



HÅLLBARHETSRAPPORT 2021

Vision, uppdrag och strategi **2**

Attendos hållbarhetsagenda **4**

Fokusområde: Livskvalitet **8**

Fokusområde: Värdeskapande omsorgslösningar **10**

Fokusområde: Engagerade medarbetare **12**

Fokusområde: Miljömässig hänsyn **14**

Fokusområde: Ansvarsfull verksamhet **16**

FN:s globala hållbarhetsmål **18**

Hållbarhetsindikatorer **20**

Hållbarhetsrisker **22**

Revisors yttrande **23**



STRATEGI FÖR HÅLLBAR OMSORG

Attendos uppdrag är att stärka individen. Genom att **se, stödja och stärka varje människa till ett meningsfullt liv** skapar vi värde för såväl enskilda människor som samhället som helhet. Vårt uppdrag och våra värderingar är ledstjärnor i vårt arbete för att nå vår vision – att skapa **en bättre omsorg som räcker till allt fler**.

Vårt uppdrag

Attendos uppdrag är *att stärka individen* vilket innebär att se, stödja och stärka varje person. Vi är övertygade om att varje människa, oavsett ålder eller livssituation, vill kunna vara den de är och leva sitt liv som de vill ha det. Våra värderingar – *omtanke, engagemang och kompetens* – vägleder oss i varje insats, varje dag.

Vår vision och bidrag till samhället

När vi lyckas med vårt uppdrag skapar vi värde för såväl individer som för samhället som helhet, vilket ges uttryck i vår vision om *bättre omsorg till allt fler*. Under våra drygt 35 år inom omsorgen har Attendo haft som ständigt fokus att utveckla sättet att bedriva omsorg med utgångspunkt från såväl varje individ som varje lokalsamhälles behov och önskemål. Vi har varit pionjärer inom social omsorg; att utmana monopol, att mäta och redovisa kvalitet, att utveckla metoder och processer som säkerställer hälsa och välmående samt att kontinuerligt etablera flera platser för att kunna möta ett växande behov av omsorg runt om i Norden.

Attendo Way – vår omsorgsmodell

Attendos gemensamma omsorgsmodell går under benämningen Attendo Way och den bygger på tre grundprinciper: en kundcentrerad och värderingsstyrd kultur, bästa arbetssätt och gemensamma verktyg.

Kundcentrerad kultur och värderingar

Attendos företagskultur har sin utgångspunkt i uppdraget *att stärka individen*. Våra värderingar omtanke, engagemang och kompetens fungerar som vägvisare i vardagen. Attendo har ett systematiskt arbetssätt för att arbeta med frågor om bemötande mot kund och andra intressenter där diskussioner om värderingarna står i centrum. Attendos organisation är decentraliserad, vilket gör att beslut fattas snabbare och närmare kunder, närstående, medarbetare och beställare.

Bästa arbetssätt

Attendo har genom lång erfarenhet utvecklat en omfattande kompetens inom en rad områden. Dessa lärdomar sprids mellan alla verksamheter och länder. På så vis får de lokala verksamheterna tillgång till Attendos samlade kunskaper och

erfarenheter. Fokus i arbetet är: kundnöjdhet, hälsa och livskvalitet; medarbetarengagemang samt verktyg för planering och utförande av den dagliga verksamheten.

Gemensamma verktyg

Attendo har som den ledande aktören i Norden bättre möjligheter att utveckla systemstöd, arbetsmetoder och innovationer som stödjer arbetet lokalt i syfte att säkerställa kvalitet och nöjdhet, minska på administrativ tid samt att skapa möjligheter till effektivisering. I detta arbete ingår band annat centraliserat IT-stöd, utveckling och implementering av digitala verktyg och utveckling av kvalitetssystem.

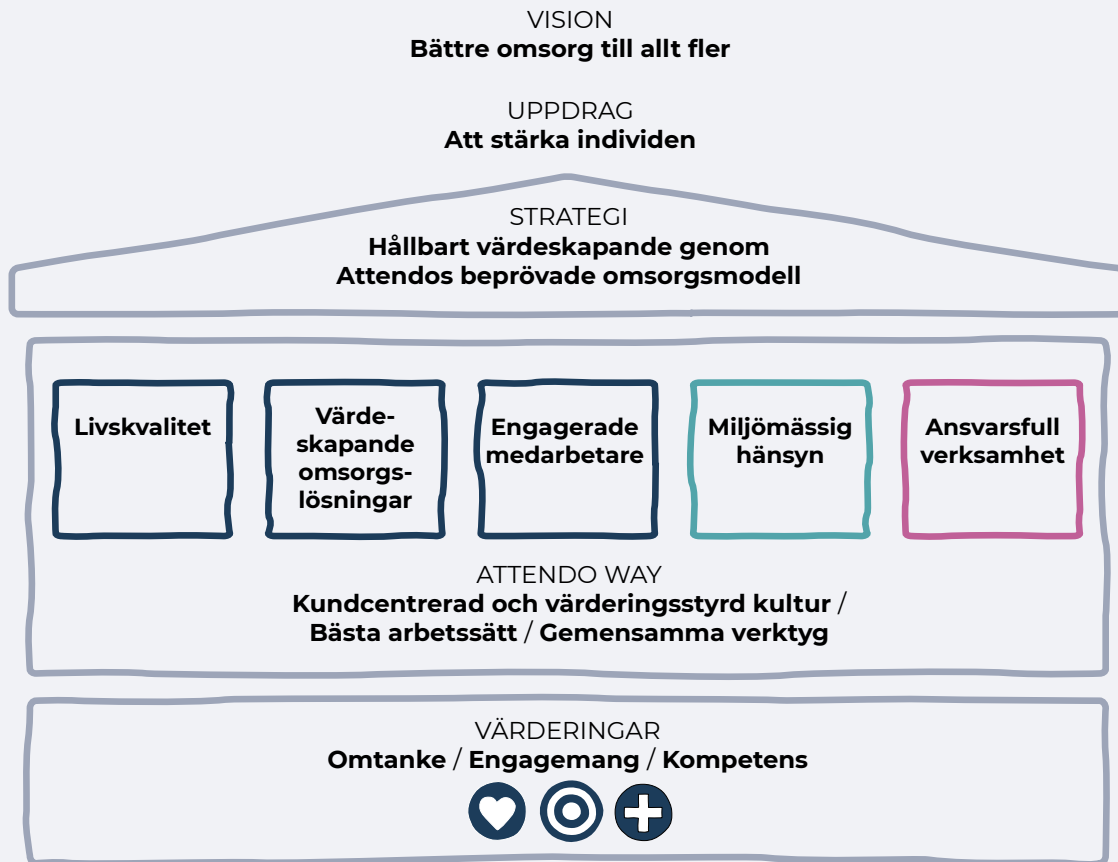
Ekonomiskt värdeskapande

Attendo har som mål att vara en långsiktig partner till beställare runt om i Norden. För att kunna investera i nya arbetssätt, etablera nya boenden och utveckla medarbetarnas kompetens är det avgörande att Attendo uppnår stabila överskott och har en stark balansräkning.

Finansiella mål

- I inledningen av 2021 etablerade Attendo ett resultatmål på tre års sikt. Målet är att uppnå en justerad vinst per aktie på minst 4 kr år 2023. Resultatförbättringen väntas drivas av återhämtning från pandemin, omställningen i Finland, en förbättrad operativ modell, organisk tillväxt inom befintlig och planerad kapacitet samt mindre förvärv.
- Som utdelningsmål har Attendo som målsättning att dela ut 30 procent av företagets justerade resultat. Utdelning ska vara väl avvägd med hänsyn till verksamhetens mål, omfattning och risk, inklusive investeringsmöjligheter, och bolagets finansiella position.
- Attendos mål för kapitalstrukturen är satt utifrån finansiell stabilitet och möjlighet att genomföra långsiktiga beslut. Attendo har som mål att justerad nettoskuld i relation till justerat rörelseöverskott (EBITDA), inte långsiktigt ska överstiga 3,75.

ATTENDOS STRATEGI FÖR HÅLLBAR OMSORG



Livskvalitet för varje enskild människa och att vara en föredragen partner till kommuner är vägledande målsättningar i Attendos affärsstrategi och därmed även i Attendos hållbarhetsagenda. För att lyckas med målsättningarna måste vi ha engagerade medarbetare, vara ett företag som tar miljömässig hänsyn och ha en robust och värderingsdriven omsorgsmodell.

Våra intressenter

Att tillgodose våra intressenters behov och önskemål är vad vårt arbete syftar till. Attendos huvudsakliga intressenter är:

Kunder

Attendos kunder har någon form av biståndsbedömt omsorgsbehov som ska tillgodoses i enlighet med nationell lagstiftning. Omsorgstjänsten utförs på uppdrag av beställaren, oftast en kommun eller en region.

Kunderna vill få rätt omsorg i rätt tid, mötas av medarbetare som ser det unika i varje kund och leva ett självständigt liv med en meningsfull social samvaro i vardagen.

Närstående

Närstående är den som har personliga band till kunden, som maka/make, övrig familj, släkt eller nära vänner. Närstående är de närmaste intressenterna runt kunden, och värnar om kundens trygghet och välmående.

Närstående oroar sig ofta för kundens välmående. De vill känna att deras nära och kära får trygg och kunnig omsorg från medarbetare de litar på och kan ha en bra dialog med.

Medarbetare

Medarbetare vill ha goda förutsättningar att utföra sitt arbete, kollegor som är stödjande mot kunderna och möjligheter att påverka både innehållet i sitt arbete och sin egen utveckling. Attendo arbetar värderingsdrivet för att medarbetare ska känna delaktighet, mening och engagemang i sitt arbete. Delegerat ledarskap, korta beslutsvägar och en decentraliserad organisation med tillgång till stödfunktioner bidrar till att skapa handlingskraft och utveckling i det dagliga arbetet.

Beställare

Kommuner eller regioner har ansvaret för hur omsorgen utförs på de marknader där Attendo verkar. Attendo arbetar alltid på de villkor som beställaren fastställt.

Beställare förväntar sig att Attendos omsorgstjänster levereras i enlighet med ingångna avtal och myndighetskrav, och på ett sätt som leder till högre kundnöjdhet och bättre kvalitet för varje satsad skattekrona.

ATTENDOS HÅLLBARHETSAGENDA



OMSORG FÖR ETT HÅLLBART SAMHÄLLE

Som en betydande utförare av omsorgstjänster i Norden har Attendo en självklar roll i att **bidra till förverkligandet av flera av FN:s globala hållbarhetsmål**. Genom vår ständiga strävan att ge **bättre omsorg till allt fler människor** bidrar Attendo till att samhället utvecklas i hållbar riktning.

OMSORG ÄR EN DEL AV ETT HÅLLBART SAMHÄLLE

Omsorgstjänster utgör en central del av arbetet mot ett hållbart samhälle, framförallt när det gäller samhällets sociala utveckling. Genom att personer i behov av omsorg får stöd i vardagen tillgodoses flera av delmålen i FN:s Agenda 2030, såsom grundläggande rättigheter till liv, hälsa och välmående liksom delaktighet, jämlikhet och jämställdhet. Omsorgstjänsterna kan där till utföras på ett sätt som bidrar till övriga hållbarhetsmål, såsom värnandet om klimat och miljö samt hushållande med naturen och ekonomiska resurser.

Attendo har antagit en affärsstrategi och hållbarhetsagenda med tydliga ambitioner för att verksamheten ska bedrivas på ett sätt som skapar värde för alla våra intressenter samtidigt som den uppfyller de krav och förväntningar som omvärlden ställer på vårt arbete. Genom hållbarhetsagendan gör Attendo också viktiga insatser för att bidra till arbetet med Agenda 2030 och förverkligandet av FN:s globala hållbarhetsmål.

ATTENDOS HÅLLBARHETSAGENDA BIDRAR TILL EN HÅLLBAR UTVECKLING

Omsorg om människor med behov är en central del av ett hållbart samhälle. Attendo arbetar systematiskt och målmedvetet med hållbarhet inom fem fokusområden:

Livskvalitet: Nya arbetssätt som ökar välmående, hälsa och livskvalitet för människor i behov av omsorg.

Värdeskapande omsorgstjänster: Ny kapacitet och innovationer som ökar samhällets förmåga att möta nutida och framtida behov av omsorg.

Engagerade medarbetare: Ledarskap och meningsfulla, utvecklande arbeten som bidrar till delaktighet och integration.

Miljömässig hänsyn: Omsorgslösningar som minimerar användningen av naturresurser och värnar om en hållbar utveckling för miljö och klimat.

Ansvarsfull verksamhet: Ett värderingsburet företagande som är transparent, tillförlitligt och har ekonomisk bärkraft över tid.

HÅLLBARHETSRAPPORTERING I ATTENDO

Attendos hållbarhetsrapport omfattar koncernen och samtliga dotterbolag. Den beskriver övergripande hållbarhetsaspekter rörande Attendos verksamhetsområden, vår affärsstrategi, intressenter samt strategi, mål och utfall för vår hållbarhetsagenda.

Vårt praktiska hållbarhetsarbete redovisas med utgångspunkt från fem fokusområden. Slutligen redovisas Attendos bidrag till FN:s globala hållbarhetsmål, hållbarhetsrisker och riskhantering samt hållbarhetsindikatorer i enlighet med Nasdaqs riktlinjer för ESG-rapportering.

EN NY HÅLLBARHETSAGENDA INTEGRERAD I AFFÄRSSTRATEGIN

Attendos hållbarhetsarbete har under året vidareutvecklats till en hållbarhetsagenda bestående av fem fokusområden med långsiktiga ambitioner, mätbara nyckeltal samt aktiviteter. a Agendan antogs av styrelsen under 2021 med en ambition att under kommande år utvecklas till en integrerad del av affärsstrategin som stödjer förverkligandet av såväl de operativa som de finansiella målen.

Väsentlighetsanalys har identifierat fem fokusområden

Den nya hållbarhetsagendan har formulerats efter en omfattande intern och extern analys av olika intressenters krav och förväntningar på Attendo. Analysen har tagit sin utgångspunkt i tidigare genomförda väsentlighetsanalyser, som uppdaterats med de krav och förväntningar som på senare år har tillkommit från såväl lagstiftare som beställare och andra intressenter.

De nya kraven och förväntningarna har sorterats in i ramverket för miljö, socialt ansvar och bolagsstyrning (ESG), som också ligger till grund för lagstiftningen som styr hållbarhetsrapporteringen. Analysen har lett fram till att fem fokusområden identifierats som särskilt väsentliga för Attendo och våra intressenter – *Livskvalitet, Värdeskapande omsorgslösningar, Engagerade medarbetare, Miljömässig hänsyn* samt *Ansvarsfull verksamhet*.

Inom respektive fokusområde har en långsiktig ambition lagts fast utifrån såväl väsentlighetsanalysen som en nära dialog med Attendos interna funktioner under respektive affärsområde. Fokusområdena och ambitionerna ger uttryck för en strävan att Attendo ska vara en ledande aktör i branschen inom hållbarhet, med särskilt fokus på att leda utvecklingen av nya arbetssätt inom social hållbarhet.

Intressentdialog har påverkat agendan

Attendo har under arbetet med hållbarhetsagendan utgått från den dialog som förs på olika nivåer med företagets intressenter – kunder, närstående, medarbetare och kommuner – liksom med leverantörer, investerare, politiker och myndigheter. Intressentdialogen har ökat förståelsen för de förväntningar som finns på Attendo och tydligare ringat in fokusområden för vårt arbete. Hållbarhetsagendan har såväl i analysfasen som vid fastställandet påverkats av dialogen med intressenter och de frågor som intressenter lyft fram som prioriterade för Attendos bidrag till hållbar utveckling.

Systematiskt arbete för att nå resultat

Attendo har lång erfarenhet av att arbeta systematiskt med att säkerställa att verksamheten uppfyller såväl vad vi lovat beställaren att leverera, som våra långsiktiga ambitioner. Vi följer upp nöjdheten bland kunder, närstående och beställare genom undersökningar och löpande samtal. Synpunkter och önskemål från medarbetare fångas upp genom medarbetarundersökningar, arbetsplatsmöten och utvecklingssamtal. Avvikelse utreds noga och rapporteras i enlighet med gällande bestämmelser. Som en del av den nya hållbarhetsagendan avser Attendo att utveckla nya sätt att följa upp utfallet av arbetet för att bättre spegla utvecklingen inom de nya fokusområdena.

Nyckeltal, aktiviteter och målsättningar

Inom respektive fokusområde har en bruttolista på viktiga nyckeltal och aktiviteter tagits fram. Efter intern dialog har dessa indelats i nyckeltal och aktiviteter som ska redovisas för 2021 respektive nya nyckeltal och aktiviteter att utveckla för framtida hållbarhetsrapportering. I samband med att nya nyckeltal tas fram ska även tydliga målsättningar övervägas för

FOKUSOMRÅDEN OCH AMBITIONER FÖR HÅLLBARHETSAGENDAN

Livskvalitet

Att skapa välmående och mening i vardagen och vara ledande inom kundnöjdhet.

Värdeskapande omsorgslösningar

Att tillgängliggöra pålitlig, innovativ och kostnadseffektiv omsorg som en ledande partner till kommunala beställare.

Engagerade medarbetare

Att vara en ledande arbetsgivare med utmärkt ledarskap, personlig utveckling och lika möjligheter.

Miljömässig hänsyn

Att vara en resurseffektiv omsorgsutförare på väg mot netto-noll utsläpp av växthusgaser.

Ansvarsfull verksamhet

Att vara en pålitlig omsorgsutförare med ett värderingsdrivet omsorgsarbete som är robust och transparent.

ATTENDOS HÅLLBARHETSAGENDA

respektive fokusområde. Ambitionen är att senast till årsredovisningen 2022 kunna redovisa nya nyckeltal samt långsiktiga målsättningarna på respektive område.

Uppföljning av utfall

Attendo arbetar löpande med att utveckla och följa upp utfallet av hållbarhetsarbetet. Ett multifunktionellt hållbarhetsråd direkt under koncernledningen ansvarar för att ha en dialog med affärsområdenas ledningar samt nyckelfunktioner inom bland annat kvalitet, HR, nyetableringar och inköp. Insatserna sammanställs och redovisas årligen, samtidigt som prioriteringar sätts för kommande år. Arbetssättet syftar till att säkerställa framdrift mot uppsatta mål och samtidigt verka för att hållbarhetsarbetet fortsätter att utvecklas framåt.

Policydokument och riktlinjer

Attendos hållbarhetsarbete manifesteras i en central hållbarhetspolicy med tillhörande policydokument inom specifika fokusområden. Attendos Uppförandekod utgör också ett styrande dokument som spänner över flera hållbarhetsområden. Koden har omarbetats under 2021, läs mer under fokusområdet Ansvarsfull verksamhet.

I tabellen nedan redovisas vilka övriga styrande dokument som finns samt vilka fokusområden som dokumenten reglerar. Dokumenten uppdateras och fastställs årligen av styrelsen för att fånga upp nya prioriteringar eller förändringar som framkommit i intressentdialogen eller genom nya krav i lagar eller upphandlingar.

Område	Policydokument och riktlinjer utöver hållbarhetspolicy
Livskvalitet	Uppförandekod, riktlinjer för kvalitetsarbetet, kvalitetsindex
Värdeskapande omsorgslösningar	Uppförandekod
Engagerade medarbetare	Uppförandekod, HR-policy
Miljömässig hänsyn	Miljöpolicy, inköpspolicy, riktlinje resor och logi
Ansvarsfull verksamhet	Uppförandekod, inköpspolicy, HR-policy

NYCKELTAL OCH UTFALL FÖR VARJE FOKUSOMRÅDE

Fokusområde	Nyckeltal	Utfall 2021 (2020 inom parentes)
Livskvalitet	Attendos kvalitetsindex (0-100)* * Endast Attendo Skandinavien	89 (85)
Värdeskapande omsorgslösningar	Antal nyöppnade platser i egen regi Antal påbörjade platser i egen regi Antal kunder (totalt)	832 (1 349) 231 (1 036) 29 300 (28 100)
Engagerade medarbetare	Medarbetares nöjdhet med sitt arbete (1-5) Medarbetares nöjdhet med närmsta chef (1-5)	4,0 (3,9) 3,9 (3,9)
Miljömässig hänsyn	Gram CO ₂ e-utsläpp per krona i omsättning * Ny beräkningsmetod, jämförbara data för 2020 saknas	2,0 (*)
Ansvarsfull verksamhet	Nyckeltal kommer att utvärderas för framtida rapportering	

FOKUSOMRÅDE

LIVSKVALITET

Den som söker och beviljas omsorg har ofta ett långsiktigt behov av stöd i vardagen. Attendo har lång erfarenhet av att **anpassa omsorgen efter den enskilda individens behov och önskemål**, och bedriver ett systematiskt arbete för att **förbättra kundernas hälsa och livskvalitet**.

Kvalitet som mäts och följs upp

Attendo strävar efter att kontinuerligt höja kvaliteten i vår verksamhet genom att jobba systematiskt med att utveckla, mäta och följa upp våra omsorgsinsatser. Mycket av det som idag anses vara branschpraxis, som social dokumentation, kontaktmannaskap och egen tid, är resultat av Attendos utvecklingsarbete.

Kvalitetsarbetet inom omsorgen har länge haft fokus på att säkerställa rutiner, arbetssätt och processer. Attendo arbetar idag för att vidga definitionen av kvalitet till att utöver processkvalitet också innefatta såväl kund- och närståendenöjdhet som kundens hälsa och livskvalitet. Det är en genomgripande förändring som också innebär nya sätt att mäta och följa upp Attendos kvalitetsarbete.

Fokus på den enskildes hälsa och livskvalitet

En viktig del i det pågående utvecklingsarbetet inom kvalitet är att flytta fokus från verksamheten till den enskilda kundens upplevda hälsa och livskvalitet. I Finland har ett nytt övergripande kvalitetsramverk introducerats under året, med nya arbetssätt kring kvalitet. En utgångspunkt för det nya arbetssättet i Finland är den nationella kundundersökningen RAI, där ett nytt verktyg för rapportering har utvecklats.

I Skandinavien har en pilotstudie kring uppmätt livskvalitet inletts på ett antal äldreboenden. Den modell för kvalitetsarbete som testas kallas för ASCOT (Adult Social Care Outcomes Toolbox), och är en samling verktyg utvecklade vid University of Kent. Med hjälp av verktygen kan man följa hur hälsa, välmående och livskvalitet utvecklas på kundnivå, vilket sedan läggs till grund för personcentrerade omsorgsinsatser.

Omsorg som möter högt ställda krav

Innehållet i våra omsorgstjänster regleras genom avtal, lagar och föreskrifter. Det gäller även krav på exempelvis arbetsmiljö, informationssäkerhet, smittskydd, livsmedelshantering och brandskydd. Tillsynsmyndigheter har tillsammans med beställaren ansvaret för att säkerställa att omsorgen är av god kvalitet och granskar löpande vår verksamhet.

Attendo dokumenterar och utvärderar löpande såväl omsorgsinsatser som verksamheten i stort. Arbetet utgår från riktlinjer, stöd och uppföljningar från centrala kvalitetsfunktioner i varje affärsområde, och drivs lokalt av särskilda kvalitetsansvariga i verksamheterna.



Framgångsrikt arbete mot covid-19

Attendo har under 2021 arbetat strukturerat för att skydda kunder och medarbetare från coronapandemin. Skyddsåtgärder har kvarstått för att så långt som möjligt undvika nya smittvägar. I kombination med vaccination av kunder och medarbetare har detta medfört väsentligt mindre smittspridning och färre dödsfall i covid-19 jämfört med 2020.

Attendo har under året låtit utvärdera effekterna av de skyddsåtgärder som vidtogs under det första året av pandemin. Utvärdering utfördes av Sirona Healthcare Group och visar att Attendos äldreboenden hade 19 procentenheter lägre överdödlighet än andra utförare och 25 procentenheter lägre än kommunala äldreboenden under perioden mars 2020-juni 2021.

Undersökningar bekräftar hög kvalitet

Attendo genomför regelbundet undersökningar för att kontrollera att utvecklingen följer uppsatta mål för kundnöjdhet. Det sker dels i egna nationella mätningar som sker utöver den nationella brukarundersökningen, dels genom att löpande följa arbetet i enheter där det pågår ett strukturerat förbättringsarbete. Under 2021 har särskilt fokus lagts på uppföljning av enheter som avviker negativt avseende kundnöjdhet.

BRANSCHLEDANDE KVALITETSARBETE

Attendo var först inom omsorgen med ett digitalt kvalitetssystem, som i senaste version heter AQ21. I systemet förs varje verksamhets kvalitetsarbete in och utvärderas utifrån fem olika aspekter; systematiskt kvalitetsarbete, allvarliga händelser, extern granskning, dokumentation och internrevision. Genom systemet genereras Attendos eget kvalitetsindex. Resultaten på enhets-, region- och koncernnivå ger en god överblick över hur kvalitetsarbetet fungerar och vad som behöver göras för att ytterligare höja kvaliteten. Centrala kvalitetsfunktioner genomför regelbundet egenkontroller och revisioner samt stödjer och utbildar lokala kvalitetscoacher.

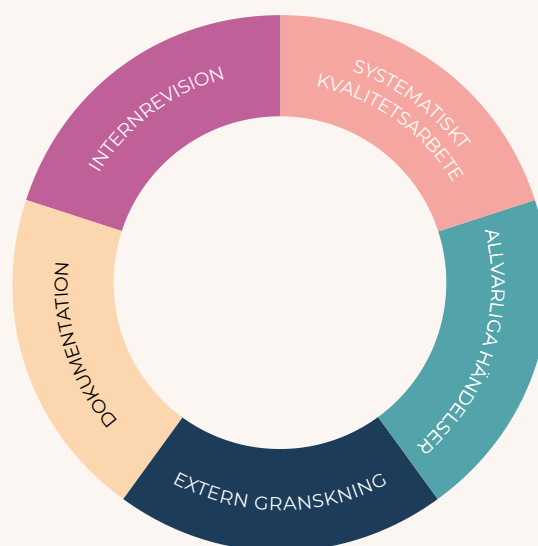
I tillägg till kvalitetsindex utvärderas varje enhet, varje region och hela Attendo efter kundnöjdhet utifrån flera aspekter. Attendo använder såväl egna mätningar som externa undersökningar. I Sverige är Socialstyrelsens brukarundersökning särskilt betydelsefull.

Så jobbar vi för att säkerställa god kvalitet

Det är verksamhetschefen som är ansvarig för att planera, leda och följa upp det dagliga kvalitetsarbetet i verksamheten. Detta sker i samverkan med den lokala kvalitetsorganisationen som bland annat består av kvalitetssamordnare och sjuksköterska. Det viktigaste forumet är det kvalitetsmöte som hålls en gång per månad.

Att förstå kundens och de närståendes situation och behov är en grundförutsättning för att kunna skapa personcentrerad omsorg med god kvalitet. Attendos uppgift är att med omtänksamhet och trygghet ge en god omsorg och stötta kunden i den omställningen som det ofta innebär att flytta till ett särskilt boende.

ATTENDOS KVALITETSINDEX OCH KVALITETSSYSTEMET AQ21



FOKUSOMRÅDE: LIVSKVALITET

Attendos ambition är att skapa välmående och mening i vardagen och vara ledande inom kundnöjdhet.

Nyckeltal 2021 (2020):

- Kvalitetsindex 89 av 100 (85)*

Aktiviteter 2021:

- Nytt fokus på hälsa och välmående i kvalitetsarbetet
- Ny teknik för tryggare natttillsyn
- Uppföljning av enheter med låg kundnöjdhet

Framtida nyckeltal

Attendo avser undersöka vilka nyckeltal som löpande kan redovisas när det gäller kundupplevd omsorgskvalitet, resultat av omsorgsarbete (livskvalitet), samt kvalitet på processer och strukturer.

* Avser endast Attendo Skandinavien

FOKUSOMRÅDE

VÄRDESKAPANDE

OMSORGLÖSNINGAR

Samhället står inför stora utmaningar när det gäller att utveckla en kostnads-effektiv omsorg som drar nytta av tekniska framsteg och samtidigt räcker till fler människor med behov. Attendo har under drygt 35 år varit **ledande när det gäller att tillföra ny kapacitet** som möter lokala behov och leda utvecklingen av nya arbetsätt och metoder som utvecklar omsorgen.

Ledande i nya etableringar

Privata aktörer har svarat för mer än hälften av all nyproduktion av äldreboenden i Sverige och Finland de senaste åren. Attendo har ensamt stått för mer än var femte nyöppnade plats på ett äldreboende sedan 2008.

Etableringen av ett nytt boende leder till en rad positiva värden för samhället utöver den utförda omsorgen. Ett boende med omkring 60 lägenheter skapar drygt 50 arbetstillfällen när det är i drift, och mer än 30 årsarbeten under själva byggnationen.

Genom att Attendo kontinuerligt bygger nya boenden kan vi bistå kommuner med expertkompetens inom etablering av äldreboenden, från identifiering av tomt, byggherre och investerare till rekrytering av personal, öppning och inflyttning på boendet.

Den höga öppningstakten i slutet av 2010-talet i kombination med minskad inflyttning under coronapandemin har medfört betydande beläggningsproblem med många lediga platser i Attendos bestånd. Under 2021 har endast ett fåtal nya projekt initierats. Avsikten är att ha en mer långsiktigt hållbar öppningstakt för nya boenden de kommande åren.

Under 2021 har totalt 832 nya platser öppnats i Attendos verksamheter, huvuddelen i Skandinavien. I Finland har beläggningsen av tomma platser ökat successivt under året, samtidigt som Skandinavien under andra halvåret sett ett tydligare återflöde av kunder efter pandemin. Vid årsskiftet 2021 hade Attendo totalt 29 300 kunder, en ökning med 4,3 procent jämfört med föregående år.

Löser komplicerade vård- och omsorgsutmaningar

Attendo hjälper kommuner och regioner att lösa komplicerade vård- och omsorgsutmaningar. Vi erbjuder bland annat omsorg till multistjuka och personer med flera funktionsnedsättningar eller särskilt komplicerade diagnoser, till exempel Huntingtons sjukdom och Parkinsons.

Inom individ- och familjeomsorg hjälper vi kommuner att skapa en kvalificerad omsorg och en god tillvaro för unga med olika behov, exempelvis genom att rekrytera och certifiera

familjehem. Under 2021 har Tjust Behandlingsfamiljer tillkommit, med familjehemsverksamheter som kombineras med terapi.

Attendo har expertkompetens inom flera områden av omsorg för personer med funktionsnedsättningar. Exempelvis har vi etablerat två av totalt tre boenden i Sverige specialiserade på Prader-Willis syndrom, som främst kännetecknas av okontrollerad aptit.

Vi erbjuder meningsfulla aktiviteter för personer med psykiska funktionsnedsättningar och arbetar aktivt med att matcha individer på dagliga verksamheter med arbetslivet.

I Finland bidrar vi till att säkerställa tillgång till omsorg på många mindre orter. Många kommuner väljer att samarbeta med Attendo eftersom det bidrar till nya arbetsätt och kvalitetsutveckling i omsorgen. Beställaren får samtidigt en genomlysning av sina egna kostnader och därmed en effektivare användning av skattemedlen.

Innovationer för en bättre omsorg

Attendo arbetar målmedvetet för att med ny teknik förbättra omsorgsupplevelsen för våra kunder och frigöra mer tid för det kundnära omsorgsarbetet. Vi har under flera år varit ledande i att utveckla arbetsätt som leder till bättre omsorg till lägre kostnad för samhället.

Under 2021 har flera nya projekt inletts för att hitta effektivare metoder att bedriva omsorg. Attendo Skandinavien har under hösten 2021 testat en läkemedelsrobot i hemtjänsten, vilket frigjort tid för andra insatser och ökat säkerheten för den enskilde.

Under året har Attendo inom flera verksamheter testat ny teknik för natttillsyn av kunder, vilket minskar behovet av fysiska besök. Med ny teknik kan nattpersonal göra ”virtuella besök”, utan att behöva störa kunden. Utvärderingar visar att kunder upplever minskad oro och förbättrad nattvila av att inte i onödan störas av nattliga besök. Det minskade behovet av nattpersonal för tillsyn medför samtidigt att resurser frigörs till annat omsorgsarbete.



FOKUSOMRÅDE: VÄRDESKAPANDE OMSORGLÖSNINGAR

Attendos ambition är att tillgängliggöra pålitlig, innovativ och kostnadseffektiv omsorg som en ledande partner till kommunala beställare.

Nyckeltal 2021 (2020):

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| · Nyöppnade platser inom egen regi | 832 (1 349) |
| · Nya platser under uppförande | 231 (1 036) |
| · Totalt antal kunder | 29 300 (28 100) |

Aktiviteter 2021:

- Utökat familjehemserbjudande med terapi
- Fortsatt utrullning av digitala verktyg
- Utprovning av ny teknik i hemtjänst och för nattillsyn

Framtida nyckeltal

Attendo avser undersöka om ett löpande nyckeltal för tillfört värde för offentliga beställare kan utvecklas.

FOKUSOMRÅDE

ENGAGERADE

MEDARBETARE

All omsorg skapas i vardagen, i det enskilda mötet mellan Attendos medarbetare och kunden. På Attendo arbetar vi för att **ge varje medarbetare förutsättningar att utföra sitt arbete på bästa sätt**. Vi gör det genom att bygga vår omsorg på tydliga värderingar, ett branschledande ledarskap, personliga utvecklingsmöjligheter och uppmuntran att bidra till att förbättra omsorgsarbetet.

Ett företag med tydliga värderingar

Attendo är ett stort företag med cirka 27 000 medarbetare. Vårt uppdrag och våra värderingar utgör både en ambition och ett arbetsverktyg. Värderingarna – *omtanke, engagemang* och *kompetens* – fungerar som vägvisare för att leverera på vårt uppdrag: att stärka individen. Uppdraget innebär att vi genom allt vi gör ska se, stödja och stärka varje person i vår omsorg till ett självständigt och meningsfullt liv.

Värderingsarbetet utgår från varje verksamhet och de situationer som uppstår lokalt. En regional värderingsorganisation samlas under ett nationellt paraply med ansvar för att genomföra utbildningar, sprida information och ta fram praktiska verktyg för värderingsarbetet. Återkommande värderingsveckor säkerställer att värderingsarbetet sätts i fokus.

Omsorgshjältar i fokus

Attendo har under 2021 fortsatt att uppmärksamma medarbetare som gör skillnad i omsorgen. I Skandinavien har varje region utsett en regional omsorgshjälte som prövat nya arbetsätt, haft en särskild förmåga att lyfta omsorgen eller vara en förebild för andra. Samtliga omsorgshjältar har porträtterats i Magasinet Omsorg, en kund- och medarbetartidning som distribuerats i över 26 000 exemplar i Attendo Skandinavien. Efter en omröstning bland medarbetare utsågs Ahmed Idris Omar, lokalvårdare på Attendo Skutan i Huddinge, till Årets omsorgshjälte i Skandinavien.

Respekt för människors olikheter

Attendo välkomnar medarbetare från olika kulturella och etniska bakgrunder. Varje medarbetare i Attendo ska behandlas respektfullt och ges likvärdiga arbetsvillkor, arbetsförhållanden och möjligheter till utveckling.

Attendo vill ha stolta medarbetare som står upp för alla människors lika värde. Vi motverkar aktivt alla former av diskriminering – mellan medarbetare, mellan kunder, samt mellan kund och medarbetare. Chefer diskuterar och informerar löpande om Attendos arbete med att motverka diskriminering.

Nöjda medarbetare

Attendo lägger stor vikt vid att vara en attraktiv arbetsgivare och att medarbetarna ska vara nöjda med sin egen arbetssitua-

tion och sin närmaste chef. Vi följer löpande upp vad våra medarbetare tycker genom årliga utvecklingssamtal, månatliga arbetsplatsträffar och daglig dialog. Regelbundna temperaturmätningar undersöker medarbetarnas arbetssituation samt hur nöjda de är med arbetet och sin arbetsplats.

Löpande kompetensutveckling

Attendo erbjuder utbildningar av såväl nya som befintliga medarbetare. Nyanställda erbjuds en grundlig introduktion med handledda arbetspass och fadderverksamhet. All kompetensutveckling utgår från individuella planer. Medarbetare kan också delta i lokala, centrala och digitala utbildningar. Vi erbjuder också lärande på arbetsplatsen och uppmuntrar till jobbrotation.

Under 2021 har Attendo introducerat Attendo Talents, ett nytt verktyg som samlar samtliga medarbetares kompetenser och kompetensutveckling. Två extra ledighetsdagar samt ett förstärkt friskvårdsbidrag har erbjudits anställda för att underlätta återhämtning efter pandemin.

Attendo lägger stor vikt vid att vara en attraktiv arbetsgivare och att medarbetarna ska vara nöjda med sin egen arbetssituation och sin närmaste chef.

Chefer med stort eget ansvar

Attendo arbetar systematiskt med att rekrytera och utveckla de bästa cheferna. Ledarskap i Attendo handlar om ansvar, synlighet och tillgänglighet. Varje verksamhetschef har ett eget ansvar för sin verksamhet och att delegera ansvar så att medarbetarna känner delaktighet. Stödfunktioner och rutiner säkerställer att verksamheter håller en jämn och hög lägsta nivå.

En god arbetsmiljö

Attendo arbetar aktivt, systematiskt och förebyggande för att minska risker och bidra till medarbetarnas hälsa och säkerhet. Vi utbildar chefer och medarbetare i att bedöma risker och agera på ett sätt som gör att vi får trygga och säkra arbetsplatser, och förebygger risker för hot och våld. Sjukskrivningar följs upp för att hjälpa medarbetare att snabbt komma tillbaka i arbete.



En pålitlig arbetsgivare

Attendos många medarbetare är nyckeln till att bedriva verksamheten på ett ansvarfullt sätt. Attendo strävar efter att vara en pålitlig arbetsgivare, som främjar och respekterar medarbetares rättigheter, upprätthåller goda anställnings- och arbetsförhållanden samt sätter arbetsmiljö, företagskultur och utvecklingsmöjligheter i fokus.

Attendo strävar efter att ha konstruktiva relationer med medarbetare och med deras fackliga ombud. Samarbete och konstruktiv dialog är en självklar del i att få Attendos medarbetare att känna delaktighet och mening i omsorgsarbetet och känna engagemang för Attendos kunder.

Med anledning av en uppmärksammad dokumentär i Sveriges Radio under våren 2021 har samtliga medarbetare i Attendo Skandinavien erbjudits utbildning i meddelarfrihet. Operativa chefer och nyckelpersoner har också erbjudits utbildning i kommunikativt ledarskap.

Attendo har under året även bedrivit coronasamtal på samtliga verksamheter i Skandinavien för att inhämta medarbetarnas syn på hanteringen av pandemin.

FOKUSOMRÅDE: ENGAGERADE MEDARBETARE

Attendos ambition är att vara en ledande arbetsgivare med utmärkt ledarskap, personlig utveckling och lika möjligheter

Nyckeltal 2021 (2020):

- | | |
|----------------------------|-----------|
| • Nöjdhet med jobbet (1-5) | 4,0 (3,9) |
| • Nöjdhet med chefen (1-5) | 3,9 (3,9) |

Aktiviteter 2021:

- Omsorgshjältar
- Attendo Talents
- Coronasamtal samt tid för återhämtning
- Utbildning i meddelarfrihet samt kommunikativt ledarskap

Framtida nyckeltal

Attendo avser utveckla nya nyckeltal för att fånga in fler aspekter av medarbetarnas nöjdhet med Attendo som arbetsgivare.

FOKUSOMRÅDE

MILJÖMÄSSIG HÄNSYN

De resurser som används i omsorgen har en betydande extern påverkan på såväl miljö som klimat. Attendo strävar efter att göra **väl avvägda miljöval** vid inköp och användning av olika resurser, och har **en långsiktig ambition att gå mot att inte tillföra några växthusgaser till atmosfären**.

Smarta och effektiva miljöval

Attendo är ett tjänsteföretag vars verksamhet till huvuddelen består av omsorgsarbete. Den miljö- och klimatpåverkan som uppstår i vår verksamhet kommer huvudsakligen från den energi som används i fastigheter och transporter samt från inköp av mat och andra förbrukningsvaror i våra verksamheter.

Attendos miljöpolicy styr mot att göra miljömässiga val inom områdena inköp, transporter, energi- och vattenförbrukning samt avfall (inklusive miljöfarligt avfall). Detta har bland annat lett till en resepolicy där tåg prioriteras för resor upp till 50 mil. Under 2021 har Attendo fortsatt att digitalisera arbetsprocesser och bedriva onlinemöten.

Nya arbetssätt för minskade koldioxidutsläpp

Attendo har under 2021 påbörjat ett arbete för att förändra arbetssättet kring miljö och klimat. En genomgripande kartläggning av Attendos utsläpp av växthusgaser visar att omkring en fjärdedel av utsläppen kommer från driften av Attendos verksamheter (scope 1 och 2). I detta inkluderas såväl energi- som drivmedelsanvändningen i Attendos fastigheter och fordon. Attendo har som långsiktig ambition att nå netto-noll utsläpp av växthusgaser från den egna verksamheten.

Den större delen av de växthusgaser som uppstår av Attendos verksamhet beräknas komma från externa källor (scope 3). Här återfinns exempelvis Attendos inköp av bland annat mat och förbrukningsmaterial, investeringar samt medarbetares resor till och från jobbet. Dessa utsläpp kan Attendo främst påverka indirekt, genom att förändra användningen av förbrukningsartiklar, minska matsvinnet och göra klimatsmarta menyer, samt uppmuntra medarbetarna att välja pendlingsalternativ med lägre klimatpåverkan.

För att bättre kunna mäta och följa upp Attendos klimatpåverkan kommer beräkningarna av växthusgaser att förfinas under kommande år.

Miljöledning för ständig förbättring

Attendos miljöledningssystem följer standarden ISO 14001. Genom ledningssystemet styrs vilka insatser som görs, hur de görs, i vilken omfattning de används och vilket resultat de leder till.

Utifrån slutsatserna planeras förbättringar och nya lösningar. Av dessa väljer och genomför vi åtgärder och i efterhand analyserar vi resultaten. Därefter vidtar återigen planering. På så sätt utvecklas Attendos miljöarbete från år till år.



Attendos affärsområden bedriver egna projekt och sätter miljö-mål inom ramen för miljöledningssystemet. Under 2021 har bland annat Attendo Skandinavien börjat räkna ut klimatavtryck på menyer för äldreboenden, mäta matsvinn, utreda mål för miljömärkta produkter samt ta fram en färdplan för en fossilfri fordonsflotta. I Attendo Finland har ett arbete påbörjats för att se över hur energianvändningen i fastigheterna kan styras om till förnyelsebara källor.

Inköp som minskar miljöpåverkan

Attendo samordnar inköp för att nå samordningsfördelar och säkerställa miljönytta. De leverantörer som kvalar in i Attendos centrala inköpssystem ska känna till och uppfylla kraven i Attendos miljöpolicy.

ATTENDOS EXPONERING MOT EU:STAXONOMI FÖR HÅLLBARA INVESTERINGAR

EU:s taxonomiförordning är en del av unionens arbete med hållbara investeringar, och syftar i sin nuvarande utformning till att avgöra vilka ekonomiska aktiviteter som kan anses vara miljömässigt hållbara. Eftersom Attendo är ett noterat bolag som både avseende omsättning och antal medarbetare uppfyller kraven på icke-finansiell rapportering är Attendo skyldigt att redovisa i enlighet med EU:s taxonomiförordning.

För 2021 gäller att icke-finansiella företag ska redovisa sin exponering mot EU:s miljömål 1, rörande begränsning av klimatförändring, och miljömål 2, rörande anpassning till klimatförändring. Det som ska redovisas är omsättning, investeringar (capex) och driftsutgifter (opex) som kan härledas från ekonomiska aktiviteter listade i taxonomins delegerade akter för de aktuella målen. Vår rapportering för 2021 inkluderar tolkningar av regelverket utifrån tillgänglig information per 31/1 2022.

Klassificering av Attendos verksamhet enligt taxonomin

Attendos försäljning härrör till övervägande del från verksamhet som faller inom den ekonomiska aktiviteten *12.1 Vård- och omsorgstjänster med boende* och som finns listat under miljömål 2. Till detta räknas alla former av omsorgsverksamheter i äldreboende, gruppbostäder, behandlingshem och dagverksamheter. Attendo har därutöver intäkter som inte omfattas av taxonomin, såsom hemtjänstinsatser och familjehem som utförs i kundens eller medarbetarens privatbostad.

Mål 1 – Begränsning av klimatförändringar

Attendos verksamhet omfattas inte av de ekonomiska aktiviteter som finns listade i de delegerade akterna avseende miljömål 1. Attendo saknar därför exponering mot taxonomins miljömål för begränsning av klimatförändringar.

Mål 2 – Anpassning till klimatförändringar

För miljömål 2 ska Attendo enligt de delegerade akterna för den ekonomiska aktiviteten *12.1 Vård- och omsorgstjänster med boende* redovisa investeringar och driftsutgifter som direkt kan härledas till att anpassa verksamheten till klimatförändringar, baserat på en genomförd klimatriskanalys. Det sker återkommande anpassningar för att hantera eller möta fysiska klimatrisker i de fastigheter Attendo disponerar. Dessa investeringar och driftsutgifter bärs emellertid av fastighetsägaren, varför Attendo även under miljömål 2 saknar exponering mot taxonomin.

FOKUSOMRÅDE MILJÖMÄSSIG HÄNSYN

Attendos ambition är att vara en resurseffektiv omsorgsutförare på väg mot netto-noll utsläpp av växthusgaser.

Nyckeltal 2021 (2020):

- Gram CO₂e per krona i omsättning 2,0 (*)

Aktiviteter 2021:

- Nollmätning CO₂-utsläpp
- Minskning av matsvinn
- Minskad energianvändning/bränsleanvändning i fordon
- Förnyad hållbarhetsstrategi kring miljö och klimat

Framtida nyckeltal

Attendo avser att vidareutveckla och bredda redovisningen av företagets klimatpåverkan och sätta tydligare mål för när klimatmål ska nås.

* Ny beräkningsmetod, jämförbara data för 2020 saknas

FOKUSOMRÅDE

ANSVARFULL VERKSAMHET

Omsorgsarbetet i Attendo utförs nästan uteslutande på uppdrag av offentliga beställare. Det ställer krav på oss att **bedriva vår verksamhet på ett öppet och ansvarsfullt sätt**. Som en ledande omsorgsaktör strävar vi inte bara efter att leva upp till de förväntningar som kunder och närstående, medarbetare och kommunala beställare har, utan också att förtjäna omvärldens förtroende.

Hållbar ekonomi för långsiktig verksamhet

Attendos intäkter bygger på långsiktiga avtal med kommunala beställare, där behoven av omsorg och kundernas val på kort sikt påverkar beläggningen och därmed lönsamheten i den enskilda verksamheten. En betydande del av Attendos kostnader är samtidigt av mer långsiktig natur, såsom hyreskontrakt för de fastigheter där verksamheten bedrivs.

För att kunna bedriva en omsorg som klarar svängningar i beläggning och samtidigt har utrymme för att investera i ny kapacitet, innovationer och effektiva arbetssätt, strävar Attendo efter att generera stabila ekonomiska överskott. Skuldsättning kan underlätta strategiska förvärv eller investeringar som på längre sikt ökar den ekonomiska bärkraften i Attendos verksamhet. För att kunna bära skuldsättningen har Attendo som mål att nettolåneskulden inte ska överstiga 3,75 ggr det redovisade resultatet (EBITDA).

Attendos ägare har lagt fast ett mål om att dela ut 30 procent av vinsten när de finansiella förutsättningarna i övrigt medger det. Det innebär att huvuddelen av vinsten som regel återinvesteras i verksamheten. För åren 2019-2021 har ingen utdelning skett, vilket innebär att hela vinsten återinvesteras.

En betydande skattebetalare

Attendo betalar alltid skatt i det land där verksamheten bedrivs och är en av de privata utförare av omsorgstjänster i Norden som betalar mest skatt. Erlagda skatter består huvudsakligen av lönerelaterade skatter och avgifter, icke-avdragsgill mervärdesskatt på inköp och investeringar, samt bolagsskatt på det överskott som genererats. Attendo samlar också in moms samt preliminära inkomstskatter för samtliga medarbetare.

2021 hade Attendo ett totalt skatteavtryck på knappt 3,9 Mdr kr, varav 2,4 Mdr kr avser erlagd skatt. Huvuddelen av skatteavtrycket avser lönerelaterade skatter och avgifter samt medarbetarnas preliminära inkomstskatt. Bolagsskatten för 2021 uppgick till 74 Mkr.

Vår verksamhet är tydligt reglerad

Såväl Attendo som våra medarbetare måste följa en omfattande och komplex samling av lagar och föreskrifter som reglerar både omsorgsverksamheten och att vara ett börsnoterat företag. All verksamhet ska bedrivas så att den uppfyller såväl gällande regelverk som Attendos egen uppförandekod och andra policies och riktlinjer.

Mkr	Koncernen		Finland		Sverige		Danmark	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Erlagd skatt								
Bolagsskatt (exkl uppskjuten skatt)	74	58	7	4	67	54	-	-
Lönerelaterade skatter ¹⁾	1 727	1 566	763	631	957	926	7	9
Moms, icke-avdragsgill ²⁾	586	567	441	421	134	138	11	8
Stämpelskatt och fastighetsskatt	8	7	8	7	-	-	-	-
Övriga skatter ³⁾	20	17	-	-	20	17	-	-
Erlagd skatt totalt	2 415	2 215	1 219	1 063	1 178	1 135	18	17
Insamlad skatt								
Moms insamlad av Attendo	31	38	23	21	1	7	7	10
Preliminär inkomstskatt	1 422	1 330	639	577	760	721	23	32
Insamlad skatt totalt	1 453	1 368	662	598	761	728	30	42
Skatteavtryck totalt	3 868	3 583	1 881	1 661	1 939	1 863	48	59

¹⁾ Inklusive lagstadgade arbetsgivaravgifter

²⁾ Avser moms på inköp och investeringar, uppskattad

³⁾ Koldioxidskatt och fordonsskatter



Verksamheten bedrivs i samverkan med offentliga beställare. Innehållet i våra tjänster styrs av myndighetstillstånd, upphandlade avtal med kommuner och olika former av kundvalssystem. I vår roll som partner till kommuner är vi alltid pålitliga, transparenta och lösningsorienterade. Vi respekterar myndigheters regelutövning, men förmedlar också information och synpunkter i frågor som påverkar omsorgsbranschen, förutsättningarna för att bedriva en god omsorg eller vår verksamhet. Transparens och öppenhet styr alla våra kontakter med företrädare för det offentliga. Som ett led i detta välkomnar vi representanter för myndigheter och folkvalda beslutsfattare att besöka våra verksamheter.

Uppförandekod vägleder ledare och medarbetare

Under 2021 antog Attendo en uppdaterad uppförandekod som utgår från Attendos uppdrag och värderingar. Koden innehåller de viktigaste principerna för hur Attendo som företag samt ledare och medarbetare inom Attendo ska agera gentemot kunder, närstående, kollegor och de kommuner som vi samverkar med.

Koden beskriver även agerande vid misstanke om att något inte är som det ska. Där återfinns kommunikationskanaler och särskilt viktiga områden som alla medarbetare ska känna till, såsom rutiner för rapportering av risk för vårdrelaterade missförhållanden och vårdskador, visseblåsarfunktionen samt meddelarfrihet. Koden är ett uttryck för Attendos ställningstagande för öppenhet.

Uppförandekoden gäller för alla Attendos medarbetare, oavsett anställningsform. Under 2022 kommer arbetet med att utbilda ledare och medarbetare i att arbeta med koden att fortsätta, med fokus på digital utbildning och årlig certifiering.

Transparens i verksamheten och runt avvikelser

Attendo har strikta rutiner för att hantera avvikelser i omsorgen. Detta innefattar rutiner för att rapportera, hantera och följa upp eventuella avvikelser från interna riktlinjer eller arbetssätt, liksom allvarliga händelser som lett till eller riskerat att leda till vård- eller omsorgsskador för enskilda (Lex Sarah och Lex Maria).

Attendos verksamhet granskas och kontrolleras noggrant av nationella myndigheter, såsom AVI eller IVO, liksom av de kommunala beställarna. Under 2021 har 26 allvarliga händelser rapporterats till svenska myndigheter och 8 anmärkningar har hanterats från nationella tillsynsmyndigheter i Finland.

Höga krav på integritet och tillförlitlighet

Attendo arbetar med personer som befinner sig i en utsatt position, och vars tillstånd måste behandlas med stor respekt för den enskildes integritet. Vi tillämpar rutiner som möter högt ställda krav avseende behandling av personuppgifter och känslig information. Ledare och medarbetare utbildas löpande i informationssäkerhets- och integritetsskyddsfrågor.

Som börsnoterat företag och partner till det offentliga eftersträvar Attendo att den externa rapporteringen ska vara tillförlitlig, informativ och transparent. Vi accepterar inte att felaktig eller vilseledande information rapporteras i våra system för att påverka måluppfyllelse, resultatmätt eller information som ska rapporteras till kommuner eller myndigheter.

FOKUSOMRÅDE: ANSVARSFULL VERKSAMHET

Attendos ambition är att vara en pålitlig omsorgsutförare med ett värderingsdrivet omsorgsarbete som är robust och transparent.

Nyckeltal 2021 (2020):

–

Aktiviteter 2021:

- Ny uppförandekod
- Hela årsvinsten återinvesterad i verksamheten
- Löpande utbildning i informationssäkerhet

Framtida nyckeltal

Attendo avser att undersöka vilka relevanta nyckeltal som kan redovisas för att öka transparensen kring omsorgsarbetet och uppföljningen av den egna verksamheten.

ATTENDOS BIDRAG TILL FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL

Attendos verksamhet bidrar i flera delar till FN:s globala hållbarhetsmål, de så kallade Agenda 2030-målen. I tabellen nedan visas vilka hållbarhetsmål som Attendo direkt och indirekt bidrar till genom sin verksamhet, samt exempel på direkta bidrag under 2021.

Attendos påverkan på FN:s globala hållbarhetsmål

Direkt påverkan




Mål	Definition	Attendos bidrag	Exempel på aktiviteter under 2021
	Hälsa och välbefinnande	Attendos tillhandahåller innovativa omsorgstjänster av hög kvalitet, vilket bidrar till att främja hälsa och välbefinnande för människor i alla åldrar.	Attendo har under 2021 fortsatt att arbeta målmedvetet för att begränsa effekterna av covid-19 på äldre, och har genomgående gått längre än myndigheternas rekommendationer vad gäller användning av skyddsutrustning.
	Jämställdhet	Attendo har en hög andel kvinnor såväl bland medarbetare som bland cheferna, vilket bidrar till att öka kvinnors inflytande och egenmakt i samhället i stort liksom i näringslivet.	Attendo har utsett två kvinnliga funktionschefer i Skandinavien under 2021. Sedan 2019 är de högsta operativa cheferna i Attendos båda affärsområden kvinnor och del av ledningsgruppen. Sex av tio ledamöter i styrelsen är kvinnor.
	Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt	Attendo har ett gott och nära samarbete med lokala fackföreningar och följer tecknade kollektivavtal som erbjuder medarbetare goda arbetsvillkor och förmåner.	Attendo har infört ett utökat friskvårdsbidrag för medarbetare i Skandinavien samt kompenserat insatser under coronapandemin med återhämtningstid.
	Minskad ojämlikhet	Attendo sprider aktivt bästa arbetsmetoder inom hela sitt geografiska verksamhetsområde, vilket ökar jämlikheten inom hälsa och omsorg för personer med omsorgsbehov.	Attendo har under 2021 fortsatt att utveckla den operativa modellen – Attendo Way – och implementera den i samtliga verksamheter. En ny modell för kvalitetsarbete är under utveckling. Ett pilotprojekt för att mäta livskvalitet har inletts i Attendo Skandinavien.
	Hållbara städer och samhällen	Attendo uppför omsorgsfastigheter som bidrar till stadsutveckling, gör samhället inkluderande, säkert och hållbart, samt hjälper kommunerna att erbjuda offentligt finansierad omsorg av hög kvalitet till fler personer med omsorgsbehov.	Attendo har under året påbörjat byggandet av 231 nya platser i omsorgsboende, samt öppnat 832 färdigställda platser i egen regi. Arbetet med en hållbarhetsstrategi för fastighetsförvaltningen har påbörjats.
	Fredliga och inkluderande samhällen	Attendo bidrar till att äldre och personer med funktionsnedsättningar får ökad valfrihet och inflytande över sin omsorg, vilket ökar deras delaktighet i samhället.	Attendo har under 2021 fortsatt att rulla ut närståendeappen Nära till kunder och närstående i Skandinavien, och arbetar för att göra intranätet till en del av mobilappen Appendo.

FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL

Indirekt påverkan

Mål	Attendos bidrag	Inom dessa områden kan Attendos verksamhet ha indirekt påverkan på FN:s mål
	God utbildning för alla	Attendo erbjuder sina medarbetare vidareutbildning som del av tjänsten och möjlighet till vidarestudier med garanterad löneökning.
	Rent vatten och sanitet för alla	Attendo tar vatten från hållbara källor och tillämpar högt ställda krav på återvinning av miljöfarligt avfall.
	Hållbar energi för alla	Attendo arbetar aktivt för att minska energianvändningen i sina verksamheter och strävar efter att köpa energi från fossilfri produktion.
	Hållbar industri, innovationer och infrastruktur	Attendo strävar efter att använda teknik från leverantörer som möter högt ställda krav på hållbar produktion.
	Hållbar konsumtion och produktion	Attendo upphandlar insatsvaror och förbrukningsmaterial från pålitliga leverantörer som möter högt ställda krav på hållbar produktion.
	Bekämpa klimatförändringarna	Attendo strävar efter att minska sitt klimatavtryck och har inlett ett arbete med ambitionen att nå netto-noll utsläpp av växthusgaser från den egna verksamheten.
	Hav och marina resurser	Attendo strävar efter att köpa havsprodukter från hållbara bestånd.
	Ekosystem och biologisk mångfald	Attendo anlägger och underhåller trädgårdar i sina verksamheter på ett sätt som bidrar till lokala ekosystemtjänster och biologisk mångfald.

Ingen påverkan

Mål	Attendos bidrag	Inom dessa områden har Attendos verksamhet ingen påverkan på FN:s mål
	Ingen fattigdom	Attendo har ingen påverkan på den ekonomiska utvecklingen för personer i fattigdom.
	Ingen hunger	Attendo har ingen påverkan på den globala livsmedelsförsörjningen.
	Genomförande och globalt partnerskap	Attendo deltar inte i något globalt samarbete som främjar genomförandet av Agenda 2030.

HÅLLBARHETSINDIKATORER

HÅLLBARHETS- INDIKATORER 2021

Attendo strävar efter att följa Nasdaqs riktlinjer för rapportering av indikatorer inom områdena miljö, sociala villkor samt bolagsstyrning. De indikatorer som redovisas består av faktiska utfall eller beräkningar som speglar Attendo som helhet.

Miljö och klimat

Attendo har under 2021 inlett ett arbete med att förfinare redovisningen och utveckla nya arbetssätt för miljö och klimat. 2021 års indikatorer kan därför inte jämföras med 2020. De nya indikatorerna baseras huvudsakligen på faktisk förbrukning och avser marknadsbaserade växthusgasutsläpp från fordon och resor, fastigheter (scope 1 och 2) samt från huvuddelen av

inköp av varor och tjänster (scope 3). För scope 2 redovisas även beräkning utifrån fastighetens geografiska plats, då information om energiavtal saknas för många hyresavtal. För scope 3 har faktisk förbrukning kompletterats med en kostnadsbaserad schablonberäkning samt antaganden om medarbetares arbetspendling. Attendo avser fortsätta förfinare beräkningen av indikatorerna framåt.

Område	Indikatorer (volym- och marknadsbaserad beräkning)	2021	2020 ¹
Fastighetsanvändning	Bruttoyta som disponeras av Attendos verksamheter, m ²	1 084 000	1 017 000
	Energianvändning ²		
	Energianvändning, kWh per m ²	207	137
	Energianvändning, kWh per helårsanställd	11 800	7 700
	Total energianvändning, MWh	224 900	139 600
	Indirekt energianvändning (köpt hushållsel), MWh	–	29 200
Utsläpp av klimatgaser	Direkta utsläpp från fastigheter och fordon (scope 1), ton	2 500	3 350
	Indirekta utsläpp (scope 2), ton ³	41 600 (23 800)	3 300
	Övriga indirekta utsläpp (scope 3), ton ⁴	41 800 (119 700)	–
	Utsläpp per intjänad SEK, g	2,0	0,6
Energimix ⁵	Förnyelsebart, %	44	70
	Fossilbränsle och torv, %	28	9
	Kärnkraft, %	14	20
Vattenförbrukning	Tusental m ³	1 318	928
	Avfall och återvinning		
	Totalt avfall, ton	8 100	10 400
	Varav farligt avfall, ton	139	0,83
	Varav återvunnet avfall, ton	6 300	3 500

1) Indikatorer för 2020 är ej jämförbara med 2021.

2) För 2021 har endast total energianvändning beräknats.

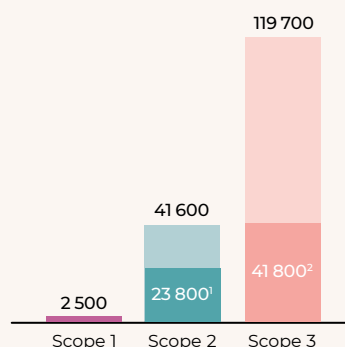
3) Beräkning baserad på fastighetens geografiska plats inom parentes. 2020 avser endast hushållsel.

4) Endast volymbaserad beräkning (Totalt inklusive schablonbaserad beräkning inom parentes)

5) Total energimix, 2020 avser endast hushållsel.

Utsläpp av växthusgaser

Ton CO₂e

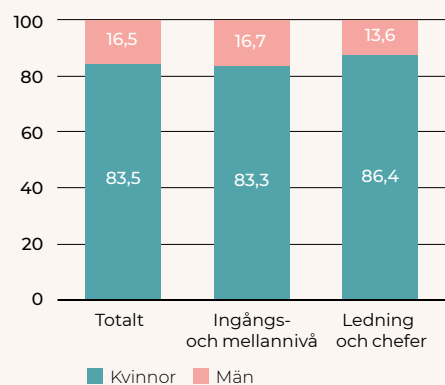


¹ Platsberäknade utsläpp (totalvärde avser marknadsberäknade utsläpp)

² Volymbäknade utsläpp (totalvärde är inklusive schablonberäkningar)

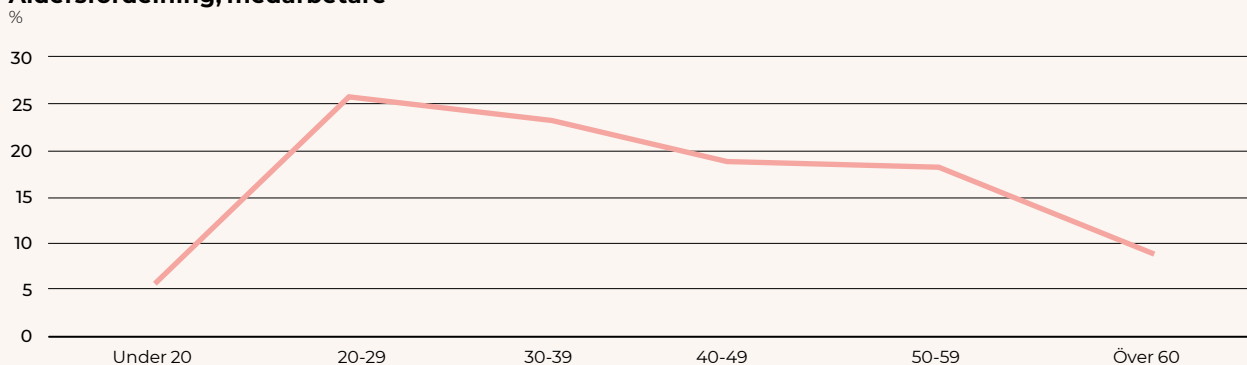
Mångfald, medarbetare

%



HÅLLBARHETSINDIKATORER

Åldersfördelning, medarbetare



Sociala förhållanden

Område	Indikatorer	2021	2020
Mångfald medarbetare	Antal helårsanställda (FTE)	19 041	18 178
	Varav kvinnor	15 894	15 268
	Andel kvinnor, %	83	84
Mångfald ingångs- och mellannivå	Antal medarbetare	18 093	17 323
	Varav kvinnor	15 075	14 519
	Andel kvinnor på ingångs- och mellannivå, %	83	84
Mångfald ledning och chefer ¹	Antal chefer	948	855
	Varav kvinnor	819	749
	Andel kvinnliga chefer, %	86	88
Åldersfördelning	Genomsnittsålder	40	39
Språk	Antal talade språk äldreomsorg	57	57
Ersättning vd	Total lön och förmåner inkl. pension och sociala avgifter, Mkr	12 285	12 890
Ersättning medarbetare ²	Genomsnittlig lön och förmåner inkl. sociala avgifter, kronor	412 000	414 000
	Ersättning vd/medarbetare	0,03:1	0,03:1
Lönegap, män/kvinnor	Genomsnittslön män, kronor	417 700	417 900
	Genomsnittslön kvinnor, kronor	407 400	413 300
	Lönegap, kvinnor/män, %	-2,5	-1,12
Allvarliga händelser	Antal anmälda allvarliga händelser (Skandinavien) samt anmärkningar från myndigheter (Finland) ³	26/8	31/1
	Antal händelser per 1 000 medarbetare	2	2

¹ I ledning och chefer inkluderas samtliga verksamhetschefer, områdes- och regionchefer samt funktionschefer.

² Genomsnittslön och förmån för medarbetare avser total kostnad per helårsanställd (FTE).

³ Avser antalet utredda och anmälda händelser enligt Lex Sarah/Lex Maria (Skandinavien) resp. externt initierade myndighetsärenden (Finland).

Bolagsstyrning

Område	Indikatorer	2021	2020
Mångfald i styrelse	Antal styrelsemedlemmar	10	9
	Varav kvinnor	6	5
	Andel kvinnor i styrelse, %	60	56
Styrelsen oberoende	Antal oberoende ledamöter ¹	5	4
	Antal fackliga representanter	3	3
	Andel oberoende ledamöter, % ¹	71	67
Styrelsens utskott	Antal utskott	2	2
	Antal utskott med kvinnlig ordförande	1	1
	Andel utskott med kvinnlig ordförande, %	50	50
Kollektivavtal	Andel helårsanställda med gällande kollektivavtal, %	100	100
FN:s hållbarhetsmål	Direkt materiell påverkan	6	6
	Viss materiell påverkan	8	8
	Ingen påverkan	3	3

¹ Oberoende gentemot bolaget och/eller ägare, exkl fackliga representanter

HÅLLBARHETSRISKER

HÅLLBARHETSRISKER

Område	Risk	Riskhantering
Livskvalitet	Bristande kvalitet kan medföra missnöje, olägenheter eller risk för vård-/omsorgsskada för enskilda, vilket vid allvarigare fall även innebär risk för viten, förlorade kontrakt, rättsliga påföljder samt förlorat anseende för såväl den enskilda verksamheten som Attendo som helhet.	Attendo arbetar systematiskt och målmedvetet för att mäta och följa upp kvalitetsarbetet såväl vid enskilda verksamheter som i företaget som helhet. För att säkerställa en hög lägstanivå avseende kvalitet har Attendo gemensamma arbetssätt som omfattar samtliga verksamheter, samt ett kvalitetssystem där brister snabbt kan upptäckas och åtgärdas. Attendo har interna system för att fånga upp kvalitetsbrister i verksamheten, samt möjligheter för enskilda medarbetare att slå larm vid misstanke om allvarliga överträdelser (visselblåsning).
Värdeskapande omsorgslösningar	Risker innefattar att Attendo etablerar verksamheter eller lanserar innovationer och arbetssätt som 1) inte efterfrågas lokalt, antingen på grund av överetablering, sviktande betalningsförmåga eller ovilja att anlita privata utförare, eller som 2) inte uppfyller de krav som beställaren eller nationella tillsynsmyndigheter ställt upp avseende verksamhetens utformning.	Attendo arbetar för att endast etablera nya boenden i geografiska områden där det finns ett långsiktigt strukturellt underskott på platser i omsorgen och där det finns förutsättningar att teckna avtal med den lokala beställaren. Attendo arbetar också strategiskt för att påverka villkoren för privata aktörer samt övertyga myndigheter om att tillåta nya innovationer eller arbetssätt som utvecklar kvaliteten eller ökar effektiviteten i omsorgen (se avsnittet risker och riskhantering).
Engagerade medarbetare	Medarbetarnas kompetens, engagemang och omtanke är avgörande för att kunder, närstående och offentliga beställare ska vara nöjda med våra insatser. Om Attendos medarbetare inte kan utföra sina arbetsuppgifter, inte mår bra eller tappat engagemanget finns risk att de slutar eller blir sjukskrivna. Om arbetsgivarvarumärket skadas finns även risk att Attendo får svårare att attrahera nya medarbetare. Attendo delar den generella risken inom sektorn att det uppstår brist på olika kompetenser som är nödvändiga för att utföra det omsorgsarbete som Attendo åtagit sig.	Attendo mäter medarbetarnas nöjdhet, bevakar lokala sjukskrivningstal och personalomsättning samt bistår verksamhetschefer med åtgärdsplaner vid behov. Medarbetare erbjuds möjligheter till kompetensutveckling genom bland annat webbutbildningar, och vidareutbildningar mot chefs- eller specialistkompetenser uppmuntras. Centrala projekt bedrivs för att säkerställa rekrytering till bristyrken, t ex sjuksköterskor. Arbetsmiljöarbetet bedrivs systematiskt för att säkra en trygg och säker arbetsmiljö, analys och åtgärder diskuteras återkommande på arbetsplatsmöten. Förutom regional uppföljning genomförs stickprov där arbetsmiljön granskas och såväl chefer som medarbetare intervjuas. Vid behov upprättas handlingsplaner.
Miljömässig hänsyn	Risker finns primärt kopplat till de fastigheter där Attendo bedriver verksamhet, inköp, avfall samt fordonsparken. Enligt miljöbalken ansvarar verksamhetsutövaren för eventuella föroreningar och andra miljöskador samt har ett ansvar för efterbehandling. Det finns även risker kopplat till klimatförändringarna, t ex ökad risk för översvämningar, ras, skred, erosion och värmeböljor, där såväl kunders som medarbetares hälsa också kan påverkas.	Attendo arbetar strategiskt för att minska sin miljöbelastning. Arbetet sker i enlighet med företagets miljöpolicy som föreskriver hur verksamheten ska bedrivas med omsorg för miljön och även hur medarbetare samarbetspartners och leverantörer förväntas agera. Varje chef är ansvarig för att verksamheten följer den miljölagstiftning som gäller och tar hänsyn till såväl nationella som lokala miljöaspekter gällande produkter och tjänster, byggnader, transporter, energi- och vattenanvändning samt avfallshantering.
Ansvarsfull verksamhet	Risker innefattar förlorade kontrakt, rättsliga påföljder och/eller att Attendos varumärke ifrågasätts eller skadas om Attendo bryter mot arbetsrättsliga avtal och regler. Risker för korruption finns såväl vid anbud mot upphandlande kommuner som vid Attendos egna upphandlingar av leverantörer, t ex i samband med nybyggnation eller strategiska inköp. Risker relaterat till mänskliga rättigheter finns om företaget misslyckas med att ge omsorg utan diskriminering baserat på exempelvis religion, kön och sexuell läggning eller att ge omsorg på ett värdigt sätt och efter behov – oavsett situation. Tänkbara effekter är rättsliga efterspel, förlorade kontrakt eller negativ varumärkespåverkan.	Attendo följer gällande kollektivavtal och strävar efter goda relationer med såväl fackliga ombud som fackens centrala organisationer. Attendos uppförandekod innehåller tydliga riktlinjer för hur medarbetare förväntas agera i förhållande till såväl frågor rörande mänskliga rättigheter som i affärsrelationer vid upphandlingssituationer och under pågående avtal. Attendo accepterar inga former av diskriminering och tillåter inte att enskilda medarbetare tar emot eller ger gåvor till/från kunder, beställare eller leverantörer.

REVISORS YTTRANDE AVSEENDE DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETS RAPPORTEN

Till bolagsstämman i Attendo AB, org.nr 559026-7885

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021 (sid 16 – 38) och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FAR:s rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att 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 revisions-sed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Slutsats

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 14 mars 2022

PricewaterhouseCoopers AB

Patrik Adolfson

Auktoriserad revisor

Huvudansvarig revisor