

Hållbarhetsrapport 2022

Resursmedveten, Respektfull och Ansvarsfull

kry livi

Innehållsförteckning

VD:ns uttalande	3
Vår affärsmodell	5
Miljöpåverkan	12
Stödja det lokala och globala samhället	19
Styrning och säkerhet	34
Uttalande om framtiden	47

1.

VD:ns

uttalande





När jag grundade Kry för åtta år sedan ville jag göra det enklare för patienter att få tillgång till den vård de behövde, snabbt och enkelt. Sedan dess – med över 7 miljoner patientmöten genomförda – fortsätter ändå vårdsystem över hela världen att vara under mer press än någonsin på grund av en åldrande befolkning, en ökning av kroniska sjukdomar, en utbränd arbetsstyrka och föråldrade IT-system.

Vi står också inför ökade yttre påfrestningar där det pågående invasionskriget i Ukraina, den globala uppvärmningen samt en lågkonjunktur som innebär att hälsa, miljö och socioekonomiska faktorer är mer sammanlänkade än någonsin. När vi blickar framåt är det uppenbart att hållbara lösningar för vården har blivit ännu mer brådskande och är avgörande för att bygga en stark och hållbar vård som vi behöver, nu och i framtiden.

Vi tror att vi på Kry är unika i att möjliggöra detta, och jag är glad över att några av våra prestationer under det senaste året bidrar till att göra framsteg mot ett hållbart vårdsystem samt god hälsa och välbefinnande.

År 2022 skalade vi upp vårt digifysiska vårderbjudande och öppnade ett antal nya vårdcentraler i Sverige, Norge och Frankrike. Vi utvidgade vårt utbud av tjänster för mental hälsa och gjorde det möjligt för våra psykologer att erbjuda både digitala och fysiska möten. Vi introducerade även

nya tjänster i Sverige, som inkluderade fysioterapi samt chattfunktioner med sjuksköterska och läkare. Preventiv vård är viktigt för att minska belastningen på vårdsystemen och därför är vi glada över att ha utökat vårt utbud inom flera områden inom kroniska sjukdomar, som kroniskt obstruktiv lungsjukdom (KOL) och obesitas, med fler mer individanpassade patientflöden i pipeline för 2023/24.

Att kunna rekrytera och behålla engagerad vårdpersonal är avgörande för att upprätthålla vår vårdkvalitet. Vår digitala och fysiska lösning gör att vårdpersonalen kan bibehålla en hälsosam balans mellan arbete och privatliv, samtidigt som de får möjlighet till skräddarsydd utbildning – som till exempel vår utbildning 'Miss Diagnosed' inom kvinnohälsa – och nätverkande, som ger fortsatta utvecklingsmöjligheter.

När vi blickar framåt tror vi att vårdsystemet kan bli mer effektivt och att generativ AI kan spela en central roll i detta. Vår digifysiska lösning, kliniska expertis och paneuropeiska täckning innebär att vi kan integrera denna nya teknik för att bättre koppla samman olika delar och skapa ett sömlöst, hållbart system.

**Johannes Schildt,
VD & grundare, Kry/Livi**

2.



↓
**Vår
affärsmodell**

Som Europas främsta digitala vårdgivare och en av Sveriges största primärvårdgivare befinner vi oss i en unik position att ta itu med de påfrestningar som många globala vårdssystem möter idag.

Genom vårt nätverk av vårdpersonal digitalt som fysiskt, fysiska vårdenheter och artiklar kring vård och preventiv hälsa kan vi styra patienterna direkt till rätt vård i rätt miljö, och därmed skapa ett mer hållbart och resurseffektivt vårdssystem.

Vi har nyligen utökat vårt erbjudande inom primärvård med psykologi, fysioterapi och lanseerat ett nytt flöde för att erbjuda personligt stöd för patienter med kroniska sjukdomar som till exempel obesitas. Under 2023 kommer vi att utöka detta ytterligare med nya och innovativa behandlingsprogram, både inom obesitas och för respiratoriska sjukdomar som astma och lungcancer.

Vi arbetar också med att utveckla digitala verktyg för att minska den administrativa bördan för vårdpersonal, vilket inkluderar bättre integration av befintliga system och stöd för nya funktioner för att generera nödvändig dokumentation, såsom fakturering, journalhantering och försäkringsärenden. I takt med att vi fortsätter att bredda vårt erbjuda-

dande och utvidga vårt avtryck för att genomföra vår strategi växer också vår förståelse för det nära och unika förhållandet mellan vård, samhälle och behovet av att skydda en diversifierad och säker miljö.

Vårt aktiva åtagande att lära oss om vår roll och stödja ESG-ambitioner guidar oss till att vara Resursmedvetna, Respektfulla och Ansvarsfulla hela tiden. Vi är medvetna om det ytterligare behovet att minska konsumtionen av material och andra resurser i alla delar av vår verksamhet. Vi tar ansvar för våra individuella beteenden och vi väljer sköter verksamheten och väljer de rätta platserna för våra fysiska enheter enligt en integrerad hållbarhetsstrategi.

Denna hållbarhetsrapport är upprättad av styrelsen i Juni 2023 i enlighet med Årsredovisningslagen, kapitel 6, §1, och Global Sustainability Policy for Kry, som täcker in KRY International AB och dess dotterbolag per 31 december 2022.

Koncernen anser inte att det finns några väsentliga frågor att rapportera om kategorierna miljö, sociala frågor, anställda, etiska rättigheter och korruption eller företagsstyrning, utöver vad som beskrivs i rapporten.



Vård på Kry



54

vårdenheter i Sverige,
Frankrike och Norge



7mn+

patientmöten
sedan 2015



80%

av patienter hjälpta
inom 23 minuter



465k+

digitala konsultationstimmar
under 2022 över alla
marknader



30+

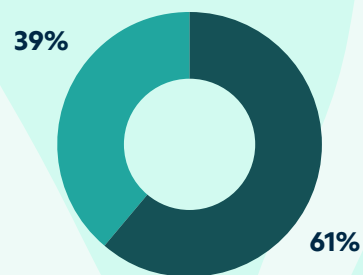
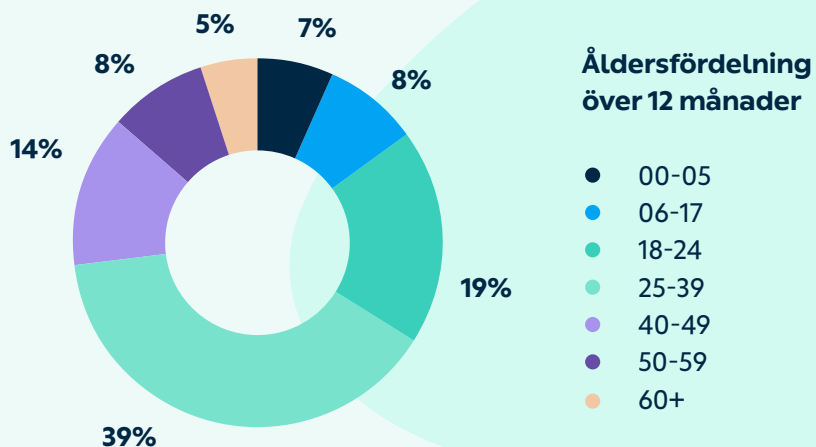
språk, från arabiska
till urdu



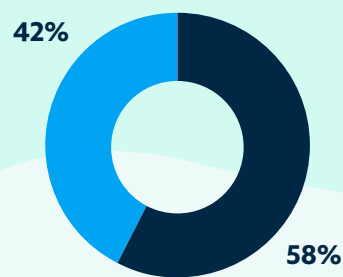
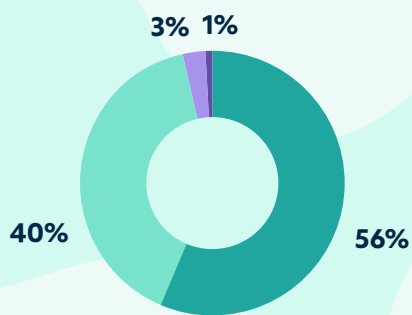
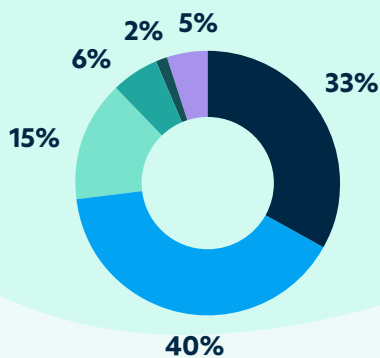
1

ESG pris

Våra patienter



Vårt team



Åldersfördelning

- 18<=30
- 30<=40
- 40<=50
- 50<=60
- Ingen information
- 60+

Könsfördelning

- Kvinnor
- Män
- Ej specificerat
- Icke-binär

Könsfördelning i ledningsgruppen

- Män
- Kvinnor

Krys intressenter

Krys primära intressenter är patienter, vårdpersonal, kontor-sanställda tillsammans med europeiska, nationella och lokala politiker och beslutsfattare samt investerare och partners. Alla är avgörande för att Kry ska kunna leverera värde och hållbar vård för patienter över hela åldersspektrat.



Patienter

De som söker vård hos Kry via vårdcentralerna, appen eller webbsidan. Detta kan betalas privat per användning eller vara finansierad genom offentliga vårdavtal eller ersättningar.



Anställda

Vårdpersonal samt operationella team i funktioner som drift, teknologi, HR, juridik, kommersiella team och marknadsföring. Vi strävar efter att bibehålla en värderingsdriven kultur.



Vårdpersonal

Potentiella och nuvarande anställda som vi arbetar tillsammans med för att öka medvetenheten om digifysisk vård och stöttar i att leverera högkvalitativ vård och nya sätt att arbeta.



Investerare

Vi arbetar nära vår styrelse kring olika områden för att dra nytta av deras samlade erfarenheter om effektiv skalning av företag, riktning och värdeskapande. Dessutom har vi en stark uppsättning av investerare som vi vänder oss till ofta för vägledning och stöd i specifika och relevanta ämnen.



Politik och regering

Vi samarbetar proaktivt med europeiska, lokala, nationella och regionala regeringar för att införliva det digitala som en grundbult i våra vårdssystem. Vi delar information med beslutsfattare om hur våra digitala tjänster kan bidra till effektiv och låg kostnad för hälso- och sjukvård.



Kommersiella partners

Vi arbetar med partners som strävar efter att leverera och förbättra tillgängligheten till hälso- och sjukvård. Kärnsegment inkluderar försäkring och life sciences.

Exempel på hur vi engagerar intressenter:

Alla intressenter	Patienter	Anställda	Investerare	Politik
<p>Nationell och europeisk media inom vård och tech: pressmeddelanden, artiklar, patientberättelser</p>	<p>Interna/externa informationskampanjer t ex obesitas och kvinnohälsa</p>	<p>Veckovisa personalmöten</p>	<p>Månadsvisa resultatrapporter, kvartalsvisa styrelsemöten och en årlig bolagsstämma</p>	<p>Möten, workshops och rundabordssamtal med olika aktörer inom vård och tech t ex</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital Health Council (UK) • Tech UK • Tech-alliansen (Sverige) • Sveriges Kommuner och Regioner (Sverige) • Handelskammaren (Sverige) • Vårdföretagarna (Sverige) • Les Entreprises de Télémédecine (Frankrike)
<p>Podcast, TV, radio</p>	<p>Nyhetsbrev/ Push-meddelande</p>	<p>Stormöte för all vårdpersonal varannan månad.</p>	<p>Resultatrapport kvartalsvis till majoritetsägare</p>	<p>Webbplatsen Kry.health</p>
<p>Internationella möten, konferenser kring hälso- och sjukvård och tech</p>	<p>Kry.se, Livi.fr, Livi.co.uk website</p>	<p>Nyhetsbrev</p>	<p>Årsredovisningar</p>	<p>Sociala medier (Twitter, LinkedIn etc.)</p>
	<p>Social media: Instagram, Twitter och Facebook</p>	<p>LinkedIn</p>	<p>Webbplatsen Kry.health</p>	<p>Personliga möten</p>
		<p>Webbsidan Kry.health</p>	<p>LinkedIn</p>	

Krys sekundära intressenter innefattar studenter och framtida medarbetare, beslutfattare, konkurrenter, branschorganisationer, media, arbetsgivarorganisationer och intressegrupper.

Vi uppmuntrar och utbildar våra patienter till egenvård genom att förse dem med information inom relevanta ämnen via våra kunskapshubbar, medicinska sidor och andra webbsidor.



**500 miljoner
i räckvidd**

Innehåll och artiklar
om kvinnohälsa



30 miljoner

Besök på Kry/Livi
webbsidor



12,6 miljoner

Sessioner på våra medicinska
sidor på kry.se & livi.se

3.

Miljöpåverkan

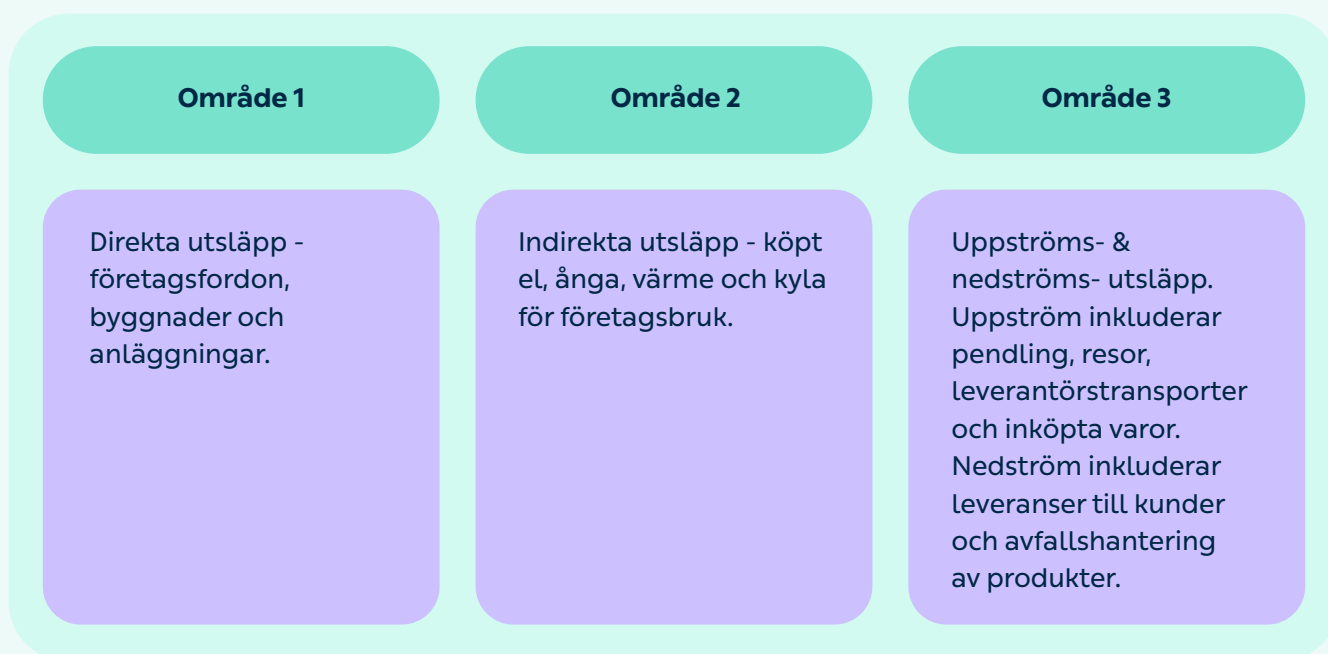
Med vårt fortsatta fokus på lönsamhet och tillväxt har vi ingått ett samarbete med Positive Planet för att genomföra en global analys av vårt avtryck på vår miljöpåverkan genom våra verksamheter och få en bättre förståelse för det. Det här är det första året vi har tagit fram rapporten.

Vi vill använda denna rapport som en grund för att hjälpa oss att vidta positiva åtgärder och ansvarsfullt mäta, kontrollera och utvärdera våra aktiviteter för att förbättra miljö- och samhällspåverkan i linje med vår affärsstrategi.

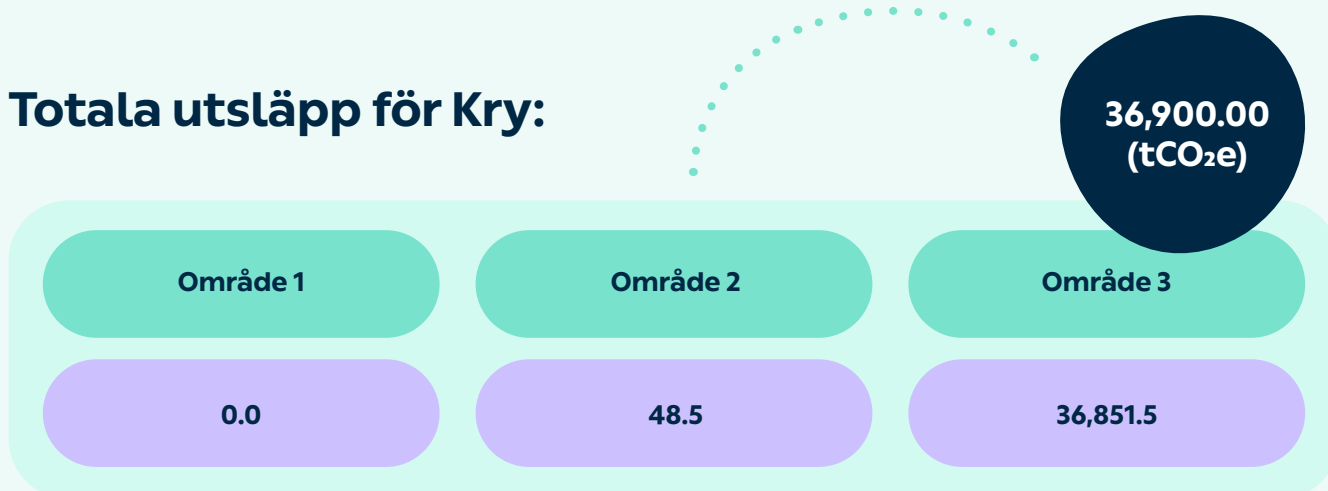
Utsläpp

Analysen beräknades i ton koldioxidekvivalenter (tCO₂e) och mäter koldioxid, metan, lustgas och F-gaser. Positive Planets utsläppsrapporter för växthusgaser utförs i enlighet med GHG Emissions Protocols redovisnings- och rapporteringsstandard. Genom att använda en globalt erkänd utsläppsstandard säkerställs det att alla mätningar, beräkningar och uppskattningar görs med de mest reglerade och exakta standarderna som möjligt.

Rapporten granskade våra företagsutsläpp och mätte dem enligt tre områden kopplade till koldioxidrapportering:



Totala utsläpp för Kry:



Detta är lika mycket som att köra 20 033 dieselbilar 32 km varje dag under ett år.


Påverkan och risker

Med aktuell data förutspås det att när Kry når nettonoll kommer det att ha en lika stor inverkan som att permanent ta bort över 20 000 dieselmotorer från våra vägar eller förhindra att 20,5 miljoner kubikmeter koldioxid släpps ut varje år.

Digital vård är ett mer motståndskraftigt och hållbart sätt att leverera vård med lägre utsläpp kopplade till transporter till och från vårdmöten; färre platser som krävs för att bygga och driva kliniker; samt färre pendlingsmil för anställda.

Trots att majoriteten av våra utsläpp från upphandling kommer från område 3, är det viktigt att veta att detta kommer från medicinska förnödenheter som gör det möjligt för oss att leverera den vårdkvalitet vi är kända för. Vi åtar oss att arbeta med våra partners och medicinska leverantörer för att säkerställa en hållbar leverans och distribution. Vi hoppas att kunna rapportera mer om detta år 2024.





"Vår unika vårdmodell gör att vi kan minimera påverkan av våra medicinska förnödenheter och minska vårt koldioxidavtryck genom ansvarsfull upphandling av dessa, samt genom att ta bort onödig transport till och från klinikerna. Jag är stolt över att vara en del av ett vårdföretag som låter patienter få tillgång till vård på ett hållbart sätt."

**Mark Glanville, verksamhetschef
Sickla vårdcentral och regional ansvarig
läkare Stockholm, Sverige**

Fördelning av utsläpp

Affärsresor	157.3
Leasade tillgångar	0
Driftsavfall	3.3
Transport & distribuering av varor	0
Arbetspendling & hemarbete	913.9
Kapitalvaror	0
Köpta varor och tjänster	35,758.6
Bränsle- och energirelaterade aktiviteter	18.4
Total	36,851.5tCO₂e

Nästa steg är att Kry kommer att utvärdera den mätning och analys som Positive Planet genomfört och sedan ta fram en plan för minskning av koldioxidutsläpp för 2023 och framåt. Vi vill även engagera våra team och externa intressenter i detta. Det kan handla om att utbilda vissa nyckelmedarbetare i att bli mer klimatsmarta, att öka antalet miljöambassadörer på vårdenheterna eller att arbeta mot att bli ett B-Corp i Storbritannien.

När vi investerar i vår digifysiska modell kommer vi att ta hänsyn till placeringen av våra anläggningar för att begränsa den miljömässiga påverkan, och vi hoppas att vår roll i att främja digital vård kommer innebära att fysiska möten kan ersättas med digitala där det är lämpligt. I denna rapport är vi glada över att se att våra förnybara energikällor utgjorde 44% av vår elförbrukning och detta redan påverkar vårt miljöavtryck med en minskning på 38,7 ton.

Våra framsteg kommer att följas via Positive Planets dashboard och vi kommer att arbeta för att förbättra datakvaliteten och noggrannheten under åren 2-4.

Steg mot en grönare framtid

"Offentlig transparens och en strävan att uppfylla de högsta standarderna för social och miljömässig prestation är vad som gör att ett företag sticker ut från mängden. Jag är stolt över att vi på Livi arbetar mot en B-Corp-certifiering och genom att rapportera om våra ESG-aktiviteter visar vi vårt engagemang för att göra planeten grönare, säkerställa en högkvalitativ patientupplevelse och stödja våra anställda i att leva väl."

**Georgia Lajolie,
kontorsansvarig Livi UK**

"Jag är stolt över att vara miljöombud för att säkerställa att vi hanterar våra verksamheter på ett ansvarsfullt sätt, och att vi stöttar miljömål genom att införa nya initiativ och goda exempel. Till exempel introducerade vi ett nytt avfallshanteringssystem på vårdcentralen för att sortera och separera vårt avfall. På Naturvårdsverkets webbplats registrerar vi nu även allt miljöfarligt avfall."

"I och med att jag arbetar för en digifysisk vårdgivare så är jag medveten om den positiva inverkan som digitala konsultationer kan ha på planeten, genom att minska onödiga resor och koldioxidutsläpp. Digital vård är en verklig vinst för samhället och planeten."

Linda Koutsouridaki, undersköterska och miljöombud på Sickla vårdcentral, Sverige

4.

**Stödja det
lokala och
globala
samhället**



Sedan vår första rapport 2021 har vi gjort goda framsteg och fortsätter att arbeta mot mer hållbara arbetsmetoder, skapa en transparent arbetskultur och främja social utveckling genom att erbjuda förstklassig, lättillgänglig vård.

'Great healthcare for everyone'

Krys vision är "Great healthcare for everyone". Detta handlar om att erbjuda högkvalitativ, säker och likvärdig vård för alla, oberoende av var de bor eller när de behöver hjälp.

Sedan 2015 har vi genomfört över 7 miljoner patientbesök i Sverige, Norge, Storbritannien och Frankrike.

Vår "digitalt först"-strategi innebär att både våra patienter och anställda använder tiden mer effektivt och att vi minimerar behovet av resurser som transport i samband med patientvård, till exempel genom att ta bort onödiga besök.

I slutändan vill vi bidra till att lösa problem inom vården och göra den hållbar för framtiden. Genom att använda teknik erbjuder vi proaktiv kontinuerlig vård med flera kontaktpunkter, och triagerar patienter till rätt vårdinstans vid rätt tillfälle. Det handlar om att kombinera det digitala där det är möjligt, och när det behövs, för att låta fysiska konsultationer ske när det är nödvändigt. I och med vår digifysiska modell har vi nu 54 kliniker i Sverige, Norge och Frankrike (genom vårt förvärv av PBM och Psykiatripartners samt vårt samarbete med Elsan).

För patienter handlar det om förbättrad tillgänglighet, ökad flexibilitet och personlig vård.

För vårdpersonalen handlar det om att spendera mindre tid på administration och mer tid med patienter, för att erbjuda rätt vård vid rätt tidpunkt.

På en systemnivå drar alla nytta av förbättrad folkhälsa och en mer motståndskraftig vårdtjänst, allt till en lägre kostnad för skattebetalarna.

Key Performance Indicator (KPI)	Mål	Nationellt riktmärke	2022	2021
<p>KPI 1: Tillgänglighet % av alla vårdmöten genomförs inom vårdgarantin, med legitimerad vårdpersonal</p>	<p>85% patienter får träffa legitimerad vårdpersonal inom 3 dagar</p>	82.4%	87.0%	83.0%
<p>KPI 2: Patientnöjdhet Helhetsintryck, baserat på nationell patientundersökning</p>	<p>85 i genomsnittligt helhetsintryck</p>	79.3	77.5	75.6

Baserat på KPI:erna ovan är våra prioriteringar att fortsätta rulla ut Kry-modellen på nyligen förvärvade enheter och förbättra patientnöjdheten och tillgängligheten.



Förbättra tillgången till vård i glesbygd och på platser utan tillgång till vård

"Idag har mer än 6 miljoner¹ människor i Frankrike inte tillgång till en läkare och bor i vad som kallas 'medical desert'. Minst 700 000² av dem lider av kroniska sjukdomar och funktionsnedsättande sjukdomar. I Frankrike görs 43% av våra digitala patientmöten med patienter i 'medical deserts'. Säker och högkvalitativ digital vård kommer att ge patienterna bättre tillgång till vård, förbättra effektiviteten och undvika onödiga sjukhusinläggningar."

Nicolas Leblanc, medicinsk chef och ansvarig för Public Affairs, Livi France

1. <https://www.senat.fr/rap/r19-282/r19-2821.html#toc1>

2. <https://www.ameli.fr/medecin/actualites/patients-en-affection-de-longue-duree-ald-sans-medecin-traitant-un-plan-d-actions-est-lance>

Mångfald och inkludering

Ramverket för mångfald och inkludering 2022 gör att vi genom ett ansvarsfullt och respektfullt tillvägagångssätt kan erbjuda en säker arbetsmiljö där våra anställda kan lyckas och utvecklas.

Våra team representerar en mångfald av röster och talanger, och vi erbjuder ett flexibelt, inkluderande och framåttänkande arbetssätt. Vi tror att detta är den enda vägen för att förändra vården till det bättre och att kunna erbjuda högkvalitativ vård som är representativ för våra patienter.

Vi arbetar progressivt med att lära oss och ta itu med mångfalds- och jämlikhetsfrågor på arbetsplatsen och strävar efter att vara i framkant mot all diskriminering av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsvariation, sexuell läggning och ålder.

Vi genomförde även ett 3-steps-program för inklusivt ledarskap, med skräddarsydd internutbildning för att stödja utvecklingsarbetet kring mångfald och inkludering. Över 50 anställda från hela företaget fick tillgång till sex månader av personliga coaching-sessioner genom av Coachhub. Coachingprogrammet har fått ett högt betyg på 4,9 av 5 på nöjdhet under året.

Trots att vi var tvungna att fatta det svåra beslutet att minska vårt företags antal anställda, i enlighet med en övergripande strategi för kostnadsminskningar, fortsätter vi att rekrytera och arbeta hårt för att rekrytera vårdpersonal och förstå både utmaningarna och vikten av att arbeta i en hybrid modell.



Hur vi stöttar våra medarbetare



Hybrid Way of Working (HWOw) policy

Vi har infört ett nytt arbetssätt som vi kallar för 'Hybrid Way of Working' som ger tydlighet och ramar för anställda med kontorsbaserade kontrakt, samtidigt som vi säkerställer att alla har lika möjligheter inom arbetsplatsen.



Välmående och bön

Våra anställda fortsätter att få ett friskvårdsbidrag och erbjuds förmånen att delta på interna meditationer och yogapass. Vi har dedikerade utrymmen för bön och välmående på alla kontor.



Utveckling av vårdpersonal

Vi genomförde ett omfattande program för professionell utveckling, inklusive ledarskapsdagar, grupphandledning och webinarier om specifika teman som psykisk hälsa, kvinnohälsa och kroniska tillstånd som obesitas.



Nytt HRIS och styrning

År 2022 bytte vi HR-informationssystem till Workday för att förbättra kontrollen över vår personals data, säkerhet och efterlevnad. Vi har också vidtagit åtgärder för att upprätthålla policys och styrning, bland annat vår Equality Policy, vår Bullying and Harassment Policy & Procedure, samt vår Employee Wellbeing & Support Policy.



Lärplattform

Genom Sana-plattformen får våra anställda tillgång till ett urval av on-demand-kurser, samtidigt som vårt Learning & Development-team erbjuder månatliga webinarier. Kurser som finns på Sana inkluderar: Tidsplanering, Allyship och Mångfald och inkludering.



Pulsenkäter och kommunikation

Vi fortsätter att följa anställdas engagemang och välmående genom våra veckovisa pulsenkäter via Officevibe och Winningtemp. Vi följer trender och kan svara på anställdas feedback i realtid. Vi delar ett månatligt nyhetsbrev, håller i veckovisa presentationer för hela företaget, och alla seniora ledare deltar i ett strategimöte kvartalsvis.



Glassdoor

Vi har börjat följa anställdas kommentarer via Glassdoor och har implementerat en proaktiv kommunikationsstrategi för att hantera långsiktig rykte och risker för att locka talanger för framtiden.



Lönegap mellan kvinnor och män

Analysen av lönegapet mellan kvinnor och män är ett mycket användbart instrument för att hjälpa till att mäta och utvärdera våra framsteg mot jämställdhet.

Vi är glada över att se en fortsatt tillväxt i representationen av kvinnlig talang på alla nivåer inom företaget.

Vi har nedan förtydligat jämförelseknoten baserat på median för löneskillnader mellan könen uppdelat på våra kärnmarknader, vilket gör det möjligt för oss att få tydlighet och förståelse för denna data och vidta relevanta åtgärder.

Siffrorna nedan är vägledande och baseras på vårt företags antal anställda (exklusive vårdpersonal) i oktober 2022.

En jämförelseknot är förhållandet mellan individens lönenivå och en kontrollpunkt i löneintervallet. Det möjliggör för oss att göra korrekta jämförelser mellan roller och nivåer inom företaget. Ett jämförbart förhållande på 1,0 innebär att den anställda betalas exakt på medianen i intervallet, medan värden högre eller lägre än 1,0 visar hur de betalas i förhållande till medianen. Det ger oss också möjlighet att granska löneskillnaden mellan kvinnor och män.

Land	Kvinnor Jämförelseknot baserat på median	Män Jämförelseknot baserat på median
Frankrike	0.91	1.00
Norge	1.10	1.11
Sverige	0.92	0.98
Storbritannien	1.00	0.97

I Storbritannien och Frankrike är vi skyldiga att rapportera om vår lönegapet mellan kvinnor och män. Dessa rapporter är offentligt tillgängliga, innehåller data från ett specifikt datum och var och en har olika kriterier för hur de ska rapporteras. Därför kan siffrorna som anges i dessa rapporter skilja sig från ovanstående data.

"Jag kommer att arbeta för att se till att vårt lönegap mellan könen förblir så liten som möjligt, och att alla behandlas rättvist och jämställt. Anställda som känner sig värderade och respekterade kommer att hjälpa oss i vårt uppdrag att erbjuda enastående vård till våra patienter."

Dr Harriet Bradley, medicinskt ansvarig och ansvarig för verksamhetsutveckling Livi UK

Vi fortsätter vårt engagemang i att säkerställa att vi prioriterar och minskar lönegapet mellan kvinnor och män. Vi kommer att sträva efter att tillhandahålla enhetliga rapporteringskriterier över alla marknader under 2023, när vi förbereder oss för den nya EU-lagstiftningen.

Policyutveckling

Vård är en ytterst offentlig fråga. Beslutsfattare och politiker, på europeisk, nationell och lokal nivå, spelar flera viktiga roller för vår verksamhet: som betalare, partner och regelskapare. Detta är en komplex relation som våra lokala policy-team navigerar och stödjer för att hjälpa till att växa verksamheten och öppna upp framtida möjligheter.

Precis som många europeiska vårdssystem är läkare och annan vårdpersonal överbelastade eftersom både patientbehov och administrativa/operativa uppgifter har ökat. Vi strävar efter att vara en partner till den nationella och lokala offentliga hälso- och vårdsektorn som delar vår vision och låter vårdpersonal prioritera att ta hand om patienter.



Detta inkluderar:



Sverige

Vi arbetar nära med Vårdföretagarna, SKR, och andra intressenter för att se över både ersättningsmodellen för digital vård och hur digitala vårdgivare kan vara viktiga aktörer för att leverera en mer sammanhängande primärvård.



Storbritannien

Vi fortsätter att leverera en rad partnerskap med integrerade vårdssystem och lokala National Health Service (NHS)-leverantörer som levererar över 1 miljon patientbesök. Vårt arbete med tankesmedjor som Tech UK och Digital Healthcare Council gör att vi kan delta i det nationella hälso- och sjukvårdspolitiska narrativet kring ämnen som finansiering, tillgång och struktur inom primärvård.



Frankrike

Vi fortsätter att stärka vår position inom vårdsystemen och stöder den franska regeringen i sin utveckling av e-hälsa, förbättrad finansiering och tillgänglighetsfrågor. Vi representerar oss själva i en förening för telemedicinska företag för att främja ämnet e-hälsa - känt som Les Entreprises de Télémédecine (LET) i Frankrike.



Norge

Vi vill underlätta bördan på det norska vårdsystemet och arbetar för att stödja enskilda kliniker och kommuner genom att driva klinikerna och alla dess stödfunktioner. Precis som många europeiska vårdssystem är norska läkare under mycket press eftersom både patientbehov och administrativa/operativa uppgifter ökar.

Att bygga en positiv profil och trycka på värdet av digital vård gentemot politiska intressenter kräver fortsatt strategiskt engagemang för att vi ska kunna på ett positivt sätt påverka beslutsfattandet och bygga en offentlig policy-profil som en paneuropeisk ledare – vi kan därför inte bortse från EU-utvecklingen.

Att ha en positiv profil och en plats vid bordet i EU ökar också vår legitimitet i investerarnas, offentliga betalares och potentiella partners ögon. Ett exempel på detta är vår involvering och yttrande kring European Health Data Space (EHDS) för att förbättra interoperabiliteten mellan de olika vårdsystemen och gränsöverskridande utbyte av patientdata för att förbättra vården.

Andra områden inkluderar:



Rättsliga befogenheter för hälsa

Fördraget om EU:s funktionssätt – främja folkhälsan och förebyggande av sjukdomar, stödja samarbete mellan medlemsstaterna.



Ansvarsområden för ekonomisk/affärsmässig/teknisk tillväxt

Att vidta åtgärder för att stimulera innovation, europeiska startups och utvecklingen av den inre marknaden genom att arbeta med de olika medlemsstaterna.



En agenda för att driva förändringar i vår verksamhetsmiljö genom övergripande teknik- och konkurrensreglering (liknande inflytande som GDPR)

Medvetenhet om nya/ändrade regler, t.ex. AI, hälsodata, molnlagring och sekretess, och hur dessa kan ha positiva eller negativa effekter, alltmer på internationell nivå.

Stöd till Ukraina med medicinska förnödenheter

"I mars 2022 donerade vi, tillsammans med andra svenska vårdgivare och en lokal välgörenhetsorganisation, 21 pallar med medicinska förnödenheter från våra vårdcentraler i Stockholm till ukrainska/polska gränsen. Vi lanserade också vår vårdplattform Livi Connect kostnadsfritt i Ukraina, så att vårdpersonal kunde nå patienter på distans på ett säkert sätt. I Norge stöttade vi en certifierad läkare från Ukraina genom att läkaren fick inblick i den norska vården, då läkaren arbetade hos oss i fyra månader. I Sverige erbjöd vi kostnadsfria psykologisessioner till flyktingar. Vi har ett starkt engagemang i de lokala samhällen där vi är verksamma och anser att det är vårt ansvar att ge stöd där vi kan."

**Julia Elf,
stabschef**

Prisbelönt kampanj för kvinnohälsa - 'Miss Diagnosed'

"I århundraden blev kvinnor tillsagda att de hade hysteri. Det ansågs vara ett diagnostiserbart tillstånd för att förklara kvinnors hälsoproblem som männen inte kunde förstå. Det finns en lång, smärtsam relation mellan kvinnor och medicin - många känner sig fortfarande inte sedda eller förstådda i våra kroppars kontext.

Vi lanserade vår kampanj "Miss Diagnosed" under sommaren 2022 för att på ett globalt sätt belysa de utmaningar som många kvinnor möter när det gäller att få tillgång till vård. Kampanjen inkluderade global forskning; vi höll särskilda webinarier på den internationella klimakteriedagen; delade patienters berättelser i sociala medier och nådde nationell och internationell media. Kampanjen nådde över 500 miljoner människor och vann ett pris: best ESG campaign or case study to reduce inequality. Vi har också åtagit oss att stötta över 10 000 vårdpersonal genom att erbjuda utbildning och 'Miss Diagnosed'-workshops."

**Dr Bryony Henderson,
ansvarig allmänläkare Livi UK**

5.

**Styrning
och säkerhet**



Vi analyserar betydande risker, möjligheter och konsekvenser ur ekonomiskt, juridiskt, miljömässigt och socialt perspektiv för att fatta hållbara och effektiva affärsbeslut.

Företagsstyrning

Vi förstår att god företagsstyrning i kombination med kontinuerligt förbättringsarbete, mätning, utvärdering och kommunikation – på ett trovärdigt och transparent sätt – är avgörande för att vi ska kunna balansera långsiktig lönsamhet och tillväxt med ökad social och miljömässig inriktning. "Great healthcare for everyone" är vår företagsvision och innebär att vi ständigt strävar efter större inkludering och jämlikhet vad gäller tillgång till hälsovård. Vi anser att hälsovård är en grundläggande del av grundläggande mänskliga rättigheter och är stolta över att spela vår roll på ett ansvarsfullt och resursmässigt sätt.



Policys som säkerställer god företagsstyrning inkluderar:

Company Code of Conduct

Detta dokument ger riktlinjer för beslutsfattande, hantering av intressekonflikter, kontakter med offentliga tjänstemän, extern kommunikation, konfidentiell information och skydd av information om användare och medarbetare.



Anti-Corruption & Bribery Policy

Vi har nolltolerans mot korruption och mutor, vilket tydligt framgår i vår Anti-Corruption and Bribery Policy. Dokumentet styr hur bolaget ser på och kontinuerligt arbetar för att motverka korruption och mutor. Detta inkluderar gåvor från extern part, sponsorer, välgörenhet och politiska donationer.



Som en del av detta övervakar och utvärderar vi regelbundet de områden och aktiviteter där vi är mest sårbara för korruption, vilket omfattar emottagande av



otillbörliga gåvor eller förmåner som påverkar, eller verkar påverka, objektiviteten i affärsbeslut på ett olämpligt sätt. Vi är medvetna om att denna risk är särskilt hög inom reglerade och konkurrensutsatta offentliga upphandlingsprocesser/i affärer med offentliga tjänstemän, till exempel inom NHS eller offentliga aktörer i våra andra marknader.

Vi vidtar åtgärder för att mildra dessa risker där det är möjligt, vilket inkluderar identifiering av anställda som arbetar i högriskfunktioner (t.ex. de som sitter i ledningsgruppen samt roller som omfattar kontakt med kunder och/eller leverantörer, eller som har regelbunden kontakt med offentliga tjänstemän), samt säkerställa att dessa anställda har tillgång till relevant utbildning.



Global Fair Competition Policy

Säkerställer att Kryss affärsverksamhet efterlever lagar och regler kring rättvis konkurrens. Dokumentet ger vägledning i vad som särskilt behöver beaktas kring kommunikation och interaktion med konkurrenter och hantering av känslig information.



Global Avoidance of Conflicts of Interest Policy

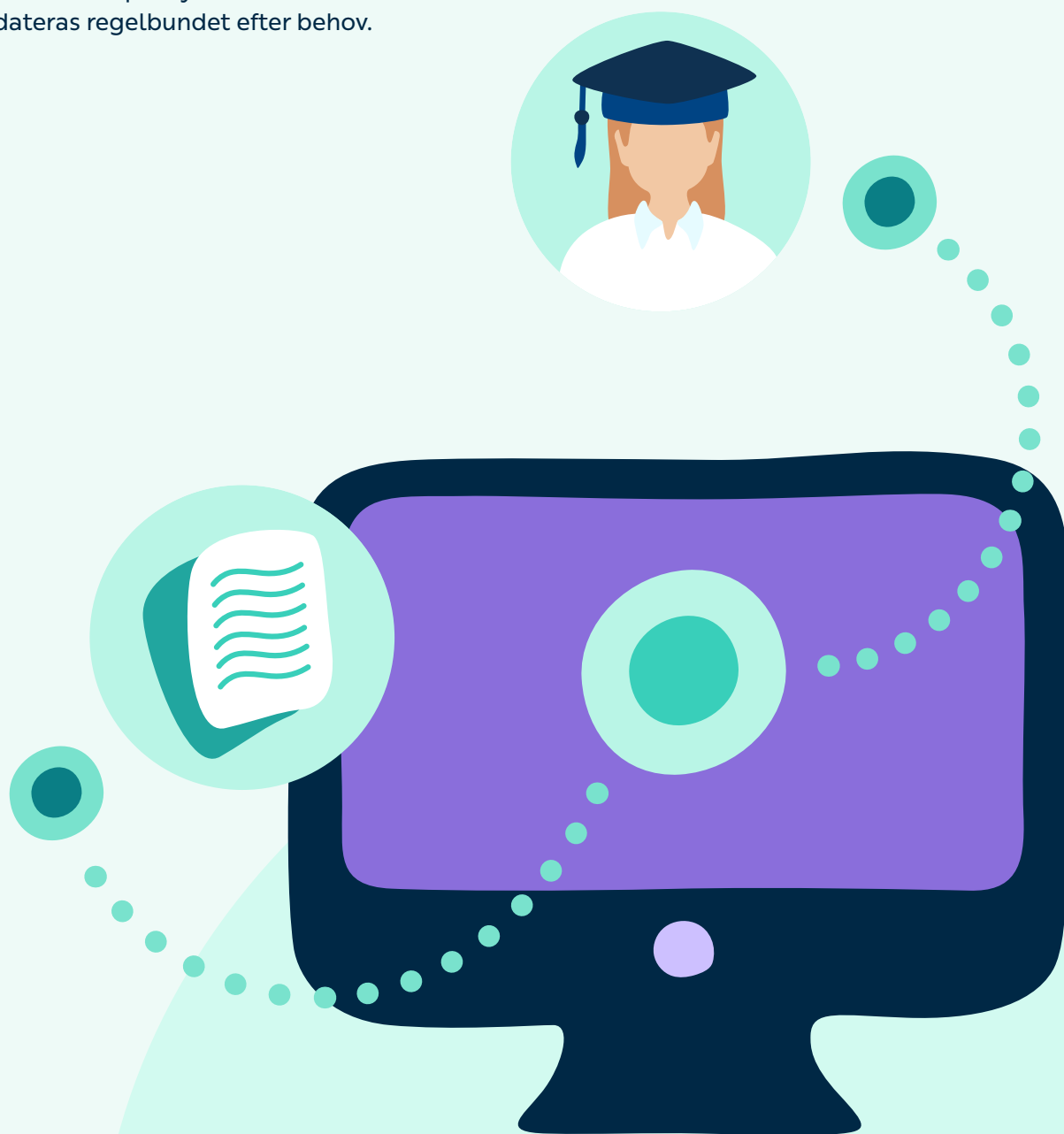
Beskriver hur Kryss säkerställer att alla medarbetare känner till, förstår och följer riktlinjer kring intressekonflikter.




Whistleblowing Policy

Beskriver de förfaranden som en vi utformar och implementerar för att uppmuntra och stödja anställda och andra intressenter att rapportera misstänkta oegentligheter, missförhållanden eller olaglig verksamhet inom organisationen.

Dessa policys är lättillgängliga för anställda via vår supportplattform (Zendesk) och ingår i vår introduktion för nyanställda. Utbildningstillfällen ger anställda möjlighet att sätta sig in i de senaste riktlinjerna för beslutsfattande, hantering av intressekonflikter, hantering av kontakter med offentliga tjänstemän och hur man skyddar konfidentiell information i förhållande till användare och anställda. Alla policydokument kontrolleras och uppdateras regelbundet efter behov.





"Nu mer än någonsin efterfrågar investerare och partners lönsamhet, utan att försumma miljömässiga, sociala och styrningsrelaterade risker. Genom våra policys, rutiner och styrningsdokument strävar vi efter att främja transparens och hållbarhet, vilket i sin tur möjliggör för oss att förbättra våra arbetssätt och kapitalisera på möjligheter att växa vår verksamhet."

**Sarah Von Euler,
chefsjurist**

Kontinuerlig förbättring


Som en del av vårt fortsatta åtagande för kvalitet, integritet och efterlevnad upprätthåller vi standarder enligt ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 och ISO 45001:2018, för kärnverksamheten. Dessa certifieringar omfattar vårt miljöavtryck, kliniker, informationssäkerhet, drift och processer.

Bibehållning av kvalitet och patientupplevelse

Vi strävar efter att erbjuda tillgänglig och högkvalitativ vård till patienter på rätt nivå och vid rätt tidpunkt. I vårt dagliga arbete samarbetar vi nära regionala och nationella vårdssystem, beslutsfattare och specialistvård. Vi arbetar också för att kontinuerligt förbättra vår verksamhet och talar regelbundet med patienter och lämpliga anhöriga eller vårdgivare efter ett vårdmöte. Varje åsikt värderas och vi ser till att feedback ger en grund för kontinuerlig förbättring av hur vi bedriver vård och övergripande skyldigheter.

Vår [patientsäkerhetsberättelse för 2022](#) för Kry Primärvård Sverige AB belyser hur vi fortsätter att förbättra vår patientsäkerhet och patientupplevelse i Sverige. Rapporten beskriver flera konkreta åtgärder som vidtogs för att förbättra patientsäkerheten inom våra verksamheter med nya tjänster som sjuksköterske- och läkarchatt samt fysioterapeutmöten. Allt kvalitets- och ledningsarbete utförs genom vårt robusta verksamhetsledningssystem som var under utveckling 2022. Det kommer att rullas ut i hela organisationen 2023.

Säkerställa vårdkvalitet



"Våra betrodda system, kollegiala inlärningskultur och informationssäkerhet garanterar kvalitet och patientsäkerhet så att vi kan erbjuda säkra, tillgängliga och snabba vårdtjänster. Vård är en grundläggande mänsklig rättighet, varför vi även har arbetat hårt för att säkerställa jämlikhet tillgången till dessa tjänster, vilket innebär att patienter - oavsett ålder, bakgrund, etnicitet eller kön - kan få tillgång till den vård de behöver."

**Dr Joakim Röstlund,
chefläkare, Sverige**

I Frankrike ligger ansvaret för patientsäkerhet hos det medicinska ledningsteamet, med följande ansvarsområden som har åtagits:



Implementering av ramverk för utövandet av digital vård som garanterar säker vård



Främja integriteten inom medicinsk vård



Riskhantering och rapportering av allvarliga händelser på nationell nivå



Upprätthålla medicinska färdigheter för läkare genom internutbildning



Övervakning av patientupplevelse och patientnöjdhet för att säkerställa trygg och säker vård

I Storbritannien träffas vårt säkerhetsteam (som inkluderar vår nationella säkerhetsansvarig och tre vice chefer) regelbundet för att diskutera och granska alla säkerhetsfrågor och remissärenden. Rutiner och riktlinjer görs tillgängliga via centrala system som PolicyStat i Storbritannien. Alla anställda måste följa organisatoriska riktlinjer och rutiner samt följa lokala säkerhetsföreskrifter. I Storbritannien, i Storbritannien har varje Livi-medarbetare befogenhet att förebygga/identifiera/minimera övergrepp och därför måste samtliga i patientmötande roller genomgå skyddsutbildning vid sin introduktion, tillsammans med en obligatorisk skyddsutbildning och annan utbildning genom National Safeguarding Lead.

Vi är det enda digitala vårdföretaget som har Care Quality Commission (CQC)-betyget "Outstanding" för hur vi erbjuder vård.

I Norge upprätthåller vårt kvalitetsteam principerna för patientskydd, kvalitet och efterlevnad genom att teamet har implementerat en nationell ram och standardiserade rutiner för kliniskt beslutsfattande, dokumentation och kommunikation, tillsammans med rapporteringskriterier och tydliga riktlinjer för incidentrapportering för att stödja vår vårdpersonal och garantera patientsäkerheten. En kultur av kontinuerligt lärande och professionell utveckling genom utbildning och granskning av kollegors feedback säkerställer att vårdpersonal och vårdgivare håller sig uppdaterade med den senaste forskningen och bästa praxis, samtidigt som de bygger allianser och färdigheter mellan kollegor.

Ansvarsfulla verksamheter

Administration



"Digitalt bör inte ses som ett alternativ till personliga konsultationer med en läkare; det bör heller inte ses enbart som att boka tider online. När vi integrerar digitala kontaktpunkter – vid rätt tillfälle – med fysiska konsultationer, skapar vi smidigare patientresor, ger vårdpersonal mer tid att ta hand om fler patienter och bygger ett mer hållbart och kostnadseffektivt vårdssystem för alla. Det måste vara det vi ser som en vinst, om vi ska bygga hållbara samhällen."

**Dr Kalle Conneryd-Lundgren,
Chief Operating Officer**

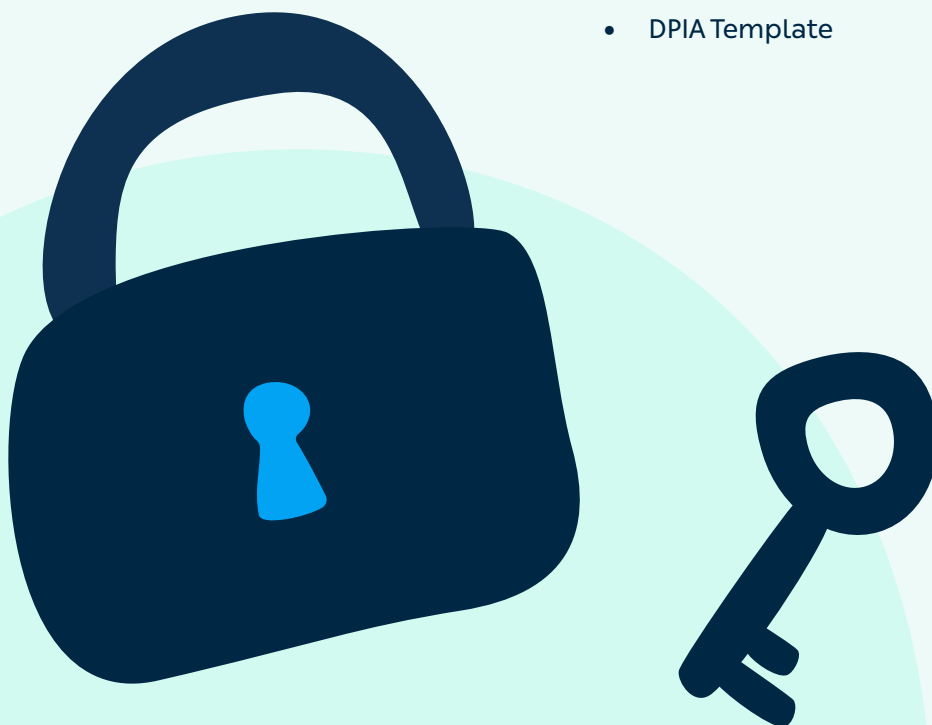
Data & Sekretess

Patientsäkerheten är central för allt vi gör. Vi styrs av samma regler som alla andra vårdgivare inom en av de mest reglerade sektorerna i världen. Dataintrång och dataläckor förblir en av de största riskområdena för oss. Vi vidtar dock proaktiva åtgärder för att minska detta och säkerställer att ansvarsfulla åtgärder vidtas.

Under 2022 implementerade vårt juridiska team och koncernens Dataskyddsombud (Data Protection Officer, DPO) ett omfattande globalt sekretessramverk, utformade och uppdaterade policys, rutiner och riktlinjer samt genomförde utbildningar för att matcha företagets behov. De största förändringarna och framgångarna genomfördes i Data Breach Process och i vår Subject Access Requests process.

Uppdateringar inkluderar följande globala dokument:

- Subject Access: Subject Access Request Procedure, tailored guidelines for employees and trainings
- Data breach process: Data breach procedure tailored guidelines and trainings
- Right to Rectify Procedure
- Record Retention Policy
- Right to Erasure Procedure
- Right to Data Portability Procedure 2
- Right to Object Procedure
- Privacy by Design Guidelines
- Data Protection Policy
- Kry/Livi - DPIA procedure
- DPIA Template



Dessa processer har gjort det möjligt för företaget att arbeta smidigt och snabbt med att upptäcka, rapportera och granska incidenter.

Två exempel på detta inkluderar:

Facebook Pixel-händelse

Under våren 2022 upptäcktes att det, på grund av ett implementationsfel delades hashad - och därmed personligt oidentifierbar - användar- och slutanvändarkontaktdata från en av våra webbprodukter, Livi Connect, med Facebook. Ingen medicinsk data inkluderades och detta påverkade inte användare av Kry-appen. Vi rapporterade händelsen till IMY (Integritetsskyddsmyndigheten) i maj 2022 och har sedan dess samarbetat fullt ut och besvarat deras frågor som en del av utredningen.

E-mailspårningshändelse

Det rapporterades till den franska utredningsmyndigheten CNIL att vi använde spårningspixlar i våra e-postkampanjer. Vi vidtog omedelbara åtgärder och höjde en intern förfrågan som visade att pixlarna användes för att samla in aggregerad statistik (t.ex. spårade de öppningsfrekvenser) och inte användes för några sekundära ändamål som marknadsföring. Denna fråga involverade inte medicinsk data. Detta sågs dock som en möjlighet för att granska DMS Frankrikes användning av pixlar och vi genomförde ett antal åtgärder, inklusive att stoppa all spårning av befintliga användare och uppdaterade sekretessmeddelandena samt inställningarna för opt-in för tydlighet och transparens. Tack vare av våra snabba och effektiva åtgärder kunde CNIL stänga utredningen.

I Frankrike har vi även gått ett steg längre med en uppdatering av vår policy för cookiehantering i appen, för att kunna utvärdera ansvarsfull användning av cookies och samtycke. Väldigt få företag kommer att granska användningen av cookies i en app, men vi ser detta som affärskritiskt för att kunna erbjuda en förstklassig och säker patientupplevelse. I framtiden kommer vi att implementera detta på alla marknader.

Förebyggande och data

Med en åldrande befolkning och en ökning av kroniska sjukdomar tror vi att digital vård kan ha en avgörande roll för att öppna upp nya behandlings sätt. Då kan vi rikta in oss på patienter med kända vårdbehov och erbjuda en helhetslösning för att arbeta med långsiktig hälsa och livsstilsförändringar. 2023 vill vi utvidga våra Life Science-partnerskap med partners som delar vår vision, fortsätta investera i vårdpersonal och våra produkter för att erbjuda mer personlig och tillgänglig vård till miljontals patienter.

Bättre användning av data kan underlätta övergången mellan olika vårdinstanser genom att styra patienter till rätt vårdgivare, digitalt eller fysiskt, vid rätt tidpunkt. Baserat på en patients medicinska historik och nuvarande symptom kan vår teknik säkerställa att de matchas med den vårdgivare med mest lämplig kompetens och utbildning (även när de inte är fysiskt nära). Till exempel, i Storbritannien har Krys algoritmiska triageverktyg resulterat i 20% minskning av sjukhusvistelser genom att triagera patienter till den mest lämpliga vårdgivaren för deras behov.

Att utnyttja hälsodata på befolkningsnivå kan ge oss viktiga insikter om kroniska sjukdomar och hälsotrender. Med hjälp av denna information kan vi bättre rikta våra investeringar inom forskning och utveckling och utforma datadrivna hälsovårdspolicys som möjliggör effektiv resursanvändning.

6.



Uttalande om framtiden



Kry är ett av få företag i Europa som kan uppvisa en förmåga att effektivt hjälpa olika vårdssystem då kostnaderna överstiger den totala ekonomiska tillväxten - vilket är en ohållbar situation.

Kärnan i vår verksamhetsmodell är att förbättra vårdens effektivitet och erbjuda högkvalitativ vård, samtidigt som vi balanserar investerarnas förväntningar, kostnader samt att vi är en ansvarsfull partner och aktör. Detta sätter Kry i en mycket stark marknadsposition och företagets grundläggande förutsättningar är starka. Det finns också en ökad efterfrågan från patienter och vårdssystem.

Under det senaste året har vi, som många andra företag, behövt justera vår organisationsstruktur och anpassa oss efter de nuvarande marknadsförutsättningarna. Vi agerat konservativt med vårt kapital och sett över våra kostnader för att hjälpa oss nå lönsamhet snabbare, samtidigt som vi fortsatt leverera på vår långsiktiga tillväxt- och lönsamhetsplan.

Denna ESG-rapport för 2022 ger oss insikt i viktiga områden som kräver vår uppmärksamhet så att vi kan bidra med hållbart värde inom vården. Vi vet att vi har en bit kvar och kommer att prioritera de områden som vi själva kan styra. Det kommer vi göra genom att sätta relevanta mål som kan justeras upp eller ner beroende på affärsbehov och marknadssammanhang.

Jag är stolt över att jag i min roll som CFO får vara med och forma företagets vision och vikten av att leverera både finansiell och icke-finansiell påverkan för att hjälpa oss nå våra mål. Vår vision på Kry är "Great healthcare for everyone". Vi vill förändra vården genom att skapa en skalbar och hållbar modell som bidrar till att lösa några av vår tids största utmaningar, som exempelvis långvariga kroniska sjukdomar. Nu, mer än någonsin, vet vi att det krävs att alla har ett resursmedvetet, respektfullt och ansvarsfullt tillvägagångssätt för att vi ska lyckas med detta. Jag ser fram emot att säkerställa vår utveckling de kommande åren.

**Claes Ruth,
Chief Financial Officer**



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Kry International AB, org.nr 556967-0820

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2022 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

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

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm enligt vår digitala signatur

PricewaterhouseCoopers AB

Patrik Adolfson
Auktoriserad revisor

The image features a series of concentric circles in various shades of blue and teal, creating a sense of depth and movement. The circles are centered on the right side of the frame, with the largest circle being a bright teal and the smallest being a dark navy blue. The background is a gradient of these colors, with the teal being most prominent on the left and the navy blue being most prominent on the right.

kry livi