

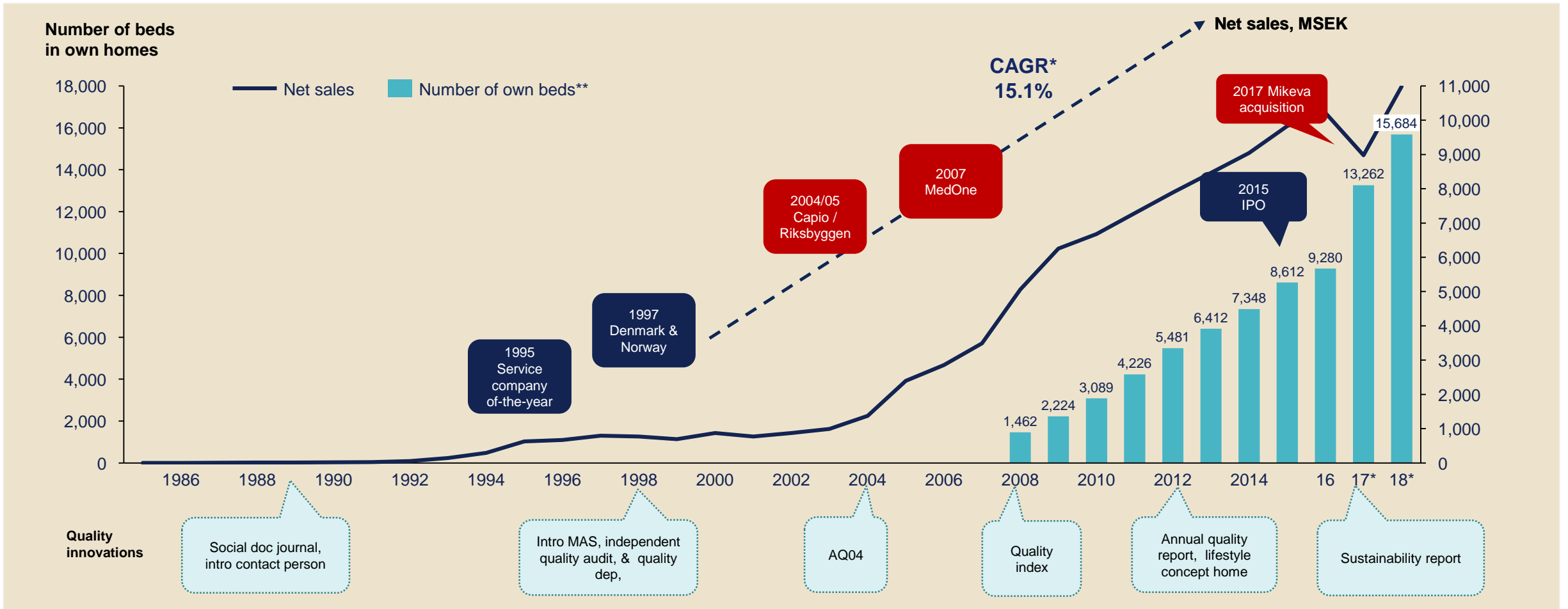


Välkomna till Årsstämman 2019 i Attendo AB

**VD har ordet**



# Över 30 års erfarenhet av omsorg, innovationer och tillväxt



\* Compounded annual growth rate

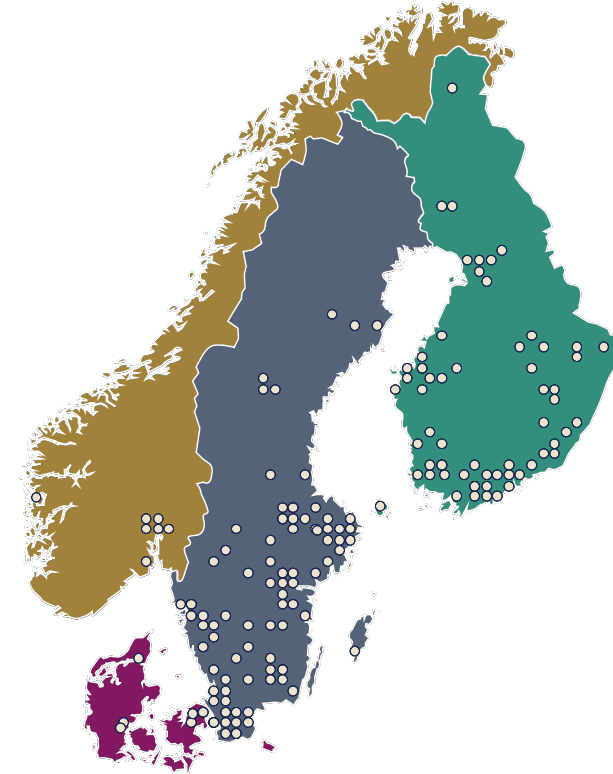
\*\* Excluding divested Finnish health care operations

Source: Attendo annual reports. Excluding Attendo Systems and Attendo Monitoring.

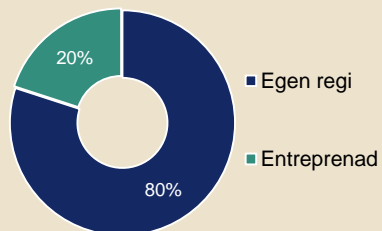
## Attendo i korthet

# Attendo är störst inom egen regi i Norden

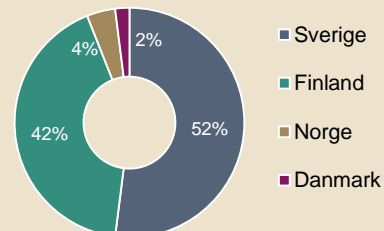
- Ledande inom äldreomsorg i Sverige och Finland
- Ledande inom egen regi i Sverige och Finland med närmare 16 000 platser
- Omsättning: ~11 mdr
- Antalet medarbetare ~24 000



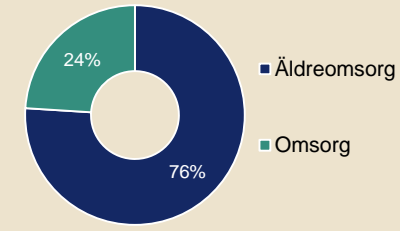
Intäkter per kontraktsmodell



Intäkter per geografi

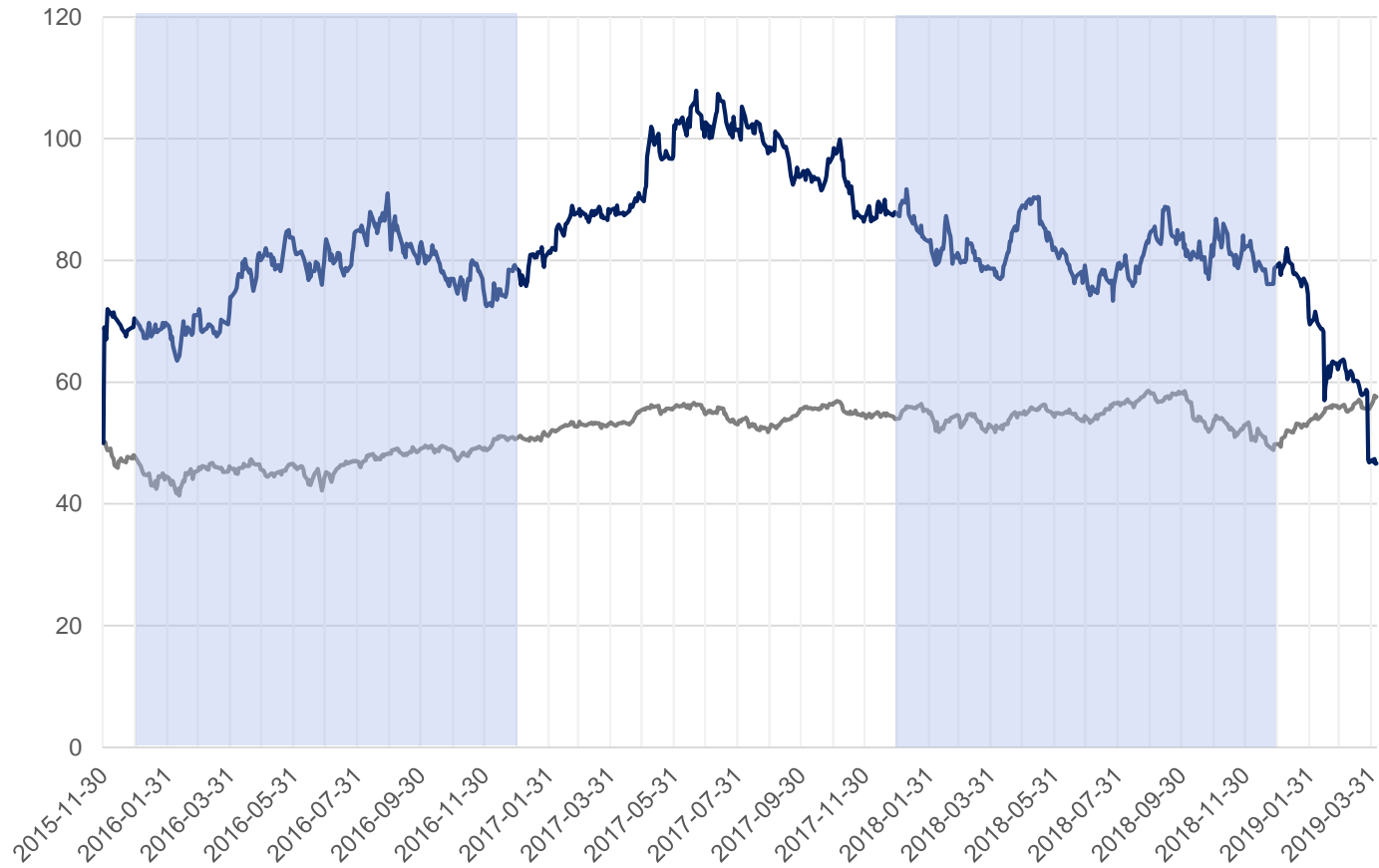


Intäkter per tjänsteområde



# Attendo-aktien

## Kursutveckling sedan börsintroduktionen



## Aktien - totalavkastning

|                               | Attendo, % | SIX return index |
|-------------------------------|------------|------------------|
| <b>2018</b>                   | <b>-9%</b> | <b>-5%</b>       |
| Sedan notering t o m 20190410 | -1,5%      | 31%              |

\* OMX Stockholm all shares index PI

## 2018 – finansiella och operativa mål

|   | Mål   | Utfall |
|---|-------|--------|
| <b>Tillväxt</b><br>(Net Sales)            | >7%   | 22%    |
| <b>Lönsamhet</b> (EBITA)                  | >9%   | 7,7%   |
| <b>Kvalitet</b><br>(Quality Index)        | >80   | 84     |
| <b>Skuldsättning</b><br>(Net debt/EBITDA) | <3,75 | 2,7    |

## Våra tre övergripande kundlöften



### **AQ**

Hög och stabil teknisk  
kvalitet



### **CSAT**

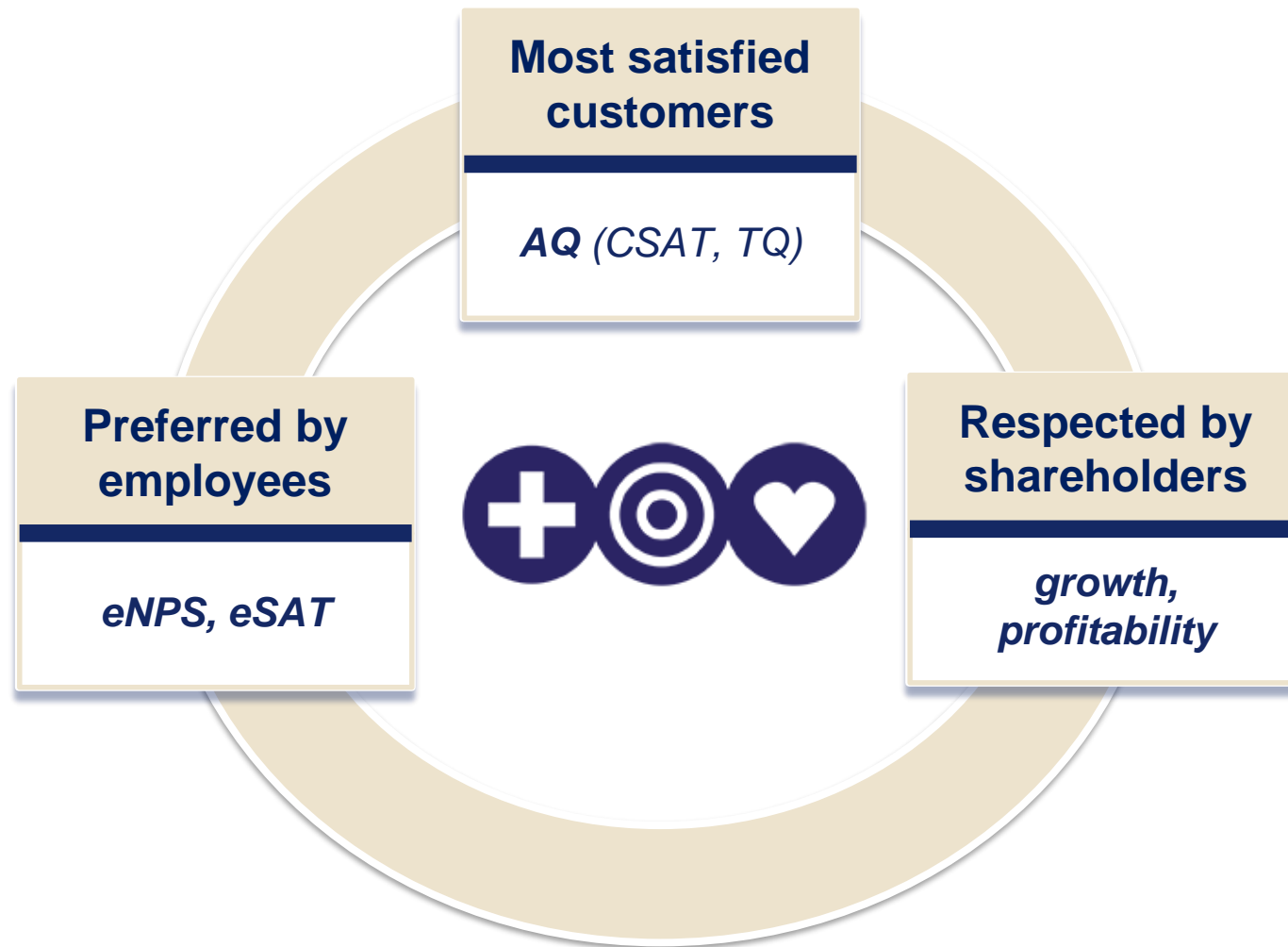
Marknadsledande  
kundnöjdhet på varje  
lokal ort



### **SEK**

Mer omsorg för varje  
spenderad skattekrona

# Våra övergripande mål





# Vår modell för värdeskapande – Attendo-modellen

DE BÄSTA MÄNNISKORNA I  
EN DECENTRALISERAD  
ORGANISATION

STARK KULTUR

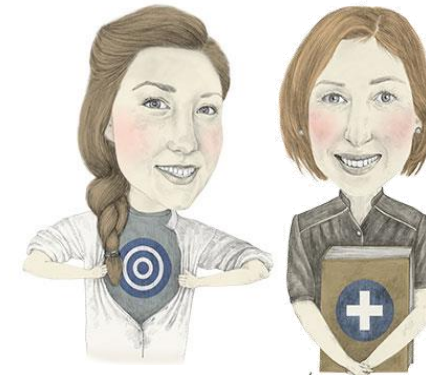
GEMENSAM VERKTYGSLÅDA  
OCH NYFIKENHET ATT LÄRA



Vision – ”Att stärka individen”



Värderingar – Kompetens Engagemang Omtanke



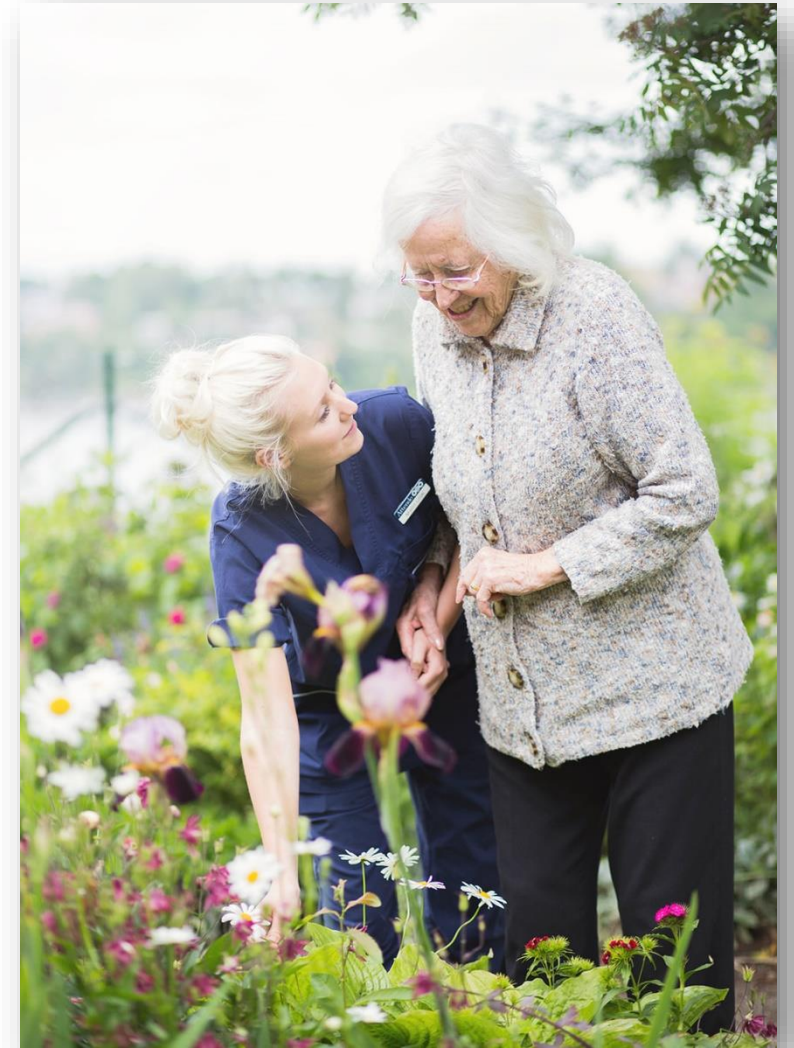
- Stark drivkraft och rätt inställning
- Lokalt ansvar
- Platt organisation

- Visioner och värderingar styr oss i vardagen
- Åtgärdsfokus och en passion för tillväxt
- Stolthet över det vi gör

- Dela lärande och innovationer
- Spridning av Attendos gemensamma kunskapsbas och bästa arbetssätt

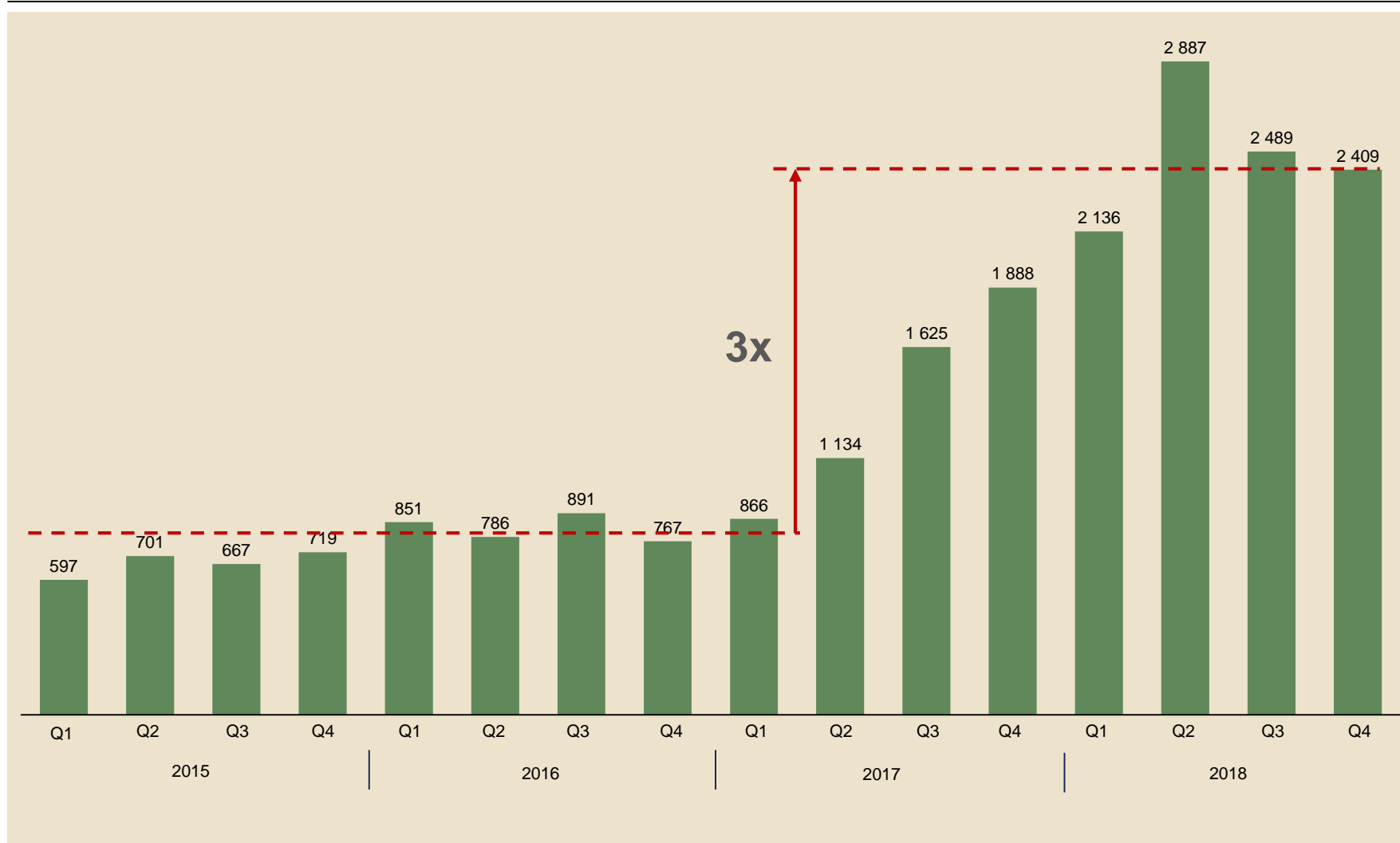
## Vad påverkade resultatet och tillväxten 2018?

- Stabil beläggning och marginal i mogna enheter
- Stabila kvalitetsparametrar
- Förbättringar inom hemtjänst i Sverige
- Stark tillväxt i egen regi: Rekordmånga öppnade platser, 2 409 under 2018 (1 886)
- Ökade uppstartskostnader
- Lägre resultat från entreprenad
- Förvärvat verksamhet späder ut marginalen (Mikeva)
- Omstrukturering av individ och familj



# Egen regi: tredubblad ökningstakt mot den historiska

No. of opened beds in own operation<sup>1)</sup>, rolling 12 months



1) Own nursing homes (CoP) and own care homes (care for people with disabilities, social psychiatry)

# Starten av 2019 - Granskning och översyn av äldreomsorgens villkor i Finland

## Bakgrund:

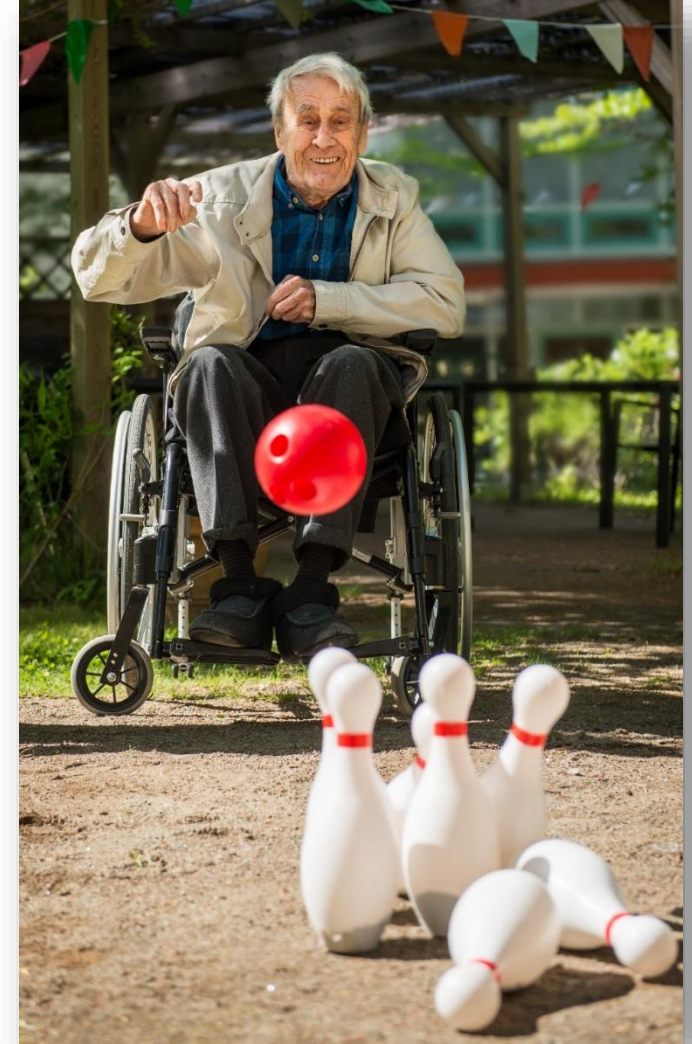
- Tillsynsmyndigheterna genomför en omfattande granskning av den privata omsorgen i Finland
- Hög mediabevakning och politisk diskussion på nationell nivå om omsorgens villkor – viktig valfråga 2019

## Påverkan på vår verksamhet i Finland

- Vi har under februari och mars haft nästan 200 inspektioner, framförallt inom äldreomsorgen
- Från dessa inspektioner har vi fått allvarlig kritik för två boenden (av 400) och temporärt indragna tillstånd

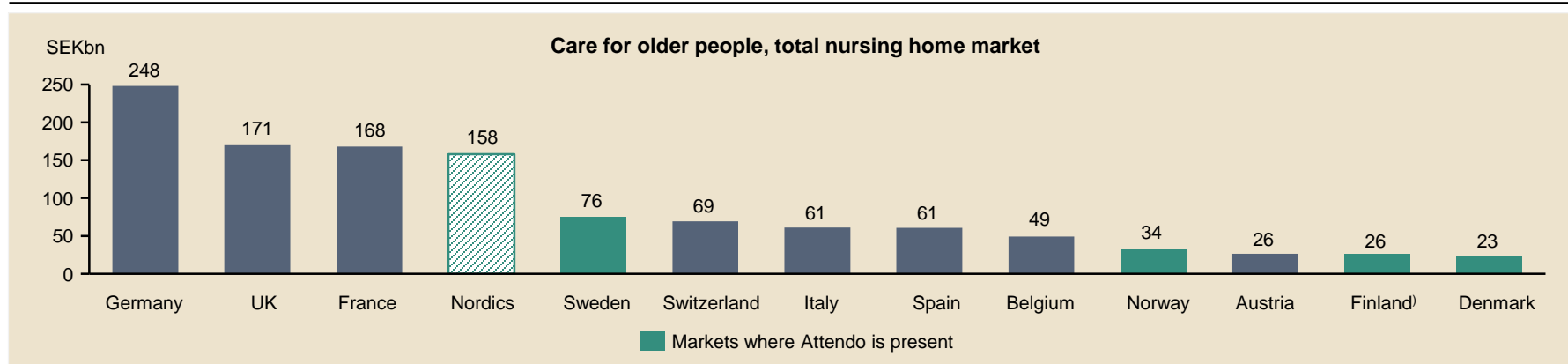
## Attendos respons

- Vi har ökat antalet tjänster som följd av skärpta krav av inspektionsmyndigheterna
- Vi har lanserat ett handlingsprogram för att stärka kvalitet och kundnöjdhet
- Vi bedömer att detta kommer påverka kostnaderna i Finland med ca 200 mkr under 2019

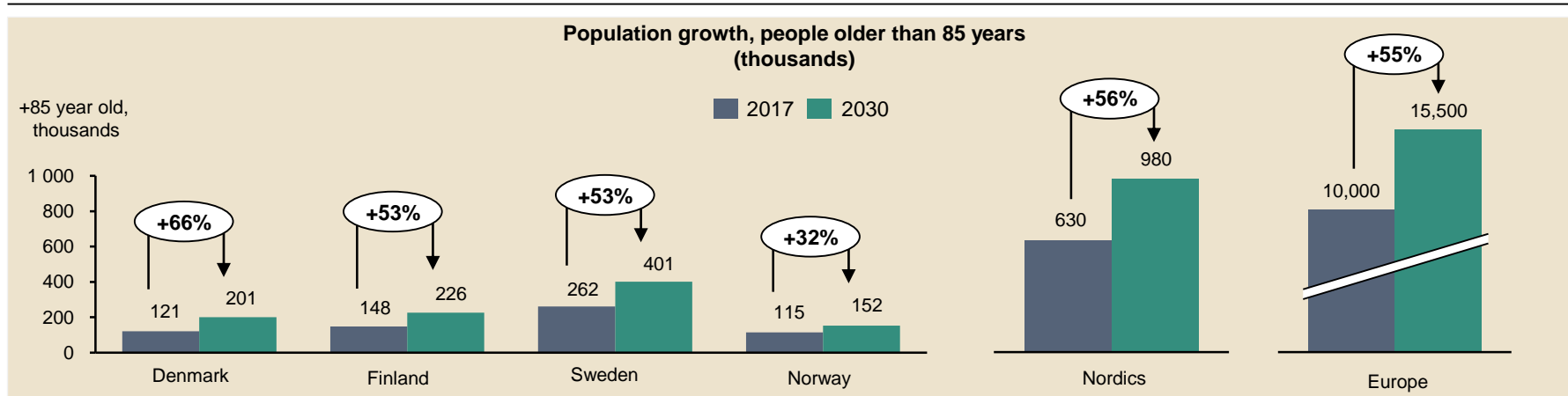


# Framåtblick - Norden en attraktiv hemmamarknad med goda tillväxtförutsättningar

Norden en av Europas största marknader för äldreomsorg

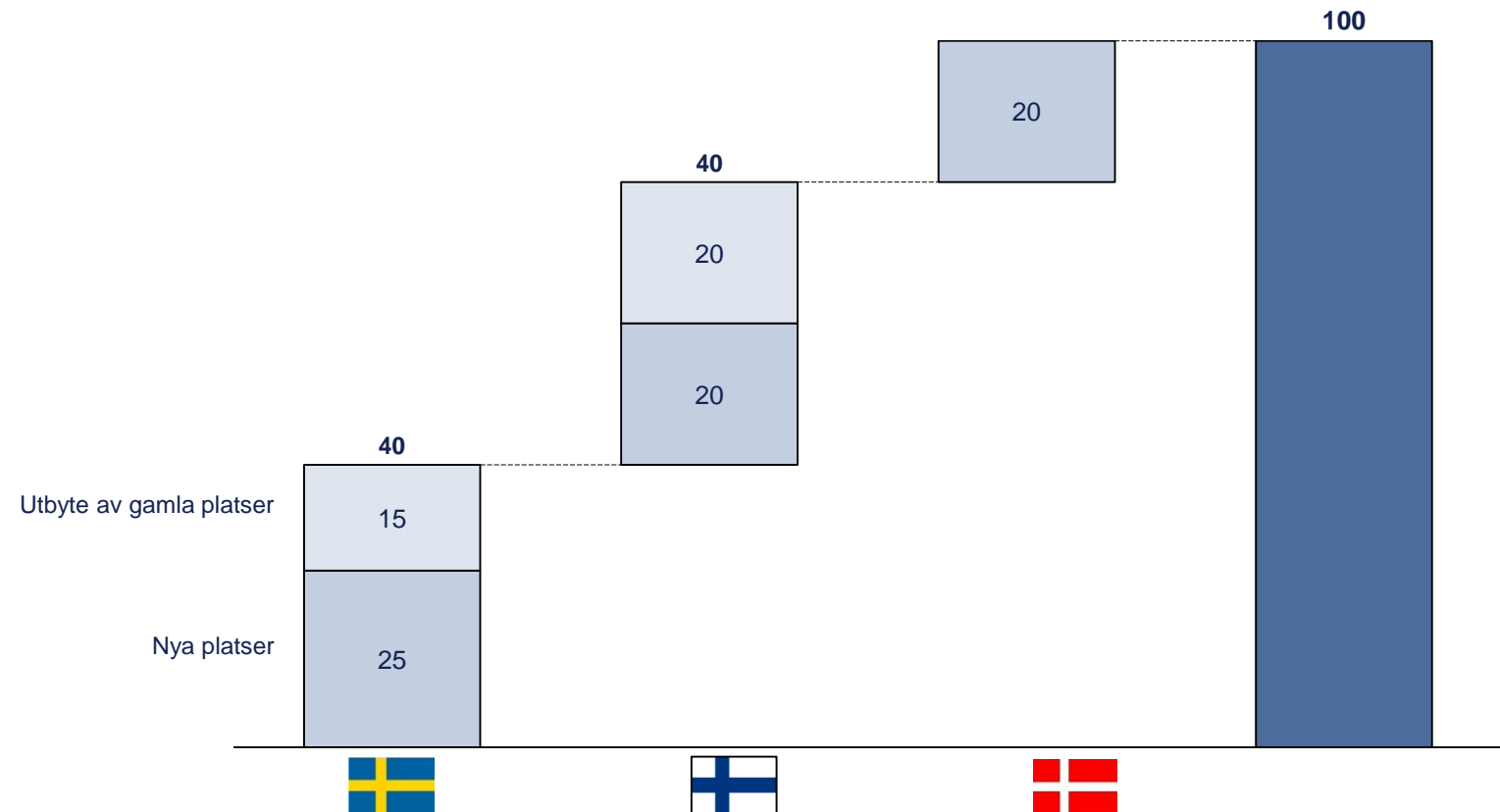


Växande äldre befolkning ökar trycket på vård- och omsorgssystemet



# Framåtblick ~100 000 nya platser i särskilt boende behövs 2015-2030 i Sverige, Finland och Danmark (~7k per år)

Uppskattat behov av ytterligare platser inom äldreomsorg i Sverige, Finland och Danmark, samt för personer med funktionshinder i Sverige och Finland.



## Framåtblick - Flera trender påverkar framtidens omsorg



**Växande äldre befolkning** ökar behovet av våra tjänster



**Konsolidering** skapar större och mer professionella operatörer



**Ansträngd kommunal ekonomi** leder till behov av kostnadseffektiviseringar och nya tjänster



**Brist på kvalificerad personal** innebär att vi behöver vara en attraktiv arbetsgivare för att attrahera personal



**Digitalisering** förändrar hur vi kommunicerar och levererar våra tjänster



**Kundbehov** kommer att förändras och ställa krav på mer individanpassad omsorg

# Attendos bidrag till samhällsutvecklingen

## Vi bygger nytt

Attendo bygger flest omsorgsboenden i Norden och ger människor nya möjligheter att mötas.



**2 409**

Öppnade platser

**2 462**

platser byggstartade

## Vi är ledande inom kvalitet

Under drygt 30 år har Attendo gått i bräschen för kvalitetsutveckling.



**84 av 100**

Kvalitetstermometern

## Stimulerande arbetsplats

En mix av kompetenser ger både bredd och spets åt vår omsorg.



**3,9**

Nöjdhet med jobb (av 5)

**3,9**

Nöjdhet med chef (av 5)



Attendo   

Attendo   

*Omsorg på ditt sätt*