



KVALITETS- OCH HÅLLBARHETSREDOVISNING 2016

Lära utbildar
och utvecklar

Stabil och ökande
nöjdhet hos våra
omsorgstagare

En hållbar modell för
god vård och omsorg

**”Vår vision är att göra
världen lite bättre, en
människa i taget”**

På omslaget:

Melat kom ensam till Sverige från Eritrea för tre år sedan. Idag jobbar hon som vårdbiträde på Vardagas demensboende Söndagsgården i Farsta. Foto: Jenny Drakenlind.

Innehåll

Ledare	4
År 2016 i korthet	6
Kort om Ambea	7
Årets viktigaste händelser och resultat	10
Strategi och vision.....	14
Vår omvärld.....	14
Värdeskapande för Ambea.....	15
Vår värld – vision och värderingar	16
Välkommen till Vår värld.....	18
Melat fick jobb efter praktiken	20
Jennifer lockar till gymmet	22
Ny teknik ger tryggare nätter.....	23
Bättre kompetens och verktyg med Demensakademin.....	24
Stöttar unga på väg ut i livet	26
Tony Attwood var dragplåster på Nytidakonferensen	28
Djur i vården	30
Terapihunden Selma	31
Specialistsjuksköterskor inom Vardaga	32
Mat som hemma – vårt koncept för en godare måltid	34
Förändring kan ta tid	36
Utmärkelser och samarbeten	38
Externa utmärkelser	38
Interna utmärkelser	40
Samarbeten och medlemskap	42
Ambeas viktigaste hållbarhetsfrågor	44
Individen i centrum.....	46
Innovation i vård och omsorg	54
Kvalitet och etik	60
Om den här rapporten	66

GRI-index

I den här rapporten redovisar vi kvalitet och hållbarhet. Redovisningen är inspirerad av GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer, se sidan 70. De siffror som finns i anslutning till artiklarna i avsnittet Vår värld samt övriga texter, hänvisar till denna redovisning.

Vi gör världen lite bättre

Sedan 2011 har Ambea redovisat sitt kvalitetsarbete i årliga kvalitetsbokslut. Från 2013 har vi även gjort kvartalsvisa kvalitetsrapporter. Nu tar vi nästa steg och gör en gemensam kvalitets- och hållbarhetsredovisning för 2016. Vi har tagit ett samlat grepp om hållbarhetsfrågorna under året och det är en naturlig utveckling att redovisa dem tillsammans med kvalitetsfrågorna.

Hållbarhet associeras ibland med miljöfrågor, men det är så mycket mer än det. Våra prioriterade hållbarhetsfrågor fokuserar i första hand på det som är viktigt för att på ett hållbart sätt ge en god vård och omsorg till våra omsorgstagare. Det handlar om etik och efterlevnad till regelverk och lagstiftning, att alltid sätta individen i centrum och ta aktiv del i innovation i vården och omsorgen. Det är det vi gör varje dag i våra verksamheter, en helhetssyn på vårt uppdrag.

Ambea har som stor aktör ett betydande samhällsansvar. Vår vision är att göra världen lite bättre, en människa i taget. Vi ser som vårt uppdrag att med engagemang och expertis göra skillnad för varje individ vi möter. Vi är en värderingsstyrd organisation, där allt vårt arbete utgår från värderingarna Respekt, Enkelhet, Ansvar och Kunskap.

I Nytidias och Vardagas över 450 verksamheter ges dygnet runt stöd, omsorg, vård, utbildning och behandling till ett stort antal personer som alla har sina individuella önskemål och krav kring bemötande samt hur insatser ska ges. Därför är grunden för all vår verksamhet personcentrering och individen i centrum.



Lena Freiholtz, kvalitetsdirektör och Fredrik Gren, vd.

Vi har ett stort ansvar gentemot alla dessa personer, varje människa, en i taget. Det är ledstjärnan för alla våra 14 000 medarbetare och det uppstår en enorm kraft när de alla drar åt samma håll. Då kan vi faktiskt göra världen lite bättre, för dem som behöver våra tjänster och deras närstående.

Våra medarbetare gör ett fantastiskt jobb varje dag, i varje möte med enskilda omsorgstagare. Vi ställer stora krav på dem, men ger också stöd i att uppfylla kraven. Vårt väl fungerande ledningssystem är verktyget för medarbetarna för att ge god och säker vård, stöd och omsorg. För att göra uppdraget ännu tydligare har vi tagit fram ett samlingsdokument, en Code of Conduct, uppförandekod. Där finns en översiktlig sammanställning av nödvändigt regelverk för att säkerställa de höga krav vi har på etiska förhållningssätt.



Våra medarbetare gör ett fantastiskt jobb varje dag, i varje möte med enskilda omsorgstagare.

”Vår vision är att göra världen lite bättre, en människa i taget.”

För att vara trovärdiga i våra högt satta mål, måste vi också vara transparenta. Det gör vi bland annat med den här redovisningen, men också genom att redovisa kvalitetsindex för en stor del av våra

verksamheter på hemsidan och i våra kvartalsvisa kvalitetsbokslut. Där redovisar vi öppet bland annat avvikelser, kvalitetsindex, våra egna och andras anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt resultatet av IVOs granskningar. Allt detta är saker som hjälper oss att ständigt bli bättre. Det är ett arbete som alla medarbetare tar aktiv del i genom ledningssystemet och årliga kvalitetssamtal. Också det ger en enorm styrka, när alla tar ansvar för förbättring och utveckling.

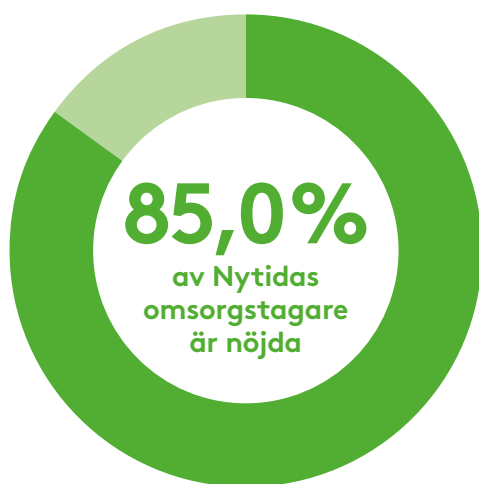
Vi önskar dig en trevlig och intressant läsning!

Fredrik Gren

Lena Freiholtz

År 2016 i korthet

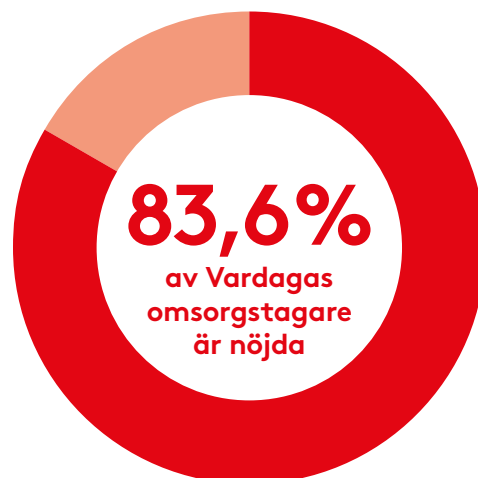
Året har präglats av fortsatt tillväxt, parallellt med utveckling av kvaliteten och kundnöjdheten.

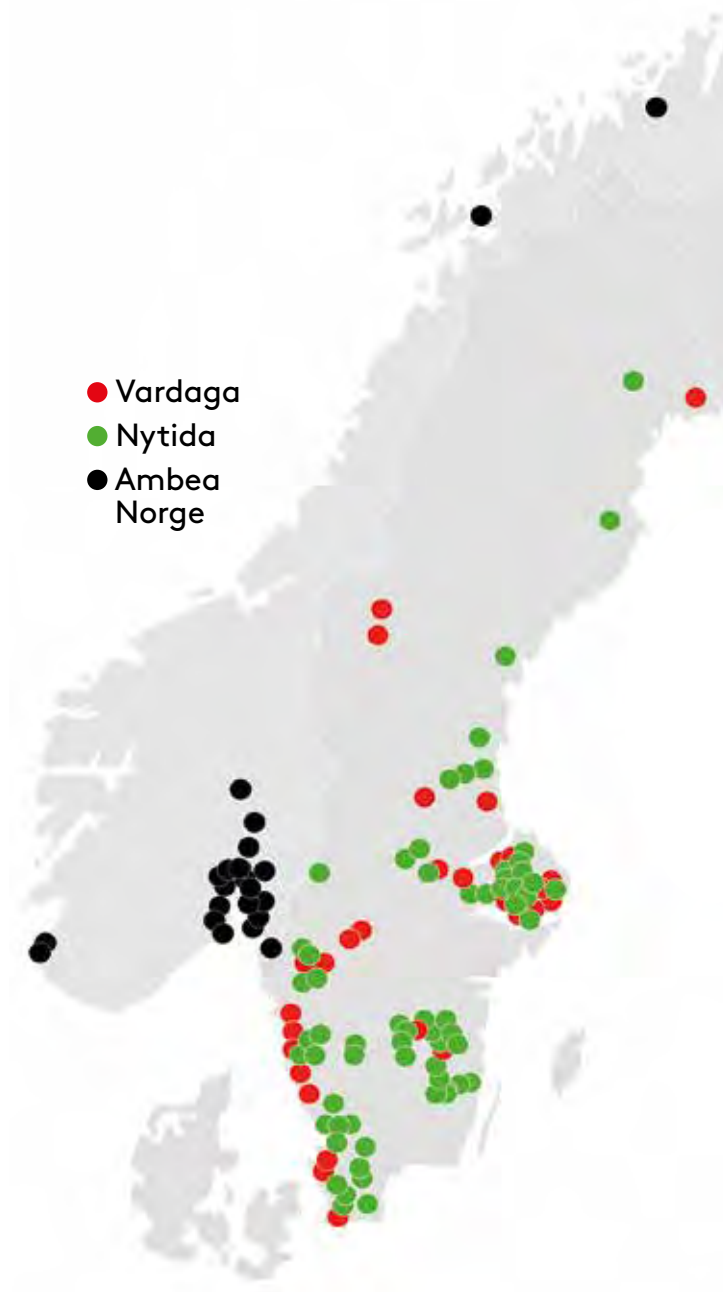


”1 500
medarbetare
har utbildats
av Demens-
akademin”

lära

Utbildade inom Ambea	3 500
Externt utbildade	4 500
Summa	8 000





450 enheter
6 200 boendeplatser
1 300 övriga platser
14 000 medarbetare

Kort om Ambea

Ambea AB är ett av Nordens ledande omsorgsföretag. Inom företagsgruppen erbjuder vi boende, stöd, utbildning och bemanning inom vård och omsorg.

Ambea har cirka 450 enheter i Sverige och Norge. I Sverige bedrivs dessa inom verksamhetsområdena Vardaga, Nytida, Lära samt Bemanning. Vår vision är att göra världen lite bättre, en människa i taget. Ambea har cirka 14 000 medarbetare och omsatte 2016 drygt 5 miljarder kronor. Bolaget grundades 1996 och har huvudkontor i Solna.

vardaga

Vardaga erbjuder personcentrerad vård och omsorg i särskilt boende för äldre. Vi är en av Sveriges största privata aktörer inom äldreomsorg med cirka 80 boenden runt om i landet där 7 000 medarbetare arbetar med de boendes hälsa och trygghet i fokus. Vi förmedlar trygghet och en känsla av att vara sedd och förstådd. Det innebär såväl respekt, omtanke och medkänsla som intresse och lyhördhet för varje människas behov.

nytida

Nytida ger stöd till barn, unga och vuxna för hela livets behov inom funktionsnedsättning och psyko-social problematik. Vi erbjuder boende, daglig

verksamhet, stöd till individ och familj samt skola. Verksamheten bedrivs på cirka 375 enheter av 7 000 medarbetare. Vi erbjuder stöd och omsorg i sammanhang som kräver stora resurser, djup kunskap och beprövade arbetsmetoder. Nytida uppmuntrar och stärker individen att klara vardagliga utmaningar med målet att kunna leva ett självständigt liv.

lära

Lära utvecklar och erbjuder kompetenshöjande utbildningar och handledning inom LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade), SoL (Socialtjänstlagen), äldreomsorg och skola. Vi finns i hela Sverige och vi vänder oss till såväl kommuner och landsting som den privata sektorn. Lära medverkar till olika projekt inom forskning, innovation och utveckling med syfte att utveckla utbildningar, tjänster, organisation och medarbetare inom vård och omsorg. Vi samarbetar bland annat med Karolinska Institutet och Malmö Högskola och medverkar i projekt med fokus på specialpedagogik, kompetens och digitalisering.

Ambeas Bemanning

Ambeas Bemanning är en av Sveriges ledande aktörer för bemanning inom vård, omsorg och



skola. Vi är ett auktoriserat bemanningsföretag och är ISO-certifierade. Med personlig service och lång erfarenhet i branschen hjälper vi såväl offentliga som privata uppdragsgivare med de bästa bemanningslösningarna. Vi förmedlar tusentals uppdrag varje år och bedriver verksamhet i hela Sverige. Våra medarbetare är handplockade för att kunna möta stora krav och behov. En stor personalpool ger oss kapacitet och flexibilitet att alltid hitta rätt person för ett uppdrag.

Ambea i Norge

Ambea i Norge omfattar stöd och boende inom funktionsnedsättning och psykiatri genom företagen Heimta, Vitale och TBO Helse. Heimtas cirka 250 medarbetare ger stöd till ett 50-tal personer med funktionsnedsättning och psykiatrisk problematik i Østfold, Oslo, Stavanger och Nordnorge. Vitales verksamhet omfattar Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) i 36 kommuner över hela Norge, boende inom funktionsnedsättning och

På Vardagas äldreboende i Saltsjöbaden arbetar också deltagare i Nytidas dagliga verksamhet Primo som sätter guldkant på de äldres tillvaro.

psykiatri samt medicinska center som erbjuder rehabiliteringstjänster till företag och privatpersoner. TBO Helse erbjuder heldygnss omsorgsboende, avlastning, akutplacering, kartläggning/utredning, habilitering/rehab inom funktionsnedsättning och psykiatri samt frivård och sluten rättspsykiatrisk vård.

Ambea AB (publ) är sedan den 31 mars 2017 noterat på Nasdaq Stockholm. Ägarstrukturen var då enligt följande*:

- ACTR Holding AB och ACTOR Sweden SCA 50,2 %
- Anställda och styrelse 4,8 %
- Fonder och investerare 18,7 %
- Övriga 26,3 %

* Se ambea.se/investerare för aktuell och fullständig ägarfördelning.

Årets viktigaste händelser och resultat

Lära – nytt verksamhetsområde för utbildning, utveckling och forskning

I september lanserades Lära, ett nytt verksamhetsområde i Ambea. Lära har sin grund i Solhaga Enigma Education som ingick förvärvet av Solhagagruppen i början av året. Lära ska vara ett stöd för Ambeas dotterbolag att attrahera, behålla och utveckla medarbetare genom att skapa förutsättningar för högkvalitativ internutbildning och kompetensutveckling i respektive tjänsteområde. Lära ska även bedriva och utveckla extern utbildning samt vara drivande och stödjande i forsknings- och utvecklingsprojekt för att tydliggöra Ambeas position som ledande utförare av tjänster inom ramen för LSS, SoL, äldreomsorg och skola. Under 2016 har Lära medverkat i ett flertal



forsknings- och utvecklingsprojekt, bland annat har en studie visat att Demensakademins utbildningskoncept har positiv effekt. Ambea deltar även i en ansökan till Vinnova (Sveriges innovationsmyndighet) tillsammans med Malmö Högskola och Lunds tekniska högskola för ett forskningsprojekt med syfte att närmare förstå behovet av mänsklig och teknisk assistans inom omsorgen.

Samgående mellan Nytida och Solhagagruppen

Från den 1 april 2016 är Solhagagruppen en del av Nytida. Därmed tillkom 117 nya enheter i Nytida, inklusive utbildningsdelen Enigma Education som senare blev det nya verksamhetsområdet Lära. Dessutom ingick norska Heimta i förvärvet,

vilket blev grunden för Ambeas nya växande norska verksamhetsområde.

I samband med förvärvet utsågs Solhagagruppens vd Patrik Attemark till ny affärsområdeschef för Nytida.



Under 2016 färdigställdes Villa Vallonen för inflyttning 2017. Det är Vardagas första boende med ett nytt inredningskoncept som kombinerar funktion och form för en boendemiljö som både är hemtrevlig och anpassad för de boendes fysiska behov.

Nya verksamheter – förvärv och egen regi

Förutom förvärvet av Solhagagruppen har Nytida under året förvärvat Blichergruppens skola och elevhem i Skåne och Ekbäckas särskilda boende i Urshult samt etablerats inom skyddat boende genom ett förvärv.

Nyetableteringar

Nytida växer även genom nyetabletering i egen regi. Under året har fem nya boenden öppnats inom funktionsnedsättning: två i Stockholm och ett i vardera Skultorp, Västervik och Västerås. Hydans skola i Jönköping har byggts ut och antalet platser i öppenvården i Stockholm och Östergötland utökats.

Ett femtontal ny- och ombyggnadsprojekt pågår för etablering inom funktionsnedsättning samt individ och familj.

Äldreboenden i egen regi

Inom Vardaga har två nya äldreboenden i egen regi öppnats under året. Villa Hovstallet i Uppsala öppnade i mars och Villa Tärnö i Farsta i juni. Ett tiotal nybyggnadsprojekt befinner sig i olika stadier från planering till påbörjad byggnation de kommande åren. Närmast öppnades Villa Vallonen i Gävle i februari 2017.

Tillväxt i Norge och Bemanning

Ambeas tillväxt inom funktionsnedsättning och psykiatri i Norge inleddes under 2016 när Heimta kom in genom förvärvet av Solhagagruppen. Under hösten förvärvades även Vitale och TBO Helse.

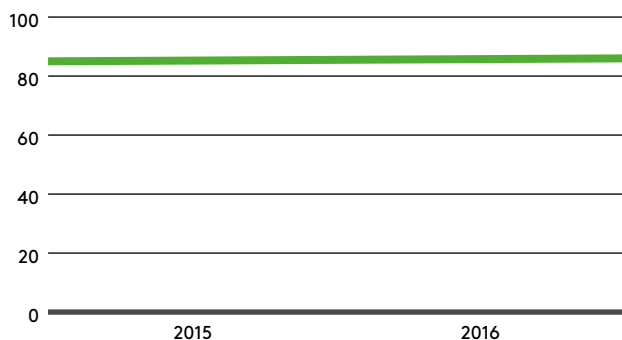
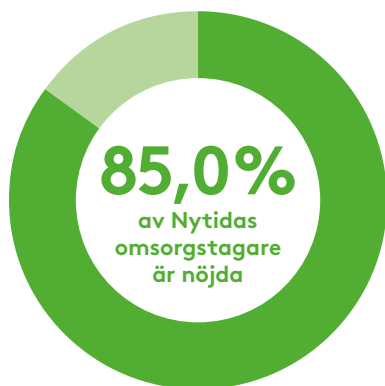
Inom Bemanning tillkom under året ett nytt verksamhetsområde, Rent a Socionom, och ett nytt Norrlandskontor öppnades i Umeå.

Stabil nöjdhet i Nytida och ökande i Vardaga

Nytida

Nöjdheten bland Nytidas omsorgstagare och deras närstående har under de senaste åren stabiliserats på en hög nivå, där 8 av 10 är nöjda. Det visar Nytidas kvalitetsundersökning för 2016, som genomfördes i februari-mars av det oberoende undersökningsföretaget CMA Research. Totalt sett har nöjdheten ökat år från år sedan 2011, för att från 2014 och framåt plana ut på en stabilt hög nivå.

De närståendes nöjdhet mäts med indexet NKI, Nöjd Kund Index, som är en sammanvägning av närståendes nöjdhet med vardag, bemötande och stödperson. NKI för 2016 låg på 78, samma som året innan. 2011 var NKI 69, och har därefter ökat för att nu ha uppnått en stabil nivå. Över 75 anses som en hög nivå för ett tjänsteföretag, och ett rekommenderat mål ligger mellan 75 och 80.



För omsorgstagarna själva redovisas ett totalindex byggt på alla frågor istället för NKI som för närstående. Totalt hamnar det på 85, i fjol var det 86. Respondenterna har kunnat välja mellan att svara på en pappersenkät eller på läsplatta, enligt en 5-gradig skala med siffror eller en 3-gradig skala med emoticons som visar glatt, neutralt eller ledset ansikte.

Tycker du att personalen är trevlig mot dig?



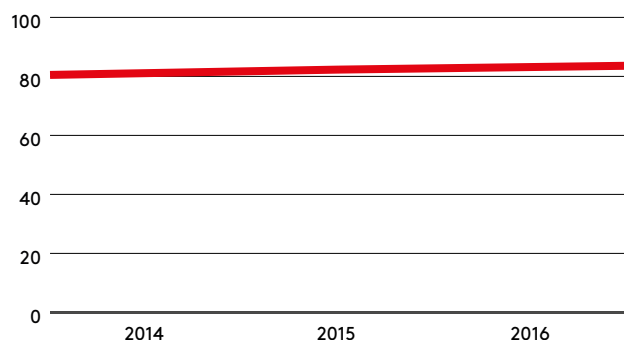
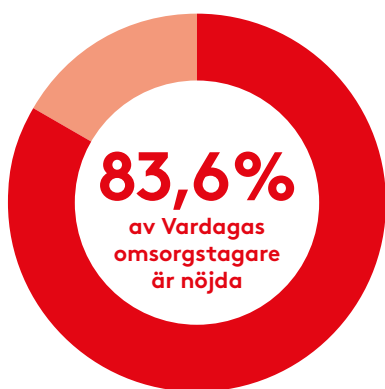
Resultatet visar vidare att omsorgstagare och närstående är mest nöjda med bemötandet. Däremot bör Nytida generellt arbeta med att öka nöjdheten gällande innehållet i omsorgstagarnas vardag.

Resultatet varierar, dels mellan de olika verksamhetsinriktningarna, dels mellan regioner och enheter.

Vardaga

Varje år genomför Socialstyrelsen sin Nationella brukarundersökning där personer över 65 år som har äldreomsorg besvarar frågor om hur de upplever det stöd och den omvårdnad som de får.

Vardagas resultat i undersökningen sammantaget har förbättrats jämfört med 2015, med 1,3 procentenheter. I fjol låg snittresultatet på 82,3 procents nöjdhet, i år på 83,6. Totalen för både privata vårdgivare och kommuner ligger på 83 procent.



I Vardaga har åtta äldreboenden en nöjdhetsgrad på 100 procent (sju stycken i fjol). Det är Gabriels gård i Sollentuna, Möjetorp och Kastanjen i Linköping, Mälarhem i Västerås, Höstfibblan i Täby, Nibblegården i Lund, Vickan i Kungsbacka och Söndagsgården i Farsta.

Många Vardagaboenden ligger också en bra bit över 90 procent. Framförallt är det medarbetarnas bemötande som många är nöjda med. Dessutom har Vardagas satsning på konceptet *Mat som hemma* med mat lagad på plats gett resultat. De boende ger ett markant högre betyg till mat och måltider än tidigare år. 80 procent är nöjda med matens smak, mot 76 procent i fjol. Även upplevelsen av måltidssituationen har förbättrats – 70,6 procent är nöjda, jämfört med 68,1 procent i fjol.



Läkaren Omar från Syrien praktiserade på Kvarnbacken i Linköping.

Praktik för asylsökande

Nytida och Vardaga har sedan hösten 2015 erbjudit asylsökande praktikplatser i verksamheten, i samarbete med Migrationsverket. I början av sommaren tecknade Ambea en avsiktsförklaring med Migrationsverket om att erbjuda asylsökande 2 000 praktikplatser i Vardagas äldreomsorg och Nytidas verksamheter inom funktionsnedsättning. Samarbetet var tänkt att sträcka sig över en tvåårsperiod, men enligt ett regeringsbeslut under hösten begränsades möjligheten till praktik för asylsökande. Projektet har därför upphört och ersatts av andra former av praktik för nyanlända under 2017.

Innan beslutet togs hann dock projektet ta ordentlig fart, och totalt kunde cirka 180 asylsökande erbjudas praktik i Stockholmsområdet, Linköping, Norrköping, Karlstad, Varberg, Gävle och Göteborg under 2016. Ett tiotal personer har fått anställning efter avslutad praktik.

Vår omvärld

Att samhället ska organisera omsorg om äldre och människor med funktionsnedsättningar är en självklarhet för de allra flesta. Detta är behov som alltid kommer att finnas.

I Sverige har omsorgen utvecklats från att i huvudsak vara inriktad på institutionsboende till att omfatta en mångfald av individanpassade lösningar. Behovet av omsorgstjänster fortsätter också att öka. I januari 2017 passerade antalet folkbokförda i Sverige tiomiljonersstrecket. Samtidigt blir befolkningen allt äldre, fram till 2035 väntas gruppen som är 80 år eller äldre öka med mer än 75 procent. Enligt Statistiska Centralbyrån, SCB beräknas hälften av de som föds nu uppnå minst 90 års ålder.

Fler äldre kräver fler platser

En fortsatt vård och omsorg på dagens nivå kräver en omfattande expansion av äldreomsorgen. För att möta de behov som framgår av SCB:s prognoser måste det skapas cirka 42 000 nya platser i äldreomsorgen fram till 2030. Enligt Boverket har antalet kommuner i Sverige som förväntar sig att ha ett långsiktigt underskott på äldreboende fördubblats.

En allt äldre befolkning innebär också att behovet av speciellt stöd ökar. Socialstyrelsen spår bland annat att antalet personer med demenssjukdomar nära nog kommer att ha fördubblats fram till 2050.

Också antalet personer som är berättigade till

omsorgstjänster inom ramen för LSS-lagstiftningen ökar. Mellan 2013 och 2015 ökade antalet personer i den här gruppen med närmare sju procent medan befolkningsökningen under samma period var cirka två procent.

1 500 personer med funktionsnedsättning i kö

I takt med att befolkningen växer och att antalet personer med funktionsnedsättningar ökar, ökar även behovet av särskilda boenden för den här gruppen. Redan idag finns det en betydande brist på boende för personer med funktionsnedsättningar. Cirka 1 500 barn, unga och vuxna får inte plats på ett boende trots att de har beviljats plats enligt LSS.

Samma utveckling ser vi när det gäller familj och individomsorg. Vårt verksamhetsområde består av bland annat HVB-hem, särskilda boenden, behandlingshem och boendestöd. Den psykiska ohälsan växer och det gör även de komplexa fallen med multidiagnosproblematik. Antalet människor med svår ångslan, oro och ångest ökar. Problemen ökar främst bland yngre, i åldrarna 16–24 år beräknas cirka nio procent lida av psykisk ohälsa.

Utöver dessa faktorer som i hög grad hänger samman med den demografiska utvecklingen i Sverige finns det också ett antal andra omvärldsfaktorer som påverkar vår verksamhet.

Resurser att höja kvaliteten

En fortsatt omsorg på dagens nivå kräver en omfattande tillväxt och nya arbetssätt. 2015 utgjorde vård och omsorg 38 procent av utgifterna i kommunernas budget och är därmed det näst största utgiftsområdet efter utbildning. De privata utförarna medverkar på ett viktigt sätt till att öka effektiviteten och minska kostnaderna.

Andra faktorer som påverkar förutsättningarna för Ambeas verksamhet är växande kvalitetskrav och utökade regelverk som bland annat ställer

krav på förmåga och resurser att ständigt utveckla verksamheten och medarbetarnas kompetens. Valfrihet för omsorgstagarna är ytterligare en faktor. Möjligheten att välja det boende eller den omsorgsgivare som passar bäst är allt viktigare för såväl omsorgstagare* och närstående som för de politiska beslutsfattarna.

** Det finns många olika begrepp på de personer som vistas, bor eller utbildas i våra verksamheter vilka alla är rätt för respektive verksamhetsform. För denna rapport har vi för att vara konsekventa valt begreppet omsorgstagare.*

Värdeskapande för Ambea

Ambea är en flexibel och stabil expert på kvalitet. Det som särskiljer Ambea är att företagsgruppen koncentrerat verksamheten till specifika expertisområden. Ambea är en organisation i ständigt lärande. Rätt kunskap och kompetens

är de viktigaste förutsättningarna för hög kvalitet. Med ett välgrundat och metodiskt arbete för kvalitet kan Ambea också dela med sig av denna kunskap och kompetens på rätt sätt, både internt och externt.

VI HAR



- Motiverade medarbetare
- Kompetens och metodik
- Investeringsresurser
- Goda intressentrelationer
- Värderingsstyrd organisation

VÅRT BIDRAG TILL VÄLFÄRDEN

Kunskapsutbyte och lärande

- Ambea fokuserar genom Lära på kompetens-, metod- och processutveckling. På så sätt för vi in ny kunskap direkt i verksamheten.
- Innovationer och samarbeten bidrar till nya arbetssätt. Genom att bidra med och sprida ny kunskap höjer Ambea standarden för branschen.

Kvalitet och effektivitet

Vi är snabba på att bygga, nischa och anpassa till specifika behov hos såväl omsorgstagare som kommuner.

Ledarskap

- Vi fokuserar på utveckling av evidensbaserade, gemensamma metoder och processer.
- Vi har ett långsiktigt perspektiv i alla investeringar.
- Vi vill rekrytera och behålla de bästa medarbetarna.



RESULTATET

- 7 500 omsorgstagare
- Omsättning 5,4 miljarder kronor
- Cirka 450 enheter i två länder drivs med Ambeas kvalitetsledningssystem
- Arbetstillfällen för drygt 14 000 medarbetare
- Via Lära får 8 000 personer inom privat och offentlig verksamhet ny kunskap.

Vår värld – vision och värderingar

Under 2016 genomfördes ett arbete med att uppdatera Ambeas vision och värderingar.

Den nya visionen presenterades under hösten och arbetet fortsätter 2017 med implementering i hela organisationen.

Vår vision lyder: *Vi gör världen lite bättre, en människa i taget.* I vår vision fokuserar vi på den enskilda människan. Vårt mål och ambition är att varje enskild person i våra verksamheter ska bemötas med respekt och leva ett så gott liv som möjligt.

Vårt uppdrag lyder: *Med engagemang och expertis gör vi skillnad för varje individ vi möter.* Det innebär att var och en av våra medarbetare arbetar varje dag, i stort och smått, för att vi ska nå vår vision. Med engagemang, expertis och kunskap gör de skillnad och skapar kvalitet för våra omsorgstagare.

Som företag säkerställer vi också att organisationens samlade kunskap kring omsorg når hela vägen ut till varje verksamhet, medarbetare och omsorgstagare. Grunden för vårt arbete är FN:s deklaration om mänskliga rättigheter, våra etiska riktlinjer och vår uppförandekod.

De värderingar som genomsyrar all Ambeas verksamhet kan beskrivas i fyra nyckelord. Dessa är respekt, enkelhet, ansvar och kunskap.

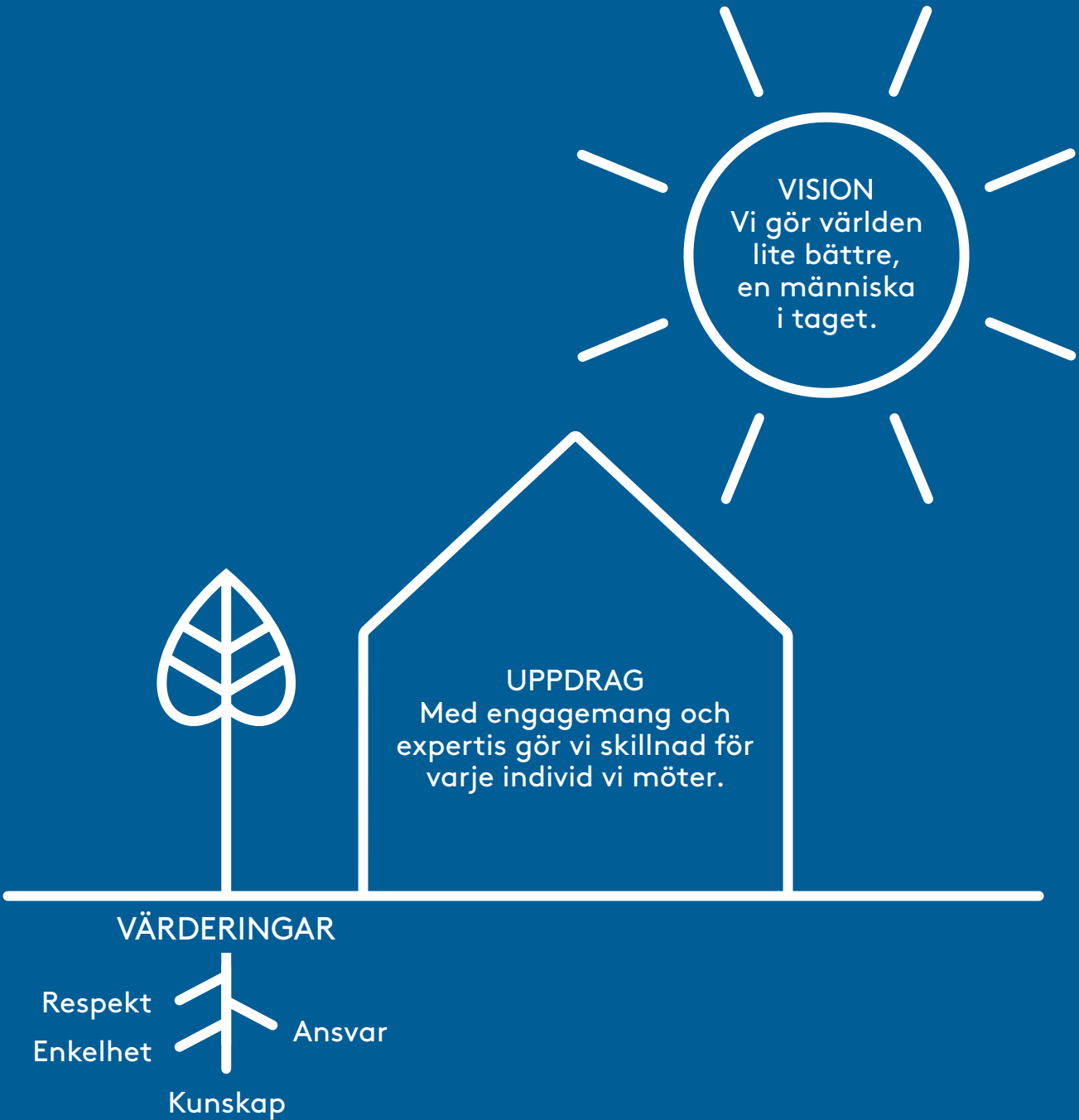
Respekt: Hos oss har alla har rätt till ett värdigt liv med såväl fysiskt, psykiskt som socialt välbefinnande.

Ansvar: Hos oss har vi medarbetare som vågar och vill och chefer som lyssnar och leder.

Enkelhet: Hos oss är det enkelt att påverka och att vara medarbetare eller omsorgstagare.

Kunskap: Hos oss reflekterar vi, lär av varandra och tar tillvara allas kompetens.

Vår vision och våra värderingar är vår ledstjärna såväl i mötet med de omsorgstagare som finns i våra verksamheter som när det gäller hur vi som medarbetare bemöter varandra. Det är dessa värderingar som ska ta oss mot visionen – varje dag. Och det är utifrån dessa värderingar som Ambea styrs.



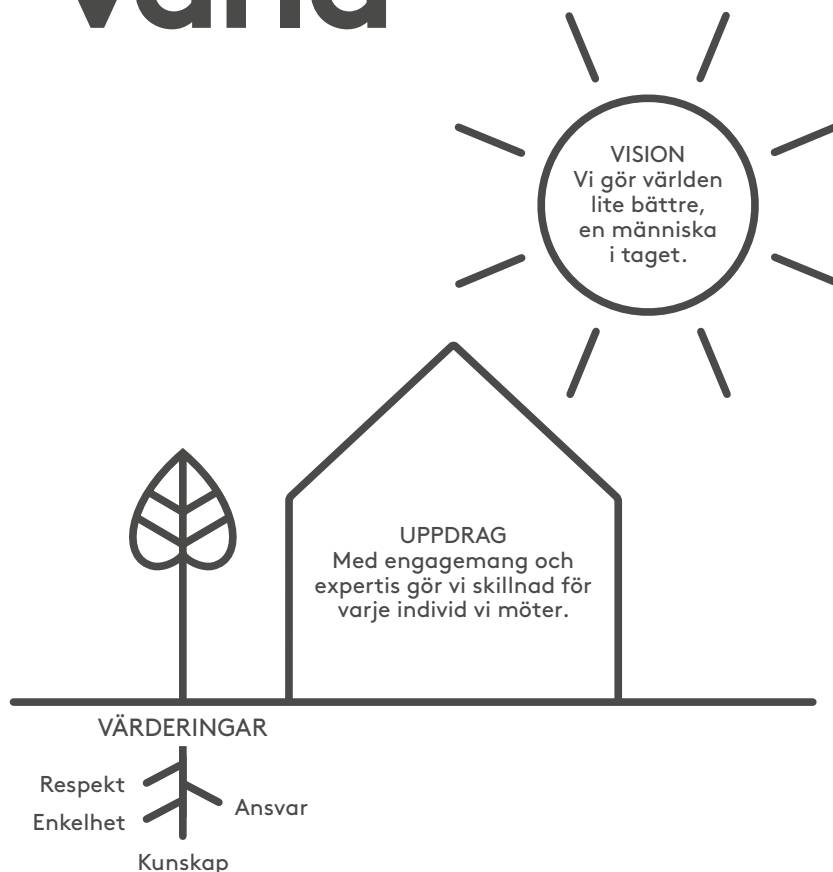
VISION
Vi gör världen
lite bättre,
en människa
i taget.

UPPDRAG
Med engagemang och
expertis gör vi skillnad för
varje individ vi möter.

VÄRDERINGAR

Respekt
Enkelhet
Kunskap
Ansvar

Välkommen till Vår värld



Vår värld är vårt sätt att beskriva hur vi kan göra skillnad för varje individ vi möter. På följande sidor tar vi dig med dit. Välkommen att träffa några av alla våra medarbetare som varje dag arbetar för att göra världen lite bättre, en människa i taget.



– Det här har gett mig mer än bara ett jobb. Jag gör något meningsfullt och lär känna den svenska kulturen, säger Melat.



Melat fick jobb efter praktiken

Melat kom ensam till Sverige från Eritrea för tre år sedan. Idag jobbar hon som vårdbiträde på Vardagas demensboende Söndagsgården i Farsta.

– Det här har gett mig mer än bara ett jobb. Jag gör något meningsfullt och lär känna den svenska kulturen, säger Melat.

Under 2016 drev Ambea, Nytida och Vardaga ett projekt i samarbete med Migrationsverket för att erbjuda praktik till asylsökande. Cirka 180 praktikanter togs emot och ett tiotal av dem har efter avslutad praktik fått en anställning.

En av dem är Melat som vi träffade första gången våren 2016. Hon hade precis påbörjat sin praktik på Söndagsgården och föredrog att ta intervjun på engelska. Sex månader senare ses vi igen och denna gång pratar vi svenska. Melat har fått uppehållstillstånd, läser svenska för invandrare och har fått en anställning som vårdbiträde på Söndagsgården.

– Det betyder väldigt mycket för mig att jag fått ett jobb, det har förändrat mitt liv helt. Innan jag fick praktik gjorde jag nästan ingenting och pratade sällan svenska. Nu gör jag något meningsfullt varje dag och det är mycket lättare att komma in i ett samhälle om man har ett jobb. Jag har väldigt snälla kollegor som hjälpt mig med allt från svenskundervisning till uppehållstillstånd, säger Melat.

Vad lockade dig till äldreomsorgen?

– Jag tycker om att ta hand om andra människor. Och jag tycker om att jobba med äldre, pyssla om dem och sitta och prata med dem. Jag tror de tycker om att prata med mig också. De brukar visa mig sina gamla fotoalbum och berätta om hur det

var i Sverige förr i tiden. Det är ett bra sätt för mig att lära mig om Sverige, säger Melat.

Demensboendet Söndagsgården var med från start i Vardagas och Migrationsverkets gemensamma satsning för att erbjuda asylsökande praktik och har haft åtta platser för praktikanter. Verksamhetschef Madeleine Wahlström berättar att projektet har fört mycket positivt med sig.

– Det är fina och omsorgsfulla extra händer vi har fått här på Söndagsgården. Arbetet med personer med demenssjukdom kräver att man låter saker och ting ta den tid det tar. Våra praktikanter är jättebra på det. De sitter långa stunder och pratar, går långa promenader och förmedlar ett särskilt lugn till de boende, säger Madeleine.

Att de flesta praktikanter inledningsvis har begränsade kunskaper ser inte Madeleine som något problem och påpekar att det inte alltid är genom det talade ordet man når fram till personer med demenssjukdom. Madeleine ger ett exempel från verkligheten.

– En av våra praktikanter var den enda på avdelningen som lyckades få en orolig boende att duscha. Med rätt tonfall, beröring och kroppsspråk fick hon den här kvinnan att känna sig trygg. Det var jättefint, säger Madeleine.



Vardaga Söndagsgården

Söndagsgårdens äldreboende ligger i Farsta, Stockholm och är byggt 2012. Här finns 54 platser. Boendet har inriktning demens. Söndagsgården är också ett så kallat profilboende där vi även tar emot personer under 65 år som är drabbade av demenssjukdom.

Jennifer lockar till gymmet

Varje onsdag är det full aktivitet i Vardaga Villa Tärnös eget äldreanpassade gym. Då håller personliga tränaren Jennifer Tengström från Elit Sports Club gruppträningspass med de boende.

Hantlar, ribbstol, löparband, pilatesbollar och gummiband. Det finns många träningsredskap att välja mellan för den som bor på Villa Tärnö och som vill hålla kroppen igång.

– Det är väldigt viktigt att fortsätta röra på sig när man blir äldre. Regelbunden aktivitet förhindrar benskörhet, förbättrar balansen, är bra för skelettet och håller nervsystemet igång. Minsta lilla aktivitet skapar sådana vinster för äldre, det blir en helt annan livskvalitet, säger Jennifer.

”Ibland är det kö”

Villa Tärnös egen sjukgymnast Lina Lüthi är alltid med på träningspassen för att assistera Jennifer. Det behövs, för gruppträningen är populär. Verksamhetschef Yvonne Pettersson berättar att både hon och de närstående har blivit positivt överraskade av det stora intresset.

– Ibland är det kö in till passet. När jag berättat det för närstående har de fortfarande inte trott på mig, så några av dem har kommit hit bara för att få se det med egna ögon. Vi märker att det påverkar våra boende väldigt positivt. Efter första träningspasset sov till exempel alla som deltog hela natten, berättar Yvonne.



Jennifer Tengström från Elit Sports Club har gruppträningspass med de boende.



Vardaga Villa Tärnö

Nybyggda äldreboendet Villa Tärnö i Farsta öppnade i juni 2016, har plats för 75 omsorgstagare och erbjuder många aktiviteter. Boendet har ett uttalat hälsofokus, kompletterat med kultur, god mat och annat för det inre välbefinnandet.

Ny teknik ger tryggare nätter

Vardaga Åsbacka har under 2016 varit testpilot för en ny trygghetsteknik inom äldreomsorgen. Syftet är att skapa ökad trygghet för de boende genom att de kan få stöd och hjälp snabbare nattetid, ett område där regeringen nu också skärpt sina krav.

Med hjälp av optiska sensorer i allmänna utrymmen får nattpersonalen via sina mobiler information när någon rör sig i till exempel korridorer eller kök.

– Det kommer att bli suveränt bra när vi fått systemet ordentligt inkört, tycker gruppchefen Anneli Rogstadmoen och undersköterskan Gittan Finnsson, två av nattmedarbetarna efter testperioden.

Vardaga har sedan en tid tittat på nya tekniska trygghetslösningar. Vår samarbetspartner har tagit fram ett system med optiska sensorer, som man gärna ville testa inom äldreomsorgen. Detta i kombination med behov av ökad uppsikt nattetid ledde till att Åsbacka valdes ut för en testkörning av systemet. De optiska sensorerna är mycket små och syns knappt där de sitter i taket i boendets korridorer, kök och samlingsutrymmen. Via sensorerna får nattpersonalen ett pip i sina mobiler när någon rör sig i de allmänna utrymmena. De kan då trycka fram en ögonblicksbild i mobilen och kan med hjälp av den informationen i kombination med sin kännedom om de boendes olika vanor och behov bedöma hur de ska agera. Bilden raderas så snart de bekräftat med ytterligare ett tryck. Inga bilder sparas, de boendes integritet är skyddad. De optiska sensorerna ersätter inte medarbetarnas normala tillsynsrundor på avdelningarna eller de



Gruppchefen Anneli Rogstadmoen och undersköterskan Gittan Finnsson.

ordinarie larmen, men är ett bra komplement. Det underlättar uppsikten över de stora utspridda ytorna. Tekniken används också på Vardaga Gröna Gården i Linköping. Datainspektionen har godkänt användningen av optiska sensorer på Vardagas äldreboenden vilket främjar tryggheten.



Vardaga Åsbacka

Åsbacka drivs av Vardaga på entreprenad på uppdrag av Karlstads kommun sedan 20014. Boendet har både korttidsboende/korttidsplatser, växelvård/avlastningsvård och permanenta platser för omvårdnad och demens. Åsbacka ligger centralt i Molkom nära butiker, apotek, vårdcentral och annan service och med fin utsikt över Molkomssjön.

Bättre kompetens och verktyg med Demensakademin

Demensakademin skapades 2013 för att samla och sprida kunskaper samt förtydliga Vardagas expertroll inom demens. Akademien ingår sedan 2016 i Ambeas utbildningssektor Lära.

Mål och syfte

Målet med Demensakademin är att stärka expertis, arbetsmetoder och boendemiljöer och att samla kompetens. Syftet är också att hålla oss à jour inom forskning och evidensbaserade metoder samt att leda utvecklingen av demensvården.

**”1 500 med-
arbetare har
utbildats”**

Koncept

Demensakademin har tagit fram ett koncept för personcentrerad vård och omsorg vid demenssjukdom som bland annat innehåller utbildning och vägledning för medarbetare samt stöd till närstående. 24 av Vardagas cirka 80 äldreboenden är certifierade enligt konceptet, varav fyra under 2016. Ytterligare fyra är i slutskedet av certifieringsfasen och kommer att certifieras under 2017.

1 500 medarbetare har utbildats och mer än 500 anhöriga har deltagit i de studiecirkelar som ingår i konceptet. Demensakademin tillhandahåller även externa utbildningar. Under året har till exempel tandvårdspersonal och fotvårdare som arbetar med äldre samt anhörigombud fått utbildning.

Utvärdering

Under tre år sedan starten har professor Per-Olof Sandman, Demensakademin vetenskapliga samarbetspartner, genomfört utvärderingar av akademiens resultat. Han är verksam bland annat vid Umeå universitet. Den senaste utvärderingen gjordes under 2016 och visar att den positiva trenden för resultatet av Demensakademin håller i sig.

Enligt utvärderingen upplever medarbetare som gått utbildningen att de har fått fler och bättre verktyg att arbeta med. De uppskattar de återkommande reflektionstillfällena och speciellt att fokus där ligger på de boende. Medarbetarna känner att de fått ökad kompetens, klarar svåra situationer bättre, delar ut mindre mediciner och använder mindre tvång. De upplever också stöd i att närma sig sina egna ideal för hur god demensomsorg ska utföras.

– Vi tolkar det som att vi är på bra väg med Demensakademin. Vi känner oss nöjda och nu ska vi fortsätta att upprätthålla det vi uppnått. Reflektion, satsning på de demensansvariga på våra boenden och nätverksträffar för dem är några av framgångsfaktorerna, säger Liselotte Björk, demensvårdsutvecklare och ansvarig för Demensakademin.

A photograph showing a woman with short brown hair and glasses, wearing a dark blue patterned top, leaning over a table and smiling while holding a red pen. She is interacting with a woman with blonde hair tied in a ponytail, who is wearing a dark patterned top and writing in a notebook. In the background, another woman with short blonde hair is standing near a whiteboard with a diagram. The setting appears to be a bright, indoor space with large windows.

Liselotte Björk är demens-
vårdsutvecklare och ansvarig
för Demensakademin.

Stöttar unga på väg ut i livet

Kontaktpersoner finns det gott om, men Anna Nilsson och Gustaf Segerström räknas till de som får kallas kvalificerade. Med passande utbildning i bagaget stöttar de unga på deras resa ut i livet.

Båda arbetar vid Nytida Ungstöd Öppenvård i Spånga nordväst om Stockholm. Anna är utbildad socionom och Gustaf har studerat till socialpedagog. Deras jobb går kort sagt ut på att stötta ungdomar på väg mot ett fungerande liv. Att de, och deras kollegor, kallas kvalificerade hänger samman med att de alla har relevanta utbildningar för sina uppdrag. En typ av kvalitetsstämpel, helt enkelt.

Totalt arbetar cirka 20 personer på Ungstöd i Spånga. Den snabbt växande verksamheten erbjuder kvalificerat kontaktmannaskap, träningslägenheter, öppenvårdsprogrammet Startskottet, familjebehandling samt konsultentstödda jour- och familjehem. Med individuellt utformade lösningar stöttar man ungdomar och unga vuxna med psykosocial problematik, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, missbruk, kriminalitet och annat socialt nedbrytande beteende. Ungstöd har sitt huvudsäte i Spånga och bedriver verksamhet i Stockholm, Mälardalen, Örebro-Värmland och Östersund.

– Kunskaper som jag har nytta av från min utbildning är till exempel sådant som har med bemötande, diagnoser och samtalstekniker att göra, säger Gustaf, och berättar att han tidigare arbetade vid skolor och boenden. Han sökte sig till Ungstöd eftersom jobbet verkade vara både fritt och ger en bra möjlighet att bygga upp närmare relationer än han haft möjlighet till tidigare.

Av samma orsak sökte sig Anna till jobbet efter att tidigare ha arbetat vid socialtjänsten.

– I stället för att jobba med myndighetsutövning

”Det roligaste med mitt jobb är att se ungdomarna stolta”

lät det spännande med ett arbete som innebar mer personliga kontakter ute på fältet, förklarar hon. Gustaf har ansvar för åtta ungdomar och Anna för sex stycken.

– Det roligaste med mitt jobb är att uppnå gemensamma mål och se ungdomarna stolta. Vi skapar förutsättningar för ungdomarna att lyckas, säger Anna, och Gustaf instämmer.

– Det är en väldigt skön känsla när man ser någon utvecklas som man gjort mycket ihop med.

Ungstöd blev en del av Nytida sommaren 2015 och belönades med Nytidas och Vardagas kvalitetspris 2016. Läs mer om kvalitetspriset på sidan 41.



Ungstöd Öppenvård

Ungstöd bedriver öppenvård och ger stöd till ungdomar och unga vuxna med olika problematik och har även jour- och familjehem. Ungstöd erbjuder en så komplett vårdkedja som möjligt, för att på ett professionellt och effektivt sätt komplettera kommunens egna insatser och arbetar både praktiskt och teoretiskt med ungdomarna.



Tony Attwood samtalar
med moderator Kattis
Ahlström på scenen.



Tony Attwood var dragplåster på Nytidakonferensen

I april besökte Tony Attwood Stockholm för att tala om *Styrkor och möjligheter med Aspergers* på Nytidakonferensen. Omkring 400 personer var på plats för att lyssna, såväl medarbetare från Nytida som personer som själva har Aspergers syndrom, anhöriga och andra.

Konferensen inleddes av Nytidas Affärsområdeschef Patrik Attemark som hälsade välkommen och introducerade Tony Attwood, som är professor från Australien. Han är expert och förebild inom Aspergers syndrom och en ofta anlita föreläsare som också har skrivit flera böcker. Under dagen blandade Tony Attwood allvar med drastiska exempel som både var roliga och hos många väckte igenkänning.

– Det vanligaste missförståndet om personer med Aspergers syndrom är att de saknar känslor och inte bryr sig. Det är fel – det är vi som inte kan läsa deras signaler, sa Tony Attwood.

Tonys Attwoods huvudbudskap

Ett av hans huvudbudskap var att det är vi som måste ändra vårt synsätt och lära oss att förstå hur en person med Aspergers syndrom fungerar.

– Du lider inte av Aspergers syndrom, du lider av andras attityder. Många blir deprimerade för att de utsätts för mobbing och missförstås. Vi inser inte hur modiga de är och hur tufft deras liv många gånger är, sa han.

Rutiner, fixeringar, att få ägna sig åt sina

specialintressen, utrymme att vara ensam samt fysisk träning är strategier för att komma över oro, ångest, stress och förändringar.

Tony Attwood delade personligt med sig av egna erfarenheter av Aspergers syndrom. När han berättade om hur hans son för att lindra stress och oro som tonåring hade hamnat i missbruk var det andlöst tyst i salen och när han visade sin svägerskas detaljrika målning av en fågel var det svårt att se att det inte var ett fotografi.

En del av föreläsningen ägnades åt flickor och kvinnor med Aspergers syndrom. Eftersom flickor och kvinnor har mer avancerade sociala förmågor än pojkar är det svårare att upptäcka flickor med Aspergers syndrom.

Under dagen anordnade Nytida kortseminarier om allt från djur i vården till tydliggörande pedagogik. Som utställare medverkade Kung Över Livet, Attention samt Autism- och Aspergerförbundet. Förhoppningen är att Nytidakonferensen bidrog till att sprida kunskap. Sex korta filmade intervjuer med Tony Attwood har också i efterhand bidragit till att sprida budskapet på Nytidas webb och i sociala media.

Nytidakonferensen

Nytidakonferensen hölls den 22 april på Rival i Stockholm. Huvudtalare var professor Tony Attwood från Australien. Konferensen ordnades för att öka kunskapen men också nansera bilden av Aspergers syndrom.

Djur i vården



Nytida och Vardaga arbetar aktivt och systematiskt med hundar och andra djur. Djur i vården är inte bara gulligt utan kan utgöra en viktig del i vård- och omsorgsarbetet.

En mjuk päls att klappa är nog så trevligt. Men hundar och andra djur i vården kan också bidra aktivt till stimulans och rehabilitering.

Nytida och Vardaga har under flera år byggt upp ett aktivt och systematiskt arbetssätt med djur i vården. Tydliga riktlinjer finns framtagna som reglerar arbetssättet. Där finns också bland annat regler för hundarnas möjlighet till vila, hur

man tar hänsyn till personer som är allergiska eller hundrädda, hygienrutiner och mycket annat som är nödvändigt för att det hela ska fungera.

De djur som arbetar i Nytidas och Vardagas verksamheter är framförallt hundar. I Vardaga finns ett flertal utbildade vård-, terapi- och besöks-hundar. I Nytida finns två terapihundar och en besökshund. Många äldreboenden i Vardaga har också katter och på några platser finns hönsbush, där de boende kan mata hönorna och plocka färska ägg till frukost.

Samordnare för djur i vården i Nytida och Vardaga är Sanna Ericsson. Läs mer om hur hon arbetar med sin terapihund Selma på nästa sida.

Terapihunden Selma

I västra Sverige har Nytida en speciell fyrbent glädjespridare. Terapihunden Selma uträttar små underverk med sin vänliga bruna blick och varma nos.

Selma arbetar tillsammans med sin förare Sanna Ericsson bland annat på psykiatriboendet Thams-torp i Västergötland, där vi träffar dem en gråkall januaridag.

När Sanna och Selma kommer in i den ståtliga entréhallen på den gamla herrgården, möts de av glada rop och utsträckta händer. Alla vill klappa Selma och hälsa, några vill ha blöta hundpussar. Det märks att besöket är uppskattat.

Sexåriga springer spanieln Selma blev färdig terapihund i slutet av 2015. Innan dess var hon besökshund, men efter examen på Svenska Terapihundskolan har hon gått ett steg längre.

– Vi arbetar framförallt med att bygga förtroende. Men Selma kan också ge stöd i rehabilitering, som att öva finmotorik och rörelseförmåga genom olika övningar. Att öva tillsammans med en hund ökar motivationen och underlättar framsteg, säger Sanna.

En av de boende på Thamstorp vill gärna gå en runda med Selma i parken. Han lånar Selmas hjärtformade godisburk av Sanna och ger sin kompis några godbitar. Under promenaden berättar han att Selma hjälpt honom må bättre. Tidigare klarade han inte att gå ut på grund av ångest, nu är de ute på promenad ett par gånger i veckan. Han har till och med varit på bandy tillsammans med Selma och har bett att hon ska följa med till ett kommande tandläkarbesök, vilket Sanna hjälpt till att ordna med tandläkarmottagningen.

– Selma blir både en trygghet och hjälper till att aktivera personer som annars är socialt isolerade. Hon har hjälpt flera personer med psykiatrisk problematik och funktionsnedsättning att bryta sin isolering och börja umgås i grupp. Vi besöker



Selma och matte Sanna.

en del personer regelbundet i deras hem och det är veckans höjdpunkt för dem som lever ensamma, berättar Sanna.

Eftersom veckorutinen täcker en stor del av Västsverige, blir det många bilresor för Sanna och Selma.

– Jag önskar mig en husbil. Då skulle vi kunna jobba över ett större område med riktade insatser. Varför inte en grön husbil med Nytida-loggan på, det vore väl fin reklam, föreslår Sanna och skrattar.



Thamstorp Boende & Rehab

Thamstorp Boende Rehab är ett HVB och stödboende i Grästorp för vuxna personer med psykisk funktionsnedsättning, med plats för 30 personer. Här erbjuds korttidsboende eller permanent boende. Verksamheten består av omvårdnad, träning samt uppföljning och utvärdering.



Mårten Hedberg på
Vardagas äldreboende
Marieberg utbildar sig till
specialistsjuksköterska.

Specialistsjuk- sköterskor inom Vardaga

Vardaga ska leda utvecklingen och delta i att lösa utmaningarna för framtidens äldreomsorg. En del i detta är att höja kompetensen inom den hälso- och sjukvård samt omvårdnad som ges till de äldre i vår omsorg. Detta gör vi bland annat genom att erbjuda utbildningstjänster för sjuksköterskor.

Utbildningstjänsterna liknar läkarnas ST tjänst, vilket innebär att sjuksköterskan är tjänstledig från sin ordinarie tjänst och läser till *specialist-sjuksköterska med inriktning mot vård av äldre, 60 hp* på halvfart. Samtidigt arbetar man deltid. Lön utgår för utbildningstjänst under tiden för specialistutbildningen.

”Utan Vardagas stöd hade jag inte läst vidare”

Specialistsjuksköterska

Efter utbildningen arbetar man som specialistsjuksköterska inom Vardaga och har en viktig och specifik roll i våra verksamheter. Specialistsjuksköterskan har specialistkompetens inom ett eller flera

områden och en viktig del i arbetet är att öka kompetens och kvalitet inom hälso- och sjukvård.

Hittills har sju sjuksköterskor genomgått utbildningen inom Vardaga, och ett flertal är under pågående utbildning. En av dem är Mårten Hedberg på Vardagas äldreboende Marieberg.

– Att läsa vidare lönar sig ju inte rent ekonomiskt, på samma sätt som till exempel för läkare, utan det handlar om att skaffa sig nya kunskaper och utvecklas i arbetet, säger han.

Vidareutbildningen kommer att vara till god nytta i hans dagliga arbete.

– Som sjuksköterska särskilt på ett litet boende som Marieberg där jag arbetar är det ganska ensamt och jag hoppas att utbildningen gör att jag bli tryggare i de beslut jag fattar, säger Mårten.

Vidareutbildning för omsorgsmedarbetare

Undersköterskor inom Vardaga uppmuntras att vidareutbilda sig inom de allt fler specialiseringsprogram som erbjuds för yrkesgruppen på landets högskolor. Den som väljer att vidareutbilda sig kan till exempel få sin kurslitteratur betald av företaget. Efter genomförd utbildning får man lönepåslag och blir en viktig resurs för att sprida sin kunskap på arbetsplatsen och i olika lokala nätverk.

Under året har undersköterskor i Vardaga bland annat genomgått utbildning till *specialistundersköterska i äldreomsorg, demensvård och som Silviasyster inom demensomsorg*.

Mat som hemma – *vårt koncept för en* *godare måltid*

Mat som hemma är vårt koncept i Vardaga och Nytida för en godare måltid. Syftet är att få en jämnare grundkvalitet i mat och måltider och att göra de boende nöjdare med maten. Konceptet innebär att det mesta av maten lagas på plats i avdelningsköken på boendena.

Mat som hemma har visat sig fungera mycket bra. De boende äter mer och bättre, tycker att maten är godare. När maten tillagas på plats väcker även själva tillagningsprocessen nyfikenhet och dofterna stimulerar aptiten hos dem som annars kan ha

**”Kundnöjdheten
ökade med
11 procent”**

svårt att äta. Personalen bakar till fikastunderna. Det hembakade brödet är både godare och bidrar också till att sprida aptitretande dofter. De boende välkomnas att vara med och hjälpa till i köket om de så önskar, vilket kan bli en trevlig aktivitet.

Mat som hemma omfattar sex olika veckomenyer för luncher och middagar, med en variant för

vår/sommar och en för höst/vinter. Menyerna bygger på uppskattad klassisk svensk husmanskost, varierad med nya spännande rätter från hela världen.

Socialstyrelsens brukarundersökning för 2016 visar på en avsevärd ökning av de boendes nöjdhet med maten på Vardagas boenden. Detta sedan *Mat som hemma* infördes under 2015.

Mat som hemma lyfter Hornskroken

Sedan i april förra året lagar Vardagas boende Hornskroken mat enligt konceptet *Mat som hemma*. Det har blivit ett lyft för såväl de boende som medarbetarna och Hornskrokens resultat i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning ökade med 11 procent. Maten är en starkt bidragande orsak menar medarbetarna.

På avdelning sju bor sex personer med demenssjukdom. Här arbetar Cecilia, Timea och Mahad. Alla tre är eniga om att maten har blivit godare och att de boende äter bättre sedan de började med *Mat som hemma*.

När salladen tillagas i köket, potatisen skalas, maten kryddas och bordet ska dukas blir det också tillfälle för de boende att hjälpa till. Vardagliga händelser som både väcker minnen och matlusten.

– När vi ska duka vill de vara med, säger Mahad och lägger till att det också luktar gott när maten tillagas, man blir hungrig.

Medarbetarna sitter med vid bordet i det lilla köket på avdelningen, de smakar på maten och



Maten är viktig i Vardaga. På vårt boende Silverpark i Täby lagar kockarna Karoline och Johanna maten.

samtalar med de boende. Detta skapar lugn och ro och en hemlik matsituation, berättar Cecilia.

– Vi sitter här i köket och alla är fokuserade på maten så länge någon äter, säger hon.

För en måltid handlar som bekant inte bara om maten utan också om matro, samtal, om att duka fint och att uppmärksamma helger och högtider.

Bakar nästan varje dag

Det lagas inte bara mat i köket utan här bakas ofta.

– Vi bakar nästan varje dag om det finns tid. I går gjorde vi morotskaka, säger Timea.

Cecilia menar att det är lite mer jobb än tidigare att laga maten som de gör nu, men att det är ger så mycket när de boende äter bättre och därför mår bättre. Mahad tycker också att det är en rolig arbetsuppgift att vara i köket och laga maten. Och när medarbetarna trivs och har roligt på jobbet påverkar det de boende positivt.



Vardaga Hornskroken

Hornskroken är ett demensboende och ligger centralt på Södermalm inte långt från Zinkensdamm och Tantolunden. Boendet består av 53 lägenheter uppdelade på sex våningar. Dessutom finns Pensionat Hornskroken som är ett unikt och uppskattat avlastningsboende för äldre med demenssjukdom.

Förändring kan ta tid

Varje år tar vi över ett antal verksamheter, som tidigare drivits av antingen en kommun eller en annan privat aktör.

Varje gång vi tar över en entreprenad är det en resa att göra när medarbetare och chefer ska ta till sig våra system och rutiner och allt ska fungera för de boendes bästa. De flesta gånger fungerar det bra. Men trots att vi gjort detta många gånger och har rutiner för hur det ska gå till, är det inte alltid en lätt resa. Fässbergshemmet i Mölndal är ett exempel på det – förändring tar tid, men nu är man på rätt väg.

Vanligen väljer majoriteten av medarbetarna att gå med över till Vardaga, när en ny entreprenad startar. Men på Fässberg valde drygt 60 procent att stanna kvar hos kommunen, när Vardaga tog över. Det blev en utmaning att rekrytera ny personal, introducera nya medarbetare, få med sig de befintliga medarbetarna och införa Vardagas system och rutiner samtidigt. Det blev minst sagt rörigt. Klagomål från omsorgsgare och närstående var vardagsmat, kommunen hade synpunkter och lokala media skrev artiklar.

Problem sedan tidigare

Vardagas chef för verksamhetsutveckling, Gunilla Österlund, arbetade under 2015 på Fässberg för att implementera rutiner och utveckla verksamheten. Hon gick runt på avdelningarna, pratade mycket med boende, närstående och medarbetare, och upptäckte efter hand att många av problemen på Fässberg hade funnits redan innan Vardaga tog över.

– Det låg i strukturen, eller kulturen på boendet. Man har haft ett förhållningssätt som inte stämmer överens med Vardagas värderingar och personcentrerade arbetssätt. Rutiner, dokumentation och kontaktmannaskap fungerade inte, berättar Gunilla.

– Allt detta borde vi ha upptäckt och åtgärdat långt tidigare. Det är bara att konstatera att vi brustit. En förklaring, men absolut ingen ursäkt, var bristen på dokumentation. Problemen har inte gått att spåra i systemen på normalt sätt.

”Ständig
utveckling är en
naturlig del i all
äldreomsorg”

Ukulele och buggskola

Mot bakgrund av detta inleddes sommaren 2015 ett omfattande förbättringsarbete på Fässberg. Sjuksköterskor och omsorgspersonal rekryterades till vakanta tjänster. En rutinerad verksamhetschef anställdes. Personalen fick utbildning i Vardagas värderingar och värdegrund samt kontaktmannaskap och dokumentation. Duktiga gruppchefer från andra Vardagaboenden besökte Fässberg för att stötta gruppcheferna på plats i deras arbete. Dagliga aktiviteter för de boende infördes, bland annat ukulele-spel, buggskola och bingo.

Boende, närstående och medarbetare blev efterhand nöjdare. Ledningen fick kommentarer om att det märks att Fässberg utvecklas och är på rätt väg. Och arbetet fortsätter – ständig utveckling är en naturlig del i all äldreomsorg, så även på Fässberg.

En av förändringarna som genomfördes på Fässberg för att förbättra verksamheten var dagliga aktiviteter.



Externa utmärkelser

Omsorg i toppklass 2016 – utmärkelse till Nytida i Ingelstad

Nytidas tre gruppbofästigheter i Ingelstad i Växjö har tilldelats utmärkelsen *Omsorg i toppklass*.

Nytida tog över entreprenaddriften av de tre enheterna Kavallerivägen, Rytterivägen och Nyborgsvägen så sent som i oktober 2016.

– Så det är medarbetarna som ska ha äran, de har gjort ett fantastiskt arbete sedan tidigare för att uppnå det goda resultatet, säger verksamhetschef Cecilia Rosengren.

För att stimulera omsorgsverksamheter i Växjö kommun till fortsatt utveckling har omsorgsförvaltningen inrättat utnämningen *Omsorg i toppklass*. De enheter som uppfyller kriterierna får utnämningen som ett kvitto på att de håller god kvalitet.

Omsorg i toppklass innebär att enheten har goda resultat i kommunens brukarundersökningar, ett högt hållbart medarbetarengagemang (HME) och en ekonomi i balans. Som en del i sin ansökan får enheterna även genomföra en egenkontroll av sina processer och rutiner för att säkerställa en god kvalitet i arbetssätten.

Utnämningen *Omsorg i toppklass* omfattar både kommunal och privat verksamhet och sker kontinuerligt. 2015 fick tre andra av Nytidas verksamheter och Vardaga Evelid i Växjö motta utmärkelsen.



Erasmus Howes Meza tar emot priset.

Kulturpris till Nytidamedarbetare

Nytidamedarbetaren Hans Schakonat har tilldelats kulturpriset *Kommunalarnas pris*.

Hans arbetar på Nytidas dagliga verksamhet i Falkenberg där han leder verksamhetens Kulturgrupp. I Kulturgruppen ingår bland annat Solteatern och Solteaterns rockorkester som sysslar med musik, teater, konst, film och musikvideos. Han tilldelas priset för sitt arbete med att stimulera andra till att delta och medverka i kultur.





Prisregn över Vardaga

Under oktober och november fick Vardaga motta ett flertal priser och utmärkelser.

Guldtanden

Äldreboendena Vickan i Kungsbacka och Ferlin Uppsala tilldelades båda priset *Guldtanden* för gott arbete med de äldres munhälsa. Priset delas ut av Oral Care, som sköter tandvården inom äldreomsorgen i stora delar av Sverige. Vardaga brukar vara med bland vinnarna i olika regioner varje år och alltså även 2016. Vickan tog hem Guldtanden för Hallandsregionen och Ferlin utsågs som vinnare i Uppsala-regionen

Solna stads kvalitetspris

Vardagas äldreboende Ametisten i Solna tilldelades *Solna Stads kvalitetspris* som bästa vård- och omsorgsboende 2016.

– Vi har fokuserat och på bred front arbetat med kvaliteten och det är ett långsiktigt arbete som ger

resultat. Ametistens styrka är att vi har så många i verksamheten som bidrar utifrån sina respektive yrkesroller, medarbetare med engagemang, driv och hög kompetens och att vi idag är ett team med rätt personer på rätt plats, säger Linda Wetterberg, verksamhetschef vid Ametisten.

Hagdahls pris

Vardaga Kvarnbackens äldreboende i Linköping tilldelades *Hagdahls pris* för *Bra Mat i Äldrevården 2016*. Det är Hagdahlsakademin som delar ut priset varje år. Priset är på 10 000 kronor och Kvarnbacken fick motta det vid en ceremoni den 6 februari 2017.

I motiveringen står att Kvarnbacken får priset ”för sitt allsidiga engagemang för matens stora betydelse och måltidernas roll som höjdpunkt för de boende”. Verksamhetschef Christina Hagman är glad och stolt över priset och bekräftar att mat och måltider verkligen har stor betydelse på Kvarnbacken.

Interna utmärkelser

Vardagas 100-klubb

I Vardagas 100-klubb ingår de boenden som nått 100 procent kundnöjdhet i Socialstyrelsens brukarenkät.

Dessa är Gabriels gård i Sollentuna, Möjetorp och Kastanjen i Linköping, Mälarhem i Västerås, Höstfibblan i Täby, Nibblegården i Lund, Vickan i Kungsbacka och Söndagsgården i Farsta. De belönades med diplom och blommor i samband med utdelningen av Kvalitetspriset, samt tårta till boende och medarbetare.



Certifiering enligt Demensakademin



Nya enheter certifierade enligt Demensakademin under 2016:

Sveagatan och Åsbacka i Karlstads kommun, Saltsjöbaden i Nacka och Täppan i Trelleborg. Läs mer om Demensakademin på sidan 24.

Medarbetarna på Saltsjöbaden får sitt certifieringsdiplom.

Vinnare av Kvalitetspriset 2016: Jenny Sylvén och Tony Blomberg, Ungstöd Stockholm och Ann-Charlotte Olsson och Agneta Nilsson från Bäckagården.



Nytidas och Vardagas Kvalitetspriser 2016

Den 7 december delades Nytidas och Vardagas kvalitetspriser för 2016 ut vid en högtidlig ceremoni på Hufvudsta gård.

För Vardaga var Österbo i Lund, Ametisten i Solna, Bäckagården i Ängelholm och Åsbacka i Molkom nominerade. För Nytida var det Ungstöd Stockholm, ASPcenter i Boden, Magnusgården i Lödöse och Norrmalms LSS i Stockholm som hade nominerats. Vinnare blev Bäckagården för Vardaga och Ungstöd Stockholm för Nytida. Övriga tilldelades hederspriser. Juryn utgörs av Ambeas ledningsgrupp och det var i år andra året som priset delades ut.

Det var glada och överraskade vinnare som alla pekade på medarbetarna som en viktig orsak till att de hade vunnit.

– Det är jätteroligt och känns både överraskande och som en ära att vinna, sa Tony Blomberg från Ungstöd Stockholm och fick medhåll från kollegan Jenny Sylvén.

– Vi har en fantastisk personalgrupp som är så måna om dem de jobbar med. De gör ett så bra arbete och det ger bra kvalitet, sa hon.

Även Agneta Nilsson och Ann-Charlotte Olsson från Bäckagården, som var nominerade redan förra året, lyfte fram medarbetarna.

– Det är hela personalgruppens förtjänst. Vi arbetar idogt för att verksamheten hela tiden ska bli bättre små steg i taget. Det är det som är kvalitet, sa Agneta Nilsson, verksamhetschef.

Medarbetarna kommer också att få ta del av vinsten som förutom av blommor och diplom består av en studieresa.

Samarbeten och medlemskap

Nytida diamantsponsor till Kung Över Livet-galan

Nytida var stolt diamantsponsor till insamlingsgalan Kung Över Livet på Oscarsteatern 24 april 2016.

Med galan vill man uppmärksamma neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, samla in pengar till forskning och sprida både glädje och kunskap. Kung Över Livet är en intresseorganisation som arbetar för att sprida kunskap, förståelse och acceptans för neuropsykiatriska diagnoser såsom autism, asperger, ADD, ADHD och OCD. Solhaga-gruppen, som förvärvades av Nytida i början av året, hade sedan tidigare ett samarbete med Kung Över Livet och sponsrade galan redan förra året.



Medlemskap i SIS och MINE

Ambea, Nytida och Vardaga har medlemskap i SIS (Swedish Standard Institute) utifrån engagemang i ett antal standardiseringsarbeten för äldreomsorg, LSS samt HVB.

Ambeas medlemskap i organisationen MINE (Mentorship Inspiration Networking Education) beskrivs mer under avsnittet *Respekt för individen och mänskliga rättigheter* på sidan 53.



SWEDISH
STANDARDS
INSTITUTE





Medlemskap i branschorganisationer

Ambea är medlem i Almegas förbund Vårdföretagarna och Bemanningsföretagen som är arbetsgivar- och intresseorganisationer för privata vård- och omsorgsgivare i Sverige.

Det innebär att Ambea:

- har kollektivavtal, kollektivavtalade försäkringar för personalen och de tillstånd som behövs,
- följer Vårdföretagarnas etiska riktlinjer och krav på kvalitetsledningssystem samt att ägare och ledande personer i företaget är fria från anmärkningar,
- öppet redovisar information om kvalitet, personal, ekonomi, ägare och styrelse på hemsidor och i andra sammanhang.

Vårdföretagarna har infört medlemskrav på transparens och öppenhet. Det gäller bland annat redovisning inom kvalitet, personal, ekonomi, ägare och styrelse. Privata företag är viktiga för vård- och omsorgsbranschens utveckling och genom detta initiativ vill Vårdföretagarna stärka förtroendet för medlemsföretagen och den privata vård- och omsorgsbranschen.



Ambeas viktigaste hållbarhetsfrågor

Ambea har under 2016 identifierat de viktigaste frågorna som står i fokus för vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete.

Vi vill vara transparenta med vårt arbetssätt och våra prioriteringar. Vi har lyssnat till vilka förväntningar våra intressenter och omvärlden har på oss som privat aktör inom vård och omsorg.

Under 2015 lanserades FNs Agenda 2030 med 17 övergripande mål för en hållbar utveckling. Målen ringar in de globala behoven för en mer hållbar värld. Vår övertygelse är att Ambeas verksamhet, med individen i fokus, är med och skapar förändring för de personer som vi kommer i kontakt med och på de nordiska marknader där vi verkar. Därför har vi också tagit oss an ett

antal globala mål som är relaterade till våra prioriterade frågor. För oss är FN-målen 3, 4, 5, 8, 10 och 12 mest relevanta med hänsyn till det arbete vi utför i vår vardag. I beskrivningen av respektive prioriterad hållbarhetsfråga kommer vi visa på vilket av de sex FN-målen de är relaterade till.

Hållbarhet för Ambea betyder att alltid ha individen i centrum, respektera mänskliga rättigheter och driva innovation inom vård och omsorg. Det gör vi genom ett etiskt förhållningssätt och att arbeta strukturerat med hållbarhet.

FNs Agenda 2030



Individen i centrum

- God hälsa, livskvalitet och välbefinnande
- Hälsa och säkerhet för våra omsorgstagare
- Hälsa och säkerhet för medarbetare
- Nöjda och trygga omsorgstagare
- Motiverade medarbetare
- Respekt för individen och mänskliga rättigheter
- Mångfald och likabehandling
- Integration och förebygga utanförskap
- Integritet, självbestämmande och empati



Innovation i vård och omsorg

- Metoder och tjänster för bättre vård och omsorg
- Digitalisering och välfärdsteknologi
- Evidensbaserad forskning och innovation
- Utveckling av metod och pedagogik
- Utveckling av medarbetarkompetens
- Driva samhällsdebatt
- Utveckla synen på vård och omsorg
- Innovativ samverkan
- Integration, förebygga utanförskap
- Stöd till samhällsprojekt



Etik och kvalitet

- Kvalitet
- Tydliga mål och rutiner
- Kundnöjdhet och effektivitet
- Affärsetik och transparens
- Lagar, regler och föreskrifter
- Anvar för miljö
- Anti-korruption
- Erisk marknadsföring
- Transparent kommunikation och redovisning om Ambeas påverkan på människa och samhälle
- Leverantörskrav
- Affärsetik, miljö och mänskliga rättigheter



Individen i centrum

I Nytidas och Vardagas cirka 450 verksamheter ges dygnet runt stöd, omsorg, vård, utbildning och behandling.

De personer som finns i våra verksamheter har alla sina individuella önskemål och krav kring bemötande samt hur insatser ska ges. Såväl våra omsorgstagare som medarbetare ska kunna lita på att vår omsorg är trygg, säker och präglas av hög kvalitet. Vi visar engagemang, empati och respekt för människors lika värde. Därför är grunden för all vår verksamhet att alltid ha individen i centrum.

God hälsa, livskvalitet och välbefinnande

Ambea arbetar systematiskt för att ständigt erbjuda en omsorg som är trygg, säker och präglas av hög kvalitet. Våra omsorgstagares välmående är i fokus för hela vår verksamhet. Våra medarbetare är den viktigaste resurs vi har för att skapa en god kvalitet i vår omsorg. En förutsättning för att vi ska kunna erbjuda god kvalitet inom vår omsorg är därför att våra cirka 14 000 medarbetare mår bra och känner sig motiverade på arbetsplatsen.



Fokus för vår verksamhet är våra omsorgstagares välmående

Prioriterade frågor

- Hälsa och säkerhet för våra omsorgstagare
- Nöjda och trygga omsorgstagare

Kundnöjdhet för Ambea är att bidra till ökad livskvalitet och god hälsa för våra omsorgstagare. De ska uppleva att de är trygga med den vård och omsorg som Ambea erbjuder. De ska också känna att vi genom olika initiativ bidrar till att sätta ”guldkant” på deras tillvaro.

Kvalitet och välmående

Ambea sticker ut genom att arbeta både systematiskt och flexibelt med vårt kvalitetsarbete. Det gör att vi kan bemöta individuella, nischade och snabba behov bättre än många andra aktörer inom omsorg. Vår utgångspunkt är att

alla är olika personer med olika behov och önskemål. De som bor eller vårdas hos oss ska bemötas med lyhördhet och respekt.

I grunden ligger ett gediget kvalitetsarbete baserat på vårt eget kvalitetsledningssystem Qualimax. Genom detta leder, styr, mäter, förbättrar och följer vi upp kring åtgärder och resultat. Läs mer om Qualimax på sidan 60.

Vår Kvalitets- och hållbarhetspolicy anger målsättningar och ställer krav på hur organisationen ska leverera säker vård och omsorg av högsta kvalitet utifrån varje enskild persons specifika behov.

Ett viktigt fokus för Ambeas kvalitetsarbete under 2016 har varit att förbättra måltiderna genom att utveckla konceptet Mat som hemma. Måltider är ett viktigt sätt att höja våra omsorgstagares livskvalitet. Satsningen har visat sig ge goda resultat både gällande kundnöjdhet och kostnadseffektivitet. 80 procent av Vardagas boende var nöjda med matens smak och 70,6 procent var nöjda med måltidssituationen, vilket är en ökning från i fjol. Läs mer om Mat som hemma på sidan 34.

Nytidas projekt med Hälsocirklar som initierades under 2015, visade också på goda resultat för de nio pilotenheter som utvärderades under 2016. Enheterna har genom projektet skapat fungerande rutiner i vardagen för att stötta de boende till bättre hälsa ur flera aspekter. Det har skett bland annat genom ökad fysisk aktivitet, hälsosam och god mat samt kulturella upplevelser. Varje persons egna önskemål och förutsättningar värderas högt i valet av aktiviteter.

Våra omsorgstagare trivs

Under 2016 har arbetet med att förbättra kvaliteten på vår omsorg gett tydliga resultat. Kundundersökningar visar att nöjdheten bland Nytidas omsorgstagare och deras närstående sedan 2014

har legat på en stabilt hög nivå. Bland omsorgstagare är åtta av tio nöjda, och för närstående (mätt i Nöjd Kund Index) var resultatet för 2016 NKI 78 vilket motsvarar samma resultat som året innan.

Vardaga förbättrade också sitt resultat i Socialstyrelsens index sammantaget med 1,3 procentenheter jämfört med 2015. Då låg det samlade snittresultatet 82,3, 2016 på 83,6. Vardaga hade åtta enheter vars äldreboenden uppnådde en total upplevd nöjdhet på 100 för 2016. Många av Vardagas boenden ligger också en bra bit över 90.

Resultaten visar vidare att omsorgstagare och närstående är mest nöjda med bemötandet. Nytida har förbättringspotential i att öka nöjdheten gällande innehållet i omsorgstagarnas vardag. Generellt så varierar resultaten mellan olika verksamhetsinriktningar och olika regioner och enheter.

Under 2016 har Ambea och framförallt Vardaga mottagit flertalet utmärkelser och priser för sitt kvalitetsarbete. Läs mer om detta på sidan 38.

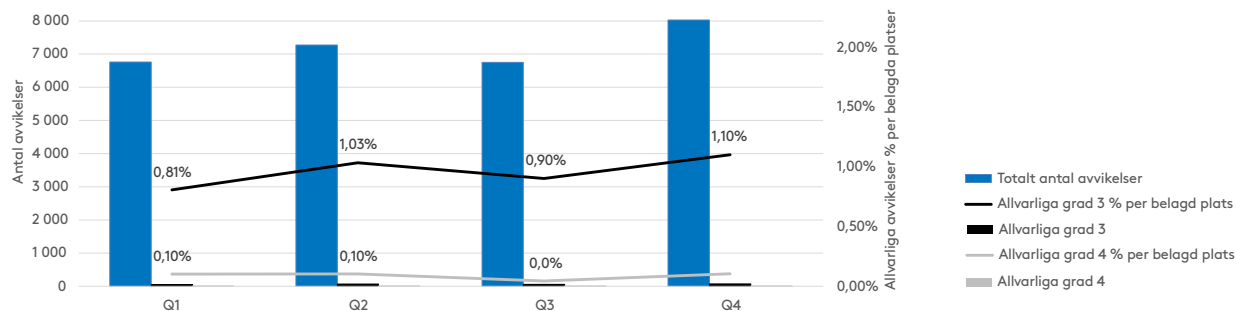
Kundombudsman för trygghet

Vi arbetar ständigt med att förbättra vår omsorg och livskvalitet för våra omsorgstagare, med fokus på deras individuella behov. Genom kundundersökningar, mätningar, ärenden hos kundombudsmannen och inte minst i dialog med våra omsorgstagare och medarbetare tar vi löpande in återkoppling på hur vi bedriver vår verksamhet.

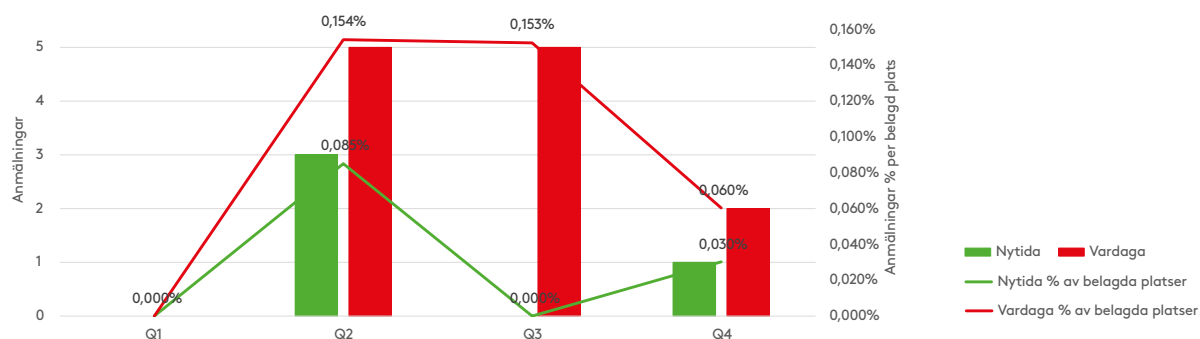
Ambeas kundombudsman utgör en viktig länk mellan omsorgstagare, närstående och vår verksamhet.

Kundombudsmannen finns för att ge våra omsorgstagare och deras närstående extra stöd och hjälp vid behov, till exempel vid känsliga ärenden om de inte vet vem på plats de ska vända sig till. Det kan vara både positiva och negativa synpunkter om till exempel medarbetare, aktiviteter, maten eller omvårdnaden. Under 2016 inkom 120 ärenden – 50 inom Vardaga, 55 inom Nytida

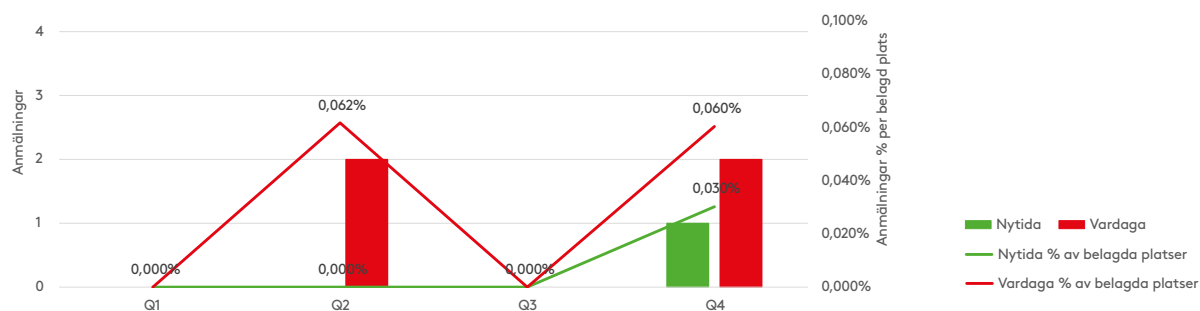
Antal avvikelser samt allvarliga avvikelser per belagd plats



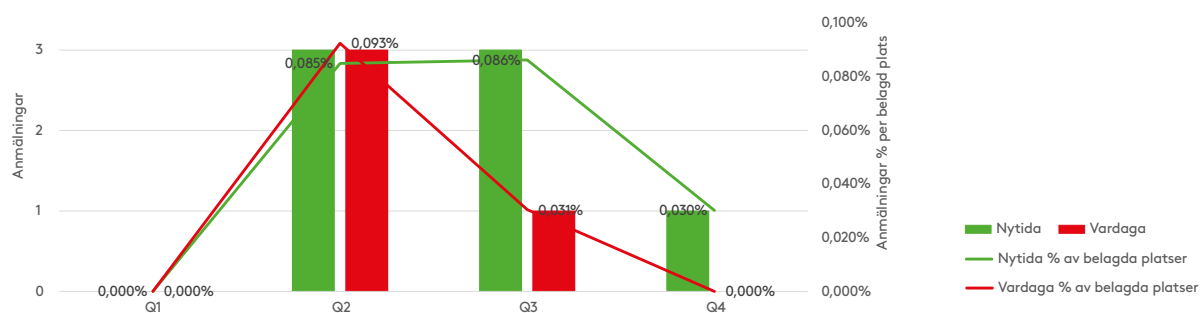
Enskilda klagomål anmälda till IVO



Anmälningar Lex Maria



Anmälningar Lex Sara



samt ett tiotal där verksamheten de avsåg var okänd. Klagomål som inte hanteras direkt i den enhet de avser rapporteras till vd och Ambea sätter in relevanta åtgärder.

Medarbetare som trivs på jobbet

Prioriterade frågor

- Motiverade medarbetare

Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång för att skapa hög kvalitet. Därför är det viktigt att de trivs på arbetsplatsen, är motiverade att göra sitt bästa och vill stanna kvar och utvecklas i vårt företag. Vi ska vara den mest attraktiva arbetsgivaren. Ambea såväl som branschen i stort står inför en utmaning att rekrytera nya duktiga medarbetare och att öka intresset för omsorgsycket.

Medarbetare är vår viktigaste tillgång

Resultaten från Socialstyrelsens nationella Brukarundersökning visar att våra medarbetares bemötande är det som bidrar till högst nöjdhet i vår verksamhet. Det tyder i sig på en kompetens och ett engagemang hos våra medarbetare som vi vill värna om och utveckla. Målet är att utveckla chefer som lyssnar och leder, och medarbetare som vågar och vill.

Varje medarbetare ska ha möjlighet att påverka sin egen utveckling. De ska erbjudas de resurser som krävs för att kunna utföra sina arbetsuppgifter och upprätthålla en hög kompetens inom sitt område. Ambea genomför medarbetarundersökningar med cirka ett och ett halvt års mellanrum och följer systematiskt upp resultaten i vårt ständiga förbättringsarbete. Ur undersökningsmaterialet tas bland annat ett ledarskapsindex och ett Motiverad Medarbetarindex fram. Ambeas ledarskapsindex hamnar strax över medel i jämförelse med övriga resultat i undersökningsföretagets databas.

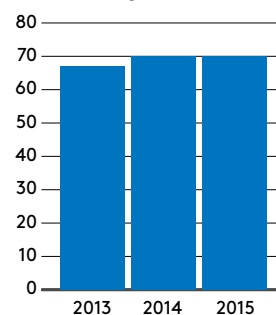
Motiverad Medarbetarindex, MMI, har legat konstant runt 64–65 vid de senaste tre undersökningarna. Det är ett relativt normalt resultat för ett tjänsteföretag, enligt undersökningsföretaget CMA Research, som genomför medarbetarundersökningarna.

Ambeas nya verksamhetsområde Lära fungerar som ett stöd för Nytida och Vardaga att skapa förutsättningar för högkvalitativa internutbildningar och kompetensutveckling inom respektiveområde. Läs mer om Lära på sidan 10. Vardaga har också startat AST (Akademisk specialisttjänstgöring). Det är en utbildningstjänst (likvärdig med läkares ST) som Vardagas sjuksköterskor kan söka. De som antas får möjlighet att genomgå högskoleutbildning som specialist i vård av äldre. De arbetar halvtid och studerar på den andra halvtiden med bibehållen lön. Initiativet är viktigt för att skapa tydliga karriärvägar för sjuksköterskor. Läs mer om AST på sidan 33.

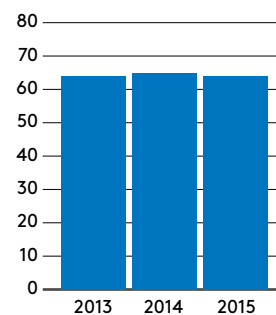


GRI 102-41

Ledarskapsindex



Medarbetarindex



Värderingsstyrt ledarskap

Som arbetsgivare står Ambea för tydlighet, delaktighet och värderingsstyrt ledarskap. Våra värderingar och vår uppförandekod ligger till grund för den arbetsmiljö vi eftersträvar på våra arbetsplatser och som präglas av öppenhet och en positiv anda.

Våra chefer har en central roll i att skapa förutsättningar för våra övriga medarbetare att lyckas och utvecklas i sitt dagliga arbete. Ledarskapsutveckling är därför en nyckelfråga för Ambea. Genom att lära ut ett värderingsstyrt ledarskap vill vi lägga grunden för en organisation där beslutsprocesserna ligger nära verksamheten. Fokus är med utgångspunkt att varje medarbetare är värdefull och ska ha möjlighet att påverka. Viktiga nyckelord för att lyckas som ledare inom Ambea handlar om att vara:

- Ansvarstagande
- Tydlig och rak
- Coachande
- Prestigelös
- Affärsdriven

Ambeas målsättning är att rekrytera chefer internt i så hög grad som möjligt. Idag har cirka 75 procent av cheferna rekryterats inifrån företaget vilket är i linje med vår målsättning. I ett led att stärka chefernas kompetens och för att de ska trivas och stanna inom organisationen bedriver vi ledarskapsutbildningar. De är till för att lära ut praktiska metoder och verktyg som är grundade i våra värderingar och vår definition av vad som är ett bra ledarskap. Samtliga nytillträdde chefer genomgår med start hösten 2016 ett introduktionsprogram för att skapa ökad trygghet i chefsrollen.

Öka intresset för omsorg som yrke

Ambea arbetar proaktivt med att skapa ett ökat intresse för att arbeta inom vård och omsorg – bland annat genom att erbjuda praktik för nyanlända, och andra initiativ eller samarbeten såsom Ung Omsorg, ett initiativ som bland annat ska öka intresset för omsorgsyркиn bland yngre. Läs mer om Ung Omsorg på sidan 59 och om praktik för nyanlända och Melat som jobbar på Söndagsgården på sidan 21.

Hälsa och trygghet är ett prioriterat område

Prioriterade frågor

- Hälsa och säkerhet för medarbetare

Våra medarbetares hälsa och trygghet är högsta prioritet inom Ambea, och en grundförutsättning för att verksamheten ska fungera väl. Vi verkar inom en bransch som ibland kan ställa höga krav, både psykiskt och fysiskt, på medarbetaren som individ. Därför hanterar vi frågor om hälsa och säkerhet både genom tydliga krav på organisationen och i handlingsplaner. Vi utgår från ett holistiskt förhållningssätt där hälsa ska vara en del i allt vi gör.



GRI 403-2

GRI 403-3



Hälsofrämjande arbete

Vår övertygelse är att hälsosamma medarbetare presterar bättre. Ambeas hälsofrämjande arbete ingår i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Målet är att öka medvetenheten på alla nivåer om det egna ansvaret för såväl fysiskt, psykiskt som socialt välbefinnande – på arbetet och på fritiden. Utgångspunkten är individens egna förutsättningar och önskemål. Våra medarbetarundersökningar visar på positiva resultat för våra hälsoinspirerade aktiviteter och uppmuntran till god kosthållning, fysisk aktivitet, arbetsglädje och återhämtning.

Höga krav på tillgänglighet och ett stort personligt engagemang mot både omsorgstagare och deras anhöriga kan bidra till en utmanande arbetsmiljö för våra medarbetare. I vissa delar av verksamheten finns risker för hot och våld. Våra utbildningar inom Lära är en viktig del i det förebyggande arbetet. Alla medarbetare ska också anmäla eventuella missförhållanden eller risksituationer enligt Ambeas visselblåarsystem.

Ett strategiskt förhållningssätt till hälsa

Det hälsofrämjande arbetet behöver bedrivas med nära koppling till verksamhetsområdenas utmaningar och behov. Under året har vi därför utökat vår HR-avdelning med resurser inom hälsa och rehabilitering. Vi har tre hälsoutvecklare vars uppgift är att stärka och utbilda cheferna i sin roll och inom ramen för vår satsning på ett mer hållbart ledarskap. Dessutom är två rehabiliteringsspecialister rekryterade i syfte att stärka cheferna i deras arbete för hälsa och rehabilitering.

Våra chefer inom alla delar av verksamheten har en nyckelroll som förebilder för en hälsosam livsstil. Arbetet har ytterligare drivits på av Arbetsmiljöverkets nya lag 2016 om organisatorisk och social arbetsmiljö. För Ambea fortsätter arbetet med implementeringen under 2017 i form av bland annat utbildning av ledningsgrupper, skyddsombud och chefer på olika nivåer inom organisationen.

Respekt för individen och mänskliga rättigheter

Vårt engagemang inom Ambea vilar på en människosyn som utgår från att vi alla är olika personer med olika behov och önskemål. Respekt och empati för den enskilda individen är ett förhållningssätt som genomsyrar alla delar av verksamheten – från vårt bemötande av omsorgstagare i vardagen till sammansättningen inom våra arbetsgrupper. Under hösten 2016 påbörjades ett arbete, som kommer att fortsätta under 2017, med att föra ut vår vision, våra värderingar och vårt uppdrag samt vår uppförandekod till alla våra 14 000 medarbetare. Läs mer om vår vision på sid 16. Detta kommer bland annat att ske genom en intern webbfilm och på arbetsplatsträffar. 2016 startade också en ledarskapsutbildning som ska nå alla ledare inom Vardaga och Nytida där bland annat dessa frågor diskuteras.



Med utgångspunkt i allas lika värde

Prioriterade frågor

- Integritet, självbestämmande och empati
- Mångfald och likabehandling

Inom Ambea ska alla ha rätt till ett värdigt liv med såväl fysiskt, psykiskt som socialt välbefinnande. Den som bor eller vistas hos oss ska bemötas med lyhördhet och respekt – framför allt i de fall personen själv har svårt att uttrycka eller kommunicera sina egna önskemål. Eftersom vi arbetar med människor som ofta har stora behov ställer det höga krav på vårt företag och våra värderingar. Den som arbetar i någon av våra olika verksamheter ska känna sig sedd och betraktad som en individ. Ambea ska i alla våra möten stå för öppenhet och respekt.

Nolltolerans mot kränkande beteende

Vår uppförandekod ställer krav på nolltolerans mot all form av kränkande beteende utifrån funktionsnedsättning, kön, sexuell läggning, social bakgrund, ålder, nationalitet eller religion. Det gäller omsorgstagare såväl som närstående, uppdragsgivare, medarbetare och andra intressenter vi arbetar tillsammans med. För oss är det viktigt att alla behandlas lika och får samma möjligheter. Varje chef har ett särskilt ansvar att föregå med gott exempel. Resultat från våra medarbetarundersökningar visar att få medarbetare upplevt kränkningar eller andra former av särbehandling.

Ambeas jämställdhetsplan och plan för likabehandling, beskriver prioriterade åtgärder för likabehandling. Som företag vill vi förebygga diskriminering och verka för förändrade beteenden hos medarbetare. Arbetet utvärderas årligen för att identifiera förbättringsområden. I den återkommande medarbetarundersökningen kartläggs verksamheter där kränkande särbehandling kan förekomma. Cirka 90 procent av medarbetarna svarar helt eller delvis instämmande i att ”på min arbetsplats behandlas alla lika oavsett etnisk tillhörighet, kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, sexuell läggning eller

ålder”. Verksamheter med problem kan identifieras via enkätsvaren på enhetsnivå, vilket gör det möjligt att sätta in relevanta åtgärder omgående.

Kulturell mångfald utvecklar vår organisation

Att vi är olika som individer ser vi som en styrka inom Ambea. Det hjälper oss att utveckla varandra och vårt företag. Många medarbetare inom Ambea har en annan bakgrund än svensk, de bidrar med viktiga nya perspektiv och synsätt i vårt företag. Vår kulturella mångfald är bland annat ett resultat av vårt samarbete med Migrationsverket och våra nyanlända praktikanter. Läs mer om våra praktikprogram på sidan 21.

Vi tycker det är bra om våra medarbetares bakgrund speglar våra omsorgstagares bakgrund och hur samhället ser ut i stort. Det underlättar i vår kommunikation och i förståelsen av varandra. För att skapa de bästa förutsättningarna att verka som en mångkulturell organisation är vi medlemmar i den ideella organisationen MINE. Det är ett av Sveriges största nätverk av mångfaldssmarta företag och offentliga organisationer som verkar för ökad mångfald och inkludering i arbetslivet. Med stöd av MINE har vi tagit fram ett diskussionsunderlag för ökad mångfald och inkludering i våra verksamheter. Syftet med diskussionsunderlaget, som genomförs i samtliga verksamheter är:

- Att verka för en ökad inkludering och mångfald på våra arbetsplatser.
- Att vara en attraktiv arbetsgivare genom att vara öppna för mångfald, respekt och acceptans grundat på våra värderingar.
- Att verka för ökad förståelse för kulturella aspekter och normer som kan dyka upp i vardagen.
- Att tillsammans i arbetsgruppen upprätta en handlingsplan för mångfald i verksamheten.
- Att våga prata kring de kulturella skillnader som kan uppstå i en organisation med stor mångfald.

Fler kvinnor på ledningsnivå

Ambea strävar efter en jämn fördelning mellan kvinnor och män i olika befattningar, likvärdiga anställningsvillkor och lönesättning för lika arbete. Inom ledningen har andelen kvinnor ökat de senaste åren, och fördelningen är idag 50 procent kvinnor och 50 procent män. I organisationen som helhet är fördelningen 75 procent kvinnor och 25 procent män, det vill säga en hög överrepresentation av kvinnor. Idag är andelen män högre inom Nytida än Vardaga. I jämförelse med övriga branschen är Ambeas resultat goda, men vi har fortfarande en stor utmaning i att skapa ett ökat intresset för vår bransch och attrahera framförallt fler manliga medarbetare. Det ser vi som ett viktigt led i att skapa den toleranta och flexibla organisation vi vill vara.



Fördelning kvinnor/män i procent

Styrelsen: 50/50

Företagsledningen: 50/50

Ambearådet:* 65/35

Medarbetare: 75/25

* Ambeas utökade ledningsgrupp med koncernens högsta chefer.

Innovation i vård och omsorg

Ambea är med och utvecklar välfärden i Sverige. Vi tror på samverkan och att tillsammans hitta lösningar på de utmaningar som vårt samhälle står inför.

Med individens behov i centrum bedriver vi evidensbaserad forskning och utbildning för att bidra till en ökad förståelse av våra målgrupper och ständigt förbättra vår egen verksamhet. Rätt kompetens och innovation är också en förutsättning för att Ambea som företag framgångsrikt ska kunna verka som en långsiktig aktör inom privat omsorg.

Metoder och tjänster för bättre vård och omsorg

I samverkan med högskolor och universitet söker vi ständigt innovationer och nya metoder för att utveckla vårt erbjudande och våra tjänster. Lanseringen av Lära ger oss ytterligare förutsättningar att i samverkan delta i forskning inom nyckelområden såsom specialpedagogik, kompetens och välfärdsteknik – och verktyg för att förvalta ny kunskap i vår egen verksamhet. Med ökat fokus på lösningar inom välfärdsteknik och digitalisering ser vi möjligheter att bidra till högre trygghet och självständighet för våra omsorgstagare i deras vardag.



Välfärdsteknik som skapar självständighet och trygghet i vardagen

Prioriterade frågor

- Digitalisering och välfärdsteknologi

Vårt mål är att erbjuda de bästa möjligheterna till vård och omsorg för varje enskild individ och dennes unika behov. Ny välfärdsteknik ger våra omsorgs-

tagare möjligheter att i högre utsträckning själva bestämma över sin vardag och sin tid, samtidigt som det ökar deras trygghet. Det skapar också förutsättningar för våra medarbetare att prioritera sina insatser rätt och fokusera på de uppgifter där de kan göra störst skillnad i sitt dagliga arbete.

Nytida och Vardaga i digital framkant

Att skapa trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet för våra omsorgstagare i vardagen är utgångspunkten när Nytida och Vardaga satsar på och deltar i projekt inom välfärdstekniken. Flera digitala projekt är igång.

Digital dokumentation frigör tid

Fyra enheter i Nytida och två i Vardaga är pilot-enheter för digital dokumentation på iPad i ett gemensamt projekt mellan Vardaga och Nytida. Medarbetarna dokumenterar direkt på sina plattor i mötet med de boende. Det har medfört flera fördelar med större delaktighet, hög kvalitet i dokumentationen och ökad självständighet.

Säkrare läkemedelshantering med ny app

Under hösten 2016 har Vardaga Ametisten även testat digital signering av utdelade läkemedelslistor i en app. Det är enkelt och flexibelt och medarbetarna slipper manuell pappershantering. Systemet larmar om någon glömmer att signera vilket kan minska risken för läkemedelsavvikelse.

DayCape håller koll på schemat

Nytidas dagliga verksamheter för personer med lättare intellektuell funktionsnedsättning, Da Capo i Farsta och Primo i Saltsjöbaden, har under hösten 2016 inlett testverksamhet av en app utvecklad av företaget DayCape. Appen ska underlätta för deltagarna att hålla reda på dagens schema.

SAFI-appen klarar språket

SAFI är en applikation för smartphones och webb som gör det möjligt för skola och lärare att skicka meddelanden på svenska till elevernas föräldrar.

Föräldrarna tar emot budskapet översatt till sitt eget modersmål. De svarar på sitt eget språk men skolan får svaret på svenska. Verksamheter inom skola, korttids, boende och daglig verksamhet i Nytida deltar i ett utvecklingsprojekt kring appen.

Virtuella cykelturer som stimulans för äldre och personer med demenssjukdom

Sedan flera år tillbaka använder Vardaga jDome BikeAround, en ”upplevelse- och motivationscykel” avsedd bland annat för personer med demenssjukdom. Systemlösningen är framtagen i ett samarbetsprojekt mellan företaget Division By Zero AB och Hälsoveteknikcentrum Halland vid högskolan i Halland och Vardaga har bidragit i utvärderingsarbetet.

BikeAround innebär att man cyklar på en motionscykel i en virtuell verklighet på valfri plats visad på en skärm, till exempel sin barnoms kvarter, för stimulans och avkoppling. Cyklar med tillhörande datorer och skärmar finns i dag i samtliga av Vardagas regioner runt om i Sverige. Erfarenheterna är mycket goda. Cykelturen inbjuder till samtal och minnen. Man använder filmer från Google Street View, och Googles ledning använder projektet som ett gott exempel när de är ute och föreläser på exempelvis innovationsseminarier.

Optiska sensorer ger ökad trygghet nattetid

På Vardagas boenden Åsbacka i Molkom i Värmland och Gröna Gården i Linköping används en digital lösning med optiska sensorer i allmänna utrymmen. Sensorerna ger utslag i nattpersonals mobiltelefoner om någon rör sig i utrymmena på natten.

Syftet är att ge ökad trygghet för de boende nattetid och underlätta för medarbetarna att prioritera sina insatser. Det fungerar väl och medarbetarna är nöjda med hur deras arbete underlättas.

Datainspektionen har granskat vårt användande av sensorerna och ställt sig positiv till det som trygghetslösning inom äldreomsorgen. Läs mer om projektet på sidan 23.



GRI 416-2

Omsorg utifrån forskning och evidensbaserad praktik

Prioriterade frågor

- Forskning, evidensbaserad praktik och innovation
- Utveckling av metod och pedagogik
- Utveckling av medarbetarkompetens

Kunskap och kompetens är några av våra viktigaste tillgångar. Vårt företag bygger på en kultur där vi ständigt reflekterar, lär av varandra och tar tillvara allas olika kompetens. Genom lanseringen av Lära har vi än bättre förutsättningar att ligga i framkant med vår expertkompetens inom omvårdnad och våra olika specialistområden, samtidigt som vi driver på forskning och utveckling som i förlängningen gynnar samhället i stort.

Vårt sätt att arbeta

Ambea har ett unikt tillvägagångssätt för att utveckla våra metoder och vår pedagogik. Vi utgår från våra egna erfarenheter och medarbetares expertkompetens inom olika områden. Från evidens i verksamheten i samverkan med forskning utvecklar och förbättrar vi sättet att bedriva vårt arbete med individen i centrum. Kunskapen förvaltas i vår verksamhet genom Lära och våra olika utbildningsprogram, såsom Demensakademin och utbildningar i lågaffektivt bemötande. Utgångspunkten är att de människor som är beroende av oss alltid ska känna sig trygga med att våra medarbetare har tillgång till den senaste kunskapen och därför på bästa sätt kan möta dem utifrån just deras specifika behov och intressen. Vi vidgar vår kompetens i och med förvärv av nya verksamheter, och att förvalta den kunskapen vidare i organisationen är också en viktig del i vårt arbete med internt kunskapsutbyte.

Kunskapsöverföring till våra medarbetare

I september 2016 lanserades Lära som ett nytt verksamhetsområde för utbildning, samverkan med forskning och utveckling inom Ambea. Lära samverkar med andra aktörer inom forskning och innovation för att säkerställa en bred och djup kompetens inom våra olika tjänsteområden. Syftet är att vara ett stöd för Ambeas dotterbolag i att attrahera, behålla och utveckla medarbetare genom att skapa förutsättningar för högkvalitativ internutbildning och kompetensutveckling. Sammanlagt 1 500 medarbetare har gått Demensakademiens utbildning. Utvärderingar visar att medarbetarna anser sig ha fått fler och bättre metoder att arbeta med, klarar svåra situationer bättre och de boende behöver mindre läkemedel. Under 2016 certifierades flera nya enheter enligt Demensakademin inom Lära. Läs mer om Demensakademien på sidan 24.

Trine Bach Jensen, ansvarig för forskning och utveckling på Lära, beskriver arbetet.

– Lära samverkar med forskare och olika utvecklingsprojekt för att säkerställa en bred och djup kompetens inom våra verksamhetsområden. Med den kunskapen som grund har vi satt samman metoder och verktyg till en funge-



Trine Bach Jensen är ansvarig för forskning och utveckling på Lära.

rande pedagogik där vi alltid utgår från den enskilde individens behov och med förståelse för vem han eller hon är.

– Det imponerar på mig när jag upplever hur våra medarbetares bemötande bygger på värme, kunskap och respekt. De arbetar med kunskapsbaserad reflektion och omtanke och utformar tillsammans med den enskilda personen en anpassad och bra miljö. Detta gör att man hos oss kan lyckas. Man lyckas genom att ta sig an delmål som är tydliga och enkla – ett i taget, och låta sina styrkor fungera som en hävstång. Besträffning och utestängning har ingen plats hos oss. Vi jobbar med hjärta och hjärna, säger Trine Bach Jensen.

Andra exempel på internutbildningar inom Lära

är Studio 3, tydliggörande pedagogik och fördjupande kunskaper om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, kommunikation och bemötande. Sammanlagt genomgick 3 500 medarbetare Läras utbildningar under 2016.

För att säkerställa att våra medarbetare alltid har den högsta kompetensen och senaste kunskapen inom sina respektive områden har vi tydliga utbildningstrappor.

Innovativ samverkan för en bättre vård och omsorg

Ambea är med och bidrar till att på längre sikt förbättra vård och omsorg i Sverige. En viktig del av Läras uppdrag är att vara drivande och stödjande i forsknings- och utvecklingsprojekt samt utveckla och erbjuda extern utbildning. Fokus är inom LSS, SoL, Äldreomsorg och Skola. Sammanlagt har 4 500 externa personer utbildats av Lära, bland annat inom lågaffektivt bemötande. I sociala medier har Läras "Veckans tips" fått spridning och uppskattning.

Ambea vill tydliggöra vår position som ledande utförare av tjänster inom omsorg, och vi samverkar och investerar löpande i projekt tillsammans med högskolor och universitet i Sverige, övriga Norden och Storbritannien. Fokus är verksamhetsutvecklande initiativ kopplade till specialpedagogik, kompetens och välfärdsteknik. Medarbetare från Ambea bjuds kontinuerligt in som gästföreläsare i högskolekurser och yrkesprogram. Nyttida tar emot praktikanter och agerar mentorer för studenter från högskolor och universitet.

Under 2016 har vi bland annat samarbetat i ett läkemedelsprojekt med Linköpings universitet. Vi har också arbetat i projekt om digitalisering med Lunds tekniska högskola och med Malmö Högskola med dokumentation, samt en forskarcirkel och efterföljande rapport kring brukarens inflytande och delaktighet.

Ambea deltar i en gemensam ansökan till Vinnova tillsammans med Malmö Högskola och Lunds tekniska högskola för ett forskningsprojekt med syfte att närmare förstå behovet av mänsklig och teknisk assistans inom omsorg.



GRI 102-12

GRI 405-1

Driva samhällsdebatt

En fortsatt vård och omsorg på dagens nivå kräver en omfattande expansion och nya arbetssätt, både inom äldreomsorg och för personer med funktionsnedsättningar. Ambea tror på samverkan och att vi tillsammans kan hitta de bästa lösningarna på de gemensamma utmaningar som vårt samhälle står inför. Vi står upp för de människor vi arbetar med i vår vardag och vars individualitet lätt kommer i kläm i ett större välfärdssystem. Vi tror också att samverkan är det bästa sättet att värna om vårt samhälles gemensamma resurser.

Utveckling av välfärden

Prioriterade frågor

- Utveckla synen på vård och omsorg
- Integration, förebygga utanförskap

Vård och omsorg berör oss alla på ett eller annat sätt i livet. I vår samtid står vi inför flera utmaningar såsom en växande äldre befolkning, begränsade resurser hos kommuner och landsting, brist på medarbetare inom omsorgsyrken och ett mer mångkulturellt samhälle med ökade behov av integration. Därför är vi många som engageras av samhällsdebatten om välfärd.

Ambea i samhällsdebatten

Ambea har under året skrivit eller medverkat i fyra debattartiklar i rikstäckande media i olika frågor.

- I SVT Opinion om bemanningsföretagens roll inom hälso- och sjukvården – Eva Domanders, vd för Ambeas bemanningssektor.
- I Dagens Samhälle om att platser för ensamkommande står tomma på grund av bristande samordning – Sara Ryman, ansvarig för Nytidias boenden för ensamkommande.
- I Dagens Samhälle om att välfärdsföretagen inte får möjlighet till remissyttande över den så kallade Reelalu-utredningen – Fredrik Gren, vd Ambea tillsammans med ytterligare vd i branschen.
- I SvD näringsliv om att regeringen inte bör stoppa projektet med praktik för asylsökande – Fredrik Gren, vd och Nina Thorén Forsanker, samordnare för integrationsfrågor i Ambea.

Vår roll som samhällsaktör

Ambea vill ta en aktiv roll för att bidra med ny kunskap och nya perspektiv som utformar och utvecklar framtidens omsorg. Det gör vi genom samverkan med forskning och att driva våra samhällsfrågor i den offentliga debatten. Vi bidrar till en mer nyanserad syn på omsorg som sätter individens behov i centrum.

Under 2016 anordnade Nytida två stora externa konferenser för att öka kunskapen inom autismspektrat. Föredragshållarna var två auktoriteter på området. I mars talade Bo Hejlskov Elvén, leg psykolog, och föreläsare i Lund

för cirka 400 personer. Temat var hur man arbetar med problemskapande beteende och lågaffektivt bemötande.

Tony Atwood från Australien var huvudtalare på konferensen *Styrkor och möjligheter med Aspergers*. Konferensen hölls i Stockholm och hade cirka 400 åhörare. Läs mer på sidan 29.

Bland åhörarna fanns såväl privatpersoner som personer som arbetar med målgruppen. Konferenserna är exempel på den kunskapsspridning och kompetenshöjning som Ambea vill bidra till.

Som medlemsföretag i Vårdföretagarna arbetar vi gemensamt med andra aktörer inom privat omsorg för att tydliggöra den privat drivna vårdens betydelse för ökad kvalitet, valfrihet och mångfald.

Exempel på frågor som vi driver är arbetsmetodik och bemötandet av omsorgstagare, till exempel genom Demensakademien och våra utbildningar i lågaffektivt bemötande och vårt initiativ med Mat som hemma, som lyfter måltidens betydelse för ökad livskvalitet. Lära har tillsammans med organisationen Min Stora Dag gett undersökningsföretaget Novus i uppdrag att undersöka allmänhetens kunskap om ADHD och autism.

Harmonisering och rättvisa villkor i lagstiftning

Ambea driver frågor kring harmonisering i lagstiftning, för att samma höga krav på kvalitet ska ställas på privata såväl som offentliga aktörer. En sådan lagstiftning skapar förutsättningar för högre kvalitet inom omsorg och ger konkurrensneutralitet, vilket ökar möjligheterna att satsa på utveckling och innovation.

Vi driver också frågor där vi ser att lagstiftning och regelverk är ett hinder för att vi ska kunna bedriva vår verksamhet på bästa sätt. Vår expertis och kompetens ger oss ett stort förtroende som samhällsaktör. Ambea vill vara med och verka för att kraven som ställs utgår från verksamhetens och personens egna förutsättningar, och samtidigt främjar en positiv utveckling inom området.

Öka integration och förebygga utanförskap

Ambea vill verka för ökad integration och förebyggande av utanförskap i samhället i stort. Nytida

och Vardaga har sedan hösten 2015 erbjudit asylsökande praktikplatser i verksamheten, i samarbete med Migrationsverket. För asylsökande som ska återvända hem ger det en meningsfull väntan och ny kunskap att ta med sig i återvändandet. För de som stannar i Sverige skapar det en fot in på arbetsmarknaden och ökad delaktighet i samhället. Projektet har också visat sig bidra till verksamheten genom att vara en del av lösningen på vår egen utmaning med kompetensförsörjning.

Med anledning av ett regeringsbeslut under hösten 2016 försvann möjligheten till praktik för asylsökande. Eftersom detta är en prioriterad fråga för Ambea, så togs omgående diskussioner upp med Arbetsförmedlingen om att istället erbjuda personer som fått uppehållstillstånd praktikplatser i våra verksamheter.

Exempel på aktiviteter under 2016

- Vardaga har sedan 2007 ett samarbete med Ung Omsorg. Ung Omsorg erbjuder ungdomar mellan 14 och 18 år arbete under lov och helger på Vardagas boenden. Ungdomarna sätter guldkant på tillvaron för de boende. Flera ungdomar har sökt sig till vårdyrken efter att ha arbetat på Ung Omsorg.
- Nytida har under åren investerat i ett flertal verksamhetstyper med specialiserad inriktning som möter behov i flera olika kommuner; till exempel internatboende för ungdomar med Aspergers syndrom, temaläger, språkresor. I mindre kommuner kan dessa behov vara begränsade till några få personer, vilket försvårar kommunens egen möjlighet till specialanpassning.
- Nytida och Vardaga samverkar kontinuerligt med intresseorganisationer och anhängarförbund nationellt och internationellt för att ta del av och sprida kunskap om funktionsnedsättning och äldre frågor.
- Nytida har under åren samverkat med privata och offentliga aktörer nationellt såväl som internationellt i erfarenhetsutbyte genom utbytesprogram och praktikplatser.

Kvalitet och etik

Individen i centrum är nyckeln i vårt arbete. Kvalitet för oss innebär att varje person som vistas i våra verksamheter ska uppleva kvalitet utifrån sitt perspektiv.

Det är av yttersta vikt att Ambeas verksamhet och vårt arbete med kvalitet präglas av kontinuitet och riskförebyggande åtgärder, och att rutiner för såväl dokumentation som kvalitetsuppföljning följs i alla aspekter.

Transparens är ett ledord i vårt företag och bidrar till att vi bygger förtroende för vår verksamhet gentemot vår omvärld och våra intressenter. Ambea, Nytida och Vardaga var certifierade enligt ISO 9001, 14001 och OHSAS 18001 under 2008-2013. Det har varit en bra inspiration i förbättringsarbetet av ledningssystemen. Nu är dessa certifikat avslutade då de mer resulterade i administration utifrån ISO-standarderna än förbättringsarbete. Vi har istället byggt vårt eget system Qualimax. Bemanning är certifierade enligt ISO 9001 och 14001.

Kvalitet

Ambeas syn på kvalitet innebär att varje enskild person som bor eller vistas i våra verksamheter ska uppleva kvalitet utifrån sitt eget perspektiv. Personcentrering och individen i centrum är nyckeln i vårt arbete. Kvalitet är också att våga se brister och utmaningar. Det ska finnas en tillåtande kultur där vi lär av händelser och fel och ständigt förbättrar. Sedan 2014 har Ambeas styrelse en särskild kvalitets- och hållbarhetskommitté med representanter från Ambeas styrelse. Detta bidrar till att sätta frågan högst på agendan inom organisationen.

Systematiskt arbete för ökad kundnöjdhet

Prioriterade frågor

- Tydliga mål och rutiner
- Kundnöjdhet och effektivitet

GRI 102-11

GRI 416-2



För att trygga efterlevnaden av lagstiftning, ledningssystem och ett bemötande utifrån våra egna värderingar har vi vårt eget kvalitetsledningssystem som heter Qualimax. Det är vårt verktyg för att säkerställa att alla våra cirka 14 000 medarbetare ger god och säker vård och omsorg.



Qualimax, vårt ledningssystem, för styrning och uppföljning

Med Qualimax sätter vi tydliga kvalitetsmål. Genom ledningssystemet leder, styr och följer vi upp kvaliteten i våra verksamheter kontinuerligt bland annat med månatliga avstämningar med samtliga chefer. Ledningssystemet är väl förankrat i företaget och består av fyra delar: ledning, mätning, förbättring och dokumentation. Det används inom båda våra verksamhetsområden Nytida och Vardaga.

En viktig del av arbetet är att kontinuerligt genomföra kvalitetsmätningar inom flera områden för att säkerställa att vi utför vårt arbete så som vi ska. Det görs i form av regelbundna egenkontroller och kvalitetsundersökningar samt noggranna avstämningar mot checklistor. Resultaten från dessa kontroller och avstämningar bildar underlag för utvärderingar, uppföljning och förbättringar. Vi följer upp avvikelser från planerade rutiner men fångar också upp nya idéer och utvecklingsmöjligheter som kan spridas vidare inom organisationen. På så sätt kan vi dra lärdomar och öka kvaliteten i framtiden.

Ambea arbetar med att ständigt förbättra vårt kvalitetsarbete. För närvarande pågår en utveckling med att ta fram ett nytt, mer holistiskt

kvalitetsindex. Vårt nya index ska omfatta alla enheter och hämta information ur det egna kvalitetssystemet, ledarskapsindex, kundnöjdhet och systematiskt förbättringsarbete.

Beskrivningar av vårt arbete med systematiska förbättringar samt all statistik över avvikelser, anmälningar Lex Sarah/Lex Maria samt anmälda klagomål till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) finns tillgängligt i våra kvartalsvisa kvalitetsbokslut samt på sidan 48.

Kvalitetsarbetet genomsyrar hela vår organisation

Kvalitetsarbetet involverar alla medarbetare och integreras i verksamheten genom bland annat kvalitets-, miljö-, och arbetsmiljöråd, kvalitets-samtal med samtliga medarbetare och arbetsplatsträffar. Dokumentation sker med moderna IT-baserade verktyg och blir det kvitto vi behöver för att alltid ha uppdaterad, spårbar information till hands och sätta upp nya, ännu högre kvalitetsmål inför framtiden.

Ambeas styrelses kvalitets- och hållbarhetskommitté arbetar strategiskt med kvalitetsfrågorna. Det är ett viktigt led i att sätta kvalitetsarbetet högst på agendan inom vår organisation. Under 2016 har kommittén haft fyra sammanträden. Till varje möte förbereds underlag för att diskutera kvaliteten i Nytida och Vardaga, och hur den kan utvecklas.

Kvalitet är både en känsla och ett definitivt mått

– God kvalitet är grunden för all vård och omsorg. Ambeas kvalitets- och hållbarhetskommittén ska särskilt fokusera på att kvalitetsarbetet fungerar på ett bra sätt i alla våra verksamheter. Det handlar både om att kunna djupdyka i ämnet för att se att vi gör rätt saker, men också om att visa att kvalitet är något som vi tar på stort allvar, säger Ingrid Jonasson Blank, styrelseledamot i Ambea och ordförande i kommittén.

Ambeas styrelse har kvalitets- och hållbarhetskommittén samma tyngd som revisions- och ersättningsutskottet.

Så här svarar Ingrid Jonasson Blank på frågan om vad kvalitet är.



Ingrid Jonasson Blank,
styrelseledamot i Ambea
och ordförande kvalitets-
och hållbarhetskommittén.

– Kvalitet är både en känsla och ett definitivt mått. Vi har kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att vi gör rätt när det gäller alla delar av omvårdnaden som mat, medicin, bemötande, att få komma ut med mera. Men minst lika viktigt är att de personer som finns i våra verksamheter själva upplever och känner att de är trygga, mår bra och att de får kvalitet varje dag.

Ambeas styrelse gör ett antal studiebesök varje år. Ingrid Jonasson Blank har också flera gånger varit med när Ambeas kvalitetsutvecklare gjort kvalitetstillsyner på olika verksamheter. Hon tycker att besöken är lärorika och viktiga för att få en känsla för hur det är att jobba på Vardaga och Nytida.

– Jag blir alltid otroligt imponerad av alla våra medarbetare och deras genuina intresse för människor. Det är många gånger ett krävande jobb att ta hand om och ge trygghet till människor som kanske inte alltid mår så bra. Deras insats är det absolut viktigaste i allt vi gör, säger Ingrid Jonasson Blank.

Kundnöjdhet

Våra omsorgstagares upplevelse av våra tjänster är det yttersta måttet på hur vi lyckas i vårt kvalitetsarbete och vad vi kan göra bättre. Vi lägger därför stor vikt vid kvalitetsundersökningar där de själva berättar vad de tycker om service, stöd, omsorg och vård i våra verksamheter. Ambea har också en kundombudsman som under 2016 mottog 120 ärenden. Läs mer om vår kundombudsman på sidan 47.

Priser för god kvalitet

God kvalitet ska belönas och inspirera till lärande av varandra. Därför delar Ambea varje år ut priser inom den egna organisationen till de enheter som på något sätt stuckit ut i sitt kvalitetsarbete under året. Juryn utgörs av Ambeas ledningsgrupp. Under 2016 gick Nytidas pris till Ungstöd Stockholm och Vardagas pris till Bäckagården. Ambea delar också varje år ut diplom och blommor till Vardagas 100-klubb, det vill säga de boenden som nått ett en övergripande nöjdhet på 100 i Socialstyrelsens brukarundersökning. Läs mer på sid 40 om priser och utmärkelser.

Affärsetik och transparens

Prioriterade frågor

- Lagar, regler och föreskrifter
- Antikorruption
- Etisk marknadsföring
- Ansvar för miljö

Tydlighet och transparens om oss själva, vår bransch och dess villkor är avgörande för att Ambea ska få förtroende från såväl enskilda aktörer som från beslutsfattare. Vår uppförandekod vägleder och tydliggör våra grundläggande värderingar och förhållningssätt. Vårt ledningssystem Qualimax är verktyget för uppföljning i våra viktigaste ansvarsfrågor såsom arbetsmiljö, antikorruption, etisk marknadsföring och miljö. Ambeas styrelse fattar beslut om innehållet i uppförandekoden samt



GRI 102-9

GRI 103-1

GRI 103-3

GRI 102-16

GRI 102-41

alla övergripande policier, så som till exempel Kvalitets- och hållbarhetspolicyen.

I relationen till våra uppdragsgivare ska Ambea vara ärliga och ansvarstagande. Vi förhandlar med ansvar så att samhällets resurser används på bästa sätt. Verksamheten vilar på en säker grund, och bygger på avtal som är öppna för insyn.

Ambeas uppförandekod är våra etiska riktlinjer

Vår uppförandekod bygger på våra värderingar och är vägledande för hur Ambea som företag och våra medarbetare förväntas agera. Den ska bidra till att stärka vår kultur, vårt dagliga arbete, diskussioner och beslut. Samtliga medarbetare omfattas av koden och förväntas skriva under denna i samband med anställning.

Uppförandekoden fungerar också som ett paraply för andra policier och styrande dokument. Den baseras på internationella ramverk som FN Global Compacts principer för ansvarsfullt företagande, FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter, FN:s hållbarhetsmål och ILOs konventioner.

Vi ska alltid verka för öppenhet och transparens där såväl omsorgstagare som medarbetare öppet kan bidra till verksamheternas utveckling. Just nu pågår ett arbete med att ta fram en webb-utbildning som tydligt beskriver sammanhanget mellan vår vision, vårt uppdrag, våra värderingar och därmed också vårt etiska förhållningssätt beskrivet i uppförandekoden.

För medarbetares trygghet har Ambea ett system med en visseblåsare kallad Etikombudsmannen. Det är varje medarbetares skyldighet att vid misstankar om eventuella överträdelser av koden anmäla detta så snart som möjligt till närmaste chef eller Etikombudsmannen. Anmälningarna sker alltid anonymt och medarbetare som rapporterat överträdelser mot koden skyddas och ska inte drabbas negativt.

Arbetsmiljö och kollektivavtal

Ambea eftersträvar en arbetsmiljö som främjar alla medarbetares fysiska, psykiska och sociala välbefinnande. Ingen ska skadas eller bli sjuk på våra arbetsplatser. Samtidigt ska vi uppfylla alla

lagar och krav på en säker arbetsplats där medarbetare är friska, trivs och utvecklas. Vi arbetar med ständiga förbättringar inom arbetsmiljöområdet. Det gör vi genom att systematiskt undersöka, bedöma, genomföra och följa upp arbetsmiljön.

Ambea och samtliga dotterbolag omfattas av kollektivavtal. Ambeas samverkansavtal syftar till att ge medarbetarna ett reellt inflytande och ansvar för verksamheten och dess utveckling. Detta främjar arbetssätt som också beaktar arbetsmiljö, medbestämmande och verksamhetsfrågor i strukturerad form. 65 procent av våra medarbetare är fackligt anslutna och de fackliga organisationerna är engagerade i vår verksamhet och representerade i koncernstyrelsen.

Antikorrupcion och etisk marknadsföring

Ingen medarbetare får ta emot, erbjuda, ge eller kräva gåvor eller förmåner för personlig vinning. På Ambea omfattar detta även att man inte får ta emot personliga gåvor i form av pengar från omsorgstagare eller närstående. Vilka gåvor som är eller inte är tillåtna att ta emot från omsorgstagare står specificerat i vår uppförandekod. Tvekar en medarbetare om en gåva, förmån eller andra ekonomiska förehavanden, ska han eller hon vända sig till sin närmaste chef för bedömning.

I vår marknadsföring och kommunikation utgår vi alltid från våra värderingar och visar respekt för enskilda individer. Ambea följer genomgående relevanta riktlinjer och lagar för etisk marknadsföring. Eftersom vi arbetar begränsat med extern marknadsföring så avser frågan för oss framför allt fall där individen riskerar att exploateras på ett otillbörligt eller oetiskt sätt. Ambea har riktlinjer som avser hur vi använder bilder och namn på personer i exempelvis sociala medier, där vi värnar om individens integritet.

Ansvar för miljö

Ambea strävar efter att minimera och förebygga en negativ påverkan på miljön från våra verksamheter. Vi följer lagstiftningen och arbetar med ständiga förbättringar och hållbar utveckling i vår verksamhet. Vi tar ansvar genom miljöpolicy och styrdokument som reglerar miljöfrågor för fastig-

heter, resurser, transporter och övriga resor i verksamheterna. I vårt ledningssystem Qualimax kontrollerar och följer vi upp vårt miljöarbete.

Utifrån vår verksamhet har vi begränsad påverkan på miljön men fokuserar på de områden där vi tror att vi kan skapa störst skillnad. Genom vår satsning på nya boenden i egen regi, så har vi en miljöpåverkan genom byggandet av fastigheter. I vårt program för nya boenden har vi reglerat riktlinjer för miljö och hållbar utveckling. Det innebär bland annat att vi väljer beständiga byggmaterial och att vi där så är möjligt väljer en energiförbrukning som är miljövänlig.

Matavfall är en fråga där vi har direkt påverkan och arbetar aktivt för att effektivisera verksamheten. Alla som hanterar mat inom Ambea ska verka för att minska svinnet utan att äventyra livsmedelssäkerheten. Våra verksamheter genomför idag matsvinnsmätningar två gånger per år (vår och höst). Vid behov ska verksamheten ta fram en handlingsplan för att minska svinnet. Konceptet Mat som hemma har skapat nya rutiner och flexibilitet i hanteringen av livsmedel. Ambeas bedömning är att det gör stor skillnad från då vi samarbetade med storkök. I dag kan varje enhet bestämma hur mycket mat som behöver tillagas till respektive måltid.



GRI 102-9

Leverantörskrav

Prioriterade frågor

- Affärsetik, miljö och mänskliga rättigheter

Ambea är ett tjänsteföretag och våra leverantörer finns främst inom vår egen bemanningsdel, arkitekter och inredare, konsulter av tjänster, delar av matförsörjningen samt IT och olika förbrukningsartiklar. Vi har ett systematiskt arbete på plats där vi ställer krav och utvärderar våra inköpsprocesser för att uppnå högsta kvalitet och kostnadseffektivitet. Förbrukningsartiklar som köps in i stora volymer såsom inkontinensartiklar är i särskilt fokus. Vi gör pilotstudier av nya produkter och diskuterar resultat.

Vår inköspolicy sätter ramarna för de grundläggande målsättningarna för inköp inom Ambea och tar hänsyn till ekonomiska-, juridiska-, kvalitets- och miljömässiga aspekter. Den omfattar samtliga bolag i Ambeakoncernen och alla inköp som görs med medel förvaldade av Ambea. I inköspolicyn framgår våra grundprinciper såsom att upprättandet av ramavtal är det självklara förstahandsvalet vid anskaffning av varor och tjänster. Det framgår också att valet av leverantör alltid ska göras på en affärsmässigt saklig grund och upphandling av tjänster eller varor av större ekonomisk betydelse ska konkurrensutsättas. Affärsetik och miljöhänsyn är också en del av policyn.

Ambea ställer krav på att samtliga leverantörer skriver under vår uppförandekod. Ett arbete pågår också med att öka den systematiska uppföljningen av våra leverantörer för att säkerställa att de bidrar till att förbättra våra målområden.



Om den här rapporten

I arbetet med att ta fram den här rapporten har vi identifierat våra viktigaste intressenter och den dialog vi för med dem samt vilka informationskanaler vi använder.

Ambeas kvalitets- och hållbarhetsredovisning reflekterar de frågor som bolagets interna och externa intressenter identifierat som viktigast för Ambea att hantera ur ett möjlighets- och riskperspektiv. Redovisningen är inspirerad av GRI:s (Global Reporting Initiative) riktlinjer för hållbarhetsredovisning.

Intressenter och dialog

De allra viktigaste intressenterna för vår verksamhet är de personer som vi erbjuder vård och omsorg, samt deras närstående. Tillsammans med våra medarbetare står de i centrum för vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete. Till gruppen av centrala intressenter hör även de kommuner som är våra uppdragsgivare, och våra ägare som ser till den långsiktiga utvecklingen av verksamheten. Dessa är de intressenter som påverkas mest av vår verksamhet, och som också har inflytande över oss.

Eftersom Ambea står inför ett stort rekryteringsbehov är potentiella medarbetare en viktig grupp. Andra viktiga intressenter är de leverantörer och samarbetspartners som bidrar till den dagliga verksamheten och utveckling av vårt erbjudande. Exempel på samarbetspartners är universitet och högskolor, intresseorganisationer och andra experter inom områden med bäring på vård och omsorg. Politiker, myndigheter och lagstiftare är andra samhällsaktörer vi har en aktiv dialog med.

Intressentgrupp	Forum och kanal	Frågor som diskuterats
Omsorgstagare och närstående	Kundombudsman Olika rådsfunktioner på äldre-boenden Boende- och närståendeträffar Boende- och närståendebrev Husmöten Öppet hus på nya enheter Annonsering Webbplatser	Trygghet och vård- och omsorgs-kvalitet Innehållet i våra omsorgstjänster Mat och måltider Lokala frågor
Medarbetare	Medarbetarundersökning Möten med fackliga företrädare Arbetsplatsträffar Intranät Sociala medier Webbplatser Nyhetsbrev och tidning Team-möten Uppförandekod	Arbetsmiljö Verksamhetens utveckling Kompetens och utbildning Övergripande projekt och nyheter i system och rutiner Utveckling lokala rutiner, kvalitets-frågor i allmänhet Omsorgstagarnas behov och önskemål
Uppdragsgivare/kommuner/kunder	Anbudsförfrågningar Möten lokala politiker Mässor och seminarier Utskick och kontakter med hand-läggare Öppet hus på nya enheter Marknad, Platsakuten mm Lära	Innovation och utveckling Kvalitetssystem Driftsfrågor Entreprenader Nyetablering Utbildningar, föreläsningar
Fackliga organisationer	Överläggningar Förhandlingar Samverkan Styrelsrepresentation	Stabilitet Medarbetares villkor och arbets-förhållanden Företagets utveckling
Ägare och investerare	Investerarträffar Årsstämma Kvartalsrapporter Årsredovisning	Stabilitet Utveckling och kvalitet
Leverantörer	Avtal Uppförandekod	Kvalitet, säkerhet och effektivitet i produktion, beställning och leverans
Högskolor och universitet	Forskningssamarbeten och projekt	Ökad kunskap och kompetens Evidens Utveckling av omsorgskvalitet- och tjänster
Intresseorganisationer	Samarbeten kring evenemang Sponsring	Synliggöra olika grupper och motverka fördomar
Politiker och myndigheter – nationellt perspektiv	Möten Debatter Remissvar	Stabilitet Samsyn Bidra till lösningar av samhällets utmaningar
Media/Journalister/Allmänhet	Pressmeddelanden Debattartiklar Intervjuer Pressträffar Verksamhetskontakter Webbplatser	Transparens Kunskap om våra verksamheter Debatt av aktuella ämnen till exempel integrationsprojekt

Väsentlighetsanalys

För att förstärka det befintliga arbetet och ta ett större helhetsgrepp har Ambea under 2016 arbetat med en väsentlighetsanalys som utgångspunkt för utveckling av hållbarhetsarbetet och i förlängningen redovisningen. Med ingångsvärden från den kontinuerliga intressentdialogen, omvärldsanalys av trender och förväntningar inom hållbarhetsområdet, investerarkrav och en konkurrentanalys har vi identifierat och prioriterat våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Arbetet involverade olika interna nyckelfunktioner – bland annat från kvalitet, kommunikation, HR och finans – och resultatet sammanställdes i en gemensam workshop.

Under hösten har arbetsgruppen tagit resultaten vidare, och förankrat dem i ledningsgruppen där resultatet från väsentlighetsanalysen har validerats. Analysen ligger till grund för att utveckla ett mer systematiskt hållbarhetsarbete som förstärker det etablerade kvalitetsarbetet. Resultatet från analysen beskrivs på sidan 45.

Identifierade risker

För att kunna förutse och förebygga risker har Ambea gjort en riskanalys av verksamheten ur ett kvalitets- och hållbarhetsperspektiv. Genom att identifiera risker som kan ha stor påverkan på Ambeas möjlighet att bedriva verksamhet, och som sannolikt kan inträffa med hänsyn till verksamheten som bedrivs, kan Ambea aktivt arbeta förebyggande för att motverka riskerna.

Sammanfattningsvis kan riskerna kopplas till följande områden:

Etik och kvalitet – för att Ambea ska uppfattas som trovärdiga är det av yttersta vikt att verksamhetens kvalitetsarbete präglas av kontinuitet och att rutiner för såväl dokumentation som kvalitetsuppföljning följs i alla aspekter. Lokalernas säkerhet är också en del av kvalitetsarbetet. Arbetet ska kunna svara upp mot granskningar och inspektioner från berörda instanser. Samtliga medarbetare förväntas följa interna policies och ha kunskap om Ambeas vård- och omsorgskoncept. Relationer med såväl omsorgstagare, närstående, som uppdragsgivare och leverantörer ska kännetecknas av hög etik och integritet.

Kompetens och medarbetare – för att kunna leverera omsorg av den kvalitet Ambea eftersträvar krävs kompetenta och ambitiösa medarbetare som vill vara med och utveckla verksamheten. Ambea måste kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens, såväl specialistkompetens som pedagogisk skicklighet och ledarskap. En alltför hög personalomsättning innebär både kompetens- och resursrisk.

Arbetsmiljö – med många verksamheter med höga krav på tillgänglighet, ibland dygnet runt, och med stor personligt engagemang från både omsorgstagare och deras anhöriga, kan arbetsmiljön ibland vara krävande. Det förebyggande arbetsmiljöarbetet behöver adressera både fysisk och psykisk ohälsa, arbetsbelastning, skydd vid våld och hot. Effektiv hantering av administrativa uppgifter, gott samarbete med fackliga representanter, öppenhet samt dialog bidrar till en bättre arbetsmiljö med fokus på kärnverksamheten.

Sekretess och informationssäkerhet – för att hantera personuppgifter och känslig information krävs en hög beredskap inom informationssäkerhet. Det gäller såväl skydd av brukarnas personuppgifter som att motverka intrång i systemen eller olika former av bedrägerier. I takt med ökad digitalisering generellt, och tekniska trygghetslösningar i synnerhet, ökar kraven om säkerhet och integritet för hantering av uppgifter. Sekretessen gäller även hantering av kurspåverkande information.

GRI-index

Detta är Ambeas första kvalitets- och hållbarhetsredovisning och kan ses som en utveckling av de kvalitetsbokslut vi redovisat årligen sedan 2011. Redovisningen beskriver verksamheten under kalenderåret 2016, och är upprättad i enlighet med riktlinjerna för hållbarhetsredovisning från GRI. Ambea, Nytida, Vardaga och Lära ingår i redovisningen. Redovisning av Bemanning och våra verksamheter i Norge avser vi att utveckla till 2017 års kvalitets- och hållbarhetsredovisning.

Denna redovisning har inte varit föremål för extern granskning eller bestyrkande

Upplysning	GRI Standard	Beskrivning	Sidhänvisning/Kommentar
Organisationsprofil			
	102-1	Organisationens namn	Sidan 8
	102-2	Verksamhetens erbjudande	Sidan 8
	102-3	Huvudkontorets säte	Sidan 8
	102-4	Var verksamheten bedrivs	Sidan 7
	102-5	Ägarstruktur och bolagsform	Sidan 9
	102-6	Marknader	Sidan 8–9
	102-7	Organisationens storlek	Sidan 7
	102-8	Medarbetarinformation	Sidan 7–8
	102-9	Leverantörskedja	Sidan 62–64
	102-10	Viktiga förändringar under året	Sidan 10–13
	102-11	Försiktighetsprincipens tillämpning	Sidan 60–64
	102-12	Externa hållbarhetsinitiativ	Sidan 21, 42, 58, 59
	102-13	Medlemskap	Sidan 42–43
Strategi, etik och styrning			
	102-14	Uttalande från vd	Sidan 4–5
	102-16	Värderingar och etiska riktlinjer	Sidan 16, 63, 65
	102-18	Styrning	Hänvisning till årsredovisningen
Intressenter och dialog			
	102-40	Viktiga intressentgrupper	Sidan 66–67
	102-41	Kollektivavtal	Sidan 49, 63
	102-42	Identifiering och urval	Sidan 44, 45, 66
	102-43	Intressentengagemang	Sidan 66
	102-44	Frågor som lyfts av intressenter	Sidan 67
	102-45	Enheter som ingår i redovisningen	Sidan 68
	102-46	Innehåll och avgränsningar	Sidan 66–68
	102-47	Väsentliga frågor	Sidan 44–69
	102-48	Förändringar av information	Detta är Ambeas första Kvalitets- och hållbarhets-redovisning
	102-49	Förändringar i redovisningen	Detta är Ambeas första Kvalitets- och hållbarhets-redovisning
	102-50	Redovisningsperiod	2016
	102-51	Datum för senaste hållbarhetsredovisningen	Kvalitetsbokslut 2015 (innehöll ej strukturerade hållbarhets-frågor)
	102-52	Redovisningscykel	Kalenderår
	102-53	Kontaktperson för redovisningen	Sidan 69
	102-54	Redovisning i enlighet med GRIs standard	Inspirerat av GRI
	102-55	GRI-index	Sidan 70–71
	102-56	Externt bestyrkande	Inget externt bestyrkande

Upplysning	GRI Standard	Beskrivning	Sidhänvisning/Kommentar
Väsentliga frågor			
Hälsa och säkerhet - avgränsning koncernen och affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 50, 51, 62, 63
	403-2	Skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlorade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsolyckor	Sidan 49–51 KPI:er under utveckling
	403-3	Risker för arbetsrelaterade sjukdomar	Sidan 51 KPI:er under utveckling
Omsorgstagares hälsa och säkerhet - avgränsning koncernen och omsorgsverksamheten			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 46, 47, 62, 63
	416-2	Tjänsternas påverkan på omsorgstagares hälsa och säkerhet, avvikelser	Sidan 22–24, 26, 29, 30, 31, 33–37, 46, 47, 54–57, 60–62
	Ambea KPI*	Nyckeltal från kvalitetsbokslut	Sidan 48
Utbildning och kompetensutveckling - avgränsning koncernen			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 49, 50, 62, 63
	412-2	Utbildning i mänskliga rättigheter	Sidan 24
Mångfald och likabehandling - avgränsning koncernen, omsorgsverksamheten, affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 52, 53, 62, 63
	405-1	Mångfald i organisationen	Sidan 21, 29, 52, 58, 59
Icke-diskriminering - avgränsning koncernen, omsorgsverksamheten, affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 52, 53, 62, 63
	406-1	Diskrimineringsincidenter	Sidan 52
Kvalitet* - avgränsning koncernen			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	Sidan 60–62
	Ambea KPI*	Kvalitetsindex och kundnöjdhet	Sidan 7, 12, 13
Utveckling av metod och pedagogik* - avgränsning koncernen			
	Ambea KPI*	(ska tas fram)	KPI:er under utveckling

* Frågor eller indikatorer som identifierats som väsentliga för Ambea men som inte ingår i GRI.

Kontakt

För frågor om hållbarhet, eller synpunkter på denna redovisning, kontakta gärna kvalitetsdirektör Lena Freiholtz, lena.freiholtz@ambea.se.

Vretenvägen 13
Box 1565
171 29 Solna

www.ambea.se
www.nytida.se
www.vardaga.se

Telefon växel:
+46(0)8-578 700 00