför är utgångspunkten i kvalitetsarbetet att det ska vara lätt att göra rätt i varje situation och leva upp till lagar, föreskrifter, riktlinjer, koncept och värdegrund.

Medarbetarnas medverkan sker bland annat via Lokala kvalitetsråd som finns på varje verksamhet. Det lokala kvalitetsrådet har stöd av kvalitetsavdelningen som 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 kvalitetsavdelningens arbete står de lagar, riktlinjer och råd som styr bolagsgruppens verksamheter. Att vi arbetar rättssäkert i enlighet med regelverket är grundläggande. 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 de lokala kvalitetsråden 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.



Kundernas hälsa och säkerhet

Frösunda 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.

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.

Avvikelse rapporteras i Frösundas kvalitetsledningssystem TQM där de åtgärdas och mer systematiska fel identifieras. Systematiska fel och avvikelser blir sedan en komponent i företagets tjänsteutveckling och systematiska förbättringsarbete.

Covid-19-pandemin

Smittspridningen av covid-19 var under 2021 generellt betydligt lägre än 2020. Där utbrott har dykt upp har det rört sig om enstaka fall upp till tre-fyra drabbade. De flesta har haft milda symptom.

Rutiner, krishantering och att arbeta med skyddsutrustning har gått över till ett "normaltillstånd", det vill säga att de flesta chefer och medarbetare numera är både kunniga och vet vad som gäller.

Verksamheterna är snabba att hitta aktuell information från sina respektive regioner. Regionernas centrala lager avvecklades under hösten med anledning av att tillgången på skyddsutrustning under året var god.

Däremot har verksamheterna varit hårt ansträngda på grund av strikta karantänsregler.

Under året har det nationellt tagits fram stöd för att personal inom vård och omsorg ska vaccinera sig. Det har resulterat i att stor del av medarbetarna är vaccinerade. Att nyanställda ska vara vaccinerade blev under året ett krav.

Efter att besöksförbudet hävdes hösten 2020 inom affärsområdet äldreomsorg arbetade Frösunda med säkra besök utifrån riskbedömningar på verksamhets- och individnivå. En del verksamheter har behållit arbetssättet och arbetar fortfarande med rekommenderad tidsbokning för besök. Verksamheterna säkerställer att det går att hålla avstånd under

besöket, begränsat antal besökare är på plats samtidigt och munskydd/visir finns tillgängligt, liksom möjligheter till handtvätt/desinfektion.

Under hösten lättades restriktionerna för hemarbete vilket medförde att kvalitetsavdelningen kunde genomföra verksamhetsbesök i form av uppföljningar och stöttning.

Den stora utmaningen under året har varit att regionerna i Sverige arbetat olika med covid-19. Samtliga affärsområden har fått tänka ut så säkra lösningar som möjligt. Inom personlig assistans har utmaningen varit särskilt stor eftersom affärsområdet har mindre stöd från nationella och regionala direktiv.

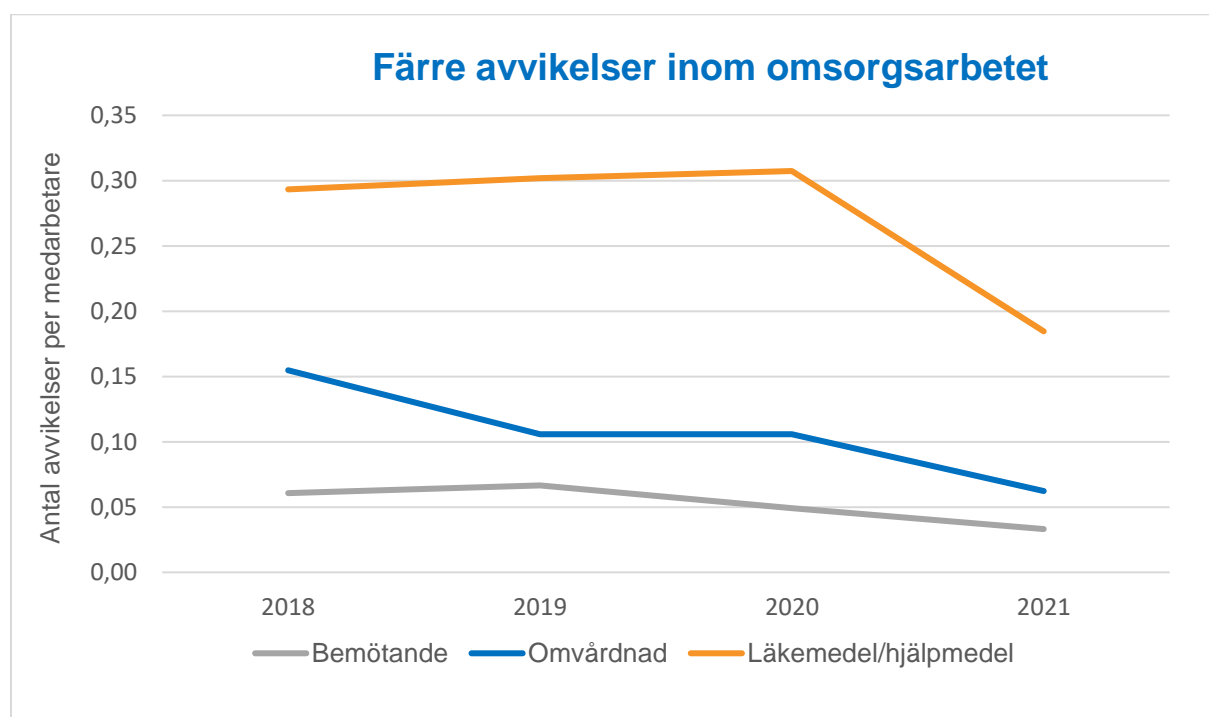
Fortsättningsvis kommer rutiner och riktlinjer behöva gå i linje med det regionala smittskyddet och regionernas vårdhygieniska riktlinjer. Det föreligger en del skillnader mellan regionerna. Det betyder att vi får upprätta regionala riktlinjer och rutiner. Företaget följer Folkhälsomyndighetens direktiv och anpassar centrala dokument utifrån detta.

Rapportering av avvikelser samt Lex Sarah och Lex Maria

Förbättrade ledtider

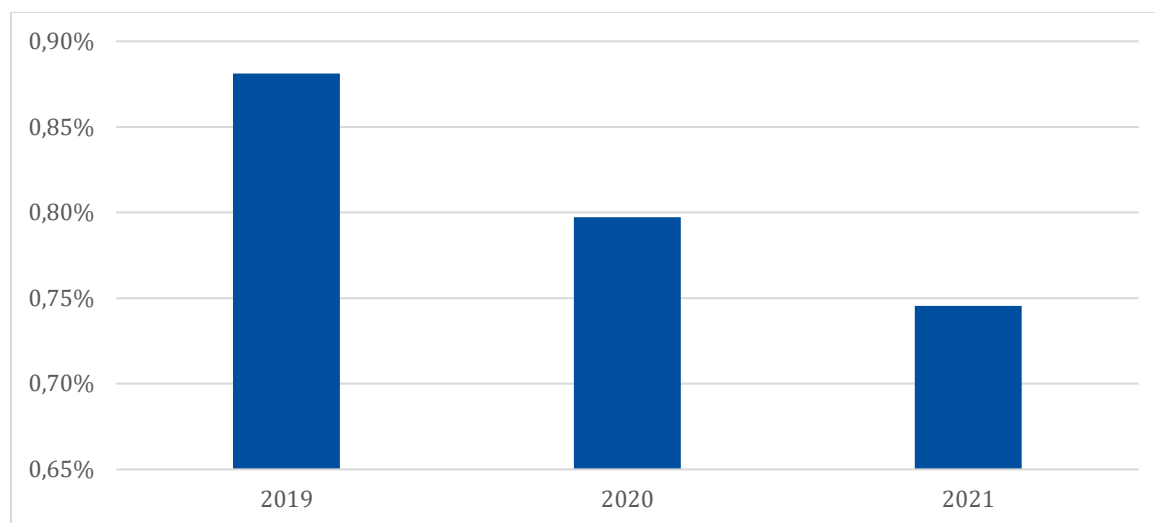
Ledtid beskriver den tid som går åt att skapa ett ärende och tills det är avslutat. Frösunda har som mål att avvikelser och brister ska hanteras skyndsamt för att få möjlighet att inleda ett förbättringsarbete så snabbt som möjligt.

Några av de viktigaste insatser under de senaste åren har varit att stärka bemötande, omvårdnad och hanteringen av läkemedel.



Ett annat fokus på senare år har varit att minska antalet allvarliga avvikelser som riskerar att leda till anmälningar enligt lex Sarah och lex Maria. Också här ser vi en positiv trend i antalet allvarliga avvikelser relativt det totala antalet avvikelser.

Antal allvarliga avvikelser i förhållande till totalt antal avvikelser



Utredningar, anmälningar och kvalitetstillsyner

Under 2021 har Inspektionen för vård och omsorg (IVO) förändrat sitt arbetssätt och öppnat fler tillsynsärenden mot bakgrund av inkomna synpunkter och klagomål. IVO har under året också inlett fler granskningar av tvångs- och begränsningsåtgärder i LSS-boenden än tidigare.

IVO konstaterade i en stor nationell tillsyn år 2020 som rörde samtliga boenden inom äldreomsorgen att lägstanivån för medicinsk vård och behandling för personer på särskilda boenden för äldre är för låg. Därför fortsatte IVO sina granskningar under 2021. Bland annat har myndigheter begärt in data om samtliga boende på Frösundas boenden under perioden 1 januari 2019 till 30 juni 2021.

Centrala kvalitetsavdelningen stödjer verksamhetscheferna i fördjupade utredningar enligt lex Sarah och lex Maria. Kvalitetsavdelningen anmäler de allvarliga fördjupade utredningarna till IVO och säkerställer svar vid tillsyn av IVO och enskilda klagomål där IVO kräver svar.

Vid misstanke om risk för missförhållande i en verksamhet eller om en händelse inträffat där en person drabbats av, eller utsatts för risk att drabbas av, allvarlig skada eller allvarlig sjukdom, åligger det Frösunda att starta utredningar enligt lex Sarah eller lex Maria.

Frösunda tar händelser på mycket stort allvar och företagets grundinställning är alltid att det är bättre med en utredning för mycket än en för lite.

Under 2021 har sex anmälningar gjorts enligt lex Sarah. En inom Omsorg, tre inom Personlig Assistans och två inom Äldreomsorg.

Två anmälningar har gjorts enligt lex Maria, en inom Omsorg och en inom Äldreomsorg. IVO har fattat beslut i ett av ärendena, som avslutades utan kritik men med fortsatt granskning i ett tillsynsärende. I det andra ärendet inväntas beslut.

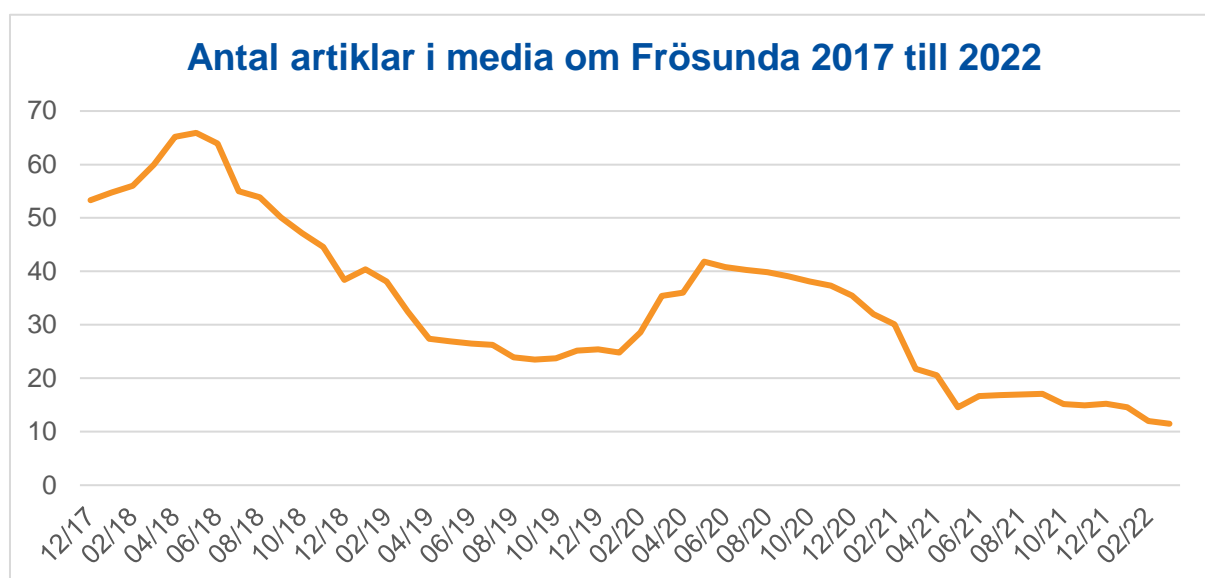
IVO har utöver det gjort tio tillsyner under 2021. Åtta ärenden rör affärsområdet Omsorg, där sex är avslutade utan kritik. I två ärenden har IVO ännu inte fattat beslut. En tillsyn gjordes inom Personlig Assistans, där ärendet avslutades utan kritik. En tillsyn gjordes också inom Äldreomsorg. Också det ärendet avslutades utan kritik.

Anmälningar lex Sarah och lex Maria 2021

	PA	Omsorg	ÄO	TOTALT
Anmälda enligt lex Maria	0	1	1	2
Anmälda enligt lex Sarah	3	1	2	6

Massmedial uppmärksamhet

Fram till 2018 var Frösunda föremål för massmedial uppmärksamhet. Från 2018 och framåt startade ett arbete med att stärka bilden av Frösunda i medierna, samtidigt som nya processer togs fram för att öka samverkan mellan verksamheterna och huvudkontoret i syfte att minimera negativa konsekvenser av massmedial bevakning. Arbetet har burit frukt. I samma takt som kvaliteten har ökat i verksamheterna har den negativa publiciteten minskat.



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

Under 2021 har upphandlingsaktiviteten varit förhållandevis låg, sannolikt på grund av pandemin och mot bakgrund av utredningar och kommande lagförslag.

Antal vunna upphandlingar per verksamhetsområde 2021

	Omsorg	Äldreomsorg	Personlig Assistans	Familjehem
Ramavtal/LOV	5	1	1	3
Entreprenad	4	0	0	0

Medarbetare och nyckeltal

Antal anställda samt könsfördelning, hela koncernen, inklusive staber, den 31 december 2021.

Totalt antal medarbetare

Män	1 532
Kvinnor	3 414
Totalt	4 946

Könsfördelning samtliga medarbetare

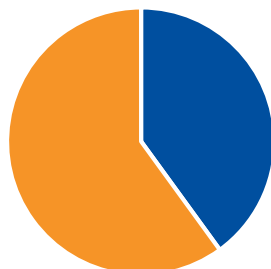


■ Män ■ Kvinnor

Företagsledning

Män	6
Kvinnor	4
Total	10

Könsfördelning företagsledning



■ Kvinnor ■ Män

Nyckeltal

Totalt antal kunder (Medeltal under året):	1 935
Omsättning totalt, Brado, Frösunda och per affärsområde*	
Koncernen Brado AB:	2 049
Personlig assistans:	1 169
Funktionsvariation:	647
Äldreomsorg:	227
Övrigt:	4
EBITA (rörelseresultat), Brado AB:	84
Soliditet, Brado AB:	18,8%

* Siffror i miljoner kronor



Frösundas hållbarhetsarbete

Frösundas hållbarhetsredovisning inspireras av Global Reporting Initiatives (GRI) ramverk för hållbarhetsrapportering. Det betyder rapport gör en fördjupning utifrån vad intressenter vill veta för att kunna fatta beslut om sin relation till Frösunda 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 ramverk som finns, som exempelvis GRI.

I hållbarhetsredovisningen har Frösunda valt att förhålla sig till GRI-G4 Core Option som lämnar utrymme för bolagets viktigaste intressent – kunden. 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 påverkar omvärlden i ett hållbarhetsperspektiv.
- Materialitetsanalys, som genomförs genom att GRI:s 35 valbara indikatorer analyseras utifrån Frösunda intressentdialoger.

GRI-indikatorer

Indikator	Beskrivning	Fakta eller hänvisning
Strategi och analyser		
G4-1	Uttalande från vd:	VD-ord i årsredovisning 2021
Organisation		
G4-3	Namn:	Brado AB

G4-4	Varumärke:	Frösunda
G4-5	Huvudkontor:	Solna, Sverige
G4-6	Länder:	Sverige
G4-7	Ägare:	Frösunda 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:	Frösundas marknad är Sverige. Frösunda erbjuder personlig assistans, boende och tjänster för funktionsnedsatta, daglig verksamhet, boende, skola, äldreomsorg, coaching, boende och stöd för personer placerade enligt LVU eller SoL.
G4-9	Storlek:	Se Årsredovisning 2021
G4-10	Medarbetare:	Se Årsredovisning 2021
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:	Frösundas tjänster levereras i mötet mellan våra medarbetare och våra kunder. Medarbetarna är både vår största kostnad och tillgång. Andra delar av bolagets försörjningsled är leverantörer av kunskap i form av konsulter och forskare, lokalhyresvärdar och leverantörer av mat.
G4-13	Betydande förändringar:	2021 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 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 mänskliga rättigheter, globala målen i Agenda 2030.
G4-16	Medlemskap:	Frösunda är medlem i bransch- och arbetsgivarorganisationen Vårdföretagarna. Affärsområdeschef Mattias Ragnegård sitter i styrelsen för Vårdföretagarna Bransch Personlig assistans.

Väsentliga aspekter

G4-17	Årsredovisning:	Årsredovisning 2021
G4-18	Aspekter och gränsdragning:	Brado AB:s hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-19	Väsentliga aspekter:	Intressentinvolvering – Våra intressenters viktigaste frågor
G4-20	Interna aspektgränser:	Frösundas hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-21	Externa aspektgränser:	Frösundas hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-22	Förändringar i mätning:	Frösunda rapporterar enligt GRI för nionde gången. Inga signifikanta förändringar.
G4-23	Förändringar i gränsdragning:	Inga förändringar från föregående år.

Intressentdialoger

G4-24	Involverade intressenter:	Frösunda hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-25	Identifiering och urval:	Frösunda hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.

G4-26	Involvering:	Frösunda hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-27	Framförd prioritering	Frösunda hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.

Rapportprofil

G4-28	Periodicitet:	Kalenderår
G4-29	Föregående rapport:	2021
G4-30	Rapporteringscykel:	Årlig
G4-31	Kontakt:	Kvalitetschef Bernitha Karlsson
G4-32	'In Accordance' – Core:	Core option
G4-33	Extern granskning:	Hållbarhetsrapport 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, Omsorg och Äldreomsorg samt staber. Mer information på webbplatsen Frösunda.se under fliken 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 hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.
G4-DMA G4-PR5	Resultatet av kundundersökningar:	Frösunda hållbarhetsrapportering, Hållbarhetsrapport 2021.

Agenda 2030

För att göra hållbarhetsrapporteringen överskådlig och effektiv är Brados rapportering 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.

Trovärdighet och aktualitet:

Frösunda 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 Frösundas verksamhet utvecklas över tid presenteras jämförbar information. Samtidigt är redovisningen ett viktigt verktyg för att dela aktuell information. Informationen som presenteras måste 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 lyckas i sitt uppdrag måste informationen vara tillräckligt heltäckande och strukturerad så att en intressent kan finna mer information vid behov. Siffror vi presenterar måste vara lättillgängliga och trovärdiga.

Frösundas verksamheter

Brado AB:s verksamhetsdrivande koncern Frösunda är ett av landets ledande omsorgsbolag med verksamhet inom affärsområdena Personlig assistans, Omsorg och Äldreomsorg. Frösunda har verksamheter över hela landet, från Vellinge i söder till Lycksele i norr. Totalt har bolaget 1 935 kunder och relationer med drygt 200 kommuner.

Personlig assistans

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

Omsorg

I dagsläget driver Frösunda gruppboenden, serviceboenden, korttidsboenden, dagliga verksamheter och särskolor inom området Omsorg. Till det kommer tjänster som ledsagning och coachning (boendestöd). Totalt driver Frösunda 93 verksamheter inom affärsområdet.

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

Äldreomsorg

Frösunda har drivit särskilda boenden för äldre sedan år 2009, på entreprenad åt kommuner och genom att bygga och driva boenden i egen regi.

Äldreomsorg är Frösundas senaste verksamhetsområde, och står för lite drygt 13 procent av den samlade verksamheten i koncernen.

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.

Grundstenarna i Frösundas verksamheter är FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna, funktionsrättskonventionen, barnkonventionen, diskrimineringslagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Själva kärnan i bolagets verksamhet är att stötta och hjälpa människor med särskilda behov på grund av till exempel ålder eller funktionsnedsättning.

Frösunda har valt ut fem mål som 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 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 pusselbitar i alla Frösunda verksamheter, om än framför allt inom äldreomsorgen.

Inom äldreomsorgen är till exempel matkonceptet Hälsöfrämjande mat och måltider 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.



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 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 boende, elever, deltagare och kunder. Därför levererar vi till exempel personlig assistans på flera språk. I dagsläget kan vi erbjuda assistenter som behärskar ett 15-tal olika språk.

En särskild insats under 2021 är deltagande i Nya kompisbyråns projekt Klara, Färdiga, Kvinna, som riktar sig till utrikes födda kvinnor som vill utöka sitt nätverk och samtidigt få stöd i att söka arbete eller studier.

På sensommaren 2021 invigde Frösunda också Sveriges första avdelning med inriktning hbtqi på Hanvedens äldreboende i Haninge utanför Stockholm.

Klara, färdiga, kvinna lyfter utrikesfödda kvinnor

Medarbetare inom Frösunda Omsorg agerade under 2021 jobbkompisar åt utrikesfödda kvinnor som står långt ifrån arbetsmarknaden för att ge dem förutsättningar till jobb.

Klara, färdiga, kvinna är ett integrations- och jämställdhetsprojekt anordnat av den ideella organisationen Nya Kompisbyrå. Projektet, som finansieras av Europeiska Socialfonden som en del av Agenda 2030, går hand i hand med Frösundas vision om att alla människor i samhället ska få ett bättre liv och en självklar plats i samhället

Projektet vänder sig till utrikesfödda kvinnor som står långt ifrån arbetsmarknaden. Målet är att öka gemenskapen i samhället och skapa möjligheter att komma in på arbetsmarknaden, genom att matcha deltagarna med etablerade svenska kvinnor.

Frösundas samverkan med Nya Kompisbyrå och Folkuniversitetet gav oss möjlighet att delta i projektet som jobbkompisar och praktiskt bidra till ökad integration.

I praktiken handlar det om en arbetsmarknadsinriktad utbildning via Folkuniversitetet där deltagarna vid fem tillfällen matchas med jobbkompisar från bland annat Frösunda Omsorg. Jobbkompisar är frivilliga Frösundamedarbetare.

Frösunda öppnade Sveriges första äldreboende med HBTQI-inriktning



”Det blev en unik och inkluderande boendemiljö där alla får vara sig själva till hundra procent. Vi kommer erbjuda omsorg för en förbisedd grupp äldre i Stockholmsregionen”, säger verksamhetschef Jane Lundvall.

Skapandet av hbtqi-inriktningen är en del av Frösundas ambition att erbjuda kvalitativ äldreomsorg till flera grupper i samhället. Med anpassade aktiviteter, evenemang, inredning och fotokonst skapar vi något nytt som - på riktigt - kommer göra skillnad i samhället.

I projektets inledningsfas kontaktades RFSL som välkomnade initiativet med öppna armar – inte minst med tanke på att förbundet högprioriterar seniorfrågor. Tillsammans startades en referensgrupp under våren med sakkunniga från RFSL som tillsammans med projektgruppen ansvarat för innehåll och utformningen av regnbågsavdelningen. Hanvedens personal har också genomgått utbildningsprogrammet hbtqi-certifiering.

”Det var verkligen på tiden att Sverige fick sitt första omsorgsboende med en avdelning med hbtqi-inriktning. Det finns en oro hos många äldre hbtqi-personer inför ett eventuellt ökat omsorgsbehov. Vi behöver skapa trygghet i att man kommer att få ett bra bemötande genom att personalen har hbtqi-kompetens och att man kommer att kunna fortsätta leva i gemenskap med andra hbtqi-personer”, säger Vanja Braathen, sakkunnig inom äldre frågor på RFSL.

Onsdagen den 1 september stod regnbågsavdelning inflyttningsklar och den 15 september var det stor invigningsfest på plats på Hanveden med inbjudna kommundienstämman, press/media, boende, personal och representanter från huvudkontoret. Invigningstalade gjorde riksdagsledamot Barbro Westerholm (L) och dragshowartisten ”Björta” underhöll på scenen med sin populära allsångsshow.



Mål 11 – Hållbara städer och samhällen

I Frösundas övergripande fastighetstrategi är miljö och hållbarhet bärande komponenter för både uppförande av nya fastigheter och förvaltning av befintligt bestånd. Utveckling av nya KPI:er pågår i samverkan med Frösundas systemkoncern Norlandia. Bland annat planeras för mätning av elförbrukning, minskad användning av fossila bränslen i fordon, systematisk sopsortering och förbättrad hantering av matavfall.

Redan 2020 öppnade Frösunda 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.



Mål 13 – Bekämpa klimatförändringarna

År 2021 präglades förvisso av den globala coronapandemin, som fick långtgående effekter inte bara på Frösunda utan också för många av våra medarbetare. Under långa perioder har administrativ personal haft möjlighet att arbeta från hemmet i syfte att bidra till minskad smittspridning. Det fick videomötesverksamheten att explodera i volym.

Redan 2010 implementerade Frösunda sitt första digitala system för möten, som sedan dess har underlättat möjligheten till möten och utbildning för medarbetarna i hela Sverige.

Satsningen på att öka användningen av digitala mötesformer 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.

Också här kommer de nya målsättningarna inom till exempel elförbrukning och den nya fordonspolicy som arbetas fram spela en avgörande roll. En ökad användning av elbilar med minskade utsläpp som följd bedöms ge goda effekter på Frösundakoncernens klimatavtryck.

En ny resepolicy är också under utarbetning, där klimatsmarta transportalternativ alltid kommer att rekommenderas framför till exempel flygresor.



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, kunskap om varje enskild individs förutsättningar och självbestämmande. Verksamheterna fokuserar på det friska, fungerande och hälsofrämjande, som också är avgörande komponenter i våra omsorgstjänster.

Under pandemin utvecklade till exempel Frösundas dagliga verksamhet för funktionsnedsatta i Danvikstull i Stockholm digital daglig verksamhet för att deltagarna skulle kunna fortsätta med sina sysselsättningar trots att de inte kunde delta fysiskt (Se separat artikel).

Digital daglig verksamhet skapade delaktighet

Frösundas dagliga verksamhet Danvikstull anordnade digital daglig verksamhet under pandemin i samverkan med ett forskningsprojekt på Uppsala universitet.

Danvikstulls dagliga verksamhet vänder sig till målgruppen vuxna personer med måttlig till grav intellektuell funktionsnedsättning med inslag av autism eller autismliknande tillstånd. Stor vikt läggs vid en god kommunikativ miljö och digitala verktyg är en del av detta.

I april 2020 stängdes verksamheten för brukarna på grund av covid-19 och personalen ställde om till digital verksamhet. Ett viktigt inslag var videosamtal med enskilda brukare. Ett annat var de filmer som personalen producerade och lade ut på Danvikstulls Youtubekanal.

Tre filmer lades ut varje vardag: en morgonsamling och två filmer med olika teman. Syftet med filmerna då brukarna fanns på distans.

När verksamheten öppnade igen integrerades den digitala verksamheten i vardagsaktiviteterna. Brukarna skapar egna filmer utifrån egna önskemål. Aktiviteter filmas för att stärka självbilden hos kunder och för att visa på samspel.

Den digitala dagliga verksamheten startades för att motverka digitalt utanförskap och öka brukarnas självkänsla och delaktighet.

Kvalitetsprioriteringar och undersökningsresultat

Affärsområde Personlig assistans – ökat fokus på kvalitet

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

Inom Personlig Assistans genomfördes ingen kundundersökning under 2021, bland annat på grund av pandemin. Ny undersökning kommer att genomföras under 2022.

Antal medarbetare 31 december 2021: 4 946 (oberoende av tjänstgöringsgrad)

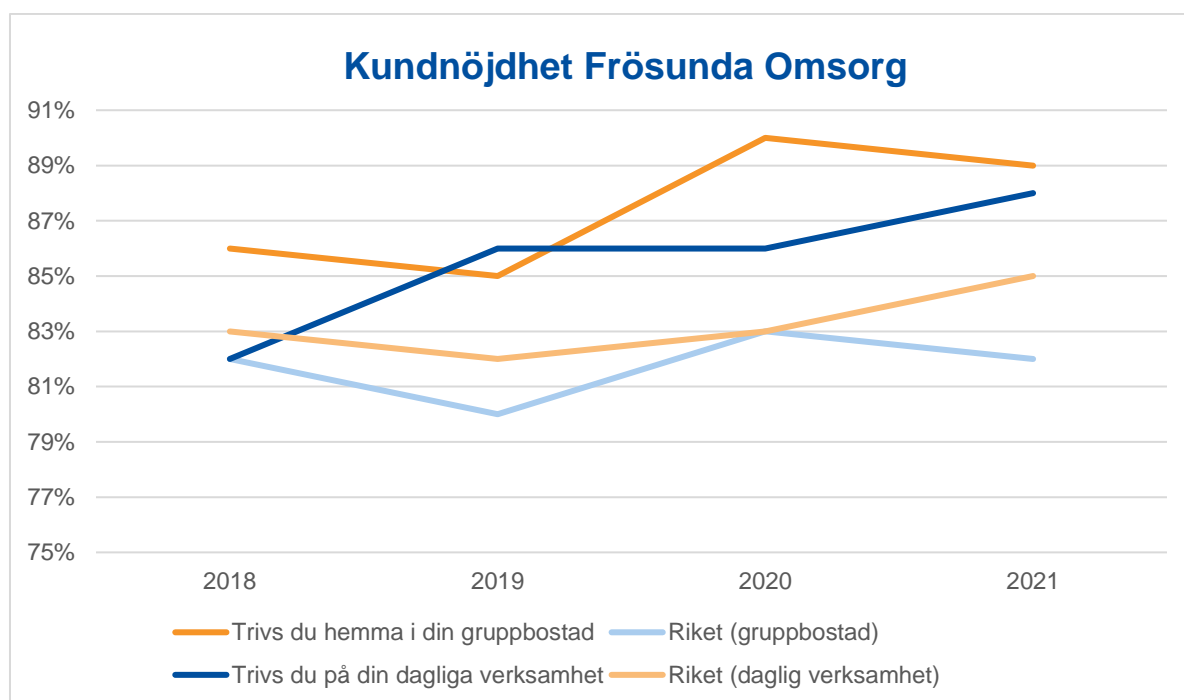
Affärsområde Omsorg – systematiskt kvalitetsarbete

Inom affärsområdet Omsorg har Frösunda lyckats förvalta sitt förtroende väl under 2021. Verksamheten har ännu högre kvalitet och får goda omdömen i kundundersökningar.

Antal medarbetare 31 december 2020: 969 (oberoende av tjänstgöringsgrad)

Brukarundersökning (SKR)

Inom affärsområdet Omsorg genomfördes Sveriges Kommuners och Regioners (SKR) brukarundersökning, med goda resultat. Till exempel angav 89 procent att de trivs på Frösundas gruppboenden, att jämföra med ett rikssnitt på 82 procent. Detsamma gäller inom dagliga verksamheter där 88 procent säger att de trivs hos Frösunda Omsorg, att jämföra med rikets 85 procent.



Affärsområde Äldreomsorg – fokus på mat och nutrition

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

Inom äldreomsorgen gick vi in i 2021 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 pandemin.

Äldreomsorgen genomför varje år Socialstyrelsens brukarundersökning. Under pandemin sköts dock undersökningen fram och genomfördes sent 2021. Resultat kommer i slutet på juni 2022.

Antal medarbetare 31 december 2021: 473 (Anställda oberoende av tjänstgöringsgrad)

Matenkät

Eftersom mat och själva måltidssituationen är höjdpunkter under en dag på särskilt boende för äldre är Frösunda Äldreomsorg noga med mat, servering och en lugn och trivsamt måltidsmiljö.

Vi tillämpar pedagogisk måltid vilket innebär att personalen deltar under måltiderna för att skapa en social atmosfär. Under helgerna sätter vi guldkant på tillvaron för att förhöja stämningen, och naturligtvis firar vi årets högtider och traditioner med traditionsenlig mat och dryck.

För att veta att vi levererar mat och måltider på ett bra sätt mäter vi varje år hur nöjda de boende är med måltidssituationen.

Matenkät 2021 Frösunda Äldreomsorg

I oktober genomfördes en matenkät bland de boende på Frösundas Äldresomsorg äldreboenden.

Fråga:	Procent som svarade ja
Matsedeln är varierad	62%
Maten smakar bra	61%
Maten är lagom kryddad	55%
Matens temp är bra	66%
Maten ser tilltalande ut	65%
Salladen är varierad	54%
Bra bemötande	84%
Måltidsmiljön	65%
Serveringen	78%
Måltiden som helhet	70%
Totalt	66%

235 svar, 80 % svarsfrekvens

Miljöledning och miljöaspekter

Kraven på att företag ska verka för ett hållbart samhälle ökar. Frösunda arbetar aktivt för att bidra till en hållbar utveckling och är medvetet om att de beslut och aktiviteter som sker inom organisationen, direkt och indirekt, påverkar miljön.

Genom att arbeta med ett miljöledningssystem där miljöfrågor är integrerade i verksamheternas vardagliga arbete säkerställer vi att bolaget tar ett naturligt ansvar för miljön och bidrar till en klimat- och resursvänlig utveckling inom våra fyra affärsområden; Personlig Assistans, Omsorg och Äldreomsorg.

Att Frösunda som tjänsteföretag belastar miljön i mindre utsträckning än till exempel tillverkande företag i samma storlek innebär inte att vi inte ska ta största möjliga ansvar för kommande generationer.

Frösunda bedriver verksamhet i nästan alla delar av Sverige och många av företagets kunder bor i fastigheter som ägs av eller upplåts till Frösunda. De pågående klimatförändringarna bidrar till en ökad risk för extremväder som inbegriper översvämningar, värmeböljor och snöstormar. Om någon verksamhet inom Frösunda skulle drabbas av detta kan konsekvenserna handla om brist på elektricitet, värme och vatten, brist på personal, brist i försörjning av livsmedel, samt orsaka fysiskt och psykiskt lidande. Även kvaliteten i vår tjänsteleverans skulle få en negativ inverkan

Frösunda strävar därför mot att minska verksamhetens miljö- och klimatpåverkan. Vår miljöpåverkan kommer i första hand från fordon och fastigheter samt förbrukning av engångsartiklar. Det vill säga att riskerna kan identifieras som:

- Ökat klimatavtryck på grund av ökad förbrukning av fossila drivmedel
- Ökad energiförbrukning för uppvärmning av fastigheter
- Ökad vattenförbrukning i verksamheterna
- Ökade inköp av olämpliga i miljöpåverkande engångsartiklar, till exempel skydds- och hygienprodukter.

Frösundas miljöpolicy styr därför mot att alltid göra miljömässiga val inom områdena inköp, transporter, energi- och vattenförbrukning samt avfall (inklusive miljöfarligt avfall). Inköp samordnas för att dra största möjliga samordningsfördelar och samtidigt säkerställa att vi uppnår maximal miljönytta.

När det gäller fordon utarbetas en ny fordonspolicy för att styra bort mot fordon drivna av bensin och diesel till fördel för i största möjliga utsträckning övergå till eldrivna fordon.

I Frösundas arbete med hållbarhet finns också en ambition att mäta energiförbrukning på enhetsnivå för att så långt som möjligt minska till exempel användningen av el och olämpliga uppvärmningsmetoder.

Miljöledning

Frösundas engagemang och övergripande målsättningar för miljöfrågor styrs av bolagets miljöledningssystem, som är en integrerad del av bolagets kvalitetsledningssystem. Det innebär att miljömål med tillhörande nyckeltal för miljö ingår i affärsplanen, som sedan omvandlas till verksamhetsspecifika mål i verksamhetsplaner.

Mål och rapportering av miljöavvikelser följs upp i ordinarie affärsrapportering och utvärderas i likhet med övriga mål.

Uppföljningarna leder vid behov till åtgärder och handlingsplaner inom organisationen för kontinuerlig miljöförbättring för att samtliga verksamheter ska nå företagets mål om minskad miljöpåverkan och minskat klimatavtryck.

Lagar och andra krav

För att säkerställa att vi följer miljölagstiftning och andra krav finns rutiner och policys. Respektive chef ansvarar för att medarbetarna känner till den miljölagstiftning som de berörs av. Verksamhetschefen på varje enhet följer upp mål enligt Frösundas egenkontroller samt på verksamhetsmöten.

Miljöpolicy

Frösundas miljöpolicy slår fast hur miljöfrågor ska 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.

Målsättningar

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.

Betydande miljöaspekter

Frösunda har identifierat fler områden där vi har en mer betydande miljöpåverkan och där vi kan jobba vidare med åtgärder för att reducera negativ miljöpåverkan:

Avfall

Alla verksamheter källsorterar. Avfallet från verksamheter ska återvinnas och hanteras korrekt. Verksamheter ska återvinna samtliga produkter och varor som klassas som återvinningsbara och verksamheterna ska säkerställa att övrigt avfall samt miljöfarligt avfall transporteras till återvinningscentraler för deponi och korrekt hantering.

Resor

Frösunda ökar, genom utbildning och andra insatser, medarbetarnas kunskap om digitala mötesformer för att reducera antalet resor och för att öka antalet digitala möten. Vi väljer alltid klimatsmarta transportalternativ när det finns tillgängligt.

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.

År 2021 blev i många avseenden exceptionellt för resor på grund av 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 2021 minskade med ytterligare 400 000 kronor.

Resekostnader 2020 och 2021

År	Kostnad
2020	1,9 miljoner kronor
2021	1,5 miljoner kronor

Digitala möten

Som en konsekvens av corona, hemarbete för många och det minskade antalet resor har tiden i videomöten kraftigt ökat. Det betyder att tillgänglig statistik blir missvisande i förhållande till ett normalläge. Det handlar om i genomsnitt 2 000 timmar digitala möten per månad, med lägre aktivitetsnivå under juni, juli och augusti.

Plast

Frösunda arbetar systematiskt för att reducera plastförbrukning och reducera mängden engångsplast i verksamheterna.

Livsmedel

Att reducera matavfall av verksamheterna är ett viktigt mål.

Kontorsdrift

Att reducera pappersförbrukning, utskrift av papper och systematiskt övergå till digitala fakturor och dokument är en viktig ambition inom Frösundakoncernen.

Koldioxid

Inom Frösunda pågår projekt i syfte att över tid minska antalet fordon som drivs av fossila bränslen och övergå till eldrivna fordon i den mån det är möjligt. Den långsiktiga ambitionen är att samtliga fordon ska vara fossilfria.

Varuinköp

Frösunda prioriterar leverantörer 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.

När det kommer till exempelvis 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.

Uppvärmning/elförbrukning

Inom Frösunda strävar vi mot att aktivt minska energiförbrukningen inom samtliga verksamheter genom att söka innovativa lösningar för att minska el-, vatten-, och värmeförbrukning. Inom kort kommer elförbrukningen att mätas på enhetsnivå.

Rapportering

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. Frösunda redovisar årligen sitt kvalitets- och hållbarhetsarbete i ägarbolagets hållbarhetsrapport. Frösunda arbetar kontinuerligt för att hålla en hög nivå på sitt hållbarhetsarbete i alla dimensioner.

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.

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.

Utbildningsportalen

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 Utbildningsportalen.

Utbildningsportalen 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 portalen närmare 50 utbildningar.

Under året bytte Frösunda utbildningsplattform, vilket innebär att statistik kring antal utförda utbildningstimmar blir missvisande.

Mänskliga rättigheter

Frösunda är präglad av medarbetare med en mängd olika nationaliteter och bakgrund. Mångfalden bland våra medarbetare speglar våra kunders behov, och vi bidrar aktivt till att öka andelen kvinnliga chefer i näringslivet.

Att välkomna medarbetare från olika kulturella och etniska bakgrunder är en självklarhet. Liksom att varje medarbetare ska behandlas respektfullt och ges samma möjligheter till utveckling. Grundläggande är att alla ska ha likvärdiga arbetsvillkor och arbetsförhållanden.

En betydande andel av Frösundas medarbetare är kvinnor, vilket återspeglas på samtliga nivåer inom verksamheten. En klar majoritet av företagets chefer är kvinnor, andelen är betydligt högre än i andra delar av näringslivet. Många av de kvinnor som avancerat till framskjutna positioner har dessutom jobbat länge i företaget och vi jobbar aktivt för att skapa nya karriärmöjligheter.

Eftersom Frösundas medarbetare, boenden, deltagare och kunder tydligt speglar den mångfald som finns i samhället är det avgörande att de bemöts av respekt oavsett kulturell bakgrund, kön, sexuell läggning eller religiösa övertygelser.

Med utgångspunkt i FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna, funktionsrättskonventionen, barnkonventionen, diskrimineringslagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) arbetar vi aktivt för att bedriva en inkluderande verksamhet som möjliggör för människor i behov av omsorg att ge uttryck för sina önskemål och få sina behov tillgodosedda. Det är själva kärnan i våra verksamheter att stötta och hjälpa människor med särskilda behov på grund av till exempel ålder eller funktionsnedsättning.

Med policys baserade på lagar, regler och internationella konventioner, som innehåller riktlinjer för utmaningar som kan uppstå i vardagen, styrs arbetet mot ett adekvat bemötande oavsett människors bakgrund, funktionsnedsättning eller ålder. Frösundas policys behandlar inte bara mänskliga rättigheter och bemötande, utan även affärsetik, anti-korruption, diskriminering, meddelarfrihet för medarbetarna, anställningsvillkor och arbetsmiljö.

Frösunda tillämpar vidare kollektivavtal i våra affärsområden som omfattar samtliga våra verksamheter.

Samtliga Frösundas medarbetare har ständig tillgång till företagets policys via kvalitetsledningssystemet och en ny medarbetarportal (intranät) som har lanserats för att underlätta alla medarbetares tillgång till information och IT-system enligt principen "En väg in". Alla medarbetare är skyldiga att förstå och följa våra riktlinjer som en del av anställningsvillkoren.

Eftersom Frösunda också vill vara en ledande arbetsgivare inom omsorg strävar vi självklart efter att ha nära och goda relationer med medarbetarnas fackliga representanter och att snabbt och enligt lagar och regler lösa arbetsrättsliga konflikter samt att följa ingångna kollektivavtal för löner och villkor i övrigt.

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

Korruption

Frösunda 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 i företagets kvalitetsledningssystem och utgör ett utbildningsmaterial för alla nyanställda chefer.

Under året har inga fall av korruption rapporterats.

Jämställdhet

Frösunda ser mångfald och jämställdhet som en naturlig del av bolagets verksamheter. 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. På regionschefsnivå är till exempel kvinnliga ledare i klar majoritet.

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.

Patientsäkerhetsarbete i sammandrag

Centrala kvalitetsavdelningen utökades första kvartalet 2021 med en medicinskt ansvarig för rehabilitering som har fokus på affärsområdet Omsorg.

Under 2021 har centrala kvalitetsavdelningen genomfört kvalitetsgranskningar i framför allt affärsområdet Omsorgs alla regioner.

Syftet med kvalitetsgranskningarna var att säkerställa att alla patienter inom LSS och socialpsykiatri erbjuds en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet. Granskningarna stimulerar även till ständig förbättring och vidareutveckling.

Under granskningsarbetet upptäcktes förbättringsområden i bland annat patientsäkerhet och dokumentation och styrkor i hälso- och sjukvårdsteamerna.

Granskningarna har lett till att flertalet åtgärder påbörjats vilket medfört att verksamheternas patientsäkerhetsarbete har utvecklats och stärkts.

Inom Frösunda är inte hälso- och sjukvårdsarbetet ett sammanhållet område. Regionerna har istället byggt upp hälso- och sjukvård på regional nivå. Under 2022 finns skapandet av en gemensam syn på hälso- och sjukvårdsorganisationen med i centrala kvalitetsavdelningens årsplan som mål.

Inom äldreomsorgen har förbättringsområden inom dokumentationen identifierats, bland annat kan kopplingar mellan riskområden och hälsoplaner utvecklas.

För att utveckla arbetet vidare inom äldreomsorgen och komma på plats med förbättringsåtgärder genomfördes en planeringseftermiddag för hälso- och sjukvårdspersonal. Arbetet kring dokumentation av patientjournalen kommer att fortsätta under 2022 och en ny granskningsmall har arbetats fram och kommer även att kunna användas som checklista för att upprätta patientjournal.

Risker och riskhantering

Sociala förhållanden och mänskliga rättigheter

Potentiell risk (Se sidan 29)

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 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.

Med utgångspunkt i FN:s konvention om de mänskliga rättigheterna, funktionsrättskonventionen, barnkonventionen, diskrimineringslagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) arbetar vi aktivt för att bedriva en inkluderande verksamhet som möjliggör för människor i behov av omsorg att ge uttryck för sina önskemål och få sina behov tillgodosedda. Det är själva kärnan i våra verksamheter att stötta och hjälpa människor med särskilda behov på grund av till exempel ålder eller funktionsnedsättning.

Med policys baserade på lagar, regler och internationella konventioner, som innehåller riktlinjer för utmaningar som kan uppstå i vardagen, styrs arbetet mot ett adekvat bemötande oavsett människors bakgrund, funktionsnedsättning eller ålder. Frösundas policys behandlar inte bara mänskliga rättigheter och bemötande, utan även affärsetik, anti-korruption, diskriminering, meddelarfrihet för medarbetarna, anställningsvillkor och arbetsmiljö.

Medarbetare

Potentiell risk

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

Hantering

Frösunda följer noga utvecklingen av sjukfrånvaro och personalomsättning och bistår alla chefer med handlingsplaner. Medarbetarna erbjuds kompetenshöjande åtgärder via vår internutbildning Utbildningsportalen. 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 Frösundas verksamhet, till exempel vid upphandlingar av entreprenadkontrakt, vid inköp eller i samband med uppföranden av nya fastigheter.

Hantering

Frösunda 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 (Se sidan 26)

Frösunda bedriver begränsad miljöpåverkande verksamhet. Vår miljöpåverkan kommer i första hand från fordon och fastigheter samt förbrukning av engångsartiklar. Det vill säga att riskerna kan identifieras som:

- Ökat klimatavtryck på grund av ökad förbrukning av fossila drivmedel
- Ökad energiförbrukning för uppvärmning av fastigheter
- Ökad vattenförbrukning i verksamheterna
- Ökade inköp av olämpliga i miljöpåverkande engångsartiklar, till exempel skydds- och hygienprodukter.

Frösundas miljöpolicy styr därför mot att alltid göra miljömässiga val inom områdena inköp, transporter, energi- och vattenförbrukning samt avfall (inklusive miljöfarligt avfall). Inköp samordnas för att dra största möjliga samordningsfördelar och samtidigt säkerställa att vi uppnår maximal miljönytta.

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.