

ÅRSREDOVISNING 2017

Kunskap och känsla

är vår värdegrund

5

trender som
ökar det privata
omsorgsbehovet

KLIMATSMART VÄLFÄRDS- TEKNOLOGI

– Nya trygga
LSS-boenden

INDIVIDUELLA LÖSNINGAR

– Nyckeln till
kvalitativ omsorg

FRAMTIDENS VÄLFÄRD

– Så gör vi samhället
mer hållbart

NYA SATSNINGAR I DANMARK

– Omsorg i fokus

team:olivia



Med Team Olivia växer god omsorg

Omsorg av god kvalitet skapas i mötet mellan individen och våra medarbetare. Vårt viktigaste uppdrag är att skapa värde i vardagen för fler människor, oavsett funktionsnedsättning eller annan utsatt situation.

INNEHÅLL

2	Det här är Team Olivia
4	Året i korthet
6	Vd-intervju
8	Marknad och trender
10	Vår decentraliserade modell
12	Så skapar Team Olivia värde
14	Värdeskapande Samhälle
16	Hållbarhet i vardagen – Framtidens gruppboenden
18	Värdeskapande Kvalitet
20	Hållbarhet i vardagen – Hållbar behandling
22	Värdeskapande Individ
24	Hållbarhet i vardagen – Assistansresor i ny miljö
26	Värdeskapande Medarbetare
28	Hållbarhet i vardagen – Arbetsträning på M/S Olivia
30	Tillväxtstrategi
32	Vår verksamhet
34	Sverige
36	Norge
37	Danmark
38	Förvaltningsberättelse
45	Koncernens rapport över totalresultat
46	Koncernens balansräkning
48	Koncernens rapport över förändringar i eget kapital
49	Koncernens rapport över kassaflöden
50	Moderbolagets resultaträkning
51	Moderbolagets balansräkning
52	Moderbolagets rapport över förändringar i eget kapital
53	Moderbolagets rapport över kassaflödesanalys
54	Noter
76	Revisionsberättelse
78	Hållbarhetsrapport
82	Styrelse
83	Koncernledning
84	Flerårsjämförelse
85	Definitioner och nyckeltal
86	Ordlista
87	Kontaktinformation



6 VD-INTERVJU:
"Vårt hållbarhetsarbete påverkar hur vi uppfattas av våra kunder, medarbetare och samhället i stort."



16 FRAMTIDENS GRUPPBOENDEN
Välfärdsteknologi med individen i centrum.

10 ”
Det är i det lilla som det stora händer
Affärsmodell med många mervärden.



8 MARKNAD OCH TRENDER



24 ASSISTANSRESOR I NY MILJÖ



37 DANMARK VÄXER STARKT
Breddad omsorg ger nya möjligheter.

Kort om Team Olivia

Team Olivia är en av de största privata aktörerna på omsorgsmarknaden i Sverige, Norge och Danmark. I Team Olivia ingår ett 50-tal företag som erbjuder tjänster inom personlig assistans, omsorgsboenden, behandling, skolor med särskilt stöd och hemtjänst. Verksamheten bedrivs nära våra kunder under lokala varumärken på drygt 200 verksamhetsställen.

2 : DET HÄR ÄR TEAM OLIVIA

VÅRT LÖFTE:

"Tillsammans ger vi människor ett bättre liv, utifrån deras behov"



Team Olivia är en av de största och snabbast växande privata aktörerna på omsorgsmarknaden i Norden. Vi erbjuder tjänster inom personlig assistans, omsorgsboenden, behandling, skolor med särskilt stöd och hemtjänst.



4 285
miljoner SEK

Under 2017 ökade Team Olivias nettoomsättning med 6 procent. Sedan 2010 har vi vuxit med i genomsnitt 24 procent per år.



5 200+
kunder

Våra verksamheter tillhandahåller omsorgstjänster anpassade till fler än 5 200 kunder.



200+
verksamhetsställen

Team Olivia växer. Våra bolag finns idag på fler än 200 verksamhetsställen i Sverige, Norge och Danmark.



50+
lokala varumärken

I Team Olivia ingår ett 50-tal företag som finns nära våra kunder och beställare.



12 000
medarbetare

Vi har nästan 12 000 medarbetare, motsvarande drygt 7 300 heltidsanställda. Tillsammans gör vi skillnad i våra kunders vardag.



68%
kvinnor

Vi är ett jämställt företag. Andelen kvinnor inom Team Olivia är 68 procent. I ledningsgrupperna för våra olika affärsområden är andelen kvinnor 58 procent.

Vår verksamhet

Team Olivia är idag etablerat runt om i Sverige, Norge och Danmark. Våra erbjudanden anpassas till förutsättningarna på varje marknad.

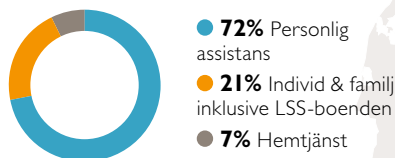
Sverige

- Personlig assistans
- Individ och familj – inkl. LSS-boenden
- Hemtjänst

72%

Andel av nettoomsättningen

Nettoomsättning per affärsområde



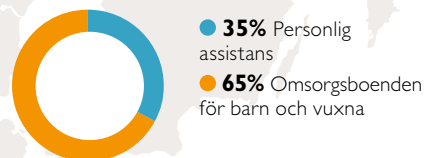
Norge

- Personlig assistans
- Omsorgsboenden för barn och vuxna

12%

Andel av nettoomsättningen

Nettoomsättning per affärsområde



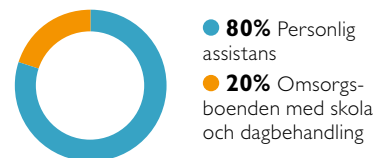
Danmark

- Personlig assistans
- Omsorgsboenden med skola och dagbehandling

16%

Andel av nettoomsättningen

Nettoomsättning per affärsområde



”

Team Olivia kombinerar det lilla företagets flexibilitet, lokalt entreprenörskap, engagerade medarbetare och närhet till våra kunder med den stora organisationens resurser, nätverk och finansiella uthållighet.

Vår historia – ett rikt och utvecklande liv

År 2001 grundade Karsten och Åsa Inde företaget Team Olivia i Danderyd utanför Stockholm.

Våra grundare hade en vision om att ge människor ett rikt och utvecklande liv, oavsett funktionsnedsättning eller annan utsatt situation. Team Olivia var från början inriktat på bemanningstjänster inom sjukgymnastik och äldreomsorg. Efter hand utvecklades verksamheten till att innefatta personlig assistans, hemtjänst, omsorgsboenden och rehabilitering.

Under åren 2001–2008 växte Team Olivia i första hand av egen kraft. Procuritas kom in som största ägare 2008. Det bidrog till en ökad förvärvstakt som breddade vår verksamhet och geografiska närvaro.



Team Olivias grundare Åsa och Karsten Inde

Det här driver vår tillväxt

Vi bidrar till valfrihet, kundnytta och kvalitet som utvecklar välfärden och stödjer samhällets ökande behov. Under 2017 har vi stärkt vår marknadsposition och är väl rustat för fortsatt hållbar tillväxt.

Det här driver vår tillväxt



Ökande behov av privat omsorg

Allt fler människor behöver individuellt anpassade välfärdstjänster. Befolkningen ökar samtidigt som den psykiska ohälsan i samhället blir alltmer utbredd och komplex. Dessutom ökar fokuseringen på kvalitativ omsorg. Privata aktörer som Team Olivia spelar en viktig roll för att samhället ska kunna möta dessa ökande behov.



Decentraliserad modell med kundnytta i fokus

Genom att kombinera närhet med centralt stöd sätter vår modell individens behov i centrum. Besluten ska fattas nära våra kunder där förståelsen för behoven är störst. Våra omsorgs-entreprenörer och medarbetare är den drivande kraften som utvecklar sina verksamheter under lokala varumärken.



Samverkan för god kvalitet och effektivitet

Genom samverkan och kunskapsutbyten mellan våra affärsområden och bolag stärker vi vårt erbjudande. Vi blir mer effektiva och utvecklar kvaliteten i våra tjänster. På så sätt kan vi möta förändrade kund- och marknadsbehov på ett snabbare och effektivare sätt.



Fortsatt goda förvärvsmöjligheter

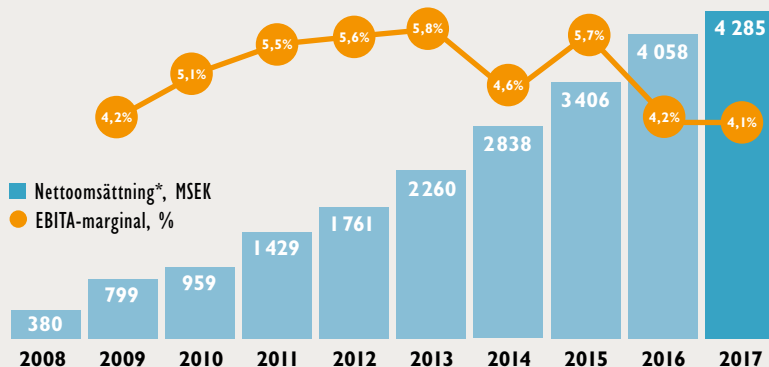
Vi har lång erfarenhet av att framgångsrikt förvärva verksamheter. Omsorgsmarknaden i Norden består av en mängd mindre aktörer. Vår decentraliserade modell, starka marknadsposition och finansiella uthållighet gör att vi uppfattas som en attraktiv partner att sälja till.



Stark nordisk bas

Team Olivia har byggt upp en stark marknadsposition som gör att vi kan erbjuda fler individer god omsorg. Vi är välkända bland både beställare och kunder och en av de snabbast växande privata omsorgsaktörerna i Norden.

Nettoomsättning och EBITA-marginal 2008–2017



24% tillväxt

Team Olivia har haft en stark tillväxtresa. Vi har vuxit av egen kraft och genom ett stort antal förvärv. Under perioden 2010–2017 växte vi med i genomsnitt 24% per år.

*Siffror äldre än 2015 avser koncernen Team Olivia AB och inte Team Olivia Group AB som bildades i maj 2014 och visar rörelseintäkter.

Året i siffror

6%
ökad netto-
omsättning

175
MSEK EBITA

4,1%
EBITA-marginal

- Team Olivias nettoomsättning ökade med 6% till 4 285 MSEK, varav 9% genom förvärv och -2% organiskt.

- EBITA uppgick till 175 MSEK och EBITA-marginalen till 4,1%.

- Årets resultat uppgick till -31 MSEK påverkat av jämförelsestörande poster relaterade till investeringar

i kvalitet och processer, uppbyggnad av ny verksamhet samt omvärdering av framtida tilläggsköpeskillningar.

- Jämfört med föregående år påverkades nettoomsättning och resultat av avvecklingen av verksamhet för ensamkommande i Sverige och Norge. Samtidigt var den underliggande tillväxten god, speciellt i Danmark.

- Året kännetecknades av konsolidering och av att Team Olivia både breddade och renodlade verksamheten.

- Under 2017 gjordes två förvärv. I Danmark genomfördes ett strategiskt plattformsförvärv inom omsorg och i Sverige förvärvades ett kompletterande LSS-boende. På årsbasis förväntas förvärven totalt tillföra en nettoomsättning om cirka 160 MSEK.

Stärkt plattform för fortsatt tillväxt

Søbæk med verksamhet på Nordvästsjälland i Danmark, blev en del av Team Olivia i juli. Här erbjuds unga med särskilda behov en integrerad lösning för boende, behandling och understödd skolgång. För Team Olivia ger detta möjligheter att fortsätta bredda den danska omsorgsverksamheten.



ÅRET I SIFFROR

	2017	2016
Nettoomsättning, MSEK	4 285	4 058
Organisk tillväxt, %	-2	6
Förvärvstillväxt, %	9	13
EBITA, MSEK	175	171
EBITA-marginal, %	4,1	4,2
Årets resultat	-31	57
Soliditet, %	25,4	27,6
Kassaflöde från löpande verksamheten, MSEK	46	-82

Händelser per kvartal

Q1 

Åsa Walderik blir affärsområdeschef för Hemtjänst i Sverige och utses i mars även till Kvalitets- och hållbarhetschef för koncernen.

Olivia Omsorg tar entreprenadavtal för nya LSS grupp- och serviceboenden i Stockholmsområdet i drift.

Q2 

Välfärdsutredningens slutbetänkande till ny reglering av välfärdssektorn i Sverige presenteras.

I Sverige förvärvas LSS-boendet Villa Björkudden utanför Örebro.

Team Olivia genomför ett strategiskt omsorgsförvärv i Danmark av Søbæk med boenden, skola och behandling.

Magitaskolan och Kajan Friskola säljs för att istället mer renodlat kombinera skola med omsorg.

Team Olivia Norge vinner flera ramavtal med bland annat Oslo kommun inom barnevern samt heldygnsomsorg för vuxna.

Q3 

Anette Gunnerblad tillträder som ny HR-chef för koncernen. Kollektivavtal sluts i Sverige mellan Vårdföretagarna och Kommunal kring löneökning på cirka 2,2%.

I Sverige tecknas avtal inom Individ & familj med drygt 60 kommuner.

Vårdföretagarna tar fram en gemensam kvalitetsdeklaration inom personlig assistans.

Den svenska regeringen meddelar sin plan att lägga förslag på vinstbegränsningar innan valet 2018.

Q4 

I Sverige beviljas dotterbolaget Selfhelp tillstånd att öppna en läkemedelsassisterad behandlingsenhet (LMAB) för kvalitativ beroendebehandling.

Kungsängen i Nora beviljas tillstånd för två nya gruppboendestäder enligt LSS i Skolsta (Enköping) samt Norra Bro (Örebro) med inflyttning tidigt 2018.

Omsorgsboenden - vårt nästa tillväxtområde

Dan Olsson är Vd för Team Olivia sedan 2015. Han ser att Team Olivias decentraliserade arbetssätt skapar mervärden och bygger varumärket – för kunder, anhöriga, medarbetare och samhället i stort.

DAN OLSSON,
Vd och koncernchef

VD SEDAN: 2015

BAKGRUND: Affärsområdeschef Capio, CEO Unilabs SA och koncernchef för Helsa

FRITIDSINTRESSEN:

Sport i alla former, vistas i naturen samt resa och uppleva nya saker med familjen

BESKRIV DIG SJÄLV MED TRE

ORD: Målinriktad, nyfiken och omtänksam

LÄSER JUST NU: "Den som går på tigerstigar" av Helena Thorfinn

PERSON SOM INSPIRERAR MIG:

Båda mina döttrar, som kan och vågar så mycket mer än vad jag gjorde i samma ålder

LEVNADSREGEL SOM ÄR VIKTIG

FÖR MIG: Ta alltid ut lycka i förskott. Det värsta som kan hända är att du varit lycklig i onödan

1 Vad är du mest nöjd med året som gått?

Att Team Olivia fortsätter växa och att vi breddat vår verksamhet under året och kan erbjuda ännu fler individer god omsorg. I Danmark har vi genom förvärvet av Sørbæk fått en ny plattform inom omsorgsboenden och i Norge erbjuder vi nu också omsorgsboenden för vuxna. Jag är också nöjd med utvecklingen inom personlig assistans i Sverige. Trots att marknaden krympt - och ersättningsnivåerna inte följer löneutvecklingen - tar vi marknadsandelar och förbättrar marginalerna.

2 Vad har kännetecknat året?

De två senaste åren har vi förvärvat 12 bolag. Vi har därför i år arbetat mer med intern ledning och styrning. Som en följd av detta har stödet till bolagen förstärkts samtidigt som ansvarsfördelningen mellan koncern, affärsområden och bolag blivit tydligare.

3 Vilka har varit de största utmaningarna?

Marknadsförutsättningarna har varit tuffa. Vi är stolta över att ha erbjudit kommunerna stöd med boenden för ensamkommande när migrationen tilltog 2015. Denna efterfrågan upphörde helt under året. Den snabba avvecklingen har varit utmanande för oss, både i Sverige och Norge. Vi har också haft en lägre efterfrågan inom ungdomsomsorg (barnevern) i Norge, där staten utökat sin egen kapacitet. I Sverige har vi fortsatt utmaningar inom personlig assistans. Mot denna bakgrund känns det extra tillfredsställande med vår tillväxt som bekräftar att vi hanterat utmaningarna väl.

4 Apropå tillväxt – inom vilka områden ser du störst potential?

Inom just omsorgboenden. Målet är att varje år öppna flera nya boenden i egen regi. Behoven är stora och kommunerna klarar inte att möta dessa själva. Vi har lång erfarenhet och stor kunskap inom detta område och vi är därför trygga i att utöka verksamheten. Boenden innebär också långsiktiga relationer med kunderna. Jag tror även vi har goda förutsättningar att växa inom personlig assistans i Sverige.

5 Ni har förvärvat i Danmark – en marknad som inte växer lika snabbt som Norge och Sverige. Varför?

Vi bedriver sedan flera år assistansverksamhet i Danmark, och ville bredda oss genom att addera omsorgsboenden och behandlingsverksamhet. Inom dessa områden har vi inom koncernen en djup kunskap och ser samtidigt spännande möjligheter att bidra till utvecklingen av den danska marknaden.

6 Ledorden är kunskap och känsla – hur får ni dessa att märkas i vardagen?

Genom att ha ett starkt individfokus, det vill säga lyssna på våra kunder och medarbetare, och visa att vi förstår deras behov. Tillit är också något vi mäter genom våra kundundersökningar. Jag upplever att ledorden ger avtryck, exempelvis i rekryterings-sammanhang där nya medarbetare lockas av vår företagskultur.

7 Den decentraliserade modellen är en av styrkorna – hur särskiljer den er?

Vi tror stenhårt på kraften i att låta våra lokala verksamheter, som både har relationen med beställare och bäst kunskap om våra kunders förutsättningar och behov, få ta ansvar för hur de utvecklar sin affär. Vår modell bygger på ett ledarskap som fokuserar på stöd, samverkan och coaching. Vi betonar snarare vad som ska uppnås, än exakt hur det ska göras. Det goda exemplars makt är viktigare än att någon centralt

pekar med hela handen. Vi märker också att flera av de omsorgsaktörer som sökt sig till Team Olivia gjort detta på grund av vårt decentraliserade arbetssätt.

8 I år görs er första hållbarhetsrapport – vad är viktigast i detta arbete?

Att vi gör skillnad och skapar långsiktigt värde ur flera perspektiv. Hållbarhetsarbetet påverkar hur vi uppfattas av våra kunder, anhängiga, medarbetare och av samhället i stort.

Vårt fokus på individens behov lägger grunden för hur vi utvecklar kvaliteten i våra tjänster. Denna grundsyn ska genomsyra allt vi gör – kundbemötande, ledarskap, rekrytering och utbildning, men även i metodutveckling, arbetsverktyg etc. som behövs för att bygga framtidens omsorg.

”
I Danmark har vi genom förvärvet av Søbæk fått en ny plattform inom omsorgsboenden”

9 Kvalitet är en profilfråga – hur har arbetet utvecklats 2017?

Vi har skapat ett kvalitetsforum där vi kopplat grepp om de koncerngemensamma frågorna. Därmed både prioriterar vi och tillvarar våra kunskaps-synergier på ett bättre sätt. Kvalitets- och hållbarhetsarbetet har också samlats i en gemensam funktion som förstärkts med flera nyckelkompetenser. För våra bolag tydliggör det nyttan med att tillhöra en större koncern. Sammantaget ska dessa olika satsningar säkra och förbättra kvaliteten i våra tjänster, inte minst individens uppfattning om den omsorg vi levererar.

10 Ni har nästan 12 000 medarbetare – vilka är era styrkor som arbetsgivare?

Den decentraliserade organisationen ger medarbetarna en stark koppling till det egna företaget, kunderna och till den lokala marknaden. Via Team Olivia-koncernen

finns det sedan goda möjligheter till en karriärutveckling, exempelvis genom medverkan i gemensamma projekt eller i utvecklingen av nya koncept som Vårdkedjan, där medarbetare från olika enheter samverkar och levererar en tjänst vi anser vara unik.

11 Hur ser du på lagrådsremissen som föreslår ett vinsttak?

Jag är bekymrad över att regeringen fortsätter att driva denna fråga, trots den kritik som riktats från olika håll, däribland Lagrådet. I praktiken skulle det i princip innebära ett vinstförbud och tvinga många välfärdsbolag att avveckla sina verksamheter. Lönsamhet är en grundförutsättning för att långsiktigt kunna bedriva och investera i en hållbar verksamhet. Till bilden hör att kommunerna är beroende av privata aktörer som kan hjälpa dem att möta de allt större och komplexa omsorgsbehoven. Det upplever jag också att majoriteten av politiker på kommunal nivå är väl medvetna om. Debatten borde snarare handla om kvalitet, valfrihet, mångfald och

inte minst hur vi skall utveckla framtidens omsorg, snarare än om vem som är utförare.

”
Vårt fokus på individens behov lägger grunden för hur vi utvecklar kvaliteten i våra tjänster”

12 Vad vill du att Team Olivia ska ha uppnått under 2018?

Att vi lanserat ett internt ledarutvecklingsprogram med goda resultat samt kommit igång med vår nya generella ledarutbildning för övriga chefer och ledare. Vi har vuxit av egen kraft genom att lära av varandra och tillvarata initiativ och goda idéer. Jag hoppas också att de ramavtal vi vunnit under året har gett frukt och bidragit till ökad efterfrågan på våra tjänster. Vi har också lyckats väl med att etablera våra nya omsorgsboenden och med att uppfylla det nya regelverket för personuppgifter. Viktigast av allt är ändå att vi har fortsatt nöjda kunder och att vi fokuserar på våra engagerade medarbetare som gör skillnad varje dag. På så sätt växer god omsorg med Team Olivia.

Mångfald säkrar omsorgsbehoven

Trenden att allt fler människor behöver individuellt anpassade omsorgstjänster är tydlig. Som privat utförare är Team Olivia en viktig resurs för att samhället ska kunna möta denna ökande efterfrågan.

FAKTA omsorgsmarknaden i Sverige 2016

11%

Årlig marknadstillväxt

40%

Andel privata omsorgsaktörer

4%

Ökade kommunernas inköp av omsorg

OFFENTLIGT FINANSIERAD MARKNAD

Team Olivia är verksamt på den nordiska omsorgsmarknaden som nästan uteslutande finansieras med offentliga medel. Hur stor andel av tjänsterna som utförs av privata, offentliga och ideella utförare skiljer sig åt i respektive land. Vi delar in vår marknad i kategorierna personlig assistans, individ och familjeomsorg och hemtjänst. I individ och familjeomsorg inkluderar vi jour- och familjehem, boenden för barn, unga och vuxna med särskilda behov av stöd och omsorg i sitt boende, missbruksvård samt skolor för elever med behov av särskilt stöd. Hemtjänst erbjuder vi bara i Sverige. Sverige är Team Olivias största marknad och står för 72 % av nettoomsättningen, Danmark står för 16 % och Norge för 12 %.

ÖKAD MÅNGFALD INOM OMSORG

Den förändrade synen på vård och omsorg, i kombination med lagar som tillkommit genom åren, har förändrat den svenska och norska omsorgsmarknaden. Tillsammans erbjuder idag offentliga, ideella och privata utförare en mängd olika tjänster och behandlingsmetoder. Denna mångfald är viktig för att samhället ska kunna förverkliga idén om att omsorg ska utgå från individens behov och självbestämmande. I

Sverige har vård och omsorg under de senaste årtionden förändrats från grunden. Ett flertal regelverk har tillkommit som drivit utvecklingen. Den svenska omsorgsmarknaden har vuxit under flera år. Under 2016 ökade tillväxten. Det berodde framför allt på den kraftigt växande migrationen hösten 2015.

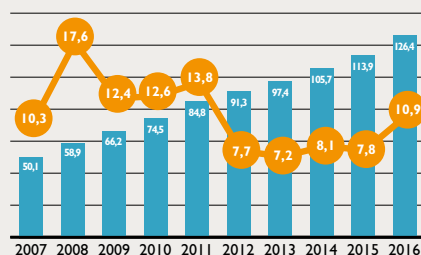
OLIKA MARKNADSFÖRUTSÄTTNINGAR

I Norge är graden av privatisering inte lika hög som i Sverige men andelen ökar, bland annat i takt med implementeringen av rättighetslagstiftningen för personlig assistans. Den norska marknaden är också mer reglerad än den svenska, och i Norge har offentliga och ideella aktörer ofta förtur vid upphandlingar.

I Danmark finns inte motsvarande rättighetslagar. Marknaden är också mer decentraliserad genom att kommunerna ansvarar för och finansierar omsorgen. Många av de större privata aktörerna är ideella organisationer. I Danmark har marknaden inte vuxit i samma takt som i Sverige och Norge. Det beror främst på en lägre befolkningstillväxt och ett restriktivt förhållningssätt till beviljande av personlig assistans.

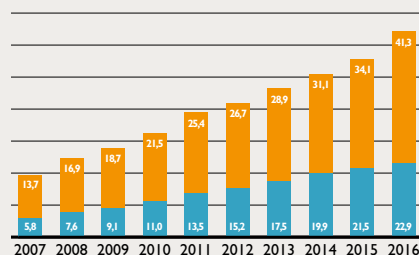
Omsättning och tillväxt i Sverige per år

■ Omsättning, Mdr SEK ■ Tillväxt, %



Omsättning inom privat omsorg i Sverige 2007–2016 (Mdr SEK)

■ Omsorg och socialtjänst* ■ Personlig assistans



* Inkluderar äldreomsorg, hemtjänst, behandlingshem, särskilda boendeformer, missbruksvård, familjehemsvård och daglig verksamhet. Källa: Grant Thornton, Hur mår den privata vård- och omsorgssektorn i Sverige, november 2017.

Därför ökar behovet av privat omsorg

1. Vi blir allt fler och äldre
Demografi är en viktig drivkraft. Vi blir fler, medellivslängden ökar och när en större andel av befolkningen blir äldre växer det kollektiva behovet av omsorgstjänster.

2. Psykisk ohälsa ökar behov av specialistkompetens
En ökad psykisk ohälsa i samhället, främst bland barn och unga, ökar behovet av stöd inom individ- och familjeomsorg. En förbättrad diagnostisering gör också att fler lever längre med sin diagnos. I takt med att omsorgsbehoven blir mer komplexa växer även behovet av specialistkompetens.

3. Migration ger ökade behov
Även om migrationen avtagit har en betydande andel av migranterna upplevt svåra trauman. Många vuxna och ensamkommande barn och ungdomar har därför, efter att ha lämnat det initiala boendet, ett fortsatt behov av omsorg.

4. Lagstiftning värnar valfrihet och kvalitet
Individens rätt till omsorg av god kvalitet, och rätt till inflytande över sin omsorg, är en viktig del av socialpolitiken. Rättighetslagstiftningar inom personlig assistans, enligt LSS i Sverige och BPA i Norge, bidrar tillsammans med lagar som främjar kvalitet, konkurrens och det fria kundalet till fler privata aktörer.

5. Kommunerna behöver privata aktörer
Omsorg är en prioriterad offentlig utgift, där kommunerna oftast inte har kapacitet att på egen hand möta det ökande behovet. Privata aktörer har i många fall bättre möjligheter att erbjuda specialistkompetens och skräddarsydda insatser. Därför kan de på ett effektivt sätt erbjuda omsorg av god kvalitet. Andelen omsorgstjänster som utförs av privata aktörer ökar och olika kvalitetsmätningar visar att privata utförare har en högre kundnöjdhet.



Modell med många mervärden

Det är i det lilla som det stora händer.

Därför har vi en decentraliserad affärsmodell. Den gör att vi kommer nära kunderna och deras behov med vår individanpassade omsorg.

NÄRA RELATIONER

För oss är det viktigt att beslut fattas nära kunderna. Orsaken till detta är enkel – det är där förståelsen för varje individs specifika behov finns. Denna förståelse gör att vi kan erbjuda en kvalitetsbaserad omsorgsverksamhet, men lägger även grunden för långsiktiga relationer. Inte bara med våra kunder, utan även med deras anhöriga, med socialsekreterare, upphandlare och andra nyckelpersoner som i vardagen finns nära våra lokala bolag.

FRIGÖR DRIVKRAFTER

Betydelsen av det lokala och individnära är orsaken till att vi byggt Team Olivia kring en decentraliserad affärsmodell. För det är genom att arbeta decentraliserat som vi frigör kraften hos de lokala omsorgsentreprenörerna i våra bolag. Det är via

50-tal
lokala varumärken

”

*Vi erbjuder
en omsorg som
ger våra kunder
ett bättre liv
– kort sagt gör
vi skillnad*

deras personliga engagemang som de lokala bolagen blir värdeskapande och utvecklar sina omsorgsverksamheter på ett sätt som särskiljer Team Olivia från andra företag på marknaden.

KONTINUITET GER HÅLLBARHET

Värdeskapandet kan mätas på flera sätt, men handlar bland annat om att vi står för tillit och trygghet, har ett tydligt individperspektiv där vi involverar varje individ i omsorgen på ett genomtänkt sätt.

Det decentraliserade arbetssättet gör även Team Olivia mer hållbart. Vi får en kontinuitet och stabilitet i verksamheten med medarbetare som trivs, utvecklas och gärna stannar länge hos oss. Det gör i sin tur att vi kan bygga starkare relationer med våra intressenter, vilket sammantaget gör oss till en långsiktig partner.

Team Olivias decentraliserade modell



Koncernen. Utvalda stödfunktioner inom bland annat kvalitet, HR, IT, lön, ekonomi, dataskydd för personuppgifter, förvärv och kommunikation. Övergripande strategisk planering samt uppföljning av affärsområdenas utveckling och kvalitet.



Affärsområden. Affärsområdesspecifik samverkan för planering, kvalitet och uppföljning, kunskapsnätverk, affärsutveckling samt affärsområdesledning och förvärv.



Lokala bolag. Lokala entreprenörer driver sin verksamhet.
Medarbetare. Bidrar med engagemang, kompetens och förståelse för den enskilda individens behov.
Kunder. Utgångspunkten är individens rätt till och inflytande över sitt liv och omsorg av god kvalitet.

Vår affärsmodell bygger på tre samverkande nivåer – lokala bolag, affärsområden samt koncernen

Lokala bolag – självständighet och beslutskraft



Våra lokala entreprenörer ska arbeta självständigt och känna att de har ett avgörande inflytande på beslutsfattandet i den egna verksamheten. Samtidigt ska de känna att nyttan med att tillhöra en större koncern är tydlig, det vill säga att det finns kompetens och resurser som stödjer och avlastar

varje bolag på områden där samordning och lärande är nyckeln till framgång.

Tydlig ansvarsfördelning är en grundsten i den decentraliserade modellen. I varje dotterbolag finns en vd och enhetschefer som ansvarar för:

- den operativa driften
- kvalitetsuppföljning
- rekrytering/kompetensutveckling
- regelefterlevnad
- budget
- marknadsföring

Affärsområden – samordning och uppföljning



Beroende på verksamhet samlas de lokala bolagen i olika affärsområden. Affärsområdena fungerar som plattform för operativa samarbeten mellan bolagen och som ett kunskapsnätverk för våra vdar och andra specialistfunktioner. Detta nätverk säkerställer att goda exempel fångas upp och får sprid-

ning internt samt stödjer bolagens arbete med att utveckla sitt erbjudande. Affärsområdet fungerar också som stödfunktion till bolagen, exempelvis genom att tillhandahålla verktyg för planering och uppföljning inom dessa områden:

- HR
- verksamhetsstyrning
- kvalitet och hållbarhet
- riskhantering
- affärs- och tjänsteutveckling

Koncernen – övergripande support och utveckling



Genom arbetet på koncernnivå tillvararar vi skalfördelar som hela organisationen drar nytta av, bland annat inom IT och inköp. På denna centrala nivå får dotterbolagen hjälp med övergripande strategisk planering, men det är också här vi driver förvärvs-

processen i samverkan med affärsområdena. Koncernen står dessutom för ett antal supportfunktioner som även de underlättar arbetet i affärsområden och lokala bolag, exempelvis inom:

- strategisk planering
- HR och ledarskap
- kommunikation
- finansiella resurser
- kvalitets- och hållbarhetsstrategier
- IT och inköp
- affärsutveckling

Många mervärden



För oss ger det decentraliserade arbetet således många mervärden. Utgångspunkten är våra medarbetares starka engagemang och drivkraft, och alla de initiativ som sker i våra lokala verksamheter. Mångfald är centralt för Team Olivia. Via de nätverk som skapas i organisationen förbättras samverkan, kunskapsspridning och erfarenhetsut-

byte. Initiativ och möjligheter fångas upp på ett bättre sätt och vi drar nytta av skalfördelar där sådana uppstår. Dessa mervärden bidrar på olika sätt till att vi erbjuder en omsorg som känns värdefull och som ger våra kunder ett bättre liv

– att vi kort sagt gör skillnad!

Så skapar Team Olivia värde

Varje dag hjälper Team Olivia fler än 5 000 kunder till ett bättre liv. Vi skapar värde, främst genom att fokusera på individens behov, leverera hög kvalitet, driva en resurseffektiv verksamhet samt genom att vara en attraktiv arbetsgivare.

Våra resurser

Individ

- Drygt 5 200 kunder och deras anhöriga
- Löpande dialog och relationer med kommuner och beslutsfattare i Sverige, Norge och Danmark



Medarbetare

- Nästan 12 000 medarbetare
- 50-talet dotterbolag i tre länder med fler än 200 verksamhetsställen
- Mångfald av nationaliteter och stor andel kvinnliga medarbetare på samtliga nivåer



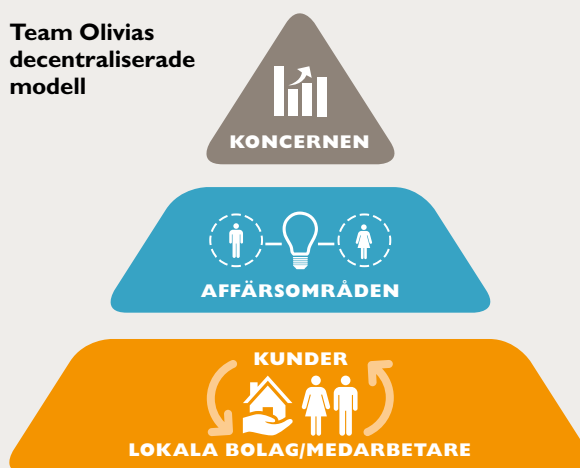
Samhälle och miljö

- Finansiellt kapital för investeringar
- Lokaler och fastigheter
- Energi och vatten
- Förbrukningsmaterial



Vår verksamhet

Team Olivias decentraliserade modell



Hur vi arbetar

Decentraliserad modell och värderingsstyrd organisation: kunskap och känsla

Vad vi vill uppnå – våra mål

- Leverera god kvalitet
- Vara en attraktiv arbetsgivare
- Långsiktig stabil tillväxt

Hur vi ska göra det – strategier

- Individfokus
- Attrahera och behålla medarbetare
- Långsiktig lönsam tillväxt
- Samverkan för hög kvalitet och effektivitet



Fokusområden vi bidrar med

Kvalitet utgör grunden

i vår verksamhet och genomsyrar vårt arbete i alla led.

Individ

- Värna om personligt engagemang och integritet
- Individuellt anpassade lösningar med helhetsansvar
- Regelbunden uppföljning och förbättringsinitiativ
- Kvalitetsorganisation



Medarbetare

- Engagerade och nöjda medarbetare
- Lokalt anpassad kompetensutveckling
- Kunskapsutbyten inom koncernen
- Verksamhetsnära ledarskap via centrala satsningar



Samhälle och miljö

- Engagemang i samhälle och branschorganisationer
- Etiskt uppförande
- Satsningar på välfärdsteknologi
- Energikartläggning
- Centraliserad inköpsprocess



Lönsamhet

är avgörande för att kunna investera i kvalitet och i olika satsningsområden, som ger en god omsorg till fler människor.



Nyttan med värdeskapandet

God privat omsorg

Team Olivia erbjuder tjänster som bidrar till en ökad livskvalitet i människors vardag. Vi strävar alltid efter att utföra omsorgstjänster med hög kvalitet. Som privat aktör är vi beredda att investera och utveckla välfärden. På så sätt fyller vi en viktig funktion och stöttar kommunerna.

Arbetsstillfällen, integration och jämställdhet

Team Olivia skapar arbetsstillfällen för nästan 12 000 personer. Mångfald och jämställdhet är viktigt för oss och andelen kvinnor på alla nivåer i organisationen är hög. Vi bidrar också till integration genom att skapa arbetsstillfällen för personer med multikulturell bakgrund.

Valfrihet och mångfald

Genom att bredda och utveckla våra omsorgstjänster bidrar vi till valfrihet. Med Team Olivia ökar också utbudet av arbetsgivare för alla som vill arbeta inom omsorg. Därmed erbjuds fler karriärmöjligheter och kompetensutveckling vilket gynnar individens, medarbetarens och branschens utveckling.

Kvalitet och effektivitet

Allt högre krav ställs på skattefinansierade omsorgsaktörer. Vi strävar efter att utföra och utveckla omsorgstjänster med hög kvalitet på ett effektivt sätt. Som privat aktör tillför Team Olivia nya perspektiv och arbetssätt, som kommer både individen och samhället till godo.

Investeringar och innovation

Vi investerar i omsorgsboenden, specialistkompetens, behandlingsmetodik samt utveckling och anpassning av våra olika verksamheter. Våra satsningar på bland annat innovativa boenden och behandlingsmetodik bidrar till att utveckla individens vardag.

Minskad miljöpåverkan

Vi minskar verksamhetens miljöpåverkan främst inom transporter, energianvändning, digitala mötesplatser, inköp och avfallshantering.

Vi bidrar till en hållbar samhällsutveckling

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

Våra policyer

- Kvalitetspolicy
- Uppförandekod
- Miljöpolicy
- Medarbetarpolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Mångfalds- och jämställdhetspolicy
- Policy för hantering av personuppgifter
- Kommunikationspolicy

VÅRA INTRESSENTER FINNS I HELA SAMHÄLLET

Team Olivias viktigaste intressenter är kunderna och deras närstående. Andra betydelsefulla intressenter är kommuner och myndigheter - som är våra uppdragsgivare - samt medarbetare och politiker. Värdeskapandet gentemot samhället i övrigt kopplas till arbetet med omsorgsbranschens utveckling, men också till samverkan med andra aktörer för att utveckla bättre behandlingsmetoder och nya tekniska hjälpmedel. Vi skapar dessutom värde via vårt sociala engagemang som tar sikte på fler arbetstillfällen, bättre integration och ökad livskvalitet.

AFFÄRSETIK I ALLA LED

Vår uppförandekod tydliggör vår etiska värdegrund och fungerar som vägledning i den dagliga verksamheten för alla medarbetare. Verksamheten bedrivs enligt god affärssed och vi håller en hög etisk integritet i allt vi gör. Valet av leverantör görs på en affärsmässig saklig grund och upphandling av tjänster och varor av större ekonomisk betydelse ska konkurrensutsättas. Vi tolererar inga former av bedrägeri, bidragsfusk, mutor eller liknande olaglig aktivitet, varken i handling eller i underlåtenhet från oss själva, våra affärspartners eller leverantörer. Våra medarbetare ska heller inte ta emot personliga gåvor, tjänster, resor, underhållning eller liknande förmåner från kunder, leverantörer eller andra affärspartners för mer än ett ringa värde. Allvarliga eller upprepade avsteg från koden – eller missförhållanden i övrigt – ska rapporteras till närmaste chef eller annan överordnad.

STÖTTA INTEGRATIONEN

För oss som är en stor arbetsgivare är det viktigt att vara med och introducera personer med olika bakgrund och förutsättningar på arbetsmarknaden. Via ett samarbete med Migrationsverket kan vi – genom ett så kallat snabbspår - erbjuda praktikplatser till nyanlända på ett snabbare, enklare sätt. Att vi erbjuder arbetstillfällen och satsar konsekvent på mångfald är bra för samhället i stort.

BRETT SAMHÄLLENGAGEMANG

Våra dotterbolag deltar i en mängd projekt med koppling till deras lokala verksamheter. Projekten

skapar mervärde hos kunder och medarbetare och bidrar dessutom till en positiv samhällsutveckling. I Sverige medverkar vi i sysselsättningsprojekt inom HVB, där målet är att aktivera ungdomarna och förbättra deras möjligheter för skolgång, praktikplats eller arbete. I Norge har ett antal personer med kognitiv nedsatt funktionsförmåga fått jobbträning via arbete på en restaurangbåt under sommaren. Läs mer om detta initiativ på sidan 28.

Tillsammans med Röda Korset i Norge har Team Olivia rekryterat så kallade besöksvänner till ensamkommande för att stötta deras integration i samhället. För kunder med funktionsnedsättning medverkar vi i flera idrottsinitiativ, ibland också tillsammans med lokala föreningar. I Sverige anordnar Olivia Personlig Assistans lopp inom racerunning (springcykling) medan vårt bolag Aktiv Assistans bedriver rullstolsinnebandy i samarbete med IKSU Innebandy. Vårt norska bolag AssisterMeg samarbetar med exempelvis Skidförbundet och Bandyförbundet.

Vårt samhällsengagemang omfattar även verksamheter som ligger utanför vår egen. Vi ger regelbundet ekonomiska bidrag till nationella och internationella organisationer som Hand in Hand, Rädda Barnen och Läkare utan Gränser. Våra danska verksamheter medverkar varje sommar i ett populärt cirkusarrangemang för familjer med barn som har en funktionsnedsättning. I Danmark står vi även bakom Olivia Prisen, som delas ut till handläggare för extraordinära insatser. Pristagare nomineras av kunder, kollegor och andra intressenter. Vinnaren får 50 000 kronor som sedan ska skänkas till välgörande ändamål.

AKTIV BRANSCHUTVECKLING

Team Olivia är medlem i branschorganisationen Vårdföretagarna och deltar därigenom i samhällsdebatten om förtroende, kvalitet, valfrihet och mångfald samt villkoren för privata aktörer. Vi deltar även i samhällsdebatten om vårdföretagens roller och villkor, dels via debattinlägg och annan opinionsbildning, dels genom Vårdföretagarnas rapporter, remisser och remissvar i frågor som påverkar vår bransch. Team Olivia följer Vårdföretagarnas etiska riktlinjer, som ska stimulera branschens företag att uppfylla samhällets förväntningar på bland annat systematiskt

Team Olivias hållbarhetsfokus

Hela Team Olivias verksamhet bygger på ett långsiktigt ansvarstagande som stödjer samhällets behov. Vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete utgår först och främst från individen, vilket är grunden för allt vi gör.

RAMVERK UR FYRA PERSPEKTIV

Att ha individen i fokus ställer höga krav på ett etiskt förhållningssätt och ett strukturerat ramverk för att utveckla både metodik och våra medarbetares kompetens. Vi vill vara transparenta med vårt arbetssätt och våra prioriteringar. Det är första gången Team Olivia hållbarhetsrapporterar och vi har valt att strukturera vår beskrivning utifrån fyra övergripande perspektiv; samhälle, miljö, individ och medarbetare. Vårt fokus utgår dels från de förväntningar som våra intressenter och omvärlden har på oss som privat omsorgsaktör, dels från FN:s Agenda 2030 med övergripande mål för en hållbar utveckling. I vår beskrivning har vi också inspirerats av redovisningsramverket GRI (Global Reporting Initiative). Läs mer om GRI på sid 80.



FN:s globala hållbarhetsmål

Under 2015 lanserades FN:s Agenda 2030 som innefattar 17 globala mål som syftar till en mer hållbar värld. I dagsläget har vi valt att prioritera fem av målen som bedöms vara mest relevanta utifrån vår verksamhet; 3, 4, 5, 8 och 12. Dessa kopplas till beskrivningen av vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete.

kvalitetsarbete, miljö- och arbetsmiljö. Riktlinjerna innefattar krav på öppenhet och transparens, att verka för en sund konkurrens, att iaktta god marknadsföringssed, hantering av korruptionsrisker och upprätthållande av god affärssed.

BRETT MILJÖTÄNKANDE

Vi arbetar för ökad miljöhänsyn inom hela verksamheten, främst genom att våra olika bolag minskar sin miljöbelastning på områden som transporter, energi- och resursanvändning samt avfall och inköp. Vi arbetar också aktivt med arbetsmiljön för våra medarbetare. Internt fungerar vår uppförandekod som ramverk för miljöarbetet. Koden anger hur våra ledare och medarbetare ska förhålla sig till miljöfrågor, men klargör också vår ambition för uppdragsgivare, kunder och andra intressenter.

NYA TEKNISKA MÖJLIGHETER

Team Olivia medverkar även till att nya välfärdsteknologiska lösningar får ett genomslag på omsorgsmarknaden. Sedan 2017 deltar vårt dotterbolag Olivia Hemtjänst i en projektansökan till den svenska innovationsmyndigheten Vinnova. Projektet heter "Trygghet genom välfärdsteknologi + e-hälsa" och syftar till att utveckla ny teknik, som stödjer och underlättar arbetet inom äldreomsorgen. I gruppen bakom ansökan ingår även kommuner, en anhörigorganisation, forskare samt företag som erbjuder produkter inom välfärdsteknologi. Ett annat exempel är våra nya LSS-boenden som etableras under 2018 och som har både avancerade och individanpassade

tekniska lösningar. Det ger de boende ett mer självständigt liv med stor flexibilitet och trygghet i sitt hem. Denna typ av LSS-boende presenteras mer utförligt på nästa uppslag.

SAMORDNADE INKÖP – BRA FÖR MILJÖN

Team Olivia är ett tjänsteföretag och våra leverantörer finns främst inom konsulter av tjänster, delar av matförsörjningen, IT samt olika förbrukningsartiklar. Vi ställer löpande krav och utvärderar våra inköpsprocesser för att uppnå kvalitet och kostnadseffektivitet.

Under 2017 har vi ökat samordningen av koncernens inköp. Det innebär att vi kan dra nytta av skalfördelar – exempelvis rabatter och ramavtal – i större utsträckning än tidigare. Samtidigt strävar vi efter att styra inköpen mot leverantörer av mindre miljöbelastande produkter och tjänster. Inköpen av resor, verksamhetsbilar och förbrukningsvaror har redan samordnats på detta sätt. Även digitaliseringen bidrar till att minska miljöbelastningen. Investeringar i mötesteknik gör att medarbetarna i allt högre grad väljer telefon- och videomöten istället för fysiska möten. Det minskar resandet och därmed koncernens koldioxidavtryck. Inom hemtjänsten använder vår personal verksamhetsbilar med lägre miljöbelastning, vilket också minskar våra utsläpp av koldioxid.

Under året har flera av våra bolag gjort egna energikartläggningar, bland annat av uppvärmningssystem och elförbrukning. Kartläggningarna kommer sedan ligga till grund för energieffektivisering i dessa verksamheter.

FN:s globala hållbarhetsmål





Välfärdsteknik ger tryggare boenden

Team Olivia satsar på nya behovsanpassade LSS-boenden i egen regi. Målet är att skapa välplanerade och trygga boenden för individen genom hela livet. Ett av de första nya boendena ligger i Norra Bro, utanför Örebro, och drivs av dotterbolaget Kungsängen i Nora.

Enligt Boverket har mer än hälften av Sveriges kommuner problem att erbjuda boende till personer med särskilda behov. Därför driver Team Olivia sedan sommaren 2016 ett tillväxtprojekt med uppstarter av ett flertal hållbara LSS-boenden varje år. Boendena är så kallade Emrahem. De byggs som klimatsmarta passivhus med stort fokus på välfärdsteknologiska lösningar som förenklar vardagen. Först ut är en nybyggnation i Norra Bro, sydost om Örebro. Under första kvartalet 2018 är det dags för inflyttning. Då blir boendet hem för sex personer med förvärvad hjärnskada.

MILJÖSMART

Ett av målen med satsningen är att hjälpa kommuner att tänka miljösmart och sänka sin energianvändning. Huskonstruktionen är tät och välisolerad med låg energikostnad.

Husen byggs i naturmaterial och har all inluft filtrerad. Det gör inomhusluften ren och fri från avgaser och pollen.

– Det känns bra att driva ett byggprojekt som utgår från de boendes individuella behov och där vi samtidigt tar ansvar för vår miljö, kommenterar Nicklas Falk, vd på Kungsängen i Nora.

SJÄLVSTÄNDIGT LIV

Det andra och mest avgörande målet är att de boende ska få leva ett självständigt liv med stor flexibilitet och trygghet i sitt hem. Den fysiska miljön har betydelse för hur vi mår. Därför är planlösning och inredning omsorgsfullt planerad tillsammans med psykologen Bo Hejlskov Elvén och erfaren vårdpersonal.

– För att skapa en trygg miljö krävs att vi kan förutse olika typer av situationer som kan uppstå. Boendet har därför extra mycket utrymme i alla rum och korridorer.

Det skapar flexibilitet som gör att de boende kan bo kvar även om deras fysiska förutsättningar ändras. Planlösningen är även utformad för att undvika konflikter. Varje rum har till exempel två dörrar så det lättare går att lämna rummet vid en stressande situation.

Bo Hejlskov Elvén har varit rådgivare vid utformningen och vet hur man anpassar den fysiska miljön utifrån behoven som finns.

– Många av de boende är känsliga för

”
De boende ska få leva ett självständigt liv med stor flexibilitet och trygghet i sitt hem

skarpa färger och mönster, berättar han. För att minska stressande visuella intryck är alla väggar målade med jordnära och dova färger. Även ventilationssystem och sprinklers som kan upplevas som störande är dolda.

En annan stor stressfaktor kan vara överkänslighet för ljud. Därför har boendet tjocka väggar och tak som gör det ovanligt tyst och lugnt.

– Ljudisoleringen är jätteviktig för dem som stressas av att inte kunna sortera bort ljud. Speciellt viktigt är det för personer med autism, kommenterar Helena Sjöqvist, verksamhetschef på Norra Bro.

TEKNIK STÖDJE

För att de boende lättare ska kunna orientera sig finns ett inbyggt belysningsystem i varje lägenhet. På väggarna finns knappar med illustrativa symboler som stöd inför olika typer av aktiviteter. Kökets "äta matknapp" gör att belysningen dämpas i övriga lägenheten för att skapa lugn och ro under måltiden. I sovrummet finns en "gå på toalettenknapp". Den underlättar för den boende att ta sig till badrummet nattetid. När man trycker på knappen tänds lampor som visar vägen dit. Lampan i badrummet, som vanligtvis kan ha ett starkt ljus, tänds gradvis för en behaglig upplevelse. När de boende går hemifrån kan de trycka på en knapp precis vid utgången som gör att all belysning släcks. Väl hemma tänds lamporna igen. – Användningen av illustrativa symboler i kombination med

belysningsystemet gör att vi ökar tydligheten och förklarar varje moment i de boendes vardag, säger Nicklas Falk.

Genom en teknikapplikation kan personalen styra belysningen i de allmänna utrymmena och även få information om besökare som hälsar på.

– När någon kommer på besök plingar det till i vår verksamhetsmobil och det dyker även upp en film på displayen som visar vem som står utanför. Det skapar trygghet för både boende och personal, som då vet att ingen obehörig kan ta sig in, fortsätter Nicklas Falk.

EFFEKTIV PLANERING

Enkla, digitala hjälpmedel och effektiv planering efterfrågas mer och mer. Inom kort kommer Kungsängen i Nora få tillgång till ytterligare en applikation. Tanken är att den ska samspela med det befintliga belysningsystemet. För varje vardagligt moment kommer det att dyka upp bilder på mobildisplayen som tydliggör exakt vad personen ska göra.

Om en person ska borsta tänderna visas alla de moment som tandborstningen innebär, steg för steg. Samtidigt justeras belysningen i badrummet per automatik beroende på aktivitet. För den som ska gå på daglig verksamhet – och det råkar regna ute – visas en regn-



Nicklas Falk
Vd Kungsängen i Nora

”
Enkla digitala hjälpmedel och effektiv planering efterfrågas mer och mer

jacka på displayen som vägleder personen i val av kläder, vilket skapar en känsla av självständighet.

De boende kommer även att kunna få information om vem i personalen som ska ge dem stöd.

Samtidigt får personalen en sammanfattning av viktig information om de boende. Det skapar

trygghet. Applikationen är i sin linda, men ska dessutom hjälpa personalen att hålla koll på sina arbetsscheman och enklare kommunicera med varandra.

– Det ska bli spännande att få tillgång till dessa verktyg som kommer underlätta för de boende men också för personalen i sitt dagliga arbete, avslutar Nicklas Falk.

Fakta: Kungsängen i Nora

Funnits sedan: 1992

En del av Team Olivia sedan: 2011

Inriktning: Erbjuder bostäder med särskild service enligt LSS, enskilda bostäder som erbjuder assistanslösningar och en daglig verksamhet.

Verksamhet: 68 boendeplatser fördelat på 12 gruppboendeplatser och 7 boendeplatser för personer med personlig assistans.

Totalt ca 120 medarbetare.

Huskonstruktionen är tät och välisolerad vilket medför en låg energikostnad.



Boendena byggs som klimatsmarta passivhus med stort fokus på välfärdsteknologiska lösningar som förklarar vardagen.



Väggknappar med pedagogiska symboler illustrerar olika aktiviteter.

Kvalitet för livet

Vårt kvalitetsarbete utgår från individens val, behov och förutsättningar i livet. Vi formar individuellt anpassade lösningar som gör positiv skillnad för varje kund. Det är så vi får en kvalitativ omsorg och kunder som känner att Team Olivia är det givna valet för dem.

Vårt ramverk

● Kvalitetsarbetet bygger på gällande lagar, god sed, etiska branschregler och på egna rutiner och processer. Våra medarbetare har en anmälningsskyldighet gällande missförhållanden och risker för missförhållanden enligt Lex Maria och Lex Sarah i Sverige eller motsvarande. Merparten av vår verksamhet är tillståndspliktig eller offentligt upphandlad. Det innebär att även beställare och myndigheter med regelbundna intervall gör kontroller för att inspektera att vi lever upp till kvalitetskraven.

FN:s globala hållbarhetsmål



NÖJDA KUNDER VÄLJER OSS

För oss är mötet mellan medarbetare och kund den givna utgångspunkten för en kvalitativ omsorg. I detta möte måste vi göra avtryck, bidra med individuella lösningar som är värdeskapande och stöttar kunderna så de kan leva det liv de själva vill utifrån sina förutsättningar. Då får vi nöjda kunder som känner att Team Olivia är det självklara valet för dem.

Även anhängare, beställare, myndigheter och andra intressenter som är en del av vår tillståndspliktiga, offentligt upphandlade verksamhet ska uppleva att vår kvalitet gör skillnad. Eftersom våra tjänster ingår i ett samhällsuppdrag är kvalitets- och hållbarhetsarbetet nära sammanlänkat. Genom att koppla ihop dessa insatser skapas mervärden för kunderna. Samtidigt säker vi att lagar och förordningar följs och att samhällets behov av kvalitativ och långsiktigt hållbar omsorg tillgodoses.

KVALITET – DEL AV AFFÄRSMODELLEN

Kvalitetsarbetet är integrerat i alla delar av vår decentraliserade affärsmodell. Utgångspunkten är mötet i vardagen i de lokala verksamheterna, där individens upplevelse av våra tjänster är i centrum. I återkommande kundmätningar tillvaratar bolagen synpunkter i sina olika verksamheter. Varje bolag har också rutiner för klagomålshantering. I affärsområdena bygger arbetet på metoder, som tagits fram för att matcha behoven hos varje områdes målgrupper. Här finns kvalitetsledningssystem samt risk- och avvikelseanalyser som används för att upptäcka eventuella brister och snabbt åtgärda dessa. Uppföljningen hanteras bland annat via egenkontroller och i kontakter med myndigheter.

Arbetet på central nivå är inriktat på kvalitetsfrågor där koncernsamverkan är nyckeln till förbättringar – exempelvis uppföljning av avvikelserapportering. Här görs även koncernövergripande kundmätningar, som bygger på tre huvudindikatorer – trygghet, delaktighet och positiv påverkan. Resultaten används sedan i vårt förbättringsarbete.

QUALITY BOARD – KVALITETSNAVET

Den interna samordningen hanteras av Quality Board där kvalitetsansvariga för alla affärsområden ingår. Detta är navet i kvalitetsorganisationen som utvecklar, analyserar och driver kvalitetsarbetet på

ett heltäckande sätt.

Quality Board bidrar till en verksamhetseffektivisering genom att fånga upp och paketera kunskap från våra lokala verksamheter. På så sätt frigörs resurser i dessa bolag, som inte behöver lägga tid på att utveckla egna kvalitetsverktyg. Exempel på sådana verktyg är nya digitala hjälpmedel som lanserats under de senaste åren. Inom exempelvis Hemtjänsten har medarbetarna tillgång till rutiner, checklistor och mängder av annan praktisk information direkt i sina mobiltelefoner. Arbetet med dessa arbetsverktyg har vidareutvecklats 2017 och omfattar nu ännu fler delar av verksamheten än förut. Den fortgående digitaliseringen ökar säkerheten och effektiviteten för våra medarbetare. Den gör det dessutom enklare att individanpassa våra tjänster så vi kan bidra till den självständighet kunderna tycker är så viktig.

Quality Board ska även stimulera medarbetarnas intresse för ständiga förbättringar. Därför inrättades 2017 ett internt kvalitetspris. Det delas ut till en eller flera personer/verksamheter som gjort – eller planerar för – en innovativ kvalitetsinsats som skapar värde och som vilar på Team Olivias värdegrund kunskap och känsla.

Flera av Team Olivias bolag har medverkat i ett projekt som initierats av Vårdföretagarna och syftar till att ta fram en gemensam, enhetlig kvalitetsdeklaration för verksamheter inom personlig assistans och omsorg. I ett första steg görs en pilotstudie som utvärderas i de medverkande bolagen. Målet är att implementera kvalitetsdeklarationen under 2018.

Kvalitetsarbetet i sammandrag

- Fokus på kvalitet i det personliga mötet
- Kvalitetsfrågorna integrerade i värdegrund och företagskultur
- Klar roll- och ansvarsfördelning via decentraliserad affärsmodell
- Samordning och kvalitetsutveckling via gemensamt Quality Board
- Återkommande kundmätningar, egenkontroller och externa utvärderingar
- Systematisk avvikelse- och klagomålshantering
- Extern samverkan, bland annat kring organisationsutveckling och pedagogik

Kvalitet i praktiken

● **SVERIGE: PERSONLIG ASSISTANS**
Regelbunden kvalitetsuppföljning sker genom möten med kunden. På så sätt skapas rätt team av assistenter kring varje kund samtidigt som det är enkelt att löpande anpassa insatserna. Affärsområdet har numera en hållbarhetschef med ansvar för kvalitet, miljö och socialt ansvar. Ett gemensamt kvalitetsledningssystem samt ett policyramverk inom miljöområdet har tagits fram. Dessutom pågår en kartläggning av affärsområdets olika leverantörer.

● **SVERIGE: INDIVID & FAMILJ**
För att bedöma utvecklingsbehovet inom hållbarhet och kvalitet har en gemensam bedömningsmall tagits fram för affärsområdet. Via mallen kategoriseras bolagen utifrån tre nivåer som styr arbetet och det finns en verksamhetsplattform för egen- och internkontroller, riktlinjer och uppföljningar samt för kompetens och specialistkunskap. Alla verksamheter driver egna utvecklingsprojekt. Stor kraft läggs på att utveckla ett närvarande ledarskap som säkerställer kunskap, mandat, uppföljning och transparens. Sedan 2014 medverkar flera av affärsområdets bolag i ett samarbete tillsammans med Karolinska Institutet med målet att mäta behandlingsresultat över tid. Projektet har

på senare tid inriktats på att ta fram effektiva kvalitetsverktyg, bland annat med hjälp av digitaliserade egenkontroller. Arbetet med att analysera undersökningsresultatet för 2017 pågår och kommer ligga till grund för fortsatta aktiviteter.

● **SVERIGE: HEMTJÄNST**
Detta är en verksamhet med korta ledtider och ett stort antal förhållandevis korta insatser. Kvalitetsarbetet inriktas därför på att skapa ett mer effektivt informationsflöde, bland annat via ett digitalt kvalitetsledningssystem för registrering av avvikelser och kvalitetskontroller. Under året har arbetet inriktats på utveckling av ett verksamhetsnära ledarskap som ska identifiera, utveckla och bevara medarbetarnas strukturkapital. Alla verksamheter har ett eget kvalitetsombud som driver förbättringsarbetet. Ett miljöprogram har utarbetats och kommer att börja implementeras under 2018.



● **DANMARK:** Kvalitetsarbetet sker på tre nivåer – medarbetare, arbetsprocesser och kundnöjdhet. Stor vikt läggs vid rekrytering av rätt personlig assistent utifrån varje kunds behov. Förutom den årliga medarbetarundersökningen görs en intern mätning var tredje månad för att säkerställa medarbetarnas välbefinnande och trivsel. Under året har kundnöjdhetsmätningar genomförts hos kommuner och kunder. Verksamheterna får generellt sett höga betyg i den kvalitetstillsyn som Socialtillsynet genomför och arbetar löpande med olika förbättringsinitiativ. Processbeskrivningar har tagits fram som syftar till att minimera risker för fel och säkra att standardiserade och kvalitetssäkrade lösningar alltid används.

● **NORGE:** I den norska verksamheten gör myndigheterna täta inspektioner. Resultaten från inspektionerna används i vidareutvecklingen av kvalitetsarbetet. Ett kvalitetssystem håller på att implementeras. Via systemet kommer vardagsrutiner att systematiseras, vilket ökar både kundernas och medarbetarnas tillgänglighet till dessa rutiner.

Koncernens hållbarhets- och kvalitetsmål

Mål 2017	Uppföljning	Utfall												
<p>● Bedriva vård, omsorg och undervisning i enlighet med aktuell lagstiftning.</p>	Affärsområdena följer upp genom anpassade egenkontroller i bolagen. Koncernen följer upp och för register över Lex Sarah- och Lex Maria-anmälningar samt motsvarande allvarligare händelser i Norge och Danmark. Register förs även över bolagens kontakter med myndigheter vid klagomål, myndigheters tillsyns- och uppföljningsbesök i verksamheterna, tillståndsansökningar samt eventuella polisanmälningar som gjorts av bolagen.	<p>Lex Sarah/motsvarande: Sverige: 36 anmälningar varav IVO avslutat 22 utan anmärkning. 3 avskrivna, 11 under handläggning. Norge: 2 händelser varav 1 avslutad utan anmärkning, 1 under handläggning. Danmark: 2 händelser, båda avslutade utan anmärkning.</p> <p>Lex Maria/motsvarande: Sverige: 2 anmälningar, båda avslutade utan anmärkning. Danmark: 5 händelser, samtliga avslutade utan anmärkning.</p> <p>Myndighetskontakter/motsvarande: Sverige: 32 rapporterade kontakter varav 24 tillsyner/inspektioner och avtalsuppföljningar, 5 klagomål och 3 tillståndsansökningar. Samtliga ärenden avslutade. Norge: 6 rapporterade kontakter, 4 tillsyner och 1 klagomål, samtliga ärenden avslutade. Danmark: 8 rapporterade kontakter, samtliga ärenden avslutade.</p>												
<p>● Kunderna ska uppleva att kvaliteten på tjänsterna är god.</p>	Koncernövergripande kundmätning med indikatorerna trygghet, delaktighet, positiv påverkan.	<p>Kundundersökning Kunderna svarade på en femgradig skala där 5 är högst. Totalt 1 570 kunder svarade.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>– Jag är trygg med min personal</td> <td>4,5</td> <td>4,4</td> </tr> <tr> <td>– Jag är delaktig i planeringen av min vardag</td> <td>4,5</td> <td>4,3</td> </tr> <tr> <td>– TO bidrar positivt i min tillvaro/jag är nöjd</td> <td>4,3</td> <td>4,3</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	2016	2017	– Jag är trygg med min personal	4,5	4,4	– Jag är delaktig i planeringen av min vardag	4,5	4,3	– TO bidrar positivt i min tillvaro/jag är nöjd	4,3	4,3
Kategori	2016	2017												
– Jag är trygg med min personal	4,5	4,4												
– Jag är delaktig i planeringen av min vardag	4,5	4,3												
– TO bidrar positivt i min tillvaro/jag är nöjd	4,3	4,3												
<p>● Tjänsterna ska göra skillnad i kundernas tillvaro.</p>	Socialstyrelsens kvalitetsgarantier, kundenkät och specifika mål för vilken effekt Team Olivias verksamhet tillför. Effektmålen varierar beroende på kundgrupp och tjänst.													

Unikt behandlingshem för långsiktig förändring



Selfhelp i Söderhamn har nyligen öppnat ett behandlingshem för personer som är beroende av opioider och som fått beviljad läkemedelsassisterad rehabilitering, LARO. Behandlingen innebär ett helhetsåtagande för individen med stort fokus på psykosocial behandling. Metodiken syftar till att minska risken för återfall och skapa förutsättningar för ett värdigt liv i samhället igen.

Behandlingshemmet erbjuder en unik kombination av läkemedelsassisterad behandling och 12-stepsprogram, som Selfhelp har valt att kalla LMAB-enheten. LMAB står för läkemedelsassisterad behandling. Inom ramen för enhetens verksamhet erbjuds läkemedelsassisterad rehabilitering, LARO. Individer eller patienter som beviljats LARO genomgår behandlingsprogrammet som patienter och är inskrivna i ett LARO-program i sin hemkommun. LARO är ett evidensbaserat behandlingsprogram som innebär att patienten får receptbelagt, narkotikaklassat läkemedel som i likhet med heroin har effekt på opioidsystemet i hjärnan. Skillnaden är att medicineringen har längre verkningsstid och mindre bieffekter.

– Behandlingen vid vår LMAB-enhet bygger på ett helhetsåtagande gentemot individen med stort fokus på psykosocial behandling. Medicineringen stillar begäret och

håller abstinensen borta, men den kan inte reparera relationer, ordna ett jobb eller ett boende, säger Thomas Bolin, behandlingschef på Selfhelp i Söderhamn.

ÖKANDE BEHOV

De som drabbats av ett opioidberoende hamnar ofta mellan stolarna och får inte den hjälp de behöver.

– De har fått sin medicin, men får inte livet att fungera. Vi startade vår enhet efter att ha sett ett ökande behov, där vi samtidigt behövde säga nej till personer som behöver vår hjälp. Det är tyvärr många som ser opioidberoende som en hopplös målgrupp utan kontakt med sina känslor. Vi som har jobbat med dessa människor i snart tio år vet att det är en felaktig bild, säger Thomas Bolin.

”
Behandlingen bygger på ett helhetsåtagande gentemot individen med stort fokus på psykosocial behandling

INRE RESA

För att påbörja behandlingen krävs motivation och en vilja till förändring.

– Det är när en person själv upplever att man står inför en vändpunkt som det finns goda möjligheter att hjälpa till, säger Thomas Bolin. Behandlingen är ett

12-stepsprogram med enskilda samtal, gruppterapi, lektioner, arbetsuppgifter och självskattningar.

Behandlingen inleds med att patienten får skriva ner sin livs- och beroendehistoria, som redovisas inför en grupp av behandlingspersonal och andra patienter.

– Syftet är att identifiera bakomliggande orsaker som patienten behöver bearbeta för att kunna genomföra behandlingen.

Biljard är en populär eftermiddagsaktivitet på Selfhelp i Söderhamn.



Fyra gånger per år anordnar Selfhelp återvänderträffar för att följa upp hur det går för de individer som tidigare deltagit i behandlingsprogrammet.

Vi vill veta hur de haft det i livet och om de bär på oarbetade livstrauman, säger Thomas Bolin.

Vid inskrivningen får patienten även göra en självskattning för att mäta psykiskt och fysiskt hälsotillstånd den senaste veckan. Efter 14 dagar görs i regel en ny mätning.

– Det är ett viktigt verktyg som visar hur vår behandling fungerar. Ser vi att patienten mår sämre vid andra mätningen kan vi anpassa behandlingsupplägget och sätta in specifika åtgärder. Mätningen ökar tryggheten, både för patienten och för oss i personalen, säger Thomas Bolin.

Nästa steg handlar om att få en fördjupad självkänedom och sätta upp mål för att nå en långsiktig lösning.

– Ofta behöver individen hjälp med att förstå vad som ligger till grund för deras beteende och livsval. Lösningen är att väcka liv i inre resurser, ifrågasätta sig själv och återerövra moraliska värderingar och social kompetens, fortsätter Thomas Bolin.

Patienten får även prata med Selfhelps etiska rådgivare för att kunna rannsaka sig själv och de livsval man gjort.

– Efter dessa steg känner de flesta att "så här vill jag inte vara". Det är också då motivationen till en förändring ofta växer fram. Patienten får jobba vidare med sin personliga utveckling. Ofta har de byggt upp rädslor för saker och ting långt innan missbruket som måste återerövas, säger Thomas Bolin.

VIKTIG SJÄLVHJÄLP

När patienterna har kommit så här långt i sin behandling kan de börja försöka ställa saker och ting till rätta.

– Det kan handla om att ringa

en anhörig eller arbetsgivare för att be om ursäkt och erkänna att man gjort fel. Klarar man av det har man kommit långt. Som en fortsättning på behandlingen ser vi till att patienten går med i självhjälsgrupper som till exempel Anonyma Narkomaner, säger Thomas Bolin.

Dessa grupper finns i hela landet och nästan i hela världen. Patienterna kan delta på möten både under och efter avslutad behandling.

– Det är den bästa eftervården. Där får de träffa drogfria personer som har kunskap och erfarenhet av hur man tar sig ur missbruk. De får möta personer som bryr sig, fortsätter han.

ENHETEN ÄR UNIK

Det som gör Selfhelp unika är att vi här erbjuder ett behandlingshem och inte bara en mottagning. Det är stor skillnad för patienten att komma bort från sin hemmiljö och vistas ihop med människor som också vill göra en livsförändring. Att få träffa andra som kommit längre i sin behandling är värdefullt för att öka motivationen och få draghjälp. Selfhelp har plats för elva patienter. Personalen består av behandlingschef, terapeut och behandlingsassistenter.

Det finns också sjuksköterskor som är tillgängliga även nattetid samt terapeutberedskap för samtal dygnet runt.

– Hos oss är individerna i behandling varje vaken timme, säger Thomas Bolin.

Enheten kompletterar Team Olivias koncept "Vårdkedjan".

”

Det som gör Selfhelp unika är att vi erbjuder ett behandlingshem och inte bara en mottagning

Vi erbjuder en sammanhållen vårdkedja där vi kan ge läkemedelsinsättning av substitutionsmedicin i direkt anslutning till avslutad avgiftning. Medicineringen sker under övervakning av läkare och sjuksköterskor, vilket minskar risken för återfall.

FRAMTIDSHOPP

Varje år anordnar Selfhelp fyra återvändardagar.

– Då träffar vi tidigare patienter som fått ordning på livet. Brist på ett socialt liv i form av arbete, utbildning, boende och drogfria/nyktra vänner är ofta ett hinder för en lyckad behandling och återanpassning i samhället. Det är också en av de vanligaste orsakerna till återfall. Därför är det helt fantastiskt att träffa patienter som lyckats. När de får ordning på "insidan" får de lugn och ro till att exempelvis studera. Det är härligt att se vilken skillnad vi gör och att vi räddar liv, avslutar Thomas Bolin.

Fakta: Selfhelp

Funnits sedan: 1992

En del av Team Olivia sedan: 2014

Inriktning: Erbjuder en heltäckande vårdkedja från öppenvård till slutenvård. Anordnar även olika typer av utbildningar för bland annat anhöriga och chefer.

Verksamhet: 11 platser på LMAB-enheten och 26 övriga behandlingsplatser. Totalt ca 30 medarbetare.



Thomas Bolin
Behandlingschef
Selfhelp Söderhamn

Det personliga mötet i centrum

Vår viktigaste uppgift är att skapa värde för de individer vi är till för. Det uppnår vi genom att arbeta decentraliserat, ta helhetsansvar och erbjuda en kvalitet som kunderna uppskattar och som gör tydlig skillnad i deras vardag.

Prioriterade frågor:

- **Värna om det personliga engagemanget**

Kundunika behov
Stöd på alla nivåer

- **Ta ett helhetsansvar**

Tydlighet kring ansvar
Värna integriteten
Regelbunden uppföljning

När vi utvärderar våra nöjd kund-mätningar och andra källor för vad individen finner viktigast så står det klart att det personliga engagemanget är absolut centralt. För att säkerställa det personliga i mötet med våra kunder är det viktigt att alla beslut tas så nära individen som möjligt. Detta underlättas av vår decentraliserade modell. Att ett helhetsansvar tas är en naturlig förlängning av det personliga engagemanget.

MÖTA KUNDUNIKA BEHOV

Den viktigaste drivande kraften i vår koncern är de lokala bolagen. De utvecklar sina verksamheter utifrån ett starkt personligt engagemang, lokala förutsättningar och under ett eget varumärke. På så vis behåller vi småskaligheten i vardagen och förmågan att anpassa verksamheten utifrån varje individs specifika behov.

STÖD PÅ ALLA NIVÅER

För oss uppstår kvalitativ omsorg i det personliga mötet mellan individ och medarbetare. Lika grundläggande är det att individens upplevelse av våra tjänster står i centrum för verksamheten. Det är också därför vi slår vakt om de individuella lösningarna samtidigt som vi bygger ett koncerngemensamt skyddsnät som värnar kvaliteten. Detta skyddsnät skapas via de förbättringar som görs i alla delar av vår decentraliserade organisation – det vill säga lokalt i varje bolag, i affärsområdena samt på koncernnivå. Förbättringarna kan handla om att förstärka kompetensen, utveckla metodiken eller förbättra tekniska lösningar och andra arbetsverktyg som medarbetarna är beroende av. Team Olivia deltar även i externa samarbeten med sikte på utveckling och förbättring. Ett sådant exempel är det projekt vi sedan 2014 driver tillsammans med Karolinska Institutet och som går ut på att mäta behandlingsresultat över tid.

HELHETSANSVAR FÖR INDIVIDEN

Team Olivia tar ett helhetsansvar gentemot kunden. Ett konkret exempel är det behovsanpassade konceptet *Vårdkedjan* för beroendeproblematik. I denna kedja tar vi ansvar från vårdstart till utslussning och skapar på så sätt förutsättningar för en lyckad integration i samhället.

Bakgrunden till satsningen är att olika vårdgivare ofta står bakom insatserna. Då blir det inte alltid tydligt vem som har ansvar för att samordna vården. Därför har vi byggt upp en sammanhållen kedja för



För oss uppstår kvalitativ omsorg i det personliga mötet mellan individ och medarbetare. Lika grundläggande är det att kundens upplevelse av våra tjänster står i centrum för verksamheten.



behandling av personer med olika typer av missbruk. Vårdkedjan ger tydligare processer och mindre samordningsarbete för kommunerna. Den allra största nyttan är dock den ökade kontinuiteten och stabiliteten för individen, vilket bidrar till lyckade behandlingsresultat. För våra dotterbolag ger Vårdkedjan ökat samarbete, kompetensutbyte och fler utbildningsmöjligheter. Vårdkedjan består av tio bolag inom individ- och familjeomsorg och finns på ett flertal platser i Sverige. Sedan ett par år tillbaka driver vi också Omsorgskedjan, som är en motsvarande lösning för bolag inom LSS.

VÄRNA INTEGRITETEN

Team Olivia värnar om kundernas integritet. Det innebär att vi följer gällande lagar, god sed samt etiska regler – både vår egen uppförandekod och branschorganisationen Vårdföretagarnas etiska riktlinjer. Alla medarbetare omfattas av en lagstadgad tystnadsplikt och har även en anmälningsskyldighet gällande missförhållanden och risker för missförhållanden.

Under 2017 har vi förstärkt Team Olivias kvalitetsfunktion med en Data Protection Officer och en Hälso- och Sjukvårdschef. Vår Data Protection Officer ansvarar för att personuppgiftshandlingen håller hög kvalitet och att vi följer tillämpliga dataskyddsregler samt interna policyer och riktlinjer. Arbetet har under året varit inriktat på att kartlägga, förbereda och utbilda koncernen och våra dotterbolag på de kommande förändringarna kring regelverket som träder i kraft i maj 2018. Parallellt har befintliga

system och leverantörer genomlysts för att säkerställa att vi uppfyller samtliga nya krav.

HSL-chefen har funktionsansvar för hälso- och sjukvården vi bedriver, bland annat gällande kompetensutveckling, strategisk bemanningsförsörjning och förbättringsarbete på hälso- och sjukvårdsområdet. Här ingår också ett MAS-ansvar, Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska, för särskilda boendeformer och hemsjukvård inom Team Olivia i Sverige. Arbetet innefattar även samordning och effektiv användning av våra legitimerade medarbetare. Som en del av HSL-uppdraget arbetar de lokala bolagen även med patientsäkerhetsberättelser, där insatserna för att förbättra patientsäkerheten redovisas på ett öppet och tydligt sätt. Detta görs varje år och beskriver vad vi gjort för att analysera och minska riskerna i vården samt hur vår personal bidragit i arbetet.

REGELBUNDEN UPPFÖLJNING

För att följa upp värdeskapande och kvalitetsarbete gör vi regelbundna kvalitetsmätningar kring kundnöjdhet. Det görs dels lokala kundundersökningar, dels en koncerngemensam nöjd kund-mätning. Fokus i den gemensamma mätningen ligger på tre huvudindikatorer som har betydelse för den kundupplevda kvaliteten – individens trygghet och delaktighet samt synen på om Team Olivia bidrar positivt i kundens tillvaro.

Undersökningsresultaten – som även används i vårt interna förbättringsarbete – visar på en hög kundnöjdhet. Snittresultatet för de tre indikatorerna var i den senaste undersökningen nära 4,3 på en femgradig skala.

FN:s globala hållbarhetsmål



Två eftermiddagar i veckan anordnar dotterbolaget Olivia Rehabilitering en träff för "Olivias vänner". Träffen är till för tidigare patienter som vill fortsätta träna på vårt gym, spela ett parti boule eller ta en fika.

Assistansresor värmer själen och vidgar vyerna



Flera av Team Olivias bolag inom personlig assistans i Sverige – Assistansbolaget, Nordström Assistans och Olivia Personlig Assistans – anordnar sedan många år assistansresor till Teneriffa. Resorna är tillgänglighets- och behovsanpassade med fokus på möjligheter istället för hinder.

Assistansresorna lockar nya deltagare varje år och i höstas var det ett 50-tal av Team Olivias kunder som fick möjlighet att vidga vyerna under en vecka eller två.

Hotellet heter Mar y Sol och är anpassat och tillgängligt för alla. Här möts gästerna av en hjälpsam personal med hög servicenivå. Hotellet har tre bassänger, en sporthall och ett brett behandlingsprogram. I direkt anslutning finns dessutom ett hjälpmedelscenter för uthyrning av duschstol, rullstolsdelar, säng och lift.



Magdalena Simonsson
Researrangör och
kontorsassistent
Nordström Assistans

– För att skapa trygghet både inför och under resan ser vi till att ordna med alla nödvändiga hjälpmedel i förväg så allt finns på plats. Vi tar ett helhetsansvar över allt det praktiska, vilket tar bort onödig stress och oro, säger Magdalena Simonsson, researrangör och kontorsassistent på Nordström Assistans.

NÅGOT FÖR ALLA

Väl framme styr kunderna över sin egen tid. För många är det rehabilitering att bara få vistas i värmen. För den träningsintresserade finns en

mängd olika aktiviteter – exempelvis vattengymnastik, grupp-gymnastik, boll- och lekssport, yoga och zumba. Gemensamt för alla som åker med är att de kan slappna av på ett helt annat sätt när de får vistas i ett varmt klimat och bada i en varm bassäng. Många som får krampanfall eller gnisslar tänder hemma blir av med symptomen under semestern.

– Vi har också kunder som får upp ögonen för nya träningsformer, som sedan underlättar vardagen hemma. Vi har en kund som åker flera mil i veckan för att fortsätta med sin bassängträning, säger Christer Helander, informatör på Assistansbolaget.

För den träningsintresserade finns en mängd olika aktiviteter – exempelvis vattengymnastik, grupp-gymnastik, boll- och lekssport, yoga och zumba.



Gemensamt för alla kunder som åker med är att de kan slappna av på ett helt annat sätt när de får vistas i ett varmt klimat och bada i en varm bassäng.

HÄRLIGT AVBROTT

Nära hotellet finns en strand där volontärer från Röda Korset hjälper personer som sitter i rullstol att bada i havet. En del badar i havet för allra första gången i sitt liv. För att göra stranden tillgänglig har den försetts med en trätrall som leder ner till en pontonbåt som gästerna får hjälp att sätta sig i. Via denna lösning kan de sedan flyta runt i det ljumma, glittrande havet.

En av Assistansbolagets kunder som åkte med på årets resa gjorde sin senaste utlandsresa 1974. Under en härlig semestervecka valde han att bada i havet för första gången på 43 år. Det första han sa var "Varför har jag inte gjort detta tidigare?".

– Jag har funderat på att åka med länge och är så glad att jag tog steget. Det var härligt att få ett avbrott i tillvaron och njuta av sol, bad och värme. Att bara behöva ta på sig ett par badbyxor och en t-shirt på morgonen var en skön känsla, säger Roland Blom.

Den mesta tiden spenderade han i hotellets bassäng.

– När jag låg i bassängen fick jag som ett rus genom hela kroppen, det var som att något frigjordes och jag kunde slappna av på ett sätt som jag inte har upplevt på



Christer Helander
Informator
Assistansbolaget

länge. Jag märkte stor skillnad i min kropp, min ryggsmärta försvann och jag kände mig helt viktlös. Resan gav mig blodad tand

och jag vill absolut åka med i år igen. Det är ett fint minne att tänka tillbaka på som också skapar många härliga samtalsämnen, avslutar Roland Blom.

"VI SKAPAR LIVSGLÄDJE"

Det sker en fantastisk utveckling från att kunderna bestämmer sig för att åka med, till att de befinner sig på Teneriffa. – Många är väldigt nervösa innan avfärd. Vi har kunder som har åkt till och från Arlanda flera gånger för att skapa trygghet inför flygresan. Det är fint att se hur bra de mår och hur mycket de njuter när vi väl är framme. Många som åker med har aldrig rest förr, eller inte rest på länge. För vissa har resan öppnat upp en helt ny värld. Nu vågar de resa själva med sina assistenter, något som vore helt otänkbart för bara några månader sedan, säger Christer Helander.

”

Många som får krampanfall eller gnislar tänder hemma blir av med symptomen under semestern

– Målet är att skapa livsglädje, inspirera och öppna upp dörrar för att alla kan! Genom att vidga vyerna och uppleva nya platser vill vi visa att ingenting är omöjligt, säger Magdalena Simonsson.

Fakta: Resor till Teneriffa

Dessa bolag anordnar sedan många år resor till Teneriffa

Assistansbolaget
Funnits sedan: 2007

Verksamhet: Cirka 1 100 anställda och drygt 250 kunder.

Nordström Assistans
Funnits sedan: 1998

Verksamhet: Cirka 1 400 anställda och drygt 300 kunder.

Olivia Personlig Assistans
Funnits sedan: 2001

Verksamhet: Cirka 1 500 anställda och drygt 250 kunder.

Medarbetare som trivs och utvecklas

För oss är nära kundrelationer och personligt anpassade omsorgstjänster grundläggande. Det gör medarbetarnas omtanke och engagemang till avgörande egenskaper.

FN:s globala hållbarhetsmål



Fokusområden

- Skapa en trygg arbetsmiljö
- Bygga värdegrund, känsla lika viktigt som kunskap
- Lokal anpassning av personalarbetet
- Kompetensutveckling

Via bland annat medarbetarundersökningar vet vi att medarbetarnas personliga engagemang stärks av att beslut tas lokalt. Lika viktigt är det att besluten fattas med utgångspunkt i medarbetarnas erfarenhet av kundarbetet.

KUNSKAP OCH KÄNSLA VÄGLEDER

Omsorgen om kunderna är den givna utgångspunkten för Team Olivia. Det tydliggörs i våra ledord Kunskap och Känsla. Här betonas dels betydelsen av kompetens och professionalitet, dels av respekt och empati gentemot medmänniskor som inte sällan befinner sig i en utsatt situation. Att säkra att kunskap och känsla hela tiden finns med i vardagen är därför ett av de främsta målen för vår ledarskaps- och medarbetarutveckling.

LOKALT PERSONALARBETE

Det är våra självständiga dotterbolag som hanterar rekrytering och andra praktiska personalfrågor. De är kända på den lokala marknaden, har unika kunskaper om kundernas behov och bäst förutsättningar att matcha dessa behov med rätt medarbetare för en kvalitativ omsorg. Genom att vara en attraktiv arbetsgivare – och ta hänsyn till psykologiska, sociala och fysiska förhållanden i arbetsmiljön – skapar varje bolag också förutsättningar för sina medarbetare att trivas och utvecklas på jobbet.

I rekryteringen tas hänsyn till mångfald, det vill säga att medarbetarna speglar samhället i stort och behoven hos de kunder vi möter. Det innebär att

vi rekryterar medarbetare med olika bakgrund och förutsättningar, till exempel med olika etnicitet, personer med funktionsnedsättningar eller egna erfarenheter av missbruk. Det menar vi ger ett fördomsfritt medarbetarskap, introducerar flera personer på arbetsmarknaden och gör Team Olivia till ett attraktivare företag för kunder och beställare.

STÖD I HELA ORGANISATIONEN

I den decentraliserade organisationen bidrar koncernen med stöd och styrning i utvecklingen av ledar- och medarbetarskapet. Det centrala HR-arbetet ska öka samverkan mellan bolag och affärsområden, säkerställa karriärvägar och återväxt i koncernen. Lika viktigt är det att stötta med konkreta verktyg och policys som kan anpassas till de lokala verksamheterna. Det ger bolagen hjälp i arbetet med allt från arbetsmiljö, mångfald och jämställdhet till rekrytering, introduktion, utveckling och löner. Målet är att utöka detta stöd, som avlastar bolagen och frigör tid som istället kan läggas på den egna omsorgsverksamheten.

KOLLEKTIVAVTAL

Många av Team Olivias medarbetare omfattas av kollektivavtal, där avtalet mellan Vårdföretagarna och Kommunal är det största. Dessa samverkansavtal syftar till att ge medarbetarna reellt inflytande och ansvar för verksamheten och dess utveckling och främjar arbetssätt som beaktar arbetsmiljö, medbestämmande och verksamhetsfrågor.



Omsorgen om individen är den givna utgångspunkten för Team Olivia. Att säkerställa att våra ledord Kunskap och Känsla finns med i vardagen är därför ett av de viktigaste målen för vår ledarskaps- och medarbetarutveckling.

UTVECKLA KOMPETENS

Arbetet med ledarskaps- och medarbetarutveckling är kopplat till vd-träffar, ledardagar, ekonomträffar och kompetensnätverk inom HR, kvalitet och IT. Den övergripande ledarutbildningen har funnits i fem år. Den ger ledare på olika nivåer i våra bolag möjlighet att utveckla sina ledarfärdigheter, nätverka och bygga ett hållbart ledarskap.

Under 2017 har flera nya initiativ tagits som breddar insatserna. Planen är att lansera en utbildningsakademi som vänder sig till samtliga medarbetare. Målet är att erbjuda fler incitament som uppmuntrar, utvecklar och skapar mervärden med anknytning till kompetens. Genom en personlig karriärutveckling vill vi lyfta varje medarbetare ytterligare och skapa förutsättningar för en mer stimulerande och utvecklande vardag, bland annat via olika typer av dagskurser på temat utbildning eller inspiration. Konceptet baseras till största delen på interna resurser, där kollegor inom Team Olivia utbildar varandra utifrån sin kompetens och sina erfarenheter.

Från 2018 etableras en vd-skola med en skräddarsydd utbildning för de högsta befattningshavarna i de lokala bolagen. På så sätt vill vi vidareutveckla det värderingsstyrda ledarskapet, där ledorden kunskap

och känsla är centrala i värdegrunden. Våra vd:ar kommer att delta i sex utbildningstillfällen, där förutom ledarskap även ämnen som affärsmannaskap och arbetsrätt står på agendan.

MEDARBETARUNDERSÖKNING

Flera av bolagen gör egna medarbetarundersökningar. Sedan 2016 gör även koncernen en gemensam medarbetarundersökning i samtliga dotterbolag. Vi mäter och följer upp tre indikatorer – engagemang, stöd och förväntningar – som ska bidra till att skapa en hög kvalitet i verksamheten. I den senaste undersökningen var genomsnittsbetyget cirka 4,3 på en femgradig skala.

Kring årsskiftet 2017/2018 skickades även en undersökning ut till ett begränsat antal medarbetare, cirka 2 200 personer. Fokus här låg på arbetsklimat och psykosocial arbetsmiljö. Resultaten utvärderas under 2018 och ligger till grund för fortsatta aktiviteter och mätningar. Båda undersökningarna är viktiga för oss. De fungerar som temperaturmätare i frågor om trivsel, respekt och engagemang, det vill säga egenskaper med direkt koppling till Team Olivias förmåga att ge en kvalitativ omsorg.

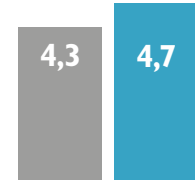


Genom en personlig karriärutveckling vill vi lyfta varje medarbetare ytterligare och skapa förutsättningar för en mer stimulerande och utvecklande vardag, bland annat via olika typer av dagskurser på temat utbildning eller inspiration.

Medarbetarundersökning

Medarbetarna svarade på en femgradig skala där 1 är lägst och 5 är högst.
Antal svarande: 3 717

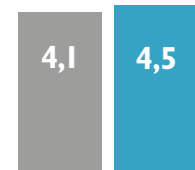
– Jag är engagerad i mitt arbete



– Jag får tillräckligt stöd i mitt arbete

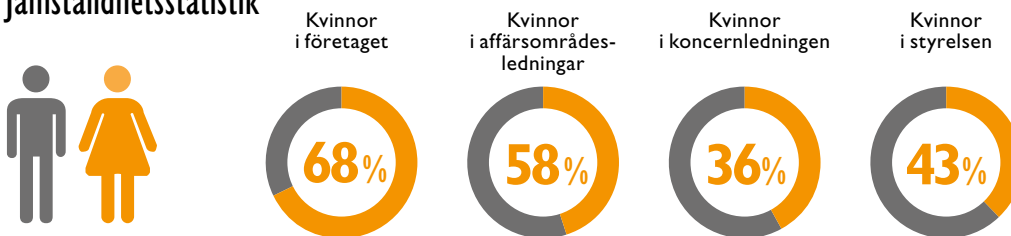


– Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete



■ 2016 ■ 2017

Jämställdhetsstatistik



Restaurangbåt gör underverk för självkänslan



Ungdomar med funktionsnedsättning fick i somras möjlighet att vara besättning ombord på M/S Team Olivia som trafikerade Oslofjorden. Genom restaurangverksamheten fick de möta människor som tror på dem och prova på en riktig arbetsplats.

Team Olivias målsättning var att genom arbetstillfällena bidra till att bygga självförtroendet hos unga personer med en funktionsnedsättning. Sex ungdomar fick i somras möjlighet att jobba på båten M/S Team Olivia.

– Att få arbetslivserfarenhet och möta människor som tror på en är värdefulla steg på resan mot ökad självkänsla och hopp om framtiden, säger Anne-Grethe Akselsen, projektledare för M/S Team Olivia i Norge och ekonomichef för Team Olivia Norge. Projektet var en viktig del i vårt arbete

med att visa hur Team Olivia skapar värde i praktiken.

– Vi kom på idén att låna en båt som omvandlades till en tillfällig sommarrestaurang. På så vis fick ungdomarna också möjlighet att prova på flera yrken på samma gång.

Samtidigt ville vi att båten skulle bli en social träffpunkt för olika personer att mötas och känna gemenskap, säger Anne-Grethe Akselsen.

NY ERFARENHET

Rekryteringsprocessen inleddes med

att Team Olivia tog kontakt med Bente Lillestølen som har 30-års erfarenhet från att ha arbetat med personer med funktionsnedsättning.

– Bente har ett väldigt brett nätverk och hjälpte oss att hitta rätt kandidater till projektet, säger Anne-Grethe Akselsen. Kriterierna var att de skulle ha den motorik som krävs för arbetet och samtidigt vara trygga i att möta nya människor.

För att göra ansökningsprocessen så vardagsnära som möjligt blev de sex kandidaterna kallade till en arbetsintervju.

För många var det en helt ny erfarenhet. Följande dag meddelades kandidaterna att de fått jobbet och utrustades med pikétröja, keps, förkläde och en namnskylt. De fick även en liten bok "Båtboka – sommarjobb 2017" med information om vad arbetet gick ut på – detta för att skapa trygghet inför arbetspassen. Slutligen fick de skriva på ett arbetskontrakt med villkor för anställningen.

– Lyckan och stoltheten både för ungdomarna och deras anhöriga var total. Det betyder mycket för de anhöriga att andra personer värdesätter deras son eller dotter, säger Bente Lillestølen.

RIKTAD INBJUDAN

Vi valde att bjuda in anhöriga, ledningspersoner från Team Olivias olika dotterbolag i Norge, samarbetspartners och organisationer med koppling till vår verksamhet. Totalt sett åkte cirka 70 personer med på turerna.

– För oss var det viktigt att rikta vår inbjudan till personer som har förståelse för ungdomarna och projektet i sig, kommenterar Anne-Grethe Akselsen. Christian Haugnes var en av de som åkte med på varje tur. Han är avdelningschef på vårt dotterbolag Hugin Bamevern och har stor erfarenhet av arbete på sjön.

– Jag blev tillfrågad att åka med för att sköta båten, men mitt uppdrag innefattade så mycket mer. Många av ungdomarna hade aldrig varit på en båt förr. Det känns fantastiskt att kunna bidra med något litet som

”
Lyckan och stoltheten både för ungdomarna och deras anhöriga var total

gör så stor skillnad för andra, kommenterar Christian Haugnes. Med på varje tur åkte även Bente som projektansvarig, Anne-Grethe som projektledare och representant från Team Olivia samt Josefine Akselsen som logistikansvarig och fotograf.

MINNEN FÖR LIVET

Med kontraktet påskrivet var det äntligen dags att börja genomföra båtturerna. På kajen möttes gästerna av en glad besättning som serverade alkoholfri dryck. Sedan fick de sätta sig på däck vid dukat bord. Innan gästerna anlände hade ungdomarna ställt i ordning bord och stolar. De hade även förberett räkör, bröd, majonnäs, skivad citron och färska bär med vaniljsås till efterrätt.

– Jag förstod snabbt vem som var duktig på vad och utsåg var och en till ansvarig för olika arbetsuppgifter. En ungdom var duktig på att servera, en annan var expert på att skära citron, kommenterar Bente Lillestølen.

De serverade gästerna medan Anne-Grethe berättade om Team Olivia och projektet. Stämningen var varm med många leenden, skritt och spännande livsberättelser.

– Ungdomarna fick vara självgående och prova på hur det är på en riktig arbetsplats. Efter genomförd

arbetsträning fick de varsitt diplom och bär nu med sig erfarenheter och minnen för livet, säger Anne-Grethe Akselsen.

”GÖR OSS STOLTA”

Det anordnades nio turer som pågick i ungefär 2-3 timmar med start från Aker Brygge i Oslo. På två av turerna åkte personer i ledningen från Team Olivias olika bolag i Norge med ut till havs.

– Projektet har drivits från vår högsta ledning vilket sänder en positiv signal till alla våra medarbetare och i synnerhet till de som fanns med på båtturerna. Det bidrar till både engagemang och en stolthet över sin arbetsplats och arbetsgivare. Det är oerhört viktigt för Team Olivia att det är tydligt vad vi står för och att vi har nöjda medarbetare som kan hjälpa till att sprida goda exempel om vad vi gör. Det gör oss också till en attraktiv arbetsgivare som bidrar till både jämlikhet och mångfald, fortsätter Anne-Grethe Akselsen.

– Projektet har blivit uppmärksammat för att vi gör saker annorlunda. Det visar på vår vilja att erbjuda alla individer en hög kvalitet och rättvisa villkor och vår

starka önskan att bidra till ett bättre liv. Vi är jättestolta och hoppas kunna fortsätta genomföra liknande projekt flera somrar framöver, avslutar Morten Gohn, tillförordnad affärsområdeschef för Team Olivia Norge.

”
Projektet var en viktig del i vårt arbete mad att visa hur Team Olivia skapar värde i praktiken



Inför båtturerna ställde ungdomarna i ordning uppe på däck med dukat bord och färska blommor.



Tillväxtresan fortsätter

*Team Olivia har vuxit i snabb takt.
Efter några förvärvsintensiva år var takten 2017 medvetet lägre.
Istället har vi fokuserat mer på integration och samverkan.*

FÖRVARVSINTENSIV KONCERN

Team Olivia är en av de snabbast växande privata omsorgsaktörerna i Norden. Historiskt har vi vuxit både på egen hand och genom förvärv av verksamheter som kompletterar och breddar vårt erbjudande. Sedan 2010 har vi framgångsrikt genomfört närmare 50 förvärv. Vi ser att vår decentraliserade modell, i kombination med den långsiktighet och det stöd som ett större företag kan erbjuda, gör oss till en attraktiv partner. Förvärven ska stärka och utveckla vår befintliga verksamhet – antingen inom ett specifikt tjänsteområde eller geogra-

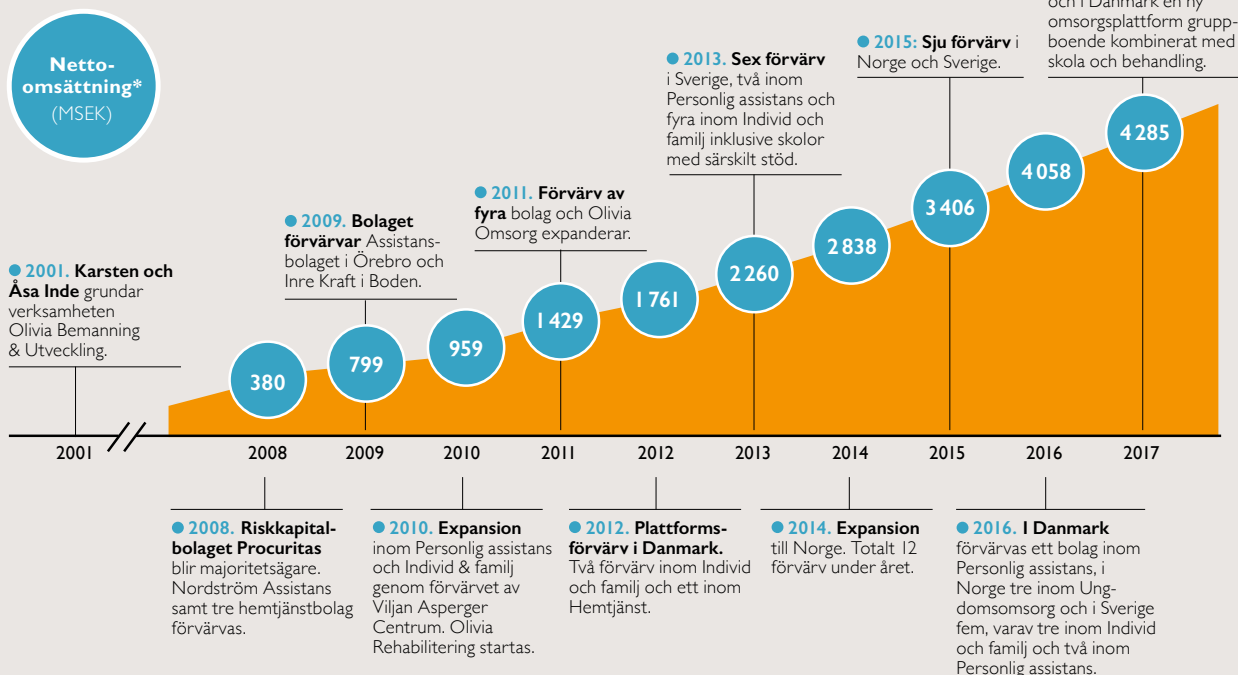
fiiskt. På så sätt stärker vi vårt erbjudande. Vi ser också att våra förvärv utvecklas genom det stöd de får av att vara del av Team Olivia. Då det finns en stor andel mindre aktörer på Team Olivias marknader bedömer vi möjligheterna till fortsatta förvärv av intressanta verksamheter som goda.

STÖD OCH RESURSER

De företag vi förvärvat har grundats och byggts upp av omsorgsintreprenörer som brinner för sin verksamhet. Att bli en del av Team Olivia är ofta ett naturligt nästa steg för att bättre kunna vidareutveckla

kärnverksamheten med vårt stöd och våra resurser. Vår målsättning är att fortsätta växa både av egen kraft och genom att inkludera fler omsorgsbolag i vår modell. Vi identifierar löpande nya verksamheter med tjänster av hög kvalitet och ett starkt personligt engagemang. Andra viktiga kriterier är starkt lokalt varumärke, väl utbyggt lokalt nätverk och sund lönsamhet samtidigt som bolagets värdegrund och företagskultur ska passa Team Olivia. Samtliga förvärv omfattas av en plan för verksamhets- och kvalitetsutveckling, vilken även omfattar organiska utvecklingsinvesteringar.

Team Olivias tillväxtresa



*Siffror äldre än 2015 avser koncernen Team Olivia AB och inte Team Olivia Group AB som bildades i maj 2014 och visar rörelseintäkter.

Så växer vi av egen kraft

Team Olivia växer inte bara genom förvärv av nya bolag. Vi investerar i och lägger också stort fokus på att utveckla och bredda vår befintliga verksamhet för att erbjuda en ännu bättre omsorg till fler individer.

● SATSNINGAR PÅ LSS-BOSTÄDER I SVERIGE

Efterfrågan på LSS-boenden bedöms långsiktigt vara hög i Sverige. Genom strategiska samarbeten med fastighetsbolag planeras ett antal nya gruppboenden i egen regi under de kommande åren. De första boendena startas i Skolsta nära Stockholm, samt Norra Bro utanför Örebro, i början av 2018. I flera av dessa boenden vill vi också kunna dra nytta av framtidens miljö- och välfärdsteknologi. Läs mer om våra satsningar på sidan 18.

● OMSORGSBOENDEN KOMBINERAT MED SKOLA I DANMARK OCH SVERIGE

I Danmark har vi under året tagit ett viktigt strategiskt steg. Förutom personlig assistans och socialt stöd erbjuder vi nu även tjänster inom individ och familj. Genom förvärvet av Søbæk, med verksamhet inom omsorgs- och gruppboenden i kombination med skola och dagbehandling, har vi fått en plattform som breddar verksamheten. Eftersom behovet bedöms vara fortsatt stort är vår ambition att växa denna verksamhet. Vi har också renodlat skolverksamheten i Sverige genom försäljningen av Magitaskolan och Kajan Friskola 2017. Det gjordes i linje med vår strategi att erbjuda omsorgsboenden i kombination med särskola.

● BREDDNING MOT VUXENOMSORG OCH INNOVATIVA UNGDOMSBOENDEN I NORGE

I Norge har vår verksamhet varit inriktad mot barn och ungdomar, men breddades 2017 till att även innefatta omsorgstjänster för vuxna. Inom vuxenomsorg erbjuds boenden, liknande LSS-boenden i Sverige, och omsorgstjänster för individer med mer omfattande behov på grund av

● MER FOKUS PÅ UPPHANDLINGAR

I både Sverige och Norge har organisationen under året framgångsrikt stärkts med upphandlings- och marknadskompetens. Inom personlig assistans i Norge har våra bolag vunnit ett stort antal utlysta koncessioner under 2017. Det gör att individerna i dessa geografiska områden har möjlighet att välja Team Olivia som utförare. I Sverige har ramavtal tecknats inom individ och familj med ett sextiotial kommuner. I takt med att antalet koncessioner och ramavtal växer så ökar möjligheterna att få våra omsorgsplatser belagda.

● VÄXA GEOGRAFISKT

Vi växer också via möjligheten att etablera framgångsrika verksamheter och koncept på nya orter och på sikt även i andra länder.



● NYA KUNDER INOM PERSONLIG ASSISTANS

På samtliga marknader läggs ett stort fokus på att differentiera vårt erbjudande samt effektivisera processer för att öka kvaliteten i våra tjänster. Vi genomför en mängd aktiviteter för att attrahera nya kunder. I Norge startades ett nytt bolag, Olivia Assistans, som vunnit flera koncessioner som ger oss nya kunder.

”

God kommunikation och relationsbyggande med våra kunder och beställare bidrar till en ökad efterfrågan på våra omsorgstjänster.

● HELHETSLÖSNINGAR SOM INKLUDERAR FLERA BOLAG

Vi tror på samordning inom vård och omsorg och att vi tillsammans levererar högre kvalitet än varje enskilt bolag för sig. Det gör vi bland annat genom konceptet Vårdkedjan i Sverige, som erbjuder en sammanhållen vårdkedja för behandling av personer med olika typer av missbruk. Idag ingår 10 av Team Olivias dotterbolag i Vårdkedjan. För bolag inom LSS finns ett motsvarande koncept som kallas Omsorgskedjan. Samordning hjälper oss också att göra behandlingsmetoderna bättre, bland annat genom digitala verktyg för uppföljning av behandlingsinsatsernas effekt och kvalitet. Samverkanskedjor är ett sätt för Team Olivia att kombinera våra verksamheter i ett unikt erbjudande. Samtidigt möjliggör det en högre beläggning för de bolag som ingår.

NYA BOLAG UNDER 2017

Danmark: Søbæksskolen och Opholds- og Bostederne Søbæk (Søbæk) som kombinerar gruppboenden med särskola och dagbehandling.
Sverige: LSS-boendet Villa Björkudden med inriktning mot Asperger.

En av Nordens största aktörer



Team Olivia är en av de största privata aktörerna i Sverige, Norge och Danmark. Vi har stegvis stärkt vår geografiska närvaro och breddat omsorgsverksamheten. Det ska vi också fortsätta att göra eftersom ju starkare vi blir, ju fler kan vi erbjuda omsorg av god kvalitet.

Sverige

Andel av nettoomsättningen

72%

I Sverige har vi en stark position inom personlig assistans och individ- och familjeomsorg samt erbjuder även hemtjänst. Sverige är vår största marknad och personlig assistans det enskilt största affärsområdet.

Personlig assistans:

- Assistanstjänster till barn och vuxna med funktionsnedsättning

Individ & familj inklusive LSS-boenden

- Omsorgsboenden enligt LSS
- Hem för vård eller boende (HVB) och beroendebehandling enligt SoL
- Jour- och familjehem för barn och ungdomar
- Samverkanskedjor inom bland annat missbruksvård
- Resurs- och särskola med omsorgsboende

Hemtjänst

- Hemtjänst, avlösning, boendestöd och ledsagning till äldre samt personer med funktionsnedsättning

 **8 587**
Medarbetare

 **4 222**
Kunder

 **38**
Företag

Personlig assistans: Aktiv Assistans i Norr, Annas Assistans, Assistansbolaget i Örebro, Assistansliv, Assistanslotsen, Assre Assistans i Dalarna, BonZi personligt stöd, Inre Kraft, MTG Omsorg, NA Care, Nordström Assistans, Olivia Personlig Assistans, OP Assistans*, Rehabassistans, RTFL Care.

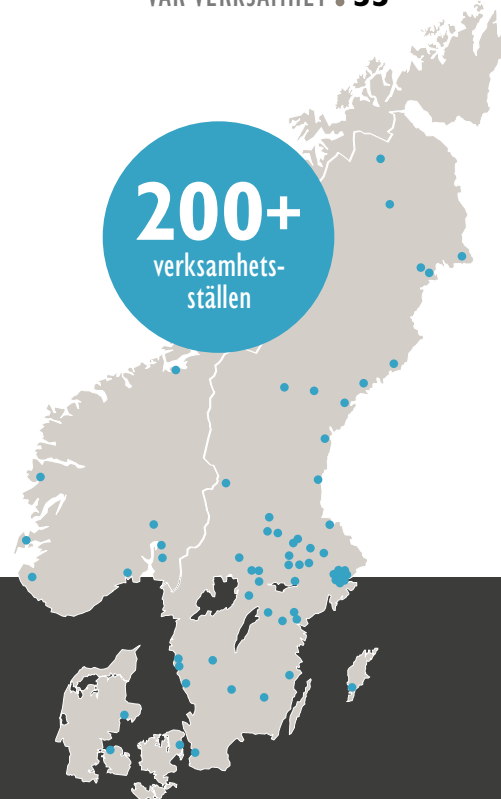
Individ & familj inkl. LSS: Active Omsorg, Ambass, Backebo Vård & Omsorg, Bills Bo & Utbildningsgård, CVO Center för Vård och Omsorg, Klaragården, Kungsängen i Nora, Nudax Rehab, Olivia Omsorg, Pär Sonesson, Selfhelp Kliniken i Gävleborg, Selfhelpgruppen, Solvikens HVB-hem, Sövik Behandlingshem, Sävja Kvinnobehandling, Tallkullens HVB-hem, Viljan Asperger Centrum, Villa Björkudden, Viljan Friskola, Vändpunktens Stödboende.

Hemtjänst: Cjs Ledsagarservice, Olivia Hemtjänst, Orrens Vård & Omsorg.

*Bolaget förvärvades i januari 2018.



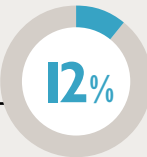
200+
verksamhets-
ställen



"Under 2017 gjordes ett strategiskt förvärv i Danmark. Vi gjorde också flera nya satsningar, bland annat inom LSS-boenden i Sverige och vuxenomsorg i Norge."

Norge

Andel av netto-
omsättningen



I Norge är Team Olivia en ledande aktör inom ungdomsomsorg, så kallad barnevern, som också är den största delen av vår verksamhet. Sedan 2017 erbjuder vi även omsorgsboenden för vuxna. Vi är dessutom väl etablerade inom Brukerstyrt personlig assistanse (BPA).

Personlig assistans:

- Assistanstjänster till barn och vuxna med funktionsnedsättning, främst utifrån regelverket för BPA
- Hemhjälp vid sjukdom

Omsorgsboenden för barn och vuxna:

- Ungdomsomsorg (barnevern) med olika typer av behandlingsboenden och familjehem
- Omsorgsboenden för vuxna med funktionsnedsättning (Helse- og omsorgstjenester, HOT)



1 188
Medarbetare



395
Kunder



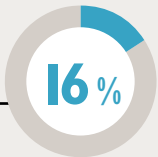
8
Företag

Personlig assistans: AssisterMeg, Olivia Assistanse.

Omsorgsboenden för barn och vuxna: Olivia BOenheten, Connexa Barnevern, Hugin Barnevernstiltak, Olivia Kletten, Olivia Salhaugen, Vesterled.

Danmark

Andel av netto-
omsättningen



I Danmark erbjuder vi personlig assistans genom sjukvård och social omsorg, där vi är en av de större privata utförarna. Sedan 2017 erbjuder vi även omsorgsboenden integrerat med skola och dagbehandling för barn och ungdomar med särskilda behov.

Personlig assistans:

- Assistanstjänster till barn och vuxna med funktionsnedsättning, Borgerstyret personlig assistance samt helhetslösningar som inkluderar administrativa tjänster
- Kvalificerad hemsjukvård

Omsorgsboenden med skola och behandling:

- Omsorgs- och gruppboenden kombinerat med resursskola och behandling för barn och ungdomar



1 581
Medarbetare



615
Kunder



4
Företag

Personlig assistans: Olivia Danmark, Focus People.

Omsorgsboenden med skola och behandling: Søbæksskolen, Opholds- og Bostederne Søbæk.

Sverige

Trots utmanande marknadsförutsättningar har vi starkt positionen inom personlig assistans och fortsätter utveckla vår verksamhet. Vi har också gjort fler satsningar på nya gruppboendestäder.

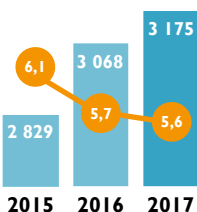
Fakta Sverige

Nettoomsättning per affärsområde



- **72%** Personlig assistans
- **21%** Individ & familj inklusive LSS-boenden
- **7%** Hemtjänst

Nettoomsättning och EBITA, %



■ Nettoomsättning, MSEK
■ EBITA, %

VERKSAMHET OCH ERBJUDANDE

Personlig assistans

Personlig assistans i Sverige är vårt enskilt största affärsområde. Totalt ingår 15 bolag som utifrån sin lokala profil erbjuder assistanstjänster runt om i landet. Varje bolag positionerar sig och erbjuder olika inriktningar, bland annat idrott, språk och sjukgymnastik. Våra kunder har individuella uppdragsavtal med Team Olivias bolag. Avtalet beskriver ramarna för samarbetet och de områden som ska ingå. Det är huvudsakligen Försäkringskassan som är betalande uppdragsgivare, men i vissa fall kan även kommunen vara uppdragsgivare.

Med Försäkringskassans mer restriktiva hållning till antalet beviljade timmar har totalmarknaden krympt det senaste året. Hela branschens lönsamhet påverkas dessutom av en lägre uppräknings ersättning i förhållande till de genomsnittliga löneökningarna och den tidigare höjningen av arbetsgivaravgifter för unga. En mer nyanserad debatt kring de assistansberättigades förutsättningar och rättigheter – kombinerat med att ersättningen 2018 ökar med 1,5 procent jämfört med 1,0 procent i fjol – är steg i rätt riktning som kan bidra till att ändra förutsättningarna.

Individ & familj inklusive LSS-boenden

Affärsområdet Individ & familj inkluderar LSS-boenden och erbjuder omsorg till barn och vuxna som befinner sig i utsatta situationer, exempelvis på grund av en funktionsnedsättning eller missbruk. Verksamheten består av två delar – omsorgsboenden enligt LSS samt HVB och beroendebehandling. Bolagen som är inriktade mot HVB och beroendebehandling är specialiserade mot en viss typ av kundgrupp och behandlingsmetod.

Omsorgsverksamheten enligt LSS – inklusive en särskola med boende, består av 10 lokala bolag. Den största delen av verksamheten bedrivs i egen regi och resterande på entreprenad med kontrakt på minst fyra år. Det är huvudsakligen kommunerna som är uppdragsgivare. Inom HVB och behandling bedrivs våra 9 verksamheter i egen regi. Uppdragsgivare är kommunerna samt även Kriminalvården. Affärsområdets bolag har ramavtal med ett stort antal kommuner.

Hemtjänst

På den svenska marknaden erbjuder Team Olivia hemtjänst. Vi vänder oss framförallt till äldre, men

även till personer med funktionsnedsättning som exempelvis synskadade och döva. Hemtjänsten ger stöd med vardagliga sysslor, men även med hushålls- nära tjänster med RUT-avdrag. Vi hjälper också kunderna att ta sig till och från olika aktiviteter. I tillägg erbjuds avlösning för personer som vårdar en anhörig på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning. I takt med en växande och åldrande befolkning ökar sannolikt även den andel av äldreomsorgen som hemtjänst utgör. Denna omsorg är generellt sett mer kostnadseffektiv än särskilda äldreboenden. På detta område finns dessutom möjligheter att i framtiden addera till mer hemsjukvård.

Team Olivia erbjuder hemtjänst i ett tiotal kommuner som infört LOV. Tyngdpunkten ligger på kommuner i Stockholmsregionen, som ansvarar och finansierar hemtjänsten men där individen själv väljer utförare.

HÄNT UNDER ÅRET

Inom Personlig assistans har affärsområdets 15 bolag arbetat aktivt med att utveckla och differentiera sitt erbjudande, effektivisera processer och samverka för att identifiera kvalitetsförbättringar. Trots naturliga bortfall av kunder genom dödsfall eller indragna beslut fortsätter verksamheten att växa med stabil lönsamhet. Försäkringskassans förändrade rutiner till efterskotts betalning har hittills medfört försenade utbetalningar, vilket inneburit en ökad kapitalbindning för hela branschen. Efter årets utgång gjordes ett förvärv av OP Assistans. Bolaget har verksamhet i Gävle och kompletterar och vidareutvecklar vår assistansverksamhet.

Individ & familj inklusive LSS har fokuserat mycket på att utveckla verksamheten för ensamkommande och anpassa dessa verksamheter utifrån nuvarande och framtida behov. Genom den kraftiga migrationen och kommunernas ökade behov under 2015/2016 erbjöd Team Olivia omsorgsboenden för ensamkommande. Därmed utökades verksamheten med både lokaler och personal. De utökade gränskontrollerna minskade efterfrågan kraftigt. Som en följd har verksamheten successivt avvecklats under året. Vid årets slut var samtliga boenden helt avslutade. Samtidigt har flera verksamheter ändrat inriktning och erbjuder istället traditionella HVB-boenden. Detta har haft en påverkan på affärsområdets omsättning och lönsamhet under året.

Efterfrågan på LSS-bostäder har varit stor och beläggningen under året mycket god. Team Olivias



Våra jurister har lång erfarenhet av att arbeta med frågor som rör personlig assistans och hjälper våra kunder att få den hjälp som de har rätt till.



Respektive bolag inom Personlig assistans positionerar sig med olika inriktningar, bland annat idrott, språk och sjukgymnastik.

Vårdföretagarnas branschorganisation för personlig assistans, där Team Olivia medverkar, har tagit fram en gemensam och enhetlig kvalitetsdeklaration för verksamheter inom personlig assistans.



strategi är att utöka denna omsorgsverksamhet. Satsningar har gjorts på att förstärka organisationen med kompetens av att etablera nya boenden. Flera nya gruppboendestäder i egen regi planeras kommande två år. Under året gjordes också ett mindre förvärv av LSS-boendet Villa Björkudden med inriktning mot Asperger, vilket kompletterar vårt erbjudande. Affärsområdets organisation har även förstärkts inom marknad och anbudsverksamhet, vilket resulterat i vunna ramavtal med ett sextiototal kommuner. Inom beroendebehandling har ett bolag fått tillstånd av IVO att öppna en så kallad LMAB-enhet med inriktning mot opioidmissbruk. Enheten ingår även i Vårdkedjan, en samverkanskedja



som tar ett helhetsgrepp inom missbruksbehandling.

Inom Hemtjänst har flera åtgärder genomförts som förstärker gemensamma lednings- och stödfunktioner, implementerar digitala verktyg och samtidigt omstrukturerar verksamheten. Målsättningen är att öka produktiviteten bland annat genom en central planeringsfunktion som dels bidrar till att optimera tiden hos kunderna, dels identifierar geografiska skalfördelar. Därmed kan vi leverera tjänster av ännu högre kvalitet. Under året har det också gjorts en översyn av lokalerna. Ett av bolagen har fusionerats och ingår numera i Olivia Hemtjänst.

15
bolag inom
Personlig assistans

20
bolag inom Individ
& familj inklusive
LSS-boenden

3
bolag inom
Hemtjänst

Norge

*I Norge har vi haft tuffa utmaningar med våra kostnader utifrån
marknadens förutsättningar. Vi växer vidare inom personlig assistans och
erbjuder sedan 2017 även fina omsorgsboenden för vuxna.*

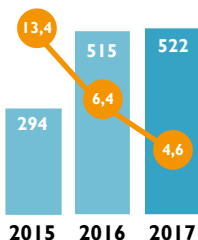
Fakta Norge

Nettoomsättning
per affärsområde



- 35% Personlig assistans
- 65% Omsorgsboenden för barn och vuxna

Nettoomsättning
och EBITA, %



■ Nettoomsättning, MSEK
■ EBITA, %

8

bolag

VERKSAMHET OCH ERBJUDANDE

Omsorgsboenden för barn och vuxna

Team Olivia har funnits i Norge sedan 2014. Vi har idag åtta lokala bolag och varumärken med verksamhet i stora delar av landet. Den största delen av verksamheten bedrivs inom ungdomsomsorg (norska; barnevern) där vi är en av de största privata utförarna. Det är olika former av boenden för ungdomar i behov av vård och omsorg, ofta i gränslandet mellan barnomsorg och psykiatri. Inom ungdomsomsorg finns behandlingsboenden motsvarande HVB för ungdomar (norska; institusjon) samt familjehem. I familjehem erbjuds barn och ungdomar ett alternativt boende hos en fosterfamilj, både akut och under längre perioder.

Vi erbjuder även omsorgsboenden för vuxna med omfattande behov, motsvarande LSS-boenden i Sverige. Dessa boenden bedrivs också i egen regi. I några kommuner har Team Olivia ramavtal med kommunerna, och med individen som själv väljer utförare.

Personlig assistans

I Norge är vi den största privata utföraren inom personlig assistans. Huvuddelen av verksamheten sker inom ramen för Brukerstyrt personlig assistanse (BPA), där vi tar helhetsansvar utifrån individens specifika behov. Vi erbjuder också stöd via hemhjälp vid sjukdom – så kallat praktiskt bistånd – samt stödkontakt och avlastning. Marknaden för personlig assistans växer i takt med att fler kommuner utlyser så kallade koncessioner, där privata aktörer kan erbjuda sina tjänster. Därmed möjliggörs ett fritt kundval. Hittills har implementering gått relativt långsamt, vilket innebär att det finns återstående marknadspotential. Team Olivia har idag koncessioner och avtal med cirka 70 av landets 428 kommuner.

HÄNT UNDER ÅRET

I Norge, liksom i Sverige, var en av de största utmaningarna att avveckla verksamheten för ensamkommande. Detta samtidigt som vi arbetat med att identifiera nuvarande och framtida behov och verksamhetsinriktning. Genom den kraftiga migrationen och kommunernas ökade behov 2015/2016 erbjöd Team Olivia omsorgsboenden för ensamkommande. Därmed utökade vi verksamheten med både lokaler och personal. Med utökade gränskon-

troller minskade efterfrågan kraftigt. Verksamheten har successivt avvecklats, vilket påverkat omsättning och lönsamhet. Vid årets slut var dessa boenden helt avslutade. Några verksamheter har ändrat inriktning, vilket ställt krav på anpassning.

Genom att stärka kompetens och organisation inom marknad och anbudsverksamhet blev 2017 ett framgångsrikt anbudsår för Team Olivia. Detta ger oss goda förutsättningar för att växa och utveckla verksamheten givet förändrade marknadsförutsättningar. Inom personlig assistans har vi vunnit samtliga utlysta koncessioner i de regioner där vi har verksamhet. Med Oslo kommun, som är en betydande marknad, vann Team Olivia under andra kvartalet ett ramavtal för vuxenomsorg (norska; Helse- och omsorgstjenester, HOT) samt ett ramavtal inom barnevern. Det gör att vi breddat erbjudandet, vilket är positivt, då beställarnas efterfrågan inom ungdomsomsorg minskat under året. Detta beror främst på att norska staten har större kapacitet att själva erbjuda familjehem än tidigare.



Dotterbolaget Olivia BOenheten erbjuder ett innovativt behandlingsboende. Ungdomarna får en individuell omsorgsplan, ett eget resursteam och bor i en egen lägenhet. På så sätt blir självständighet en central del av behandlingen.

Danmark

I Danmark är vi en av de största privata utförarna inom personlig assistans med verksamhet i hela landet. Under året togs ett strategiskt steg genom förvärvet av Søbæks omsorgsverksamhet och gör verksamheten mer lik den i Sverige och Norge.

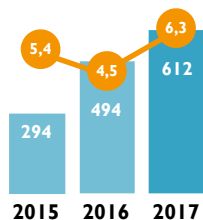
Fakta Danmark

Nettoomsättning per affärsområde



- 80% Personlig assistans
- 20% Omsorgsboenden med skola och dagbehandling

Nettoomsättning och EBITA, %



■ Nettoomsättning, MSEK
■ EBITA, %

4

bolag

VERKSAMHET OCH ERBJUDANDE

Personlig assistans

Team Olivia etablerades 2012 genom förvärvet av Olivia Danmark som erbjuder assistansverksamhet på Själland. Sedan dess har vi stärkt vår geografiska närvaro på Jylland och Fyn genom förvärvet av assistansbolaget Focus People. Tyngdpunkten i vår danska verksamhet ligger på personlig assistans (danska: Borgerstyret personlig assistance) har vi separata kontrakt med varje individ. Inom helhetslösningar, som även innefattar administrativa tjänster, har våra bolag ramavtal med kommuner och regioner. De individer som beviljats omsorg blir tilldelade en utförare av kommunens handläggare.

Omsorgsboende med skola och behandling

Under året har vi breddat omsorgsverksamheten via förvärvet av Søbæk gruppböenden, som kombinerar skola och dagbehandling för barn och ungdomar med psykosocial problematik i Nordvästsjälland. Inom detta verksamhetsområde har vi individuella kontrakt med respektive kommun, som ansvarar för placeringen av barn och unga vuxna.

Team Olivia har ett väl fungerande samarbete och goda relationer med landets kommuner, vilket är en viktig förutsättning för att bli vald som leverantör.

HÄNT UNDER ÅRET

Förvärvet av Søbæksskolen och Opholds- og Bostederne Søbæk ger oss nya förutsättningar att utveckla kvalitativ omsorgsverksamhet i Danmark. I verksamheterna ingår fyra skolor och elva boenden. Förvärvet genomfördes i juli och under det andra halvåret har vi lagt stor kraft på att integrera de nya verksamheterna och tillsammans med bolagsledningen arbetat med den fortsatta utvecklingen.

Över lag har arbetet 2017 inriktats på att etablera en effektivare och mer samordnad organisationsstruktur. Det skapar goda förutsättningar för att utveckla kvaliteten i våra tjänster och för att kunna fortsätta växa. Dessa insatser har vi även kunnat dra nytta av i samband med förvärvet av Søbæk. Vi har fokuserat på interna processer och stödsystem, vilket ska förbättra både kvalitet och produktivitet. Ett annat fokusområde har varit riktade kundaktiviteter för att behålla befintliga och attrahera nya kunder. Ett arbetstagarvänligt sysselsättningsläge i Danmark har medfört att vi fått arbeta mer intensivt med rekrytering av kvalificerade medarbetare.



Søbæk-skolverksamheten erbjuder specialanpassad pedagogik och omsorgsmetoder utifrån behov och problematik. Några av skolorna har praktisk inriktning mot bland annat verkstad, musik och media. Natur och friluftsliv är också viktiga inslag. Eleverna bor antingen hemma, i en gruppboendestuga eller i ett familjehem. Søbæk har idag drygt 150 elever. 65 av dessa bor på något av omsorgs- och gruppböendena som ingår i den integrerade verksamheten.

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören i Team Olivia Group AB, organisationsnummer 556972-6705, med säte i Stockholms län, Danderyds kommun, avger härmed årsredovisning och koncernredovisning för verksamhetsåret 2017.

VERKSAMHET

Team Olivia är en av de största privata aktörerna på omsorgsmarknaden i Sverige, Norge och Danmark. Koncernen består av ett 50-tal företag som erbjuder tjänster inom personlig assistans, omsorgsboenden, behandling, skolor med särskilt stöd kombinerat med boenden samt hemtjänst. Verksamheten bedrivs nära kunderna genom dotterbolagen som finns etablerade under lokala varumärken på drygt 200 verksamhetsställen. En stor del av verksamheten bedrivs i kundernas hem. Vid årets slut tillhandahöll Team Olivias bolag omsorgstjänster för drygt 5 200 kunder och sysselsatte cirka 12 000 medarbetare, vilket motsvarade cirka 7 300 heltidsanställda.

Team Olivia är organiserat i tre geografiska segment:

- **Sverige:** Personlig assistans, Individ & familj inklusive LSS-boenden och Hemtjänst
- **Norge:** Personlig assistans och Omsorgstjänster för barn och vuxna
- **Danmark:** Personlig assistans och socialt stöd samt Omsorgsboenden med skola och dagbehandling

Sverige är Team Olivias största segment och stod för 72 procent av den totala nettoomsättningen medan andelen för Danmark och Norge var 16 respektive 12 procent. Sett till tjänsteutbud är Personlig assistans i Sverige koncernens största affärsområde och stod för 72 procent av Sveriges nettoomsättning följt av Individ och familj inklusive LSS-boenden som stod för 21 procent samt Hemtjänst som stod för 7 procent.

Team Olivia har en decentraliserad organisation och verksamheten bedrivs nära individen med utgångspunkt att se till individens specifika behov och situation. Bolaget ser det som en styrka att kunna kombinera det lilla bolagets flexibilitet, lokalt entreprenörskap, engagerade medarbetare och närhet till våra kunder och beställare med den stora organisationens stödfunktioner, nätverk och finansiella stabilitet.

I Team Olivia finns koncerngemensamma funktioner som koncernrapportering, finansförvaltning, förvärvsexpertis och övergripande organisations-, strategi- och affärsutveckling samt utvalda stödfunktioner inom bland annat HR, IT, kvalitet och hållbarhet, kommunikation, lön och ekonomi. Moderbolaget har sitt säte i Stockholms län, Danderyds kommun, med huvudkontor på Vendevägen 85 A i Danderyd.

Koncernstruktur

Team Olivia Group AB är koncernens moderbolag och äger 100 procent av aktierna i Cayon AB, med organisationsnummer 556974-0300. Cayon AB äger 100 procent av aktierna i Team Olivia AB, med organisationsnummer 556742-0731, som i sin tur direkt eller indirekt äger 100 procent av aktierna i alla övriga i koncernen ingående bolag per den 31 december 2017. För mer information se not 16. Cayon AB,

Team Olivia AB samt Team Olivia Norge AS är avtalspart mot banker avseende koncernens externa lån.

Marknadsutveckling under året

Den privata vård- och omsorgsbranschen visade en fortsatt tillväxt i samtliga nordiska länder. Debatten om vinsttak för privata omsorgs- och skolbolag fortsatte på riksnivå i Sverige, till följd av Valfärdsutredningens betänkande som resulterade i en lagrådsremiss i januari 2018. Förslaget saknar idag riksdagsmajoritet och både kommuner och landsting fortsätter i stor utsträckning att använda privata företag som utförare.

I Sverige var efterfrågan på omsorgsboenden enligt LSS fortsatt hög. Efterfrågan inom personlig assistans var stabil trots att den totala marknaden krympt under året till följd av Försäkringskassans mer restriktiva hållning till beviljade timmar. Hela branschens lönsamhet påverkades av en lägre uppräknings av ersättningen i förhållande till de genomsnittliga löneökningarna. Debatten kring de assistansberättigades rättigheter har nyanserats under året och schablonersättningen för 2018 ökade med 1,5 procent jämfört med 1,05 procent 2017.

I Danmark var efterfrågan inom personlig assistans också stabil och marknaden växte i linje med den demografiska utvecklingen. Efterfrågan av omsorgsboenden för barn och unga stabiliserades, från att tidigare ha varit avtagande. Samtidigt var efterfrågan inom skola med särskilt stöd god. Omsorgsboende kombinerat med skola och dagbehandling är ett verksamhetsområde som tillkommit för Team Olivia under året.

I Norge fortsatte marknaden för personlig assistans att växa i takt med att fler kommuner implementerade den rättighetslagstiftning som möjliggör för privata utförare att erbjuda sina tjänster. Implementationstakten har dock varit lägre än förväntat. I Norge minskade efterfrågan inom ungdomsomsorg till följd av att norska staten utökade den egna kapaciteten.

Till följd av kraftigt minskad migration har kommunernas efterfrågan på boenden för ensamkommande barn och ungdomar i Sverige och Norge mer eller mindre upphört under året.

Viktiga händelser under året

Team Olivia visade en fortsatt tillväxt samtidigt som året har kännetecknats av ett ökat fokus på konsolidering och effektivitet. Arbetet var inriktat på att integrera samtliga förvärv och på att ytterligare stärka organisationen i form av ledning, kompetens, uppföljning, gemensamma processer och systemstöd. Stödet till dotterbolagen förstärktes samtidigt som ansvarsfördelningen mellan koncern, affärsområden och dotterbolag förtydligades. Den underliggande verksamheten utvecklades väl och Team Olivia stärkte sin position genom att både bredda och renodla sitt erbjudande genom förvärv, avyttringar och nya satsningar.

● Stärkt plattform för fortsatt tillväxt

I Sverige förvärvades LSS-boendet Villa Björkudden och i Danmark Søbæksskolen och Opholds- og Bostederne Søbæk (Søbæk) med

verksamhet inom omsorgsboenden kombinerat med särskola och dagbehandling. Förvärven bidrar till att Team Olivia geografiskt stärker sin position och samtidigt breddar sin omsorgsverksamhet. I Sverige avyttrades Magitaskolan och Kajan Friskola i syfte att istället mer renodlat kombinera skola med omsorgstjänster eller boenden.

● Avveckling av verksamhet för ensamkommande i Sverige och Norge

Under året avvecklades successivt den tillfälliga och utökade verksamheten för ensamkommande barn och ungdomar i Sverige och Norge. Verksamheter har både lagts ner och till viss del ställts om till nya inriktningar, vilket medfört väsentligt lägre intäkter jämfört med motsvarande period och samtidigt ökade kostnader relaterade till uppbyggnad av ny verksamhet. Vid slutet av året upphörde denna verksamhet helt.

● Satsningar på nya LSS-boenden i Sverige

Team Olivias strategi är att utöka denna omsorgsverksamhet som visade en hög beläggning under året och bedöms ha en långsiktig tillväxt. Flera nya gruppboenden enligt LSS, i egen regi, kommer löpande startas upp kommande år.

● Vunna ramavtal, koncessioner och nya tillstånd

Team Olivia har under året haft stor framgång genom flertalet vunna ramavtal med kommuner i både Sverige och Norge. I Norge har ramavtal också inneburit en breddning till heldygnsomsorg för vuxna. Inom personlig assistans i Norge har Team Olivias dotterbolag tilldelats flertalet så kallade koncessioner och har därigenom möjlighet att erbjuda sina assistanstjänster i dessa kommuner. I Sverige har dotterbolag inom Individ och familj inklusive LSS-boenden beviljats tillstånd från IVO att öppna ett behandlingshem med inriktning mot opioidmissbruk.

● Samverkan för hög kvalitet och effektivitet

En ökad samverkan inom koncernen har också bidragit till att möta förändrade marknadsförutsättningar och utveckla kvalitet såväl som effektivitet. Under året har Team Olivia byggt upp en tydligare struktur för kvalitets- och hållbarhetsarbetet och etablerat en ny kvalitetsgrupp, Quality Board, där kvalitetsansvariga inom samtliga affärsområden deltar. Arbetet med implementering av gemensamma system och utvecklandet av processer för en systematisk rapportering och uppföljning har under året fortsatt.

● Verksamhetsstödande systemsatsningar

Flera system och verktyg har implementerats i syfte att effektivisera verksamhets- och resursplanering samt uppföljning. Den samarbets- och kommunikationsplattform som lanserades i fjol har under året adderat verksamhetsnytta och bidragit positivt till koncernens fortsatta digitaliseringsarbete.

● Förändringar i ledning och styrelse

Åsa Walderik tillträdde som affärsområdeschef för Hemtjänst i Sverige i januari och utsågs även till Kvalitets- och hållbarhetschef för koncernen i mars. Cecilia Cato, HR-chef, lämnade Team Olivia i februari och Anne Widell, kvalitetsansvarig, gick i pension under våren. I augusti tillträdde Anette Gunnerblad som ny HR-chef för Team Olivia. Karsten Inde lämnade styrelsen i mars 2017 och Andreas Hiller lämnade styrelsen i samband med årsstämman den 3 maj 2017.

Förvärv och förändringar i ägande i dotterbolag

Team Olivia är ett omsorgsbolag som ska växa med god kvalitet och lönsamhet genom en kombination av organisk tillväxt och genom förvärv av bolag som kompletterar den befintliga verksam-

heten. Över tid har bolaget visat en god förmåga att identifiera och förvärva nya verksamheter som bidrar till att stärka och bredda Team Olivias kunderbjudande.

Syftet med tillväxten är att uppnå skal fördelar i kvalitet och effektivitet. Till de bolag som väljer att ansluta sig till koncernen kan Team Olivia tillföra kompetens, metodik och system för att utföra och följa upp kvalitativa omsorgstjänster, finansiella resurser samt koncerngemensamt stöd inom exempelvis ekonomi, ledarskap, kvalitet, hållbarhet, IT, HR och kommunikation.

Team Olivia genomförde två rörelseförvärv under 2017, i vilka 100 procent av aktierna förvärvades. Samtliga förvärv skedde inom de verksamhetsområden och i de länder där koncernen vid årets ingång bedrev verksamhet. På årsbasis förväntas förvärven sammanlagt tillföra en nettoomsättning om cirka 160 MSEK.

Under året avyttrades i Sverige Magitaskolan samt Kajan Friskola. Realisationsresultatet uppgick till -0,2 MSEK.

Förvärvad verksamhet	Segment	Inriktning	Tidpunkt
AB Villa Björkudden	Sverige	Individ och familj, LSS-boende	maj
Søbækskolen ApS	Danmark	Skola och dagbehandling	juni
Opholds- och Bostederne Søbæk ApS	Danmark	Omsorgsboenden för barn och ungdomar	juni
Avyttrad verksamhet			
Magitaskolan AB	Sverige	Skola	juli
Kajan Friskola AB	Sverige	Skola	juli

Med förvärvet av Søbækskolen ApS och Opholds- og Bostederne Søbæk ApS i Danmark, har Team Olivia breddat sitt omsorgserbjudande i Danmark. Bolagen erbjuder barn och unga med psykosocial problematik omsorgs- och gruppboenden i kombination med skola och dagbehandling på ett flertal verksamhetsställen på Nordvästsjälland.

Förvärvet av LSS-boendet Villa Björkudden utanför Örebro i Sverige kompletterar Team Olivias erbjudande med inriktning mot Asperger.

Försäljningen av Magitaskolan och Kajan Friskola, som bedriver resurs- och särskoleverksamhet i Stockholm respektive Uppsala, till Aprendere skolor var i linje med bolagets strategi att inte driva självständiga skolor utan att kombinera skola med omsorgstjänster.

Vid periodens utgång var Team Olivia AB direkt eller indirekt ägare till 100 procent av aktierna i samtliga i koncernen ingående bolag.

KONCERNENS FINANSIELLA UTVECKLING

	2017	2016	Δ%
Nettoomsättning, MSEK	4 285	4 058	6
EBITA	175	171	2
EBITA,%	4,1	4,2	
Årets resultat	-31	57	-154

Nettoomsättning och resultat

För 2017 uppgick nettoomsättningen till 4 285 (4 058) MSEK, en ökning med 6 procent jämfört med 2016, varav organisk tillväxt var

40 : FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

negativ med -2 procent. Ökningen av nettotillväxten var främst en effekt av förvärv genomförda under 2016 och under 2017.

Den organiska tillväxten på -2 procent påverkades av utvecklingen av verksamhet för ensamkommande i Sverige och Norge. Danmark uppvissade en god organisk tillväxt.

EBITA ökade med 2 procent till 175 (171) MSEK, vilket innebar en EBITA-marginal om 4,1 (4,2) procent. Resultatet påverkades negativt av jämförelsestörande poster om -31 MSEK som avser projekt för att höja koncernens standard inom kvalitet, intern kontroll och processer samt kostnader relaterade till förberedelser för vunnna ramavtal i Norge.

Rörelseresultatet, som inkluderar av- och nedskrivningar av förvärvade immateriella tillgångar med 85 (65) MSEK, uppgick för helåret till 37 (113) MSEK. Rörelseresultatet påverkades negativt av omvärdering av villkorade köpeskillningar om -54 MSEK.

Finansnettot uppgick till -56 (-41) MSEK och resultatet före skatt till -19 (72) MSEK.

Årets resultat uppgick till -31 (57) MSEK.

Avskrivningar, nedskrivningar samt investeringar

Avskrivningar avseende operativa anläggningstillgångar uppgick under året till 17 (18) MSEK. Av- och nedskrivningar avseende förvärvade immateriella tillgångar uppgick till 85 (65) MSEK.

Koncernens investeringar i operativa anläggningstillgångar uppgick till 14 (18) MSEK.

Skatter och arbetsgivaravgifter

Koncernens verksamhet har under året gett upphov till nedanstående skatter och arbetsgivaravgifter, vilket motsvarade 37 (36) procent av nettoomsättningen.

Skatter och arbetsgivaravgifter, MSEK	2017	2016
Arbetsgivaravgift	669	636
Källskatt	806	735
Bolagsskatt	27	28
Särskild löneskatt	22	20
Moms	47	38
Summa	1 571	1 457

Kassaflöde

Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 46 (-82) MSEK för helåret. Kassaflödet belastades fortsatt negativt av ökade fordringar på Försäkringskassan på grund av deras längre handläggningstider. Det operativa kassaflödet påverkades negativt av ovan nämnda anledning.

Betalning av köpeskillningar, efter avdrag för förvärvade likvida medel samt villkorade köpeskillningar avseende tidigare gjorda förvärv, påverkade kassaflödet med -116 (-167) MSEK och förvärv av materiella och immateriella anläggningstillgångar med -14 (-18) MSEK.

Nyupptagna lån uppgick till 118 (380) MSEK.

Finansiell ställning

Räntebärande skulder uppgick per balansdagen den 31 december 2017 till 1 222 MSEK jämfört med 1 212 MSEK den 31 december 2016. Koncernens likvida medel uppgick per balansdagen den 31 december 2017 till 60 MSEK jämfört med 130 MSEK den 31 december 2016. Outnyttjade kreditfaciliteter uppgick per den 31 december 2017 till 254 MSEK.

Nettoskulden uppgick per den 31 december 2017 till 1 162 MSEK

jämfört med 1 082 MSEK den 31 december 2016. Nettoskulden per balansdagen den 31 december 2017 motsvarade 6,1 gånger EBITDA att jämföra med 5,7 gånger EBITDA per den 31 december 2016.

Nettoskulden påverkades negativt av Försäkringskassans längre handläggningstider. Eget kapital uppgick per den 31 december 2017 till 739 MSEK jämfört med 791 MSEK den 31 december 2016.

Säsongsvariationer

Säsongsvariationer har en liten påverkan på Team Olivias verksamhet. Generellt sett påverkas resultatet positivt av månader som innehåller fler arbetsdagar och färre helgdagar. Normalt är bolagets resultat starkast i det tredje kvartalet, som en effekt av personalens uttag av semester.

Moderbolaget

Under 2017 uppgick nettoomsättningen till 5 (1) MSEK. Rörelseresultatet uppgick till -41 (-20) MSEK.

AFFÄRSSEGMENTENS UTVECKLING

Nettoomsättning per segment, MSEK	2017	2016	Δ%
Sverige	3 175	3 068	3
Norge	522	515	1
Danmark	612	494	24

Sverige

Marknadens efterfrågan på bolagets tjänster i Sverige var fortsatt stabil under 2017. Under året ökade nettoomsättningen med 3 procent till 3 175 (3 068) MSEK. Den organiska tillväxten var -3 procent till följd av en väsentligt lägre efterfrågan på boenden för ensamkommande jämfört med i fjol. Nettoomsättningen påverkades positivt av en hög beläggning inom LSS-boenden samt en god kundtillströmning till förvärvade verksamheter inom personlig assistans i Sverige. Tillväxten påverkades dock negativt av indragna beslut och färre beviljade timmar per kund inom Personlig assistans i Sverige.

EBITA uppgick till 177 (175) MSEK, vilket gav en EBITA-marginal om 5,6 (5,7) procent. EBITA påverkades negativt av en väsentligt minskad verksamhet för ensamkommande och positivt av ett bättre resursutnyttjande inom personlig assistans samt en hög beläggning inom LSS-boenden.

Inom Personlig assistans var efterfrågan stabil. Jämfört med fjolåret ökade nettoomsättningen vilket är en effekt av förvärv som genomfördes under 2016 samt ett ökat fokus på tillväxt. Tillväxten visar att Team Olivia har ett starkt erbjudande givet att andelen indragna beslut och dödsfall ökade jämfört med förra året, samt att nya kunder ofta får färre beviljade timmar. Marknadsförutsättningar, som bland annat den lägre uppräkningsgraden av assistansersättningen i förhållande till löneökningarna, innebar ett fortsatt intensivt arbete med att effektivisera processer och optimera resursutnyttjandet. Som en effekt av detta arbete uppnåddes marginalförbättringar.

Försäkringskassans ändrade rutiner till efterskottsbetalning från och med oktober 2016, samt de längre handläggningstiderna under 2017, påverkade kapitalbindningen negativt.

Inom LSS-boenden var efterfrågan och beläggningen hög jämfört med fjolåret. Det ökande behovet av specialiserade omsorgsboenden förväntas fortsätta. Team Olivia avser därför att stärka sin position inom detta verksamhetsområde genom satsningar på nyetablering av boenden i egen regi. IVO har också beviljat två nya tillstånd för gruppboenden enligt LSS i Enköping och Örebro

kommun, båda med inflyttning under första kvartalet 2018.

Affärsområdet Individ och familj inklusive LSS-boenden påverkades negativt av avvecklingen av verksamhet för ensamkommande. Verksamheten var helt avslutad vid årets slut. Avyttringen av Magitaskolan och Kajen Friskola påverkade även nettoomsättningen negativt. Under året har affärsområdet tilldelats ett stort antal ramavtal med ett 60-tal kommuner.

Efterfrågan för Hemtjänst var stabil under året. Den demografiska utvecklingen samt den allt tydligare trenden mot ökad omsorg i hemmet bedöms skapa möjligheter till en god långsiktig tillväxt. Affärsområdet utökades under det fjärde kvartalet med en ny verksamhet i Staffanstorps. Under året har en översyn av organisationen genomförts som innebär förtydligande av befattningar och ansvar, samt en geografisk indelning som bedöms leda till skalfördelar. Omstruktureringen beräknas vara slutförd under första kvartalet 2018 och förväntas resultera i en långsiktigt mer kvalitativ och effektiv verksamhet.

Norge

Under året ökade nettoomsättningen med 1 procent till 522 (515) MSEK. Den organiska tillväxten var negativ med -14 procent, främst till följd av en väsentligt reducerad verksamhet för ensamkommande samt en lägre beläggning inom ungdomsboenden på grund av förändrade marknadsförutsättningar.

EBITA uppgick till 24 (33) MSEK vilket gav en EBITA-marginal på 4,6 (6,4) procent. Den lägre marginalen förklaras av avvecklings- och omställningskostnader av verksamhet för ensamkommande. Verksamheten var helt avslutad vid årets slut. I tillägg har Norge genomfört investeringar samt buri kostnader relaterade till förberedelser och uppstarter av ny verksamhet till följd av vunna ramavtal inom vuxenomsorg (HOT) samt barnevern i Oslo kommun.

Inom HOT fick Team Olivia sina första placeringar i slutet av året och fler tillkom under det första kvartalet 2018. Inom barnevern har statens utökade kapacitet resulterat i en lägre efterfrågan på fosterhemsplaceringar. Arbetet fortsätter med att ändra inriktning från beredskaps- och jourhem till långtidsboenden, samt med att öka andelen direktavtal avseende placeringar inom ungdomsomsorg.

Inom Personlig assistans ökade både antalet kunder och beviljade timmar och bolaget Olivia Assistans fick sin första kund i slutet av året. Möjligheterna till fortsatt tillväxt för privata alternativ inom personlig assistans bedöms fortsatt goda. Under året stärktes arbetet med anbudsarbete vilket resulterat i en stor andel vunna ramavtal och koncessioner som ger Team Olivia möjlighet att erbjuda sina assistanstjänster i dessa kommuner.

Danmark

Danmark uppvisade en stark tillväxt under året och nettoomsättningen ökade med 24 procent till 612 (494) MSEK. Den organiska tillväxten var 10 procent och förvärvet av Søbæksskolen och Opholds- og Bostederne, som konsolideras per den 1 juli 2017, resulterade i en förvärvat tillväxt på 14 procent under året.

EBITA ökade till 39 (22) MSEK vilket gav en förbättrad EBITA-marginal om 6,3 (4,5) procent främst som en effekt av förvärvet av Søbæk.

Efterfrågan på Team Olivias tjänster inom Personlig assistans var god och större än den underliggande marknadens tillväxt. Under året var arbetet fortsatt inriktat på integration av det tidigare förvärvet av assistansbolaget Focus People samt förvärven av de nya omsorgsverksamheterna som erbjuder barn och ungdomar med

särskilda behov en integrerad lösning med omsorgsboenden, skola och dagbehandling. Verksamheterna hade en hög beläggning under året. Inom Personlig assistans låg fokus på att upprätthålla en god tillväxt och med att optimera interna processer för att förbättra såväl kvalitet som produktivitet.

ÖVRIG KONCERNINFORMATION

Medarbetare

Medelantalet heltidsanställda under 2017 uppgick till 7 342 (7 042). Av dessa var 4 975 (4 785) kvinnor och 2 367 (2 257) män. Antalet medarbetare ökade med 4 procent, varav 1 procent var relaterat till förvärv.

Miljöpåverkan

Team Olivia arbetar för ökad miljöhänsyn inom hela verksamheten. Team Olivias uppförandekod är utgångspunkten för hur alla ledare och medarbetare ska förhålla sig till miljöfrågor, vilket också värdesätts av våra uppdragsgivare och kunder.

Team Olivia följer den gällande miljölagstiftningen och andra aktuella normer och regelverk som berör människans påverkan på miljön. Team Olivias målsättning är att minska miljöpåverkan och löpande utveckla ett ansvarsfullt miljöarbete, framför allt inom de områden som bedöms vara mest betydande för verksamheten: transporter, energi- och vattenanvändning, avfallshantering och inköp.

Team Olivia bedriver ingen verksamhet som är tillstånds- eller anmälningspliktig enligt miljöbalken.

Hållbarhetsrapport

Den hållbarhetsrapport som Team Olivia är skyldig att presentera i enlighet med årsredovisningslagen återfinns på sida 78–81 och ingår inte i den legala årsredovisningen.

Principer för ersättning till ledande befattningshavare

Riktlinjerna för ersättning och andra anställningsvillkor för Vd och övriga medlemmar i koncernledningen beslutades vid en extra bolagsstämma den 21 september 2017 och gäller fram till årsstämman 2018. Riktlinjerna ska tillämpas för Team Olivias koncernledning. Vid årets slut bestod koncernledningen av 11 personer. Koncernledningens ersättning ska kunna omfatta fast lön, rörlig ersättning, pension och övriga förmåner. Den sammanlagda ersättningen ska vara marknadsmässig och konkurrenskraftig för att säkerställa att Team Olivia kan attrahera och behålla kompetenta ledare som behövs för att bolaget ska nå sina mål på kort och lång sikt.

● Fast och rörlig ersättning

Den fasta lönen för Vd och övriga ledande befattningshavare ska avspegla de krav och det ansvar som arbetet medför samt individuell prestation och revideras årligen.

Rörlig kontant lön ska tillämpas restriktivt och ska kunna utgå endast undantagsvis, till exempel för att anpassa ersättningen till lokal marknadspraxis, i enstaka fall. Rörlig kontant lön ska i sådana fall vara maximerad till 50 procent av den årliga fasta lönen och ska förutsätta uppfyllelse av definierade och mätbara kriterier. Dessa kriterier sätts i syfte att nå koncernens kort- och långsiktiga mål och ska vara utformade så att de inte uppmuntrar till ett överdrivet risktagande. Villkor för rörlig lön bör utformas så att styrelsen, om exceptionella ekonomiska förhållanden råder, har möjlighet att begränsa eller underlåta utbetalning av rörlig lön om en sådan åtgärd bedöms som rimlig. Med den årliga fasta lönen menas här fast, under året intjänad kontant lön exklusive pension, tillägg, förmåner och liknande.

● Långsiktiga incitamentsprogram

Målet med att ha långsiktiga incitamentsprogram ska vara att skapa ett långsiktigt engagemang i Team Olivia, att attrahera och behålla ledande befattningshavare och nyckelpersoner samt att uppnå en ökad intressegemenskap mellan deltagarna och aktieägarna. I den mån det finns långsiktiga incitamentsprogram ska dessa godkännas av bolagsstämman och ska utgöra ett komplement till fast lön och rörlig lön, med deltagare som nomineras efter bland annat kompetens och prestation. Några långsiktiga incitamentsprogram finns i nuläget inte beslutade.

● Pension samt övriga förmåner och ersättningar

Pensionsförmåner ska i möjligaste mån vara avgiftsbestämda.

Fast lön under uppsägningstid och avgångsvederlag, inklusive ersättning för eventuellt konkurrensbegränsning, ska sammantaget inte överstiga ett belopp motsvarande den fasta lönen för två år. Övriga ersättningar kan bestå av andra sedvanliga och marknadsmissiga förmåner, såsom exempelvis sjukvårdsförsäkring, vilka inte ska utgöra en väsentlig del av den totala ersättningen.

Därutöver kan ytterligare ersättning utgå vid extraordinära omständigheter, förutsatt att sådana arrangemang har till syfte att rekrytera eller behålla ledande befattningshavare och att de avtalar enbart i enskilda fall. Sådana extraordinära arrangemang kan till exempel inkludera en kontant engångsutbetalning eller ett förmånspaket i form av flyttstöd, deklarationshjälp och liknande.

● Uppsägningstid och avgångsvederlag

Mellan Team Olivia och Vd gäller en uppsägningstid om sex månader från Vd:s sida och tolv månader från bolagets sida. Vid uppsägning från bolagets sida erhålls ett avgångsvederlag som uppgår till sex månadslöner. Inkomster som Vd erhåller från annat arbete och som utgår under den tid som avgångsvederlaget utbetalas ska avräknas mot detta. Vid uppsägning från Vd:s sida utgår inget avgångsvederlag.

Mellan bolaget och övriga personer i koncernledningen gäller en uppsägningstid som varierar mellan 3–10 månader vid uppsägning från bolagets sida och 5–6 månader vid uppsägning från den anställdes sida. Två av personerna i koncernledningen, utöver Vd, är berättigade till avgångsvederlag vid uppsägning från bolagets sida. För dessa uppgår avgångsvederlaget till sex månadslöner respektive tre månadslöner.

● Avvikelse från riktlinjerna

Styrelsen ska ha rätt att frånga de av bolagsstämman beslutade riktlinjerna, om det i ett enskilt fall finns särskilda skäl för det.

Ersättning till koncernledningen samt övriga förmåner och anställningsvillkor framgår av not 34 på sidan 73. Principer för ersättning till ledande befattningshavare kommer att behandlas på årsstämman 2018.

Aktiekapital och ägare

Bolagets registrerade aktiekapital uppgick per den 31 december 2017 till 1 810 215 SEK, fördelat på 32 583 870 stamaktier. Varje stamaktie har ett kvotvärde om cirka 0,055556 SEK och berättigar till en röst.

Den 31 december 2017 var antalet aktieägare 47. Bolagets största aktieägare var Procuritas Partners AB, genom kontrollerade och förvaltade fonder, vilka kontrollerade 61,6 procent av rösterna och kapitalet. Därutöver var Team Olivias grundare Åsa och Karsten Inde genom Avacado AB samt PK Investments AB större ägare i bolaget och kontrollerar 20,6 procent respektive 9,4 procent av rösterna och kapitalet. Resterande aktier innehas av styrelseleda-

möter och anställda i Team Olivia. Ingen annan aktieägare innehar, direkt eller indirekt, mer än 10 procent av aktierna och rösterna i bolaget.

Framtidsutsikter

Team Olivia lämnar inga finansiella prognoser för sin framtida utveckling. Sammantaget bedöms den underliggande långsiktiga efterfrågan på privata omsorgstjänster vara god. Efterfrågan drivs av en växande och åldrande befolkning samt en alltmer utbredd och komplex psykisk ohälsa i samhället i kombination med den offentliga sektorns utmaningar med att såväl rekrytera kompetens som att finansiera verksamheten. Privata aktörer, och däribland Team Olivia, har en viktig roll för att samhället ska kunna möta en ökad efterfråga på valfrihet, mångfald och på kvalitativa omsorgstjänster.

Förvärvstakten var medvetet lägre under året efter flera förvärvsintensiva år, och totalt förvärvades tre nya bolag. Arbetet var inriktat på integration och samverkan för att uppnå en högre effektivitet i verksamheten. Under året har Team Olivia både breddat och renodlat sin verksamhet, dels genom förvärv och satsningar inom befintliga och nya omsorgsområden, och dels genom att avyttra två skolverksamheter i Sverige. Årets finansiella utveckling visade också att de förändrade marknadsförutsättningarna hantearats väl. Team Olivia har en stark plattform för fortsatt tillväxt och för att utveckla ett än mer kvalitativt erbjudande, och därigenom erbjuda fler individer god omsorg utifrån deras behov.

Händelser efter räkenskapsårets utgång

- I januari 2018 förvärvades i Sverige Ockelbos Personligaste Assistans AB (OP Assistans) med verksamhet i Ockelbo, Sandviken och Gävle. Bolaget har idag drygt 70 kunder och totalt 550 medarbetare och förväntas på årsbasis tillföra en nettoomsättning om cirka 125 MSEK.
- I januari 2018 beviljades Team Olivias dotterbolag Pär Sonesson & Company AB tillstånd av IVO att bedriva jour- och familjehemsverksamhet enligt det nya regelverket för tillstånd.
- I januari 2018 presenterade svenska regeringen och Vänsterpartiet en lagrådsremiss avseende vinstbegränsningar inom skolan, förskolan och äldreomsorgen. Vinsttaket förslås till 7 procent av det operativa kapitalet och läggs fram i riksdagen i mars för att därefter tas upp till omröstning innan valet i september 2018. Förslaget saknar idag riksdagsmajoritet.
- Den 1 februari 2018 utsågs Morten Gohn, tidigare utvecklingsdirektör, till tillförordnad affärsområdeschef för Norge då Kjetil Ørbeck valt att lämna Team Olivia.
- I mars 2018 beslutades att Team Olivias dotterbolag Olivia Hemtjänst övertar verksamhet från Camillas Hemtjänst och Service i Upplands Väsby AB. Övergången sker per den 13 april 2018 och innebär att Olivia Hemtjänst växer med cirka 300 kunder och stärker sin geografiska närvaro i norra Stockholmsregionen.

VÄSENTLIGA RISKER OCH RISKHANTERING

All verksamhet är förenad med olika risker. För att tydliggöra och begränsa riskexponeringen arbetar Team Olivias koncernledning löpande med att identifiera och hantera risker och osäkerhetsfaktorer. Varje år genomförs en riskbedömning av hela koncernen och en sammanfattning av de mest väsentliga riskerna presenteras nedan.

Risk	Beskrivning	Team Olivias hantering	Potentiell finansiell påverkan
BRANSCH- OCH MARKNADSRISKER			
Politiskt styre	Den omsorg som bedrivs på Team Olivias marknader är finansierad genom stat och kommun. Skiftande politiska majoriteter på riks- och/eller kommunnivå kan ha en mer eller mindre positiv hållning till vilka omsorgstjänster som ska få bedrivs i privat regi och till vilka villkor. Villkoren för verksamheten kan utgöras av tillstånd och finansiella restriktioner.	Team Olivia erbjuder specialistkompetens och samverkande omsorgsinsatser för att möta kommunernas ökande och mer komplexa behov. Team Olivia prioriterar ett systematiskt kvalitetsarbete och transparens för att så långt som möjligt överträffa minimivillkoren för sina verksamheter. En systematisk uppföljning av nöjdhet hos beställare och användare av tjänsterna genomförs i syfte att konkret redovisa verksamhetens resultat.	Hög
Vinstbegränsningar	Företag som bedriver offentligt finansierad verksamhet kan bli föremål för regleringar avseende hur stort överskott som driften ska få resultera i. I januari 2018 presenterade svenska regeringen en lagrådsremiss baserad på Valfärdsutredningens betänkande till ny reglering av den skattefinansierade välfärdssektorn i Sverige. En proposition kommer läggas fram i riksdagen i mars 2018. Någon politisk majoritet finns inte i nuläget.	Team Olivia bedriver både självt och i samarbete med branschorganisationer ett informationsarbete i syfte att visa till vilken nytta som omsorgstjänster i privat regi ger upphov till och vilka villkor som är rimliga för att verksamheten ska kunna bedrivs.	Hög
Ökad branschreglering	De områden där Team Olivia bedriver verksamhet omfattas av detaljerade lagar och myndighetsdirektiv som från tid till annan kan komma att ändras. Lagar och regler omfattar bland annat tillgänglighet och åtkomst till tjänster, tjänsternas kvalitet, personalens kvalifikationer och förpliktelser samt sekretessbestämmelser.	Team Olivia arbetar med tydliga kravspecifikationer, dokumentation och kvalitetsuppföljning för att säkerställa hög kvalitet i de tjänster som levereras. Bolaget arbetar proaktivt och kontinuerligt med att utveckla kvalitet och intern kontroll och håller inom många områden högre standard i sitt interna arbete än vad som idag är krav från beställare eller gällande lagstiftning.	Hög/ Medel
Ersättningsjustering	Team Olivia påverkas av prisjusteringsmekanismer som beslutas av nationella, regionala och lokala myndigheter som över tid kan komma att inte fullt kompensera för de ökningar av löner och andra kostnader som koncernen har att hantera. Exempelvis kan bolaget idag inte förutse den framtida uppräknings av assistansersättningen eller vilka följder den pågående LSS-utredningen, med syfte att dämpa kostnadsutvecklingen inom personlig assistans, kommer att få.	På lång sikt hanteras denna risk genom ett upplysningsarbete om vad en rimlig ersättning måste vara för att tjänsterna ska kunna utföras med kravställd kvalitet. På kortare sikt är verktygen en bättre planering av verksamheten och en mer effektiv organisering av processer, resurser och system för att dra nytta av skalfördelar i koncernen.	Hög
Förändringar i prisbild och efterfrågan	Minskad efterfrågan på Team Olivias tjänster till följd av en konjunkturedgång eller nedskärningar av offentliga medel till välfärden i de länder bolaget är verksam. Det innebär i sin tur att kommuner, och andra offentligt finansierade beställare, kan komma att betala mindre för bolagets tjänster och därmed påverka omsättningen.	Cirka 90 procent av koncernens kostnader går att justera inom sex månader. Effektivitet i drift skapar konkurrenskraftigt erbjudande jämfört med både offentliga och andra privata alternativa utförare.	Hög

VERKSAMHETSRIKES

Konkurrensutsatta tjänster	Oavsett betalningsförmåga kan uppdragsgivarna från tid till annan välja att låta konkurrensutsatta större eller mindre delar av omsorgstjänsterna samt förändra vilka parametrar som konkurrensen ska baseras på.	Team Olivia strävar efter att vara kostnadseffektiv och kunna påvisa kundnytta. Koncernen ska kunna möta alla andra alternativ i priskonkurrens eller, om kvalitetskrav är avgörande, kunna erbjuda hög kundnytta och kvalitet givet en viss prisnivå.	Hög
Ramavtalsupphandlingar	Antaganden och uppskattningar är nödvändiga när Team Olivia lämnar anbud på vissa avtal som kan ha en ovisst tjänstevoly. Ramavtal kan vara förknippade med uppstartskostnader för exempelvis anpassning av lokaler och personal.	Team Olivia strävar efter flexibilitet i åtaganden avseende bemanning och lokaler i de fall där framtida tjänstevoly är ovisst samt så långt som möjligt efter garanterade minimivolymer. Team Olivia har stärkt sin kompetens inom anbudsarbete vilket resulterat i framgångsrik tilldelning.	Medel

Risk	Beskrivning	Team Olivias hantering	Potentiell finansiell påverkan
VERKSAMHETSRIKISER			
Framtida expansion och tillväxt	Team Olivias tillväxt är delvis avhängigt förmågan att identifiera lämpliga förvärvskandidater, förhandla rätt nivå på köpeskillingar och villkor. Det finns också affärsrisker, skatterisker och ekonomiska risker förknippade med förvärv.	Team Olivia har en organisation med erfarenhet och dokumenterad framgång i förmågan och kompetensen att identifiera, förhandla och integrera genomförda förvärv. Processen förbättras löpande bland annat genom att nyttja koncernens specialistkompetens inom olika verksamheter i analysprocessen.	Medel
Yrkeskompetens och förmåga att behålla och attrahera medarbetare	Koncernen bedriver en tjänsteverksamhet och är mycket beroende av att identifiera och behålla rätt medarbetare inom alla personalkategorier – både sett till formell kompetens och till att vara bärare av Team Olivias värderingar. För att kunna erhålla nya samt behålla tillstånd krävs yrkesgrupper med rätt kompetens.	Bolaget arbetar aktivt med att förstärka sin HR-funktion för ökad professionalitet i rekrytering och för att behålla medarbetare. Genom ett decentraliserat arbetsätt arbetar de lokala dotterbolagen aktivt med att utveckla förutsättningar för att vara en attraktiv arbetsgivare.	Medel
Tillstånd	En betydande del av Team Olivias verksamhet är tillståndspliktig och många av verksamheterna kräver eget tillstånd. Tillstånd erhålls endast om verksamheten uppfyller krav på bland annat kvalitet och säkerhet. Krav och regler kring tillstånd kan komma att förändras vilket kan medföra såväl ökade kostnader som krav. Erhålls tillstånd inte i rimlig tid kan det leda till att Team Olivias verksamhet inte kan bedrivas som planerat.	Team Olivia arbetar löpande med att säkerställa att verksamheten och de lokaler där verksamheten bedrivs uppfyller lag och myndighetskrav. Bolagen i koncernen har stöd från koncernfunktionerna i att proaktivt arbeta med de parametrar som är nödvändiga för att erhålla och behålla tillstånd.	Medel
Lokaler	Den verksamhet som bedrivs i egen regi är beroende av tillräcklig kapacitet av ändamålsenliga lokaler med rätt läge.	Koncernen har medvetet stärkt sin fastighetskompetens och inlett långsiktiga samarbeten med fastighetsägare.	Medel
Negativ publicitet eller verksamhetsincident	Det finns risk för att en incident skulle kunna inträffa i Team Olivias eller en annan privat aktörs verksamhet, avsiktligt eller genom oaksamhet, som skulle kunna komma att skada en eller flera personer i Team Olivias verksamhet. Team Olivia kan därigenom bli föremål för negativ massmedial uppmärksamhet, som – oavsett om den är befogad eller obefogad – kan ha en inverkan på Team Olivias varumärke och anseende och skulle kunna leda till förlust av kunder och därmed intäkter.	I tillägg till arbete med kvalitet, arbetar koncernen med ökad transparens genom aktiv medverkan i branschorganisationen Vårdföretagarna, extern kommunikation, samt med kontinuerlig uppföljning av nöjdhet hos kunder, beställare och medarbetare. Koncernen har rutiner för krishantering och kriskommunikation.	Medel

FINANSIELLA RISKER

Rörelsemarginal	Team Olivia är verksam inom områden där även en effektivt bedriven verksamhet uppvisar en låg rörelsemarginal och är därför känsligt för förändringar i ersättningar och andra verksamhetsförutsättningar.	Team Olivia arbetar aktivt med att löpande förbättra processer och stödsystem för resursplanering och optimering av tid i syfte att uppnå en ökad effektivitet. Team Olivia arbetar också med att bredda verksamheten mot mer specialiserad omsorg samt arbetar systematiskt med att utnyttja de fördelar som följer av storlek och gemensamma koncernfunktioner.	Hög
Refinansiering	Bolaget är beroende av extern finansiering (krediter) till affärsmässiga villkor och för sin framtida tillväxt av att kunna utöka denna finansiering.	Bolaget strävar efter att ta upp krediter med trygga löptider och upprätthåller en hög transparens gentemot sina kreditgivare.	Medel
Goodwill	Goodwill utgör en betydande del av Team Olivias balansräkning. Nedskrivningsbehovet prövas årligen, eller vid behov oftare utifrån väsentliga händelser eller förändringar.	Team Olivia bevakar relevanta omständigheter som påverkar verksamheten och den möjliga påverkan sådana omständigheter skulle ha på värderingen av goodwill och andra immateriella tillgångar. Något nedskrivningsbehov föreligger inte vid periodens slut då utrymmet bedöms tillräckligt.	Låg

För fler finansiella risker och riskhantering se not 3 på sidan 58.

Koncernens rapport över totalresultat

KSEK	Not	2017	2016
Rörelsens intäkter			
Nettoomsättning	5	4 285 078	4 058 341
Övriga rörelseintäkter	6	23 931	21 205
Summa		4 309 009	4 079 546
Rörelsens kostnader			
Inköpta varor och tjänster		-150 105	-137 608
Övriga externa kostnader	8, 30	-345 042	-337 442
Personalkostnader	9, 34	-3 617 108	-3 409 986
Avskrivningar av operativa:			
immateriella tillgångar	13	-2 576	-1 936
materiella anläggningstillgångar	14	-14 278	-16 185
Övriga rörelsekostnader	6	-5 002	-5 657
Summa rörelsens kostnader		-4 134 111	-3 908 814
EBITA	5	174 898	170 732
Omvärdering av villkorade köpeskillingar	31	-53 781	6 845
Av- och nedskrivningar av förvärvade immateriella tillgångar	13	-84 532	-64 821
Rörelseresultat		36 585	112 756
Resultat från finansiella poster			
Finansiella intäkter	10	6 391	527
Finansiella kostnader	10	-62 034	-41 401
Finansiella poster – netto		-55 643	-40 874
Resultat före skatt		-19 058	71 882
Inkomstskatt	12	-11 667	-14 727
Årets resultat		-30 725	57 155
Övrigt totalresultat			
<i>Poster som senare kan återföras i resultaträkningen</i>			
Omräkningsdifferenser		-17 831	28 067
<i>Poster som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen</i>			
Aktuariella vinster och förluster på förmånsbestämda pensionsplaner netto efter skatt		-2 987	-1 851
Övrigt totalresultat för året, efter skatt		-20 818	26 216
Summa totalresultat för året		-51 543	83 371
Årets resultat hänförligt till:			
Moderbolagets aktieägare		-30 725	55 540
Innehav utan bestämmande inflytande		-	1 615
Årets resultat		-30 725	57 155
Summa totalresultat hänförligt till:			
Moderbolagets aktieägare		-51 543	81 456
Innehav utan bestämmande inflytande		-	1 915
Summa totalresultat		-51 543	83 371
Resultat per aktie före och efter utspädning i SEK, räknat på resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare under året	35	-0,9	1,7

Koncernens balansräkning

KSEK	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Immateriella tillgångar			
Goodwill	13, 31	1 925 100	1 796 513
Kundrelationer	13	178 175	221 615
Övriga immateriella tillgångar	13	12 133	7 710
Summa immateriella tillgångar	5	2 115 408	2 025 838
Materiella anläggningstillgångar			
Byggnader och mark	14	94 141	99 475
Förbättringar på annans fastighet	14	9 975	10 384
Pågående nyanläggningar	14	3 074	1 752
Inventarier, verktyg och installationer	14	18 528	21 695
Summa materiella tillgångar	5	125 718	133 306
Finansiella anläggningstillgångar			
Andra långfristiga värdepappersinnehav	17	4 076	4 077
Uppskjutna skattefordringar	15	7 669	8 404
Andra långfristiga fordringar	17	3 329	4 622
Summa finansiella anläggningstillgångar		15 074	17 103
Summa anläggningstillgångar		2 256 200	2 176 247
Omsättningstillgångar			
Kundfordringar	17, 18	192 958	189 615
Aktuella skattefordringar		4 648	13 318
Övriga fordringar	17, 19	29 272	47 190
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	20	371 697	305 366
Likvida medel	17, 21	60 476	130 329
Summa omsättningstillgångar		659 051	685 818
SUMMA TILLGÅNGAR		2 915 251	2 862 065

Koncernens balansräkning

KSEK	Not	2017-12-31	2016-12-31
EGET KAPITAL			
Eget kapital som kan hänföras till Moderbolagets aktieägare			
Aktiekapital	22	1 810	1 810
Övrigt tillskjutet kapital		651 766	651 766
Reserver (Omräkningsdifferens)		-19 109	-1 279
Balanserat resultat inklusive årets resultat		104 761	138 473
Summa eget kapital		739 228	790 770
SKULDER			
Långfristiga skulder			
Skulder till kreditinstitut	17, 24	1 113 938	1 112 533
Avsättningar för pensioner	17, 23	16 905	15 573
Uppskjutna skatteskulder	15	82 470	92 236
Övriga långfristiga skulder	17, 25	211 386	39 432
Summa långfristiga skulder		1 424 699	1 259 774
Kortfristiga skulder			
Skulder till kreditinstitut	17, 24	108 314	99 384
Leverantörsskulder	17	53 505	66 430
Aktuella skatteskulder		4 189	19 546
Övriga kortfristiga skulder	17, 26	154 531	205 701
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	27	430 785	420 460
Summa kortfristiga skulder		751 324	811 521
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		2 915 251	2 862 065

Koncernens rapport över förändringar i eget kapital

KSEK	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Omräknings-differens	Balanserat resultat inkl. årets resultat	Summa eget kapital	Innehav utan bestämmande inflytande	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2016	1 810	651 766	-29 045	89 711	714 242	3 014	717 256
Årets resultat	–	–	–	55 540	55 540	1 615	57 155
Övrigt totalresultat	–	–	27 767	-1 851	25 916	300	26 216
Summa totalresultat	–	–	27 767	53 689	81 456	1 915	83 371
<i>Transaktioner med aktieägare</i>							
Förvärv från innehavare utan bestämmande inflytande, not 32	–	–	–	-4 928	-4 928	-4 929	-9 857
Utgående balans per 31 december 2016	1 810	651 766	-1 279	138 473	790 770	–	790 770

KSEK	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Omräknings-differens	Balanserat resultat inkl. årets resultat	Summa eget kapital	Innehav utan bestämmande inflytande	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2017	1 810	651 766	-1 279	138 473	790 770	–	790 770
Årets resultat	–	–	–	-30 725	-30 725	–	-30 725
Övrigt totalresultat	–	–	-17 831	-2 987	-20 818	–	-20 818
Summa totalresultat	–	–	-17 831	-33 712	-51 543	–	-51 543
<i>Transaktioner med aktieägare</i>							
Förvärv från innehavare utan bestämmande inflytande, not 32	–	–	–	–	–	–	–
Utgående balans per 31 december 2017	1 810	651 766	-19 109	104 761	739 228	–	739 228

Koncernens rapport över kassaflöden

KSEK	Not	2017	2016
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat efter finansiella poster		-19 058	71 882
Av- och nedskrivningar	13, 14	101 386	82 942
Övriga ej likviditetspåverkande poster ¹⁾		69 840	-5 959
Betalda inkomstskatter		-36 027	-38 763
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring i rörelsekapitalet		116 141	110 102
Kassaflöde från förändringar av rörelsekapital			
Ökning/ minskning av kundfordringar		-3 342	-16 416
Ökning/ minskning av kortfristiga fordringar		-58 059	-219 671
Ökning/ minskning av leverantörsskulder		-14 344	23 026
Ökning/ minskning av kortfristiga skulder		5 404	20 482
Summa förändring av rörelsekapital		-70 341	-192 579
Kassaflöde från den löpande verksamheten		45 800	-82 477
Kassaflöde från investeringsverksamheten			
Förvärv av dotterbolag, efter avdrag för förvärvade likvida medel	31	-116 038	-167 000
Avyttring av dotterbolag, efter avdrag för avyttrade likvida medel		7 506	-
Förvärv av materiella anläggningstillgångar	14	-7 291	-13 278
Sålda materiella anläggningstillgångar	14	4 889	291
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar	13	-7 077	-4 692
Förändring finansiella tillgångar		-1 383	-71
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-119 394	-184 750
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Upptagna lån		117 675	379 631
Amortering av lån		-113 538	-130 723
Utköp av innehav utan bestämmande inflytande	32	-	-9 857
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	24	4 137	239 051
Minskning/ ökning av likvida medel		-69 457	-28 176
Likvida medel vid årets början		130 329	155 554
Kursdifferenser i likvida medel		-396	2 951
Likvida medel vid årets slut	21	60 476	130 329
Upplysningar till kassaflödesanalysen			
Erhållen ränta		140	453
Betalad ränta		-44 716	-34 107
¹⁾ Övriga ej likviditetspåverkande poster			
- förändring upplupna räntor		4 093	822
- resultatförda villkorade köpeskillingar		53 781	-6 845
- övrigt		11 966	64
Summa		69 840	-5 959

Moderbolagets resultaträkning

KSEK	Not	2017	2016
Rörelsens intäkter			
Nettoomsättning	7	5 056	995
Summa rörelsens intäkter		5 056	995
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	8	-36 746	-19 388
Personalkostnader	9	-9 272	-2 010
Summa rörelsens kostnader		-46 018	-21 398
Rörelseresultat		-40 962	-20 403
Resultat från finansiella poster			
Räntekostnader och liknande resultatposter	10	-781	-14
Summa resultat från finansiella poster		-781	-14
Resultat efter finansiella poster		-41 743	-20 417
Bokslutsdispositioner	11	41 718	20 567
Resultat före skatt		-25	150
Skatt på årets resultat	12	-1	-33
Årets resultat		-26	117

I moderbolaget återfinns inga poster som redovisas som övrigt totalresultat varför summa totalresultat överensstämmer med årets resultat.

Moderbolagets balansräkning

KSEK	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Anläggningstillgångar			
Finansiella anläggningstillgångar			
Andelar i koncernbolag	16	623 576	623 576
Summa finansiella anläggningstillgångar		623 576	623 576
Summa anläggningstillgångar		623 576	623 576
Omsättningstillgångar			
Fordringar hos koncernbolag	33	19 057	7 634
Övriga fordringar	19	2 295	17 095
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	20	246	54
Summa		21 598	24 783
Kassa och bank	21	30 126	30 126
Summa omsättningstillgångar		51 724	54 909
SUMMA TILLGÅNGAR		675 300	678 485

KSEK	Not	2017-12-31	2016-12-31
EGET KAPITAL OCH SKULDER			
EGET KAPITAL	22		
Bundet eget kapital			
Aktiekapital		1 810	1 810
Summa bundet eget kapital		1 810	1 810
Fritt eget kapital			
Överkursfond		198 190	198 190
Balanserad vinst		453 576	453 459
Årets resultat		-26	117
Summa fritt eget kapital		651 740	651 766
Summa eget kapital		653 550	653 576
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		12 557	19 501
Övriga kortfristiga skulder	26	675	203
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	27	8 518	5 205
Summa kortfristiga skulder		21 750	24 909
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		675 300	678 485

Moderbolagets rapport över förändringar i eget kapital

KSEK	Aktiekapital	Överkursfond	Balanserat resultat och årets resultat	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2016	1 810	198 190	453 459	653 459
Årets resultat	–	–	117	117
Övrigt totalresultat	–	–	–	–
Summa totalresultat	–	–	117	117
Utgående balans per 31 december 2016	1 810	198 190	453 576	653 576

KSEK	Aktiekapital	Överkursfond	Balanserat resultat och årets resultat	Summa eget kapital
Ingående balans per 1 januari 2017	1 810	198 190	453 576	653 576
Årets resultat	–	–	-26	-26
Övrigt totalresultat	–	–	–	–
Summa totalresultat	–	–	-26	-26
Utgående balans per 31 december 2017	1 810	198 190	453 550	653 550

Moderbolagets rapport över kassaflödesanalys

KSEK	Not	2017	2016
Kassaflöde från den löpande verksamheten			
Resultat efter finansiella poster		-41 743	-20 417
Övriga ej likviditetspåverkande poster		11 401	–
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändring i rörelsekapitalet		-30 342	-20 417
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital			
Ökning/ minskning av kortfristiga fordringar		12 833	-4 649
Ökning/ minskning av leverantörsskulder		-6 944	19 501
Ökning/ minskning av kortfristiga skulder		3 886	5 408
Summa förändring av rörelsekapital		9 775	20 260
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-20 567	-157
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			
Koncernbidrag		20 567	233
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		20 567	233
Minskning/ ökning av likvida medel		–	76
Likvida medel vid årets början		30 126	30 050
Likvida medel vid årets slut	21	30 126	30 126
Upplysningar till kassaflödesanalysen			
Betald ränta		-786	-14

Noter

NOT 1. ALLMÄN INFORMATION

Koncernredovisningen omfattar moderbolaget Team Olivia Group AB (556972-6705) och dess dotterbolag. Moderbolaget är ett aktiebolag registrerat i Sverige med säte i Stockholms län, Danderyds kommun. Adressen till huvudkontoret är Vendevägen 85 A.

Team Olivia Group AB är moderbolag i en koncern som är verksam inom omsorg i Sverige, Norge och Danmark.

Belopp redovisas i KSEK där annat inte anges. Belopp inom parantes avser motsvarande värden föregående år.

Dessa koncernräkenskaper har godkänts av bolagets styrelse den 5 april 2018. Balans- och resultaträkningarna kommer att föreläggas årsstämman den 24 maj 2018 för fastställande.

NOT 2. SAMMANFATTNING AV VIKTIGA REDOVISNINGSPRINCIPER

De viktigaste redovisningsprinciperna som tillämpas när denna koncernredovisning upprättats anges nedan. Dessa principer har tillämpats konsekvent för alla presenterade år, om inte annat anges.

2.1 Grund för rapporternas upprättande

Koncernredovisningen för Team Olivia Group AB har upprättats i enlighet med IFRS (International Financial Reporting Standards) och tolkningar från IFRS Interpretations Committee (IFRSIC) sådana de antagits av EU, RFR 1. Kompletterande regler för koncerner samt årsredovisningslagen.

Koncernredovisningen har upprättats enligt anskaffningsvärdemetoden förutom vad beträffar finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen. De viktigaste redovisningsprinciperna som tillämpats när denna koncernredovisning upprättats anges nedan.

Moderbolagets redovisning är upprättad i enlighet med RFR 2. Redovisning för juridiska personer och Årsredovisningslagen. I de fall moderbolaget tillämpar andra redovisningsprinciper än koncernen anges detta separat i slutet av denna not.

Att upprätta finansiella rapporter i överensstämmelse med IFRS kräver användning av en del viktiga uppskattningar för redovisningsändamål. Vidare krävs att ledningen gör vissa bedömningar vid tillämpningen av koncernens redovisningsprinciper, se not 4.

2.2 Ändringar i redovisningsprinciper och upplysningar Nya standarder och ändringar – gäller från 1 januari 2017

Av nya och ändrade standarder och tolkningar som har publicerats och ska tillämpas för första gången för räkenskapsåret som börjar 1 januari 2017 är det endast ändringen av IAS 7 Kassaflödesanalys som har inneburit tillkommande upplysningar till finansieringsverksamheten i kassaflödesanalysen.

Nya standarder och tolkningar som ännu inte har tillämpats av koncernen

Ett antal nya standarder och tolkningar träder ikraft för räkenskapsår som börjar efter 1 januari 2017 och har inte tillämpats vid upprättandet av denna finansiella rapport. Dessa nya standarder och tolkningarna väntas påverka koncernens finansiella rapporter på följande sätt:

IFRS 9 hanterar klassificering, värdering och redovisning av finansiella tillgångar och skulder och inför nya regler för säkringsredovisning. IFRS 9 ersätter de delar av IAS 39 som hanterar klassificering och värdering av finansiella instrument och introducerar en ny nedskrivningsmodell. Standarden har antagits av EU.

IFRS 9 kommer att börja tillämpas av koncernen för det räkenskapsår som börjar den 1 januari 2018. Koncernen kommer inte att räkna om jämförelsetal för räkenskapsåret 2017, i enlighet med standardens övergångsregler.

Under hösten 2017 har ett projekt genomförts där klassificering och värdering av koncernens finansiella instrument har diskuterats och analyserats. Efter slutförd analys har konstaterats att de nya reglerna för klassificering och värdering inte kommer att väsentligt påverka koncernens finansiella ställning vid övergångstidpunkten, då regelverket inte kommer att innebära någon förändring vad gäller värdering av de finansiella instrument som återfinns i koncernens balansräkning vid denna tidpunkt.

IFRS 9 introducerar en ny nedskrivningsmodell som bygger på förväntade kreditförluster, istället för inträffade kreditförluster, och som tar hänsyn till framåtriktad information. Koncernen har under hösten analyserat effekten av införandet av en ny modell för att beräkna reserven för förväntade kundförluster, som även inkluderar kundfordringar där ingen förlusthändelse inträffat. Koncernens kundfordringar består i allt väsentligt av fordringar på kommuner och Försäkringskassan för vilka inga kundförluster har uppkommit historiskt och med tanke på fordringarnas riskkaraktär förväntas dessa vara låga även framåtriktat. För övriga kundfordringar, relaterade till privatpersoner, har kundförlusterna historiskt varit låga och även dessa bedöms framåtriktat vara låga. Slutsatsen av analysen är att införandet av en ny nedskrivningsmodell inte påverkar koncernens redovisning och dess finansiella rapporter varken vid övergång till IFRS 9 eller framåtriktat.

Koncernen tillämpar inte säkringsredovisning enligt IAS 39, varför de nya reglerna i IFRS 9 avseende säkringsredovisning inte kommer att påverka koncernen vid övergångstillfället.

IFRS 15 "Intäkter från avtal med kunder" hanterar hur redovisningen av intäkter ska ske. IFRS 15 ersätter IAS 18 Intäkter och IAS 11 Entreprenadavtal samt därtill hörande SIC och IFRIC.

De principer som IFRS 15 bygger på ska ge användare av finansiella rapporter mer användbar information om bolagets intäkter. Den utökade upplysningsskyldigheten innebär att information om intäktsslag, tidpunkt för reglering, osäkerheter kopplade till intäktsredovisning samt kassaflöde hänförligt till bolagets kundkontrakt ska lämnas. En intäkt ska enligt IFRS 15 redovisas när kunden erhåller kontroll över den försälda varan eller tjänsten och har möjlighet att använda och erhåller nyttan från varan eller tjänsten.

IFRS 15 tillämpas av koncernen för det räkenskapsår som börjar den 1 januari 2018. Koncernen har valt att tillämpa standarden retroaktivt, det vill säga redovisa även jämförelseåret 2017 i enlighet med IFRS 15.

Under 2016 påbörjades arbetet med utvärdering av standardens effekter för den svenska verksamheten. Under 2017 har arbetet med utvärdering av effekter av införande av IFRS 15 för den svenska, norska och danska verksamheten slutförts. Baserat på de potentiella skillnader mellan nuvarande tillämpade redovisningsprinciper och IFRS 15 som framkommit vid genomförda workshops för samtliga verksamheter har uppföljningar och analyser av koncernens kontrakt med kunder genomförts. Utvärdering och analys har gjorts genom att kartlägga och analysera de väsentliga kundkontrakten i koncernen. De olika prestationsåtagandena i kontrakten har identifierats och analyserats utifrån femstegsmodellen i IFRS 15.

Den slutliga bedömningen efter genomförd utvärdering och analys av koncernens kontrakt med kunder är att införandet av IFRS 15 inte kommer att få någon väsentlig påverkan på koncernens intäktsredovisning vid övergång till IFRS 15 varken i eget kapital per 2017-01-01 eller för resultatet för räkenskapsåret 2017.

IFRS 16 Leases har antagits av EU och kommer att ersätta IAS 17 Leasingavtal samt tillhörande tolkningar IFRIC 4, SIC-15 och SIC-27. IFRS 16 kräver att tillgångar och skulder hänförliga till alla leasingavtal, med undantag för korta avtal eller avtal avseende tillgångar med låga värden, redovisas i balansräkningen. Denna redovisning baseras

på synsättet att leasetagaren har en rättighet att använda en tillgång under en specifik tidsperiod och samtidigt en skyldighet att betala för denna rättighet. Detta medför att flertalet av koncernens nuvarande operationella leasingavtal kommer att redovisas i balansräkningen som en nyttjanderättstillgång och en finansiell skuld. Även resultaträkningen kommer att påverkas då kostnaden normalt är högre de första åren av ett leasingavtal för att senare avta. Utöver detta, kommer kostnaden redovisas som räntekostnad och avskrivning i stället för övriga externa kostnader. Detta kommer att påverka nyckeltal såsom EBITDA.

Koncernen kommer under 2018 att påbörja arbetet med att analysera och kvantifiera vilken effekt övergången till IFRS 16 kommer att få på koncernens finansiella rapporter. I koncernen återfinns främst leasingavtal avseende hyra av lokaler och bilar. Kostnaden för operationella leasingavtal för räkenskapsåret 2017 uppgår till 105 050 KSEK (112 463). Se not 30 för ytterligare information om koncernens operationella leasingavtal.

IFRS 16 träder i kraft 1 januari 2019 och koncernen har inte för avsikt att förhandstillämpa standarden. Koncernen har ännu inte bestämt vilken övergångsbestämmelse som ska tillämpas; antingen full retroaktiv tillämpning eller partiell retroaktiv tillämpning (vilket innebär att jämförelsetal inte behöver räknas om).

Inga andra av de IFRS eller IFRIC tolkningar som ännu inte har trätt i kraft förväntas innebära någon väsentlig inverkan på koncernen.

Omklassificering av omvärdering villkorade köpeskillningar

Klassificeringen i resultaträkningen gällande omvärdering av villkorade köpeskillningar har ändrats. Tidigare har omvärdering redovisats som övrig rörelseintäkt alternativt övrig rörelsekostnad per segment. Omvärdering av villkorad köpeskillning redovisas framledes under separat post i resultaträkningen. Ändring är gjord med retroaktivitet.

2.3 Koncernredovisning

Dotterbolag

Koncernen kontrollerar ett bolag när den exponeras för eller har rätt till rörlig avkastning från sitt innehav i bolaget och har möjlighet att påverka avkastningen genom sitt inflytande i bolaget.

Dotterbolag inkluderas i koncernredovisningen från och med den dag då det bestämmande inflytandet överförs till koncernen. De exkluderas ur koncernredovisningen från och med den dag då det bestämmande inflytandet upphör.

Förvärvsmetoden används för redovisning av koncernens rörelseförvärv. Köpeskillingen för förvärvet av ett dotterbolag utgörs av verkligt värde på överlätna tillgångar, skulder som koncernen ådrar sig till tidigare ägare av det förvärvade bolaget och de aktier som emitterats av koncernen. I köpeskillingen ingår även verkligt värde på alla skulder som är en följd av en överenskommelse om villkorad köpeskillning. Identifierbara förvärvade tillgångar och övertagna skulder i ett rörelseförvärv värderas inledningsvis till verkliga värden på förvärvsdagen. För varje förvärv, dvs förvärv för förvärv, avgör koncernen om innehav utan bestämmande inflytande i det förvärvade bolaget redovisas till verkligt värde eller till innehavets proportionella andel i det redovisade värdet av det förvärvade bolagets identifierbara nettotillgångar.

Förvärvsrelaterade kostnader kostnadsförs när de uppstår.

Varje villkorad köpeskillning som ska överföras av koncernen redovisas till verkligt värde vid förvärvstidpunkten. Efterföljande ändringar av verkligt värde av en villkorad köpeskillning som klassificerats som en skuld redovisas i enlighet med IAS 39 i resultaträkningen.

Goodwill värderas initialt som det belopp varmed den totala köpeskillingen och eventuellt verkligt värde för innehav utan bestämmande inflytande på förvärvsdagen överstiger verkligt värde på identifierbara förvärvade nettotillgångar. Om köpeskillingen är lägre än verkligt värde på det förvärvade bolagets nettotillgångar, redovisas mellanskillnaden direkt i resultaträkningen.

Koncerninterna transaktioner, balansposter, intäkter och kostnader på transaktioner mellan koncernbolag elimineras. Vinst och förluster som resulterar från koncerninterna transaktioner och som är redovisade i tillgångar elimineras också. Redovisningsprinciperna för dotter-

bolag har i förekommande fall ändrats för att garantera en konsekvent tillämpning av koncernens principer.

Förändringar i ägarandel i ett dotterbolag utan förändring av bestämmande inflytande

Transaktioner med innehavare utan bestämmande inflytande som inte leder till förlust av kontroll redovisas som eget kapital transaktioner – det vill säga som transaktioner med ägarna i deras roll som ägare. Vid förvärv från innehavare utan bestämmande inflytande redovisas skillnaden mellan verkligt värde på erlagd köpeskillning och den faktiska förvärvade andelen av det koncernmässiga redovisade värdet på innehav utan bestämmande inflytande i eget kapital. Vinst och förluster på avyttringar till innehavare utan bestämmande inflytande redovisas också i eget kapital. Förändringar av verkligt värde på tilläggsköpeskillningar kopplade till förvärv av innehav utan bestämmande inflytande redovisas i resultaträkningen under rubrik omvärdering av villkorade köpeskillningar.

2.4 Omräkning av utländsk valuta

Funktionell valuta och rapporteringsvaluta

Poster som ingår i de finansiella rapporterna för de olika enheterna i koncernen är värderade i den valuta som används i den ekonomiska miljö där respektive bolag huvudsakligen är verksam (funktionell valuta). I koncernredovisningen används svenska kronor (SEK), som är koncernens rapportvaluta.

Koncernbolag

Resultat och finansiell ställning för alla koncernbolag som har en annan funktionell valuta än rapportvalutan, omräknas till koncernens rapportvaluta enligt följande:

- tillgångar och skulder för var och en av balansräkningarna omräknas till balansdagens kurs;
- intäkter och kostnader för var och en av resultaträkningarna omräknas till genomsnittlig valutakurs (såvida denna genomsnittliga kurs utgör en rimlig approximation av den ackumulerade effekten av de kurser som gäller på transaktionsdagen, annars omräknas intäkter och kostnader till transaktionsdagens kurs), och
- alla valutakursdifferenser som uppstår redovisas i övrigt totalresultat.

Goodwill och justeringar av verkligt värde som uppkommer vid förvärv av en utlandsverksamhet behandlas som tillgångar och skulder hos denna verksamhet och omräknas till balansdagens kurs. Valutakursdifferenser redovisas i övrigt totalresultat.

I koncernen förekommer inga väsentliga tillgångar och skulder i annan valuta än respektive bolags funktionella valuta.

2.5 Immateriella tillgångar

Goodwill

Goodwill uppstår vid förvärv av dotterbolag och avser det belopp varmed köpeskillingen överstiger koncernens andel i det verkliga värdet av identifierbara tillgångar, skulder och eventualförpliktelser i det förvärvade bolaget samt värdet på innehav utan bestämmande inflytande i det förvärvade bolaget.

I syfte att testa nedskrivningsbehov, fördelas goodwill som förvärvats i ett rörelseförvärv till kassagenererande enheter eller grupper av kassagenererande enheter som förväntas bli gynnade av synergier från förvärvet. Varje enhet eller grupp av enheter som goodwill har fördelats till motsvarar den lägsta nivå i koncernen på vilken goodwillen i fråga övervakas i den interna styrningen. Goodwill övervakas på rörelsesegmentsnivå.

Goodwill nedskrivningstestas årligen eller oftare om händelser eller ändringar i förhållanden indikerar en möjlig värdeminskning. Det redovisade värdet av goodwill jämförs med återvinningsvärdet, vilket är det högsta av nyttjandevärdet och det verkliga värdet minus försäljningskostnader. Eventuell nedskrivning redovisas omedelbart som en kostnad och återförs inte.

Förvärvade kundrelationer

Immateriella tillgångar som förvärvats genom rörelseförvärv består främst av kundkontrakt och kundrelationer som värderas till verkligt värde per förvärvsdagen. Avskrivningar sker linjärt över den prognosticerade nyttjandeperioden vilket motsvarar den uppskattade tid de kommer att generera kassaflöde. Avskrivningstiden för förvärvade kundrelationer uppgår till 5 år.

Övriga immateriella tillgångar

Immateriella tillgångar som förvärvats separat redovisas till anskaffningsvärde. Immateriella tillgångar som förvärvats separat består främst av licenser och internt utarbetade immateriella tillgångar. I efterföljande perioder redovisas dessa tillgångar till ursprungligt anskaffningsvärde med avdrag för ackumulerade avskrivningar. Internt utarbetade immateriella tillgångar består av utvecklingskostnader som är direkt hänförliga till utveckling och testning av identifierbara och unika programvaruprodukter som kontrolleras av koncernen redovisas som immateriella tillgångar när samtliga kriterier i IAS 38 p. 57 är uppfyllda. Avskrivningstiden sker linjärt över den förväntade nyttjandeperioden med hänsyn till väsentligt restvärde. Bedömd nyttjandeperiod för övriga immateriella tillgångar uppgår till 5 år.

2.6 Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde med avdrag för avskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår utgifter som direkt kan hänföras till förvärvet av tillgången.

Tillkommande utgifter läggs till tillgångens redovisade värde eller redovisas som en separat tillgång, beroende på vilket som är lämpligt, endast då det är sannolikt att de framtida ekonomiska förmåner som är förknippade med tillgången kommer att komma koncernen tillgodo och tillgångens anskaffningsvärde kan mätas på ett tillförlitligt sätt. Redovisat värde för en ersatt del tas bort från balansräkningen. Alla andra former av reparationer och underhåll redovisas som kostnader i resultaträkningen under den period de uppkommer.

Varje del av en materiell anläggningstillgång med ett anskaffningsvärde som är betydande i förhållande till tillgångens sammanlagda anskaffningsvärde skrivs av separat. Inga avskrivningar görs på mark. Avskrivningar på övriga tillgångar, för att fördela deras anskaffningsvärde ner till det beräknande restvärdet över den beräknande nyttjandeperioden, görs linjärt enligt följande:

Byggnader	25–50 år
Komponenter ingående i byggnader	10–25 år
Förbättringar på annans fastighet	Hyreskontraktets löptid
Inventarier, verktyg och installationer	5 år

Tillgångarnas restvärden och nyttjandeperiod prövas vid varje rapportperiods slut och justeras vid behov. En tillgångs redovisade värde skrivs omgående ner till dess återvinningsvärde om tillgångens redovisade värde överstiger dess bedömda återvinningsvärde.

Vinster och förluster vid avyttring av en materiell anläggningstillgång fastställs genom en jämförelse mellan försäljningsintäkter och det redovisade värdet och redovisas i övriga rörelseintäkter respektive övriga rörelsekostnader i rapporten över totalresultat.

2.7 Nedskrivningar av icke-finansiella anläggningstillgångar

Immateriella tillgångar som har en obestämbar nyttjandeperiod, goodwill, skrivs inte av utan prövas årligen avseende eventuellt nedskrivningsbehov. Tillgångar som skrivs av bedöms med avseende på värdenedgång närhelst händelser eller förändringar i förhållanden indikerar att det redovisade värdet kanske inte är återvinningsbart. En nedskrivning görs med det belopp varmed tillgångens redovisade värde överstiger dess återvinningsvärde. Återvinningsvärdet är det högre av tillgångens verkliga värde minskat med försäljningskostnader och dess nyttjandevärde. Vid bedömning av nedskrivningsbehov grupperas tillgångar på de lägsta nivåer där det finns i allt väsentligt oberoende kassaflöden (kassagenererande enheter). För tillgångar (andra än good-

will) som tidigare har skrivits ner görs per varje balansdag en prövning av om återföring bör göras.

2.8 Finansiella instrument – generellt

Finansiella instrument finns i många olika balansposter och finns beskrivna under 2.8.1 nedan.

2.8.1 Klassificering

Koncernen klassificerar sina finansiella tillgångar och skulder i följande kategorier: finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen, lånefordringar och kundfordringar; samt övriga finansiella skulder. Klassificeringen är beroende av för vilket syfte den finansiella tillgången eller skulden förvärvades. Ledningen fastställer klassificeringen av de finansiella tillgångarna och skulderna vid det första redovisningstillfället.

Finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen är finansiella instrument som vid första redovisningstillfället identifierats som en post värderad till verkligt värde via resultaträkningen. På tillgångssidan utgörs denna post av kapitalförsäkringar (andra långfristiga fordringar), innehav i bostadsrätter och ägarlagheter (andra långfristiga värdepappersinnehav). På skuldsidan utgörs denna post av villkorade köpeskillingar (övriga långfristiga skulder och övriga kortfristiga skulder) och derivatinstrument i form av räntecap (övriga kortfristiga skulder).

Lånefordringar och kundfordringar

Lånefordringar och kundfordringar är finansiella tillgångar som inte är derivat, som har fastställda eller fastställbara betalningar och som inte är noterade på en aktiv marknad. De ingår i omsättningstillgångar med undantag för poster med förfallodag mer än 12 månader efter balansdagen, vilka klassificeras som anläggningstillgångar. Koncernens "lånefordringar och kundfordringar" utgörs av balansräkningsposterna kundfordringar och likvida medel (se not 2.9 och 2.10) samt de finansiella instrument som redovisas bland övriga fordringar.

Övriga finansiella skulder

Koncernens lång- och kortfristiga skulder till kreditinstitut, övriga långfristiga skulder, leverantörsskulder och den del av övriga kortfristiga skulder som avser finansiella instrument klassificeras som övriga finansiella skulder.

2.8.2 Redovisning och värdering

Finansiella instrument redovisas första gången till verkligt värde plus transaktionskostnader, vilket gäller alla finansiella tillgångar som inte redovisas till verkligt värde via resultaträkningen. Finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen redovisas första gången till verkligt värde, medan hänförliga transaktionskostnader redovisas i resultaträkningen. Finansiella tillgångar tas bort från balansräkningen när rätten att erhålla kassaflöden från instrumentet har löpt ut eller överförs och koncernen har överfört i stort sett alla risker och förmåner som är förknippade med äganderätten. Finansiella skulder tas bort från balansräkningen när förpliktelsen i avtalet har fullgjorts eller på annat sätt utsläcks.

Finansiella tillgångar och skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen redovisas efter anskaffningstidpunkten till verkligt värde. Lånefordringar och kundfordringar samt övriga finansiella skulder redovisas efter anskaffningstidpunkten till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden.

Vinster och förluster till följd av förändringar i verkligt värde avseende kategorin finansiella tillgångar och skulder värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Resultat redovisas i den period då de uppstår och ingår i rörelseresultatet i post övriga rörelseintäkter eller övriga rörelsekostnader. Förutom derivatinstrument (i form av räntecap) där förändringar redovisas i finansnettot och omvärdering av villkorad köpeskilling som redovisas under separat post i resultaträkningen.

2.8.3 Nedskrivning finansiella instrument

(a) Tillgångar som redovisas till upplupet anskaffningsvärde (lånefordringar och kundfordringar)

Koncernen bedömer vid varje rapportperiods slut om det finns objektiva bevis för att nedskrivningsbehov föreligger för en finansiell tillgång eller en grupp av finansiella tillgångar. En finansiell tillgång eller grupp av finansiella tillgångar har ett nedskrivningsbehov och skrivs ned endast om det finns objektiva bevis för ett nedskrivningsbehov till följd av att en eller flera händelser inträffat efter det att tillgången redovisats första gången och att denna händelse har inverkan på de uppskattade framtida kassaflödena för den finansiella tillgången eller grupp av finansiella tillgångar som kan uppskattas på ett tillförlitligt sätt.

Nedskrivningen beräknas som skillnaden mellan tillgångens redovisade värde och nuvärdet av uppskattade framtida kassaflöden diskonterade till den finansiella tillgångens ursprungliga effektiva ränta. Tillgångens redovisade värde skrivs ned och nedskrivningsbeloppet redovisas i koncernens resultaträkning. Om nedskrivningsbehovet minskar i en efterföljande period och minskningen objektivt kan hänföras till en händelse som inträffade efter att nedskrivningen redovisades, redovisas återföringen av den tidigare redovisade nedskrivningen i koncernens resultaträkning.

2.9 Kundfordringar

Kundfordringar är finansiella instrument som består av belopp som ska betalas av kunder för sålda varor och tjänster i den löpande verksamheten. Om betalning förväntas inom ett år eller tidigare, klassificeras de som omsättningstillgångar. Om inte, redovisas de som anläggningstillgångar. Kundfordringar redovisas inledningsvis till verkligt värde och därefter till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden.

2.10 Likvida medel

Likvida medel är finansiellt instrument och innefattar, i såväl balansräkningen som i rapporten över kassaflöden, banktillgodohavanden.

2.11 Leverantörsskulder

Leverantörsskulder är finansiella instrument och avser förpliktelser att betala för varor och tjänster som har förvärvats i den löpande verksamheten från leverantörer. Leverantörsskulder klassificeras som kortfristiga skulder om de förfaller inom ett år. Om inte, redovisas de som långfristiga skulder.

Leverantörsskulder redovisas inledningsvis till verkligt värde och därefter till upplupet anskaffningsvärde med tillämpning av effektivräntemetoden.

2.12 Upplåning

Skulder till kreditinstitut redovisas inledningsvis till verkligt värde, netto efter transaktionskostnader. Upplåning redovisas därefter till upplupet anskaffningsvärde och eventuell skillnad mellan erhållet belopp (netto efter transaktionskostnader) och återbetalningsbeloppet redovisas i resultaträkningen fördelat över låneperioden, med tillämpning av effektivräntemetoden.

Utnyttjad checkräkningskredit per 2017-12-31 uppgick till -38 MSEK och var outnyttjad föregående år.

2.13 Aktuell och uppskjuten skatt

Periodens skattekostnad omfattar aktuell och uppskjuten skatt. Skatt redovisas i resultaträkningen, utom när skatt avser poster som redovisas i övrigt totalresultat eller direkt i eget kapital. I sådana fall redovisas även skatten i övrigt totalresultat respektive eget kapital. Den aktuella skattekostnaden beräknas på basis av de skatteregler som på balansdagen är beslutade eller i praktiken beslutade i de länder där moderbolaget och dess dotterbolag är verksamma och genererar skattepliktigt resultat.

Uppskjuten skatt redovisas, enligt balansräkningsmetoden, på alla temporära skillnader som uppkommer mellan det skattemässiga värdet på tillgångar och skulder och deras redovisade värden i koncernredovisningen. Uppskjuten inkomstskatt beräknas med tillämpning av skattesatser som har beslutats eller aviserats per balansdagen och som

förväntas gälla när den berörda uppskjutna skattefordran realiserar eller den uppskjutna skatteskulden regleras.

Uppskjutna skattefordringar på underskottsavdrag redovisas i den omfattning det är troligt att framtida skattemässiga överskott kommer att finnas tillgängliga, mot vilka underskotten kan utnyttjas.

Uppskjutna skattefordringar och skulder kvittas när det finns legal kvittningsrätt för aktuella skattefordringar och skatteskulder, de uppskjutna skattefordringarna och skatteskulder hänförs sig till skatter debiterade av en och samma skattemyndighet och avser antingen samma skattesubjekt eller olika skattesubjekt och det finns en avsikt att reglera saldona genom nettobetalningar.

2.14 Ersättningar till anställda

Koncernbolagen har olika planer för ersättningar efter avslutad anställning, inklusive förmånsbestämda och avgiftsbestämda pensionsplaner.

(a) Pensionsförpliktelser

En avgiftsbestämd pensionsplan är en pensionsplan enligt vilken koncernen betalar fasta avgifter till en separat juridisk enhet. Koncernen har inte några rättsliga eller informella förpliktelser att betala ytterligare avgifter om denna juridiska enhet inte har tillräckliga tillgångar för att betala alla ersättningar till anställda som hänger samman med de anställdas tjänstgöring under innevarande eller tidigare perioder. En förmånsbestämd pensionsplan är en pensionsplan som inte är avgiftsbestämd.

Utmärkande för förmånsbestämda planer är att de anger ett belopp för den pensionsförmån en anställd erhåller efter pensionering, vanligen baserat på en eller flera faktorer såsom ålder, tjänstgöringstid och lön.

Koncernen har förmånsbestämda pensionsåtaganden i Norge och i Sverige. Den skuld som redovisas i balansräkningen avseende den förmånsbestämda pensionsplanen är nuvärdet av den förmånsbestämda förpliktelsen vid rapportperiodens slut minskat med verkligt värde på förvaltningstillgångarna. Den förmånsbestämda pensionsförpliktelsen beräknas årligen av oberoende aktuarier med tillämpning av den så kallade project unit credit method. Omvärderingsvinster och -förluster till följd av erfarenhetsbaserade justeringar och förändringar i aktuariella antaganden redovisas i övrigt totalresultat under den period de uppstår. De ingår i balanserad vinst i rapporten över förändringar i eget kapital samt i balansräkningen.

De förmånsbestämda pensionsåtagandena i Sverige redovisas som en avgiftsbestämd pensionsplan och innehavet förvaltas genom en försäkring i Alecta.

För tjänstemän i Sverige tryggas ITP 2-planens förmånsbestämda pensionsåtaganden för ålders- och familjepension genom en försäkring i Alecta. Enligt ett uttalande från Rådet för finansiell rapportering, UFR 10 Redovisning av pensionsplanen ITP2 som finansieras genom försäkring i Alecta, är detta en förmånsbestämd plan som omfattar flera arbetsgivare. För räkenskapsåret 2017 har bolaget inte haft tillgång till information för att kunna redovisa sin proportionella andel av planens förpliktelser, förvaltningstillgångar och kostnader vilket medfört att planen inte varit möjlig att redovisa som en förmånsbestämd plan. Pensionsplanen ITP 2 som tryggas genom en försäkring i Alecta redovisas därför som en avgiftsbestämd plan. Premien för den förmånsbestämda ålders- och familjepensionen är individuellt beräknad och är bland annat beroende av lön, tidigare intjänad pension och förväntad återstående tjänstgöringstid. Förväntade avgifter nästa rapportperiod för ITP 2-försäkringar som är tecknade i Alecta uppgår till 2 550 KSEK.

Den kollektiva konsolideringsnivån utgörs av marknadsvärdet på Alectas tillgångar i procent av försäkringsåtagandena beräknade enligt Alectas försäkringstekniska metoder och antaganden, vilka inte överensstämmer med IAS 19. Den kollektiva konsolideringsnivån ska normalt tillåtas variera mellan 125 och 155 procent. Om Alectas kollektiva konsolideringsnivå understiger 125 procent eller överstiger 155 procent ska åtgärder vidtas i syfte att skapa förutsättningar för att konsolideringsnivån återgår till normalintervallet. Vid låg konsolidering kan en åtgärd vara att höja det avtalade priset för nyteckning och utökning av befintliga förmåner. Vid hög konsolidering kan en åtgärd vara att införa premiereduktioner. Vid utgången av 2017 uppgick Alectas överskott i form av den kollektiva konsolideringsnivån till 154 procent (149 procent).

För avgiftsbestämda pensionsplaner betalar koncernen avgifter till offentligt eller privat administrerade pensionsförsäkringsplaner på obligatorisk, avtalsenlig eller frivillig basis. Koncernen har inga ytterligare betalningsförpliktelser när avgifterna väl är betalda. Avgifterna redovisas som personalkostnader när de förfaller till betalning. Förutbetalda avgifter redovisas som en tillgång i den utsträckning som kontant återbetalning eller minskning av framtida betalningar kan komma koncernen tillgodo.

(b) Ersättningar vid uppsägning

Ersättningar vid uppsägning utgår när en anställd anställning sagts upp av koncernen före normal pensionstidpunkt eller då en anställd accepterar frivillig avgång i utbyte mot sådana ersättningar. Koncernen redovisar ersättningar vid uppsägning vid den tidigaste av följande tidpunkter: (a) när koncernen inte längre har möjlighet att återkalla erbjudandet om ersättning; och (b) när bolaget redovisar utgifter för en omstrukturering som är inom tillämpningsområdet för IAS 37 och som innebär utbetalning av avgångsvederlag. I det fall bolaget har lämnat ett erbjudande för att uppmuntra till frivillig avgång, beräknas ersättningar vid uppsägning baserat på det antal anställda som beräknas acceptera erbjudandet. Förmåner som förfaller mer än 12 månader efter rapportperiodens slut diskonteras till nuvärde.

2.15 Intäktsredovisning

Försäljning av tjänster

Koncernens intäkter består i allt väsentligt av försäljning av omsorgstjänster. Ersättningen är kopplad till antal brukare, antal vård dygn, antal boendeplatser, antal hemtjänstbesök eller liknande tjänster som koncernen utfört. Intäkter redovisas när underliggande tjänster har utförts enligt avtalad prissättning och när dess belopp kan mätas på ett tillförlitligt sätt samt att det är sannolikt att framtida ekonomiska fördelar kommer att tillfalla bolaget. Tjänster som har utförts men inte fakturerats redovisas som en upplupen intäkt.

Ränteintäkter

Ränteintäkter intäktsredovisas med tillämpning av effektivräntemetoden.

2.16 Statligt stöd

Statliga bidrag som gäller kostnader periodiseras och redovisas i resultaträkningen över samma perioder som de kostnader bidragen avser att täcka. Det bidrag som erhålles avser främst lönebidrag och andra personalrelaterade bidrag. Dessa bidrag redovisas som övriga rörelseintäkter.

2.17 Segmentsrapportering

Rörelsesegment rapporteras på ett sätt som överensstämmer med den interna rapporteringen som lämnas till den högste verkställande beslutsfattaren. Verkställande direktören är koncernens högste verkställande beslutsfattare och koncernens verksamhet utvärderas både utifrån geografi och tjänster. Koncernen har identifierat tre rapporterbära segment, Sverige, Norge och Danmark. Avseende Sverige erhåller verkställande direktören separata rapporter avseende Individ & familj inklusive LSS-boenden (Sverige), Personlig assistans (Sverige) och Hemtjänst (Sverige).

Dessa rörelsesegment har dock slagits samman till ett rapporterbart segment, Sverige, då dessa har bedömts ha likartade långsiktiga ekonomiska egenskaper och den verksamhet som bedrivs bedöms ha likartad karaktär främst med avseende på likartad tjänsteleverans, likartade kunder och likartade politiska risker och regelverk.

2.18 Leasing

Leasing där en väsentlig del av riskerna och fördelarna med ägande behålls av leasegivaren klassificeras som operationell leasing.

Betalningar som görs under leasingtiden (efter avdrag för eventuella incitament från leasegivaren) kostnadsförs i resultaträkningen linjärt över leasingperioden.

Leasingavtal av anläggningstillgångar där koncernen i allt väsentligt innehar de ekonomiska risker och fördelar som förknippas med ägandet, klassificeras som finansiell leasing. Vid leasingperiodens början

redovisas finansiell leasing i balansräkningen till det lägre av leasingobjektets verkliga värde och nuvärdet av minimileaseavgifterna.

För närvarande innehar koncernen endast leasingavtal som klassificeras som operationella leasingavtal.

2.19 Resultat per aktie

(i) Resultat per aktie före utspädning

Resultat per aktie före utspädning beräknas genom att dividera:

- resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare, exklusive utdelning som är hänförligt till preferensaktier
- med ett vägt genomsnittligt antal utestående stamaktier under perioden, justerad för fondemissionselementet i stamaktier som emitterats under året och exklusive återköpta aktier som innehas som egna aktier av moderbolaget.

(ii) Resultat per aktie efter utspädning

För beräkning av resultat per aktie efter utspädning justeras beloppen som använts för beräkning av resultat per aktie före utspädning genom att beakta:

- effekten, efter skatt, av utdelningar och räntekostnader på potentiella stamaktier, och
- det vägda genomsnittet av de ytterligare stamaktier som skulle ha varit utestående vid en konvertering av samtliga potentiella stamaktier.

2.20 Moderbolagets redovisningsprinciper

Moderbolagets redovisning är upprättad enligt RFR2 Redovisning för juridiska personer. Andra redovisningsprinciper än de som anges för koncernen tillämpas i de fall som anges nedan.

Uppställningsformer

Resultat- och balansräkning följer årsredovisningslagens uppställningsform. Resultaträkningen benämns dock rapport över totalresultat och övrigt totalresultat redovisas separat. Rapport över förändring av eget kapital följer också koncernens uppställningsform men ska innehålla de kolumner som anges i ÅRL. Vidare innebär det skillnad i benämningar, jämfört med koncernredovisningen, främst avseende finansiella intäkter och kostnader och eget kapital.

Andelar i dotterbolag

Andelar i dotterbolag redovisas till anskaffningsvärde efter avdrag för eventuella nedskrivningar. I anskaffningsvärdet inkluderas förvävsrelaterade kostnader och eventuella tilläggsköpeskillingar.

När det finns en indikation på att andelar i dotterbolag minskat i värde görs en beräkning av återvinningsvärdet. Är detta lägre än det redovisade värdet görs en nedskrivning. Nedskrivningar redovisas i posten "Resultat från andelar i koncernbolag".

Koncernbidrag

Moderbolaget redovisar såväl erhållna som lämnade koncernbidrag som bokslutsdisposition.

Finansiella instrument

IAS 39 tillämpas ej i moderbolaget och finansiella instrument värderas till anskaffningsvärde.

NOT 3. FINANSIELL RISKHANTERING

Koncernen utsätts genom sin verksamhet för olika finansiella risker. Koncernens övergripande riskhantering fokuserar på oförutsägbarheten på de finansiella marknaderna och eftersträvar att minimera potentiella ogynnsamma effekter på koncernens finansiella resultat.

Riskhanteringen sköts och bevakas av koncernledningen, där väsentliga och principiella förändringar i riskbedömning och hantering görs i samarbete med koncernens styrelse.

Riskerna beskrivs nedan. Framtida kassaflöden vad gäller skulder till kreditinstitut är diskonterade till rörlig ränta enligt aktuell ränta per balansdagen.

Koncernens exponering och hantering av finansiella risker

Risk	Beskrivning av risk	Hantering	Kommentar/utfall 2017
Valutarisk	Fluktuationer i valutakurser får effekt på resultat- och balansräkning samt kassaflöde.	Bevakning och hantering av fluktuationer görs på månadsbasis.	Oförändrad låg valutaexponering. Främst omräkningsrisk.
Ränterisk	Förändringar i marknadsräntorna har effekt på resultat- och balansräkning samt kassaflöde.	Det finns en räntecap för att begränsa effekten av räntehöjningar.	Marknadsräntorna har varit låga under året. Koncernen ser löpande över sin exponering.
Likviditetsrisk	Risken att inte kunna fullgöra betalningsåtaganden.	Betalningsberedskap via checkräkningskredit och kreditlöften samt uppföljning av koncernens likvida flöden.	Försäkringskassans omläggning av betalningsflöden inom Personlig assistans i Sverige har påverkat koncernens kapitalbindning enligt beräkningar.
Finansieringsrisk	Risken att refinansiering av lån som förfaller försvåras eller blir kostsam.	Uppföljning av villkor i kreditavtal.	Lån amorteras och förfaller enligt kreditavtal.
Kreditrisk	Risken att kunder ställer in betalningar.	Kunder består i huvudsak av Försäkringskassan och kommuner.	Kredit- och kundförluster är mycket begränsade.

Valutarisk

Koncernen verkar i Sverige, Norge och Danmark, och utsätts för valutarisker som uppstår från valutaexponeringar i danska kronor (DKK) och norska kronor (NOK).

Valutarisk uppstår genom framtida transaktioner, redovisade tillgångar och skulder samt nettoinvesteringar i verksamheter.

Koncernens verksamheter och investeringar i Norge och Danmark är relativt den övriga koncernen begränsad. Valutarisken som uppkommer vid omräkning av de utländska dotterbolagen är därmed inte väsentlig för koncernens ekonomiska stabilitet.

Ränterisk

Koncernens ränterisk uppstår genom kort- och långfristig upplåning. Upplåning som görs med rörlig ränta utsätter koncernen för ränterisk i form av räntekostnader, vilka delvis neutraliseras av kassamedel med rörlig ränta. All upplåning är med rörlig ränta i svenska och danska kronor.

Koncernen analyserar sin exponering för ränterisk dynamiskt. Olika ränteutvecklingar beaktas och koncernen bevakar ränterisken på kvartalsbasis. Det finns en räntecap för att begränsa effekten av eventuella framtida räntehöjningar. Räntecapen täcker 25 procent av koncernens räntebärande skulder till kreditinstitut.

Enligt balansräkningen visar räntebärande lån till kreditinstitut ett bokfört värde på 1 222 (1 212) MSEK. Verkligt värde på skulderna bedöms motsvara det bokförda värdet då skulderna löper med rörlig ränta.

Snitträntan på räntebärande skulder per den 31 december 2017 uppgår till 3,6 (3,2) procent.

Om räntorna på upplåning per den 31 december 2017 varit 1,0 procentenhet högre med alla andra variabler konstanta, hade vinsten efter skatt för räkenskapsåret varit 9,5 (8,5) MSEK lägre, huvudsakligen som en effekt av högre räntekostnader för upplåning med rörlig ränta. Känslighetsanalysen är upprättad utan hänsyn tagen till räntecap.

Likviditetsrisk

Koncernledningen följer löpande kassaflödet i verksamheten och med avseende på nya investeringar och förändrade verksamhetsförutsättningar.

Fluktuationer i koncernens likviditet hanteras genom dels ett cash-pool konto för koncernbolagen, dels en checkräkningskredit, för att möta koncernbolagens löpande behov av likvida medel.

Koncernen använder sig av följande kreditinstitutioner: Danske Bank och DNB Bank med kreditrating A respektive A+ enligt Standard & Poor's.

Nedan beskrivs koncernens löptidsanalys avseende diskonterade utbetalningar.

Löptidsanalys avseende diskonterade utbetalningar

Koncernen, MSEK	2017-12-31						
	Inom ett år	Mellan 1 och 2 år	Mellan 2 och 3 år	Mellan 3 och 4 år	Mellan 4 och 5 år	Senare än 5 år	Summa
Skulder till kreditinstitut	139	1 094	0	0	–	–	1 233
Övriga långfristiga skulder	–	216	3	3	3	3	228
Leverantörsskulder	54	–	–	–	–	–	54
Övriga kortfristiga skulder	92	–	–	–	–	–	92
Summa	285	1 310	3	3	3	3	1 607

Koncernen, MSEK	2016-12-31						
	Inom ett år	Mellan 1 och 2 år	Mellan 2 och 3 år	Mellan 3 och 4 år	Mellan 4 och 5 år	Senare än 5 år	Summa
Skulder till kreditinstitut	120	121	980	–	–	–	1 221
Övriga långfristiga skulder	–	42	3	3	3	4	55
Leverantörsskulder	66	–	–	–	–	–	66
Övriga kortfristiga skulder	146	–	–	–	–	–	146
Summa	332	163	983	3	3	4	1 488

Finansieringsrisk

Med finansieringsrisk avses risken att refinansiering av lån försvåras och förädras samt att koncernen inte kan uppfylla löpande betalningsförpliktelser som en följd av bristande likviditet.

Av beviljade kreditlöften är 254 MSEK outnyttjat. Kreditlöftena är villkorade av att koncernen uppfyller vissa marknadsmässiga villkor, däribland finansiella nyckeltal som nettoskuld/ EBITDA och räntetäckningsgrad.

Kreditrisk

Koncernens kunder består i princip uteslutande av kommuner och Försäkringskassan.

Koncernens verksamhet, överenskommelser och avtal med betalande kunder är av sådan karaktär att kredit- och kundförluster är mycket begränsade och inte väsentliga för koncernens ekonomiska stabilitet.

Kreditrisk hanteras på bolagsnivå. Koncernen har inga kundkrediter utöver normala och avtalsenliga betalningstider på utförda tjänster.

Kundfordringar med tillhörande åldersanalys samt exponering kundfordringar visas i tabeller nedan fördelat per segment.

Åldersanalys kundfordringar

Koncernen	2017-12-31						
	Kundfordringar	Reservering kundfordringar	Kundfordringar, netto	Förfallna kundfordringar 1-30 dagar	Förfallna kundfordringar 31-60 dagar	Förfallna kundfordringar >60 dagar	Summa förfallna kundfordringar ej reserverade
Sverige	115 505	-508	114 997	15 892	1 842	8 176	25 910
Norge	48 776	0	48 776	6 639	68	288	6 995
Danmark	29 185	0	29 185	13 055	774	274	14 103
Summa	193 466	-508	192 958	35 586	2 684	8 738	47 008

Koncernen	2016-12-31						
	Kundfordringar	Reservering kundfordringar	Kundfordringar, netto	Förfallna kundfordringar 1-30 dagar	Förfallna kundfordringar 31-60 dagar	Förfallna kundfordringar >60 dagar	Summa förfallna kundfordringar ej reserverade
Sverige	117 495	-428	117 067	10 437	2 661	3 031	16 129
Norge	50 154	0	50 154	10 642	1 320	707	12 669
Danmark	22 394	0	22 394	7 406	322	256	7 984
Summa	190 043	-428	189 615	28 485	4 303	3 994	36 782

Hantering av kapital

Koncernens målsättning i hanteringen av kapitalrisker är att säkerställa koncernens fortsatta verksamhet för att möjliggöra framtida avkastning till aktieägarna.

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Nettoskuld	1 161 775	1 081 588
Totalt eget kapital	739 228	790 770
Skuldsättningsgrad	1,6	1,4

Beräkning av verkligt värde

Nedan beskrivs koncernens finansiella instrument värderade till verkligt värde, utifrån hur klassificeringen i verkligt värde hierarkin gjorts. De olika nivåerna definieras enligt följande:

- Noterade priser (ojusterade) på aktiva marknader för identiska tillgångar eller skulder (nivå 1).
- Andra observerbara data för tillgången eller skulder än noterade priser inkluderade i nivå 1, antingen direkt (dvs. som prisnoteringar) eller indirekt (dvs. härledda från prisnoteringar) (nivå 2).
- Data för tillgången eller skulden som inte baseras på observerbara marknadsdata (dvs. ej observerbara data) (nivå 3).

De finansiella instrument som värderas till verkligt värde i koncernen utgörs av finansiella skulder i form av villkorade köpeskillingar som tillkommit via förvärv och derivatinstrument samt finansiella tillgångar av mindre värde i form av kapitalförsäkring, bostadsrätter och ägarlägenheter. Verkligt värde på villkorade köpeskillingarna baseras på bolagets framtida intjäning. Derivatinstrument i form av räntecap värderas

baserat på nuvärdet av bedömda framtida kassaflöde baserat på observerbara avkastningskurvor. Derivatinstrument redovisas i kategori 2 i verkligt värde hierarkin. Övriga tillgångar och skulder som beskrivs ovan redovisas i kategori tre i verkligt värde hierarkin.

För övriga finansiella tillgångar och skulder exklusive långfristiga skulder till kreditinstitut bedöms det verkliga värdet motsvara det redovisade värdet främst då dessa poster är kortfristiga till sin natur. Verkligt värde avseende långfristiga skulder till kreditinstitut baseras på diskonterade kassaflöden med en ränta som baseras på låneräntan och klassificeras i nivå 2 i verkligt värde hierarkin. Verkligt värde överensstämmer med redovisat värde. Lånen löper med rörlig ränta.

Verkligt värde av villkorade köpeskillingar i nivå 3 i verkligt värde hierarkin har förändrats enligt följande:

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Ingående balans	126 931	44 891
Nya villkorade köpeskillingar	121 962	113 824
Resultatfört	53 781	-6 845
Utbetalningar	-62 498	-24 939
Omräkningsdifferens	1 750	-
Summa villkorade köpeskillingar	241 926	126 931

Det har inte skett några överföringar mellan nivå 1, 2 och 3 under året.

NOT 4. VIKTIGA UPPSKATTNINGAR OCH BEDÖMNINGAR

Uppskattningar och bedömningar utvärderas löpande och baseras på historisk erfarenhet och andra faktorer, inklusive förväntningar på framtida händelser som anses rimliga under rådande förhållanden.

Koncernen gör uppskattningar och antaganden om framtiden. De uppskattningar för redovisningsändamål som blir följden av dessa kommer, definitionsmässigt, sällan att motsvara det verkliga resultatet. De uppskattningar och antaganden som innebär en betydande risk för väsentliga justeringar i redovisade värden för tillgångar och skulder under nästkommande räkenskapsår behandlas i huvuddrag nedan.

Prövning av nedskrivningsbehov för goodwill

Koncernen undersöker varje år om något nedskrivningsbehov föreligger för goodwill, i enlighet med den redovisningsprincip som beskrivs i not 2. Återvinningsbart belopp har fastställts baserat på beräkningar av nyttjandevärden. För dessa beräkningar måste vissa uppskattningar göras (not 13 Immateriella tillgångar).

Värderingar i samband med rörelseförvärv

Koncernen förvärvar ett stort antal dotterbolag och i samband med dessa förvärv sker kontinuerligt en värdering av identifierbara tillgångar och skulder till verkligt värde. Vad gäller de förvärv som koncernen gör finns normalt inte noterade priser varför olika värderingstekniker måste användas. I samband med rörelseförvärv använder koncernen värderingsmodeller som lägger stor vikt vid organisationskultur, kvalitet och utveckling. Värdering av villkorade köpeskillingar baseras på antaganden om framtida utveckling kopplat till ingångna överlåtelseavtal.

Värdering av underskottsavdrag

Koncernen undersöker varje år om något nedskrivningsbehov föreligger för uppskjutna skattefordringar avseende skattemässiga underskottsavdrag. Dessutom undersöker koncernen ifall det är tillämpligt att aktivera nya uppskjutna skattefordringar avseende årets skattemässiga underskottsavdrag. Uppskjutna skattefordringar redovisas endast för underskottsavdrag för vilka det är sannolikt att de kan nyttjas mot framtida skattepliktiga överskott och mot skattepliktiga temporära skillnader.

NOT 5. SEGMENT

Den högste verkställande beslutsfattaren utvärderar koncernens verksamhet utifrån geografi och har identifierat tre rapporterbara segment, Sverige, Norge och Danmark. Verkställande direktören är koncernens högste verkställande beslutsfattare och använder EBITA i bedömningen

av rörelsesegmentens resultat. Nedan följer fördelning av nettoomsättning och EBITA per rörelsesegment samt en avstämning mellan koncernens resultat före skatt och EBITA.

Koncernen	2017			2016		
	Segmentens Nettoomsättning	Nettoomsättning mellan segment	Nettoomsättning externa kunder	Segmentens Nettoomsättning	Nettoomsättning mellan segment	Nettoomsättning externa kunder
Sverige	3 174 920	-22 897	3 152 023	3 067 891	-17 759	3 050 132
Norge	521 873	-779	521 094	514 733	-107	514 626
Danmark	611 961	-	611 961	493 606	-23	493 583
Summa	4 308 754	-23 675	4 285 078	4 076 230	-17 889	4 058 341
	EBITA	EBITA%		EBITA	EBITA%	
Sverige	177 393	5,6		174 673	5,7	
Norge	23 939	4,6		32 696	6,4	
Danmark	38 788	6,3		22 160	4,5	
Koncernfunktion	-65 222			-58 798		
Summa	174 898	4,1		170 732	4,2	
Omvärdering av villkorade köpeskillingar	-53 781			6 845		
Av- och nedskrivningar av förvärvade immateriella tillgångar	-84 532			-64 821		
Finansiella poster	-55 643			-40 874		
Resultat före skatt	-19 058			71 882		

Uppdelning av extern nettoomsättning per intäktsslag:	2017	2016
Personlig assistans	2 923 032	2 708 895
Individ och familj inklusive LSS-boenden	1 139 466	1 130 802
Hemtjänst	222 580	218 644
Summa	4 285 078	4 058 341

Koncernen, fördelning av tillgångar per land	2017-12-31				2016-12-31			
	Sverige	Norge	Danmark	Summa	Sverige	Norge	Danmark	Summa
Immateriella tillgångar	1 259 722	478 467	377 219	2 115 408	1 315 760	521 653	188 425	2 025 838
Materiella tillgångar	111 630	7 246	6 842	125 718	121 098	11 508	700	133 306
Summa	1 371 352	485 713	384 061	2 241 126	1 436 858	533 161	189 125	2 159 144

Det finns ingen kund som står för mer än 10 procent av intäkterna avseende 2017 och inte heller för 2016.

NOT 6. ÖVRIGA RÖRELSEINTÄKTER OCH ÖVRIGA RÖRELSEKOSTNADER**Övriga rörelseintäkter**

	2017	2016
Koncernen		
Bidrag (personalrelaterade bidrag)	17 409	17 827
Försäljning av anläggningstillgångar	703	619
Övriga intäkter	5 819	2 759
Summa	23 931	21 205

Övriga rörelsekostnader

	2017	2016
Koncernen		
Förvärvskostnader	-3 912	-4 997
Försäljning av anläggningstillgångar	-1 090	-660
Summa	-5 002	-5 657

NOT 7. MODERBOLAGETS FÖRSÄLJNING TILL OCH INKÖP FRÅN KONCERNBOLAG

	2017	2016
Försäljning, intern	5 056	995
Fakturerade kostnader, intern	-	-
Summa	5 056	995

NOT 8. ERSÄTTNINGAR TILL REVISORERNA

Med revisionsuppdrag avses granskning av årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, övriga arbetsuppgifter som det ankommer på bolagets revisor att utföra samt rådgivning eller annat biträde som föräns av iakttagelser vid sådan granskning eller genomförandet av sådana övriga arbetsuppgifter. Allt annat är andra uppdrag.

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
PWC				
Revisionsuppdrag	3 586	3 541	519	636
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag	98	511	-	-
Skatterådgivning	311	355	311	187
Övriga tjänster	4 868	5 812	4 523	5 312
Summa	8 863	10 219	5 353	6 135

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
Övriga revisorer				
Revisionsuppdrag	346	59	-	-
Revisionsverksamhet utöver revisionsuppdrag	-	56	-	-
Skatterådgivning	-	263	-	-
Övriga tjänster	966	1 273	966	1 172
Summa	1 312	1 651	966	1 172

NOT 9. LÖNER OCH ANDRA ERSÄTTNINGAR SAMT SOCIALA KOSTNADER**Ersättningar till anställda**

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
Löner och andra ersättningar	2 758 212	2 590 823	5 392	1 167
Sociala avgifter	691 059	655 775	2 267	440
Pensionskostnader – avgiftsbestämda planer	126 431	116 204	1 343	246
Summa	3 575 702	3 362 802	9 002	1 853

Löner, andra ersättningar och sociala kostnader

	2017		2016	
	Löner och andra ersättningar (varav tantiem)	Sociala avgifter (varav pensionskostnader)	Löner och andra ersättningar (varav tantiem)	Sociala avgifter (varav pensionskostnader)
Koncernen				
Styrelseledamöter, verkställande direktörer och andra ledande befattningshavare	48 141	13 729	49 690	14 034
Övriga anställda	2 710 071	803 761	2 541 133	757 945
Pensionskostnader	-	(126 431)	-	(116 204)
Tantiem	(1 845)	-	(1 956)	-
Summa	2 758 212	817 490	2 590 823	771 979
Moderbolaget				
Styrelseledamöter, verkställande direktörer och andra ledande befattningshavare	5 392	3 610	1 167	686
Övriga anställda	-	-	-	-
Pensionskostnader	-	(1 343)	-	(246)
Tantiem	(-)	-	(-)	-
Summa	5 392	3 610	1 167	686

Könsfördelning för styrelseledamöter och övriga ledande befattningshavare

	2017		2016	
	Antal på balansdagen	Varav kvinnor	Antal på balansdagen	Varav kvinnor
Koncernen				
Styrelseledamöter	197	28	196	28
Verkställande direktörer och övriga ledande befattningshavare	62	30	62	28
Summa	259	58	258	56
Moderbolaget				
Styrelseledamöter	7	3	9	3
Verkställande direktör och övriga ledande befattningshavare	2	-	2	-
Summa	9	3	11	3

För upplysning om ersättning till ledande befattningshavare se not 34 Ersättningar till styrelsen och ledande befattningshavare.

Medelantal anställda med geografisk fördelning per land

	2017		2016	
	Medelantal anställda	Varav kvinnor	Medelantal anställda	Varav kvinnor
Moderbolaget				
Sverige	2	-	0	-
Summa moderbolaget	2	-	0	-
Dotterbolag				
Sverige	5 784	3 879	5 641	3 795
Danmark	1 033	743	890	657
Norge	523	353	511	333
Summa dotterbolag	7 340	4 975	7 042	4 785
Summa	7 342	4 975	7 042	4 785

NOT 10. FINANSIELLA INTÄKTER OCH KOSTNADER

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
	Finansiella intäkter	6 391	527	0
Ränteutgifter	121	474	0	0
Valutakursvinster	5 443	0	-	-
Förändring verkligt värde räntecap	745	-	-	-
Övriga finansiella intäkter	82	53	-	-

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
	Finansiella kostnader	-62 034	-41 401	-781
Räntekostnader på skulder till kreditinstitut	-44 168	-34 653	-	-
Avskrivningar på aktiverade bankkostnader	-9 768	-6 232	-	-
Räntekostnader koncernbolag	-	-	-778	-14
Valutakursförluster	-7 873	-	-	-
Förändring verkligt värde räntecap	-	-258	-	-
Övriga finansiella kostnader	-225	-258	-3	-
Summa finansiella poster – netto	-55 643	-40 874	-781	-14

NOT 11. BOKSLUTSDISPOSITIONER

Moderbolaget	2017	2016
Erhållna koncernbidrag	41 718	20 567
Summa	41 718	20 567

NOT 12. INKOMSTSKATT/SKATT PÅ ÅRETS RESULTAT

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
Aktuell skatt:				
Aktuell skatt på årets resultat	-26 533	-27 969	-	-
Justeringar avseende tidigare år	-261	-213	-1	-
Summa aktuell skatt	-26 794	-28 182	-1	-
Uppskjuten skatt, not 15				
Uppkomst och återförande av temporära skillnader	14 700	12 695	-	-33
Effekt av förändrad skattesats	427	760	-	-
Summa uppskjuten skatt	15 127	13 456	-	-33
Inkomstskatt	-11 667	-14 727	-1	-33

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
Resultat före skatt	-19 058	71 882	-25	150
Avstämning mellan teoretisk skattekostnad och redovisad skatt				
Inkomstskatt beräknad enligt moderbolagets skattesats (22%)	4 193	-15 814	5	-33
Skatteeffekter av:				
Ej skattepliktiga intäkter	2 992	1 987	0	-
Ej avdragsgilla kostnader	-17 902	-1 444	-6	-
Avvikande nationell skattesats	-342	-598	-	-
Effekt av förändring i skattesats	427	1 586	-	-
Justering avseende tidigare år	-261	-213	-1	-
Övriga poster	-774	-231	-	-
Skattekostnad	-11 667	-14 727	-1	-33

Den skatt som är hänförlig till poster i övrigt totalresultat uppgår till följande belopp:

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017	2016	2017	2016
Skatteeffekt förmånsbestämd pensionsplan, not 23	819	541	-	-

NOT 13. IMMATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Koncernen	Goodwill	Kund- relationer	Övriga immateriella tillgångar	Summa
Räkenskapsåret 2016				
Ingående redovisat värde	1 553 998	208 106	4 796	1 766 900
Inköp	-	-	4 692	4 692
Förvärv av dotterbolag	219 221	74 732	158	294 111
Försäljning/utrangering	-	-	-70	-70
Omklassificering	-	-	-	-
Omräkningsdifferens	23 294	3 598	70	26 962
Avskrivningar ¹⁾	-	-64 821	-1 936	-66 757
Utgående redovisat värde	1 796 513	221 615	7 710	2 025 838

Per 31 december 2016

Anskaffningsvärde	1 796 513	366 850	15 627	2 178 990
Ackumulerade avskrivningar	-	-145 235	-7 917	-153 152
Redovisat värde	1 796 513	221 615	7 710	2 025 838

Räkenskapsåret 2017

Ingående redovisat värde	1 796 513	221 615	7 710	2 025 838
Inköp/ Internt upparbetade	-	-	7 077	7 077
Förvärv av dotterbolag	157 537	35 257	-	192 794
Försäljning/utrangering	-9 328	-677	-65	-10 070
Omklassificering	-	-	-	-
Omräkningsdifferens	-11 617	-1 493	-13	-13 123
Av- och nedskrivningar ¹⁾	-8 005	-76 527	-2 576	-87 108
Utgående redovisat värde	1 925 100	178 175	12 133	2 115 408

Per 31 december 2017

Anskaffningsvärde	1 925 100	397 425	22 594	2 345 119
Ackumulerade avskrivningar	-	-219 250	-10 461	-229 711
Redovisat värde	1 925 100	178 175	12 133	2 115 408

¹⁾ Avskrivningar av operationella och förvärvade immateriella tillgångar.

Prövning av nedskrivningsbehov för goodwill

Ledningen bedömer verksamhetens prestation utifrån rörelsesegment Personlig assistans (Sverige), Individ och familj inklusive LSS-boenden (Sverige), Hemtjänst (Sverige), Norge och Danmark. Goodwill övervakas av ledningen på rörelsesegmentsnivå. Nedan följer en sammanställning av goodwill fördelat på respektive rörelsesegment:

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Personlig assistans	722 577	722 578
Individ och familj inklusive LSS-boenden	420 084	435 857
Hemtjänst	28 606	28 606
Summa Sverige	1 171 267	1 187 041
Norge	418 811	435 809
Danmark	335 022	173 663
Summa koncern	1 925 100	1 796 513

Ledningen har bedömt att omsättningstillväxt, rörelsemarginal, diskonteringsräntan samt långsiktig tillväxt är de viktigaste antagandena i nedskrivningsprövningen. Beräkningen baseras på budget 2018 och strategisk plan 2019-2022 utifrån ledningens erfarenhet och historiskt data. Återvinningsbart belopp har fastställts baserat på beräkningar av nyttjandevärden. Dessa beräkningar utgår från uppskattade framtida kassaflöde. Diskonteringsräntan uppgår före skatt till följande; Personlig assistans (Sverige), Individ och familj inklusive LSS-boenden (Sverige) och Hemtjänst (Sverige) 10,0 (10,1) procent, Norge 10,5 (10,4) procent och Danmark 9,8 (10,1) procent. Den långsiktiga uthålliga tillväxttakten har bedömts till 2 (2) procent för samtliga segment utifrån branschprognoser. Nedan följer en sammanställning av antaganden som använts för beräkningar av nyttjandevärden fördelat på varje rörelsesegment:

Diskonteringsränta (WACC) före skatt, %	2017-12-31	2016-12-31
Sverige	10,0	10,1
Norge	10,5	10,4
Danmark	9,8	10,1

Tillväxttakt bortom prognosperiod, %	2017-12-31	2016-12-31
Sverige	2,0	2,0
Norge	2,0	2,0
Danmark	2,0	2,0

En genomförd prövning av nedskrivningsbehov av goodwill påvisar att inget nedskrivningsbehov föreligger. Känslighetsanalyser av beräkningen av nyttjandevärdet i samband med nedskrivningsbedömningen har genomförts där omsättningstillväxten sänkts med 2 procentenhet i prognosperioden, rörelsemarginalen sänkts med 1 procentenhet, diskonteringsräntan höjts med 1 procentenhet och långsiktig tillväxt sänkts med 1 procentenhet. Känslighetsanalyserna visade att ingen av justeringarna enskilt genererar ett nedskrivningsbehov för något av rörelsesegmenten.

NOT 14. MATERIELLA ANLÄGGNINGSTILLGÅNGAR

Koncernen	Byggnader och mark	Förbättringar på annans fastighet	Pågående nyanläggningar	Inventarier, verktyg och installationer	Summa
Räkenskapsåret 2016					
Ingående redovisat värde	97 873	15 254	885	14 324	128 336
Inköp	2 037	895	3 417	6 930	13 278
Förvärv av dotterbolag	1 175	331	–	7 572	9 078
Försäljning/utrangering	-132	-283	–	-1 432	-1 848
Omklassificering	2 478	–	-2 550	72	–
Omräkningsdifferens	–	49	–	597	647
Avskrivningar	-3 956	-5 860	–	-6 368	-16 185
Utgående planenligt restvärde	99 475	10 384	1 752	21 695	133 306
Per 31 december 2016					
Anskaffningsvärde	118 208	28 208	1 752	58 782	206 950
Ackumulerade avskrivningar	-18 733	-17 824	–	-37 087	-73 644
Redovisat värde	99 475	10 384	1 752	21 695	133 306
Räkenskapsåret 2017					
Ingående redovisat värde	99 475	10 384	1 752	21 695	133 306
Inköp	188	1 456	2 178	3 469	7 291
Förvärv av dotterbolag	–	1 417	–	5 095	6 512
Försäljning/utrangering	-1 439	-1 377	–	-3 984	-6 799
Omklassificering	-11	798	-856	70	0
Omräkningsdifferens	–	38	–	-352	-314
Avskrivningar	-4 072	-2 741	–	-7 465	-14 278
Utgående redovisat värde	94 141	9 975	3 074	18 528	125 718
Per 31 december 2017					
Anskaffningsvärde	116 562	28 620	3 074	59 294	207 550
Ackumulerade avskrivningar	-22 421	-18 645	–	-40 766	-81 832
Redovisat värde	94 141	9 975	3 074	18 528	125 718

NOT 15. UPPSKJUTEN SKATT

Uppskjutna skattefordringar och -skulder fördelas enligt följande:

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Uppskjutna skattefordringar som ska utnyttjas efter mer än 12 månader	7 669	8 404
Summa uppskjutna skattefordringar	7 669	8 404

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Uppskjutna skatteskulder som ska utnyttjas efter mer än 12 månader	82 470	92 236
Summa uppskjutna skatteskulder	82 470	92 236

Uppskjutna skatteskulder, netto	74 801	83 832
--	---------------	---------------

Förändring i uppskjutna skattefordringar och -skulder under året, som har redovisats i resultaträkningen, utan hänsyn tagen till kvittningar som gjorts inom samma skatterättsliga jurisdiktion, framgår nedan:

Koncernen, uppskjutna skatteskulder	Kundkontrakt	Obeskattade reserver	Övrigt	Summa
Per 1 januari 2016	46 932	38 803	317	86 052
Ökning genom rörelseförvärv	18 156	1 290	–	19 446
Redovisning i resultaträkningen	-15 188	1 510	479	-13 198
Valutakurseffekt	-64	–	–	-64
Per 31 december 2016	49 836	41 604	796	92 236
Ökning genom rörelseförvärv	7 756	–	0	7 756
Minskning genom avyttring av rörelse	-10	–	–	-10
Redovisning i resultaträkningen	-17 206	552	22	-16 633
Valutakurseffekt	-880	–	0	-880
Per 31 december 2017	39 496	42 156	818	82 470

Koncernen, uppskjutna skattefordringar	Pensionsplan	Underskottsavdrag	Övrigt	Summa
Per 1 januari 2016	2 733	4 153	0	6 886
Ökning genom rörelseförvärv	143	–	568	711
Redovisning i resultaträkningen	–	-3 896	4 153	257
Valutakurseffekt	8	–	–	8
Förändring redovisad i övrigt totalresultat	541	–	–	541
Per 31 december 2016	3 426	257	4 721	8 404
Omklassificering	-2 163	–	2 163	–
Redovisning i resultaträkningen	–	-179	-1 327	-1 506
Valutakurseffekt	-48	–	–	-48
Förändring redovisad i övrigt totalresultat	819	–	–	819
Per 31 december 2017	2 033	79	5 557	7 669

Uppskjutna skattefordringar redovisas för skattemässiga underskottsavdrag i den utsträckning som det är sannolikt att de kan tillgodogöras genom framtida beskattningsbara vinster. Underskottsavdrag förfaller inte vid någon given tidpunkt.

NOT 16. ANDELAR I KONCERNBOLAG

Moderbolaget	2017-12-31	2016-12-31
Ingående anskaffningsvärde	623 576	623 576
Utgående ackumulerat anskaffningsvärde	623 576	623 576

Moderbolaget innehar andelar i följande dotterbolag:

Bolag	Org.nr	Säte	Kapitalandel %	Antal aktier
Cayon AB	556974-0300	Stockholm	100	1 860 215

Följande bolag ingår i koncernen per 31 december 2017

Bolag	Org.nr	Säte	Kapitalandel %	Antal aktier
Cayon AB	556974-0300	Danderyd	100	1 860 215
Team Olivia AB	556742-0731	Danderyd	100	1 807 235
AB MTG Omsorg	556783-1127	Stockholm	100	105 000
AB Villa Björkudden	556644-3510	Nora	100	1 000
Accent Consulting & Education AB	556851-0399	Linköping	100	500
Active Omsorg och Skola i Linköping AB	556604-4888	Linköping	100	1 000
Aktiv Assistans Norr AB	556679-3427	Umeå	100	1 000
Ambass AB	556543-0252	Norrköping	100	1 000
Annas Assistans Sverige AB	556869-2338	Stockholm	100	500
Assistansbolaget i Sverige AB	556733-7364	Örebro	100	10 000
Assistansliv i Sverige AB	556847-6898	Stockholm	100	500
AssistansLotsen AB	556607-7011	Ragunda	100	1 000
AssRe Assistans i Dalarna AB	556042-8517	Mora	100	1 000
Backebo Vård och Omsorg AB	556591-6409	Hässelholm	100	100
Bills Bo- & utbildningsgård AB	556625-5724	Tierp	100	1 000
BonZi personligt stöd AB	556813-2301	Stockholm	100	500
Center för vård och omsorg i Uppsala AB	556638-0217	Uppsala	100	1 000
CJs Ledsagarservice AB	556703-5786	Stockholm	100	1 000
Fastighetsbolaget Ulfshyttan AB	556550-1888	Säter	100	1 000
Inre Kraft i Norr AB	556666-8611	Boden	100	1 050
Inre Kraft i Sverige AB	556701-6091	Boden	100	1 000
Klaragården AB	556750-5457	Vadstena	100	1 000
Kungsängen i Nora AB	556714-0420	Nora	100	1 200
NA Care AB	556751-7981	Stockholm	100	1 000
Nordström Assistans AB	556550-4007	Stockholm	100	5 000
Nudax Rehab AB	556518-8967	Borlänge	100	1 000
Olivia Hemtjänst AB	556511-7677	Danderyd	100	1 000
Olivia Omsorg AB	556632-7986	Danderyd	100	1 000
Olivia Personlig Assistans AB	556630-8986	Danderyd	100	1 000
Orrrens Vård & Omsorg AB	556688-3111	Nacka	100	1 000
Pär Sonesson & Company AB	556549-7228	Ekerö	100	1 000
Rehabassistans i Sverige AB	556732-5849	Danderyd	100	1 000
RTFL Care AB	556824-9915	Stockholm	100	500
Selfhelp Kliniken i Gävleborg AB	556549-5610	Söderhamn	100	1 000
Selfhelpgruppen AB	556562-9135	Danderyd	100	1 000
Solviken HVB AB	556513-1587	Hultsfred	100	1 000
Sävik Behandlingshem AB	556443-8496	Säter	100	200
Säviq Kvinnobehandling AB	556427-6334	Säter	100	1 000
Tallkullen HVB-hem AB	556574-8943	Katrineholm	100	1 000
Team Olivia LTIP AB	556243-6757	Danderyd	100	1 000
Viljan Asperger Centrum AB	556597-5421	Surahammar	100	1 000
Viljan Friskola AB	556777-7775	Surahammar	100	1 000
Vändpunktens Stödboende AB	556693-6497	Borlänge	100	1 000
Team Olivia Norge AS	912829472	Oslo, Norge	100	10 000
AssisterMeg AS	990513449	Oslo, Norge	100	97 403
Olivia Boenheten AS	988249211	Oslo, Norge	100	100
Connexa Barnevern AS	911674173	Lilleström, Norge	100	30
Hugin Barnevernstiltak AS	983538649	Bøverbru, Norge	100	102
Olivia Assistanse AS	917348502	Oslo, Norge	100	100
Olivia Kletten AS	971159014	Husbysjøen, Norge	100	1 500
Olivia Solhaugen AS	853439622	Lunner, Norge	100	2 000
Vesterled AS	995999110	Haugesund, Norge	100	937
Team Olivia Danmark ApS	34803668	Köpenhamn, Danmark	100	1 000 000
Focus People A/S	26847060	Middelfart, Danmark	100	500
Olivia Danmark ApS	27983235	Herlev, Danmark	100	1 000
Søbækskolen ApS	26201705	Jyderup, Danmark	100	125 000
Opholds- och Bostederne Søbæk ApS	38149377	Jyderup, Danmark	100	50 000
Team Olivia Administration ApS	38756966	Herlev, Danmark	100	50 000

NOT 17. FINANSIELLA INSTRUMENT PER KATEGORI

Koncernen	2017-12-31			2016-12-31		
	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen	Summa	Lånefordringar och kundfordringar	Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen	Summa
Andra långfristiga värdepappersinnehav	–	4 076	4 076	–	4 077	4 077
Andra långfristiga fordringar	2 208	1 121	3 329	3 503	1 119	4 622
Kundfordringar	192 958	–	192 958	189 615	–	189 615
Övriga fordringar	29 272	–	29 272	47 190	–	47 190
Likvida medel	60 476	–	60 476	130 329	–	130 329
Summa tillgångar	284 914	5 197	290 111	370 637	5 196	375 833

Koncernen	2017-12-31			2016-12-31		
	Övriga finansiella skulder	Skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen	Summa	Övriga finansiella skulder	Skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen	Summa
Skulder till kreditinstitut	1 222 589	–	1 222 589	1 212 717	–	1 212 717
Övriga långfristiga skulder	18 355	209 937	228 292	16 877	37 989	54 866
Leverantörsskulder	53 505	–	53 505	66 430	–	66 430
Övriga kortfristiga skulder	59 293	33 116	92 409	55 480	90 818	146 298
Summa skulder	1 353 742	243 053	1 596 795	1 351 504	128 807	1 480 311

Skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen avser villkorade köpeskillningar som värderas enligt kategori 3 samt räntecap, belopp 1,1 (1,9) MSEK, som värderas enligt kategori 2 i värde hierarkin.

NOT 18. KUNDFORDRINGAR

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Kundfordringar	193 466	190 043
Reservering för osäkra fordringar	-508	-428
Summa kundfordringar, netto	192 958	189 615

Per den 31 december 2017 var kundfordringar uppgående till 47 008 (36 782) KSEK förfallna men utan att något nedskrivningsbehov ansågs föreligga.

Åldersanalysen av dessa kundfordringar framgår nedan:

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
1-30 dagar	35 586	28 485
31-60 dagar	2 684	4 302
>60 dagar	8 738	3 995
Summa förfallna kundfordringar	47 008	36 782

Förändringar i reserven för osäkra kundfordringar är som följer:

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Per 1 januari	428	5 433
Reservering för osäkra fordringar	247	428
Använd reserv	-89	-2 253
Återförda outnyttjade belopp	-78	-3 180
Per 31 december	508	428

Avsättningar respektive återföringar av reserver för osäkra kundfordringar ingår i posten övriga externa kostnader i resultaträkningen. Några säkerheter eller andra garantier för de på balansdagen utestående kundfordringarna finns ej.

NOT 19. ÖVRIGA FORDRINGAR

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Skattekonto	21 597	22 569	–	1 485
Fordringar hos anställda	1 793	1 826	–	–
Övriga fordringar	5 882	22 795	2 295	15 610
Summa	29 272	47 190	2 295	17 095

NOT 20. FÖRUTBETALDA KOSTNADER OCH UPPLUPNA INTÄKTER

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Förutbetalda hyror	9 291	11 211	38	–
Upplupna intäkter	344 630	274 460	–	–
Övriga poster	17 776	19 695	208	54
Summa	371 697	305 366	246	54

NOT 21. LIKVIDA MEDEL

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Banktillgodohavanden	60 476	130 329	30 126	30 126
Summa	60 476	130 329	30 126	30 126

NOT 22. AKTIEKAPITAL OCH ÖVRIGT TILLSKJUTET KAPITAL

	Antal aktier	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Summa
Per 26 maj 2014	50 000	50	–	50
Minskning av aktiekapital	-50 000	-50	–	-50
Nyemission	1 810 215	1 810	198 190	200 000
Villkorat aktieägartillskott	–	–	453 576	453 576
Årets resultat	–	–	-117	-117
Per 31 december 2014	1 810 215	1 810	651 649	653 459
Per 31 december 2015	1 810 215	1 810	651 649	653 459
Split (ratio 18:1)	30 773 655	–	–	–
Årets resultat	–	–	117	117
Per 31 december 2016	32 583 870	1 810	651 766	653 576
Årets resultat	–	–	-26	-26
Per 31 december 2017	32 583 870	1 810	651 740	653 550

Aktiekapitalet består av 32 583 870 aktier med ett kvotvärde om 0,055556 SEK. Aktierna har ett röstvärde på 1 röst per aktie. Alla aktier som emitteras av moderbolaget är till fullo betalda.

NOT 23. FÖRMÅNSBESTÄMD PENSIONS FÖRPLIKTELSE

Det finns två förmånsbestämda pensionsplaner i Norge, vilket betyder att anställda är garanterade en pension motsvarande en viss procent av lön. Samtliga personer är pensionärer vid rapporteringsperiodens slut.

Beloppen i balansräkningen för förmånsbestämda förpliktelser har beräknats enligt följande:	2017-12-31	2016-12-31	Förändringar av förvaltningstillgångarnas verkliga värde	2017-12-31	2016-12-31
Nuvärdet av delvis fonderade förpliktelser	-70 960	-64 664	Värde vid periodens ingång	49 091	39 693
Verkligt värde på förvaltningstillgångar	54 055	49 091	Omräkningsdifferens	-2 897	4 085
Redovisat nettovärde avseende förmånsbestämda planer (Överskott = +, skuld = -)	-16 905	-15 573	Ränteintäkt	1 401	1 135
Aktuariella vinster och förluster redovisade i övrigt totalresultat.			Avgifter från arbetsgivaren	1 726	2 983
			Sociala avgifter	159	287
			Utbetalda ersättningar	-1 305	-900
			Förväntad avkastning på förvaltningstillgångar	68	16
Ackumulerat värde vid periodens ingång	-1 542	309	Effekt av rörelseförvärv	–	2 716
Redovisade aktuariella vinster (+) och förluster (-) under perioden	-9 618	-1 468	Skillnad mot verklig avkastning (aktuariell vinst eller förlust)	5 812	-924
Avkastning på förvaltningstillgångarna	5 812	-924	Utgående balans	54 055	49 091
Uppskjutet skatt, not 15	819	541	Aktuariella antagandena i beräkningarna i %		
Nettobelopp rapporterat i övriga totalresultatet	-2 987	-1 851	Diskonteringsränta	2,3	2,5
Omräkningsdifferens	113	–	Framtida löneökningar	2,5	2,5
Ackumulerat värde vid periodens utgång	-4 416	-1 542	Framtida ökning av pensioner	1,5	1,5
Nuvärdet av pensionsutfästelser			Förvaltningstillgångarnas uppdelning per kategori i %		
Värde vid periodens ingång	64 664	52 388	Aktier	22,1	20,1
Omräkningsdifferens	-3 452	7 312	Byggnader	12,1	12,4
Kostnad för tjänstgöring innevarande period	143	100	Räntebärande placeringar	65,8	67,5
Räntekostnader	1 331	1 437			
Skatt	-39	-57			
Utbetalda pensioner	-1 305	-900			
Effekt av rörelseförvärv	–	2 916			
Aktuariella vinster (-) och förluster (+)	9 618	1 468			
Utgående balans	70 960	64 664			

NOT 24. UPPLÅNING

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Skulder till kreditinstitut, långfristiga	1 113 938	1 112 533
Skulder till kreditinstitut, kortfristiga	108 314	99 384
Summa	1 222 252	1 211 917

Skulder till kreditinstitut

Koncernen har en marknadsmässig upplåning i svenska affärsbanker, där lånen löper med rörlig ränta som omsätts var tredje månad. Det finns en räntecap för att reducera effekten av eventuella framtida räntehöjningar.

Räntecapen täcker 25 procent av koncernens räntebärande skulder till kreditinstitut. Villkoren för koncernens upplåning baseras huvudsakligen på relationen mellan resultat och upplåning, samt relationen mellan verksamhetens kassaflöde och amorterings- och räntebetalningar. Samtliga lånevillkor har varit uppfyllda 2017 och 2016. Koncernens upplåning är i SEK och DKK. Ställda säkerheter för skulder till kreditinstitut avser aktier i koncernbolag.

Checkräkningskredit

Koncernen har en beviljad checkräkningskredit i valuta SEK om 175 (175) MSEK. Checkräkningskrediten utnyttjades med -38 MSEK per den 31 december 2017 och var outnyttjad per den 31 december 2016. Checkräkningskrediten löper med en rörlig ränta.

Skulder från finansieringsverksamheten

	Icke kassaflödespåverkande förändringar				2017-12-31
	2016-12-31	Kassaflöden	Aktiverade bankkostnader	Valutakursdifferens	
Skulder till kreditinstitut	1 211 917	4 137	4 989	1 209	1 222 252
Summa	1 211 917	4 137	4 989	1 209	1 222 252

NOT 25. ÖVRIGA LÅNGFRISTIGA SKULDER

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Villkorad köpeskilling	209 937	37 989
Kapitalförsäkring	1 449	1 443
Summa	211 386	39 432

NOT 26. ÖVRIGA KORTFRISTIGA SKULDER

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Villkorad köpeskilling	31 989	88 941	–	–
Personalskatt	58 954	58 573	675	203
Nettokassa	100	2 060	–	–
Räntecap	1 127	1 876	–	–
Övriga kortfristiga skulder	62 361	54 251	–	–
Summa	154 531	205 701	675	203

NOT 27. UPPLUPNA KOSTNADER OCH FÖRUTBETALDA INTÄKTER

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna sociala avgifter	117 225	112 572	646	340
Upplupna personalkostnader	277 920	271 441	533	268
Upplupna räntekostnader	340	800	–	–
Övriga poster	35 300	35 647	7 339	4 597
Summa	430 785	420 460	8 518	5 205

NOT 28. STÄLLDA SÄKERHETER

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Bolagsinteckning	9 000	13 450	–	–
Fastighetsinteckning	5 540	11 695	–	–
Pantsatta aktier i dotterbolag	1 670 702	1 568 476	623 576	623 576
Övriga ställda säkerheter	1 394	4 084	–	–
Summa	1 686 636	1 597 705	623 576	623 576

NOT 29. EVENTUALFÖRPLIKTELSE

Koncernen	2017-12-31	2016-12-31
Övriga eventualförpliktelser	4 663	5 358
Summa	4 663	5 358

Team Olivia Group AB har ingått proprieborgensåtagande för Team Olivia AB och Cayon AB:s kreditåtaganden.

NOT 30. LEASINGAVTAL**Operationell leasing**

Koncernen innehar leasingavtal avseende bilar, kontorsutrustning och lokalhyra. Normal hyrestid för lokal är 3–10 år med en uppsägningstid om 9–18 månader. Om inte avtalet sägs upp förlängs det med 3 år. Koncernen leasar bilar med en normal avtalslängd om 3 år. Möjlighet att förvärva objektet finns.

Framtida minimileaseavgifter enligt icke uppsägningsbara operationella leasingavtal gällande vid rapportperiodens slut förfaller till betalning enligt följande:

	Koncernen		Moderbolaget	
	2017-12-31	2016-12-31	2017-12-31	2016-12-31
Inom ett år	84 087	87 454	120	–
Senare än ett men inom fem år	200 250	129 080	49	–
Senare än fem år	67 285	29 000	–	–
Summa	351 622	245 534	169	–

Kostnader för operationell leasing i koncernen har under räkenskapsåret uppgått till 105 050 (112 463) KSEK.

NOT 31. RÖRELSEFÖRVÄRV**Förvärv under 2017**

Koncernen har under helåret 2017 förvärvat tre legala enheter, i vilka 100 procent av aktierna förvärvades. Förvärven bidrar till att Team Olivia stärker sin position och utvecklar sin omsorgsverksamhet i Sverige, Norge och Danmark.

- AB Villa Björkudden (Individ och familj i Sverige) i maj 2017
- Søbækskolen ApS (Skola och behandling i Danmark) i juni 2017
- Opholds- och Bostederne Søbæk ApS (Omsorgsboenden för barn och ungdomar i Danmark) i juni 2017

Den goodwill på 157 533 KSEK som uppstår genom förvärvet hänför sig till synergieffekter som förväntas genom sammanslagning av koncernens och de förvärvade bolagens verksamheter. Ingen del av redovisad goodwill förväntas vara avdragsgill vid inkomstbeskattning. Nedanstående tabell sammanfattar erlagd köpeskillning för de förvärvade bolagen samt verkligt värde på förvärvade tillgångar och övertagna skulder vid förvärvstidpunkt.

	2017-12-31
Köpeskillning vid förvärvsdatum	
Köpeskillning	74 576
Villkorad köpeskillning	121 234
Summa köpeskillning	195 810
Redovisade belopp på identifierbara förvärvade tillgångar och övertagna skulder	
Likvida medel	23 414
Materiella anläggningstillgångar, not 14	6 610
Kundkontrakt och övriga immateriella tillgångar, not 13	35 257
Kundfordringar och andra fordringar	3 822
Tillgångar	69 103
Uppskjutna skatteskulder netto, not 15	-7 756
Leverantörsskulder och andra korta skulder	-23 070
Skulder	-30 826
Summa nettotillgångar	38 276
Goodwill	157 533

Förvärvsanalyser är preliminära, då slutavräkning inte har fastställts.

I koncernens resultaträkning för perioden ingår en kostnad för omvärdering av villkorade köpeskillningar uppgående till 53 781 KSEK, redovisad under separat post i resultaträkning, samt förvärvsrelaterade kostnader om 3 912 KSEK avseende arvoden till konsulter och jurister i samband med förvärv vilka redovisats under övriga rörelsekostnader i resultaträkningen.

I samband med koncernens förvärv sker ofta en överenskommelse att en andel av köpeskillningen kopplas till en framtida positiv utveckling

av överlåten verksamhet. Denna konstruktion görs för att ge både säljare och köpare en trygghet i att skapa bästa möjliga förutsättningar för överlåten verksamhets fortsatta utveckling. Storleken på köpeskillningen mäts på olika sätt, tex via verksamhetens ekonomiska överskott eller utveckling av verksamhetens tjänsteerbjudande. Det verkliga värdet på överenskommelsen om villkorad köpeskillning uppskattades i samband med upprättande av förvärvsanalyser till 121 234 KSEK. Det verkliga värdet redovisas i nivå 3 i verkligt värdehierarkin.

Den intäkt från de förvärvade bolagen som ingår i koncernens resultaträkning sedan förvärvsdatum uppgår till 75 266 KSEK. De förvärvade bolagen bidrog också med ett resultat efter skatt på 13 457 KSEK för samma period. Om förvärven hade genomförts per den 1 januari 2017 så skulle koncernens intäkter totalt uppgå till 4 443 152 KSEK (134 143 KSEK högre) och resultat efter skatt skulle uppgå till -20 724 KSEK (10 001 KSEK högre).

Reglering av villkorade köpeskillningar i tabellen nedan avser delvis förvärv gjorda i tidigare perioder som dock påverkar kassaflödet i denna period.

	2017-12-31
Kassaflödespåverkande poster vid förvärv av dotterbolag	
Grundköpeskillning	-70 575
Reglerade villkorade köpeskillningar och nettokassor	-68 878
Avgår förvärvad kassa	23 414
Summa kassaflödespåverkande poster	-116 038

Avyttring under 2017

Den 7 juli 2017 avyttrades Magitaskolan AB och Kajan Friskola AB. Realisationsresultat uppgick till -170 KSEK. Avyttring har föregåtts av en nedskrivning av goodwill om 8 005 KSEK.

Förvärv under 2016

Koncernen har under helåret 2016 förvärvat nio legala enheter, i vilka 100 procent av aktierna förvärvades. Förvärven bidrar till att Team Olivia stärker sin position och utvecklar sin omsorgsverksamhet i Sverige, Norge och Danmark.

- Focus People A/S (Personlig assistans i Danmark) i januari 2016
- Hugin Barnevernstiltak AS (Ungdomsomsorg i Norge) i april 2016
- Nudax Reab AB (Individ och familj i Sverige) i april 2016
- Olivia Kletten AS (Ungdomsomsorg i Norge) i maj 2016
- Solviken HVB AB (Individ och familj i Sverige) i maj 2016
- Backebo Vård & Omsorg AB (Individ och familj i Sverige) i maj 2016
- AB MTG Omsorg (Personlig assistans i Sverige) i juli 2016
- Annas Assistans AB (Personlig assistans i Sverige) i oktober 2016
- Connexa Barnevern AS (Ungdomsomsorg i Norge) i november 2016

Den goodwill på 219 221 KSEK som uppstår genom förvärvet hänför sig till synergieffekter som förväntas genom sammanslagning av koncernens och de förvärvade bolagens verksamheter.

Ingen del av redovisad goodwill förväntas vara avdragsgill vid inkomstbeskattning. Nedanstående tabell sammanfattar erlagd köpeskillning för de förvärvade bolagen samt verkligt värde på förvärvade tillgångar och övertagna skulder vid förvärvstidpunkt.

	2016-12-31
Köpeskilling vid förvävsdatum	
Köpeskilling	217 103
Villkorad köpeskilling	108 072
Summa köpeskilling	325 175

Redovisade belopp på identifierbara förvärvade tillgångar och övertagna skulder

Likvida medel	74 007
Materiella anläggningstillgångar, not 14	9 078
Andra långfristiga fordringar	642
Kundkontrakt och övriga immateriella tillgångar, not 13	74 890
Kundfordringar och andra fordringar	57 499

Tillgångar	216 116
-------------------	----------------

Avsättningar och långfristiga skulder	-6 388
Uppskjutna skatteskulder netto, not 15	-18 735
Leverantörsskulder och andra korta skulder	-85 039

Skulder	-110 162
----------------	-----------------

Summa nettotillgångar	105 954
------------------------------	----------------

Goodwill	219 221
-----------------	----------------

I koncernens resultaträkning för perioden ingår förvävsrelaterade kostnader om -4 997 KSEK i övriga rörelsekostnader samt omvärdering av villkorade köpeskillingar om 6 845 KSEK redovisad under separat post i resultaträkningen.

I samband med koncernens förvärv sker ofta en överenskommelse att en andel av köpeskillingen kopplas till en framtida positiv utveckling av överlåten verksamhet. Denna konstruktion görs för att ge både säljare och köpare en trygghet i att skapa bästa möjliga förutsättningar för överlåten verksamhets fortsatta utveckling. Storleken på köpeskillingen mäts på olika sätt, tex via verksamhetens ekonomiska överskott eller utveckling av verksamhetens tjänsteerbjudande. Det verkliga värdet på överenskommelsen om villkorad köpeskilling uppskattades i samband med upprättande av förvärsanalyser till 108 072 KSEK. Det verkliga värdet redovisas i nivå 3 i verkligt värdehierarkin.

Den intäkt från de förvärvade bolagen som ingår i koncernens resultaträkning sedan förvävsdatum uppgår till 310 269 KSEK. De förvärvade bolagen bidrog med ett resultat efter skatt på 14 385 KSEK för samma period. Om förvärven hade genomförts per den 1 januari 2016 så skulle koncernens intäkter totalt uppgå till 4 351 347 KSEK (264 057 KSEK högre) och resultat efter skatt skulle uppgå till 70 418 KSEK (13 263 KSEK högre).

Reglering av villkorade köpeskillingar i tabellen nedan avser delvis förvärv gjorda i tidigare perioder som dock påverkar kassaflödet i denna period.

	2016-12-31
Kassaflödespåverkande poster vid förvärv av dotterbolag	
Grundköpeskilling	-184 503
Reglerade villkorade köpeskillingar och nettokassor	-56 504
Avgår förvärvad kassa	74 007
Summa kassaflödespåverkande poster	-167 000

NOT 32. TRANSAKTIONER MED INNEHAVARE UTAN BESTÄMMANDE INFLYTANDE

Förvärv av ytterligare andel i dotterbolag under 2017

Ingen transaktion under året.

Förvärv av ytterligare andel i dotterbolag under 2016

Den 10 februari 2016 förvärvade koncernen resterande 49 procent av aktiekapitalet i Olivia Care AS för 9 857 KSEK. Koncernen äger nu 100 procent av aktiekapitalet i Olivia Care AS. Vid tidpunkten för förvärvet var det redovisade värdet av innehav utan bestämmande inflytande 4 929 KSEK. I samband med förvärvet bokade koncernen bort innehav utan bestämmande inflytande om 4 929 KSEK och redovisade samtidigt en minskning i eget kapital hänförligt till moderbolagets aktieägare om 4 928 KSEK.

Effekten på eget kapital sammanfattas i nedanstående tabell

Koncernen	2017	2016
Redovisat värde på förvärvad andel av innehav utan bestämmande inflytande	-	4 929
Erlagd köpeskilling till innehavare utan bestämmande inflytande	-	-9 857
Erlagd köpeskilling överstigande redovisat värde, redovisas i eget kapital	-	-4 928

NOT 33. TRANSAKTIONER MED NÄRSTÄANDE

Team Olivia Group AB är moderbolag och äger 100 procent av aktierna i Cayon AB. Team Olivia Group AB bedöms ha bestämmande inflytande över koncernen.

	2017-12-31	2016-12-31
Fordran på koncernbolag	19 057	7 634
Skuld till koncernbolag	-	-

Se not 34 för information avseende ersättningar till styrelsen och ledande befattningshavare.

Under perioden har Team Olivia köpt in tjänster av Purch AB avseende inköpskategorisering och upphandling av leverantörer, till ett belopp om 940 KSEK. Team Olivias Vd och koncernchef är delägare i Purch AB.

Det finns för år 2017 och 2016 i övrigt inga väsentliga transaktioner med närstående.

NOT 34. ERSÄTTNINGAR TILL STYRELSEN OCH LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE

Till styrelsens ordförande och ledamöter utgår arvode. Arvoden har även utbetalats för kommittéarbete.

Till ledningen har årsstämman beslutat om följande riktlinjer avseende ersättningar: Koncernen skall tillämpa marknadsmässiga ersättningsnivåer och anställningsvillkor som behövs för att kunna rekrytera och behålla en ledning med hög kompetens och kapacitet att nå uppställda mål.

Koncernledningens ersättning ska kunna omfatta fast grundlön, rörlig ersättning, pension samt övriga förmåner. Lön och övrig ersättning skall fastställas med hänsyn tagen till kompetens, erfarenhet, ansvarsområde och prestation. Den fasta lönen revideras årligen.

Med andra ledande befattningshavare avses de 11 (12) personer som tillsammans med verkställande direktören utgör koncernledningen.

Ersättningar till styrelsen och ledande befattningshavare har betalats ut enligt nedanstående:

2017	Grundlön/ Arvode	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹⁾	Pensions- kostnad ²⁾	Avgångs- vederlag	Summa
Styrelseledamöter (7 personer)	2 375	–	–	–	–	2 375
Vd och andra ledande befattningshavare (11 personer)	15 501	–	755	3 085	–	19 341
Summa ersättningar och övriga förmåner	17 876	–	755	3 085	–	21 716

Kommunikationsansvarig har under året erhållit ersättning via faktura och ingår ej i ovan.

1) Avser främst förmånsvärde för tjänstebil, bostad och resor.

2) Koncernledningens pensionsplaner är avgiftsbestämda. Följaktligen saknas avsatta eller upplupna belopp i bolaget för pensioner och liknande förmåner efter avträdande av tjänst till nuvarande koncernledning.

2016	Grundlön/ Arvode	Rörlig ersättning	Övriga förmåner ¹⁾	Pensions- kostnad ²⁾	Avgångs- vederlag	Summa
Styrelseledamöter (9 personer)	1 839	–	–	–	–	1 839
Vd och andra ledande befattningshavare (12 personer)	15 214	–	645	3 062	230	19 151
Summa ersättningar och övriga förmåner	17 053	–	645	3 062	230	20 990

Tillförordnad CFO och kommunikationsansvarig har under året erhållit ersättning via faktura och ingår ej i ovan.

1) Avser främst förmånsvärde för tjänstebil, bostad och resor.

2) Koncernledningens pensionsplaner är avgiftsbestämda. Följaktligen saknas avsatta eller upplupna belopp i bolaget för pensioner och liknande förmåner efter avträdande av tjänst till nuvarande koncernledning.

Pensioner

Pensionspremien skall uppgå till 30 procent av den pensionsgrundande lönen. Ledande befattningshavare i Sverige omfattas av ITPI. Pensionsavsättningen är 4,5 procent på inkomster upp till 7,5 IBB och 30 procent på inkomster därutöver. Ledande befattningshavare i Norge och Danmark har pensionsavsättningar på mellan 7-10 procent av pensionsgrundande lön.

Avgångsvederlag och uppsägningstid

Mellan bolaget och Vd gäller en uppsägningstid om sex månader från Vd:s sida och tolv månader från bolagets sida. Vid uppsägning från bola-

gets sida erhålls ett avgångsvederlag som uppgår till sex månadslöner. Inkomster som Vd erhåller från annat arbete och som utgår under den tid som avgångsvederlaget utbetalas ska avräknas mot detta. Vid uppsägning från Vd:s sida utgår inget avgångsvederlag.

Mellan bolaget och andra ledande befattningshavare gäller en uppsägningstid som varierar mellan 3-10 månader vid uppsägning från bolagets sida och 5-6 månader vid uppsägning från den anställdes sida. Två personer i koncernledningen, utöver Vd, är berättigade till avgångsvederlag vid uppsägning från bolagets sida. För dessa uppgår avgångsvederlaget till sex månadslöner respektive tre månadslöner.

NOT 35. RESULTAT PER AKTIE

Resultat per aktie	2017	2016
Resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare, KSEK	-30 725	55 540
Vägt genomsnittligt antal stamaktier vid beräkning av resultat per aktie före och efter utspädning	32 583 870	32 583 870
Resultat per aktie, SEK, före och efter utspädning räknat på resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare	-0,9	1,7

Vid en extra bolagsstämma den 17 oktober 2016 beslutades om en uppdelning av aktierna i bolaget (ratio 18:1). Resultat per aktie har därför justerats så att vägt genomsnittligt antal aktier beräknas utifrån antal aktier efter genomförd uppdelning för samtliga år.

NOT 36. NYCKELTAL SOM EJ DEFINIERAS I IFRS

Team Olivia-koncernens redovisning upprättas enligt IFRS. I IFRS definieras endast ett fåtal nyckeltal. Från och med andra kvartalet 2016 har koncernen tillämpat ESMAs (European Securities and Markets Authority – Den Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten) nya riktlinjer för alternativa nyckeltal (Alternative Performance Measures).

Utöver de finansiella nyckeltal som upprättats i enlighet med IFRS, presenterar Team Olivia finansiella nyckel som inte definieras enligt IFRS, till exempel EBITA, organisk tillväxt, förvärvstillväxt, nettoskuld samt nettoskuld/EBITDA. Dessa alternativa nyckeltal anses vara viktiga resultat- och prestationsindikatorer för investerare och andra användare av årsredovisningen. De alternativa nyckeltalen ska ses som ett komplement till, men inte en ersättning för, den finansiella information som upprättas i enlighet med IFRS. Bolaget anser att dessa nyckeltal ger värdefull information till investerare och bolagets styrelser och ledning då de möjliggör utvärdering av koncernens prestation, trender, förmåga att återbetala skuld, investera i nya affärsmöjligheter och återspeglar koncernens förvärvsintensiva affärsmodell. Team Olivias definitioner av dessa mått som inte definieras enligt IFRS beskrivs under avsnittet definitioner på sidan 85.

Avstämning mellan nyckeltal och IFRS återfinns vad gäller EBITA i resultaträkningen på sidan 45, avstämning av alternativa nyckeltal redovisas nedan.

Nettoomsättning	2017	2016
Nettoomsättning	4 285 078	4 058 341
Förändring i nettoomsättning	226 737	652 670
Varav organisk omsättning	-107 954	198 356
Varav förvärvad omsättning	360 252	454 315
Varav avyttrad omsättning	-25 560	–
Nettoomsättning justerad för ensamkommande	2017	2016
Nettoomsättning	4 285 078	4 058 341
Nettoomsättning hänförlig till verksamhet för ensamkommande	83 827	262 295
Nettoomsättning justerad för ensamkommande	4 201 251	3 796 046
EBITDA	2017	2016
EBITA	174 898	170 731
Avskrivning av operativa immateriella tillgångar	2 576	1 936
Avskrivning av materiella anläggningstillgångar	14 278	16 185
EBITDA	191 753	188 853

EBITA justerad för ensamkommande	2017	2016
EBITA	174 898	170 731
EBITA hänförlig till verksamhet för ensamkommande	-3 812	32 392
EBITA justerad för ensamkommande	178 710	138 339

EBITA marginal justerad för ensamkommande	2017	2016
Nettoomsättning justerad för ensamkommande	4 201 251	3 796 046
EBITA justerad för ensamkommande	178 710	138 339
EBITA-marginal justerad för ensamkommande,%	4,3	3,6

Nettoskuld	2017-12-31	2016-12-31
Långfristiga skulder till kreditinstitut	1 113 938	1 112 533
Kortfristiga skulder till kreditinstitut	108 314	99 384
Likvida medel	-60 476	-130 329
Nettoskuld	1 161 775	1 081 588

Nettoskuld/ EBITDA	2017-12-31	2016-12-31
Nettoskuld	1 161 775	1 081 588
EBITDA RI2	191 753	188 853
Nettoskuld/EBITDA	6,1	5,7

Operativt kassaflöde	2017-12-31	2016-12-31
EBITDA	191 753	188 852
Betalda inkomstskatter	-36 027	-38 763
Förändringar av rörelsekapital	-70 341	-192 579
Förvärv av operativa immateriella tillgångar	-7 077	-4 692
Sålda materiella anläggningstillgångar	4 889	291
Förvärv av operativa materiella anläggningstillgångar	-7 291	-13 278
Operativt kassaflöde	75 906	-60 169
Kassagenerering,%	40	-32

Rörelsekapital	2017-12-31	2016-12-31
Kundfordringar (+)	192 958	189 615
Aktuella skattefordringar (+)	4 648	13 318
Övriga fordringar (+)	29 272	47 190
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter (+)	371 697	305 366
Leverantörsskulder (-)	53 505	66 430
Aktuella skatteskulder (-)	4 189	19 546
Övriga kortfristiga skulder (-)	154 531	205 701
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter (-)	430 784	420 460
Nettorörelsekapital	-44 434	-156 648

NOT 37. HÄNDELSER EFTER BALANSDAGEN

Den 12 januari 2018 förvärvades i Sverige Ockelbos Personligaste Assistans AB (OP Assistans) med verksamhet i Ockelbo, Sandviken och Gävle. Bolaget förväntas på årsbasis tillföra en nettoomsättning om cirka 125 MSEK.

Den 1 februari 2018 utsågs Morten Gohn, tidigare utvecklingsdirektör, till tillförordnad affärsområdeschef för Norge då Kjetil Ørbeck valt att lämna Team Olivia.

I mars 2018 beslutades att Team Olivias dotterbolag Olivia Hemtjänst per den 13 april 2018 övertar verksamhet från Camillas Hemtjänst och Service i Upplands Väsby AB.

Förslag till vinstdisposition

Styrelsen i Team Olivia Group har beslutat att upparbetat kassaflöde ska återinvesteras i verksamheten. Styrelsen föreslår årsstämman 2018 att ingen utdelning ges för 2017 utan att årets resultat återinvesteras i verksamheten. Koncernens och moderbolagets resultat- och balansräkningar är föremål för fastställelse på årsstämman den 24 maj 2018.

Överkursfond	198 189 785	kronor
Balanserade vinstmedel	453 576 695	kronor
Årets resultat	-25 651	kronor
Summa	651 740 829	kronor
Styrelsen föreslår att i ny räkning balanseras:	651 740 829	kronor

Styrelsens försäkran

Styrelsen och verkställande direktören försäkrar att koncernredovisningen har upprättats i enlighet med internationella redovisningsstandarder IFRS sådana de antagits av EU och ger en rättvisande bild av koncernens ställning och resultat. Årsredovisningen har upprättats i enlighet med god redovisningssed och ger en rättvisande bild av moderbolagets ställning och resultat. Förvaltningsberättelsen för koncernen och moderbolaget ger en rättvisande översikt över utvecklingen av koncernens och moderbolagets verksamhet, ställning och resultat samt beskriver väsentliga risker och osäkerhetsfaktorer som moderbolaget och de bolag som ingår i koncernen står inför.

Danderyd den 5 april 2018

Gunnel Duveblad
Styrelseordförande

Hans Wikse
Styrelseledamot

Christina Widerberg Söderholm
Styrelseledamot

Lars Granlöf
Styrelseledamot

Kristina Axén Olin
Styrelseledamot

Per Jarjetun
Styrelseledamot

Mats Palmblad
Styrelseledamot

Dan Olsson
Vd och koncernchef

Vår revisionsberättelse har avlämnats den 5 april 2018
PricewaterhouseCoopers AB

Magnus Lagerberg
Auktoriserad revisor

Revisionsberättelse

Till bolagsstämman i Team Olivia Group AB, org.nr 556972-6705

Rapport om årsredovisningen och koncernredovisningen

Uttalanden

Vi har utfört en revision av årsredovisningen och koncernredovisningen för Team Olivia Group AB för år 2017 med undantag för hållbarhetsrapporten på sidorna 78–81.

Enligt vår uppfattning har årsredovisningen upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av moderbolagets finansiella ställning per den 31 december 2017 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt årsredovisningslagen. Koncernredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en i alla väsentliga avseenden rättvisande bild av koncernens finansiella ställning per den 31 december 2017 och av dess finansiella resultat och kassaflöde för året enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), såsom de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Våra uttalanden omfattar inte hållbarhetsrapporten på sidorna 78–81. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens och koncernredovisningens övriga delar.

Vi tillstyrker därför att bolagsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen för moderbolaget och koncernen.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt International Standards on Auditing (ISA) och god revisionssed i Sverige. Vårt ansvar enligt dessa standarder beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisionssed i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen

Detta dokument innehåller även annan information än årsredovisningen och koncernredovisningen och återfinns på sidorna 1–37 och 78–81. Den andra informationen innefattar inte årsredovisningen, utöver hållbarhetsrapporten, och vår revisionsberättelse avseende denna. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för denna andra information. Vårt uttalande avseende årsredovisningen och koncernredovisningen omfattar inte denna information och vi gör inget uttalande med bestyrkande avseende denna andra information.

I samband med vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen är det vårt ansvar att läsa den information som identifieras ovan och överväga om informationen i väsentlig utsträckning är oförenlig med årsredovisningen och koncernredovisningen. Vid denna genomgång beaktar vi även den kunskap vi i övrigt inhämtat under revisionen samt bedömer om informationen i övrigt verkar innehålla väsentliga felaktigheter.

Om vi, baserat på det arbete som har utförts avseende denna information, drar slutsatsen att den andra informationen innehåller en väsentlig felaktighet, är vi skyldiga att rapportera detta. Vi har inget att rapportera i det avseendet.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för att årsredovisningen och koncernredovisningen upprättas och att de ger en rättvisande bild enligt årsredovisningslagen och, vad gäller koncernredovisningen, enligt International Financial Reporting Standards (IFRS), så som de antagits av EU, och årsredovisningslagen. Styrelsen och verkställande direktören ansvarar även för den interna kontroll som de bedömer är nödvändig för att upprätta en årsredovisning och koncernredovisning som inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel.

Vid upprättandet av årsredovisningen och koncernredovisningen ansvarar styrelsen och verkställande direktören för bedömningen av bolagets och koncernens förmåga att fortsätta verksamheten. De applicerar, när så är tillämpligt, om förhållanden som kan påverka förmågan att fortsätta verksamheten och att använda antagandet om fortsatt drift. Antagandet om fortsatt drift tillämpas dock inte om styrelsen och verkställande direktören avser att likvidera bolaget, upphöra med verksamheten eller inte har något realistiskt alternativ till att göra något av detta.

Revisorns ansvar

Våra mål är att uppnå en rimlig grad av säkerhet om huruvida årsredovisningen och koncernredovisningen som helhet inte innehåller några väsentliga felaktigheter, vare sig dessa beror på oegentligheter eller på fel, och att lämna en revisionsberättelse som innehåller våra uttalanden. Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men är ingen garanti för att en revision som utförs enligt ISA och god revisionssed i Sverige alltid kommer att upptäcka en väsentlig felaktighet om en sådan finns. Felaktigheter kan uppstå på grund av oegentligheter eller fel och anses vara väsentliga om de enskilt eller tillsammans rimligen kan förväntas påverka de ekonomiska beslut som användare fattar med grund i årsredovisningen och koncernredovisningen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av årsredovisningen och koncernredovisningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorsinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Rapport om andra krav enligt lagar och andra författningar

Uttalanden

Utöver vår revision av årsredovisningen och koncernredovisningen har vi även utfört en revision av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning för Team Olivia Group AB för år 2017 samt av förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust.

Vi tillstyrker att bolagsstämman disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Grund för uttalanden

Vi har utfört revisionen enligt god revisionsd i Sverige. Vårt ansvar enligt denna beskrivs närmare i avsnittet Revisorns ansvar. Vi är oberoende i förhållande till moderbolaget och koncernen enligt god revisionsd i Sverige och har i övrigt fullgjort vårt yrkesetiska ansvar enligt dessa krav.

Vi anser att de revisionsbevis vi har inhämtat är tillräckliga och ändamålsenliga som grund för våra uttalanden.

Styrelsens och verkställande direktörens ansvar

Det är styrelsen som har ansvaret för förslaget till dispositioner beträffande bolagets vinst eller förlust. Vid förslag till utdelning innefattar detta bland annat en bedömning av om utdelningen är försvarlig med hänsyn till de krav som bolagets och koncernens verksamhetsart, omfattning och risker ställer på storleken av moderbolagets och koncernens egna kapital, konsolideringsbehov, likviditet och ställning i övrigt.

Styrelsen ansvarar för bolagets organisation och förvaltningen av bolagets angelägenheter. Detta innefattar bland annat att fortlöpande bedöma bolagets och koncernens ekonomiska situation, och att tillse att bolagets organisation är utformad så att bokföringen, medelsförvaltningen och bolagets ekonomiska angelägenheter i övrigt kontrolleras på ett betryggande sätt. Den verkställande direktören ska sköta den löpande förvaltningen enligt styrelsens riktlinjer och anvisningar och bland annat vidta de åtgärder som är nödvändiga för att bolagets bokföring ska fullgöras i överensstämmelse med lag och för att medelsförvaltningen ska skötas på ett betryggande sätt.

Revisorns ansvar

Vårt mål beträffande revisionen av förvaltningen, och därmed vårt uttalande om ansvarsfrihet, är att inhämta revisionsbevis för att med en rimlig grad av säkerhet kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören i något väsentligt avseende:

- företagit någon åtgärd eller gjort sig skyldig till någon försummelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget
- på något annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen.

Vårt mål beträffande revisionen av förslaget till dispositioner av bolagets vinst eller förlust, och därmed vårt uttalande om detta, är att med rimlig grad av säkerhet bedöma om förslaget är förenligt med aktiebolagslagen.

Rimlig säkerhet är en hög grad av säkerhet, men ingen garanti för att en revision som utförs enligt god revisionsd i Sverige alltid kommer att upptäcka åtgärder eller försummelse som kan föranleda ersättningskyldighet mot bolaget, eller att ett förslag till dispositioner av bolagets vinst eller förlust inte är förenligt med aktiebolagslagen.

En ytterligare beskrivning av vårt ansvar för revisionen av förvaltningen finns på Revisorsinspektionens webbplats: www.revisorinspektionen.se/revisornsansvar. Denna beskrivning är en del av revisionsberättelsen.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten på sidorna 78–81 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Vår granskning har skett enligt FAR:s uttalande 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 revisionsd i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 5 april 2018

PricewaterhouseCoopers AB

Magnus Lagerberg
Auktoriserad revisor

Hållbarhetsrapport

Syftet med hållbarhetsrapporten är att transparent beskriva de områden som är mest väsentliga för oss att hantera och utveckla utifrån våra intressenters perspektiv.

Team Olivia är från och med 2017 skyldiga att hållbarhetsrapportera enligt årsredovisningslagen (ÅRL). Vi har strukturerat vår beskrivning på sidorna 12-29 utifrån fyra övergripande perspektiv; samhälle, miljö, individ och medarbetare. Vi har också beskrivit hållbarhet i vardagen utifrån dessa perspektiv. Vårt fokus utgår dels från de förväntningar som våra intressenter och omvärlden har på oss som privat omsorgsutförare, dels från FN:s Agenda 2030 och målen 3,4,5,8 och 12 samt ÅRL. Vi har i vår beskrivning även inspirerats av redovisningsramverket GRI (Global Reporting Initiative standards). Redovisningen omfattar hela Team Olivia-koncernen.

Nära dialog med intressenter

Våra intressenter finns i hela samhället. De allra viktigaste intressenterna för vår verksamhet är de individer som vi erbjuder omsorg, samt deras närstående. Tillsammans med våra medarbetare står de i centrum för vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete. Till gruppen av centrala intressenter hör även de kommuner som är våra uppdragsgivare, och våra ägare som ser till den långsiktiga utvecklingen av verksamheten. Dessa är de intressenter som påverkas mest av vår verksamhet, och som också har inflytande över oss.

Det är människor som levererar våra tjänster och gör skillnad i våra kunders vardag, och därmed utgör navet för hela vår verksamhet. Vår omsorgsverksamhet är personalintensiv vilket innebär att vi har ett kontinuerligt rekryteringsbehov. Potentiella medarbetare är därför en viktig intressentgrupp för oss. Andra viktiga intressenter är de leverantörer och samarbetspartners som bidrar till den dagliga verksamheten och till utveckling av våra omsorgstjänster. Exempel på samarbetspartners är universitet och högskolor, intresseorganisationer och andra experter inom områden med bäring på vård och omsorg. Politiker, myndigheter och lagstiftare är andra samhällsaktörer vi strävar efter att ha en aktiv dialog med.

I arbetet med att ta fram den här rapporten har vi även identifierat den dialog vi för med våra viktigaste intressenter samt vilka som är våra viktigaste informationskanaler.

Intressentgrupp	Forum och kanal	Frågor som diskuterats
Kunder och närstående	Boende och närståendeträffar samt närståendebrev Husmöten Öppet hus och andra events Annonsering Webbplatser Kundundersökning	Trygghet och omsorgskvalitet Innehållet i våra omsorgstjänster Mat och måltider Lokala frågor Delaktighet Aktiviteter Synpunkter och klagomål
Medarbetare	Medarbetarundersökning Möten med fackliga företrädare Arbetsplatsträffar Intranät Webbplatser Nyhetsbrev Teammöten Uppförandekod Utbildning	Arbetsmiljö Verksamhetens utveckling Kompetens och utbildning Övergripande projekt och nyheter i system och rutiner Utveckling lokala rutiner, kvalitetsfrågor i allmänhet Kundernas behov och önskemål Vision och värdegrund
Uppdragsgivare/ kommuner/kunder	Anbudsfrågor Möten lokala politiker Mässor och seminarier Utskick och kontakter med handläggare Öppet hus Vårdkedjan.se samt omsorgkedjan.se Samverkansmöten med uppdragsgivare	Innovation och utveckling Kvalitetssystem Driftsfrågor Entreprenader Nyetablering Utbildningar, föreläsningar
Fackliga organisationer	Överläggningar Förhandlingar Samverkan	Stabilitet Medarbetares villkor och arbetsförhållanden Företagets utveckling
Ägare	Årsstämma Årsredovisning	Stabilitet Utveckling, kvalitets- och hållbarhetsfrågor

Intressentgrupp	Forum och kanal	Frågor som diskuterats
Leverantörer	Avtal Uppförandekod	Kvalitet, säkerhet och effektivitet i produktion, beställning och leverans
Högskolor och universitet	Forskningsamarbeten och projekt	Ökad kunskap och kompetens Evidens Utveckling av omsorgskvalitet och tjänster
Intresseorganisationer	Samarbeten kring samhällspåverkan, PR, debattartiklar och evenemang Sponsring	Gemensam syn på frågor som det föreslagna vinsttaket Synliggöra olika grupper och motverka fördomar
Politiker och myndigheter – nationellt perspektiv	Möten Debatter Remissvar	Stabilitet Samsyn Bidra till lösningar av samhällets utmaningar
Media/Journalister/Allmänhet	Pressmeddelanden Intervjuer Verksamhetskontakter Webbplatser	Transparens Kunskap om våra verksamheter Debatt av aktuella ämnen

Väsentliga och prioriterade utvecklingsområden

Som utgångspunkt för vårt hållbarhetsarbete har Team Olivias Quality Board, med representanter från samtliga affärsområden, identifierat och prioriterat våra viktigaste hållbarhetsfrågor. Detta har gjorts utifrån den löpande intressentdialogen, omvärldsfaktorer och trender som driver vår bransch samt våra branschkollegors arbete inom detta område. En utvecklingsplan med tydliga mål har presenterats och förankrats i koncernledning och styrelse. Planen ligger till grund för att utveckla ett mer systematiskt hållbarhetsarbete som förstärker och samtidigt tydliggör det kvalitetsarbete som bedrivs i vår verksamhet.

Rapporteringskyldighet och identifierade risker

För att kunna förutse och förebygga risker genomför Team Olivia årligen en riskanalys av verksamheten, där kvalitet och hållbarhet är ett viktigt perspektiv. Genom att identifiera risker som kan ha stor påverkan på våra möjligheter att bedriva verksamhet, och som sannolikt kan inträffa med hänsyn till verksamheten som bedrivs, kan Team Olivia aktivt arbeta förebyggande för att motverka dessa risker. Se sidan 43 för beskrivning av väsentliga risker och riskhantering. I tillägg till vår beskrivning av Team Olivias verksamhet, affärsmodell och värdeskapande har vi en skyldighet att enligt ÅRL rapportera kring våra risker avseende miljö, sociala förhållanden och personal, respekt för mänskliga rättigheter samt motverkande av korruption. Nedan beskriver vi dessa riskområden, deras väsentlighet för vår verksamhet samt hur dessa hanteras. Vi redovisar även vårt hållbarhetsarbete inspirerat av GRI Standards och har utifrån vår verksamhet identifierat relevanta upplysningar.

Hållbarhetsområde

Risker och hantering

Miljö, hälsa och säkerhet

Team Olivia strävar efter att minimera och förebygga negativ påverkan på miljön från våra verksamheter. Risker är primärt kopplade till de fastigheter där vi bedriver verksamhet samt till fordonsparken. Vi tar ansvar genom miljöpolicy och styrdokument som reglerar miljöfrågor för fastigheter, resurser, transporter och övriga resor i verksamheten och arbetet följs upp via Quality Board. Vår verksamhet har begränsad påverkan på miljön och vårt fokus är därför på de områden där vi kan skapa störst skillnad, exempelvis genom satsningar på nya boenden i egen regi, digital mötesteknik och användandet av verksamhetsbilar med lägre miljöbelastning.

Hälsa, säkerhet och arbetsmiljö är kritiskt för vår omsorgsverksamhet med höga krav på tillgänglighet, ibland dygnet runt. Det personliga engagemanget är stort från både omsorgstagare och deras anhöriga, och kan ibland innebära en krävande arbetsmiljö för våra medarbetare. En stor del av våra medarbetare arbetar också ensamma i kundens hem. Sammantaget medför detta en risk för vår verksamhet. Det förebyggande arbetsmiljöarbetet behöver adressera både fysisk och psykisk ohälsa, arbetsbelastning samt skydd vid våld och hot. Effektiv hantering av administrativa uppgifter, tydliga processer, gott samarbete med fackliga representanter, öppenhet, nöjdpersonalmätningar samt löpande dialog bidrar till en bättre arbetsmiljö med fokus på kärnverksamheten.

Väsentlighet och hänvisning

För Team Olivia är hälsa och trygghet för våra medarbetare mer väsentligt än verksamhetens påverkan på miljön. Se sidorna 14–15, 16–17, 18–19, 26–27, 41.

Hållbarhetsområde	Risker och hantering	Väsentlighet och hänvisning
Sociala förhållanden och personal	För att kunna leverera omsorg av god kvalitet krävs kompetenta och engagerade medarbetare med en stark drivkraft att utveckla verksamheten. Team Olivia måste kunna attrahera, utveckla och behålla rätt kompetens, såväl specialistkompetens som pedagogisk skicklighet och ledarskap. En hög personalsättning är ofta förknippad med både kompetens och resursrisk. För att säkerställa att Team Olivia är en attraktiv arbetsgivare arbetar vi aktivt med personalarbete centralt och lokalt och under 2017 har flera initiativ tagits för att utveckla det värderingsstyrda och verksamhetsnära ledarskapet men även arbetsrättslig skyddsreglering. Vi arbetar aktivt med samverkan genom olika nätverk inom koncernen för att uppmuntra kompetensutveckling och kunskapsöverföring. En årlig medarbetarundersökning genomförs och ligger till grund för fortsatta aktiviteter och mätningar.	Våra medarbetare är vår viktigaste tillgång och Team Olivias arbete med kompetens, personalfrågor och med att trygga sociala förhållanden är väsentligt för vår verksamhet. Se sidorna 26–27.
Respekt för mänskliga rättigheter	Inom Team Olivia ska alla ha rätt till ett bättre liv, såväl fysiskt, psykiskt som socialt välbefinnande. Vi tar också ett helhetsansvar utifrån individ vilket innebär att integritet, självbestämmande och empati är liksom mångfald och likabehandling prioriterade frågor. Risker innefattar förlorade kontrakt, rättsliga påföljder och/eller att Team Olivias varumärke ifrågasätts eller skadas. Vår uppförandekod ställer krav på nolltolerans mot all form av kränkande beteende. Vår jämställdhetspolicy beskriver prioriterade områden för likabehandling och vi genomförde i slutet av året en medarbetarundersökning avseende det psykosociala arbetsmiljöet som ligger till grund för fortsatt arbete. För att uppfattas som trovärdiga är det av yttersta vikt att verksamhetens kvalitetsarbete präglas av kontinuitet och att rutiner för såväl dokumentation som kvalitetsuppföljning följs ur alla aspekter. Via Quality Board finns en gemensam plattform för att lyfta fram lärandet av avvikelser och samtidigt skapa en mer strukturerad uppföljning som underbygger lärande i organisationen. Samtliga medarbetare förväntas följa interna policyer och rutiner. Relationer med såväl omsorgstagare, närstående, som uppdragsgivare och leverantörer ska kännetecknas av hög etik och integritet. För att hantera personuppgifter och känslig information har Team Olivia hög beredskap inom informationssäkerhet och ett ramverk för efterlevnad av den nya dataskyddsförordningen är under implementering.	Etik och kvalitet är centralt för vår verksamhet som utgår från allas lika värde samtidigt som vår verksamhet bidrar till valfrihet och mångfald för både individ och samhälle. Se sidorna 18–29, 22–23, 26–27.
Motverkande av korrupktion samt affärsetik	Risker finns vid både anbud och upphandlingar av leverantörer samt avseende relationer med kunder och affärspartners, vilket kan få negativ varumärkespåverkan. Våra medarbetare får endast ta emot personliga gåvor, tjänster, resor, underhållning eller liknande förmåner från kunder, leverantörer eller andra affärspartners för ett ringa värde vilket tydliggörs i vår uppförandekod. Risker finns också förknippade med marknadsföring riktad mot individen samt exponering av individen. Team Olivia följer genomgående relevanta riktlinjer och lagar för etisk marknadsföring och vår kommunikation utgår alltid från våra värderingar och visar respekt för enskilda individer. Vi arbetar dock i begränsad utsträckning med extern marknadsföring vilket innebär att det främsta riskområdet är om individen riskerar att exponeras på ett otillbörligt eller oetiskt sätt. Detta hanteras vi genom att följa regelverket kring användandet av bildmaterial samt värnar om individens integritet.	Motverkande av korrupktion är viktigt för att säkerställa affärsetik i alla led men är inte ett av de riskområden som bedöms som mest väsentligt för Team Olivias verksamhet. Se sidorna 14–15.

GRI-INDEX

Upplysning	GRI Standard	Beskrivning	Sidhänvisning/Kommentar
Organisationsprofil			
	102-1	Organisationens namn	38
	102-2	Verksamhetens erbjudande	3, 32–33, 38
	102-3	Huvudkontorets säte	38
	102-4	Var verksamheten bedrivs	3, 32–33, 38
	102-5	Ägarstruktur och bolagsform	38, 42
	102-6	Marknader	3, 32–37
	102-7	Organisationens storlek	2, 12, 41
	102-8	Medarbetarinformation	26–27, 41
	102-9	Leverantörskedja	14–15
	102-10	Viktiga förändringar under året	5, 38–39
	102-11	Försiktighetsprincipens tillämpning	14–15, 26–27
	102-12	Externa hållbarhetsinitiativ	14, 28–29
	102-13	Medlemskap	15
Strategi, etik och styrning			
	102-14	Uttalande från Vd	6–7
	102-16	Värderingar och etiska riktlinjer	12, 14–15, 23, 26–27
	102-18	Styrning	10–11

GRI-index fortsättning

Upplysning	GRI Standard	Beskrivning	Sidhänvisning/Kommentar
Intressenter och dialog			
	102-40	Viktiga intressentgrupper	14–15, 78–79
	102-41	Kollektivavtal	26–27
	102-42	Identifiering och urval	15, 78–79
	102-43	Intressentengagemang	14, 78–79
	102-44	Frågor som lyfts av intressenter	78–79
	102-46	Innehåll och avgränsningar	78–79
	102-47	Väsentliga frågor	15, 78–79
	102-48	Förändringar av information	Detta är Team Olivias första Hållbarhetsrapport
	102-49	Förändringar i redovisningen	Detta är Team Olivias första Hållbarhetsrapport
	102-50	Redovisningsperiod	2017
	102-51	Datum för senaste hållbarhetsrapporten	Detta är Team Olivias första Hållbarhetsrapport
	102-52	Redovisningscykel	Kalenderår
	102-53	Kontaktperson för redovisningen	86–87
	102-54	Redovisning i enlighet med GRIs standard	Inspirerad av GRI
	102-55	GRI-index	80–81
	102-56	Externt bestyrkande	77
Väsentliga frågor			
Hälsa och säkerhet avgränsning koncernen och affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	12–13, 18–19, 26–27
	403-2	Skador, arbetsrelaterade sjukdomar, förlo- rade arbetsdagar, frånvaro, arbetsrelaterade dödsolyckor	KPI:er under utveckling
	403-3	Risker för arbetsrelaterade sjukdomar	27, 79 KPI:er under utveckling
Omsorgstagares hälsa och säkerhet – avgränsning koncernen och omsorgsverksamheten			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	12–13, 18–19, 22–23
	416-2	Tjänsternas påverkan på omsorgstagares hälsa och säkerhet, avvikelser	18–19
	Team Olivia KPI*	Nyckeltal från kvalitetsuppföljning	KPI:er under utveckling
Utbildning och kompetensutveckling – avgränsning koncernen			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	12–13, 18–19, 22–23, 26–27
Mångfald och likabehandling – avgränsning koncernen, omsorgsverksamheten, affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	12–13, 18–19, 22–23, 26–27
	405-1	Mångfald i organisationen	12–13, 18–19, 22–23, 26–27
Ickediskriminering – avgränsning koncernen, omsorgsverksamheten, affärspartners			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	14–15
	406-1	Diskrimineringsincidenter	Psykosocial arbetsmiljöenkät genomförd vid slutet av 2017. KPI:er under utveckling
Kvalitet* – avgränsning koncernen			
	103-1; 103-3	Hållbarhetsstyrning	18–19
	Team Olivia KPI*	Kvalitetsindex och kundnöjdhet	18–19, 27
Utveckling av metod och pedagogik* – avgränsning koncernen			
	Team Olivia KPI*	(ska tas fram)	KPI:er under utveckling

* Frågor eller indikatorer som identifierats som väsentliga för Team Olivia men som inte ingår i GRI.

Styrelse



GUNNEL DUVEBLAD

Styrelsens ordförande sedan 2012.

FÖDD 1955

UTBILDNING: Studier i systemvetenskap
ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseordförande i Global Scanning A/S, HiQ International AB och Stiftelsen Ruter Dam. Styrelseledamot i Accessio AB, Dustin Group AB, PostNord AB, Skirner AB och SWECO AB.

UTSKOTT: Ordförande i ersättningsutskottet samt ledamot i revisions- och investeringsutskottet.



HANS WIKSE

Styrelseledamot sedan 2008.

FÖDD 1961

UTBILDNING: Civilingenjör och MBA
ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseordförande i Farma Investment AS och Procuritas Partners AB inklusive i närstående bolag till Procuritas Partners AB. Styrelseledamot i Fidelix Holding Oy, PCI Holdco A/S (Dantherm), Cecilia Schartau AB och Neas AB.

UTSKOTT: Ordförande i investeringsutskottet samt ledamot i ersättningsutskottet.



KRISTINA AXÉN OLIN

Styrelseledamot sedan 2012.

FÖDD 1962

UTBILDNING: Musiklärarexamen
ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseordförande i Sagolekhuset Junibacken AB och Surfia Lugnt. Styrelseledamot i Solstigen AB.

UTSKOTT: Ledamot i ersättningsutskottet.



LARS GRANLÖF

Styrelseledamot sedan 2016.

FÖDD 1962

UTBILDNING: Civilekonom
ÖVRIGA UPPDRAG: CFO för Coop Sverige AB. Styrelseledamot i Coop Online AB. Styrelseledamot och Vd i Granlöv Consulting AB. Styrelseledamot i Labbtass 3 AB.

UTSKOTT: Ordförande i revisionsutskottet.



MATS PALMBLAD

Styrelseledamot sedan 2008.

FÖDD 1959

UTBILDNING: Civilingenjör och MBA
ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseledamot och Vd i PK Partners Holding AB och PK Investments AB. Styrelseordförande i Löjtnantsbacken Invest AB. Styrelseledamot i Farma Investment AS.



CHRISTINA WIDERBERG SÖDERHOLM

Styrelseledamot sedan 2015.

FÖDD 1950

UTBILDNING: Fil. Kandidatexamen och socionomexamen
ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseledamot i Danderyds Sjukhus AB, Södersjukhuset AB och Södertälje Sjukhus AB.

UTSKOTT: Ledamot i revisionsutskottet.



PER JARJETUN

Styrelseledamot sedan 2008.

FÖDD 1963

UTBILDNING: Civilekonom
ÖVRIGA UPPDRAG: Vd Lorab AB och styrelseledamot i Botkyrkabyggen AB.

UTSKOTT: Ledamot i revisionsutskottet samt investeringsutskottet.

HÄNT UNDER 2017

Karsten Inde lämnade styrelsen i mars.
Andreas Hiller lämnade styrelsen i samband med årsstämman den 3 maj.

Koncernledning



DAN OLSSON

Vd och koncernchef sedan 2015.

FÖDD 1965 **UTBILDNING:** Ekonomistudier
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Vd och koncernchef för Helsa Vårdutveckling Sverige AB och CEO i Unilabs SA. Tidigare bland annat Senior Vice President och affärsområdeschef i Capio Diagnostics samt medlem i koncernledningen för Capio AB.

ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseledamot i Purch AB samt Integrated Diagnostics Holding Plc.



STEFAN LAHTI

Affärsområdeschef Individ & familj inklusive LSS-boenden Sverige sedan 2015.

FÖDD 1965 **UTBILDNING:** Studier i management och studier i socialjuridik
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Vd för Misa AB, regionchef för Alvia AB, Director FAB operations för Infineon Technologies AG och olika positioner inom Ericsson-koncernen.

ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseledamot i Attention Utbildning AB.



JAN WILKEN

Affärsområdeschef Danmark sedan 2014.

FÖDD 1968 **UTBILDNING:** Civilekonom
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Vd för Elite Miljø A/S och operativ chef i Compass Group A/S.



ADAM NERELL

IT-chef sedan 2015.

FÖDD 1977 **UTBILDNING:** Magisterexamen i data- och systemvetenskap
TIDIGARE BEFATTNINGAR: IT-chef för Helsa Vårdutveckling Sverige AB.



MARKKU ONNELA

CFO sedan 2016.

FÖDD 1959 **UTBILDNING:** Civilekonom
TIDIGARE BEFATTNINGAR: CFO för Jensen Education AB, CFO Proffice AB och nordisk CFO för McDonalds.



ÅSA WALDERIK

Affärsområdeschef Hemtjänst Sverige sedan 2016 och Kvalitets-/Hållbarhetschef sedan 2017.

FÖDD 1965 **UTBILDNING:** Leg sjuksköterska
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Produktchef Pharmacia & Upjohn, regionchef för Förenade Care AB och regionchef för Solhagagruppen/Nytida AB.



ANETTE GUNNERBLAD

HR-chef sedan 2017.

FÖDD 1972 **UTBILDNING:** Kandidatexamen personal, arbete och organisation
TIDIGARE BEFATTNINGAR: HR-chef och försäljningschef för Synsam Drifts AB.



CAROLINA HAGLUND STRÖMLID

Kommunikationsansvarig sedan 2016

FÖDD 1972 **UTBILDNING:** Civilekonom
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Kommunikations- och IR-chef för Cherry AB och PA Resources AB samt IR-chef för Com Hem Holding AB. Senior rådgivare IR och PR inom Intellecta Corporate AB.



ULRICA BJÖRNÖR

Affärsområdeschef Personlig assistans Sverige sedan 2016.

FÖDD 1966 **UTBILDNING:** Civilekonom
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Styrelseledamot och Vd i Allianceplus AB, regionchef för Riksbyggen Ekonomisk förening, verksamhetsområdeschef för ISS Facility Services AB och Vd Consess AB.



MORTEN GOHN

Tf Affärsområdeschef Norge sedan 2018.

FÖDD 1973 **UTBILDNING:** Magisterexamen i juridik och management
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Utvecklingsdirektör Team Olivia Norge AS, strategidirektör Unicare AS, regionchef Sykehjemsetaten Oslo kommun.

ÖVRIGA UPPDRAG: Styrelseledamot i Balder Tekstil AS.



JOHAN VIKSTRÖM

Förvärvsansvarig sedan 2014.

FÖDD 1975 **UTBILDNING:** Magisterexamen i företagsekonomi
TIDIGARE BEFATTNINGAR: Styrelseledamot i Tiltaksgruppen AS (numera en del av Humana-koncernen) och olika roller inom PricewaterhouseCoopers AB samt förvärvsansvarig för Frösunda Omsorg AB.

HÄNT UNDER 2017 OCH EFTER ÅRETS SLUT

Cecilia Cato, HR-chef sedan 2010, lämnade Team Olivia i februari 2017.

Anne Widell, kvalitetsansvarig sedan 2013, gick i pension under våren 2017.

Kjetil Ørbeck, affärsområdeschef Norge sedan 2015, lämnade Team Olivia i januari 2018 och Morten Gohn utsågs till tillförordnad affärsområdeschef.

Flerårsjämförelse

KSEK	2017	2016	2015
Resultaträkning			
Nettoomsättning	4 285 078	4 058 341	3 405 671
EBITA	174 898	170 731	195 574
Rörelseresultat	36 585	112 756	139 908
Finansnetto	-55 643	-40 874	-41 341
Resultat före skatt	-19 058	71 882	98 567
Årets resultat	-30 725	57 155	72 126
Balansräkning			
Anläggningstillgångar	2 256 200	2 176 247	1 911 654
Likvida medel	60 476	130 329	155 554
Eget kapital	739 228	790 770	717 256
Långfristiga skulder	1 424 699	1 259 774	956 249
Kortfristiga skulder	751 324	811 521	660 320
Balansomslutning	2 915 251	2 862 065	2 333 825
Kassaflöde			
Kassaflöde från löpande verksamhet	45 800	-82 477	144 422
Kassaflöde från investeringsverksamhet	-119 394	-184 750	-244 597
Kassaflöde från finansieringsverksamhet	4 137	239 051	111 978
Årets kassaflöde	-69 457	-28 176	11 803
Nyckeltal			
EBITA-marginal, %	4,1	4,2	5,7
Rörelsemarginal, %	0,9	2,8	4,1
Nettoskuld	1 161 775	1 081 588	802 658
Soliditet, %	25,4	27,6	30,7
Medelantal heltidsanställda	7 342	7 042	6 234
Aktiedata			
Resultat per aktie, SEK, räknat på resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare under året	-0,9	1,7	2,1
Antal aktier	32 583 870	32 583 870	32 583 870

Finansiella definitioner och alternativa nyckeltal

Nyckeltal	Definition	Förklaring
Förändring i nettoomsättning	Förändring i nettoomsättning under innevarande period.	Bolaget betraktar nyckeltalet som behövligt vid jämförelser mellan intilliggande perioder.
Organisk omsättningstillväxt	Förändring i nettoomsättning under innevarande period exklusive förändring hänförlig till förvärvade och avytttrade enheter i förhållande till nettoomsättning motsvarande period föregående år.	Bolaget betraktar detta nyckeltal relevant för investerare som vill bedöma bolagets förmåga att skapa tillväxt, genom volym och/eller pris, i vidareförd verksamhet.
Förvärvstillväxt	Förändring i nettoomsättning under innevarande period hänförlig till förvärvade enheter i förhållande till nettoomsättning motsvarande period föregående år. Förvärvade enheters nettoomsättning definieras som förvärvad tillväxt under 12 månader från och med respektive förvärvsdatum.	Bolaget betraktar detta nyckeltal som ett nödvändigt komplement till organisk tillväxt för den bedömaren som vill få en uppfattning om bolagets totala tillväxt.
EBITDA	Resultat före avskrivningar av operativa immateriella tillgångar, materiella anläggningstillgångar, avskrivning av förvärvade immateriella tillgångar, omvärdering av villkorade köpeskillningar, finansiella poster och skatt.	Detta nyckeltal anser bolaget vara ett bra komplement till EBITA.
EBITA	Avser resultat före av- och nedskrivningar på förvärvade immateriella tillgångar, omvärdering av villkorade köpeskillningar, finansiella poster och skatt.	EBITA är ett centralt resultatmått för bolaget och centralt för såväl interna som externa bedömare av bolagets resultatutveckling över tid.
EBITA-marginal	EBITA dividerat med nettoomsättning.	Bolaget betraktar detta som relevant för investerare som vill jämföra bolagets lönsamhet med andra företag i branschen.
Resultat per aktie (SEK)	Periodens resultat i SEK hänförligt till moderbolagets aktieägare i förhållande till vägt genomsnittligt antal aktier före och efter utspädning.	IFRS-nyckeltal
Nettoskuld	Räntebärande skulder reducerat med likvida medel.	Nettoskulden har en hög korrelation till bolagets räntekostnader.
Soliditet (%)	Totalt eget kapital dividerat med balansomslutningen.	Bolaget anser detta vara ett viktigt nyckeltal för att ge en bild av Bolagets finansiella stabilitet.
Kassaflöde från den löpande verksamheten	Kassaflöde från den löpande verksamheten efter förändringar i rörelsekapital.	IFRS-nyckeltal
Operativt kassaflöde	EBITDA plus förändringar av nettorörelsekapital och sålda materiella anläggningstillgångar, minus betalda inkomstskatter samt förvärv av operativa materiella och immateriella anläggningstillgångar.	Detta nyckeltal anser Bolaget speglar samstämmigheten mellan rapporterat resultat från rörelsen och rörelsens bidrag till finansiellt handlingsutrymme. Talet indikerar bolagets utrymme för att hantera finansieringskostnader och expansionsinvesteringar.
Kassagenerering (%)	Operativt kassaflöde i relation till EBITDA.	Kassagenerering återspeglar det vedertagna begreppet cash conversion och är ett slags effektivitetsmått på i vilken utsträckning redovisat resultat översätts till konkret bidrag till bolagets finansiering.
Nettorörelsekapital	Omsättningstillgångar exklusive likvida medel minus kortfristiga icke räntebärande skulder.	Nettorörelsekapital är ett mått på bolagets bindning av kortfristigt kapital i den operativa verksamheten. Bolaget betraktar nyckeltalet som viktigt för att förstå förändringar i bolagets operativa kassaflöde.
Medeltal anställda	Medelantalet heltidsanställda under rapporteringsperioden.	Ej finansiellt nyckeltal.

Ordlista

Branschspecifika termer

BARNEVERN

Norska staten och kommunerna har ett gemensamt ansvar för administration av norska barnskyddslagen, Lov om barnevernstjenester.

BESTÄLLARE

Kommuner, myndigheter och andra offentliga organ som agerar beställare av Team Olivias omsorgstjänster.

BPA

Brukarstyrd Personlig Assistanse i Norge respektive Borgerstyret Personlig Asstance i Danmark. Brukaren som beviljas BPA har rätt att själv bestämma hur assistansen ska organiseras och vem som ska utföra den.

BUFDIR

Barne-, ungdoms- och familjerektoratet. Det norska centrala organet för administration och drift av barnomsorg.

BUFETAT

Den norska myndigheten Barne-, ungdoms- og familjeetaten består av fem regionkontor och tillser boenden och familjehem utifrån kommunernas behov.

ENSAMKOMMANDE

Tillfällig boendeverksamhet för asylsökande barn och ungdomar utan medföljande förälder i samband med migrationsströmmar under hösten 2015 och våren 2016.

GDPR

General data protection regulation, EU:s gemensamma förordning om dataskydd för personuppgifter som träder i kraft maj 2018.

HOT

Lov om helse- og omsorgstjenester. Norsk lag som reglerar vården av barn, unga och vuxna med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar.

HVB

Hem för vård eller boende. Behandlingshem som tar emot individer för vård eller behandling i förening med boende. Detta kan vara barn och ungdomar som av olika anledningar inte kan bo hos sina familjer, samt vuxna med olika sociala problem som behöver vård och stöd kring sitt eget boende.

IVO

Inspektionen för vård och omsorg i Sverige IVO:s främsta uppgift är att svara för tillsyn och tillståndsprövning inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt lagen för stöd och service till funktionshindrad.

KUND

Med kund respektive individ avses slutanvändaren av Team Olivias omsorgstjänster; exempelvis en person i behov av personlig assistans.

KUNDVAL

Individen/kunden får själv välja vem som ska vara utförare av vård- och omsorgstjänster i enlighet med LOV.

LEX MARIA

Anmälningsskyldighet för en vårdgivare i Sverige att i enlighet med patientsäkerhetslagen anmäla händelser som har medfört, eller hade kunnat medföra, en allvarlig vårdskada eller sjukdom till IVO.

LEX SARAH

Anmälningsskyldighet för en omsorgsutförare i Sverige att till IVO rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden inom ramen för lagarna SoL och LSS.

LOU

Lagen om offentlig upphandling i Sverige.

LOV

Lagen om valfrihetssystem i vården i Sverige. LOV reglerar vad som ska gälla för de kommuner och landsting som vill konkurranspröva kommunala och landstingskommunala verksamheter genom att överlåta valet av utförare av stöd, vård- och omsorgstjänster till individen eller patienten.

LSS

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade i Sverige. Syftet med lagen är att människor med funktionsnedsättningar ska få det stöd som behövs för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. LSS är en så kallad rättighetslag.

RAMAVTAL

Avtal som reglerar hur en svensk upphandlande myndighet ska tilldela en eller flera leverantörer kontrakt under en viss period.

SCHABLONERSÄTTNING

Timbeloppet för assistansersättningen i Sverige uppgick till 291 (288) kr för 2017, en ökning med 1,04% och uppgår till 295 kr för 2018, en ökning med 1,5%.

SOL

Socialtjänstlagen utgör en ramlag för socialtjänsten i Sverige och innehåller regler för bland annat hemtjänst, HVB och äldreomsorg. Lagen syftar till att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

NORGE

TEAM OLIVIA NORGE

Grensen 18
0159 Oslo, Norge
www.teamolivia.no

ASSISTERMEG

Knud Holms gate 3
4005 Stavanger, Norge
+47 4000 21 03
www.assistermeg.no

CONNEXA BARNEVERN

Torvgata 6, 3. etg
2000 Lillestrøm, Norge
+47 48 05 33 33
www.connexa-barnevern.no

HUGIN BARNEVERNSTILTAK

Bjørnsonsgate 2B
2821 Gjøvik, Norge
+47 61 31 11 11
www.huginbv.no

OLIVIA ASSISTANSE

Grensen 18
0159 Oslo, Norge
www.oliviaassistanse.no

OLIVIA BOENHETEN

Waldemar Thranes gate 6B
0171 Oslo, Norge
+47 47 26 37 52
www.boenheten.no

OLIVIA KLETTEN

Badstuveien 2
7100 Rissa, Norge
+47 977 90 940
www.oliviakletten.no

OLIVIA SOLHAUGEN

Lunnerlinna 28
2730 Lunner, Norge
+47 613 267 00
www.solhaugen.no

VESTERLED

Sjøhuskleiva 7
5503 Haugesund, Norge
+47 527 082 80
www.vesterled.org

DANMARK

TEAM OLIVIA DANMARK

Hørkær 20, 2. sal
2730 Herlev, Danmark
+45 88 88 71 71
www.teamolivia.dk

BEHANDLINGSSTEDERNE SØBÆK

Søbæksparken 10
4450 Jyderup, Danmark
+45 59 24 83 00
www.soebaek.dk

FOCUS PEOPLE

Algade 67, 1. sal
5500 Middelfart, Danmark
+45 223 331 12
www.focus-people.dk

OLIVIA DANMARK

Hørkær 20, 2. sal
2730 Herlev, Danmark
+45 888 871 71
www.oliviadanmark.dk

KVALITET OCH HÅLLBARHET

ÅSA WALDERIK

Kvalitets- och hållbarhetschef,
Team Olivia
073-853 46 24
asa.walderik@teamolivia.se

KOMMUNIKATION

CAROLINA HAGLUND STRÖMLID

Kommunikationsansvarig,
Team Olivia
070-880 71 73
carolina.stromlid@teamolivia.se





TEAM TEXT, FORM OCH PRODUKTION:

Team Olivia och Sthlm Kommunikation & IR.

FOTO: Team Olivias bildbank, Sara Strandlund, Rie Neusch, Alexander Ruas och Magnus Elgquist.

TRYCK: Holmbergs, 2018.

Team Olivia Group AB
Vendevägen 85A
182 91 Danderyd
08 514 201 50
www.teamoliviagroup.se

team:olivia