

Assistans för dig
Hållbarhetsredovisning 2018

Innehållsförteckning

Om redovisningen	3
VD-ord	4
Vår verksamhet	5
Styrning av hållbarhetsarbetet	5
Våra hållbarhetsområden	6
<i>Våra kunder</i>	6
<i>Våra medarbetare</i>	7
Jämställdhet och mångfald	7
Arbetsmiljö	7
Utbildning	8
Utvecklingssamtal.....	8
<i>Vår verksamhet</i>	9
Vår leverantörskedja	9
Utsläpp av växthusgaser och energianvändning	9
Antikorruption	9
Riskhantering	10
<i>Mänskliga rättigheter</i>	10
<i>Medarbetare</i>	10
<i>Antikorruption</i>	11
Index	12

Om redovisningen

Det här är den första årliga hållbarhetsredovisningen för Assistans för dig. Redovisningen beskriver verksamhetens påverkan, styrning och åtaganden inom områdena mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och anti-korruption. Rapporteringen avser perioden från den 1 januari till 31 december 2018. Samtliga beräkningar gällande växthusgasutsläpp och energianvändning är baserad på Greenhouse Gas Protocol med emissionsfaktorer från DEFRA, Association of Issuing Bodies (AIB) och elleverantörer. Miljödata har tillhandahållits av leverantörer och från vår ekonomiavdelning. HR-data har tillhandahållits från vårt interna HR-system. Startår för miljödata och HR-data är 2018 med målsättningen att år 2019 kommer bli vårt basår som vi sedan kommer jämföra våra nyckeltal mot. Kontaktperson för frågor angående hållbarhetsredovisningen och dess innehåll är Marika Lindblom: marika@afd.se.

VD-ord

Det är med glädje och stolthet som jag och mina medarbetare presenterar vår första hållbarhetsredovisning, en rapport där vi visar hur Assistans för dig arbetar med hållbarhet.

Vårt största bidrag till samhället är att möjliggöra så att alla kan leva ett självständigt liv och delta i samhället på lika villkor, oberoende funktionsnedsättning. För att lyckas med detta är det två områden som jag identifierar som kritiska för verksamheten: våra kunders tillfredsställelse med oss som assistanssamordnare och våra medarbetares välmående. Vi arbetar aktivt för att säkerställa hög kvalitet på den assistans som vi erbjuder kunder för att de ska vara så nöjda som möjligt. I den senaste kundundersökning kan vi se att det arbetet lönar sig då vi fått väldigt bra omdömen av våra kunder. Våra medarbetare är viktiga i kvalitetsarbetet och vi arbetar aktivt med att attrahera och bibehålla kompetent personal. Det innebär framförallt att vi som företag arbetar för att våra medarbetares arbetsmiljö är så trygg och trivsamt som möjligt samt att erbjuda medarbetarna utvecklingsmöjligheter.

Vi på Assistans för dig är motiverade att växla upp vårt hållbarhetsarbete och bli det självklara hållbara alternativet inom personlig assistans. Under 2019 kommer vi att inleda ett omfattande hållbarhetsarbete med fokus på styrning, strategi och transparent redovisning. Vi kommer att identifiera de hållbarhetsaspekter som är väsentliga för vår verksamhet genom att analysera samtliga hållbarhetsområden, mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorruption, genom hela värdekedjan. Arbetet ska resultera i två saker. En uppdatering av våra policyer så att vi får ett heltäckande ramverk. Ramverket, tillsammans med vår värdegrund, kommer att utgöra basen för hur vi agerar ansvarsfullt. Arbetet ska även resultera i en prioritering av de områden som vi ska fokusera på i hållbarhetsarbetet och slutligen i hållbarhetsredovisningen.

Vi är övertygade om att ett väl genomfört hållbarhetsarbete kommer att minimera risker, öka lönsamheten och stärka verksamheten. Det finns flera utmaningar längs med vägen mot att bli en mer hållbar verksamhet. Samtidigt kommer det att bli en spännande resa som jag ser fram emot att vara en del av. Den resan kommer endast vara möjlig tack vare våra engagerade och ansvarstagande medarbetare som varje dag arbetar i verksamheten och gör livet lite enklare för våra kunder.

Peter Wahlbäck

VD Assistans för dig

Vår verksamhet

Assistans för dig startade år 2010 och är ett av landets största familjeägda företag för människor med behov av personlig assistans. Totalt har vi 2 582 medarbetare och åtta kontor runt om i landet.

Assistans för dig kännetecknas av:

- **Kvalitet:** Vår verksamhet genomsyras av hög kvalitet och vi jobbar ständigt med att förbättra vårt arbete.
- **Tillgänglighet:** Våra kunder och assistenter kan alltid komma i kontakt med oss på enkelt sätt.
- **Personligt bemötande:** Vi är personliga i vårt bemötande av såväl kunder som anställda och andra vi kommer i kontakt med. Genom ett stort ömsesidigt förtroende för alla vi samarbetar med bygger vi ett tryggt och hållbart företag.
- **Stort engagemang:** Vi har ett stort engagemang i alla våra uppdrag och jobbar alltid för att våra kunder ska få den bästa assistansen.

Styrning av hållbarhetsarbetet

Idag är hållbarhetsarbetet decentraliserat med vår chefsjurist som ytterst ansvarig. Under kommande år kommer vi se över hur vi jobbar med hållbarhet och sätta en tydligare struktur för styrning och ansvarsfördelning för hållbarhetsarbetet. I nuläget har vi ett flertal styrdokument som berör hållbarhet på olika sätt. Våra anställda har tillgång till samtliga policyer på vårt intranät och vår cookie- och datapolicy finns även tillgänglig på vår hemsida. Under 2019 kommer vi göra en översyn av våra policyer. De styrdokument som vi har idag listas nedan med en kort beskrivning av innehåll:

- **Arbetsmiljöpolicy.** Vi eftersträvar största möjliga säkerhet, trygghet och trivsel i arbetet.
- **Cookie- och datapolicy.** Vi värnar om den personliga integriteten hos våra kunder.
- **Diskrimineringspolicy.** Vi jobbar för icke-diskriminering och alla medarbetares lika värde.
- **Drog- och alkoholpolicy.** Vi accepterar inte användning eller påverkan av droger eller alkohol i tjänst.
- **Gåvopolicy.** Medarbetare bör inte ta emot värdefulla gåvor eller pengar utöver sin lön.
- **Kvalitetspolicy.** Vi verkar för att vår verksamhet ska genomsyras av hög kvalitet.
- **Policy kring meddelandeskydd.** Vi kommer inte efterforska vem som lämnar uppgifter till media.
- **Policy mot mobbing och kränkande behandling.** Vi verkar för att mobbing och kränkande behandling inte ska förekomma på våra arbetsplatser.
- **Trafiksäkerhetspolicy.** Vi förebygger arbetsrelaterade skador och ohälsa i samband när våra personliga assistenter kör kunder i bil.

Våra hållbarhetsområden

Vårt fokus i verksamheten är att alla ska kunna leva ett självständigt liv och kunna delta i samhället på lika villkor, oberoende funktionsnedsättning. Eftersom vår verksamhet handlar om att sätta människors behov i fokus så är de sociala frågorna centrala för verksamheten. Det är där vi har störst påverkan. För att kunna leverera assistans av god kvalitet är det viktigt att våra medarbetare känner sig säkra, trygga och trivs på sin arbetsplats, men också att vi skyddar känsliga uppgifter om våra kunder.

Under 2019 så kommer Assistans för dig att utföra en väsentlighetsanalys för att identifiera och prioritera vilka hållbarhetsområden som är väsentliga för verksamheten. Väsentlighetsanalysen kommer att utgå från två delar: våra intressenters prioriteringar och vår sociala, miljömässiga och ekonomiska påverkan. Vi kommer att identifiera de intressenter som står oss nära och berörs direkt av vårt arbete. Därefter kommer vi att föra en dialog med dem för att identifiera vilka hållbarhetsområden som våra intressenter anser vara viktiga och prioriterar högst. Vår verksamhets påverkan kommer att analyseras med hjälp av externa experter. Utifrån de två delarna så kommer vi att identifiera vilka hållbarhetsområden som är väsentliga för oss och som vi ska fokusera på i hållbarhetsarbetet samt i hållbarhetsredovisningen.

I den här redovisningen har vi valt att dela upp hållbarhetsarbetet i tre områden: våra kunder, våra medarbetare och vår verksamhet. Nedan beskriver vi arbetet på respektive område samt hur vi ska utveckla arbetet under 2019.

Våra kunder

Det finns en stor mångfald bland våra kunder och varje kund har sina specifika behov. Vår kundnöjdhet med vår personliga assistans är det viktigaste måttet på den kvalitet som vi levererar. Därför verkar vi för att alla delar i verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet och att alla kunder känner fullt förtroende för oss som assistanssamordnare. Vår kvalitetspolicy styr kvalitetsarbete, implementeras genom vårt kvalitetsledningssystem och följs upp med en årlig kundundersökning. I årets kundundersökning deltog 75% av våra kunder och vi fick bra betyg på samtliga frågor. På frågan om våra kunder är nöjda med sin kund- och personalansvarig blev svaret i genomsnitt 4,8 av 5.

Under 2018 inkom 13 rapporter gällande lex Sarah. Samtliga av dessa utreddes omedelbart och åtgärder vidtogs direkt för att avhjälpa missförhållandet eller risken för misshållande som gav upphov till rapporten. En av lex Sarah rapporterna rörde sig om ett allvarligt missförhållande som anmäldes till IVO. Vi har tagit lärdom av samtliga fall och uppdaterat våra rutiner för att förebygga att liknande situationer uppstår igen.

Förutom kvalitet så värnar vi om våra kunders, och potentiella kunders, personliga integritet. Vi har tydliga riktlinjer, policyer och regler kring dataskydd och endast behörig personal har tillgång till de uppgifter de behöver i sitt arbete. Inga avvikelserna mot den här policyn rapporterades under 2018.

Våra medarbetare

Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång och därför strävar vi efter att kontinuerligt vara en attraktiv arbetsgivare, främst genom att förbättra arbetsmiljön för medarbetarna och erbjuda utvecklingsmöjligheter.

Medarbetare hos Assistans för dig uppdelat på kön och ålder (%).

	Totalt antal	Kvinnor	Män	<30	30–50	50<
Tjänstemän	56	80%	20%	48%	52%	0%
Personliga assistenter	2526	76%	24%	32%	42%	26%

Jämställdhet och mångfald

Assistans för dig strävar efter jämställdhet och mångfald inom hela vår verksamhet och för att diskriminering och kränkande behandling aldrig ska förekomma. Våra värderingar innefattar att alla medarbetare ska ha lika möjligheter till anställning, utbildning, utveckling och befordran. Alla medarbetare ska även ha lika lön för likvärdigt arbete, möjlighet att förena arbete med föräldraskap och en arbetsmiljö och arbetsorganisation som passar alla.

Våra policyer behandlar samtliga sju diskrimineringsgrunder: kön, könstillhörighet, religion, etnisk tillhörighet, sexuell läggning och fysiskt eller psykiskt funktionsnedsättningar. I våra policyer så åtar vi oss att förhindra alla former av diskriminering, trakasserier, kränkande behandling och mobbing. Inga avvikelser mot vår diskrimineringspolicy eller policy mot mobbing och kränkande behandling rapporterades under 2018.

Assistans för dig genomför årligen en lönekartläggning för att försäkra oss om att inga omotiverade löneskillnader förekommer. I lönekartläggningen för 2018 så hittades inga sådana skillnader. Under 2019 kommer vi att utveckla vårt arbete med jämställdhet och mångfald genom att uppdatera våra policyer på området och utveckla rutiner för en mer effektiv implementering av dem.

Arbetsmiljö

Assistans för dig eftersträvar högsta möjliga säkerhet och trygghet i arbetet. Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljön vilket innebär att lämpliga åtgärder vidtas för att förebygga arbetsrelaterade olyckor, tillbud och ohälsa. Det arbetsmiljöarbete som Assistans för dig bedriver styrs av vår övergripande arbetsmiljöpolicy och våra mer specifika policyer om droger och alkohol samt trafiksäkerhet. Alla medarbetare skriver på vår drog- och alkoholpolicy i samband med deras

anställning. Våra medarbetare får också en genomgång av vår trafiksäkerhetspolicy om deras arbetsuppgifter innefattar att transportera kunder med bil.

På kontoret så genomförs årliga skyddsronder där nödvändiga åtgärder för en förbättrad arbetsmiljö identifieras och vidtas. Det sker även regelbundna utbildningar inom arbetsmiljö på våra kontor, ett arbete som kommer att utvecklas vidare under 2019. Ute hos våra kunder är det kund- och personalansvariga som ansvarar för att arbetsmiljön hos varje kund utgör en fungerande arbetsplats för våra medarbetare. Det finns tydliga riktlinjer för arbetsmiljöbedömningar som görs hos varje enskild kund och som följs upp minst en gång per år.

De vanligaste arbetsmiljöproblemen som har identifierats för våra personliga assistenter har varit fysiska eller arbetstekniska problem såsom trånga utrymmen, för smala dörrpassager eller trösklar som är i vägen. Åtgärder har vidtagits för att förbättra arbetsmiljön i de fall där det är möjligt. Exempel på sådana åtgärder är bostadsanpassning, införskaffning av hjälpmedel och utbildning av personliga assistenter i ergonomi. Skyddsronder har genomförts på alla våra kontor och har i samtliga fall bedömts som god. Inga nödvändiga åtgärder har därför identifierats och vidtagits.

Sjukfrånvaron under 2018 var knappt 5% av antalet totalt arbetade timmar. Det rapporterades 89 arbetsskador och 21 tillbud under 2018. En rad åtgärder har vidtagits som följd av de arbetsskador och tillbud som skett under året. Rutiner som har setts över har bland annat berört användningen av hjälpmedel samt hur information om kundens förutsättningar ges till nya personliga assistenter.

Utbildning

Det är viktigt att våra medarbetare utbildas i frågor som är centrala för verksamheten. Alla medarbetare genomgår en webb-utbildning om personlig assistans vid anställning och får sedan genomgå regelbundna utbildningar. Våra medarbetare på kontoren har under året deltagit på externa seminarier och föreläsningar samt interna utbildningar. De interna utbildningarna bestod främst av två konferenser där vi behandlade aktuella frågor för verksamheten. Under 2018 lade våra medarbetare på kontoren uppskattningsvis 33 timmar på utbildning per anställd på utbildning. Alla personliga assistenter genomgår löpande fortbildning för att kunna tillgodose kundernas behov. Utbildningarna kan exempelvis handla om vidareutbildning inom assistans, såsom hur man gör tunga lyft på ett säkert sätt eller utför hjärt- och lungräddning. Under 2018 lade våra personliga assistenter 8 timmar per anställd på utbildning.

Utvecklingssamtal

Ungefär 21% av alla anställda har haft utvecklingssamtal under 2018. Det är stora skillnader mellan kontorsanställda och personliga assistenter då samtliga kontorsanställda har haft utvecklingssamtal, medan ca 20% av de personliga assistenterna har haft det. Under 2019 kommer Assistans för dig att implementera nya rutiner kring utvecklingssamtal för att öka antalet utvecklingssamtal, öka kvalitén på genomförda utvecklingssamtal och göra en bättre sammanställning på resultatet från dem.

Vår verksamhet

Vår leverantörskedja

Vår leverantörskedja består främst av leverantörer av kontorsmöbler, elektronik, kontorsmaterial och livsmedel samt tjänsteleverantörer av städning. Vi eftersträvar hållbara inköp till våra kontor men eftersom våra inköp är relativt små är det inte vårt fokus i hållbarhetsarbete. Under 2019 kommer vi göra en översyn av hur vi köper in varor och tjänster till våra kontor med syfte att öka andelen hållbara inköp.

Utsläpp av växthusgaser och energianvändning

Den största miljöpåverkan som Assistans för dig har kommer från utsläpp av växthusgaser från transporter och elförbrukningen från våra kontor. Bilen är en förutsättning för att kunna leverera personlig assistans med hög kvalitet till våra kunder eftersom vi måste ta oss dit kunderna befinner sig. Vi jobbar med att minska våra utsläpp genom att uppmana medarbetarna i trafiksäkerhetspolicy att samåka i den utsträckning det går samt att köra på ett miljövänligt sätt. Under 2019 kommer vi att utveckla miljöarbetet med syfte att vara mer transparenta med våra utsläpp.

Växthusgasutsläpp

Scope*	Utsläpp [tCO ₂ e]
Scope 1	16,24
Scope 2 Market-based	0,77
Scope 2 Location-based	0,1

*Scope 1 inkluderar utsläpp från användning av bensin.

*Scope 2 location-based och market-based inkluderar utsläpp från elektricitet.

Energikonsumtion

Energikälla	Konsumtion [kWh]
Bensin	63 716
Elektricitet	43 493

Antikorruption

Assistans för dig har en gåvopolicy för att motverka att medarbetarna tar emot värdefulla presenter eller pengar från våra kunder. Det är tillåtet att ta emot en julklapp eller födelsedagspresent om den har ett lågt värde. Kund- och personalansvarig kontaktas i de fall våra medarbetare är osäkra kring hur de ska hantera en gåva de fått av våra kunder. Under 2018 rapporterades inga avvikelser från denna policy. Assistans för dig har även en policy kring meddelandeskydd då vi och våra medarbetare omfattas av lagen om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter. Det innebär att våra anställda får lämna uppgifter till media och att Assistans för dig inte får göra efterforskningar eller straffa medarbetare som gör det. Under 2019 kommer vi att vidareutveckla och bredda vårt arbete med antikorruption.

Riskhantering

Det finns ett antal risker som är viktiga för Assistans för dig att hantera eftersom de kan påverka vår verksamhet, finansiella ställning och vårt resultat. Varje år genomförs en riskanalys för att bedöma om det finns risker i verksamheten som skulle kunna medföra brister i verksamhetens kvalitet. I år har vi även kompletterat med en riskbedömning på samtliga hållbarhetsområden med hjälp av externa experter. Under 2019 kommer vi bredda vår årliga riskanalys för att tydligare inkludera hållbarhetsrisker då vi är övertygande om att väl hanterade risker kan ge konkurrensfördelar i framtiden. Nedan listas våra huvudsakliga riskområden som vi identifierat i år.

Mänskliga rättigheter

För att kunna garantera kundernas välmående är det av yttersta vikt för oss att hantera en rad olika risker. En av våra större risker är att arbetet med social dokumentation brister. Det skulle leda till att eventuella incidenter inte rapporteras vidare och därmed inte kan åtgärdas eller analyseras, att kunden inte får lika stort inflytande över sin assistans och att händelser inte dokumenteras på rätt sätt. Vårt förbättringsarbete för social dokumentation pågår löpande genom att öka kunskapsnivån bland kund- och personalansvariga samt personliga assistenter. Medarbetarna genomför fortlöpande utbildning i social dokumentation och våra rutiner uppdateras allteftersom nya erfarenheter erhålls. Vi försöker även underlätta så mycket som möjligt för våra personliga assistenter genom att erbjuda olika sätt att dokumentera på. Vidare så förstår Assistans för dig vikten av att skydda kunder och anställdas personuppgifter och integritet. För skydda våra kunders och anställdas personuppgifter har vi vidtagit tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder såsom lösenordskyddade system och brandväggar.

Medarbetare

Några av de största risker är kopplat till medarbetare. Eftersom det är kritiskt att kunderna känner sig trygga med vår assistans så är vi beroende av att medarbetarna trivs och är motiverade. Vår förmåga att attrahera, utveckla och behålla medarbetare är kritisk för vår framgång. Bristande arbetsmiljö för våra personliga assistenter är en betydande faktor som kan bidra till missnöjdhet och därför arbetar vi för att förbättra arbetsmiljön för medarbetarna. Förbättringsarbetet har innefattat utbildning av kund- och personalansvariga samt personliga assistenter, en vidareutveckling av arbetsmiljöbedömningarna och kontinuerlig uppföljning av arbetsplatserna.

Bristande kunskap hos våra medarbetare medför en rad olika brister som kan drabba både kunden och medarbetarna negativt. Bristande kunskap hos våra assistenter om arbetsteknik kan leda till att personliga assistenter eller kunder skadar sig på grund av ett felaktigt lyft eller liknande. Det åtgärdas främst genom utbildning av våra personliga assistenter. Bristande kunskap hos kontorsmedarbetare kan leda till felhantering av specifika händelser eller att fel information ges till kunder. Det hanteras genom utbildning och genom vårt kvalitetsledningssystem som förser våra medarbetare med verktyg för att underlätta deras arbete.

Antikorruption

Risken för korruption i vår verksamhet består främst av otillåtna förmåner mellan våra medarbetare och kunder. Exempel på otillåtna gåvor är:

- Kontanter eller presentkort
- Lån av pengar
- Arbete för privat bruk som utförs på icke-marknadsmässiga villkor
- Förfogande över fordon eller fritidsbostad för privat bruk
- Helt eller delvis betald nöjes- eller semesterresor.

För att förebygga risken har Assistans för dig tagit fram en gåvopolicy för att vägleda medarbetarna i vad som är tillåtet eller inte gällande gåvor.

Index

	Sidhänvisning	Kommentar
Övergripande		
Förklaring av affärsmodell	s.4–6	
Miljö		
Hållbarhetsupplysningar	s.9, 10	
Upplysningar avseende utveckling, ställning, resultat och konsekvenser inom väsentliga hållbarhetsområden	s.9	
Beskrivning av policyer	s.5, 9	
Implementering och efterlevnad av policyer	s.9	
Resultat av policyer	s.9	
Väsentliga hållbarhetsrisker	s.10	
Riskhantering	s.10	
Resultatindikatorer	s.9	
Sociala Förhållanden & Personal		
Hållbarhetsupplysningar	s.7–9, 10–11	
Upplysningar avseende utveckling, ställning, resultat och konsekvenser inom väsentliga hållbarhetsområden	s.7–9	
Beskrivning av policyer	s.5, 7–9	
Implementering och efterlevnad av policyer	s.7–9	
Resultat av policyer	s.7–9	
Väsentliga hållbarhetsrisker	s.11–12	
Riskhantering	s.11–12	
Resultatindikatorer	s.7–9	
Mänskliga rättigheter		
Hållbarhetsupplysningar	s.6–7, 10	
Upplysningar avseende utveckling, ställning, resultat och konsekvenser inom väsentliga hållbarhetsområden	s.6–7	
Beskrivning av policyer	s.5–7	
Implementering och efterlevnad av policyer	s.6–7	
Resultat av policyer	s.6–7	
Väsentliga hållbarhetsrisker	s.10	
Riskhantering	s.10	
Resultatindikatorer	s.6–7	
Motverkande av korruption		
Hållbarhetsupplysningar	s.9, 11	

Upplysningar avseende utveckling, ställning, resultat och konsekvenser inom väsentliga hållbarhetsområden	s.9	
Beskrivning av policyer	s.5, 9	
Implementering och efterlevnad av policyer	s.9	
Resultat av policyer	s.9	
Väsentliga hållbarhetsrisker	s.11	
Riskhantering	s.11	
Resultatindikatorer	s.9	