



Åpenhetsloven i

Stendi Assistanse



Innledning

Åpenhetsloven trådte i kraft 1.juli.2022 med frist for rapportering årlig 30.juni. Loven skal fremme virksomheters respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, samt sikre allmenheten tilgang på informasjon. Denne rapporten beskriver hvordan Stendi Assistanse AS håndterer åpenhetsloven og hvordan vi vil arbeide med loven i tiden fremover. Redegjørelsen gjelder for perioden 1. januar 2024 til 31. desember 2024.

Denne rapporten er forankret i styret og digitalt signert av samtlige styremedlemmer og daglig leder av selskapet Stendi Assistanse AS.

Virksomhetens organisering og driftsområde

Ambea AB org. nummer: 556468-4354

Stendi Assistanse AS org. nummer: 918 561 854

Stendi er Norges største private omsorgsaktør, og en del av Nordens ledende omsorgsforetak Ambea. Stendi har ca. 5000 ansatte fordelt på fire enheter Stendi AS, Stendi Heimta, Stendi Assistanse og Stendi Senior. Stendi Assistanse har ca. 1100 ansatte. Fra Alta i nord til Mandal i sør er Stendi en landsdekkende virksomhet innen barnevern, BPA, heldøgns omsorg, alarmtjeneste og eldreomsorg. Vi bistår kommuner og stat med et bredt spekter av omsorgstjenester til barn, unge og voksne, og er en del av det offentlig-private samarbeidet innen helse og omsorg.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

For Stendi Assistanse er vårt mål at mennesker med funksjonsnedsettelse skal få mulighet til å ha selvstendige liv. BPA skal innenfor rammen av vedtaket, tilpasses vedtakseierens behov og ønsker best mulig, ivareta arbeidsgiveransvaret for assistenter og samtidig benytte kommunenes ressurser på en god måte.

Alle selskapene er tilknyttet et felles hovedkontor med tilhørende støttefunksjoner hvor alle benytter de samme administrative støttefunksjonene og følger de samme retningslinjene.

Slik jobber vi med Åpenhetsloven i Stendi Assistanse

Rutiner og retningslinjer

Stendi Assistanse sin virksomhet foregår i Norge. Vi har ingen direkte handel av produkter og tjenester med leverandører utenfor Norge. Vår kjernevirksomhet består av å levere omsorgstjenester og vårt fremste ansvar er å sørge for at våre ansatte og tjenestemottakere ivaretas på en god måte. For å kunne levere våre tjenester er vi også avhengige av å anskaffe eiendomstjenester, transporttjenester og produkter knyttet til kontor og bolig slik som PCer, telefoner, mat og møbler.

Det å sikre anstendige arbeidsforhold og ivareta menneskerettigheter er forankret i flere av Stendi Assistanses retningslinjer og rutiner. Vi har forankret ansvaret for at Stendi Assistanse leverer tjenester i henhold til relevante lover, retningslinjer og rutiner i en egen overordnet rutine for Åpenhetsloven. I tillegg har vi forankret arbeidet i flere interne rutiner, avtaler og prosesser. Vi har nylig revidert den overordnede rutinen knyttet til åpenhetsloven og i den sammenheng gjennomgått ansvarsmatrisen og forankret denne i ledelsen.

Arbeidsmiljøloven og arbeidsmiljøforskriftene setter rammer for hvordan vi skal arbeide i Stendi Assistanse. Stendi Assistanse AS er tilknyttet tariffavtale 481 og 595 mellom NHO og Fagforbundet, og tariffavtale 527 mellom NHO og Norsk Sykepleierforbund (NSF).

Ambea har etiske retningslinjer som gjelder alle virksomheter i Norge, Sverige og Danmark. Alle som jobber i Stendi Assistanse omfattes av dette, uten unntak. Stendi arbeider kontinuerlig med å sikre at virksomheten ivaretar grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Vi arbeider hver dag med å ivareta vårt samfunnsansvar blant annet ut fra våre etiske retningslinjer (vedlegg 1) som forplikter våre egne ansatte og leverandører. I tillegg til våre etiske retningslinjer har vi en etikkplakat (vedlegg 4) som alle medarbeidere må signere ved oppstart. Etikkplakaten skaper en felles forståelse, bidrar til en sterkere felles kultur og styrker oss i vårt daglige arbeid. Sammen med gjeldende lover og forskrifter, er våre etiske og øvrige retningslinjer et rammeverk som gjelder for hele konsernet. Overordnet har konsernet utarbeidet code of conduct (overordnede retningslinjer - vedlegg 2) som vi er forpliktet til å følge.

Vi forventer at leverandører og samarbeidspartnere lever opp til de betingelser og prinsipper som inngår i våre etiske retningslinjer og code of conduct. Når vi evaluerer og velger leverandører og samarbeidspartnere er deres evne og vilje til å gjennomføre dette et viktig kriterium.

Stendi Assistanse er en virksomhet med mange enheter fordelt i hele Norge. Våre enheter er forpliktet til å benytte seg av rammeavtaler med sentralt godkjente leverandører. På den måten sikrer vi at godkjenning og oppfølging av våre leverandører er av rett kvalitet.

Varslingskanaler og klagemekanismer

Det er frivillig å varsle om kritikkverdige forhold, men i Stendi Assistanse oppmuntrer vi medarbeidere til å rapportere slik at vi kan handle raskt. I henhold til Arbeidsmiljølovens bestemmelser om varsling har Stendi Assistanse utarbeidet rutiner for varsling og et eget varslingssystem som ekstern leverandør håndterer. I 2024 ble det påstartet arbeid med forbedring av språket i varslingssystemet, samt utbedret slik at også norsk advokatbistand blir tilgjengelig i systemet. Arbeidet med forbedring i varslingssystemet vil fortsette i 2025. Hvis ansatte oppdager kritikkverdige forhold på arbeidsplassen, skal de i første omgang varsle sin nærmeste leder. I andre omgang eller hvis den ansatte ikke har fått reaksjon på første varsling, kan den ansatte benytte varslingssystemet som ligger på vårt intranett. Her kan det også varsles anonymt. Vår åpenhet og transparens, som vi alltid jobber for, innebærer at alle medarbeidere kan bidra til utviklingen av virksomheten. Medarbeidere som rapporterer brudd på retningslinjer, blir beskyttet og skal ikke utsettes for negative konsekvenser som følge av varslingen.

Dialog med interessenter er viktige kanaler for å få innspill til våre retningslinjer og rutiner for å avdekke potensiell eller faktisk negativ påvirkning på menneskerettighetene. Stendi Assistanse samarbeider tett med ulike interessenter, inkludert kunder, myndigheter, leverandører, fagforeninger, tillitsvalgte, andre arbeidstakerrepresentanter og arbeidsgiverforeninger. Dette samarbeidet er viktig for å fremme respekt for menneskerettigheter og sikre anstendige arbeidsforhold. I 2024 mottok vårt kundeombud henvendelser fra nærkontakter, beboere og andre interessenter. Henvendelsene er håndtert av ansvarlig i drift eller kommunikasjonsavdelingen.

Aktsomhetsvurderinger

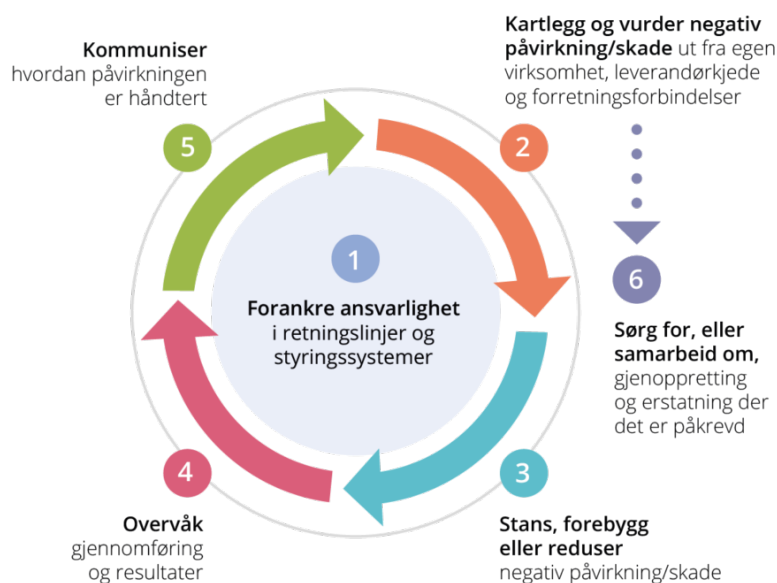
Stendi Assistanse gjennomfører aktsomhetsvurderinger regelmessig og årlig, samt ved større endringer, avvik og hendelser og ved anskaffelse av nye produkter og tjenester. På denne måten innhentes relevant og tilgjengelig informasjon om leverandørkjeder og risikofaktorer fra bransjeforeninger virksomheten er tilknyttet, samt fra øvrige anerkjente aktører.

Våre vurderinger følger OECDs modell for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv. Vi følger en risikobasert tilnærming til vårt arbeid der vi først vurderer iboende risiko knyttet til bransjer og produkter. Der hvor det er høy iboende risiko går vi videre og gjennomfører en vurdering av iboende

risikoer knyttet til virksomhet, før vi til slutt gjør en konkret vurdering av risiko, oppfølging og tiltak for risikoleverandører.

Faktorer som påvirker risikoen evalueres før det iboende risikonivået fastsettes. Deretter vurderes effekten av eksisterende tiltak før restrisikonivået og eventuelle ytterligere tiltak fastsettes. Hva som utgjør vesentlig risiko fastsettes etter en forhåndsdefinert konsekvensskala (konsekvensskala - vedlegg 5).

Vi bruker samme metodikk for interne og eksterne forhold. Ansvar for å følge opp høye risiko og besluttede tiltak er forankret i vår overordnede rutine for arbeid med åpenhetsloven.



Modell hentet fra: <https://www.responsiblebusiness.no/nyheter/nyttig-norsk-verktoy-for-aktsomhetsvurderinger-for-ansvarlig-naeringsliv/>

Negative konsekvenser og risiko

Aktsomhetsvurderingen for 2024 tar utgangspunkt i eksisterende- og nye prosesser, samt leverandører. I samarbeid med eksternt part har vi videreutviklet vårt arbeid med aktsomhetsvurderinger. I arbeidet med aktsomhetsvurderingene har vi i 2024 også inkludert og risikovurdert egne operasjoner, bransje- og produksrisiko. Vurderingen viser følgende forhold:

Eksterne forhold

Tjenester og produkter som Stendi Assistanse anskaffer og der det er tilknyttet en vesentlig iboende risiko:

Tjeneste/prosess/produkt	Bransjerisiko	Produktrisiko	Kommentar
Renhold	Høy	*	Rammeavtaler med de største leverandørene. Påstartet arbeid nye rutiner som skal sluttføres i 2025.
Blomster	*	Høy	Benytter kun leverandører som etterlever åpenhetsloven.
Forbruksmateriell og kontorrekvisitta	*	Høy	Benytter kun leverandører som etterlever åpenhetsloven.
IT Hardware	*	Høy	Benytter kun leverandører som etterlever åpenhetsloven.
Klær / utstyr beboer	*	Høy	Benytter kun leverandører som etterlever åpenhetsloven.

Faktiske negative konsekvenser avdekket i tilknytning til eksterne leverandører:

Vi er ikke kjent med noen faktiske negative konsekvenser.

Interne forhold

Stendi Assistanse prosesser der det er tilknyttet en vesentlig iboende risiko:

Tjeneste/prosess/produkt	Bransjerisiko	Produktrisiko	Kommentar
BPA	Høy	*	Forbedre risikovurderinger og tiltaksstrategier og oppfølging av risiko.

Faktiske negative konsekvenser avdekket intern i Stendi Assistanse:

Tjeneste/prosess/produkt	Faktisk skade	Faktisk skade, kommentar
BPA		Forbedre risikovurderinger og tiltaksstrategier og oppfølging av risiko.

Tiltak for å begrense eller stanse negative konsekvenser

For å begrense og forebygge negative konsekvenser knyttet til våre leverandører, benytter vi både interne og eksterne avviksskjema. Internt er skjemaet lett tilgjengelig for alle ansatte via vårt kvalitetssystem på intranettet. For eksterne aktører finnes et eget skjema for avviksmelding på nettsiden vår. Hvert tjenesteområde har egne, tilpassede rutiner som beskriver hvordan avvik skal meldes og håndteres. Disse rutineene er en del av internkontrollen og skal bidra til kontinuerlig forbedring av tjenestene våre.

Avvikssystemene er satt opp med en rekke parametere slik at systemet rommer alt fra avvik og klager knyttet til f.eks. beboerrelaterte avvik, til avvik på HMS, bygg, teknisk utstyr, GDPR og personvern med mer. Gjennom tilgangsstyring i avvikssystemet håndteres klage/avvikene videre av den rette fagavdelingen med nødvendige tiltak. I 2024 gjennomførte Stendi Assistanse en større revisjon av avvikssystemet. Bakgrunnen var at avvik ble registrert i to ulike systemer, og at det var stor variasjon i hvordan avvik ble meldt. Mangelen på tydelige standarder for hvor og hvordan avvik skulle registreres, førte til mindre pålitelige data. I tillegg åpnet vurderingsskalaen for subjektive tolkninger, noe som gjorde det utfordrende å hente ut konsistente og brukbare data.

Vi gjennomfører årlige brukerundersøkelser blant våre oppdragsgivere – statlige og kommunale aktører – samt blant personer som mottar omsorg fra oss i institusjoner, bofellesskap eller i eget hjem. Undersøkelsene gjennomføres av avdelingen for Kvalitet, og resultatene følges opp av ledelse og drift i de respektive tjenesteområdene.

Stendi er medlem av NHO Geneo, landsforeningen som representerer bredden i helse- og velferdsnæringen. Foreningen har over 2000 medlemsbedrifter og fungerer som en viktig arena for bransjesamarbeid og for å synliggjøre utfordringer overfor myndigheter og andre interessenter.

For mer informasjon om Stendi Assistanse utvikling det siste året og forutsetningene for videre drift, vises det til årsberetningen for 2024. I tillegg finnes det en egen rapport om aktivitet og redegjørelsesplikten, som gir innsikt i hvordan Stendi arbeider systematisk for å fremme likestilling og motvirke diskriminering.

Aktsomhetsvurderingene for 2024 viste at renholdsbransjen utgjør et høyrisikoområde. I tillegg ble det identifisert høy risiko knyttet til enkelte produktkategorier som blomster, forbruksmateriell, kontorrekvisita, IT-utstyr, samt klær og utstyr til beboere. Selv om bransjerisikoen og produktrisikoen er høy er virksomhetsrisikoen middels eller lav på leverandørene Stendi Assistanse benytter.

Ved gjennomgang av virksomhetsrisiko knyttet til våre leverandører av renholdstjenester, kartla vi i 2024 kun leverandører med et innkjøpsvolum på 20 000 kroner eller mer, grunnet kapasitetsbegrensninger. I arbeidet med aktsomhetsvurderinger for renholdstjenestene avdekket vi mangelfulle rutiner. Forbedringsarbeidet er igangsatt og skal ferdigstilles i løpet av 2025.

Oppnådde eller forventede resultater av tiltakene

Arbeidet med åpenhetsloven har gitt Stendi Assistanse bedre oversikt over eksterne leverandører og egne operasjoner, samt bidratt til å sentralisere flere prosesser. Loven har også styrket vår evne til å ta mer bevisste valg for å fremme respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, samt sikre at relevant informasjon er tilgjengelig for allmenheten.

I 2024 videreførte vi arbeidet med oppfølging av leverandører av bemanningstjenester hvor vi har videreutviklet rammeavtaler, og oppnådd et enda tettere dialog med leverandørene vi benytter. Videre i 2024 var et sentralt fokusområde vært våre leverandører av renholdstjenester. Vi har gjennomført en kartlegging av leverandører med et årlig innkjøpsvolum over 20 000 kroner og igangsatt aktsomhetsvurderinger for denne tjenestekategorien. Forbedringsarbeidet som følge av dette er startet, og vil ferdigstilles i løpet av 2025.

Selv om Stendi Assistanse vurderer risikoen for brudd på arbeids- og menneskerettigheter som lav, har vi et kontinuerlig fokus på utvikling og forbedring. Som en del av vårt løpende arbeid med åpenhetsloven, arbeider vi systematisk for å styrke innsatsen ytterligere. I løpet av 2025 vil vi videreføre implementeringen av et nytt innkjøpssystem. Dette skal bidra til en mer strategisk og

helhetlig tilnærming i leverandøroppfølgingen, og sikre at vi kun benytter leverandører som er vurdert i henhold til kravene i åpenhetsloven.

I 2024 planla vi å integrere arbeidet med åpenhetsloven i vårt Compliance-system, men valgte i stedet å benytte vårt interne kvalitetssystem. Dette samler all dokumentasjon på ett sted slik at vi sikrer at det revideres årlig, og legger til rette for kontinuerlig oppfølging og implementering i den daglige driften.

Gjennom vår nye aktsomhetsvurderingsskjematikk har vi identifisert at selv om bransjerisikoen og produkttrisikoen er høy, er virksomhetsrisikoen middels eller lav på leverandørene Stendi Assistanse benytter Det nye skjemaet for aktsomhetsvurderinger har vist seg å være et nyttig verktøy for å styrke både vår forståelse og våre forventninger i tråd med åpenhetslovens krav. I Stendi Assistanse har vi avdekket en alvorlig hendelse knyttet til egne operasjoner. Tiltak som er blitt iverksatt som følge av dette er forbedrede risikovurderinger, tiltaksstrategier og oppfølging av risiko.

Oppsummering

Basert på en helhetsvurdering anses risikoen for brudd på arbeids- og menneskerettigheter som relativt lav. Vi har ikke avdekket brudd hos våre leverandører. Likevel er det alltid rom for forbedring, og vi anser arbeidet med å sikre respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold som en kontinuerlig prosess.

Det videre arbeidet vil være forankret i en risikobasert tilnærming, der omfanget av kartlegging og oppfølging tilpasses både vurdert risiko og Stendi Assistanse sin mulighet for påvirkning. I 2025 vil vi videreføre arbeidet med både interne og eksterne aktsomhetsvurderinger, og på den måten sikre at innsatsen er målrettet og effektiv.

Vi erkjenner at ansvarlig næringspraksis forutsetter vedvarende innsats. Derfor vil vi fortsette å utvikle våre systemer, rutiner og kompetanse for å styrke etterlevelsen av åpenhetsloven. Gjennom tett samarbeid med leverandører og interessenter, ønsker vi å bidra til en mer bærekraftig verdikjede og styrke tilliten til vår virksomhet.

Vedlegg

Vedlegg 1: [Vårt etiske ansvar \(etiske retningslinjer\)](#)

Vedlegg 2: [Adferdskodeks \(code of conduct\) Ambea](#)

Vedlegg 3: Matrise – vesentlig risiko

Vedlegg 4: Etikkplakat

Vedlegg 5: Konsekvensskala

