

Omsorg för ett hållbart samhälle

- 02 — Vision, uppdrag och strategi
- 08 — Fokusområden
- 21 — FN:s globala hållbarhetsmål
- 22 — Hållbarhetsindikatorer
- 24 — Hållbarhetsrisker
- 27 — Taxonomin

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 vårt hållbarhetsarbete. Hållbarhetsarbetet omfattar fem fokusområden som tagits fram genom väsentlighetsanalys. Vi redovisar också Attendos bidrag till FN:s globala hållbarhetsmål, hållbarhetsrisker och riskhantering samt hållbarhetsindikatorer i enlighet med Nasdaqs riktlinjer för ESG-rapportering.

Omsorg för ett hållbart samhälle

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 för samhället i stort. Vårt uppdrag och våra värderingar är ledstjärnor i vårt arbete för att nå vår vision – att skapa en **bättre omsorg** som räcker **till fler**.

ATTENDOS STRATEGI FÖR HÅLLBAR OMSORG

Vision

BÄTTRE OMSORG TILL FLER

Uppdrag

ATT STÄRKA INDIVIDEN

Strategi

HÅLLBART VÄRDESKAPANDE GENOM
ATTENDOS BEPRÖVADE OMSORGSMODELL

LIVSKVALITET

VÄRDE-
SKAPANDE
OMSORGS-
LÖSNINGAR

ENGAGERADE
MEDARBETARE

MILJÖMÄSSIG
HÄNSYN

ANSVARFULL
VERKSAMHET

Attendo way

KUNDCENTRERAD OCH VÄRDERINGSSTYRD KULTUR /
BÄSTA ARBETSSÄTT / GEMENSAMMA VERKTYG

Värderingar

OMTANKE / ENGAGEMANG / KOMPETENS



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

Vår vision – bättre omsorg till fler

Attendo startades 1985 med en tydlig idé om att utmana den offentliga omsorgen med nya sätt att arbeta och sprida dem till fler personer med omsorgsbehov. Detta är fortfarande grunden till varför vi finns till, vilket uttrycks i vår vision att ge *bättre omsorg till fler*.

Med utgångspunkt i varje individ och varje lokalsamhälles behov och önskemål har vi blivit pionjärer inom social omsorg. Vi har utvecklat nya sätt att mäta och redovisa kvalitet, tagit fram metoder och processer som säkerställer hälsa och välmående samt ökat tillgången till omsorgsplatser runt om i Norden – för att ge samhället bättre förmåga att möta ett växande behov av omsorg, inte minst hos en åldrande befolkning.

VÅRT UPPDRAG FINNS I VARJE MÄNNISKA

All vår omsorg utgår från den enskilda människans behov och önskemål. Vårt 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.

All vår omsorg utgår från våra tre övergripande värderingar – *omtanke, engagemang och kompetens*. Våra värderingar vägleder oss i varje insats, varje dag.

VERKSAMHET BYGGD PÅ EN BEPRÖVAD OMSORGSMODELL

Utgångspunkten för vår verksamhet är Attendos gemensamma omsorgsmodell *Attendo Way*, som syftar till att alla verksamheter ska kännetecknas av hög kundnöjdhet och livskvalitet, högt medarbetarengagemang och effektiv drift. Det innebär att Attendo Way och hållbarhetsarbetet går hand i hand. Genom Attendo Way får varje verksamhetschef handfast vägledning, så att varje lokal verksamhet kan dra nytta av den samlade kunskapen inom Attendo. Vår omsorgsmodell beskriver hur verksamheten ska organiseras, vilka rutiner och arbetssätt som understöder omsorgsarbetet, vad Attendos centrala stödfunktioner kan bidra med samt hur verksamheter kan arbeta målmedvetet i det dagliga arbetet med allt från måltider och aktiviteter till marknadsföring och kundnöjdhet.

EN STRATEGI FÖR HÅLLBAR OMSORG

Attendos affärsstrategi bygger på två vägledande målsättningar: Att skapa förutsättningar för en högre livskvalitet för varje enskild person i Attendos omsorg, samt att vara en föredragen partner till kommunala beställare. För att säkerställa att dessa mål kan nås på ett hållbart sätt måste Attendo ha engagerade medarbetare, ta hänsyn till miljön samt arbeta utifrån en robust och värderingsstyrd modell för hur omsorgsverksamheten ska bedrivas.

Attendo integrerar därmed hållbarhet i sin affärsstrategi och vägledande målsättningar. Med utgångspunkt i Attendos vision och affärsstrategi, en analys av Attendos samspel och påverkan på omvärlden, risker och möjligheter samt en analys av vilka frågor som är viktiga för Attendos intressenter har vi definierat våra mest väsentliga hållbarhetsområden och delat upp dem i fem fokusområden. Inom varje fokusområde har vi formulerat en långsiktig ambition och arbetar kontinuerligt med att underbygga dessa ambitioner med såväl konkreta mål som mäts och följs upp som specifika aktiviteter.

ATTENDOS ÖVERGRIPANDE HÅLLBARHETSARBETE 2022

Under 2022 har Attendo fördjupat arbetet inom respektive fokusområde, bl a genom att ta fram nya nyckeltal som bättre fångar de ambitioner som sattes under 2021. De nya nyckeltalen finns redovisade för första gången i denna rapport, och saknar i flera fall jämförelsetal.

För att utveckla och säkerställa processerna runt hållbarhetsarbetet i koncernen har Jo-Anna Nordström under 2022 utsetts till hållbarhetsdirektör i koncernledningen.

Fem fokusområden

LIVSKVALITET

Attendo bidrar med nya arbetssätt som ökar välmående, hälsa och livskvalitet för människor i behov av omsorg. Ambitionen är att skapa välmående och mening i vardagen och vara ledande inom kundnöjdhet.

VÄRDESKAPANDE OMSORGS-LÖSNINGAR

Vi tillför kontinuerligt ny kapacitet, innovationer och nya arbetssätt som ökar samhällets förmåga att möta nutida och framtida behov av omsorg. Vår ambition är att tillgängliggöra pålitlig, innovativ och kostnadseffektiv omsorg som en ledande partner till kommunala beställare.

ENGAGERADE MEDARBETARE

Attendo arbetar målmedvetet för ett gott ledarskap och meningsfulla, utvecklande arbeten som bidrar till delaktighet och integration. Ambitionen är att vara en ledande arbetsgivare med utmärkt ledarskap, personlig utveckling och lika möjligheter.

MILJÖMÄSSIG HÄNSYN

Vi strävar efter att utforma omsorgslösningar som minimerar användningen av naturresurser och värnar om en hållbar utveckling för miljö och klimat. Vår ambition är att vara en resurseffektiv omsorgsutförare som är på väg mot netto-noll utsläpp av växthusgaser.

ANSVARFULL VERKSAMHET

Attendos omsorgsmodell bygger på ett värderingsburet företagande som är transparent, tillförlitligt och har ekonomisk bärkraft över tid. Ambitionen är att vara en pålitlig omsorgsutförare med ett värderingsdrivet omsorgsarbete som är robust och transparent.

Ekonomiskt värdeskapande genom tillväxt

Attendos strategi för tillväxt bygger på tre ben – ökad försäljning inom befintliga verksamheter, nyetableringar samt förvärv. Balansen mellan de tre områdena sätts på medellång sikt genom att noggrant analysera marknadsförutsättningarna – demografiskt, ekonomiskt och politiskt – samt förutsättningarna att ta finansiell risk. För innevarande och kommande år ligger Attendos tillväxtfokus främst på ökad försäljning genom att belägga befintliga platser. I efterspelet av nya bemanningskrav och den höga inflationen pågår ett intensivt arbete att säkerställa hållbara villkor för verksamheten.

FÖRSÄLJNING

Beläggningen på befintliga verksamheter och det pris som Attendo får betalt för varje belagd plats påverkar Attendos intäkter. Eftersom en stor del av kostnadsmassan är fast, framförallt inom Attendos olika boendeselement, blir effekten av högre beläggning ett bättre ekonomiskt utfall för verksamheten. Attendo arbetar aktivt för att öka beläggningen och få ersättningar som följer kostnadsutvecklingen och som möjliggör fortsatt utveckling.

NYETABLERINGAR

Attendo är en ledande aktör i Norden när det gäller att etablera nya platser inom äldreomsorgen. Genom att öppna nya verksamheter och tillgängliggöra ny kapacitet till kommunala beställare skapar Attendo värde för samhället samtidigt som det driver

tillväxten i företaget. Efter en kraftig expansion 2017–2020 har Attendo haft en mer balanserad etableringstakt från 2021 och framåt.

FÖRVÄRV

Attendos förvärvsstrategi bygger på två typer av förvärv – strategiska och tilläggsförvärv.

Strategiska förvärv avser verksamheter som kompletterar Attendos befintliga erbjudande med nya omsorgstjänster eller nya geografier.

Attendo gör tilläggsförvärv för att stärka marknadspositionen på lokala marknader, med ökad affärsvolym i förhållande till kostnadsmassan.

Ett strategiskt förvärv under 2022 är veteransjukhuset Kauniala i Finland, som breddar Attendos erbjudande inom rehabilitering.

Finansiella mål för stabil verksamhet

För att bedriva en god omsorg över tid måste Attendos verksamhet vara ekonomiskt bärkraftig och kunna motstå tillfälliga fluktuationer. Stabila överskott och en stark balansräkning är också nödvändiga för att kunna investera i innovationer och nya arbetssätt, etablera nya boenden samt utveckla medarbetarnas kompetens. Våra finansiella mål syftar till att säkerställa en stabil och lönsam verksamhet över tid.

Ett aktivt liv, både fysiskt och mentalt är en nyckel för att uppnå välmående.



RESULTATMÅL

I inledningen av 2021 etablerade Attendo ett resultatmål på tre års sikt. Målet var att uppnå en justerad vinst per aktie på minst 4 kronor för helåret 2023, drivet av återhämtning från pandemin, omställning i Finland, en förbättrad operativ modell, samt tillväxt genom nyetableringar och förvärv. Under 2022 har Attendo konstaterat att kostnaderna ökat mer än förväntat på grund av inflationen och höga sjukskrivningstal. Beläggningsutvecklingen i Finland har också varit lägre än väntat, då obalanserna på arbetsmarknaden hindrat oss från att ta emot fler kunder. Resultatmålet är därmed tidsmässigt förskjutet framåt i tiden. Den nuvarande bedömningen är att Attendo ska uppnå 4 kronor per aktie med några kvartals fördröjning, vilket innebär att målet ska uppnås under 2024.

UTDELNINGSMÅL

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, samt bolagets finansiella position. De senaste åren har ingen vinst delats ut, främst på grund av låg lönsamhet, relativt hög skuldsättning samt att bolaget erhållit offentliga stöd.

MÅL FÖR NETTOSKULDSÄTTNING

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 rörelseresultat (EBITDA), inte långsiktigt ska överstiga 3,75. Per den 31 december 2022 låg skuldkvoten på 4,4, vilket är högre än målet. Kvoten väntas minska i takt med att lönsamheten ökar.



Vi bidrar till både individ & samhälle

Attendos omsorg utförs nästan uteslutande på uppdrag av offentliga beställare. Vårt arbete syftar till att **tillgodose våra intressenters behov och önskemål** om en hållbar omsorg som håller **bästa kvalitet för varje skatte-krona**. Vi arbetar systematiskt för att infria våra intressenters förväntningar.

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 deras individuella behov 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. De upplever ofta oro och vill kunna känna att deras nära och kära får trygg och kunnig omsorg från medarbetare de litar på och har 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



En hållbar omsorg för alla.

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 spenderad skatte-krona.

Utveckling av Attendos kvalitetsarbete

Attendo var först inom omsorgen med ett digitalt kvalitetssystem, som i senaste version heter AQ22. Systemet används för att dokumentera och utvärdera kvalitetsarbetet i varje verksamhet utifrån fem olika aspekter: systematiskt kvalitetsarbete, allvarliga händelser, extern granskning, dokumentation och internrevision. Det ligger också till grund för Attendos kvalitetsindex.

En bredare syn på kvalitet med fokus på hälsoutfall och livskvalitet

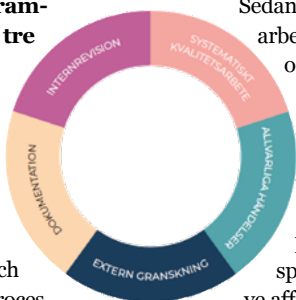
Attendo har under 2022 börjat arbetet med att ta fram nya verktyg och arbetsätt runt kvalitet. Dessa bygger på ett nytt kvalitetsramverk som bl a mer tydligt inkluderar hälsoresultat och livskvalitet.

Det nya kvalitetsramverket utgår från tre olika aspekter på kvalitetsarbetet.

1. Processkvalitet.

Strukturer för kvalitetsarbetet, såsom förekomst och följsamhet av rutiner, arbetssätt och processer. En hög processkvalitet visar att en verksamhets delar har rutiner som behövs för att bedriva en trygg omsorg, dels lever upp till och överträffar de krav på dokumentation och uppföljning som följer av rutinerna. Det motsvarar i stort vad som rapporteras i Socialstyrelsens enhetsundersökningar.

2. Kundnöjdhet och kundupplevelse. Mått på hur omsorgen uppfattas av de som tar



del av den och deras närstående. Detta är likvärdigt med det som fångas upp i bland annat de nationella brukarundersökningarna, och ger en subjektiv bild av omsorgen på såväl enskilda parametrar som på ett övergripande plan.

3. *Livskvalitet.* Mått på individ- och gruppnivå som visar vilka faktiska utfall i termer av hälsa, välbefinnande och livskvalitet som omsorgsinsatserna bidrar till. Utgångspunkten är validerade och forskningsbaserade modeller. Livskvalitetssamtal enligt ASCOT-metoden möjliggör t ex en systematisk skattning av hur omsorgens insatser påverkar den faktiska livskvaliteten för den enskilde.

Nya verktyg för kvalitetsuppföljning

Sedan mitten av 1990-talet har Attendo arbetat för att centralisera, digitalisera och automatisera insamlingen och utvärderingen av kvalitetsparametrar i omsorgen. Mot bakgrund av det nya kvalitetsramverket har en större översyn av den grundläggande digitala infrastrukturen påbörjats, med utgångspunkt i de specifika behov som finns i respektive affärsområde.

Skandinavien: Livskvalitetssamtal införs I Skandinavien har beslut fattats om att bygga ett nytt kvalitetssystem från grunden. Målet är att få en datadriven analys av kvalitetsarbetet som kan upptäcka brister i kvalitetsarbetet innan allvarigare avvikelser uppstår. Det ska också bli möjligt att ta fram och analysera kvalitetsdata på individnivå.

Som första steg har två nya system upphandlats för att mäta och rapportera processkvalitet, bland annat när det gäller avvikelserapportering och för att ge överblick på processkvaliteten i olika verksamheter.

Beslut har också fattats om att gå vidare med införandet av livskvalitetssamtal baserat på ASCOT-metoden, som piloterats under hösten 2021 och våren 2022. De kunderna som deltog i piloten upplevde att livskvalitetssamtal ledde till ökad delaktighet och bättre möjlighet att påverka omsorgen. Medarbetarna såg hur metoden tydligt bidrog till det kontinuerliga förbättringsarbetet.

Finland: RAI-metod för analys av vårdbehov och uppföljning av kvalitet

I Finland är utvecklingen av den nya kvalitetsmodellen nära sammanlänkad med det nationella införandet av dokumentationsstandarden RAI (Residence Assessment Instrument) från den 1 april 2023. RAI utvecklades i USA och består av protokoll för att definiera och följa upp enskilda individers omsorgsbehov. Metoden gör det möjligt för verksamheten att ta fram omsorgsplaner utifrån individens personliga behov. RAI-verktyget ger även möjlighet att mäta och följa individernas hälsa, funktionella förmåga samt livskvalitet.

Ett digitalt RAI-verktyg för att illustrera hälsoresultat har piloterats med goda erfarenheter och är nu under införande. Arbetssättet gör RAI mer meningsfullt i den dagliga verksamheten och bidrar till bättre hälsoresultat.

ATTENDOS KVALITETSRAMVERK HAR FOKUS PÅ HÄLSA, KUNDNÖJDHET OCH PROCESSKVALITET

TRADITIONELLT FOKUS

Processkvalitet

Kvalitet i **arbetssätt, rutiner och riktlinjer**, samt att det finns rätt organisatoriska förutsättningar.

Mäter att Attendo har rätt struktur för arbetet och arbetar enligt interna och externa rutiner, riktlinjer och lagar inom vård och omsorg.

STÖRRE FOKUS I NYA KVALITETSARBETET

Kundnöjdhet & kundupplevelse

Kunder och närståendes **nöjdhet och upplevelse** av Attendo som vård- och omsorgsgivare.

Mäter hur nöjda de är med Attendo som helhet, vårt bemötande, boendemiljö, allmän trivsel.

Hälsa & livskvalitet

Kundens **hälsa och välbefinnande** utifrån ett kliniskt perspektiv liksom kundens egna självskattning och upplevelse av sin psykiska och fysiska hälsa.

Mäter de hälsoresultat Attendo åstadkommer.

Livskvalitet

i fokus för vår omsorg

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 kundens hälsa och livskvalitet**.

Connie Söderlind,
aktivitetssamordnare på
Attendo Fresta Södra Allé i
Upplands Väsby är ett
sprudlande energiknippe.
LÄS MER på [attendo.se/
magasinomsorg](https://attendo.se/magasinomsorg)



Så bidrar vi till livskvalitet

KVALITET SOM MÄTS OCH FÖLJS UPP

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

Under 2022 har Attendo utvecklat ett nytt kvalitetsramverk och tillhörande system för uppföljning med stärkt fokus på hälsoutfall och livskvalitet. Mer om detta finns i avsnittet "Utveckling av Attendos kvalitetsarbete" på sid 25.

BEMÖTANDE SOM FÖRBÄTTRAR KUNDUPPLEVELSEN

Attendo lägger stor vikt vid att möta varje person som behöver omsorg med respekt och omtanke om dennes specifika behov. Genom att se varje människa för den hon är och har varit kan vi anpassa omsorgen efter personliga behov och önskemål, vilket vi vet leder till ökad livskvalitet.

I Finland bedrivs sedan flera år tillbaka ett program för förbättrad kundupplevelse – ASKO. Syftet är att ge stöd åt medarbetares dialog och återkoppling till kunder och närstående. Omkring 400 särskilt utbildade ASKO-tränare leder arbetet ute i verksamheterna, där bland annat samtalskortor används för att ge stöd till samtalen.

Under 2022 har den svenska verksamheten fortsatt rulla ut närståendeappen Nära. Genom appen kan närstående ta del av bland annat måltidsmenyer och aktiviteter, samt följa sina nära och kära på regelbunden basis. Fler än 6 500 inlägg har gjorts under året, en ökning med 82 procent jämfört med 2021.

UNDERSÖKNINGAR BEKRÄFTAR HÖG KVALITET

Attendo genomför regelbundet undersökningar för att kontrollera att utvecklingen följer uppsatta mål för kundnöjdhet. Utöver de resultat som ges genom nationella brukarundersökningen görs egna kundersökningar minst två gånger per år för att se hur

kundnöjdheten utvecklas. Under 2022 har flera frågor med öppna svarsalternativ lagts till i undersökningen för att öka förståelsen för vad som driver nöjdheten. Särskilt fokus har också lagts på att utveckla en närståendeundersökning, där närståendes upplevelse av omsorgen mäts och tas i beaktande. Utfallet mäts som NPS (Net Promoter Score*), och visar att kundnöjdheten för 2022 uppgick till 36 och närståendenöjdheten till 29.

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, livsmedelshandling och brandskydd. Tillsynsmyndigheter har tillsammans med beställaren ansvaret för att följa upp 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 kvalitetssamordnare i verksamheterna.

* Net Promoter Score = andelen som svarat 9-10 på frågan om de skulle rekommendera verksamheten minus andelen som svarat 1-5.

82%

HAR ANVÄNDNINGEN AV NÄRSTÅENDE-APPEN NÄRA ÖKAT MED FRÅN 2021.

FORTSATT ARBETE MOT COVID-19

Även under 2022 har pandemin påverkat det praktiska omsorgsarbetet. Under de inledande vintermånaderna ökade smittspridningen kraftigt till följd av den nya omikron-varianten av corona-viruset, vilket bland annat medförde ökad sjukfrånvaro i Attendos verksamheter – särskilt i Finland.

Under våren 2022 nedgraderades covid-19 från samhällsfarlig till anmälningspliktig sjukdom. Attendo har fortsatt att arbeta systematiskt för att minska smittspridning, med noggranna hygienrutiner, användning av skyddsutrustning och testning som främsta åtgärder. Vaccin har getts i påfyllnadsdoser för att skydda riskgrupper i enlighet med nationella rekommendationer.

Sammantaget har detta medfört ytterst få allvarliga fall av covid-19 på Attendos verksamheter under 2022. Slutsatserna från den externa utvärdering som gjordes 2021, att Attendo klarat pandemin bättre än andra omsorgsutförare, kvarstår därmed.

Fokusområde: Livskvalitet

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

NYCKELTAL

	2022	2021
Kundnöjdhet (NPS) ^{1,2)}	36	
Närståendenöjdhet NPS ^{1,3)}	29	
Livskvalitet (RAI index, 0–10) ^{1,4)}	5,4	
Attendo Kvalitetsindex (0–100) ⁵⁾	89	89

¹⁾ Nytt nyckeltal etablerat 2022.

²⁾ Utförda kundundersökningar i kvartal fyra.

³⁾ I Skandinavien ingår endast närstående till kunder i särskilda boenden.

⁴⁾ RAI index används för att mäta livskvalitet genom utvalda parametrar.

⁵⁾ Avser endast Attendo Skandinavien.

AKTIVITETER 2022:

- Utökad och förfinad mätning av kundnöjdhet
- Introduktion av livskvalitetssamtal
- Ökad användning av Attendo Nära

LÄS MER om våra verksamheter och träffa våra medarbetare på attendo.se/magasinomsorg

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

Värdeskapande omsorgslösningar

Så bidrar vi med värdeskapande omsorgslösningar

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 omkring var femte nyöppnad 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.

Under 2022 öppnade Attendo 274 nya platser och påbörjade uppförandet av 166 nya platser inom egen regi.

LÖSER KOMPLICERADE VÅRD- OCH OMSORGS-UTMANINGAR

Attendo hjälper kommuner och regioner att lösa komplicerade vård- och omsorgsutmaningar. Vi erbjuder bland annat omsorg till multisjuka och personer med flera funktionsnedsättningar eller 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.

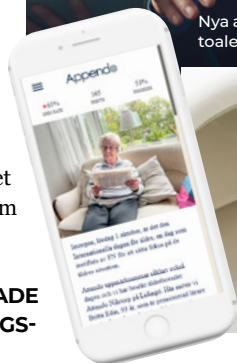
Attendo har expertis inom flera områden av omsorg för personer med funktionsnedsättningar. Exempelvis har

vi etablerat flera 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.

Under 2022 har ett nytt tecken-språksanpassat gruppboende öppnat i Eskilstuna. Attendo har också förvärvat veteransjukhuset Kauniala i Finland, som specialiserar sig på rehabilitering.



Nya appar, VR-teknik och japanska toaletter hjälper omsorgen framåt.



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 arbetssätt som leder till bättre omsorg till lägre kostnad för samhället.

Under 2022 har ett nytt system för läkemedelssigenering införts i den skandinaviska verksamheten. Systemet Appva bygger på en säker plattform och underlättar även överlämningar av vårdinsatser mellan läkare, sjuksköterska, arbetsterapeuter, fysioterapeuter och omsorgsmedarbetare med delegerat sjukvårdsansvar.

NÄSTA STEG: DATADRIVNA OMSORGLÖSNINGAR

Digitaliseringen ger även omsorgen nya möjligheter att använda bearbetning av stora datamängder för att analysera effekter av omsorgsinsatser. Attendo har under 2022 utsett Attendo Finlands affärsutvecklingschef Minna Nissinen till att leda ett tvärfunktionellt program för att utvärdera hur data och information kan nyttjas för att skapa bättre omsorgslösningar. Arbetet ska bland annat undersöka om befintliga och nya data kan användas i beslutsstöd, analysverktyg eller automatiserade system i syfte att förutse förändringar i hälsa och välmående hos enskilda kunder.

Fokusområde: Värdeskapande omsorgslösningar

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

NYCKELTAL

	2022	2021
Nyöppnade platser i egen regi	274	832
Nya platser under uppförande i egen regi	166	231
Totalt antal kunder	29 000	29 300

AKTIVITETER 2022:

- Nytt system för läkemedelssigenering
- Nya verktyg för kvalitetsuppföljning
- Program för att utveckla datadrivna omsorgslösningar

Engagerade medarbetare

LÄS MER om våra
våra medarbetare
på [attendo.se/
magasinsomsorg](https://attendo.se/magasinsomsorg)

All omsorg skapas 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.



Så får vi engagerade medarbetare

AKTIVT VÄRDERINGSARBETE BYGGT PÅ TYDLIGA VÄRDERINGAR

Attendo är ett stort företag med över 30 000 medarbetare. Vårt uppdrag och våra värderingar utgör både en ambition och ett arbetsverktyg.

Värderingsarbetet i Attendo Skandinavien 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. Två värderingsveckor har hållits under våren och hösten, med ett särskilt fokus på uppförandekoden vid höstens vecka.

I Finland är värderingsarbetet integrerat med kundupplevelsearbetet, som finns närmare beskrivet i avsnittet Livskvalitet.

OMSORGSHJÄLTAR I FOKUS

Attendo har under 2022 fortsatt att uppmärksamma medarbetare som gör skillnad i omsorgen. I Skandinavien har varje region utsett en regional omsorgshjälte som prövat nya arbetssätt, 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 25 000 exemplar i Attendo Skandinavien. Efter en omröstning bland samtliga medarbetare utsågs Mohammed Kamruzzaman på Attendo Sabbatsbergsbyn till Årets Omsorgshjälte.

LÖPANDE KOMPETENS-UTVECKLING

Attendo erbjuder utbildningar för såväl nya som befintliga medarbetare. Nyanställda erbjuds en grundlig introduktion med handledda arbetspass och fadder- och verksamhet. 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 jobbrottning.

Under 2022 har ett nytt utbildningsprogram – Attendo Akademia – tagit form i Finland. Programmet ska fånga upp såväl introduktionen av nya medarbetare som vidareutbildning av allt från timanställda och heltidsanställda till teamchefer och verksamhetschefer. Lanseringen är planerad till inledningen av 2023.

CHEFER MED STORT EGET ANSVAR

Ledarskap i Attendo handlar om ansvar, synlighet och tillgänglighet. Varje verksamhetschef har ett eget ansvar för sin verksamhet och att delegera ansvar så att medarbetare känner delaktighet. Stödfunktioner och rutiner säkerställer att verksamheter håller en jämn och hög lägsta nivå.

Under 2022 har ett nytt centralt introduktionsprogram för chefer lanserats i Attendo Skandinavien, om totalt sju utbildningsdagar vid tre tillfällen. Träffar varvas med e-utbildningar och onlineseminarier för att ge mer tid åt erfarenhetsutbyte och diskussioner.

Det finska ledarskapsprogrammet Taru 3.0 som lanserades 2021 har fortsatt under året, nu även med fysiska utbildningstillfällen efter pandemin. Totalt har cirka 550 chefer tagit del av olika teman, bland annat inom verksamhetsstyrning och hantering av anställningsavtal.

GODA ARBETSVILLKOR FÖR ALLA MEDARBETARE

Attendo ska vara en pålitlig arbetsgivare, som främjar och respekterar medarbetares rättigheter, upprätthåller goda anställnings- och arbetsförhållanden samt sätter arbetsmiljö, företagskultur och utvecklingsmöjligheter i fokus.

Vi arbetar aktivt, systematiskt och förebyggande för att minska risker och bidra till medarbetarnas hälsa och säkerhet. Chefer och medarbetare utbildas 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.

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. Ingen form av diskriminering tillåts, och löpande samtal förs för att fånga upp medarbetares synpunkter.

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.

NÖJDA MEDARBETARE

Attendo lägger stor vikt vid att vara en attraktiv arbetsgivare och att medarbetarna ska vara nöjda med sin egen arbetssituation 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. Mätningar under 2022 visar fortsatt hög nöjdhet med jobbet och med närmaste chefen (3,9 av 5), samt en ökad rekommendation av Attendo som arbetsgivare (eNPS).

REKRYTERING FÖR FRAMTIDA BEHOV

Under den kommande tioårsperioden ökar behoven av omsorg kraftigt. Samtidigt väntas den arbetsföra befolkningen inte växa, vilket gör att en större andel av de som tillkommer på arbetsmarknaden måste rekryteras till omsorgssektorn.

Attendo har under 2022 intensifierat arbetet med att säkra kompetensförsörjningen för framtida behov. I mars förvärvades företaget Silkkitie i Finland, som specialiserat sig på att rekrytera och utbilda sjuksköterskor och undersköterskor från länder med ett överskott. Totalt kommer cirka 1/3 av arbetskraftsbehovet i Finland att täckas av arbetskraftsinvandring.

Fokusområde: Engagerade medarbetare

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

NYCKELTAL (ETABLERADE 2022)

	2022
eNPS (-100+100) (NPS) ¹⁾	9
Sjukfrånvaro, %	7,6

¹⁾ Avser den egna arbetsplatsen

AKTIVITETER 2022:

- Introduktionsprogram
- Förvärv av rekryteringsföretaget Silkkitie
- Värderingsveckor/kundupplevelseträning
- Utveckling av Attendo Akademia



Magasinet Omsorg kommer ut en gång per år och sätter medarbetarna i fokus.

De resurser som används i omsorgen har **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**.

Miljömässig hänsyn

Så tar vi hänsyn till miljön

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.

Attendo Skandinavien har under 2022 fortsatt arbetet med att elektrifiera fordonsflottan, bland annat startades en ny hemtjänstverksamhet på Värmdö, utanför Stockholm med 100 procent eldrivna fordon. En förutsättning för elektrifiering är att det finns tillgänglig laddinfrastruktur vid Attendos verksamheter. En kartläggning har inletts för Attendos hemtjänst i hela Sverige, och installation av laddstolpar har påbörjats inom Attendos största verksamhet i Västerås.

SYSTEM FÖR 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 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 miljömål inom ramen för miljöledningssystemet.

MÅLMEDVETET ARBETE FÖR MINSKADE KOLDIOXIDUTSLÄPP

Attendo har under 2022 fortsatt att arbeta systematiskt med att mäta och följa upp sin klimatpåverkan. Omkring en fjärdedel av utsläppen av växthusgaser i Attendo kommer från driften av verksamheter (scope 1 och 2). I detta inkluderas såväl energi- som bränsleanvändningen i Attendos fastigheter och fordon. Attendo har satt som mål att nå netto-noll utsläpp av växthusgaser från den egna verksamheten till 2030. Som delmål ska all inköpt el vara förnyelsebar och all uppvärmning med fossila bränslen fasas ut.

Den större delen av de växthusgaser som uppstår av Attendos verksamhet beräknas komma från externa källor (scope 3). Här återfinns exempelvis Attendos inköp av bl a 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.

Under 2022 har Attendo Skandinavien klimatberäknat menyer, och uppnått i genomsnitt under 1 kg CO₂e per måltid, vilket kan jämföras med det nationella genomsnittet på 1,8 kg CO₂e per måltid. I Finland har återvinning av arbetskläder resulterat i 170 kg återvunnen fiber, motsvarande en utsläppsminskning på 0,6 ton CO₂e.

EN VIKTIG DEL AV UTSLÄPPEN

kommer från de fastigheter Attendo hyr för att bedriva verksamhet. Attendo Skandinavien har under året uppfört en solcellsanläggning på ett äldreboende på Gotland, arbetat med effektivare belysning samt övergått från olja till pellets som uppvärmning på Tallbac-

1 kg CO₂e

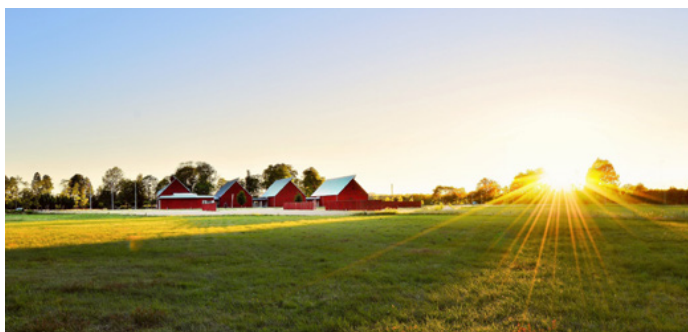
ÄR GENOMSNITTIG CO₂e-FÖRBRUKNING PER MÅLTID HOS ATTENDO, NÄSTAN HÄLFTEN JÄMFÖRT MED NATIONELLA SNITTET/MÅLTID.

kagården i Taberg. Attendo Finland har inletts ett projekt för att minska antalet transporter till verksamheterna i samband med inköp. Rekommendationen är att leveranser från grossist till verksamhet ska göras en gång per månad.

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.

Attendo har under 2022 fortsatt att kompensera för pappersförbrukning i verksamheter genom återplantering av träd. Totalt har Attendo 6,6 miljoner utskrifter årligen, vilket sedan januari 2020 kompenseras med nyplantering av 2 252 träd på Madagaskar.



Flera initiativ för minskad påverkan har tagits 2022.

Fokusområde: Miljömässig hänsyn

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

NYCKELTAL

	2022	2021
Gram CO ₂ e per krona i omsättning ¹	1,5	2,0

¹ Uppmätning baseras på antaganden och beräkningsstöd tillhandahållt av extern part.

AKTIVITETER 2022:

- Förfinad beräkning av CO₂-utsläpp
- Klimatberäknade menyer
- Omställning av värmesystem i fastigheter

Attendo & EU:s taxonomi för hållbara investeringar

Som ett stort och börsnoterat företag med många medarbetare omfattas Attendo av rapporteringskraven i EU:s taxonomi för hållbara investeringar. En beskrivning av Attendos verksamhet och sammanfattande rapportering enligt taxonomin finns nedan. Se även detaljerade tabeller på sidorna 116-118.

ÖVERSIKT AV ATTENDOS VERKSAMHET I LJUSET AV EU:S TAXONOMI

Attendos verksamhet omfattar äldreomsorg, omsorg till personer med funktionsnedsättning samt individ- och familjeomsorg. Vi har utvärderat var och en av dessa delar av vår verksamhet i ljuset av miljömål 1 (Begränsning av klimatförändringar) och miljömål 2 (Anpassning till klimatförändringar).

De ekonomiska aktiviteter som omfattas av miljömål 1 och 2 är sådana som identifierats som de mest relevanta för att minska utsläppen av växthusgaser och för att förbättra klimattålighet. Detta inkluderar sektorer med det högsta bidraget till CO₂-utsläpp (energi, tillverkning, transport och byggnader), samt aktiviteter som möjliggör omställning av dessa sektorer, eftersom en omställning bedöms som nödvändig för att uppnå EU:s klimatomål.¹

Attendos verksamhet omfattas inte av de aktiviteter som enligt regelverket är relevanta för miljömål 1.² Av detta kan man dra slutsatsen att omsorgsverksamhet inte har identifierats som en större källa till utsläpp av växthusgaser.

Attendos verksamhet omfattas av de aktiviteter som enligt regelverket är relevanta för miljömål 2.³ Regelverket omfattar "Vård och omsorg med bostad" (punkten 12.1), vilket innefattar större delen av Attendos omsorgsverksamhet. Anledningen till att omsorgsverksamhet omfattas av miljömålet avseende anpassning till klimatförändringar är att "produktionsanläggningarna", dvs. fastigheterna i vilka omsorgen bedrivs, betraktas som en betydande del av att producera omsorgen. Attendos affärsmodell bygger på att Attendo hyr de fastigheter som verksamheten bedrivs i. Detta innebär att Attendo inte har full rådighet över dessa fastigheter. Att arbeta nära fastighetsutvecklare

och fastighetsägare är dock ett av våra starkt prioriterade områden. Genom ett nära samarbete och en tydlig kravställning från Attendo inom bl a hållbarhet kan vi bidra till att allt fler fastigheter uppfyller hållbarhetskriterierna.

Attendos omsättning genereras genom omsorgsverksamheten. Genom vår omsorgsverksamhet är vi dock även del i en värdekedja som omfattar våra investeringar och utgifter inom flera sektorer. Våra investeringar och kapitalutgifter relaterar primärt till ingående i långsiktiga hyresavtal. Våra mest betydande driftsutgifter är personalkostnader, vilka inte ingår i taxonomins definition av driftsutgifter.

Med utgångspunkt i det ovanstående är ett av Attendos viktigaste bidrag till en hållbar utveckling, i ljuset av EU:s miljömål avseende klimatförändringar, att ställa krav på och arbeta nära hyresvärdar och andra leverantörer. Attendos

ambition är att under 2023 intensifiera detta arbete och att kunna utveckla rapporteringen i detta avseende.

KOMMENTARER TILL NYCKELTALEN

OMSÄTTNING

Attendo redovisar inte någon omsättning som omfattas av taxonomin. Detta beror på att Attendos verksamhet inte omfattas av miljömål 1 samt att den nuvarande tolkningen av nyckeltalet omsättning inte ger utrymme för att inkludera omsättning från omsorgsverksamheten. Attendo kommer dock att löpande utvärdera denna tolkning.

KAPITALUTGIFTER, CAPEX

Attendo redovisar vissa kapitalutgifter baserat på att de utgör "inköp av output från verksamheter som omfattas av taxonomin", vilket utgör ett slag av kapital-

VÅRA NYCKELTAL FÖR 2022

Andel av omsättning, kapitalutgifter (Capex) och Driftsutgifter (Opex) som omfattas av respektive är förenlig med EU-taxonomin.

Nyckeltal	Total, Mkr	Varav omfattas av taxonomin, Mkr	Varav omfattas av taxonomin, %	Varav är förenlig med taxonomin, Mkr	Varav är förenlig med taxonomin, %
Omsättning	14 496 ¹⁾	0	0	0	0
Capex	1 248 ²⁾	1 044 ⁴⁾	84 ⁴⁾	0	0
Opex	345 ³⁾	0	0	0	0

¹⁾ Total omsättning är beräknad enligt definitionen i taxonomin och innefattar hela Attendos ordinarie rapporterade nettoomsättning. Attendos redovisningsprinciper för vad som ingår i ordinarie rapporterad omsättning framgår av not K1.

²⁾ Total Capex är beräknad enligt definitionen i taxonomin och innefattar investeringar i anläggningstillgångar enligt ordinarie ekonomisk rapportering och nya och förnyade nyttjanderättstillgångar enligt IFRS 16 relaterade till finansiell leasing avseende fastigheter- och bilar. Attendos redovisningsprinciper för vad som ingår i ordinarie rapporterad Capex framgår av not K1.

³⁾ Total Opex är beräknad enligt definitionen i taxonomin och innefattar underhållskostnader fastigheter och leasingkontrakt som ej rapporteras enligt IFRS 16.

⁴⁾ Rapporterad Capex som omfattas av taxonomin är beräknad som nya och förnyade nyttjanderättstillgångar enligt IFRS 16 relaterade till fastighets- och billeasing, vilket motsvarar ekonomiska aktiviteter enligt punkten 7.7 och 6.5 enligt taxonomin (se annex till taxonomiförordningen), delat med total Capex enligt ovan.

¹⁾ Se EU-kommissionens FAQ.

²⁾ Se Annex I till taxonomiförordningen.

³⁾ Se Annex II till taxonomiförordningen.

utgifter som ska redovisas enligt taxonomin.

Andelen av dessa utgifter som är förenliga med de definierade hållbarhetskriterierna i taxonomi uppgår till 0 för 2022. Detta beror inte på att de inte är hållbara, utan på att leverantörernas nuvarande processer och arbetssätt samt grad av dokumentation inte bedömts som tillräcklig för att kunna läggas till grund för slutsatser om förenligheten med de definierade hållbarhetskriterierna. Att utveckla dessa processer och därmed kvaliteten i rapporteringen är ett viktigt fokusområde för 2023.

DRIFTSUTGIFTER, OPEX

Attendos driftsutgifter (Opex), med tillämpning av taxonomins definition, innefattar byggnadsunderhåll och leasingkontrakt som ej kostnadsförts enligt IFRS 16. Totala Opex är inte väsentliga för Attendos affärsmodell eftersom de utgör en så liten del av ordinarie driftsutgifter respektive Attendos verksamhet och de undantas därför från rapporteringen, i enlighet med taxonomins undantag för icke-väsentliga driftsutgifter.

För att en viss ekonomisk verksamhet ska klassificeras som miljömässigt hållbar ska den bidra väsentligt till ett eller flera av de sex miljömålen.

Vad innebär taxonomin?

Syftet med EU:s taxonomi är att hjälpa investerare att identifiera och jämföra miljömässigt hållbara investeringar utifrån ett gemensamt klassificeringssystem för hållbara ekonomiska verksamheter. Taxonomin utgår från sex fastställda miljömål, som är grunden för att EU ska nå klimatneutralitet år 2050.

Företag som omfattas av taxonomin ska rapportera hur stor andel av verksamheten som uppfyller kriterierna för hållbar verksamhet. Detta görs med utgångspunkt i företagets omsättning, kapitalutgifter (Capex) och driftsutgifter (Opex), enligt definitioner i taxonomin. Att upplysningskraven gäller både företagets egen verksamhet och dess utgifter reflekterar att regelverket syftar till att driva en utveckling mot genomgående hållbara affärsmodeller.

Taxonomin omfattar ett stort antal företag inom EU, men än så länge inte alla typer av verksamhet. Detta beror på att EU prio-

riterat att definiera och utveckla standarder för de sektorer som har störst påverkan på respektive miljömål.

Rapporteringskraven enligt taxonomin införs successivt. För 2022 ska företag rapportera vilken andel av deras verksamhet som omfattas av taxonomin, och i vilken utsträckning verksamheten uppfyller kriterierna för hållbar verksamhet, med avseende på miljömål 1 och 2.

Taxonomin är ett nytt, omfattande och komplext ramverk – som fortfarande är under utveckling. Detta innebär att det för närvarande finns många oklarheter kring hur reglerna, de tekniska standarderna för att utvärdera hållbarhetskriterierna och kraven på rapporteringen ska förstås, tolkas och, inte minst, hanteras i praktiken. Nuvarande tolkningar och arbetssätt utgår från tillgänglig information per årsskiftet 2022/2023 och kan komma att omprövas över tid, både av Attendos och av andra företag.

De sex miljömålen:

- 1. BEGRÄNSNING AV KLIMATFÖRÄNDRINGAR**
- 2. ANPASSNING TILL KLIMATFÖRÄNDRINGAR**
- 3. HÅLLBAR ANVÄNDNING OCH SKYDD AV VATTEN OCH MARINA RESURSER**
- 4. ÖVERGÅNG TILL EN CIRKULÄR EKONOMI**
- 5. FÖREBYGGANDE OCH KONTROLL AV FÖRORENINGAR**
- 6. SKYDD OCH ÅTERSTÄLLANDE AV BIOLOGISK MÅNGFALD OCH EKOSYSTEM**

För att en viss ekonomisk verksamhet ska klassificeras som miljömässigt hållbar så ska den bidra väsentligt till ett eller flera av de sex miljömålen, inte orsaka betydande skada för något av de övriga målen, samt uppfylla vissa minimikrav inom social hållbarhet.

Vilka verksamheter som omfattas och hur vart och ett av dessa kriterier ska förstås och tillämpas har definierats i tekniska standarder som finns i kompletterande EU-lagstiftning.



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 våra intressenters förväntningar, **utan också att förtjäna omvärldens förtroende.**

Så bygger vi en ansvarfull verksamhet

HÅLLBAR EKONOMI FÖR LÅNGSIKTIG VERKSAMHET

Attendos intäkter bygger på fleråriga 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 långsiktiga, såsom hyreskontrakt för de fastigheter där verksamheten bedrivs. För att bedriva en omsorg med hög kvalitet även i tider av lägre beläggning, 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. Sedan verksamhetsåret 2019 har ingen utdelning lämnats.

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 policyer och riktlinjer.

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 lösningssorienterade. 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. Vi välkomnar representanter för myndigheter och folkvalda beslutsfattare att besöka våra verksamheter.

UPPFÖRANDEKOD VÄGLEDER LEDARE OCH MEDARBETARE

Attendo antog en uppdaterad uppförandekod 2021. Den utgår från Attendos uppdrag och värderingar och 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, visselblåsarfunktionen samt meddelarfrihet. Koden är ett uttryck för Attendos ställningstagande för öppenhet.

Uppförandekoden gäller för alla Attendos medarbetare, oavsett anställ-

ningsform. Under 2022 har ett omfattande arbete bedrivits för att introducera koden för chefer och medarbetare. Samtliga medarbetare har fått ta del av ett material med kodens centrala delar – Attendos 10 principer – och alla nya medarbetare får signera att de tagit del av koden som en del av introduktionen.

UPPFÖRANDEKOD ÄVEN FÖR LEVERANTÖRER

Attendo har under 2022 utvecklat en ny uppförandekod för leverantörer. Den bygger liksom uppförandekoden för medarbetare på Attendos uppdrag och värderingar, samt våra ambitioner på hållbarhetsområdet. Här återfinns krav på social hållbarhet utifrån bland annat internationella konventioner, liksom att leverantörer ska följa och rapportera sin påverkan på miljö och klimat. Uppförandekoden kommer att implementeras med start under 2023.

"Jag ser samma passion för mat hos medarbetare och kockar ute på verksamheterna."

*/Attendos kostchef
Erik Arosenius*



Fokusområde: Ansvarfull verksamhet

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

NYCKELTAL, ATTENDOS FINANSIELLA MÅL

	2022	2021
Justerat resultat per aktie, kr	0,68	1,48
Utdelning per aktie, kr ¹⁾	0,0	0,0
Leasejusterad nettoskuld/EBITDA	4,4	2,6

¹⁾ Styrelsens förslag till årsstämman 2023

AKTIVITETER 2022:

- Utbildning och signering av uppförandekod
- Ny uppförandekod för leverantörer

ANSVARFULL VERKSAMHET

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 2022 har 32 allvarliga händelser rapporterats till svenska tillsynsmyndigheter. I Finland ledde avslutade myndighetsgranskningar under 2022 i 10 fall till anmärkningar.

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 målupp-

fyllelse, resultatmått eller information som ska rapporteras till kommuner eller myndigheter.

EN BETYDANDE SKATTEBETALARE

Attendo betalar skatt i de länder där verksamheten bedrivs och är en av de omsorgsutförare i Norden som betalar mest skatt. Skatteavtrycket består 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 medarbetares preliminära inkomstskatter. 2022 hade Attendo ett totalt skatteavtryck på knappt 4,3 (3,9) Mdr kr, varav 2,7 (2,4) Mdr kr avser erlagd skatt. Bolagsskatten för 2022 uppgick till 51 (74) Mkr.

POLICYDOKUMENT
OCH RIKTLINJER

Attendos hållbarhetsarbete manifesteras i en central hållbarhetspolicy med relaterade policydokument inom specifika fokusområden. I tabellen nedan



Ansvar i alla delar
är en självklarhet
för Attendo.

LÄS MER
om våra policyer
på attendo.com.

redovisas vilka styrande dokument som finns samt vilka fokusområden som dokumenten reglerar.

Policyer på koncernnivå 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

Livskvalitet

Värdeskapande omsorgslösningar

Engagerade medarbetare

Miljömässig hänsyn

Ansvarsfull verksamhet

Policydokument och riktlinjer
utöver hållbarhetspolicy

Uppförandekod, kvalitetspolicy och riktlinjer för kvalitetsarbetet, kvalitetsindex

Uppförandekod, kvalitetspolicy

Uppförandekod, HR-policy

Miljöpolicy, inköbspolicy, riktlinje resor och logi

Uppförandekod, inköbspolicy, HR-policy, dataskyddspolicy, informationssäkerhetspolicy, kommunikationspolicy, uppförandekod för leverantörer

Skatteavtryck

Mkr	Koncernen		Finland		Sverige		Danmark	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Erlagd skatt								
Bolagsskatt (exkl uppskjuten skatt)	51	74	5	7	46	67	–	–
Lönerelaterade skatter ¹⁾	1 968	1 727	909	763	1 051	957	8	7
Moms, icke-avdragsgill ²⁾	675	586	524	441	140	134	11	11
Stämpelskatt och fastighetsskatt	10	8	10	8	–	–	–	–
Övriga skatter ³⁾	13	20	–	–	13	20	–	–
Erlagd skatt totalt	2 717	2 415	1 448	1 219	1 250	1 178	19	18
Insamlad skatt								
Moms insamlad av Attendo	42	31	31	23	6	1	5	7
Preliminär inkomstskatt	1 529	1 422	730	639	767	760	32	23
Insamlad skatt totalt	1 571	1 453	761	662	773	761	37	30
Skatteavtryck totalt	4 288	3 868	2 209	1 881	2 023	1 939	56	48

¹⁾ Inklusive lagstadgade arbetsgivaravgifter ²⁾ Avser moms på inköp och investeringar, uppskattad ³⁾ Koldioxidskatt och fordonsskatter

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 2022.

ATTENDOS PÅVERKAN PÅ FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL

Direkt påverkan

Mål	Definition	Attendos bidrag	Exempel på aktiviteter under 2022
	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 2022 fortsatt att utveckla en ny syn på kvalitetsarbete, där den enskildes livskvalitet mäts och följs upp och läggs till grund för den individuella omsorgsplanen.
	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.	Attendos ledningsgrupp har under 2022 utökats med en kvinnlig medlem, och består nu av tre kvinnor och fyra män. Sedan 2019 är de högsta operativa cheferna i Attendos båda affärsområden kvinnor. Tre ordinarie ledamöter och två arbetstagarrepresentanter 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 under 2022 mött upp sjuk-skrivningar till följd av covid-19 och brist på kompetens med extra hyrpersonal, för att underlätta vardagen för den ordinarie arbetskraften.
	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 2022 upphandlat nya verktyg för att mäta och följa upp kvaliteten i verksamheten, förbättra den systematiska uppföljningen samt inlett ett projekt för att införa ett datadrivet beslutsstöd som kan förutse omsorgsbehov.
	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 2022 öppnat 274 nya platser i omsorgsboende i egen regi, samt påbörjat byggandet av 166 nya platser. Flera projekt för omställning till klimatsmarta lösningar har bedrivits på enskilda fastigheter.
	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 2022 flyttat intranätet till medarbetarappen Appendo, samt utökat användningen av närståendeappen Nära i fler verksamheter.

Hållbarhetsindikatorer 2022

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

2021 inledde Attendo ett arbete med att förfinas redovisningen och utveckla nya arbetssätt för miljö och klimat. Detta arbete har fortsatt under 2022. Indikatorerna baseras huvudsakligen på faktisk förbrukning och avser marknads- och/eller platsbaserade växthusgasutsläpp från fordon, resor och fastigheter (scope 1

och 2) samt volymer och/eller värde av inköpta varor och tjänster (scope 3). För scope 3 redovisas även schablonberäkning av medarbetares arbetspendling. Attendo avser fortsätta förfinas beräkningen av indikatorerna framåt. Indikatorerna baseras på antaganden och beräkningsstöd tillhandahållet av extern part.

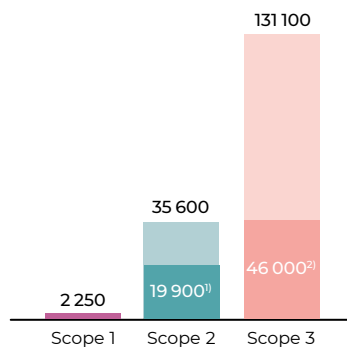
Område	Indikatorer (volym- och marknadsbaserad beräkning)	2022	2021
Fastighetsanvändning	Bruttoyta som disponeras av Attendos verksamheter, m ²	1 029 500	1 084 000
Energianvändning	Energianvändning, kWh per m ²	200	207
	Energianvändning, kWh per helårsanställd	9 891	11 800
	Total energianvändning, MWh	205 950	224 900
Utsläpp av klimatgaser	Direkta utsläpp från fastigheter och fordon (scope 1), ton	2 250	2 500
	Indirekta utsläpp (scope 2), ton ¹⁾	35 600 (19 900)	41 600 (23 800)
	Övriga indirekta utsläpp (scope 3), ton ²⁾	46 000 (131 100)	41 800 (119 700)
	Utsläpp per intjänad SEK, g	1,5	2,0
Energimix	Förnyelsebart, %	50	44
	Fossilbränsle och torv, %	29	28
	Kärnkraft, %	14	14
Vattenförbrukning	Tusental m ³	1 135	1 318
Avfall och återvinning	Totalt avfall, ton	9 100	8 100
	Varav farligt avfall, ton	261	139
	Varav återvunnet avfall, ton	6 700	6 300

1) Beräkning baserad på fastighetens geografiska plats inom parentes.

2) Endast volymbaserad beräkning (Total inklusive schablonbaserad beräkning inom parentes).

Utsläpp av växthusgaser

Ton CO₂e

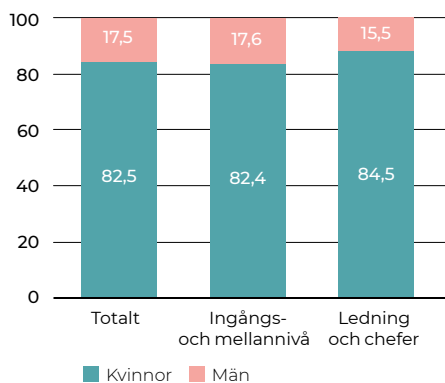


¹⁾ Platsberäknade utsläpp (totalvärde avser marknadsberäknade utsläpp).

²⁾ Volymbäknade utsläpp (totalvärde är inklusive schablonberäkningar).

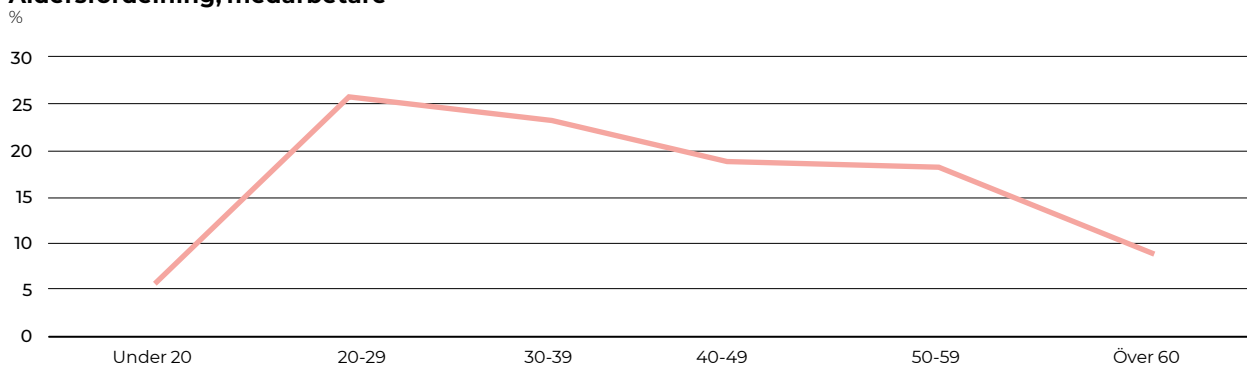
Mångfald, medarbetare

%



HÅLLBARHETSINDIKATORER

Åldersfördelning, medarbetare



Sociala förhållanden

Område	Indikatorer	2022	2021
Mångfald medarbetare	Antal helårsanställda (FTE)	20 821	19 041
	Varav kvinnor	17 175	15 894
	Andel kvinnor, %	82	83
Mångfald ingångs- och mellannivå	Antal medarbetare	19 769	18 093
	Varav kvinnor	16 286	15 075
	Andel kvinnor på ingångs- och mellannivå, %	82	83
Mångfald ledning och chefer ¹⁾	Antal chefer	1 052	948
	Varav kvinnor	889	819
	Andel kvinnliga chefer, %	85	86
Åldersfördelning	Genomsnittsålder	41	40
Ersättning vd	Fast lön, tSEK	9 774	8 707
Ersättning medarbetare ²⁾	Genomsnittlig fast lön, kronor	310 000	290 000
	Ersättning vd/medarbetare	32	30
Lönegap, män/kvinnor	Genomsnittlig fast lön män, kronor	313 000	297 000
	Genomsnittlig fast lön kvinnor, kronor	310 000	289 000
	Lönegap, kvinnor/män, %	-1,0	-2,7
Allvarliga händelser	Antal anmälda allvarliga händelser ³⁾	32/10	26/8
	Antal händelser per 1 000 medarbetare	2	2

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

²⁾ Genomsnittslön för medarbetare avser fast lön per helårsanställd (FTE).

³⁾ Avser allvarliga tillbud och arbetsskador, Skandinavien resp Finland.

Bolagsstyrning

Område	Indikatorer	2022	2021
Mångfald i styrelse	Antal styrelsemedlemmar ¹⁾	7 (9)	7 (10)
	Varav kvinnor ¹⁾	3 (5)	3 (6)
	Andel kvinnor i styrelse, % ¹⁾	43 (56)	43 (60)
Styrelsen oberoende	Antal oberoende ledamöter ²⁾	5	5
	Antal fackliga representanter	2	3
	Andel oberoende ledamöter, % ²⁾	71	71
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⁾ Exklusive fackliga representanter (inklusive i parentes).

²⁾ Oberoende gentemot bolaget eller ägare, exkl fackliga representanter.

Hållbarhetsrisker

Attendos strukturerade arbete med risker och riskhantering ingår som en central del i Attendos strategiska process. Detta arbete **utgår från Attendos strategiska och finansiella mål**, med fokus på de ambitioner och mål som beskrivs för varje fokusområde ovan, och innefattar att **identifiera, utvärdera och hantera risker** för att dessa ambitioner och mål inte nås. Hållbarhetsrelaterade frågor och risker diskuteras och hanteras även i det dagliga arbetet, i samband med genomförandet av aktiviteter och mål inom respektive fokusområde liksom inom ramen för Attendos ordinarie processer – inte minst i dialoger med beställare, leverantörer och medarbetare.

Område	Risk	Riskhantering
Livskvalitet	Bristande kvalitet och/eller otillräcklig hantering av upplevda eller faktiska brister i kvaliteten kan medföra missnöje och, i förlängningen, till förlorat förtroende och anseende hos kunder, närstående, medarbetare och beställare, liksom den bredare allmänheten. Kvalitetsbrister kan även leda till olägenheter eller risk för vård-/omsorgsskada för enskilda, och vid allvarigare fall även risk för avtalsstraff, förlorade avtal och rättsliga påföljder.	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, omfattande interna system och rutiner för kvalitetsuppföljning samt ett kvalitetssystem där brister snabbt kan rapporteras och åtgärdas. Attendo har även ett visselblåsarssystem som ger möjligheter för enskilda medarbetare att slå larm vid misstanke om allvarliga överträdelser.
Värdeskapande omsorgslösningar	Risker relaterade till detta fokusområde innefattar att Attendo etablerar verksamheter eller lanserar innovationer och arbetssätt som 1) inte skapar värde eller efterfrågas lokalt, till exempel på grund av överetablering, sviktande betalningsförmåga eller ovilja att anlita privata utförare, eller som 2) inte uppfyller de krav som beställaren eller tillsynsmyndigheter ställt upp avseende verksamhetens utformning.	Attendo arbetar för att endast etablera nya boenden i geografiska områden där det finns ett långsiktigt strukturellt behov av fler platser i omsorgen avtal om utförandet av omsorg 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 även avsnittet risker och riskhantering).
Engagerade medarbetare	Medarbetarnas omtanke, engagemang och kompetens är avgörande för att kunder, närstående och offentliga beställare ska vara nöjda med våra insatser. Omsorg bygger på att människor tar hand om människor – det är en verksamhet som kräver både många människor för att utföra arbetet och att dessa människor upplever meningsfullhet i sitt arbete. Att vara en attraktiv arbetsgivare är därmed en förutsättning för Attendos omsorgsmodell. Om Attendos medarbetare inte kan utföra sina arbetsuppgifter, inte mår bra eller tappat engagemanget finns även risk att de slutar eller blir sjukskrivna. Inom omsorgssektorn råder idag brist på olika kompetenser, vilket påverkar Attendo och samtliga andra utförare, och gör det nödvändigt för Attendo att arbeta för stå ut som ett företag som är både attraktivt att söka sig till och stanna hos.	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 relaterade till detta fokusområde finns primärt kopplat till de fastigheter där Attendo bedriver verksamhet, inköp, avfall samt fordonsparken. 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 och inköbspolicy som föreskriver hur verksamheten ska bedrivas med omsorg för miljön. Varje chef är ansvarig för att den lokala 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.



”En trygg omsorg handlar för mig om att ge mening till vardagen, bryta ensamheten, sociala kontakter, ha aktiviteter att se fram emot och göra måltiderna till en höjdpunkt på dagen – och att få fortsätta leva det liv man vill.”

*/Ulrika Eriksson
affärsområdeschef Attendo
Skandinavien*

Ansvarsfull verksamhet

Risker relaterade till detta fokusområde innefattar främst att Attendo eller dess medarbetare bryter mot avtal eller regler, med följd att företaget exponeras för förlorade kontrakt eller rättsliga påföljder och/eller att Attendos varumärke ifrågasätts eller skadas. Attendos affärsmodell bygger på en stark grund av gemensamma värderingar och arbetssätt, men med decentraliserat ansvar och ägarskap för varje lokal verksamhet. Ett stort lokalt ansvar ger oss möjlighet att behålla en entreprenörsanda och fatta beslut snabbare närmare kunderna och deras närstående liksom de kommuner som anlitar oss. Det innebär dock även risk, om lokala verksamheter eller enskilda medarbetare inte följer gemensamma arbetssätt eller interna regler. Till följd av verksamhetens natur är Attendo generellt även förhindrat att bemöta personrelaterad publicitet. Attendo accepterar inte någon form av korruption. Risker för korruption finns dock såväl vid anbud för upphandlande kommuner som vid Attendos egna upphandlingar av leverantörer, till exempel i samband med nybyggnation eller strategiska inköp.

Attendos uppförandekod innehåller tydliga riktlinjer för hur chefer och medarbetare förväntas agera i centrala frågor, såsom i förhållande till kunder, i affärsrelationer vid upphandlingssituationer och under pågående avtal. Som exempel tillåter Attendo inte att enskilda medarbetare tar emot eller ger gåvor till/från kunder, beställare eller leverantörer. Vi har centrala och lokala policyer, riktlinjer, instruktioner och kontroller för att följa upp dessa - liksom kontroller för att hantera identifierade risker. Vi utvecklar kontinuerligt styrnings- och rapporteringsstrukturer som ger god överblick och insyn i den decentraliserade verksamheten.

Revisors yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

TILL BOLAGSSTÄMMAN I ATTENDO AB (PUBL), ORG.NR 559026-7885

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2022 på sidorna 19 – 43 samt 116 – 118 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 20 mars 2022
PricewaterhouseCoopers AB

Erik Bergh
Auktoriserad revisor



TAXONOMIN

Andel av taxonomiförenliga ekonomiska verksamheter

Andel av omsättningen från produkter eller tjänster som är förknippade med ekonomiska verksamheter som är förenliga med taxonomikraven

Kriterier för väsentligt bidrag

Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)

Ekonomiska verksamheter	Kvot/koder	Absolut omsättning	Andel av omsättningen	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Cirkulär ekonomi	Föroreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Cirkulär ekonomi	Föroreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Minimiskyddsåtgärder	Taxonomiförenlig andel av omsättningen, år N	Taxonomiförenlig andel av omsättningen, år N-1	Kategori (möjliggörande verksamhet)	Kategori (omställningsverksamhet)
		Mkr	%	%	%	%	%	%	%	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	Pro-cent	Pro-cent		
A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
A.1. Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter																				
De miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheternas omsättning (A.1)																	0			
A.2 De miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheternas omsättning																				
Omsättningen hos de verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)																				
Totalt (A.1 + A.2)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
Omsättningen hos verksamheter som inte omfattas av taxonomin (B)		14 496	100																	
Totalt (A + B)		14 496	100																	

TAXONOMIN

Andel av kapitalutgifterna från produkter eller tjänster som är förknippade med ekonomiska verksamheter som är förenliga med taxonomikraven

Kriterier för väsentligt bidrag

Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)

Ekonomiska verksamheter	Kod/Koder	Absoluta kapitalutgifter	Andel av kapitalutgifter	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Cirkulär ekonomi	Föreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Cirkulär ekonomi	Föreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Minimiskyddsåtgärder	Taxonomiförenlig andel av kapitalutgifterna, år N	Taxonomiförenlig andel av kapitalutgifterna, år N-1	Kategori (möjliggörande verksamhet)	Kategori (omställningsverksamhet)
		Mkr	%	%	%	%	%	%	%	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	Pro-cent	Pro-cent		
A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
A.1. Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter (taxonomy-aligned)																				
Kapitalutgifter för de miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheterna (A.1)																				
A.2 Verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga)																				
Transport med motorcyklar, personbilar och lätta motorfordon	6.5	25	2																	
Förvärv och ägande av byggnader	7.7	1 019	82																	
Kapitalutgifter för verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)		1 044	84																	
Totalt (A.1 + A.2)		1 044	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
Omsättningen hos verksamheter som inte omfattas av taxonomin (B)		204	16																	
Totalt (A + B)		1 248	100																	

TAXONOMIN

Andel av driftsutgifterna från produkter eller tjänster som är förknippade med ekonomiska verksamheter som är förenliga med taxonomikraven

Kriterier för väsentligt bidrag

Kriterier avseende att inte orsaka betydande skada (DNSH)

Ekonomiska verksamheter	Kod/koder	Absoluta driftsutgifter	Andel av driftsutgifter	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Circulär ekonomi	Föreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Begränsning av klimatförändringar	Anpassning till klimatförändringar	Vatten och marina resurser	Circulär ekonomi	Föreningar	Biologisk mångfald och ekosystem	Minimiskyddsåtgärder	Taxonomiförenlig andel av driftsutgifterna, år N	Taxonomiförenlig andel av driftsutgifterna, år N-1	Kategori (möjliggörande verksamhet)	Kategori (omställningsverksamhet)
		Mkr	%	%	%	%	%	%	%	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	Pro-cent	Pro-cent		
A. VERKSAMHETER SOM OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
A.1. Miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheter																				
Driftsutgifter för de miljömässigt hållbara (taxonomiförenliga) verksamheterna (A.1)																				
A.2 Verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga)																				
Omsättningen hos de verksamheter som omfattas av taxonomin men som inte är miljömässigt hållbara (ej taxonomiförenliga) (A.2)																				
Totalt (A.1 + A.2)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
B. VERKSAMHETER SOM INTE OMFATTAS AV TAXONOMIN																				
Omsättningen hos verksamheter som inte omfattas av taxonomin (B)		345	100																	
Totalt (A + B)		345	100																	