



HÅLLBARHETSRAPPORT 2020

Unilabs AB

Innehåll

INLEDNING.....	3
VD-KOMMENTAR	4
HÅLLBAR AFFÄRSMODELL.....	5
VÄRDEANALYS	7
INTRESSENTDIALOG OCH VÄSENTLIGHETSANALYS.....	9
PATIENTSÄKERHET	11
PANDEMIÅRET 2020	16
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE.....	20
MINSKAD MILJÖPÅVERKAN	27
INNOVATION, UTVECKLING OCH SAMARBETEN	33
VERKA FÖR SUND KONKURRENS OCH MOTVERKANDE AV KORRUPTION.....	36
RISKANALYS AV SOCIALA FRÅGOR, MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER OCH ANTIKORRUPTION	37
REVISORNS YTTRANDE/UPPFYLLANDE AV LAGKRAV	39
1.1 <i>Uppdrag och ansvarsfördelning</i>	<i>39</i>
1.2 <i>Granskningens inriktning och omfattning</i>	<i>40</i>
1.3 <i>Uttalande</i>	<i>41</i>
KONTAKTUPPGIFTER.....	42

INLEDNING

Hållbarhetsrapporten avser räkenskapsåret 2020 för det svenska bolaget Unilabs AB som ingår i koncernen Unilabs Group. Hållbarhetsrapporten är ett komplement till årsredovisningen för Unilabs AB 2020.

Unilabs AB bidrar till en hållbar samhällsutveckling genom att ta ett miljömässigt, socialt och ekonomiskt ansvar.

2020 har varit ett speciellt år där vi på grund av pandemin haft stor påverkan på Unilabs verksamhet, både ur ett ekonomiskt och ur ett arbetsmiljöperspektiv. Vi har infört en rad olika åtgärder för att säkerställa vi trots stora påfrestningar i samhället bedrivit en säker, stabil och ekonomiskt hållbar verksamhet. Det innefattar program för smittskydd, program för kostnadskontroll och program för leveranssäkerhet samt omställning av verksamhet för att möta efterfrågan av testkapacitet på uppdrag av regioner och andra myndigheter. Vi är och fortsätter uppbära en samhällskritisk funktion vad gäller tillförlitlig diagnostik inom såväl laboratoriemedicin som radiologi.

Vi har ett nära samarbete med våra kunder och vi arbetar utifrån att vara sjukvårdens självklara val. Förutom årliga revisioner, ackreditering från externa tekniska kontrollorgan och tillsynsbesök av myndigheter har vi en stark kvalitetssäkringsfunktion med syfte att övervaka interna säkerhetsrutiner och patienternas intressen. Genom investeringar i modern utrustning, nya lösningar och kontinuerlig kompetensutveckling kan vi erbjuda våra patienter och uppdragsgivare hög kvalitet, korta väntetider och konkurrenskraftiga priser.

Unilabs AB är ackrediterade enligt standarderna ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020 och ISO 15189 samt certifierade enligt ISO 14001.

Framsteg under 2020

OPTEMIS rapporteringsplattform

Plattformen är implementerad i vår patologiverksamhet och utvecklad av patologer för patologer för att optimera effektiva arbetsflöden. Modulen möjliggör systematisk kvalitetskontroll av svar. Detta innebär att vi har full digital granskning inom patologi.



VD-KOMMENTAR

Vi möter framtiden genom att tillhandahålla och utveckla laboratoriemedicin- och radiologitjänster för privata och offentliga kunder i absolut världsklass. Detta för individen, både som patient och som skattebetalare, såväl som för samhället i stort. Vi strävar också efter att få ta en aktiv roll i förnyandet av europeisk hälso- och sjukvård.

På Unilabs AB vet vi att vi gör skillnad men vi vill också bidra till att skapa en ekologisk, ekonomisk och socialt hållbar utveckling av den svenska vården. För oss är hållbarhet en integrerad och central del av utvecklingen av diagnosiska tjänster i hela vår portfölj och vi arbetar för att vara en positiv kraft med lokal och global förankring, där koncernen verkar och gör kloka investeringar för framtiden.

Detta innebär för oss ett ekonomiskt ansvar, för samtliga av våra bolag i koncernen, som handlar om att vi tar ansvar för en stabil och lönsam, men etiskt försvarbar, utveckling över tid. Vi har också tagit fram ett antal principer för Unilabs inom utveckling, miljöfrågor, arbetsmiljö och upphandling. Vi vill med dessa göra tydligt att vi skall leva som vi lär, genom att:

- Vi tänker hållbarhet och i livscykelperspektiv i alla våra processer och beslut vilket skapar långsiktigt värde för individen, våra kunder, våra medarbetare, samhället och miljön.
- Vi lyfter möjligheter och hanterar risker med fokus på ekonomiskt, socialt och miljömässigt ansvar.
- Vi har kunden i fokus och lagar och andra bindande krav är miniminivån för vårt arbete.
- Vi arbetar aktivt med hållbara upphandlingar och inköp samt motverkande av korruption.
- Vi minskar vår resursanvändning och klimatpåverkan genom hållbara arbetssätt, klimatsmarta resor, kretsloppsanpassning och minskad klimatpåverkan i vår användning av produkter, varor och tjänster.
- Vi ser att miljöarbetet ska vara en integrerad del av vårt dagliga arbete och vi arbetar för att minska vår egen påverkan på miljön lokalt och globalt.
- Vi behandlar alla lika och respekterar mänskliga rättigheter.
- Vi uppmuntrar utveckling och spridning av miljövänliga tekniker.
- Ledning, medarbetare och konsulter kopplade till Unilabs AB följer vår uppförandekod på samtliga nivåer i företaget.

Vi presenterar på följande sidor det arbete och det resultat vi sett under 2020 för vårt hållbarhetsarbete och jag ser fram emot vår fortsatta utveckling under 2021.

Jag vill passa på att tacka våra medarbetare, partners och kunder för deras dedikerade arbete med att ständigt flytta fram positionerna för diagnostik i Sverige genom innovation, patientfokus och stort engagemang. Tillsammans gör vi skillnad.

Johan Höglund VD



HÅLLBAR AFFÄRSMODELL

Unilabs vision är att bli den ledande leverantören av diagnostiska tjänster i Europa.

Vårt syfte är att tillhandahålla och utveckla laboratoriemedicin- och radiologitjänster för privata och offentliga kunder. Vi vill göra detta för individen, både som patient och som skattebetalare, såväl som för samhället och därför att vi aktivt vill delta i förnyandet av europeisk hälso- och sjukvård.

Unilabs-koncernen erbjuder tjänster inom laboratoriemedicin och radiologi till öppen och sluten sjukvård. Verksamheten i Sverige bedrivs i Unilabs AB vid sjukhus, primärvårds-laboratorier och fristående röntgenmottagningar.

Unilabs utför även på uppdrag av Region Skåne, Region Västra Götaland och Region Örebro hälsokontroller i mammografi. Företaget omsätter ca 2,2 miljarder SEK i årstakt och har ca 1300 medarbetare, huvudsakligen biomedicinska analytiker, röntgensjuksköterskor och läkare med specialistkompetens inom radiologi eller laboratoriemedicin.

Laboratoriemedicin och radiologitjänster har en avgörande betydelse vid diagnostik, uppföljning och behandling av patienter. Våra tjänster kännetecknas av hög kvalitet, säkerhet och service. Våra enheter fungerar som en integrerad länk i vårdkedjan.

På Unilabs AB vill vi göra skillnad, vi vill bidra till att skapa en ekologisk, ekonomisk och socialt hållbar utveckling av den svenska vården. För oss är hållbarhet en integrerad och central del av utvecklingen av diagnosiska tjänster i hela vår portfölj och vi arbetar för att vara en positiv kraft med lokal och global förankring, där koncernen verkar och gör kloka investeringar för framtiden. Ekonomiskt ansvar, för samtliga av våra bolag i koncernen, handlar om att vi tar ansvar för en stabil och lönsam, men etiskt försvarbar, utveckling över tid.

Vårt främsta bidrag till ett hållbart samhälle är att:

- Vi levererar högkvalitativa diagnostiktjänster.
- Vi leder utveckling och innovation i vår bransch.
- Vi är förstahandsvalet för affärspartners och medarbetare.
- Vi är bäst på att kombinera ett lönsamt diagnostikföretag med socialt- och miljöansvar.
- Vi är det mest lönsamma diagnostikföretaget på kort och lång sikt genom hållbart företagande.

För att möta kundens ökade krav på snabba svar har klinisk kemi satsat på en hög-automatiserad bana, ny instrumentering och autovalidering.

Genom att i hög grad erbjuda våra kunder digitala lösningar för beställning och svar ökar vi patientsäkerheten och kortar svarstiden.

Viktiga verktyg för förebyggande åtgärder är riskanalys, revision och ledningens genomgång.

Unilabs har policyn för styrning av hållbarhetsfrågor. En annan viktig del är analys av avvikelser. Här säkrar vi upp att analysera om ett problem som uppkommit kan inträffa i annan del av verksamheten och kan därmed säkra aktiviteter för att förebygga detta.

På Unilabs hemsida www.unilabs.se finns riktlinjer tillgängliga.

- Hållbarhetspolicy
- Uppförandekod
- Miljöpolicy
- Kvalitetspolicy
- Unilabs kultur – CARE BIG
- Arbetsmiljöpolicy
- Policy mot kränkande särbehandling/diskriminering/sexuella trakasserier
- Policy för jämställdhet och mångfald
- Policy för tjänsteresor

VÄRDEANALYS

Unilabs ska skapa värde för våra kunder, medarbetare och leverantörer inom hållbarhetsområdena patientsäkerhet, attraktiv arbetsgivare, miljö, innovation, utveckling och samarbeten samt verka för sund konkurrens. Det är hållbarhetsområden som våra kunder, medarbetare och leverantörer prioriterar.

Leverantörer

Unilabs har avtal med leverantörer som är ansvariga för att leverera medicinteknisk utrustning och förbrukningsmaterial för diagnostik inom laboriemedicin, patologi och radiologi.

Unilabs leverantörer arbetar också aktivt med hållbar utveckling. Innovation, utveckling och samarbeten med leverantörer är en viktig del för att tillgodose kunders och patienters behov för att säkra en god vård samt bidra till en god arbetsmiljö för våra medarbetare.

Egna verksamheten

Våra medarbetare är förutsättningen för att vi ska tillgodose våra kunders behov.

Unilabs verkar för att vara en attraktiv arbetsgivare, vilket är att behålla våra medarbetare och attrahera nya medarbetare. I en nyligen genomförd medarbetarenkät framgår att arbetsmiljö- och miljöfrågor är prioriterade frågor av våra medarbetare.

Kunder/patienter

Våra kunder finns inom offentlig och privat sektor. Patientsäkerhet är en viktig del men även samarbeten för innovation och utveckling med smarta IT-lösningar, e-kommunikation, digitalisering och informationshantering. För våra kunder är det viktigt att Unilabs verkar för sund konkurrens.



Unilabs skapar positiv förändring och minimerar riskerna för negativ påverkan i värdekedjan genom:

- Samarbete och samverkan med kunder genom samråd m.m.
- Kundtjänst med bra kundservice.
- Hög tillgänglighet, ger jämlik vård.
- Val av undersökningsmetod/analysmetod sker utifrån medicinsk evidens och diagnostisk säkerhet, inte ta onödiga prover.
- Röntgenundersökningen medför lägsta nödvändiga stråldos till patient i samråd med remittent.
- Hög tillgänglighet för undersökning/provtagning och korta svarstider bidrar till vård och behandling i rimlig tid.
- Samverkan med andra vårdgivare i vårdkedjor, bidra till effektiv och säker vård.
- Blodverksamhet som är aktiva i sjukhusens transfusionskommittéer.
- Att verka för att få fler kvinnor delta inom mammografiscreening och cellprovskontrollen.
- Samutnyttjande av resurser kund/leverantör, t ex transporter och avfallshantering.
- Kravställen på leverantörer för hållbara leveranskedjor.



INTRESSENTDIALOG OCH VÄSENTLIGHETSANALYS

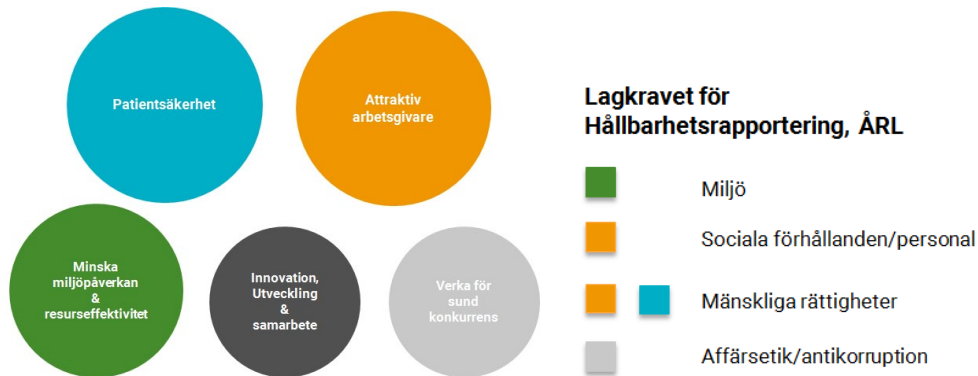
Dialogen med våra intressenter är en förutsättning för att fortsätta utvecklas och säkerställa att vi fokuserar på rätt frågor, såväl i vårt hållbarhetsarbete som i vår kommunikation. Inför arbetet med årets hållbarhetsredovisning, genomförde vi därför en kompletterande intressentundersökning.

Unilabs viktigaste intressentgrupper är våra medarbetare, kunder och leverantörer.

Vi genomför koncerngemensamma medarbetarundersökningar 1 gång/år.

För kunder genomför vi kund/remittentundersökningar och för patienter genomförs patientundersökningar. Inköp genomför leverantörsuppföljning av våra största leverantörer där hållbarhet är en av parametrarna. Under 2019 genomförde vi en fördjupad intressentdialog med våra medarbetare, kunder och leverantörer som mynnade ut i en väsentlighetsanalys.

Väsentlighetsanalys



Unilabs viktigaste hållbarhetsområden

Patientsäkerhet

- Kvalitet: rätt svar i rätt tid – bidra till god och säker vård
- Informationssäkerhet/kundintegritet

Attraktiv arbetsgivare

- Säker och hälsosam fysisk och psykosocial arbetsmiljö
- Utbildning & kompetensutveckling
- Jämställdhet, likabehandling, icke-trakasserier

Minska miljöpåverkan

- Minska miljöfarliga ämnen
- Minska avfall, öka resurseffektivitet
- Minska klimatpåverkan
Miljökrav på leverantörer

Innovation, utveckling & samarbete

- Bidra till ökad god och säker vård

Verka för sund konkurrens

PATIENTSÄKERHET

Som leverantör av tjänster inom laboratoriemedicin och bild- och funktionsdiagnostik till öppen och sluten sjukvård är hög kvalitet, patientsäkerhet och service en självklarhet, för att klara detta har vi ett kvalitetsledningssystem. Våra uppdragsgivare är både öppen- och slutenvård inom såväl offentlig som privat sektor.

Unilabs har sedan många år ett väl implementerat kvalitetsledningssystem som omfattar policies, kompetenskrav, arbetsinstruktioner, metodbeskrivningar, system för interna revisioner, rutin för avvikelser och kundklagomål m.m. Målet med Unilabs kvalitetsledningssystem, är att kvalitetssäkra våra processer för att ge vår kund rätt svar i rätt tid och därmed bidra till en god och säker vård.

Att vara väl insatt i kvalitetsledningssystemet samt att följa och tillämpa det är varje enskild medarbetares ansvar. All personal har tillgång till all dokumentation i kvalitetsledningssystemet.

Uppföljning av om kvalitetsledningssystemet policy och rutiner samt bedömning av dess effektivitet sker vid ledningens årliga kvalitetsgenomgång.

Laboratoriemedicinska analyser och bild- och funktionsdiagnostik har en avgörande betydelse vid diagnostik, uppföljning och behandling av patienter och genom att leverera rätt svar i rätt tid kan vi bidra till god och säker vård och vara en integrerad länk i vårdkedjan. För att säkerställa en god kvalitet i svar på prover eller undersökningar är verksamheten ackrediterad av Swedac och granskas i enlighet med:

- Medicinska laboratorier – Krav på kvalitet och kompetens ISO 15189 som omfattar laboratorierna för klinisk kemi, mikrobiologi, transfusionsmedicin och patologi.
- Allmänna kompetenskrav för provnings- och kalibreringslaboratorier, ISO/IEC 17025 som omfattar radiologi och mammografi.
- Bedömning av överensstämmelse – Krav på verksamhet inom olika typer av kontrollorgan ISO 17020 som omfattar obduktionsverksamheten.

Transfusionsmedicin har dessutom IVO och Läkemedelverkets tillstånd att bedriva blodverksamhet och framställa plasma för läkemedelstillverkning i enlighet med blod-säkerhetslagen och gällande föreskrifter. Att Unilabs följer krav i lagar, föreskrifter och standarder kontrolleras löpande av tillsynsmyndigheterna.

Kontinuerliga uppföljningar och ständigt förbättringsarbete

Unilabs jobbar ständigt med att förbättra metoder och processer för att säkra god vård för våra patienter och kunder. För Unilabs består det systematiska patientsäkerhetsarbetet av flera väsentliga delar:

- Förbättringsförslag från medarbetare, kunder och leverantörer som driver utveckling av vår verksamhet ständigt framåt. Mindre förbättringar hanteras lokalt t.ex. enligt PDCA, medan större förändringar drivs i projektform.
- Riskanalyser som utförs för att identifiera risker och möjligheter i samband med måttliga och större förändringar i verksamheten, hjälper oss att prioritera identifierade risker, vidta adekvata åtgärder och minimera oväntade händelser i samband med implementering. En riskanalys utförs med utgångspunkt från perspektiven process, kund, medarbetare, ekonomi, arbetsmiljö, GDPR och miljö.
En riskanalys kan även göras på en vald del av en process som varit föremål för återkommande avvikelser.
- Avvikelsehanteringssystem för att utreda och åtgärda då något har gått fel. En utredning för att ta reda på de bakomliggande orsakerna, dra lärdomar och vidta nödvändiga korrigerande åtgärder görs lokalt på den enhet som varit involverad.
Är händelsen/biverkningen allvarlig rapporteras den till myndigheterna enligt föreskrift.
- Synpunkter och klagomål på vår verksamhet är viktiga för Unilabs då det ger oss en möjlighet att förbättra och utveckla vår verksamhet. Den patient som lämnat en synpunkt eller ett klagomål får alltid ett svar från oss.
- Revisioner och bevittringar utförs löpande för att övervaka att vi följer lagar, föreskrifter, ackrediteringsstandarder, interna krav och kundavtal. För interna revisioner/ egeninspektioner ansvarar verksamhetens kvalitetschef, miljöchef och kvalitets-samordnare. Externa revisioner eller tillsynsbesök genomförs av Swedac, Qvalify, IVO, Läkemedelsverket eller annan utsedd myndighet.

Patientens rätt till sekretess och informationssäkerhet

Medarbetare på Unilabs behandlar dagligen en stor mängd olika patientdata och ett ändamålsenligt dataskydd är därför grundläggande för att skydda våra patienter. Vi skyddar informationstillgångar, patientdata och personuppgifter så att ingen obehörig kan ta del av, samla in, använda, ändra eller förstöra dessa. Vi följer gällande lagar och regelverk för insamling och behandling av personuppgifter och ger den enskilde rätt till sin information enligt GDPR.

En konsekvensbedömning (DPIA) enligt GDPR utförs om ett projekt eller en aktivitet innebär "en hög risk" för andra individers personliga information.

Vid eventuella incidenter som berör patientinformation utifrån störningar på nätverk eller informationssystem rapporterar vi dessa i enlighet med NIS -direktivet.

Unilabs följer patientdatalagen och begränsar åtkomsten till information om en patient genom behörighetsstyrning där endast medarbetare, som i sin tjänsteutövning behöver tillgång till ett

informationssystem, tilldelas en behörighet till detta. Eventuell obehörigt tillträde till patientinformation kontrolleras i form av loggvisningskontroller.

- Det är viktigt att en patient eller blodgivare känner förtroende för hälso- och sjukvården, all personal på Unilabs liksom övrig personal inom hälso- och sjukvården omfattas av hälso- och sjukvården tystnadsplikt.

Kvalitetsmål, kvalitetsindikatorer och kvalitetsregister

Med utgångspunkt från identifierade avvikelser, synpunkter och risker tar verksamheten i samband med ledningen genomgång fram årliga kvalitetsmål, vilka sedan beslutas av högsta ledningen. Exempel på kvalitetsmål för 2020;

- Säkerställa manuella rutiner för att klara avbrott i IT stöd (patologi).
- Införa systematisk övervakning av produktion och svarstider för att uppfylla vårdens behov av förutsägbarhet.
- Att val av undersökningsmetod sker utifrån medicinsk evidens och diagnostisk säkerhet.
- Att tillgänglighet för undersökning och korta svarstider bidrar till vård och behandling i rimlig tid.
- Reducera antalet återkommande avvikelser vid interna revisioner.
- Företagsgemensam kvalitetspolicy.
- Alla externa kontroller ska utföras, rapporteras och utvärderas löpande under året (lab).
- Att minska antalet återkallade patienter per modalitet med 50%.
- Öka antalet inrapporterade avvikelser.

Ur ett hållbarhetsperspektiv är god kompetens och kvalitetssäkra processer ett sätt att säkra att rätt svar lämnas ut i rätt tid och att analys eller undersökning inte behöver göras om.

För att veta att Unilabs uppfyller såväl externa som interna krav finns ett flertal kvalitetsindikatorer framtagna, exempel på kvalitetsindikatorer är turnaround-tider, komplexitet, mätning av hemolys i prover från akuten m.fl.

För vissa diagnostiska område finns nationella kvalitetsregister som Unilabs rapporterar till.

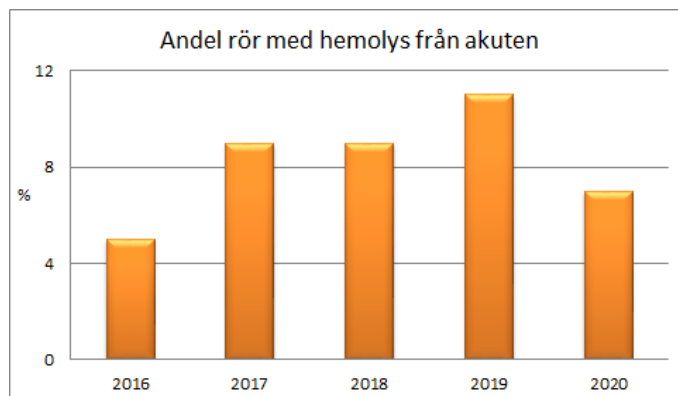


Patologi

Unilabs Histopatologi övervakar utvecklingen av hur komplexa fallen är. Komplexiteten dvs. antalet klossar och glas som produceras per inkommit fall återspeglar behovet av laborerande personal och diagnostiker, samt övriga resurser i form av instrument och förbrukningsmaterial.

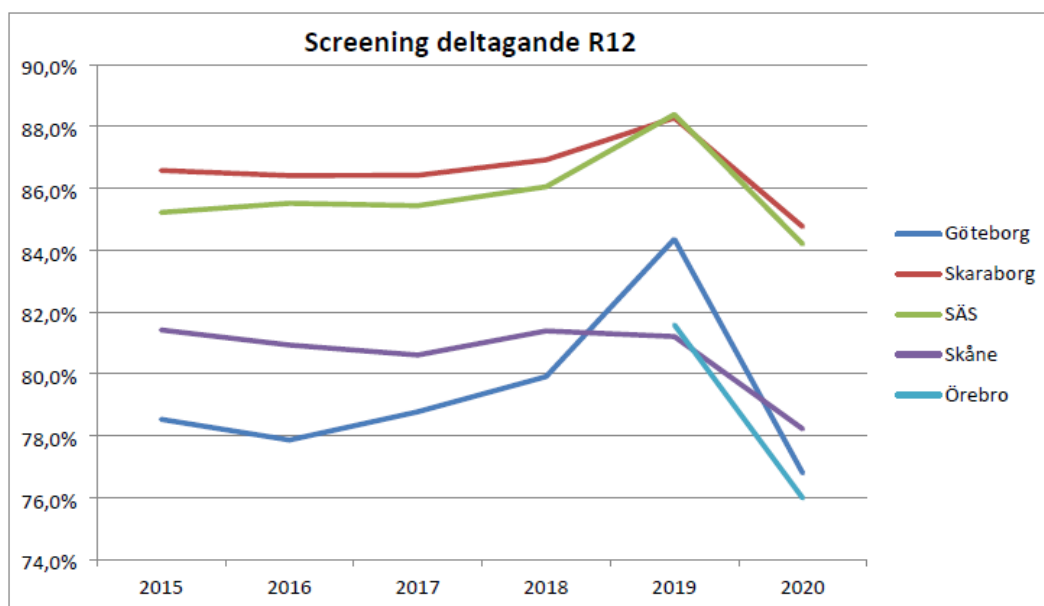
Klinisk Kemi

Resultat från mätning av andelen provrör med hemolys från akutmottagningarna. Hemolys innebär för vissa analyser att ett nytt prov måste tas och behandlingen riskerar att försenas. Unilabs genomför utbildningar och rekommenderar hur rör ska hanteras i samband med provtagningen.

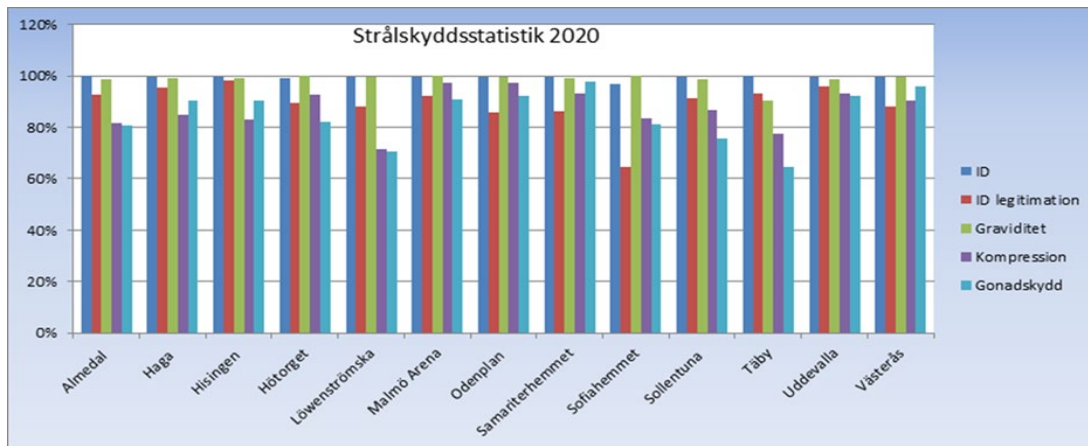


Mammografi

Unilabs mammografienhet kallade 317 571 kvinnor mellan 40-74 år till hälsoundersökning 2020 och hade ett deltagande på 78,8%. På grund av covid-19 har screeningdeltagandet minskat.



Strålskydd



Årlig presentation av följsamhet kring efterlevnad av kontroll av ID, tillfrågande av graviditet samt användning av gonadskydd och kompression.

Möjligheter och utmaningar

Personalen på Unilabs har en hög kompetens och är en viktig resurs i vårt kvalitetsarbete. En framtida utmaning är både att behålla personal och upprätthålla kompetensen. Unilabs arbetar målinriktad med kompetensutveckling och fr.o.m. 2019 används e-learning för att nå ut till alla medarbetare. Totalt mer än 25 kurser i bland annat ledningssystem, arbetsmiljö, GDPR samt sekretess och tystnadsplikt finns tillgängliga för alla medarbetare på Unilabs.

PANDEMIÅRET 2020

2020 har varit ett speciellt år då Unilabs, Sverige och världen påverkats av en pandemi orsakad av viruset SARS-CoV-2 vilket gett upphov till sjukdomen covid-19. Hur detta påverkat vårt arbete beskrivs här ur några olika perspektiv.

Operativ verksamhet

Radiologi och mammografi

Coronapandemin påverkade våra enheter olika beroende på var i landet de ligger och det har varit tydliga samband med samhällsspridningen i respektive region. Tidigt påbörjade radiologin och mammografin ett gemensamt arbete för att se över hur vi skulle göra våra verksamheter säkra, både för patienter och för medarbetare. En rad nya rutiner infördes bl. a maxantal av patienter i väntrummet, tydliga markeringar för att hjälpa medarbetare och patienter att hålla avståndet samt digitalt kölappsystem är några exempel på vidtagna åtgärder. Unilabs Radiologi startade även upp röntgen på det tillfälliga sjukhuset på Älvsjömassan. Mammografiscreeningen anpassades i enlighet med rekommendationer från Smittskydd/FHM gällande kvinnor i de högre åldersgrupperna.

Laboratoriemedicin och Patologi

Unilabs valde tidigt att vara en aktiv part i att hålla både vården och samhället så säkert och öppet som möjligt, därför upprättades omfattande kapacitet inom såväl antikroppstestning som infektionstestning (PCR). Utmaningarna med mycket stora volymer och stora dygnsvariationer har varit omfattande, inte minst ur ett bemanningsperspektiv men även med avseende förbrukningsmaterial och reagenser, vi har dock i nära samarbete med regionerna hela tiden lyckats hålla verksamheten igång med full kapacitet. Unilabs introducerade också en "drive-in" provtagningsenhet för blodprovstagning för patienter som av olika skäl inte ville sitta i ett väntrum inför provtagning. När det blev akut brist på testkit så etablerade packning av kit för att stödja regionernas teststrategi, beredskap för detta kvarstår om brist skulle uppstå igen.

Medarbetare och kommunikation

Omställning i verksamheten – införande av korttidsarbete (korttidspermitteringar)

För att möta minskade volymer och intäkter med sänkta personalkostnader under perioden april till augusti korttidsarbete. 521 medarbetare berördes i olika utsträckning av detta.

Organisationsövergripande information

I mars 2020 införde ledningsgruppen för Unilabs Sverige dagliga informationstillfällen för både chefer och medarbetare med fokus på covid-19 och dess inverkan på Unilabs från ett internt såväl som externt perspektiv. Syftet var att säkerställa att samtliga medarbetare fick snabb information och möjlighet till dialog på arbetsplatsen. Ett s.k "lokal response team" skapades för att möjliggöra för snabba riskanalyser, riskbedömningar, sprida information samt ställa om

i verksamheten. Deltagare Medical Director, Director People & Culture, Communications, Operations Directors och Kundtjänstchef.

Pulsundersökning för medarbetare för hur pandemin hanterats av organisationen

I perioden 25 maj till 7 juni genomfördes en koncernövergripande pulsundersökning med fokus på covid-19 och förtroende för hur företaget hanterat pandemins påverkan på organisationen. Undersökningen bestod av 10 frågor fördelat över fyra kategorier, *Unilabs under covid-19-pandemi, mitt team, min roll och stöd under covid-19-pandemin*. 60% av de svarande var positiva, 26% neutrala och 14% missnöjda. 569 medarbetare deltog totalt.

Säkert arbete under covid-19

People & Culture-organisationen tog fram policy och riktlinjer för säkert arbete under covid-19, både för vår personal inom labb och röntgenenheter och vår administrativa kontorsbaserade personal. Riktlinjerna ämnade dels vägleda Unilabs medarbetare till återgång i arbete i kontorsmiljö alt arbete hemifrån under covid-19-pandemin. Detta utifrån ett smittskyddsperspektiv såväl som från ett arbetsmiljöperspektiv.

Medicinskt perspektiv och säkerhet

Från ett medicinskt perspektiv har 2020 inneburit stora utmaningar. Covid-19-pandemin har medfört ökat behov av att tillhandahålla patientsäker service med hög kapacitet samtidigt med en god, säker arbetsmiljö för våra medarbetare. Under året har det medicinska kunskaps-läget avseende covid-19 förändrats med behov av att korrigera rutiner för smittskyddsåtgärder vid upprepade tillfällen. Vår policy under pandemin har varit att anpassa våra skyddsåtgärder efter bästa tillgängliga kunskap. Folkhälsomyndigheten och regionernas smittskyddsverksamhet i kombination med våra egna medicinska experter har utgjort beslutstöd. Principen att ta kunskapsbaserade beslut för smittskydd är viktigt både för säkerhet och för hållbarhet. Exempelvis är korrekt användning av skyddsutrustning nödvändig både för att minska smittorisker och att undvika att skyddsutrustning förbrukas i onödan.

Finansiell påverkan och affärsperspektivet

Covid-19-pandemin är utan jämförelse den händelse som påverkat Unilabs affär mest under 2020. Under våren med början i slutet av mars, upplevde bolaget drastiskt minskade volymer som fördjupades under april och maj innan en lägre platå kunde skönjas, ca 30-50% lägre än normalnivån innan pandemin. Succesivt under sommaren och hösten har sedan volymerna återkommit för att närma sig mer normala nivåer igen. Unilabs har under 2020 byggt upp kapacitet för covid-19-testning och har sett konstant ökade volymer från denna verksamhet. För 2020 har bolagets försäljning minskat jämfört med 2019 för jämförbar verksamhet undantaget covid-19. Försäljningen av covid-19 relaterade tester har dock medfört att Unilabs försäljning totalt sett ökad mot 2019.

Förutom påverkan på bolagets försäljning har covid-19 medfört ett ändrat arbetssätt då smittorisker förhindrat fysiska möten och resande för många av bolagets anställda. Där så

har varit möjligt så har personalen arbetat på distans hemifrån och möten har hållits digitalt. Detta har medfört minskade kostnader för resor och konferenser. Vidare har bolaget gjort kostnadsbesparingar genom korttidsarbete och minskad användning av inhyrda resurser vid minskade volymer.

Resultatmässigt så har covid-19 bidragit till att höja rörelseresultatet jämfört med 2019.

Miljö

Miljöpåverkan av pandemin har varit positiv ur flera aspekter ur ett livscykelperspektiv. Unilabs har snabbt klarat av att ställa om verksamheten för att möta vårdens behov av covid-tester och antikroppstester. Ur ett hållbarhetsperspektiv där miljö är en av tre aspekter har positiv påverkan ur livscykelperspektivet för samhället varit betydande.

I början av pandemin gick kemikalieförbrukningen och mängden avfall ned när provvolymerna och undersökningarna minskade kraftigt. När Unilabs kom igång med covid-tester och antikroppstester så ökade kemikalieförbrukningen och mängden avfall. Även provtransporterna ökade. En ny extraktionsfri PCR-metod för covid-tester som även kunde sättas upp på flera av Unilabs laboratorier genererar mindre kemikalieavfall och behov extra transporter minskar.

Resor i tjänsten minskade med drygt 70% och utsläpp av koldioxid minskade med ca 80% jämfört med 2019, vilket har haft en stor positiv påverkan på miljön och även ekonomin. Digitala möten och, både interna och med externa parter samt nya arbetssätt har gett många miljövinster totalt ur ett större perspektiv. Digitalisering har drivits framåt i snabbare takt med anledning av pandemin.

Materialförsörjning

PCR covid-19-testning

I första perioden av pandemin var det stor brist på reagens för att klara av behoven av PCR-testningen. Ett stort antal alternativa plattformar undersöktes som komplement till befintliga, dock var leveranstiderna långa och inga garantier fanns för reagensleverans. En egenutvecklad PCR-process sattes upp under september månad och kontraktering av reagenser och förbrukningsmaterial för storskalig PCR-testning gjordes. Detta innebar att när behoven ökade av screening i oktober det fanns en stor kapacitet förberedd.

Antikroppstestning covid-19

Metoder för antikroppstestning fanns utvecklade av de första leverantörerna under våren. Unilabs byggde tidigt upp stor kapacitet inom området och var beredda när behoven kom från vården.

Skyddsmaterial

Initialt var tillgången på visir och munskydd låg, men har efter hand stabiliserats på en tillräcklig nivå. För hand- och ytdesinfektion var det stor brist under våren men många i organisationen visade stor handlingskraft och hittade vägar för att lösa de dagliga problemen som uppstod.

Testkitpackning covid-19

Unilabs har även bidragit med materialförsörjning av provtagningsmaterial för covid-19. Trots kort framförhållning och stor brist av framförallt provrör etablerades det materialförsörjning för att hantera en stor volym.

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Vi vet att våra medarbetares kompetens och engagemang är grunden för vår framgång.

För att kunna vara den samarbetspartner vi önskar behöver vi:

- Kunna rekrytera de personer vi önskar.
- Få våra medarbetare att utvecklas och vilja stanna kvar, d.v.s. att vara en bra arbetsgivare.
- Skapa arbetsförhållanden som motiverar oss att ta ansvar för vår verksamhet och vår personliga utveckling.

Risker och de åtgärder vi vidtar i vårt arbete för att minimera risken

Aspekt	Risk	Åtgärd för att minimera risken
Rekrytering	En risk är att inte kunna rekrytera den personal vi önskar och behöver.	Söka kandidater med närliggande utbildningar då många av våra medarbetare finns inom bristyrken. Ny roll inrättades i People & Culture funktionen (Talent Manager) med fokus på Talent Acquisition.
Attraktiv arbetsgivare	En risk är att inte kunna vara en attraktiv arbetsgivare och behålla våra medarbetare.	Hålla bra introduktion. Följa upp hur medarbetare trivs genom medarbetarsamtal och medarbetarundersökningar. Ge möjlighet till utveckling genom individuella utvecklingsplaner. Erbjuda marknadsmässiga löner. Följa upp personalomsättningen.
Arbetsmiljö	Att inte kunna hålla en bra arbetsmiljö.	Genom uppföljning i medarbetarsamtal och skyddsronder utvärderar vi vår arbetsmiljö. Följa upp korttidssjukfrånvaro och arbeta med att minska denna. Jobba med jämställdhet och mot diskriminering. Till stöd finns arbetsmiljöpolicy, Policy för rehabilitering, Policy för jämställdhet.

Vår värdegrund

För att skapa de bästa förutsättningar för Unilabs framgång så har vi tagit fram en färdplan för framtiden. I denna har vi fångat in i vad vi valt att kalla vårt "Mission", "Motto" och "Mantra".

- Mission: *"To be at the heart and start of all effective treatment decisions"*. Vår Mission förklarar varför vi gör det vi gör.
- Motto: *"We provide you with answers that help give care"*. Mottot beskriver hur det vi gör har betydelse för kunderna och vårdgivarna och vårt löfte till dem.
- Mantra: 'Care Big'. Mantrat skall beskriva vilken attityd vi vill uppmuntra hos våra medarbetare. Med "Care Big" vill vi visa på hur vi går den extra milen för kunder och

uppdragsgivare externt likväl som internt. Det gör en verklig skillnad för kollegor, kunder och patienter.

För att skapa förutsättningar för våra medarbetare att kunna visa "CARE BIG" behöver vi en företagskultur som stödjer denna tanke. För att utveckla denna företagskultur har vi identifierat fyra handlingssätt som vi ser som nödvändiga för att förverkliga vår tanke om CARE BIG.

Vi kallar dessa våra "Culture Building Behaviours" eller "CBBs".

- *Walk in Your Customers' Shoes* – Genom att gå i våra kunders skor kan vi påminna oss själva om vad de behöver och se till att ge det till dem. Så ställ dig själv frågan: Hur kan du se världen genom dina kunders ögon?
- *Bring Out The Best In Each Other* – Hur kan du hjälpa personerna som du har kontakt med varje dag att bli ännu bättre? Vad hindrar dig från att locka fram det bästa i andra?
- *Try New Stuff* – Vad kan du göra för att testa våga nya saker? Kanske satsar du på något revolutionerande eller kanske du implementerar en liten förändring i en procedur. Oavsett vad det är, blir det ingenting om du inte testat det!
- *Make a Difference* – Titta på alla saker som du har tänkt på att förändra. Vad är det som hindrar dig från att göra det? Det är dags att göra dessa förändringar och göra skillnad. Stort som smått!

Personalpolicy och riktlinjer

Förutom vår "Mission, Motto, Mantra" och våra "Culture Building Behaviours" har vi en uppförandekod som samtliga medarbetare tar del av när de börjar på Unilabs. Vi har utöver detta en hållbarhetspolicy och en "Code of Conduct", som tillsammans beskriver de krav som vi ställt upp avseende styrelsemedlemmarnas, ledarnas och medarbetarnas handlande och uppförande.

Dessa riktlinjer går igenom med närmaste chef och undertecknas när medarbetaren börjar.

Vi behöver förutom en bra företagskultur präglad av "CARE BIG" också skapa strukturer som stödjer, ger oss riktlinjer och motiverar oss att ta ansvar för vår verksamhet och vår personliga utveckling.

Detta sker bland annat genom följande regler och riktlinjer:

1. Samverkan mellan företaget och medarbetarna

Företaget strävar efter ett gott samarbetsklimat med de fackliga organisationerna och enskilda medarbetare. Detta ska ske dels genom att ansvarsfullt följa reglerna i Medbestämmandelagen och Arbetsmiljölagen om information och förhandling, dels genom öppen, ärlig och fortlöpande information och diskussion på arbetsplatsnivå, regional nivå och företagsnivå om hur verksamheten utvecklas. Samarbetsavtalet är till för att fördjupa medarbetarnas delaktighet i företagets verksamhetsidé och utvecklingen att förverkliga vår vision att vara hälso- och sjukvårdens självklara val. Målet med avtalet är att ge förutsättningar för ett

positivt arbetsklimat och en god arbetsmiljö, där inflytande, delaktighet och utveckling är en naturlig del i arbetsmiljön för alla anställda.

2. Kompetensutveckling

Företaget strävar efter att erbjuda kompetensutveckling efter individens önskemål och verksamhetens behov. Det sker bland annat genom att alla anställda tillsammans med närmaste chef utarbetar en individuell utvecklingsplan. Denna fastställs vid det årliga medarbetarsamtalet mellan chef och medarbetare. Basen för all kompetensutveckling ska vara utveckling i det dagliga arbetet. Det är viktigt att i första hand utnyttja arbetsplatsen för fortsatt utveckling. Företaget ser därför positivt på föreläsningar, studiebesök, auskultationer mm både inom och utanför organisationen. Interna och externa kurser och utbildningar i mer traditionell bemärkelse är komplement till detta.

3. Ledarutveckling

Företagets vision kring ledarskap utgår från Unilabs ledarskapsidé. Det innebär en tro på människors vilja och förmåga att själva ta ansvar för sina uppgifter om rätt förutsättningar ges.

Ledarskapet innebär att man utifrån individers egenskaper och kompetenser, bygger väl fungerande team, så att helheten får ett större värde än delarna tillsammans. Företaget vill stimulera sina ledare till fortsatt personlig och yrkesmässig utveckling. Det sker dels genom ledarutveckling via Unilabs AB's interna ledarutvecklingsprogram och andra externa ledarskapsutbildningar, dels genom möjlighet till handledning och mentorskap.

Företaget ser positivt på att ledarna deltar i egna nätverk i syfte att utveckla sig själva.

4. Lön och belöningar

Företagets strävan att ha engagerade och motiverade medarbetare med hög kompetens, förutsätter en lönepolitik som stimulerar till egna initiativ och utveckling. Grunden i lönepolitiken är individuell och differentierad lön utifrån uppsatta kriterier. Vi genomför årliga lönekartläggningar för att korrigera och uppmärksamma eventuella brister utifrån vår lönepolicy.

5. Arbetsmiljö

Företaget ska sträva efter att åstadkomma en god arbetsmiljö för medarbetarna. Detta är en integrerad och prioriterad del av chefernas ordinarie verksamhetsansvar. Arbetet ska bedrivas målinriktat, förebyggande och ska utgå från en helhetssyn på individen.

Det är viktigt att en god arbetsmiljö är en angelägenhet för alla medarbetare. Arbetet ska därför bedrivas i nära samverkan med medarbetarna och deras fackliga organisationer.

God arbetsmiljö uppnås genom att vi arbetar systematiskt med arbetsmiljöarbetet enligt de krav som myndigheterna ställer, men också genom alla andra goda insatser som stärker individen, gruppen och Unilabs som helhet.

Alla medarbetares rätt till ett årligt medarbetarsamtal med sin närmsta chef har bland annat till syfte att undersöka och följa upp den enskilda medarbetarens upplevelse av sin arbetsmiljö.

Samtalet ska bygga på öppenhet, trygghet och respekt för varandra. Det ska också dokumenteras på företagets blankett för medarbetarsamtal.

Då medarbetarsamtalet är en viktig del i arbetsmiljöarbetet informeras det tidigt att samtalen kommer att hållas och att cheferna ska bereda tid för dessa. Detta för att skapa intresse från både medarbetare och chefer att ha dessa samtal. Dessa följs upp av överordnad chef.

För att fånga upp eventuella brister i arbetsmiljön har vi förutom skyddsronder och medarbetarsamtal årliga medarbetarundersökningar som görs i hela koncernen och följs upp på region och enhetsnivå. Vid behov görs även "pulsmätningar" inom riktade områden.

Vi följer sjukfrånvaron månadsvis då sjukfrånvaron både är betungande för den anställde och ger ökad belastning för övriga medarbetare. Denna följs både centralt och lokalt av respektive enhet.

6. Arbetsanpassning och rehabilitering

Unilabs AB skall fortlöpande verka för en bra fysisk, psykisk och social arbetsmiljö. Det förebyggande arbetet är viktigt för att så långt det är möjligt förhindra ohälsa eller skada.

Syftet med bolagets verksamhet för arbetsanpassning och rehabilitering är att underlätta för den anställde att så snart som möjligt återgå till arbetet efter sjukdom eller arbetsskada. Detta innebär att Unilabs AB satsar på tidig rehabilitering.

Ett aktivt arbete med arbetsanpassning och rehabilitering förutsätter samverkan mellan den anställde, närmaste chef, företagshälsovård, facklig organisation och försäkringskassa.

7. Alkohol och droger

Denna policy gäller alla som är verksamma inom Unilabs samt personer verksamma genom underleverantörer och är en del av företagets arbetsmiljöarbete där alla medarbetare aktivt ska arbeta för en arbetsmiljö fri från alkohol och droger. Alkohol- och drogproblematik är inte bara den drabbades problem utan påverkar även arbetskamrater, kunder och patienter. Därför får alkohol eller droger inte under några som helst omständigheter användas under arbetstid. Inte heller ska alkohol- eller drogbruk på fritiden inverka på arbetet.

8. Jämställdhet/ mångfald

Unilabs AB ska:

- Vara fritt från diskriminering, främlingsfientlighet, trakasserier och repressalier.
- Sträva efter att spegla det samhälle vi är verksamma i beträffande etnisk mångfald.
- Kännetecknas av ett arbetsklimat grundat på respekt för olikheter hos människor och kulturer.
- Värdera sökanden till lediga tjänster efter deras kompetens och ingen ska sällas bort av etniska eller diskriminerande orsaker.
- Verka för att jämställdhetsarbetet ska ingå som en naturlig del och integreras med övriga verksamhetsfrågor.
- Verka för att kvinnor och män ges lika möjlighet till utveckling, befordran och lika lön för jämförbart arbete.

- Organisera arbetet så att arbete och familjeliv går att förena oavsett kön.
- Främja en jämn könsfördelning inom olika yrkesgrupper och chefsbefattningar genom kompetensutveckling eller andra lämpliga åtgärder.
- Verka för att lediga befattningar söks av både män och kvinnor. Vid ojämn fördelning inom en yrkeskategori uppmuntra sökande av det underrepresenterade könet, om ej särskilda skäl talar emot sådana åtgärder.

Målet för Unilabs mångfaldsarbete är att skapa och vidmakthålla ett positivt mångfaldsperspektiv hos individen, arbetsgruppen och i företaget som helhet.

Vår policy inom jämställdhet och mångfald följs bl. a. upp genom årliga lönekartläggningar som görs för att se att vi håller jämlika löner. Om skevheter upptäcks görs åtgärdsplaner för detta.

Ett nytt sätt att arbeta med att hitta områden där diskriminering kan uppkomma är under utveckling. Detta för att lättare se områden som behöver aktiva åtgärder och för att kunna följa upp att förbättring sker.

9. Centrala och lokala kollektivavtal

Centrala kollektivavtal mellan Föreningen Vårdföretagarna å ena sidan och Förbundet Sveriges Arbetsterapeuter, Legitimerade Sjukgymnasters Riksförbund, Fackförbundet Vision, Svenska Kommunalarbetareförbundet, Vårdförbundet, respektive Sveriges läkarförbund å den andra sidan, gäller mellan företaget och de fackliga organisationerna. Företaget och de fackliga organisationerna har slutit lokala kollektivavtal.



Rekrytering

Unilabs är en dynamisk organisation i ständig förändring och utveckling. Upphandlingar, organisk tillväxt och strategiska affärsinitiativ gör att vi ständigt växer. Rekrytering och behållandet av talangfulla medarbetare förblir en utmaning där verksamhetens kompetensförsörjning ständigt måste tillgodoses. Unilabs motto lyder; *“We give you answers that help give care”*. För att kunna ge våra kunder och patienter de avgörande svar vi lovar dem, krävs rätt kompetens. Det är därav centralt att Unilabs lockar till sig och behåller rätt medarbetare. Som ledande inom diagnostikområdet har Unilabs en unik och avgörande roll i att leverera och tillhandahålla högkvalitativa tjänster samt att förbättra diagnostikbranschen och svensk sjukvård över lag.

Vidare är det viktigt att försöka tänka nytt och hitta alternativa kompetensprofiler och möjligheter när vi rekryterar. Därför anställer vi lika mycket för attityd som vi gör för kompetens. Vi fokuserar utöver formell kompetens lika mycket personliga egenskaper som passar in i vår CARE BIG-kultur och se individer som tillsammans med oss vill göra skillnad för våra patienter och kunder. Våra MMM och CBB ligger till grund för Unilabs rekryteringsprocess. De hjälper oss att hitta unika människor som kan styra sitt engagemang, sin passion, sin kompetens och sin erfarenhet i en riktning som är givande för anställda, kunder och aktieägare. Rekryteringar på Unilabs annonseras alltid internt för att främja intern kompetensutveckling samt behålla värdefull kompetens inom företaget. För att hjälpa oss i detta arbete har vi en väl utarbetad rekryteringsstrategi och process för att guida våra ledare i arbetet med att hitta framtidens medarbetare.

Introduktion

För att ge våra medarbetare en bra start inom Unilabs, att få dem att trivas och känna sig trygga i arbetet är introduktion en viktig del. Vi har introduktionsprogram och uppföljning med

introduktionsenkät som skickas ut efter några månader till den nyanställda för att kunna följa upp att introduktionen går bra. Samtliga policys finns tillgängliga i personalhandboken och görs kända genom introduktionen som hålls med respektive chef. Ett par gånger per år anordnas gemensamma introduktionsutbildningar för alla nya medarbetare för att ytterligare förankra medarbetaren i Unilabs kultur och arbetssätt. 2020 lanserade vi ett digitalt OnBoarding-program via vår medarbetarportal Benify.

KPI 2020

Personalomsättning för 2019 är övergripande 10.1%, vilket är en minskning från tidigare år. Vi kan se tendenser till högre personalomsättning i storstadsregionerna där kompetensbristen och konkurrensen kring vissa kompetenser är större.

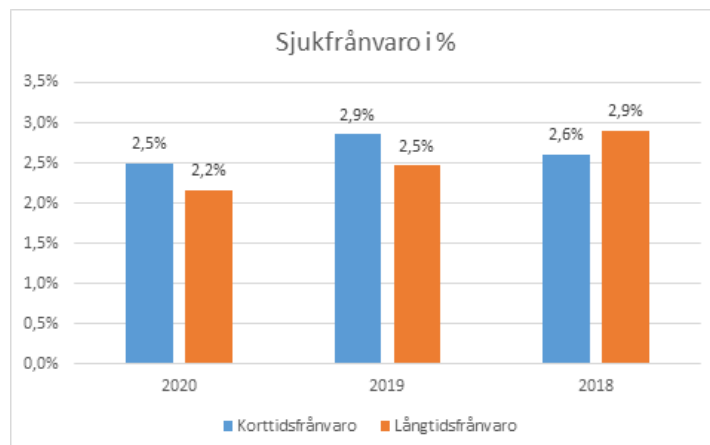
93,6% av Unilabs medarbetare är tillsvidareanställda. Detta ligger helt i linje med vår strävan att kunna erbjuda rätt medarbetare en trygg anställning. Vi bedriver även ett aktivt arbete att minska vårt beroende av inhyrd personal och arbetar aktivt att i största möjliga mån undvika detta.

Vi är 85% kvinnor och 15% män och ledningen består idag av 63% män och 37% kvinnor.

Vi jobbar aktivt med att skapa så inkluderande och breda arbetsgrupper som möjligt genom vårt rekryteringsarbete med stöd i vår rekryteringspolicy.

94% av alla tillsvidareanställda genomförde medarbetarsamtal under 2020.

Sjukfrånvaro



Vi följer sjukfrånvaron månadsvis då sjukfrånvaron både är betungande för den anställda och ger ökad belastning för övriga medarbetare. Denna följs både centralt och lokalt av respektive enhet.

Unilabs har en målsättning om att korttidsfrånvaron skall ligga under 2,5%. För enheter över 4,0% över mer än 3 månader tas en handlingsplan fram och analys genomförs för att komma till rätta med eventuella problem på enheterna.

MINSKAD MILJÖPÅVERKAN

Unilabs ska bidra till en långsiktigt hållbar utveckling. Därför arbetar Unilabs efter ett miljöledningssystem som följer kraven i ISO 14001 och vi är miljöcertifierade sedan 2006. Med vårt miljöledningssystem har vi identifierat vår miljöpåverkan och åtagit oss att ständigt bli bättre. Det gör vi genom att systematiskt och regelbundet planera, genomföra, följa upp och utvärdera våra insatser i miljöarbetet.

Inom hållbarhetsområdet minskad miljöpåverkan fokuserar Unilabs främst på att:

- Minska relativ mängd, utbyte av miljöfarliga produkter och ämnen mot miljövänligare.
- Minska avfall och öka resurseffektiviteten.
- Minska klimatpåverkan.
- Ställa miljökrav på leverantörer.

Unilabs har upprättat en miljöpolicy och vi har identifierat de betydande miljöaspekterna för vår verksamhet. Vi sätter upp långsiktiga miljömål utifrån miljöaspekterna och indikatorer där det är möjligt att mäta.

För miljöarbetet finns en miljöorganisation där arbetet samordnas av miljöchefen. Ansvaret ligger i linjeorganisationen men miljöarbetsuppgifterna sköts på uppdrag som chefer gett till miljösamordnare för laboratorieregioner och miljöombud på enheterna.

Unilabs har sedan 2006 arbetat med att minska vår negativa miljöpåverkan inom de betydande miljöaspekterna. Styrning sker genom:

- Riskanalys – skall beaktas vid större verksamhetsförändringar och i för övrigt identifierade situationer.
- Avvikelsehantering – hanteras i samma system som kvalitetsavvikelser.
- Interna miljörevisioner – skall förutom att verifiera att kraven i ledningssystemet och tillhörande standards uppfylls samt om krav från lagar, förordningar och tillstånd följs, identifiera eventuella risker och förbättringsområden.
- Ledningens genomgång – genomförs för att säkerställa miljöledningssystemets fortsatta lämplighet, tillräcklighet och verkan.

Risker och de åtgärder vi vidtar i vårt arbete för att minimera risken

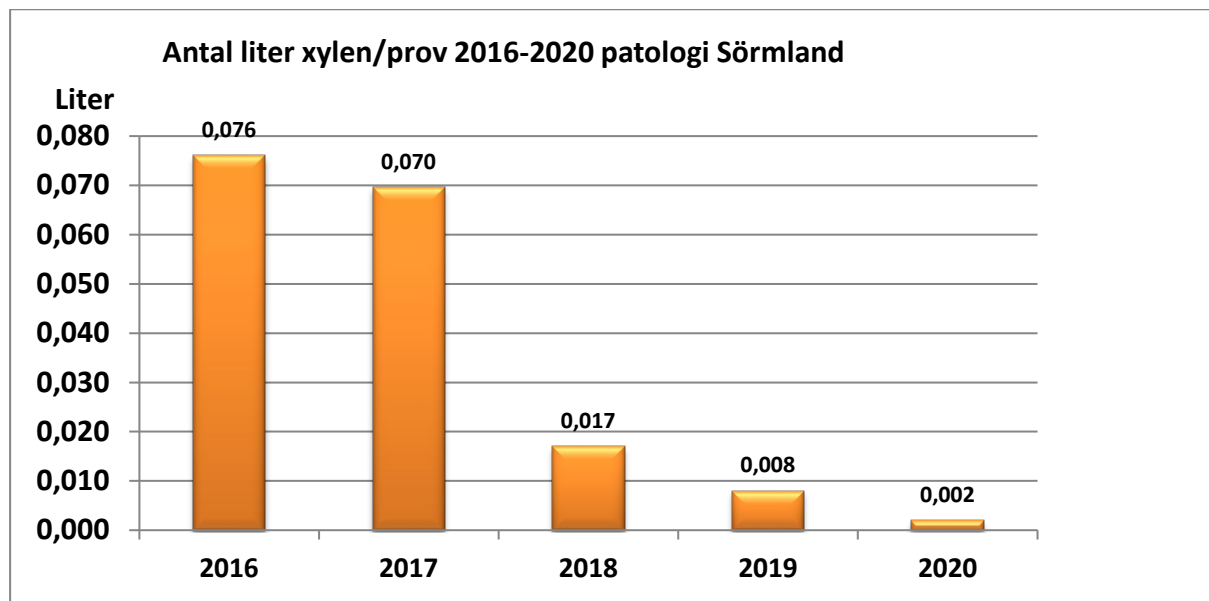
Miljöaspekt	Risk	Åtgärd för att minimera risken
Kemikalier <i>miljöfarliga ämnen</i>	Förorening av mark, vatten och luft samt arbetsmiljörisker.	Arbeta kontinuerligt med att minska relativ mängd, utbyte av miljöfarliga produkter och ämnen mot miljövänligare produkter. God kontroll av kemikalier genom kemikaliehanteringssystem Ecoonline för kemikalieregister, riskbedömningar av kemikalier, säkerhetsdatablad och årsförbrukning av kemikalier.

Miljöaspekt	Risk	Åtgärd för att minimera risken
Avfall <i>minska avfall</i>	Förorening av mark, vatten och luft. Ökade kostnader.	Minska det farliga avfallet, större andel avfall till återvinning eller energiutvinning.
Resurs- förbrukning <i>resurs- effektivitet</i>	Ökad förbrukning av naturresurser leder till att minskade naturresurser äventyrar kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.	Återanvändning, återvinning och energiutvinning i möjligaste mån, deponi i sista hand. Beakta livscykelperspektivet vid val av produkter. Återvinning av uttjänt utrustning. Återvinning av förpackningar och förpackningsmaterial från verksamheten utifrån utvinningsmöjligheterna hos mottagaren av avfallet. Digitalisering av processer.
Energi <i>klimat- påverkan</i>	Ineffektiv användning av energi ger ökade kostnader och negativa effekter på miljön.	Vid inköp välja utrustning som är mindre energikrävande och utrustning med energisparläge där så är möjligt. Stänga av elektronisk utrustning som inte används om möjligt. Sensorstyrd belysning.
Transporter <i>klimat- påverkan</i>	Växthusgasutsläpp leder till klimatförändringar och ämnen som orsakar förorening.	Samordna transporter, minimera onödiga transporter, minska transporter t ex genom att erbjuda kunderna elektroniska beställningar/svar. Digitalisering av processer.
Inköp av varor och tjänster <i>miljökrav på leverantörer</i>	Att leverantörer inte arbetar med miljöfrågor och hållbarhet i sin verksamhet och inte ställer miljö- och hållbarhetskrav på sina underleverantörer.	Ställa miljökrav eller krav på miljöcertifiering hos leverantörer vid upphandling. Krav på att leverantörer ska följa Unilabs uppförandekod. Leverantörsuppföljning där miljö och hållbarhet är med som parametrar. Riskbedömning vid val av nya metoder och utrustning.

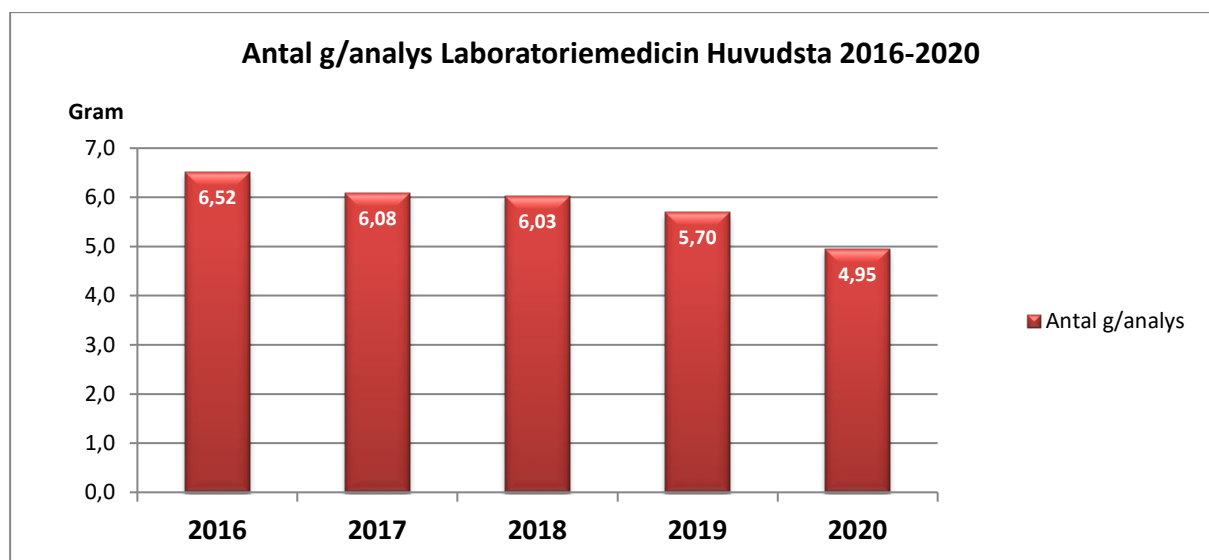
Miljöindikatorer

Miljöfarliga ämnen

Mätning av mängd xylén i relation till antal prover. Patologienheterna har minskat xylén-användningen. Istället används ett arbetsmiljö- och miljövänligare samt mindre brandfarligt alternativ i dehydreringsprocessen av vävnaderna. Det är inte möjligt i nuläget att utfasa xylén helt.



Farligt avfall



Elförbrukning

Avtal med elleverantör med miljömärkt el finns för de 15 enheter där Unilabs har egna elmätare.

De avdelningar som finns belägna i sjukhuslokaler har energikostnaden inräknad i hyran, det finns inga egna elmätare för våra verksamheter. Våra medarbetare uppmanas att stänga av utrustning när den inte används. Det är 15% av våra enheter som har egna elmätare så kontroll på elförbrukningen är begränsad.

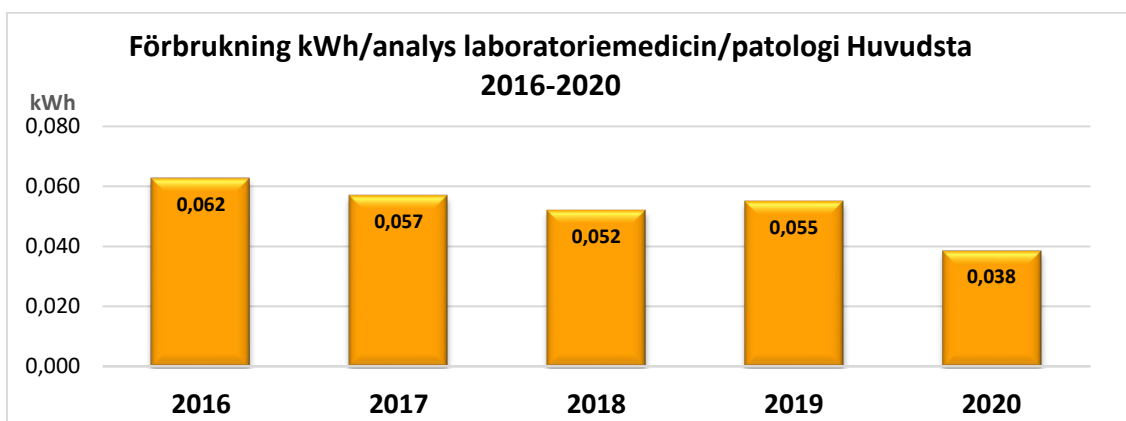
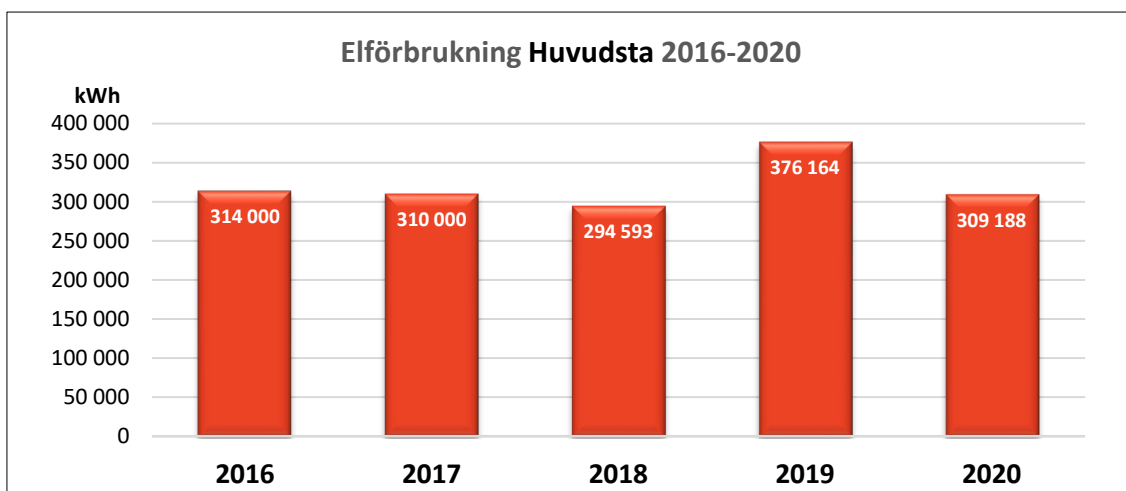
I våra lokaler som vi hyr används nästan uteslutande sensorstyrning av belysning och LED-belysning. I laborieverksamheten på Huvudsta har vi egna elmätare och där kan vi mäta energiförbrukningen.

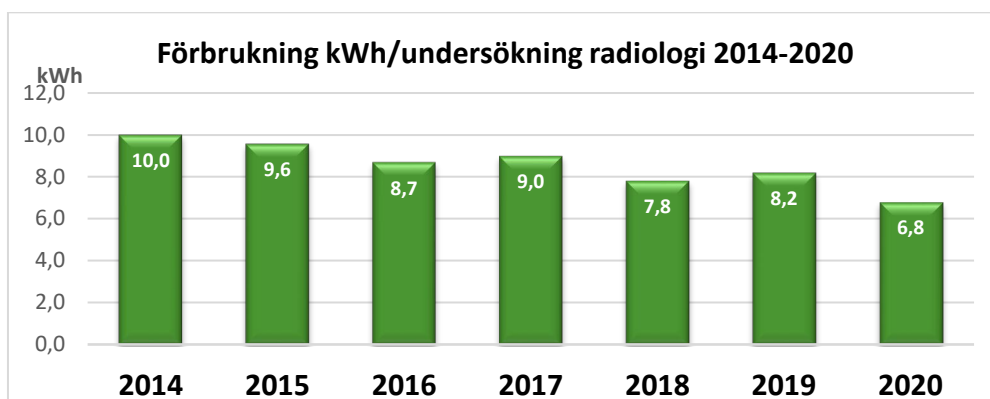
Energikartläggning genomförd 2016/2017 för de enheter där Unilabs råder över elförbrukningen.

De förslag på energibesparingsåtgärder som resultat av energikartläggningen gav mindre energibesparingsmöjligheter. En förnyad energikartläggning pågår 2020/2021.

Under 2019 utökades lokalerna på Huvudsta med ett våningsplan till, där två nya verksamheter tillkom. Elförbrukningen ökade något men inte nämnvärt 2019 även om lokalytan nästan har fördubblats och ombyggnadsarbetet har drivit upp elförbrukningen.

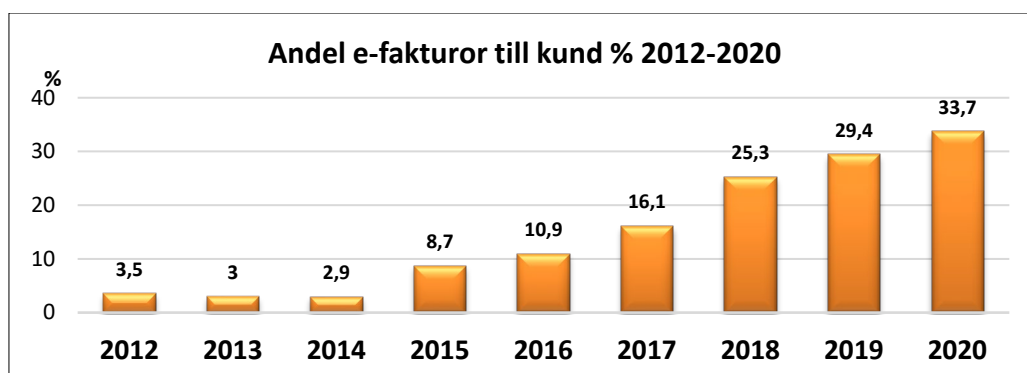
Under 2020 minskade elförbrukning per analys/undersökning. Pandemin har drivit upp volymerna inom covid-tester men andra provvolymerna gick ned på våren i början av pandemin.





Transporter/resursförbrukning

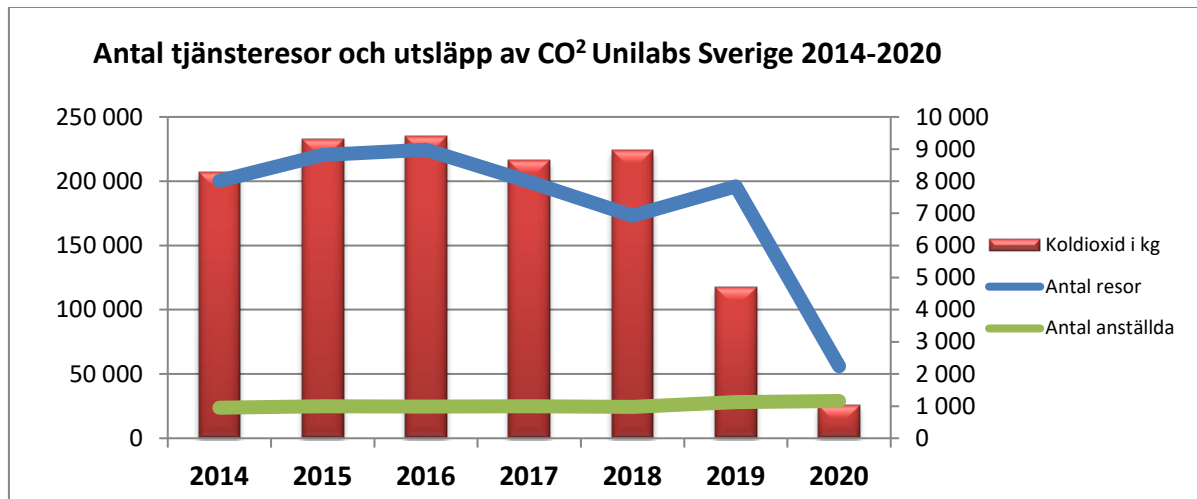
Digitalisering av processer har en betydande positiv miljöpåverkan och minskning av den negativa miljöpåverkan.



Under januari 2021 bytte Unilabs till ett nytt faktureringsystem Unifakt som ger fler positiva effekter på miljön. En förbättring för kund, leverantör och Unilabs. Det nya systemet ger bättre möjligheter att leverera fakturer digitalt och på ett säkert sätt. Av säkerhets- och miljöskäl strävar vi efter att så långt som möjligt minska mängden pappersfakturer, och istället leverera våra fakturer elektroniskt som e-fakturer till våra kunder.

Tjänsteresor

Under 2020 minskade antal tjänsteresor dramatiskt med anledning av pandemin. Nästan uteslutande alla fysiska möten ersattes av digitala möten och platsbesök undveks nästan helt.



Miljökrav på leverantörer

Unilabs har en uppförandekod som även gäller för våra leverantörer. Leverantörer ska bekräfta att de har tagit del av uppförandekoden och ska ställa motsvarande krav i sina leverantörsled. Vi har leverantörsuppföljning av de 30 största leverantörerna gällande bl. a leveranssäkerhet, driftsäkerhet, servicegrad, miljö och hållbara leveranskedjor. Alla de företagen är miljö-certifierade.

Möjligheter och utmaningar

Den fortsatta digitaliseringen möjliggör fortsatt minskad negativ miljöpåverkan och ökad positiv miljöpåverkan samt en positiv påverkan på alla övriga hållbarhetsområden.

Utmaningen är att få till ett samarbete med leverantörerna där vi gemensamt kan se över vad vi i partnerskap kan åstadkomma för att minska den negativa miljöpåverkan.

INNOVATION, UTVECKLING OCH SAMARBETEN

Ett bra samarbete och samverkan med kunder och leverantörer är viktigt för innovation och utveckling. Att vara lyhörd för kundens behov och följa den medicinska utvecklingen inom vår bransch för att ligga i framkant med att leverera högkvalitativa diagnostiktjänster.

Innovation, utveckling och samarbeten är en förutsättning för hållbar utveckling, både för oss som företag samt för våra kunder, medarbetare och leverantörer.

Vi har regelbundna samråds- och avstämningsmöten med kunder och leverantörer. Kundmeddelanden skickas ut regelbundet efter planerat schema.

Kundtjänst

Vår kundtjänst för laboratoriemedicin/patologi, radiologi och mammografi har en viktig del i samarbetet med kund, som tillför värde för både kunderna/patienterna och vår egen verksamhet.

Kundtjänst har direktkontakt med remitterter och patienter och arbetar för att ge dem bästa möjliga service.

Kund- och marknadssamordnare arbetar med direkt kundvård genom att starta upp nya kunder och ha regelbunden uppföljning av befintliga. Unilabs utför även kvalitetsstöd för kunder med egna patientnära instrument. Under 2020 har många besök ställts om till webbmöten, tidigare framtaget uppstarts- och utbildningsmaterial har använts för digitala möten.

Vi har återkommande preanalysdagar inom laboratoriemedicin som bidrar till ökad kunskap i preanalys och vikten i att göra rätt från början. Under 2020 har ett flertal preanalysdagar tvingats ställa in på grund av pandemin.

Under 2020 ökade antalet ärenden till kundtjänst med 14%. Många av dessa samtal är knutna till pågående covid-19-pandemin.

Styrkor

Unilabs styrkor är att vi är en stor koncern med mycket samlad kompetens inom vårt verksamhetsområde. Metodutveckling är en viktig del i vårt arbete och att vi följer den medicinska utvecklingen för att kunna leverera högkvalitativa diagnostiktjänster som säkrar god vård.

Riskhantering

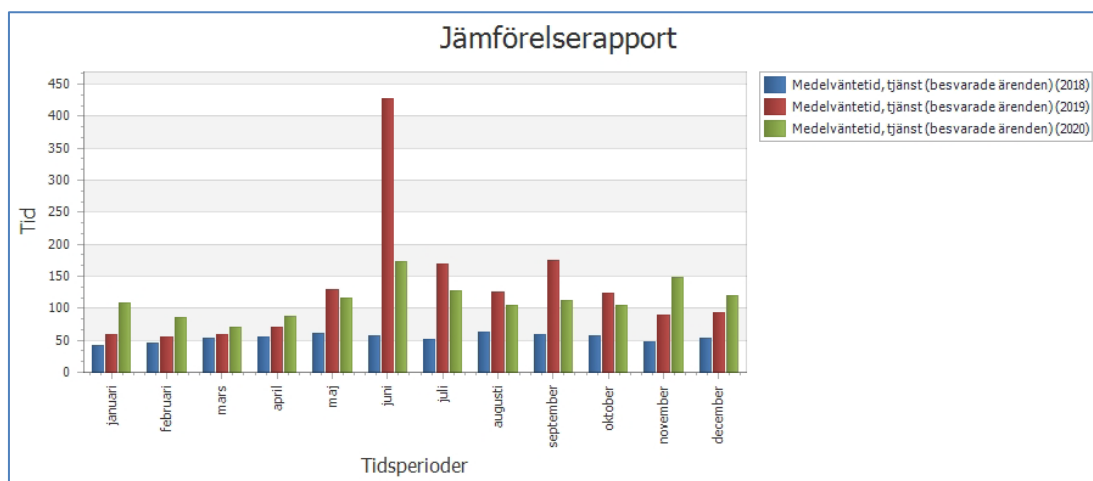
Sker efter rutin i ledningssystemet.

KPI

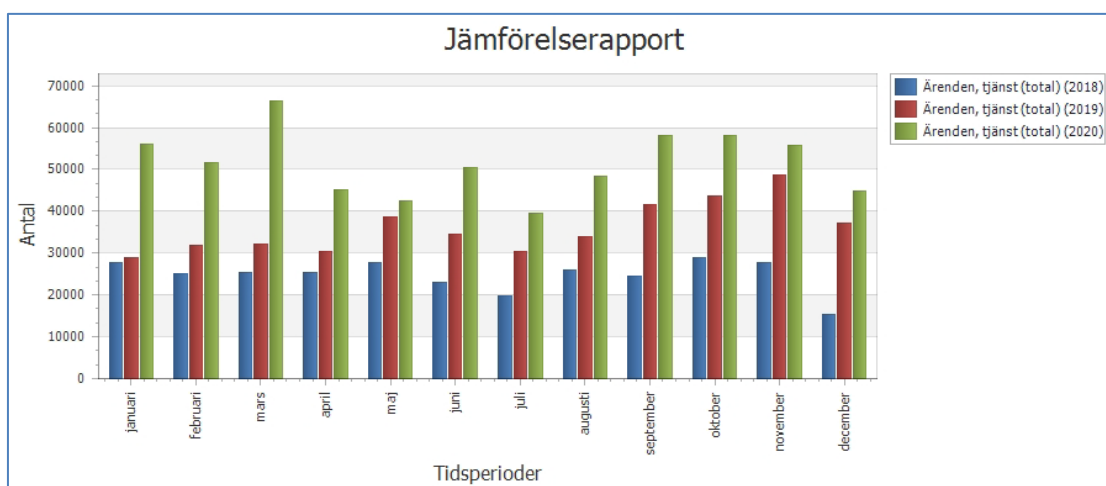
- Remittentundersökningar
- Patientundersökningar
- Kundtjänst
 - mätning av antal samtal och mail/chat
 - hur många samtal som kopplas vidare
 - medelsvarstid

Mindre än 10% av alla samtal kopplas vidare, resten löses av kundtjänst.

Medelsvarstid 2018 -2020 kundtjänst laboratoriemedicin/patologi



Antal ärenden (telefon, mejl, chatt) totalt till kundtjänst Unilabs AB 2018-2020

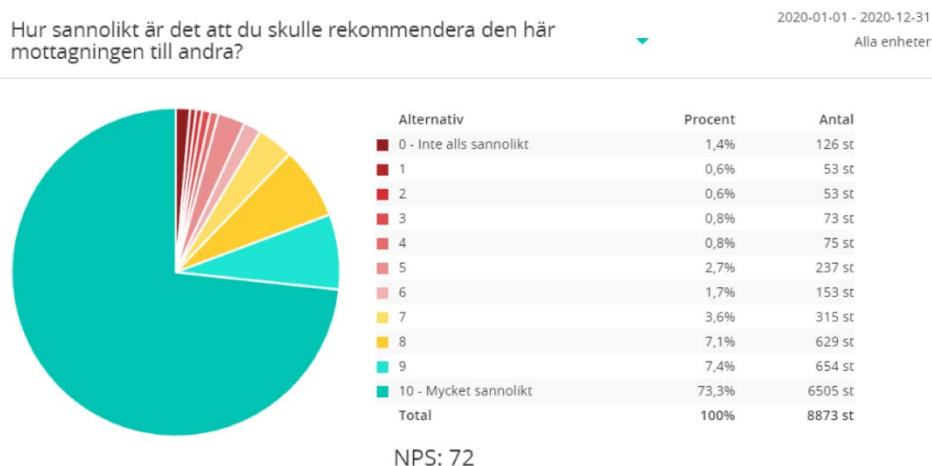


Kommentar: Antalet ärenden har under 2020 ökat på grund av pågående pandemi.

Patientundersökning

Genomförd undersökning 2020 gav en NPS (Net Promoter Score*) på 72.

**Net Promoter Score är ett nyckeltal som används i kundundersökningar. NPS bygger på frågan: "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera det här företaget till en vän eller kollega?" Frågan besvaras sedan på en elvgradig skala från 0-10. NPS kan anta ett värde mellan -100 och 100. För att få fram värdet på NPS så räknar man andelen svar som angivits på betygen 9-10 och drar sedan bort andelen som givit något av betygen 0-6.*



Möjligheter och utmaningar

Att fortsätta utveckla digitaliseringen, smarta IT-lösningar, e-kommunikation, informationshantering. Satsa på även förebyggande vård. Partnerskap med kunden. Resurseffektivitet i verksamheten och hos kunden, livscykelperspektiv.

VERKA FÖR SUND KONKURRENS OCH MOTVERKANDE AV KORRUPTION

Unilabs ska verka för en sund konkurrens och motverka korruption genom en upprättad uppförandekod som gäller för både medarbetare och leverantörer.

I Unilabs hållbarhetspolicy finns riktlinjer för vårt arbete med hållbar utveckling.

Unilabs anser att de åtgärder som vidtagits i form av tydliga etiska regler en uppförandekod samt en koncerngemensam uppförandekod, samt möjlighet att anonymt rapportera oegentligheter via Speak up line motverkar korruption.

Alla nyanställda får ta del av våra Etiska regler uppförandekod och får information om vår Speak up line, information finns tillgänglig på vårt intranät samt på varje driftställe. Alla koncernövergripande leverantörsavtal tecknas med klausul som omfattar vår uppförandekod.

Unilabs eftersträvar sund konkurrens. Sund konkurrens grundas på pris, kvalitet och service, inte på missbruk av monopolliknande omständigheter, kritik mot konkurrenter eller prisdumpning. Vi har tydliga etiska regler som reglerar hur gåvor och gästfrihet får hanteras.

Resultatindikatorer

Om något ärende som tyder på oegentligheter inom detta hållbarhetsområde rapporteras via Speak up line eller på annat vis blir känt för ledningen.

Under de år som Speak up line har funnits har det inte kommit in några ärenden i Sverige.

RISKANALYS AV SOCIALA FRÅGOR, MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER OCH ANTIKORRUPTION

Prioritering av risker i den egna verksamheten

Mycket hög/ allvarlig risk	Hög risk
Medel risk	Låg risk

	Sociala frågor	Mänskliga rättigheter	Korruption
Patient/ prov	Risk att chaufförer ej har kollektivavtal, lagstadgade arbetsvillkor.	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
Kallelse/ remiss	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
Röntgen/ laboratoriepersonal som utför undersökning eller analys	Risk för att trakasserier på arbetsplatsen kan förekomma.	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
	Risk för psykosocial stress		
	Risk för egna personalen - Stickkada - Blodsmitta - Strålskada	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
Konsulter (enligt avtal)	Risk för påverkade arbetsvillkor då Unilabs inte har möjlighet att alltid kontrollera konsultens samtliga anställningsförhållanden		
	Risk att sortering av avfall ej görs korrekt påverkar miljö och arbetsmiljö såväl internt som externt.		
Produktionsmaterial/ engångsmaterial, Instrumentering/ utrustning	Risk för korruption, brott mot arbetsmiljö, miljö och mänskliga rättigheter kan finnas i Unilabs leverantörers andra led.	Tillverkning i utvecklingsländer	Tillverkning i utvecklingsländer
	Risk att interna resurser saknas för riskbedömning av leverantörskedjan.	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
Avfall efter användning	Risk att kemiska produkter som tidigare fasats ut kommer igen vid nytt avtal/ny rutin/ny instrumentering.	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
	Risk att sortering av avfall ej görs korrekt påverkar miljö och arbetsmiljö såväl internt som externt.		
Röntgen/ laboratoriepersonal som bedömer	Risk för att trakasserier på arbetsplatsen kan förekomma.	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk
	Risk för psykosocial stress		
Svar till remittent/ patient	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk	Ingen identifierad risk

Handlingsplan

Risker	Handlingsplan	Tidplan	Sign
Arbetsvillkor: Risk för att trakasserier på arbetsplatsen kan förekomma.	Risken hanteras löpande med policyer inom Unilabs.	Löpande	P&C
Arbetsvillkor: Risk för psykosocial stress.	Hanteras löpande genom med-arbetarsamtal och tillgång till Previa.	Löpande	P&C
Arbetsvillkor: Risk för påverkade arbetsvillkor då Unilabs inte har möjlighet att alltid kontrollera konsultens samtliga anställningsförhållande.	Enligt konsultavtal ska kontrakterad konsult följa Unilabs uppförandekod samt miljö och kvalitetssystem.	Löpande	P&C
Arbetsvillkor: Risk att interna resurser saknas för riskbedömning av leverantörskedjan.	Risken hanteras löpande genom att Unilabs tar del av de bedömningar och riskanalyser som regionerna genomfört, genomför egna leverantörs-uppföljningar, ställer krav på egna leverantörer att följa Unilabs <i>Code of Conduct</i> och uppförandekod samt genom att Unilabs har avtal med sina leverantörer.	Löpande	Inköp
Arbetsvillkor: Risk att kemiska produkter som tidigare fasats ut kommer igen vid nytt avtal/ny rutin/ny instrumentering.	Unilabs använder utfasningslistor för att bevaka kemiska produkter som ska eller har fasats ut.	Löpande	Inköp
Mänskliga rättigheter och korruption: Risk vid inköp av produktionsmaterial från utvecklingsländer.	Krav på Unilabs leverantörer att ställa krav på sina leverantörer genom Unilabs <i>Code of Conduct</i> och uppförandekod.	Löpande	Inköp

Slutledning

Inga risker med "Mycket hög/Allvarlig risk" har identifierats. För risker med "Hög" och "Måttlig" risk har handlingsplan, tidplan och ansvarig tagits fram. Flertalet av de risker som identifierades hanteras löpande av redan implementerade åtgärder under 2020.

REVISORNS YTTRANDE/UPPFYLLANDE AV LAGKRAV

Översikt över lagkravsrapportering

Lagkrav	Väsentliga hållbarhetsfrågor	Sida
Miljö	Minska miljöpåverkan och resurseffektivitet	9–10, 20–23
Sociala förhållanden/personal	Attraktiv arbetsgivare	20–24
Mänskliga rättigheter	Patientsäkerhet, attraktiv arbetsgivare	11–13, 20–24
Affärsetik/anti-korruption	Verka för sund konkurrens	36–38

REVISORNS YTTRANDE AVSEENDE DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Till bolagsstämman i Unilabs AB, org.nr 556118-7179



Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Göteborg den 30 juni 2021
PricewaterhouseCoopers AB

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'AM'.

Anders Magnussen
Huvudansvarig revisor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'DKR'.

Daniel Körner Rask
Auktoriserad revisor



Solna, 2021-06-23

Till Anders Magnussen och Daniel Körner Rask, 2021-06-23

Detta uttalande lämnas i anslutning till er granskning i enlighet med RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten* av Unilabs ABs hållbarhetsrapport som upprättats i samband med upprättande av årsredovisningen för Unilabs AB för det räkenskapsår som avslutades den 31 december 2020 och syftar till att ge uttryck för vår uppfattning om huruvida hållbarhetsrapporten har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen.

Hållbarhetsrapporten innehåller företagets information om de viktigare inslagen för förståelsen av företagets utveckling, ställning och resultat och konsekvenserna av verksamheten, däribland upplysningar i frågor som rör miljö, sociala förhållanden, personal, respekt för mänskliga rättigheter och motverkande av korruption. Styrelsen i sin helhet bekräftar, utifrån sin bästa kunskap och övertygelse, följande:

- Hållbarhetsrapporten har upprättats enligt årsredovisningslagen.
- Hållbarhetsrapporten innehåller inga väsentliga felaktiga uppgifter, inga väsentliga uppgifter har utelämnats och alla uppgifter är förenliga med innehållet i årsredovisningen och koncernredovisningen.

För Unilabs ABs styrelse

Victoria Bell
Styrelsens ordförande

KONTAKTUPPGIFTER

Huvudkontor Unilabs Sverige

Unilabs AB
Anderstorpsvägen 10, 3 tr.
171 54 Solna
Tel: +46 (0)10-275 20 00
Info.se@unilabs.com

Hållbarhetsansvarig

Marie-Louise Howett
Head of People, Culture & Communications