



Familjeläkarna



Hållbarhetsrapport 2022

För Familjeläkarna innebär hållbarhet att skapa långsiktigt värde för organisationen och våra intressenter. Syftet med hållbarhetsrapporten är att transparent beskriva de områden som är mest väsentliga för oss att hantera och utveckla.

OM HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Familjeläkarnas Hållbarhetsrapport hänför sig till räkenskapsåret 2022. Rapporten inkluderar Familjeläkarna i Saltsjöbaden AB, Familjeläkarna Vaxholm (vårdcentral) AB och Familjeläkarna Storvreten (vårdcentral) AB.

Hållbarhetsrapporten är upprättad enligt bestämmelserna i årsredovisningslagens kapitel 6 och 7. Ledningen för Familjeläkarna i Saltsjöbaden har, i samband med undertecknandet av årsredovisningen, även godkänt hållbarhetsrapporten.

SKAPA VÄRDE

Familjeläkarnas breda verksamhet ger oss en viktig roll i utvecklingen av vården i Region Stockholm samt Region Uppsala.

När Familjeläkarna startade var det självklart vad vi ville med verksamheten; vi vill ge våra patienter samma vård som vi vill ge vår egen familj. Den visionen har vi fortfarande.

För oss är mötet mellan medarbetare och patient utgångspunkten för en kvalitativ hälso- och sjukvård. Det är då vi gör intryck och bidrar med individuella lösningar som hjälper våra patienter. Anhöriga, beställare, myndigheter och andra intressenter som är en del av vår verksamhet ska

också känna att vår kvalitet gör skillnad.

Varje dag hjälper våra medarbetare omkring 2 000 patienter via telefon eller besök. Vi skapar värde främst genom att fokusera på patientens behov, leverera hög kvalitet, driva en resurseffektiv verksamhet samt genom att vara en attraktiv arbetsgivare.

Vårt hållbarhets- och kvalitetsarbete följer vår affärsmodell och innebär att vi prioriterar tre olika perspektiv: Patient, Medarbetare och Samhälle.

VÅR AFFÄRSMODELL BETONAR VIKTEN AV ATT VARA HÅLLBAR UTIFRÅN TRE FOKUSOMRÅDEN

Patienter

- Värna om patientens nöjdhet och trygghet
- Tillgänglighet och kommunikation
- Regelbunden uppföljning och förbättringsinitiativ
- Lag- och regelefterlevnad
- Kvalitetssäkrad vård

Medarbetare

- Engagerade och nöjda medarbetare
- Lokalt anpassad kompetensutveckling
- Etablera HR- och ekonomiavdelning
- Verksamhetsnära ledarskap via gemensamma

Samhälle och miljö

- Engagemang i samhälle och branschorganisationer
- Vaccinationer
- Satsning på nyetableringar
- Koncerngemensam inköpsprocess för IT, fastighet, lokaler, transport

NÄRA DIALOG MED INTRESSENTER

Nyckeln till ett hållbarhetsarbete som främjar långsiktigt värdeskapande är att förstå våra intressenters förväntningar.

Våra intressenter finns i hela samhället. Familjeläkarnas viktigaste intressenter är de patienter som vi erbjuder hälso- och sjukvård samt deras närstående. Andra betydelsefulla intressenter är regioner och myndigheter, som är våra uppdragsgivare, samt medarbetare och politiker.

Värdeskapandet gentemot samhället i övrigt kopplas till arbetet med hälso- och sjukvårdens utveckling, men också till samverkan med andra aktörer för att utveckla bättre tillgänglighet och delaktighet.

Familjeläkarna är medlem i branschorganisationen Vårdföretagarna och deltar i samhällsdebatten om förtroende, kvalitet, valfrihet och mångfald samt villkoren för privata aktörer.

Vi deltar i olika projekt med koppling till olika verksamheter, exempelvis att stötta integration, förbättra utbildningar eller underlätta inträdet på arbetsmarknaden via arbetsutbildning eller praktikplatser. För de mest sköra patienterna samverkar vi nära med kommuner och privata vårdgivare samt stöttar dem med utbildning enligt HSL.

Till gruppen av centrala intressenter hör även de kommuner som är uppdragsgivare och våra beställare som ser till den långsiktiga utvecklingen av verksamheten. Dessa intressenter påverkas mest av verksamheten och har också störst inflytande på oss.

Tillsammans med våra medarbetare står våra intressenter i centrum för allt kvalitets- och hållbarhetsarbete i organisationen.

Intressentgrupp	Forum och kanaler	Frågor som diskuterats
Patienter och närstående	<ul style="list-style-type: none"> • Patient- och närståendeträffar • Sjukvård i hemmet • Öppet hus och andra event • Annonsering • Webbplatser • Patientundersökning • Patientråd 	<ul style="list-style-type: none"> • Tillgänglighet och kommunikation • Innehållet i vårt erbjudande • Öppettider • Delaktighet som anhörig • Kvalitetsfrågor i allmänhet • Aktiviteter • Synpunkter och klagomål
Medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Arbetsplatsträffar • Intranät, nyhetsbrev och webbplatser • Yrkesgrupps- och Teammöten • Medarbetsamtal • Lönesamtal • Arbetsmiljökommitté • Kompetensutveckling 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbetsmiljö • Verksamhetens utveckling • Kompetens och utbildning • Övergripande projekt och nyheter i system och rutiner • Utveckling lokala rutiner, patienternas behov och önskemål • Lönesystem
Uppdragsgivare/kommuner/myndigheter/patienter	<ul style="list-style-type: none"> • Anbudsförfrågningar • Möten lokala politiker • Mässor och seminarier • Utskick och kontakter med handläggare • Öppet hus • Samverkansmöten med uppdragsgivare 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation och utveckling • Kvalitetsledningssystem • Medicinsk forskning • Nya verksamheter • Utbildning/föreläsningar • Uppföljning verksamheter med handläggare
Fackliga organisationer	<ul style="list-style-type: none"> • Överläggningar • Förhandlingar • Samverkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilitet och löneöversikt • Medarbetares villkor och arbetsförhållande • Företagets utveckling • Riskbedömningar och handlingsplaner
Ägare	<ul style="list-style-type: none"> • Årsstämma • Styrelsemöten • Års- och hållbarhetsredovisning 	<ul style="list-style-type: none"> • Finansiell rapportering • Affärsutveckling och stabilitet • Utveckling, kvalitets- och hållbarhetsfrågor
Leverantörer	<ul style="list-style-type: none"> • Avtal • Uppförandekod 	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitet, säkerhet och effektiv sjukvård, kompetens och trygghet
Högskolor och universitet	<ul style="list-style-type: none"> • Forskningssamarbeten och projekt • Rekryteringsträffar 	<ul style="list-style-type: none"> • Ökad kunskap och kompetens • Evidens • Hållbarhet och vetenskap
Intresseorganisationer	<ul style="list-style-type: none"> • Samarbeten kring samhällspåverkan, PR, debattartiklar och evenemang • Sponsring 	<ul style="list-style-type: none"> • Gemensam syn på kompetensförsörjning • Synliggöra olika patientgrupper och motverka fördomar
Politiker och myndigheter -nationellt perspektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Möten • Debatter • Artiklar 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilitet och samsyn • Bidra till lösningar på samhällets utmaning
Media, journalister och allmänhet	<ul style="list-style-type: none"> • Pressmeddelanden • Intervjuer • Verksamhetskontakter • Webbplatser 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparens • Kunskap om våra verksamheter • Debatt aktuella ämnen

Familjeläkarnas fokusområden

Utifrån de krav och förväntningar som våra intressenter och omvärlden har på oss som hälso- och sjukvårdsaktör, har vi valt ut tre prioriterade fokusområden i vårt hållbarhetsarbete: Patient, Medarbetare och Samhälle.

PATIENTENS NÖJDHET OCH TRYGGHET

Vår viktigaste uppgift är att skapa trygghet för de patienter vi ansvarar för. Det uppnår vi genom att arbeta patientnära, ta helhetsansvar och erbjuda en kvalitet som gör tydlig skillnad i deras vardag.

Kvalitativ hälso- och sjukvård uppstår i det personliga mötet mellan patienter och medarbetare och det är alltid patientens upplevelse av våra tjänster som står i centrum för verksamheten.

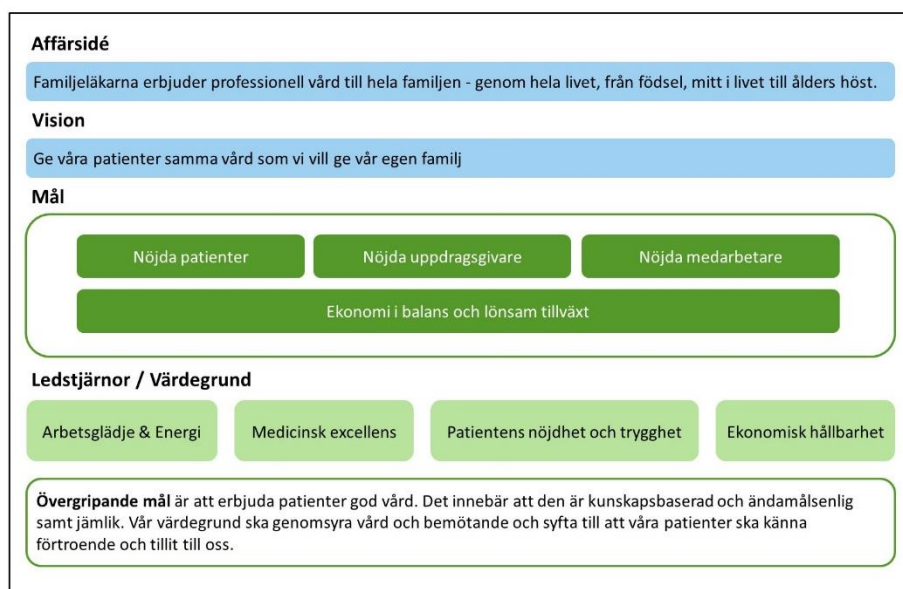
Varje enskild individ och dess anhöriga ska alltid känna sig trygga och bemötas med empati och respekt. För att säkerställa det personliga i mötet är det viktigt att alla beslut tas så nära patienten som möjligt, vilket underlättas av vår affärsmodell.

Våra verksamheter utvecklas utifrån ett starkt personligt engagemang och lokala förutsättningar. På så vis behåller vi småskaligheten i vardagen och kan anpassa verksamheten utifrån våra patients behov.

HÖG OCH JÄMN KVALITET

För att säkra kvaliteten får våra verksamheter stöd med rutiner, metoder, risk- och avvikelseanalyser som används för att upptäcka och snabbt åtgärda eventuella brister.

Uppföljningen sköts via internrevisioner och i kontakter med myndigheter. På ledningsnivå hanteras frågor där samverkan är nyckeln till kvalitetsförbättringar – exempelvis uppföljning av avvikelserapportering.



Familjeläkarna värnar om de lokala lösningarna samtidigt som vi bygger ett organisationsgemensamt skyddsnät. För oss är det en självklarhet att ha en hög kvalitet kopplat till de formella krav som myndigheter ställer på oss via lagar, förordningar och avtal.

Kvalitetsgruppens främsta uppgift är att stötta med övergripande kvalitetsledningssystem, internrevisioner och aggregerat lärande av allvarliga avvikelser så att verksamheterna känner sig trygga, säkra och kan fokusera på sin kärnverksamhet. Vår HR-avdelning förstärker affärsområdena genom att ta ett helhetsansvar för lagefterlevnad och avvikelshantering. Till vår hjälp har vi ett gemensamt kvalitetsledningssystem där vi systematiskt säkerställer att våra verksamheter följer gemensamma riktlinjer, processer och styrdokument. Målet är att göra det enkelt för våra medarbetare att kunna navigera i processflöden och se vilka aktiviteter som ska göras vid varje steg i processen.

Under 2022 har vi fortsatt utvecklingen av vårt ledningssystem för att underlätta arbetet med organisatoriska och lokala processer.

Vi gör även övergripande analyser för att lära av varandra och höja kvaliteten för våra patienter.

Vi har under 2022 fortsatt arbetet med att optimera våra processer och resurser genom konsolidering, digitalisering, effektivisering och ökat samarbete mellan affärsområdena.

Vi har förstärkt vår ledningsorganisation genom nya arbets sätt och ökat fokus på kommunikation bland annat genom att anställa en kommunikationsansvarig och en economichef.

Under året har vi arbetat i linje med vår strategi och genomfört majoriteten av de aktiviteter som är kopplade till våra affärsplaner.

REGELBUNDEN UPPFÖLJNING

För Familjeläkarna är kvalitet synonymt med systematiskt arbete, ständiga förbättringar och utveckling. För att följa upp kvalitetsarbetet görs regelbundna kvalitetsmätningar. Vi har arbetat fram månadsrapporter, kvalitetsrapporter och ekonomiska rapporter där vi mäter våra kvalitetsmål.

DELAKTIGHET OCH TILLGÄNGLIGHET

Familjeläkarna värnar om varje patients delaktighet. Det innebär att vi följer gällande lagar, god sed samt etiska regler – både vår egen uppförandekod och branschorganisationen Vårdföretagarnas etiska riktlinjer.

Alla medarbetare i Familjeläkarna omfattas av en lagstadgad tystnadsplikt och har även en anmälningsskyldighet gällande missförhållanden och risker för missförhållanden.

Familjeläkarna har under 2022 stärkt upp IT-avdelningen med en IT-chef som har i uppdrag att utveckla personuppgiftshanteringen, att den fortsatt ska hålla samma höga kvalitet, att vi följer tillämpliga data-skyddsregler samt interna policyer och riktlinjer.

Våra lokala verksamhetschefer analyserar incidenter och är skyldiga att rapportera allvarliga incidenter till Integritetsskyddsmyndigheten. För att stötta de personuppgiftsansvariga i sitt dagliga arbete, utvecklar vi ett organisationsgemensamt personuppgiftsombud som bistår med kontinuerlig utbildning, rådgivning, avtalsgranskningar och konsekvensbedömningar.

Vi har även som mål att ha ett forum där personuppgiftsombudet tillsammans med personuppgiftsansvariga träffas och tar del av viktiga nyheter inom GDPR samt delar kunskap och erfarenheter.

TRYGG OCH UTVECKLANDE ARBETSMILJÖ

Familjeläkarna sysselsätter drygt 600 medarbetare vars främsta uppgift är att säkerställa och förebygga våra patienters hälsa. Våra medarbetares kompetens och engagemang är avgörande för att skapa god kvalitet och nöjda kunder samt för att en god hälso- och sjukvård ska fortsätta växa.

STÖD I HELA ORGANISATIONEN

Familjeläkarnas HR-avdelning bidrar med stöd och rådgivning i utvecklingen av ledar- och medarbetarskapet. HR-arbetet syftar till att öka samverkan mellan våra verksamheter och ta fram processer, policyer, riktlinjer, verktyg och mallar. Under 2022 har det gemensamma stödet förstärkts ytterligare för att i större utsträckning kunna stötta verksamheterna med allt från arbetsmiljö, medarbetarskap och jämställdhet till utveckling och löner så att de kan ha fullt fokus på hälso- och sjukvård.

NÄRA PERSONALARBETE

Våra verksamheter hanterar rekrytering och andra löpande personalfrågor med stöd av HR. Familjeläkarna har ett gott rykte inom vårdssektorn, vi har unika kunskaper om patienternas behov och bäst förutsättningar att matcha dessa med rätt medarbetare.

Genom att vara en attraktiv arbetsgivare och ta hänsyn till sociala, psykologiska och fysiska förhållanden i arbetsmiljön, skapar varje enhet också förutsättningar för sina medarbetare att trivas och utvecklas på sin arbetsplats.

I rekryteringsprocessen tas hänsyn till mångfald, det vill säga att medarbetarna speglar samhället i stort och behoven hos de patienter vi möter. Det ger ett fördomsfritt medarbetarskap, introducerar flera personer på arbetsmarknaden och gör Familjeläkarna till ett attraktivt företag för kunder och beställare.

UTVECKLANDE LEDARSKAP

En av Familjeläkarnas styrkor är att vi fattar beslut lokalt, nära våra patienter. Det är en inspirerande och stimulerande miljö att arbeta i men det ställer höga krav på ledarskapet. Vi behöver ta hand om och utveckla vår verksamhet och våra medarbetare och göra det i en snabbt föränderlig omvärld och marknad. Allt detta kräver ett enhetligt, samspelande och utvecklande ledarskap. Därför har vi under året implementerat Familjeläkarnas Ledarskapskola med en värdegrund som fungerar som vår gemensamma modell för hur en ledare på Familjeläkarna leder sitt team.

Värdegrunden används när vi rekryterar, utbildar eller har medarbetarsamtal med våra ledare. När vi jobbar tillsammans och leder enligt samma mål, kan vi skapa ett starkare och en mer samspelt verksamhet och ge våra patienter en god och kvalitativ vård.

KOMPETENSUTVECKLING

Familjeläkarna erbjuder ledarskaps- och medarbetarutveckling via regelbundna yrkesmöten med medarbetare som besitter specialistkompetens inom olika områden. I den övergripande ledarskapsutbildning får våra ledare möjlighet att utveckla sina ledarfärdigheter, samverka och bygga ett hållbart ledarskap. Under året har vi valt att ses IRL med möjlighet att delta digitalt.

RISKER OCH HANTERING

	Patient	Medarbetare	Mänskliga rättigheter och antikorrupktion	Miljö
Beskrivning av hållbarhetsområdet	Vårt viktigaste uppdrag är att skapa god vård för varje enskild patient. För att uppnå det behöver vi kommunicera och informera tydligt, visa gott bemötande och skapa delaktighet vid medicinska möten	Medicinsk vård av god kvalitet kräver kompetenta och engagerade medarbetare med en stark drivkraft att utveckla verksamheten.	Vår gemensamma plattform är en humanistisk värdegrund som handlar om människors lika värde och rättigheter. Vår verksamhet präglas av hög affärsmoral, god affärssed och opartiskhet.	Familjeläkarna i Saltsjöbaden AB följer bindande krav och arbetar för så god hälsa som möjligt hos våra patienter, minskade vårdbehov och därmed minskad miljöpåverkan.

NÖJDA MEDARBETARE

Under våren 2023 hoppas vi kunna genomföra en medarbetarundersökning. Mätningen tänker vi ska utgå från tre index: Arbetsförhållanden, Hälsa och Trivsel.

Undersökningen syftar till att fungera som ett verktyg för ledare att mäta och förstå attityder, motivation och tillfredsställelse hos medarbetare. Den ger oss även input på våra styrkor och förbättringsområden för att öka trivsel och engagemang och möjlighet att följa upp förbättringsåtgärder och avgörande beteendemönster.

Planen är att genomföra medarbetarundersökning årligen.

HÅLLBAR SAMHÄLLSUTVECKLING

Familjeläkarna tillgodoser samhällets växande behov av vård och omsorg. Det gör vi baserat på tydliga etiska riktlinjer, brett samhällsengagemang och genom investeringar i framtidens hälso- och sjukvård.

Genom att bredda och utveckla våra tjänster bidrar vi till valfrihet. Familjeläkarna tillför nya perspektiv och arbetsätt som kommer både individen och vården till godo.

Familjeläkarna bidrar även att öka utbudet av arbetsgivare för alla som vill arbeta inom vården. Därmed erbjuds fler karriärmöjligheter och kompetensutveckling vilket gynnar individens, medarbetarens och branschens utveckling.

VALFRIHET OCH MÅNGFALD

Med 11 vårdcentraler och fem ASIH-enheter över två regioner bidrar Familjeläkarna till den valfrihet och mångfald som möjliggör personligt anpassad hälso- och sjukvård.

I alla våra verksamheter arbetar vi med att främja välmående, tillgodoser det växande behovet av hälso- och sjukvård samt bygger långsiktiga relationer med regioner och andra uppdragsgivare.

Genom långsiktig tillväxt och lönsamhet möjliggör vi investeringar i framtidens hälso- och sjukvård på samma gång som vi är en betydande arbetsgivare med finansiell stabilitet.

AFFÄRSETISK VISION

Tillväxt och lönsamhet innebär inte bara fortsatta investeringar i hälso- och sjukvård och fler arbetstillfällen utan också ökade skatteintäkter till vår gemensamma välfärd.

Vi är måna om att Familjeläkarnas verksamhet bedrivs enligt god affärssed och att vi håller hög etisk nivå i allt vi gör. Vår värdegrund fungerar som vägledning i den dagliga verksamheten för alla medarbetare.

Mångfald och jämställdhet är viktigt för oss och andelen kvinnor på alla nivåer i organisationen är hög. Vi bidrar också till integration genom att skapa arbetstillfällen för personer med multikulturell bakgrund.

Val av leverantörer görs på affärsmässig och saklig grund, och upphandling av tjänster och varor av större ekonomisk betydelse ska konkurrensutsättas.

Vi tolererar inga former av bedrägeri, bidragsfusk, mutor eller liknande olaglig aktivitet, varken i handling eller i underlåtenhet från oss själva, våra affärspartners eller leverantörer.

Våra medarbetare ska heller inte ta emot personliga gåvor, tjänster, resor, underhållning eller liknande förmåner från patienter, leverantörer eller andra affärspartners för mer än ett ringa värde. Allvarliga eller upprepade avsteg från värdegrunden, eller missförhållanden i övrigt, ska rapporteras till närmaste chef eller annan överordnad.

SOCIALT ENGAGEMANG

Familjeläkarna deltar i olika lokala initiativ med stark koppling till den lokala verksamheten. Dessa projekt och initiativ syftar till att skapa mervärde hos patienter och medarbetare samt bidra till en positiv samhällsutveckling.

MILJÖHÄNSYN

Vi arbetar för ökad miljöhänsyn inom hela verksamheten, främst inom transport, energianvändning, digitala mötesplatser, inköp, avfallshantering och läkemedelsförskrivning.

Vi följer miljölagstiftningen och arbetar med ständiga förebyggande mål och förbättringar i vår verksamhet. Vi har investerat i välfungerande mötesteknik och har därmed effektiviserat våra resurser under året. Det minskar resandet och därmed organisationens koldioxidavtryck. Vi styr inköp mot hållbara produkter och tjänster samtidigt som vi drar nytta av skalfördelar som rabatter och ramavtal. Detta tydliggörs i vår inköbspolicy och vi arbetar aktivt med avtalsuppföljning och rapportering.



HÄNDELSE UNDER ÅRET 2022

- Deltagit aktivt i vaccinationen mot Covid-19, på våra vårdcentraler, äldreboenden där vi har läkarinsatser, inom ASIH samt LSS-boenden som vi driver.
- Utbildat medarbetare på LSS-boende i Nacka Kommun om de vanligaste diagnoserna inom LSS, om bemötande och hur medarbetarna kan stötta och hjälpa de boende med att förebygga eller minska symtom.
- Samverkanspartner med Sophiahemmet Högskola kring utbildning av ukrainsk vårdpersonal. Utbildning för legitimerade läkare och sjuksköterskor som anlant till Sverige från Ukraina under kriget
- Utökad uppdrag för läkarinsatser på Äldreboenden i bland annat Täby, Östermalm och Österåker, i Stockholms län.
- Familjeläkarna Bålstas filial Skolkloster omvandlades till en fullvärdig vårdcentral.
- Danviksgeriatriken, ett sjukhus för äldre startades av Familjeläkarna vid Danvikshem i Nacka. Inrymmer 44 vårdplatser på två avdelningar.
- Familjeläkarna startade ett femte ASIH-team, i Albyberg, Haninge. Riktat sig till boende i område 3, kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn och Tyresö.
- Maria Regina Hospice flyttade till temporära lokaler i anslutning till Danviksgeriatriken. Lokaler i Storängen, Nacka ska renoveras under 2023.

