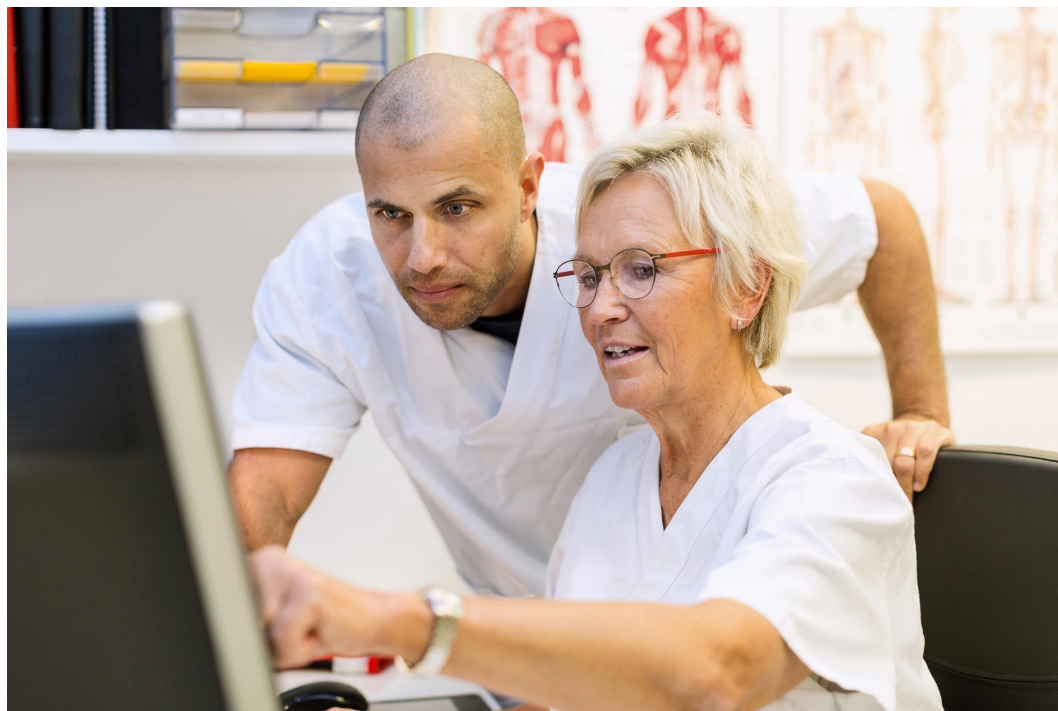


Hållbarhetsredovisning 2020



Rapporten är upprättad för att sammanfatta hållbarhetsarbetet inom Helsas organisation 2020 och omfattar bolagen:

Helsa Vårdutveckling Sverige AB: 556681-4157

Helsa Primärvård Sverige AB: 556665-8364 samt

centrala funktioner inom Digital Medical Supply AB: 559051-2702

Inledning

Med hållbarhet menar vi att leva efter och uppfylla våra intressenters krav inom områdena kvalitet (patientsäkerhet inkluderat), miljö (brandsäkerhet inkluderat) och arbetsmiljö. Kraven vill vi uppfylla och gärna överträffa. Våra intressenter är de som utnyttjar våra tjänster, patienter och dess anhöriga men också övriga, både externa och interna intressenter, som ställer krav som tex myndigheter, ägare och medarbetare.

Helsabolagen öppnade upp en stor utvecklingspotential inom hållbarhetsområdet genom samgåendet med Kry International AB- koncernen, Digital Medical Supply Sweden AB (DMS AB) den 1 september 2020. Kry är specialister på digital vård och bolagens samgående ger en möjlighet att skapa en optimal kombination av digital och fysisk vård för att ge den bästa patientresan sett ur kvalitet-, miljö- och



arbetsmiljösynpunkt. Digital vård via video är tex den mest miljövänliga vården med minimal resursförbrukning.

Verksamhetspolicy (innefattar perspektiven Kvalitet, Miljö och Arbetsmiljö)

Vi på Helsa vill och gör skillnad. Tillsammans utvecklar vi framtidens hälso- och sjukvård idag. Vi vill förändra dagens sätt att erbjuda hälso- och sjukvård, till ett sätt som gör att våra patienter får en mer tillgänglig och anpassad hälso- och sjukvård, baserad på vetenskap och beprövad erfarenhet. Att våra medarbetare trivs på sin arbetsplats och där hållbarheten är en självklarhet.

Helsa har ett tydligt patientfokus och erbjuder en säker vård med hög kvalitet, engagemang och nytänkande. Vi vill ha ett gott samarbete med våra patienter, samarbetspartners, beställare, andra vårdgivare, leverantörer och myndigheter.

Helsa vill påverka den organisatoriska och sociala arbetsmiljön positivt och ser till att medarbetarna trivs och kan utvecklas både yrkesmässigt och som individer. Vår arbetsmiljö präglas av en öppenhet och alla individer ska behandlas jämlikt och med respekt.

Miljöhänsyn ska vägas in i alla beslut. Såväl inköp och driftsfrågor som läkemedelshantering och tekniska funktioner ska präglas av miljömedvetenhet. Vi arbetar aktivt för att förebygga den miljöpåverkan som verksamheten har.

Helsa ska som lägst motsvara kraven från miljö- och arbetsmiljölagstiftningen samt relevanta intressentkrav. Vi arbetar systematiskt med hjälp av målstyrningskort och handlingsplaner för att hela tiden förbättra kvalitet-, miljö-, och arbetsmiljöarbetet.

Stockholm 2019-01-04

Conny Mathiesen

Ledningssystem

Verksamhetens kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbete är naturligt integrerat i det dagliga arbetet. Med hjälp av ledningssystemet som granskas av oberoende part via certifiering fastställer vi kvalitet i relationer till våra patienter, medarbetare och andra intressenter. Våra verksamheter är tredjepartscertifierade mot kvalitetsledningssystem **ISO 9001:2015**, miljöledningssystem **ISO 14001:2015** och arbetsmiljöledningssystem **ISO 45001:2018**.

Miljö / Livscykelperspektiv

I Helsas verksamhetspolicy framgår att "miljöhänsyn ska vägas in i alla beslut". I ett större perspektiv så strävar Helsa efter att ha ett förhållningssätt i bolagets ledningssystem, där kvalitet, arbetsmiljö och miljö integreras.

Vid Helsas bedömning av miljöaspekter har hänsyn tagits till livscykelperspektivet. Områden där verksamheten har betydande möjlighet att göra skillnad är:

- Läkemedel
- Inköp (förbrukningsmaterial, inventarier, utrustning, lokaler mm)
- Personal och deras arbetsmetoder

Läkemedel ur ett miljöperspektiv

Läkemedel bär på en risk för miljöpåverkan. Det gäller i alla led, från forskning och tillverkning till försäljning, konsumtion samt avfalls- och avloppshantering. Läkemedel är dock speciella produkter där behovet och värdet vanligtvis är mycket stort för individ och samhälle. Läkemedel ska förebygga, påvisa, lindra eller bota sjukdomar och i avvägningen mellan behovet av läkemedel och miljöhänsyn väger läkemedlets nytta för patienten självklart mycket tungt.

Läkemedel är designade för att ge en påverkan mot ett sjukdomsförlopp och ska därmed inte brytas ned snabbt utan behålla sin verkan så länge det finns kvar i kroppen. Läkemedel innehåller dels aktiva substanser (biologiska, kemiska mm), dels olika tillsatsmedel som exempelvis färgämnen och konserveringsmedel. Det är främst de aktiva substanserna som bedöms medföra risker för miljön. Läkemedel som fungerar på människan kan även ha effekter på djur och andra levande organismer. Vi vet väldigt lite om hur olika blandningar av läkemedel verkar tillsammans på miljön, den som ofta kallas "cocktaileffekten" är dåligt kartlagd. Läkemedelsrester är också svåra att rena bort från avloppsvatten.

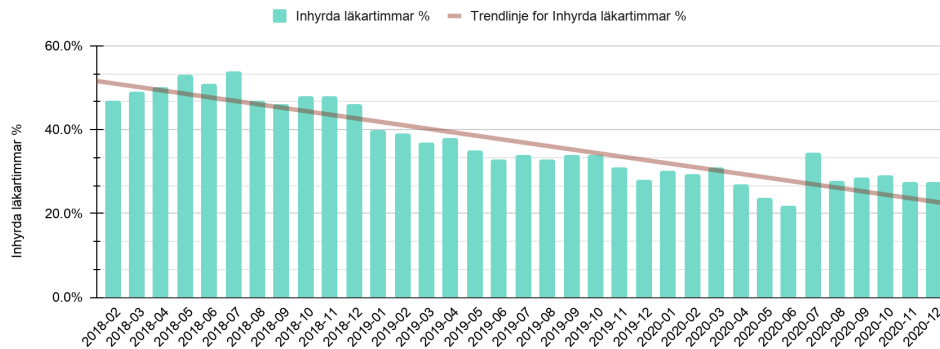
Ur ett miljöperspektiv kan vi med fast anställda medarbetare arbeta med systematiska förbättringsåtgärder inom områden som:

- Följsamhet mot STRAMAs riktlinjer angående förskrivning av antibiotika – ett sätt att minska antibiotikaförskrivningen (STRAMA=Det nationella nätverket Samverkan mot antibiotikaresistens)
- Följsamhet mot rekommenderade läkemedelslistor inom regionerna
- Förskrivning av provförpackningar vid nya läkemedel
- Genomföra läkemedelsgenomgångar

Vi har i Helsa-Kry därmed en tydlig målsättning att konvertera från inhyrd till fast anställd personal. Fast personal som känner sina patienter har större möjlighet att avgöra korrekta beslut om behov av insatser av läkemedel. Vi har gjort en positiv förflyttning i andelen inhyrda läkartimmar.

Under året och föregående år har vi framförallt arbetat aktivt med att förhandla med och konvertera befintlig hyrpersonal till fasta anställningar samt nyrekrytering, utfallet har varit i positiv riktning:

Inhyrda läkartimmar % totalt arbetade läkartimmar



Inköp och miljöpåverkan

Under 2020 har inköpsfunktionen tagit fram en förbättrad inköpsprocess med syfte att tydliggöra mandat, öka följsamhet till ramavtal och inköp från avtalsleverantörer samt minska resursanvändningen. Ett arbete har även pågått med syfte att optimera lagerhållning av medicinska förbrukningsvaror för att minska svinn. En leverantörsbedömning genomfördes 2020 där miljöperspektivet tas i beaktning. Under 2021 kommer inköpsprocessen integreras i den nya organisationen i samband med samgåendet med DMS Sweden AB i september 2020 och gemensam metod för leverantörsvärdering ska fastställas.

Personal, arbetsmetoder och sociala förhållanden

Helsa-Kry arbetar med målstyrning där ett av perspektiven är att vara den bästa arbetsplatsen för medarbetarna. För att vara den bästa arbetsplatsen fokuserar Helsa-Kry på arbetsmiljön. Helsa hade under 2020 en central skyddskommitté som följer upp avvikelser från arbetsmiljöområdet, sjukfrånvaro, personalomsättning, skyddsronder och medarbetarundersökning. Vidare arbetar Helsa-Kry med arbetsmiljöfrågor på regelbundna arbetsplatsträffar. Dessa möten leds av medarbetarnas närmaste chef och sker månatligen på samtliga vårdcentraler.

En stor och viktig händelse för personalen under 2020 är beslutet att gå samman med koncernen KRY International AB. Samgåendet under 2020 har riskbedömts av Helsas koncernledning och vid behov vidtagit åtgärder. Uppföljning planeras under 2021.

I samband med samgåendet enligt ovan har under hösten 2020 visst löpande samarbete avvaktat den nya organisationen. Arbeta pågår att integrera kommittéarbete med DMS Sweden AB och KRY International AB under våren 2021.

Personalomsättning

En av nycklarna för en hållbar utveckling är en låg personalomsättning, vilket Helsa identifierat som ett fokusområde för att utveckla verksamheten. Nedan redovisas nyckeltal för personalomsättningen under 2020 med 2019 respektive 2018 som jämförelseår.

Personalomsättning	2020	2019	2018
Helsa Primärvård	25,24%	29,42 %	40,62%
Helsa Vårdutveckling	21,43%*	50 %	51,61%

*Gäller innan sammanslagning av bolagen (2020-09-01)

Helsa genomför årligen en medarbetarundersökning, svarsfrekvensen på enkäten 2019 blev 82 %. Medarbetarenkätens resultat analyseras sedan övergripande på bolagsnivå samt på respektive enhet, för att tillsammans med personalen utveckla verksamheten. Under 2021 införs ett nytt system och metodik för att följa upp information från medarbetarna. Istället för årlig medarbetarundersökning kommer Kry att använda ett pulsmätningssystem för att samla in data mer frekvent under året.

För att minimera sjukfrånvaron arbetar Helsa med olika insatser. Personalen erbjuds ett friskvårdsbidrag, och på flertalet vårdcentraler genomförs gemensamma friskvårdsinsatser. Viktigt är också att kontinuerligt göra skyddsronder och medarbetarsamtal för att fånga risker till att sjukfrånvaron kan öka. Året 2020 är ett unikt år avseende en pandemi med covid-19 som gett direkt påverkan på sjukfrånvaron beroende på hög smittspridning och stränga men nödvändiga restriktioner från myndigheter. Pandemin under 2020 har också varit en stressfaktor med ökad arbetsbelastning för hälso- och sjukvårdspersonal.

Nyckeltal sjukfrånvaro 2020 (2019)

Sjukfrånvaro	Korttidsfrånvaro	Långtidsfrånvaro	Total
Helsa Primärvård	4,21% (2,99)	3,94 % (3,50)	8,15 % (6,49)
Helsa Vårdutveckling	0,9% (1,14)	2,97% (1,14)	3,86 % (2,28)

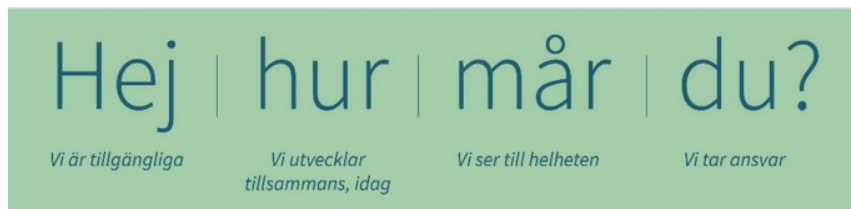
Arbetsmetoder

Genom att kombinera digital och fysisk vård kan patientomhändertagandet göras ännu hållbarare genom att minimera resursförbrukningen. Samtidigt stiger efterfrågan på ökad tillgänglighet inom vården vilket i sin tur kan medföra mer "icke ordinarie" arbetstid tex arbete under kvällar och helger. Genom digitala patientmöten kan arbetsmiljön förbättras och resor minimeras då klinikern kan ofta jobba från hemmet och på så vis får en större valfrihet att välja arbetsmiljö.

Mångfald

Helsa-Kry är en koncern med mångfald och ser detta som en tillgång. För att fortsätta bevara och utveckla mångfalden har Helsa-Kry under året fortsatt aktivt arbetat med att läkare med utländsk läkarlegitimation får möjlighet att göra praktisk tjänstgöring på Helsa-Krys vårdcentraler.

Helsa-Kry ska vara en arbetsplats fri från diskriminering, och det finns handlingsplaner hur Helsa-Kry aktivt ska arbeta för att motverka diskriminering och kränkande särbehandling. Helsa-Krys värderingar utgår från Helsningen och Kry Handbook Sweden. Av Helsningen framgår att Helsas medarbetare bemöter varandra på ett sätt som gör att medarbetarna känner sig stärkta, trygga och sedda.



Risk inom området mångfald/mänskliga rättigheter har vi identifierat som kränkning och diskriminerande särbehandling. Dessa indikatorer följs upp regelbundet genom medarbetarundersökningar. Av Helsas medarbetare upplever 4% att de utsatts för kränkande särbehandling av medarbetare/chef (jmf 3% 2018). Motsvarande siffra där medarbetare upplever att de utsatts för kränkning av patient eller anhörig är 2% (jmf 3% 2018). Risken bedöms som relativt låg. I och med sammanslagningen med Kry kommer vi under 2021 att använda ett nytt verktyg och metodik för att följa dessa indikatorer.

Ekonomiska riskområden

Helsa-Kry bedriver vård via olika vårdval och vi finns idag i fem olika regioner i Sverige; Region Stockholm, Region Östergötland, Region Kronoberg, Region Halland och Region Skåne. Därigenom följer vi de regler och avtal som är uppsatta för respektive sk LOV- avtal. Eftersom fri etablering råder inom vårdvalen, förutsatt att man uppfyller de kriterier som är uppsatta, så finns en väldigt liten risk för oegentligheter gällande vem eller huruvida man får bedriva verksamhet eller inte.

Varje region följer kontinuerligt upp utfallet av de krav som ställs i avtalen vilket är bra för oss att våra kunder utvärderar och stödjer oss i vår utveckling.

Ekonomiska risker som föreligger:

1. Kontanthantering – Eftersom våra uppdragsgivare kräver att vi ska kunna ta emot kontanter vid betalning av patientavgifter är detta inte ett betalningssätt som kan väljas bort. Risker med kontanthantering utgörs av risk för rån och stöld.
För att minimera riskerna erbjuder vi dels andra betalningsmetoder så som kortbetalning och faktura och vi arbetar kontinuerligt med att uppdatera våra kontantfria lösningar som t ex Swish. I övrigt tar vi (i de allra flesta fall) endast emot jämna pengar; därför finns minimalt med växel i kassorna. Endast växel i form av några små valörer förvaras i kassorna. I och med samgåendet med Kry fås en större erfarenhet från att hantera och integrera digitala betalningsmetoder.
2. Frikort – Högekostnadsskyddet innebär att en patient inte behöver betala mer än 1150 kr i patientavgifter inom en period på tolv månader. Då har man rätt till frikort. Det finns en risk att frikort används av fel person, och att stöld kan ske genom att en medarbetare registrerar frikort på en patient som har betalat kontant. Kontroll görs både av regionerna och på respektive vårdenhet, att frikort har används av rätt patient och vid relevant vårdtillfälle. Digitala lösningar gör att frikort framgår digitalt vilket minskar risken för felanvändning.
3. Läkemedelsförskrivning – Risk utgörs av att läkemedel kan skrivas ut för annat syfte än vad som är relevant för primärvårdens uppdrag. Än större risk utgörs av överförskrivning av narkotikaklassade läkemedel. Systematisk kontroll görs dels av regionen samt av respektive enhets verksamhetschef.
4. Mutor gällande leverantörer – Risk utgörs av att en enskild leverantör får fördelar i utbyte mot mutor/privata tjänster till upphandlaren. Vid upphandling av olika leverantörer tar vi in offerter från flera olika leverantörer för ändamålet. Detta sker inledningsvis av inköpsavdelning alternativt verksamheten själv. Efter utvärdering av leverantörer och offerter baserat på pris och andra kriterier ingås avtal.

Nya rutiner är under framtagande 2021 om vilka beloppsgränser som gäller för respektive funktion. För viktiga produktkategorier bildas expertgrupper som tillsammans med inköpsexperten fastställer ett basutbud av utrustning och förnödenheter. Detta gör att vi har en kontrollfunktion där vi minimerar riskerna för mutor och korruption.

För samtliga riskområden finns processer med kontrollfunktioner på plats, dels inom Helsa-Kry koncernen och via respektive region. Regelbundna revisioner görs internt av oss själva och av vårt oberoende certifieringsorgan inom områdena kvalitet (inkl patientsäkerhet), miljö (inkl brandsäkerhet) och arbetsmiljö.

Framtida utveckling

På Helsa-Kry drivs vi av en tydlig passion:

Att utveckla framtidens vård genom att sätta relation före transaktion

Bra vård handlar om att se till helheten. Att förstå att olika aspekter, såväl fysiska som mentala och den livsstil du lever, hänger ihop och påverkar varandra. Varje människa vi möter är därför unik.

Den bästa vården ges av någon som förutom att ha rätt medicinsk kompetens, även förstår hela människan. Där andra vårdgivare kanske ser en enkel transaktion så ser vi en långsiktig relation.

Helsa-Kry vill alltid finnas där för patienten när behov uppkommer - att vara en helhetslösning helt enkelt.

Vår vision är att patienter inte ska behöva fundera över vilken vårdkontakt de ska ta vid olika tillfällen, de ska veta att Helsa-Kry alltid är främsta vägen in. Vi kan med våra mycket kvalificerade medarbetare och höga medicinska kompetens snabbt hjälpa med direkta behov såväl som förebyggande åtgärder. Tillsammans i vår nya organisation kan vi erbjuda den bästa kombinationen av digital och fysisk vård, det kallar vi för digifysisk vård.

Helsa- Kryns övergripande företagsvärderingar är:

- Vi sätter patienterna först
- Vi agerar med kurage
- Vi har uthållighet
- Vi arbetar tillsammans