

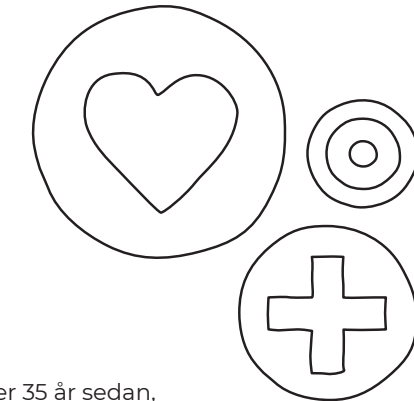


Uppförandekod

Attendo
♥🎯+

INNEHÅLL

Varför har vi en uppförandekod?	4
Attendos roll som ett stort och privat omsorgsföretag i Norden	4
Vår verksamhet är tydligt reglerad.....	4
Vem måste följa uppförandekoden?.....	4
Vilket ansvar har du?	4
Hur och till vem kan du rapportera överträdelser?.....	5
Vad händer när du rapporterar en misstänkt överträdelse?.....	5
Överträdelser av uppförandekoden	6
Attendos uppförandekod – 10 principer för hur vi arbetar	7
Omsorg om kunderna och deras närstående	8
Vi sätter alltid kunden i centrum	8
Vi bemöter kunders närstående med förståelse och empati.....	9
Vi har ett gemensamt och omfattande ramverk för kvalitet	9
Omsorg om våra medarbetare	10
Vi främjar och upprätthåller mänskliga rättigheter.....	10
Vi tillämpar skäliga löner och arbetstider.....	10
Vi respekterar föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal	10
Vi välkomnar mångfald och accepterar ingen form av diskriminering.....	10
Vi har nolltolerans mot trakasserier	10
Vi erbjuder en trygg och säker arbetsmiljö	11
Vi arbetar tillsammans för att skapa en kultur baserad på våra värderingar, öppenhet och tillit.....	11
Vi är ett lärande företag	11
Vi har tydliga principer för beslut om medarbetare.....	11
Omsorg om vårt samhälle	12
Vi följer lagar och föreskrifter.....	12
Vi är en pålitlig partner till det offentliga	14
Vi har nolltolerans mot korruption	14
Vi konkurrerar på rättvisa villkor.....	14
Vi bidrar till en hållbar social utveckling.....	14
Vi arbetar strategiskt för att begränsa vår miljöpåverkan.....	14
Vi bedriver ett transparent påverkansarbete	15
Omsorg om vårt företag	16
Vi tror på decentraliserat ansvar	16
Vi arbetar aktivt för att undvika intressekonflikter.....	17
Vi har höga standarder för informationshantering.....	17
Vi har höga krav på dataskydd och informationssäkerhet i våra verksamheter.....	17
Vi skyddar företagets egendom och tillgångar	17
Vi säkerställer tillförlitlighet och värnar om transparens i vår rapportering.....	18



Till alla Attendo-kollegor,

Attendo är en pionjär inom nordisk omsorg. Vi började vår resa för över 35 år sedan, fast övertygade om att privata utförare har en viktig roll när det gäller att utveckla kvaliteten i omsorgen och samtidigt erbjuda medborgarna mer omsorg för varje skattekrona. Genom åren har vi bidragit till att utveckla omsorgen med en rad innovationer, och med vårt löfte att alltid ha kunden i centrum.

Attendos uppdrag är att stärka individen, vilket innebär att se, stödja och stärka varje person i vår omsorg till ett självständigt och meningsfullt liv. Vi gör detta med grund i våra värderingar – omtanke, engagemang och kompetens – och på ett sätt som karaktäriseras av öppenhet och en vilja att ständigt lära oss mer. Vårt uppdrag och våra värderingar är både långsiktiga mål och vardagliga verktyg för att förverkliga våra höga ambitioner. Genom att förankra vårt dagliga arbete i vårt uppdrag och våra värderingar kommer vi att nå vårt strategiska mål – att vara det självklara valet inom nordisk omsorg.

Nyckeln till Attendos framgångar är våra medarbetare. Var och en av oss som jobbar inom Attendo bidrar till att vi kan fullgöra vårt viktiga uppdrag och driva en verksamhet som vi är stolta över. Därför måste varje medarbetare känna till och förstå vårt uppdrag och agera i enlighet med våra gemensamma arbetssätt, värderingar och kultur.

Attendos uppförandekod bygger på våra värderingar och löften till kunder och deras närstående, till kollegor och till samhället. Den ger oss en gemensam bas för hur vi ska uppträda och agera i vårt arbete. Koden är utformad för att ge oss vägledning och stöd i beslut och handlingar, inte minst i situationer som är svåra eller när vi är osäkra på vad som är rätt. Koden är också ett uttryck för Attendos ställningstagande för öppenhet och för hur vi tillsammans skapar en kultur som bygger på ansvar, tillit och laganda.

Att leva som vi lär är allas ansvar, och det börjar längst upp i organisationen. Attendos styrelse har antagit den här uppförandekoden. Var och en av oss har ett gemensamt och personligt ansvar för att följa koden och låta dess andemening genomsyra vårt arbete i varje insats, varje dag.



MARTIN TIVÉUS
VD och koncernchef

VARFÖR HAR VI EN UPPFÖRANDEKOD?



Attendos uppdrag är att *stärka individen*, vilket innebär att vi ska se, stödja och stärka varje person i vår omsorg. Vi vägleds i vardagen av våra värderingar *Omtanke, Engagemang och Kompetens*. De hjälper oss att uppfylla våra löften till kunder och deras närstående, till medarbetare och till de kommuner som anlitar oss. Uppförandekoden ("Koden") beskriver hur vi agerar gentemot våra intressenter för att uppfylla deras förväntningar på oss. Koden omsätter Attendos värderingar och löften till förhållningssätt och tydliga principer för våra insatser. Den förklarar också vad du som är medarbetare på Attendo kan förvänta dig av oss som företag och hur vi förväntar oss att du ska uppträda.

Attendos roll som ett stort och privat omsorgsföretag i Norden

I över 35 år har Attendo varit en pionjär inom privat driven omsorg i Norden. Vi var det företag som först fick ett uppdrag av en kommun i Sverige att driva hemtjänst och äldreboende på entreprenad. Idag är vi en ledande utförare med verksamhet på över 200 orter på uppdrag av omkring 300 kommuner i Sverige, Finland och Danmark.

Vår verksamhet finns i sektorer som till huvuddelen har offentliga uppdragsgivare. Som en av branschens ledande aktörer sätter vi ett stort värde på att inte bara leva upp till de förväntningar som kunder och närstående, medarbetare och kommunala beställare har på vår verksamhet, utan också att förtjäna allmänhetens förtroende.

Det finns ett stort politiskt och medialt intresse kring omsorgen i allmänhet och kring privat driven omsorg i synnerhet. Vi ska hantera detta intresse professionellt, sakligt och tillmötesgående. Attendo agerar engagerat och initierat i frågor som rör branschen. Politiska förslag som rör vår bransch eller vår verksamhet bemöts med sakliga argument. Vi bidrar också med fakta

och insyn i hur vår bransch fungerar, hur villkoren ser ut för vårt arbete och hur vi lyckas med vårt uppdrag.

Vår verksamhet är tydligt reglerad

Attendo måste följa en omfattande och komplex samling av lagar och föreskrifter som reglerar både vår omsorgsverksamhet och hur vi agerar som börsnoterat företag. Vi ska bedriva all vår verksamhet så att den uppfyller såväl gällande regelverk som den här uppförandekoden och Attendos andra policys och riktlinjer. Uppförandekoden är ett övergripande dokument som alla koncernens policys och interna regler utgår från.

Attendos organisation är decentraliserad och indelad i två affärsområden, Skandinavien och Finland, som har egna regionala och lokala funktioner. Om lokala krav avviker från Koden ska de striktaste kraven tillämpas.

Vem måste följa uppförandekoden?

Uppförandekoden gäller för alla Attendos medarbetare, oavsett geografisk placering eller roll. Personer som inte är juridiskt anställda av Attendo, men i praktiken agerar som om de vore det (t.ex. genom konsultavtal eller liknande), måste också följa uppförandekoden.

Vi förväntar oss att våra affärspartners och leverantörer ska bedriva sin verksamhet i linje med uppförandekodens syfte och grundläggande principer.

Hur och till vem kan du rapportera överträdelser?

Attendo uppmuntrar öppenhet, transparens och kommunikation – även när det gäller svåra situationer. Om du blir medveten om ett agerande eller en situation som inte följer lagar eller föreskrifter, Koden, Attendos policys eller våra värderingar ska du rapportera detta till:

- › Din närmaste chef
- › Din chefs närmaste chef (t.ex. din områdes- eller regionchef)
- › Din lokala HR-kontakt eller affärsområdets HR-avdelning
- › Relevant servicefunktion, t.ex. Kvalitet eller Legal & Compliance

I en situation där du misstänker att det har skett en potentiellt allvarlig överträdelse kan du kontakta koncernens chefsjurist direkt. Som framgår nedan är du också skyldig att rapportera vårdrelaterade missförhållanden enligt särskilda rutiner.

Vad händer när du rapporterar en misstänkt överträdelse?

Chefer måste agera

Chefer inom Attendo måste utreda varje rapport om misstänkta överträdelser av lagar och föreskrifter, Koden, våra policys eller värderingar grundligt och seriöst, och med respekt för både den som rapporterat och andra som potentiellt är involverade eller berörda.

Varje chef som tar emot en rapport om en misstänkt överträdelse av lagar eller föreskrifter, Koden, Attendos policys eller våra värderingar måste:

- › Lyssna och bemöta den medarbetare som rapporterat med empati och en lyhörd inställning

Vilket ansvar har du?

ATTENDOS MEDARBETARE

Som medarbetare på Attendo har du personligt ansvar att säkerställa att ditt agerande är förenligt med Kodens innehåll och andemening.

Vi förväntar vi oss att du:

- ✔ Har läst och förstår våra 10 principer för medarbetare, som finns på sidan 7, och vad de innebär för dig i ditt arbete
- ✔ Använder punkterna under kodens avsnitt "Vad detta innebär för dig" som ytterligare vägledning
- ✔ Agerar så att dina beslut och handlingar följer både innehållet och andemeningen i uppförandekoden
- ✔ Tar upp och rapporterar eventuella överträdelser av lagar och föreskrifter, Koden, eller våra andra policys eller värderingar. Det är både din rättighet och skyldighet att göra det.

ATTENDOS LEDARE

Som chef inom Attendo har du ett direkt ansvar för att leda i enlighet med uppförandekoden och att de medarbetare du leder har förstått och följer Kodens bestämmelser och principer.

Vi förväntar vi oss att du som chef:

- ✔ Är en förebild och föregår med gott exempel genom ditt eget uppförande och dina egna handlingar och beslut
- ✔ Säkerställer att arbetsmiljön motiverar dina medarbetare att uppfylla våra värderingar och öppet diskutera frågor som riskerar att strida mot dessa värderingar eller våra affärsprinciper
- ✔ Lyssnar på dina medarbetares synpunkter och frågor om våra värderingar och vad de betyder, om frågor som berör uppförandet på arbetsplatsen eller etiska problem, samt ser till att lämpliga åtgärder vidtas. Om du behöver stöd kan du alltid vända dig till våra centrala servicefunktioner.

- › Vidta lämpliga åtgärder för att hantera situationen
- › Om möjligt, meddela medarbetaren vad som kan och kommer att ske för att hantera situationen
- › Vid behov, be om stöd från en överordnad chef eller servicefunktion
- › Arbeta kontinuerligt med dialog kring händelser och situationer som tagits upp av medarbetare

Medarbetare som informerar ledningspersoner om misstänkta överträdelser av lagar och föreskrifter, Koden, Attendos policyer eller våra värderingar får inte utsättas för negativa påföljder för att ha rapporterat sådan information.

Ditt ansvar

När du rapporterar en misstänkt överträdelse måste du säkerställa att informationen som du förmedlar är korrekt, faktabaserad, objektiv och så specifik som möjligt. Var respektfull mot kollegor och chefer, även om ni är av olika uppfattning.

Vi förväntar oss att du agerar ärligt, med integritet och med Attendos bästa för ögonen. Potentiella överträdelser av lagar och föreskrifter, Koden, våra policyer eller värderingar är allvarliga. Rapport om sådana överträdelser som görs utan grund kan leda till disciplinära påföljder.

Överträdelser av uppförandekoden

Medarbetare som bryter mot lagar eller föreskrifter, Koden, Attendos policyer eller våra värderingar kan bli föremål för disciplinära åtgärder. Överträdelser kan, beroende på omständigheterna, även leda till uppsägning. Uppförandekoden och andra regelverk inom Attendo bygger till väsentlig del på krav i lagar och föreskrifter, vilket innebär att överträdelser även kan medföra rättsliga påföljder för medarbetaren (och/eller Attendo som företag).



VISSELBLÅSARFUNKTIONEN

Attendo har en visselblåsarfunktion som är tillgänglig för alla Attendos medarbetare. Visselblåsarfunktionen kan användas, anonymt om du så önskar, om du blir medveten om något som kan strida mot lagar och föreskrifter, Koden, våra policyer eller värderingar, och du bedömer att du inte kan ta upp frågan genom andra kommunikationskanaler. Visselblåsarfunktionen är tillgänglig via vårt intranät och appar, där du hittar mer information om hur och när du kan använda den här funktionen.

DU ÄR ENLIGT LAG SKYLDIG ATT ANMÄLA VÅRDRELATERADE MISSFÖRHÅLLANDEN OCH VÅRDSKADOR

I både Attendo Skandinavien och Attendo Finland finns lagstadgade krav på att rapportera vårdrelaterade missförhållanden och vårdskador (och risk för att sådana uppstår) till myndigheter. Dessa skyldigheter benämns ofta Lex Sarah (missförhållanden) och Lex Maria (vårdskada). Detta är helt fundamentala skyldigheter, som du måste vara medveten om och förstå. Detaljerad information om din rapporteringsskyldighet och hur du rapporterar finns i särskilda instruktioner för detta.

Om du ser eller blir medveten om vårdrelaterade missförhållanden och vårdskador räcker det inte att rapportera detta till din chef eller en servicefunktion, eller att använda visselblåsarfunktionen – du måste rapportera enligt våra särskilda rutiner. Säkerställ att du vet hur du ska agera om du upptäcker en allvarlig händelse, och tveka aldrig att be om råd eller hjälp.

ATTENDOS UPPFÖRANDEKOD – 10 PRINCIPER FÖR HUR VI ARBETAR

Uppförandekoden ger uttryck för Attendos arbetssätt, värderingar och kultur. Det här är ett omfattande dokument. Använd det som ett uppslagsverk när du behöver vägledning. I ditt dagliga arbete på Attendo ska du agera utifrån principerna nedan, de reflekterar det synsätt som ska genomsyra allt vi gör på Attendo. Som medarbetare på Attendo har du ett personligt ansvar att upprätthålla våra värderingar och agera enligt uppförandekoden och dessa principer i varje insats, varje dag.

1. Vi sätter alltid kunden i centrum. Möt varje kund utifrån dennes personliga situation. Ställ dig frågan “Hur kan jag få den här personen att känna sig trygg, delaktig och självständig?” Kom ihåg att kunder ofta befinner sig i en sårbar livssituation. Agera alltid med värme och respekt.

2. Vi bemöter närstående med förståelse och empati. Kundens närstående kan också känna oro och behöva vårt stöd. Bemöt alltid närstående med förståelse och empati. Var noga med att ge närstående rätt information, i rätt tid, så de känner sig trygga med dig som medarbetare, Attendo och våra gemensamma arbetssätt.

3. Vi är alla ansvariga för hög kvalitet i omsorgen. Vi är stolta över Attendos verksamhet och vårt omfattande kvalitetsarbete. Vi förväntar oss att du både ska följa och vara med och utveckla våra gemensamma arbetssätt. Om du ställs inför en situation där något inte är som det ska, vidta alltid åtgärder.

4. Vi har en öppen, respektfull och direkt dialog med varandra. Som en del av Attendo har du både en skyldighet och en rättighet att lyfta idéer, frågor och förbättringsförslag. Prata med dina kollegor och chefer om arbetet och arbetsmiljön. Lyssna på feedback från andra och behandla alltid dina kollegor med respekt.

5. Vi bedriver vår verksamhet i samverkan med kommuner. Vi utför en samhällsviktig tjänst för de kommuner som anlitar oss, utifrån bestämda villkor och baserat på offentlig finansiering. Gör ditt bästa på jobbet och var en pålitlig partner – då bidrar du till att Attendo får respekt och förtroende från både kommunen och det omgivande samhället.

6. Vi upprätthåller lagar, regler och etiska principer. Lagar, regler och etiska principer, liksom Attendos egna riktlinjer, ska alltid följas. Om du är osäker på vad som gäller eller hur du ska agera, tveka inte att be en kollega eller chef om hjälp.

7. Vi välkomnar mångfald och accepterar inte någon form av diskriminering. Du får aldrig diskriminera någon på grund av dina eller någon annans personliga egenskaper eller övertygelser, såsom kön, ålder, religion, etniskt och nationellt ursprung, politisk tillhörighet, sexuell läggning eller liknande.

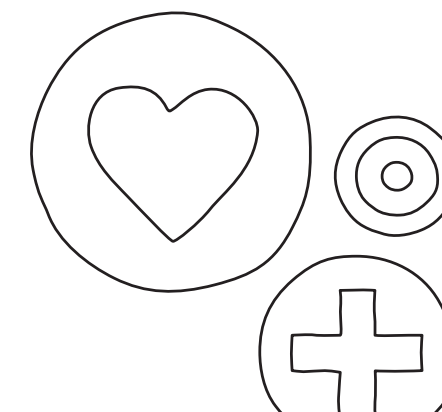
8. Vi agerar alltid med integritet i arbetet. Missbruk eller utnyttjande av din position som Attendo-anställd för din egen eller någon närståendes personliga vinning är inte tillåtet. Du får aldrig ta emot eller ge en personlig gåva eller tjänst som kan uppfattas som att den påverkar dina beslut eller ditt arbete – även om du inte tycker att den gör det. Säkerställ att du alltid kan förklara och motivera dina beslut.

9. Vi är en lärande organisation. Du kommer att erbjudas lokala, centrala och digitala utbildningar. Delta i dem – oavsett om det är obligatoriskt eller valfritt. Var öppen för ny kunskap från kollegor och omvärlden, sprid dina idéer och delta aktivt i att utveckla både din kompetens och vårt företag.

10. Vi skyddar vårt företags anseende och tillgångar. Hantera all utrustning du använder i arbetet och företaget tillgångar ansvarsfullt. Se till att de aldrig används för olagliga aktiviteter eller på ett sätt som kan skada Attendos anseende.

Du är viktig och vad du gör är viktigt – för kunder och deras närstående, för dina kollegor, för de kommuner som vi samverkar med, för Attendo som företag och för samhället i stort.

Var stolt över ditt arbete och Attendo. Var en ambassadör för Attendos uppdrag och värderingar i alla situationer.



OMSORG OM KUNDERNA OCH DERAS NÄRSTÅENDE



En god omsorg är grundläggande för både kunder och deras närstående. Vårt löfte är att erbjuda omsorg med värme, som får varje kund att känna sig sedd som person, och närstående att känna sig trygga. Våra gemensamma arbetssätt säkerställer att vi erbjuder en hög och stabil kvalitet i våra verksamheter, som förbättrar både livskvalitet och hälsa hos våra kunder.

Vi sätter alltid kunden i centrum

Attendos kunder är utgångspunkten för allt vi gör. Varje person i vår omsorg ska känna sig trygg, ha stabilitet i vardagen och bli sedd och hörd som person av medarbetare som bryr sig om dem. Varje medarbetare ska bemöta den enskilda kunden med värme och respekt utifrån kundens individuella behov och önskemål. Våra system och rutiner syftar till att säkerställa stabilitet och förutsägbarhet i alla omsorgsinsatser. Vi är övertygade om att meningsfullt socialt utbyte är viktigt för kunders välbefinnande och erbjuder kontinuerligt möjligheter till social samvaro.



VÅRT LÖFTE TILL KUNDERNA

“Med oss kan du vara den du är. Vår omsorg formar sig utifrån dina tankar, önskemål och behov så att du kan känna dig hemma. Vi ser, stödjer och stärker dig så att du får leva det liv du vill.”

Vi bemöter kunders närstående med förståelse och empati

Vårt löfte att ge kunderna en god omsorg innefattar även att bemöta personer som är närstående till kunder med förståelse och empati. Vi förstår att det ofta är ett stort steg att ta emot omsorg och att det kan ge upphov till många frågor och oro. Vi strävar därför efter att även närstående till kunder ska vara väl informerade om vårt sätt att arbeta och vad de kan förvänta sig av oss. Vi utvecklar förtroendefulla relationer med både kunder och deras närstående genom en tydlig introduktion till Attendo, våra rutiner och arbetssätt, personligt kontaktmannaskap, och löpande kommunikation i rätt tid utifrån varje kunds önskemål.

Vi har ett gemensamt och omfattande ramverk för kvalitet

Attendo arbetar systematiskt för att utveckla kvaliteten i våra verksamheter och öka livskvaliteten för våra kunder. Vårt kvalitetssystem syftar till att sprida bästa tillgängliga arbetssätt och kunskap inom hela organisationen och säkerställa en hög och jämn kvalitet i våra verksamheter. Vi baserar vårt kvalitetsarbete på beprövad forskning och följer utvecklingen av tekniska och digitala lösningar för att förbättra både hälsa och välbefinnande hos våra kunder. Kvalitet och kundnöjdhet i våra lokala verksamheter följs upp genom regelbundna granskningar samt kund-, beställar- och medarbetarundersökningar, så att vi löpande lär oss av våra initiativ och säkerställer en god utveckling.

Vad detta betyder för dig som medarbetare

- ✓ Säg hej, och säg hej då. För många kunder ger det stor trygghet att veta när du kommer och när du lämnar ditt arbetspass.
- ✓ Prata lugnt och tydligt med alla kunder. Berätta tydligt om den insats som du kommer att genomföra.
- ✓ Ta dig tid att lyssna på och samtala med kunder och deras närstående. Använd närståendeappen när det är möjligt. Om du ger någon ett löfte, följ upp det löftet.
- ✓ Säkerställ att du förstår rutiner och kvalitetskrav. Dela kunskap och lärdomar med dina kollegor.
- ✓ Kontakta din närmaste chef eller Kvalitetsavdelningen om du behöver vägledning.



VÅRT LÖFTE TILL NÄRSTÅENDE

“Vi ger omsorg med värme och omtanke. Hos oss får din nära och kära en trygg och trivsamtillvaro i kunniga händer.”



OMSORG OM VÅRA MEDARBETARE

Våra medarbetare är nyckeln till Attendos kvalitet, kultur och utveckling. Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare som lovar att erbjuda en inkluderande och stimulerande arbetsplats till alla som vill utvecklas som personer, bidra till omsorgen och göra skillnad i människors vardag.

Vi främjar och upprätthåller mänskliga rättigheter

Attendo arbetar för och främjar grundläggande mänskliga rättigheter i våra verksamheter. Medarbetares rättigheter respekteras och vi arbetar för att upprätthålla goda anställnings- och arbetsförhållanden. Attendo tolererar inte någon form av illegal eller påtvingad arbetskraft i våra egna verksamheter eller i våra affärspartners verksamheter. Vid anställning av unga arbetstagare (under 18 år) följer Attendo alla relevanta bestämmelser.

Vi tillämpar skäliga löner och arbetstider

Attendo är en pålitlig arbetsgivare, med en ansvarsfull syn på löner och arbetstider. Vi tillämpar arbetsvillkor som följer gällande nationell lagstiftning, branschpraxis och gällande kollektivavtal i samtliga verksamheter. Våra anställningsavtal ska följas av både Attendo och den anställde.

Vi respekterar föreningsfriheten och rätten till kollektivavtal

Attendo stödjer varje medarbetares rätt att välja att bli representerad av fackföreningar (eller välja att avstå), att organisera sig och att förhandla kollektivt eller individuellt. Vi vill ha konstruktiva relationer med våra medarbetare och, i förekommande fall, deras fackliga ombud. Vi arbetar för en öppen och samarbetsinriktad arbetsmiljö, i samverkan med fackföreningar. Samarbete och konstruktiv dialog är en självklar del i att få Attendos medarbetare att känna delaktighet, mening och engagemang.

Vi välkomnar mångfald och accepterar ingen form av diskriminering

Attendo arbetar aktivt med jämställdhetsfrågor. Vår verksamhet rymmer en mångfald av individer och kulturer, vilket reflekterar samhället i stort. Vi accepterar ingen diskriminering på grund av personliga egenskaper eller övertygelser, såsom kön, ålder, religion, social bakgrund, funktionsnedsättning, graviditet, etniskt eller nationellt ursprung, medlemskap i fackförening, politisk tillhörighet, sexuell läggning eller liknande. Attendos medarbetare får aldrig diskriminera kunder, närstående, kollegor eller andra intressenter på grund av någon av ovan nämnda egenskaper.

Vi har nolltolerans mot trakasserier

Attendo är ett företag byggt på tydliga värderingar. Vi accepterar inte trakasserier eller olämpligt beteende på våra arbetsplatser.



VÅRT LÖFTE TILL MEDARBETARNA

"Vi ger dig ett meningsfullt jobb där du kan påverka, utvecklas och göra skillnad."

Alla Attendos medarbetare ska behandlas, och behandla andra, med respekt och värdighet. Alla former av fysiska eller verbala trakasserier, nedsättande kommentarer eller hot, t.ex. avseende ras eller etniskt ursprung, fysiska eller psykiska funktionshinder, liksom oönskade sexuella närmanden eller sexuellt laddade kommentarer, är förbjudna.

Vi erbjuder en trygg och säker arbetsmiljö

Attendo bedriver ett aktivt arbete för att säkerställa att arbetsmiljön i varje verksamhet är trygg och säker. Vi arbetar systematiskt och förebyggande för att minska risker och främja hälsa och säkerhet hos våra medarbetare, samt säkerställa en kontinuerlig god utveckling. Chefer och medarbetare får lämplig utbildning om hur man bedömer risker samt upprätthåller rutiner för trygghet och säkerhet på sina arbetsplatser. Vi arbetar också med våra värderingar som en integrerad del i vårt systematiska arbete med att skapa en god arbetsmiljö.

Vi arbetar tillsammans för att skapa en kultur baserad på våra värderingar, öppenhet och tillit

Varje medarbetare inom Attendo har ett personligt ansvar för att upprätthålla våra värderingar, principerna i Koden och våra gemensamma arbetssätt. Detta är grunden för vår kultur, som vi bygger tillsammans, genom varje handling, varje dag. Medarbetare har både en rättighet och en skyldighet att lyfta idéer, utmaningar och förslag till hur vi kan bli bättre. Vi uppmuntrar öppenhet, transparens och dialog, även i svåra situationer. Varje medarbetare ska känna till de kommunikationsvägar och kanaler som finns för att lyfta både utvecklingsförslag och avvikelser, så att rätt åtgärder vidtas och kan implementeras i hela företaget.

Vi är ett lärande företag

Attendo ger alla medarbetare möjligheter att utvecklas. Vi erbjuder nya medarbetare program för introduktion, vägledning och mentorskap. Introduktion och utbildningar görs tillgängliga redan före första dagen på arbetet, för att säkerställa att medarbetare får en god start. Under sin anställning kan medarbetare delta i lokala, centrala och digitala utbildningar. Varje medarbetare har ett ansvar för att delta i dessa utbildningar och vara öppen för ny kunskap. Vår ambition är att ge alla medarbetare tillgång till Attendos samlade expertkunskaper och bästa arbetssätt. Vi arbetar i team för att lära av varandra och föra över kunskap som bygger på erfarenhet. Vi uppmuntrar våra medarbetare att sprida sina idéer och aktivt medverka i utvecklingen av nya metoder och arbetssätt inom omsorgen. Medarbetare som bidrar till att utveckla våra arbetssätt uppmärksammas och belönas.

Vi har tydliga principer för beslut om medarbetare

Inom Attendo ska alla anställningsrelaterade beslut, såsom beslut om anställning, befordringar och arbetsuppgifter, liksom beslut om ersättning och avslut av anställning, byggas på fakta och tydliga principer. Sådana beslut ska baseras på kompetens, erfarenhet och resultat. Anställningsrelaterade beslut måste också godkännas både av den beslutsfattande chefen och dennes närmaste chef ("farfarsprincipen").

Vad detta betyder för dig som medarbetare

- ✓ Du ska ha tillgång till information om dina arbetsvillkor.
- ✓ Du är fri att välja att organisera dig fackligt, liksom att inte göra det.
- ✓ Ta del av all utbildning som är tillgänglig för dig. Delta i innovationsforum och kompetensgrupper.
- ✓ Ta upp frågor om arbetsmiljön eller ditt arbete med dina kollegor och din chef. Behandla alltid andra med respekt, även om ni är av olika uppfattning.
- ✓ Läs introduktionsavsnittet av uppförandekoden, liksom lokala rutiner och instruktioner, för att förstå vem du ska vända dig till med idéer, synpunkter och förbättringsförslag.
- ✓ Kontakta din närmaste chef eller HR-avdelningen om du behöver vägledning.

OMSORG OM VÅRT SAMHÄLLE



Vår framgång som företag bygger på att vi är en pålitlig, effektiv och lösningsorienterad partner till de kommuner som anlitar oss. Vårt löfte är bedriva vår verksamhet på ett öppet och långsiktigt hållbart sätt, och alltid i enlighet med gällande lagar och föreskrifter.

Vi följer lagar och föreskrifter

Både Attendo som företag och våra medarbetare har en mängd skyldigheter, som följer av lagar och föreskrifter, tillstånd och avtal. Vi ska alltid följa de lagar, regler och andra principer som gäller, även om vi ibland arbetar för att förändra eller förbättra en del av dem. Varje chef måste förstå och uppfylla kraven i de tillstånd och avtal som avser den verksamhet de ansvarar för. Varje medarbetare ska ha kunskap om vilka resurser och skyldigheter som finns avseende dokumentation och rapportering av misstänkta avvikelser från regelverk, krav eller interna riktlinjer. Vi är medvetna om att svåra situationer uppstår i vår verksamhet och att ingen organisation kan undvika avvikelser. Varje medarbetare har därför ett ansvar för att agera när något inte är som det ska.



VÅRT LÖFTE TILL BESTÄLLARE

"Vi är en pålitlig och lösningsorienterad partner som ger trygg omsorg på ett kostnads-effektivt sätt."



Vi är en pålitlig partner till det offentliga

Attendo arbetar med och på uppdrag av kommuner i utförandet av omsorg, som är en samhällsviktig tjänst. Ramverket för hur vi tillhandahåller våra tjänster är upphandlade avtal med kommuner och olika former av kundvalssystem. För oss innebär detta att vi bedriver vår verksamhet i samverkan med det offentliga. Det är vår roll att säkerställa att kundernas behov tillgodoses genom att tillhandahålla omsorg av hög kvalitet, baserad på tydliga processer och trygga rutiner. Genom våra värderingar, erfarenhet, delad kunskap om bästa arbetsätt och ett strukturerat kvalitetsarbete kan Attendo leverera hög kundnöjdhet, god kvalitet och mer omsorg för varje skatte-krona. I vår roll som partner till kommuner är vi alltid pålitliga, transparenta och lösningsorienterade.

Vi har nolltolerans mot korruption

Attendo accepterar inte någon form av korruption. Detta inkluderar alla ageranden som innebär missbruk eller utnyttjande av en maktposition för personlig vinning och omfattar alla våra affärsrelationer och transaktioner och alla som representerar Attendo (inklusive tredje parter).

Vi konkurrerar på rättvisa villkor

Attendo konkurrerar med utgångspunkt i vårt erbjudande och varumärke, och i enlighet med gällande upphandlings- och konkurrensregler. Vi driver utvecklingen av omsorgssektorn genom att delta i väletablerade forum, såsom arbetsgivarorganisationer och branschråd, samt att delta i den offentliga diskussionen gällande omsorg.

Vi bidrar till en hållbar social utveckling

Omsorgstjänster är en central del av ett hållbart samhälle. Attendo är en betydande leverantör av omsorg i Norden och tillför samhället ny kapacitet, nya metoder och innovationer inom omsorg. Genom att erbjuda fler människor tillgång till kostnadseffektiv omsorg med god kvalitet, på ett ansvarsfullt sätt, bidrar vi till en hållbar social utveckling och till att uppfylla flera av FN:s hållbarhetsmål. Vi investerar också omfattande resurser i att utbilda och utveckla våra medarbetare. När var och en av våra 25 000 anställda gör sitt bästa som kollegor, ledare och i att ge våra kunder utmärkt service, påverkar vi hela omsorgsbranschen i en riktning mot mer omtanke och högre kvalitets- och kundfokus.

Vi arbetar strategiskt för att begränsa vår miljöpåverkan

Attendo är ett tjänsteföretag och vår verksamhet har av naturen en begränsad miljöpåverkan. Vi arbetar systematiskt för att vara resurseffektiva och välja alternativ som minskar verksamhetens påverkan på miljön och klimatet. Som ett led i vår strävan efter att bidra till en miljömässigt hållbar framtid har vi system och riktlinjer för att minska vårt koldioxidutsläpp och säkerställa att vi gör miljövänliga val när det gäller inköp, transport, energi- och vattenförbrukning och avfallshantering. Attendo samordnar alla stora inköp för att uppnå både ekonomiska fördelar och säkerställa positiva miljöeffekter.



MUTOR OCH PERSONLIGA FÖRDELAR

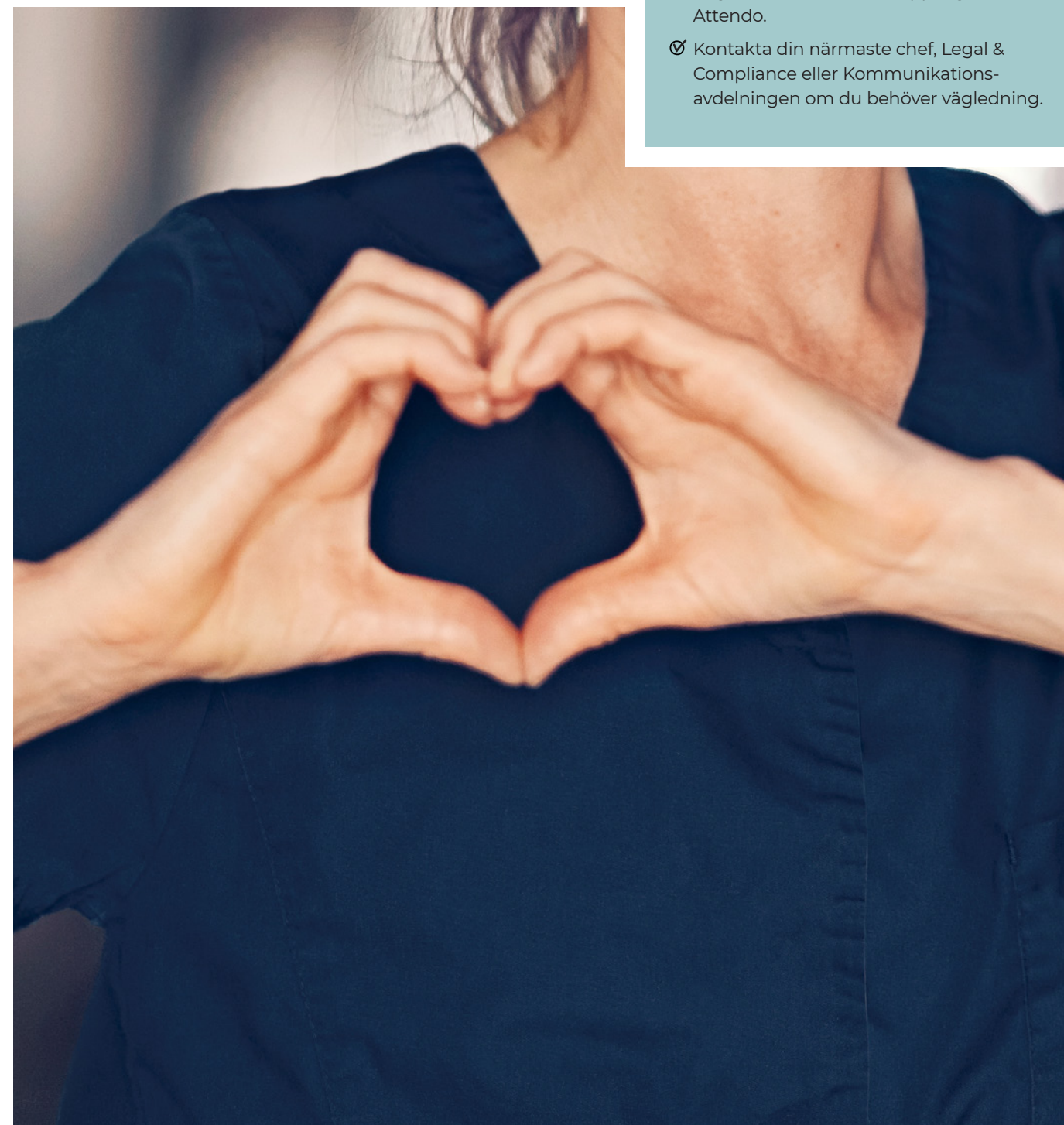
Mutor avser vanligen att erbjuda/ge eller kräva/ta emot något av värde för att påverka en transaktion eller ett beslut. Mutor kan ta formen av betalningar, gåvor, representation, förmånlig behandling eller publicitet. Attendos medarbetare får inte erbjuda utomstående parter (t.ex. kunder eller potentiella kunder, leverantörer, konsulter, myndigheter eller representanter för sådana parter), eller acceptera från sådana utomstående parter, förmåner eller belöningar som strider mot gällande lag eller etablerade affärsmetoder för att vinna eller behålla affärsrelationer, alternativt få eller ge otillbörliga fördelar.

AFFÄRSGÅVOR, BELÖNINGAR OCH ANDRA FORMER AV FÖRMÅNER

Det är inte tillåtet för medarbetare att ta emot eller erbjuda personliga gåvor, belöningar eller förmåner som kan undergräva objektivitet, påverka affärstransaktioner eller beslut, eller medföra en beroendeställning till en kund eller annan tredje part. Alla former av gåvor eller representation ska ges av ren artighet, vara av modest värde och följa vedertagna affärsmetoder, och får aldrig påverka beslutsfattande. Gåvor till offentliga tjänstemän är förbjudna.

Vi bedriver ett transparent påverkansarbete

Attendo arbetar för att ha transparenta och förtroendefulla relationer till folkvalda beslutsfattare samt reglerings- och tillsynsmyndigheter, både som företag och som medlem i olika branschforum. Vi respekterar myndigheters regelutövning, men förmedlar regelbundet information och synpunkter i frågor som påverkar omsorgsbranschen, förutsättningarna för att bedriva en god omsorg eller vår verksamhet. Som ett led i detta välkomnar vi representanter för myndigheter och folkvalda beslutsfattare att besöka våra verksamheter. All form av påverkansarbete eller politisk aktivitet som bedrivs i Attendos namn ska vara laglig, etisk och i linje med Attendos värderingar. Transparens och öppenhet ska styra allt vårt påverkansarbete. Endast officiella kontaktvägar får användas för påverkansarbete.



Vad detta betyder för dig som medarbetare

- ✓ Säkerställ att du känner till rutiner och krav för ditt arbete och din arbetsplats.
- ✓ Vid behov, använd visselblåsarfunktionen för att rapportera allvarliga fall av miss-tänkta överträdelser av lagar eller föreskrifter, tillstånd eller avtal.
- ✓ Ge inte, och ta inte emot, något som kan anses vara en muta.
- ✓ Be din chef om stöd och vägledning om du blir erbjuden en gåva, tjänst eller möjlighet från en kund, närstående eller någon annan som har koppling till Attendo.
- ✓ Kontakta din närmaste chef, Legal & Compliance eller Kommunikationsavdelningen om du behöver vägledning.

OMSORG OM VÅRT FÖRETAG



En god bolagsstyrning underbygger Attendos uppdrag och hjälper oss att nå våra strategiska mål och stärka företagskulturen. Varje medarbetare inom Attendo har ett eget ansvar för att agera med integritet och skydda vårt företags anseende och tillgångar.

Vi tror på decentraliserat ansvar

Attendos verksamhet bygger på en stark grund av gemensamma värderingar och arbetssätt, men med decentraliserat ansvar och ägarskap för varje lokal verksamhet. Vi vill stärka varje medarbetare till att känna delaktighet, ett tydligt uppdrag och fullt ansvar. Varje verksamhetschef ansvarar personligen för sin verksamhet och uppmanas att engagera sina medarbetare så mycket som möjligt i utvecklingen av både den lokala verksamheten och vårt företag som helhet. Ett stort lokalt ansvar ger oss möjlighet att behålla en entreprenörsanda och fatta beslut snabbare närmare kunderna och deras närstående liksom de kommuner som anlitar oss. Gemensamma rutiner och centrala servicefunktioner möjliggör gemensamma arbetssätt genom hela Attendo och säkerställer att verksamheterna håller en hög och konsekvent kvalitetsnivå. Attendo har också en strukturerad metod för riskhantering, baserad på ett ramverk som hanterar omvärldsrisker, verksamhetsrisker och finansiella risker. Vi har policies, riktlinjer, instruktioner och kontroller för att hantera identifierade risker och tillämpa styrnings- och rapporteringsstrukturer som ger god överblick och insyn i den decentraliserade verksamheten.



VÅRT LÖFTE TILL FÖRETAGET

"Vi vill stärka varje medarbetare till att känna delaktighet, ett tydligt uppdrag och fullt ansvar."

Vi arbetar aktivt för att undvika intressekonflikter

Attendos medarbetare ska alltid agera med integritet gentemot kunder och deras närstående, kommuner och affärspartners. Detta innebär att vi undviker situationer där det kan förekomma intressekonflikter, så långt möjligt. Om en intressekonflikt uppstår måste medarbetaren som berörs vara öppen och transparent med detta gentemot chefer och kollegor.

Vi har höga standarder för informationshantering

Det finns ett stort intresse för Attendos verksamhet, och Attendo är ett öppet och lyhört företag. Vår ambition är att kommunicera tydligt, snabbt och effektivt med våra intressenter, samtidigt som vi tillämpar höga krav på dataskydd, tystnadsplikt, skydd för affärshemligheter och insiderinformation, liksom respekt för våra kollegor och Attendos affärspartners.

Endast behöriga talespersoner får uttala sig i Attendos namn. Vår verksamhet medför att förfrågningar från externa parter om information och uttalanden är både naturliga och vanliga. Operativa chefer har en självklar roll i att hantera mediakontakter som rör deras verksamhet och ansvarsområden, med stöd av vårt centrala kommunikationsteam.

Medarbetare vars arbetsuppgifter innefattar kommunikation med kommuner eller media ska alltid vara professionella och tillmötesgående och få nödvändig träning för att kunna avgöra hur de ska vara transparenta och tillgängliga inom ramen för gällande regler. Medarbetare som gör uttalanden som kan uppfattas som att de handlar om Attendo eller Attendos verksamhet måste göra detta med varsamhet, och tydligt framhålla att sådana uttalanden och kommentarer är personliga och inte speglar någon offentlig hållning från Attendo eller dess ledning.

Vi har höga krav på dataskydd och informationssäkerhet i våra verksamheter

Attendos verksamhet förutsätter att vi behandlar många olika typer av information och personuppgifter. Vi tar dataskydd och informationssäkerhet på stort allvar, och värnar om hög dataetik. Vi har policies, rutiner och system för att uppfylla lagstadgade skyldigheter och underlätta för individer att använda sina rättigheter avseende dataskydd.

Vi skyddar företagets egendom och tillgångar

Attendos medarbetare får tillgång till egendom, utrustning och andra resurser som tillhör företaget i sitt arbete. Detta kan innefatta IT-system, datorer, telefoner, information och medel (finansiella tillgångar) samt fastigheter och tjänstebilar. Varje medarbetare har ett personligt ansvar för att företagets egendom inte används till olaglig verksamhet, missbrukas eller används på ett sätt som kan skada Attendos anseende. Medarbetare ska behandla all egendom som tillhör företaget varsamt och följa de riktlinjer som fastställts för att skydda våra tillgångar, vilket även inkluderar digitala tillgångar, samt minska risken för stöld. Attendos egendom, utrustning, resurser och pengar får endast användas i företagets verksamhet och inte för personligt bruk eller vinning.

INTRESSEKONFLIKTER

En "intressekonflikt" föreligger när privata eller personliga bekymmer kan påverka en anställds omdöme, objektivitet eller oberoende i beslut eller arbetssituationer. Intressekonflikter kan uppstå på många olika sätt, men här är några vanliga exempel:

- ☑ När en chef anställer eller är ansvarig för en familjemedlem eller någon närstående
- ☑ När en medarbetare har personliga intressen, direkt eller indirekt, i en leverantör, kund eller annan affärspartner till Attendo
- ☑ När medarbetare har en annan anställning vid sidan av arbetet hos Attendo, och intressena i den ena anställningen strider mot den andra.

MEDDELARFRIHET

Attendos medarbetare har en lagstadgad rätt att förmedla synpunkter och information (dock inte dokument) till grundlagskyddade medier (tv, dagstidningar eller radio), utan att företaget undersöker källan till informationen.

Vi uppmanar medarbetare att lyfta synpunkter, idéer och förbättringsområden. Det finns flera interna kommunikationskanaler, utöver att prata direkt med sin närmaste chef. Vi strävar efter att upprätthålla en kultur och ett arbetsklimat som präglas av transparens, dialog och förtroende, så att medarbetare känner att de kan ta upp frågor och utvecklingsområden inom Attendo. Vi är övertygade om att en direkt, lyhörd och konstruktiv dialog ger de bästa förutsättningarna för delaktighet och förändring, både på kort och lång sikt.

INSIDERINFORMATION

Attendo är ett publikt företag, vars aktier är noterade på Nasdaq Stockholm. Som ett börsnoterat företag måste Attendo uppfylla regler och andra krav avseende offentliggörande av information som väsentligt kan påverka priset på Attendos aktie (insiderinformation). Attendo har policies och rutiner för att uppfylla dessa krav. Medarbetare som vanligen kommer i kontakt med insiderinformation får utbildning och blir regelbundet påmind om sina egna och företagets skyldigheter.

Vi säkerställer tillförlitlighet och värnar om transparens i vår rapportering

Finansiell information om Attendo används av våra investerare, kommuner, leverantörer och andra intressenter. Finansiella nyckeltal används också för att Attendos chefer och medarbetare ska kunna fatta rätt beslut, vid rätt tillfälle, i vår verksamhet. Vi har tydliga processer, system och kontroller för att säkerställa att transaktioner registreras och rapporteras korrekt och i rätt tid. Vår verksamhet bedrivs i en politiskt, finansiellt och juridiskt komplex miljö. Vår externa rapportering ska vara så transparent och informativ som möjligt och säkerställa förtroendet för Attendo, samt bidra till att stärka förtroendet för privata omsorgsaktörer generellt. Det är aldrig tillåtet att rapportera felaktig eller vilseledande information i våra system för att påverka måluppfyllelse, resultatmätt eller information som ska rapporteras till kommuner eller myndigheter.

Vad detta betyder för dig som medarbetare

- ✓ Om det uppstår en intressekonflikt, tala med din närmaste chef eller HR direkt.
- ✓ Säkerställ att du vet hur du ska hantera känslig och konfidentiell information, såsom information om kunder, i ditt arbete.
- ✓ Posta inte konfidentiell information i sociala medier. Diskutera inte konfidentiell eller känslig information på platser där andra kan höra vad du säger.
- ✓ Förtagets utrustning får inte användas för olagliga aktiviteter eller för att ta del av olämpligt material, inklusive pornografiskt material eller annat material som skulle kunna skada Attendos anseende.
- ✓ Kontakta din närmaste chef, Legal & Compliance eller HR-avdelningen om du behöver vägledning.



