

# ACTIC



## Verksamhetsberättelse för Mörbybadet 2025

---

### Inledning

From 1 januari 2025 var Madelene Yousef platschef till 31 augusti då hon avslutade sin tjänst och tjänsten tillträdde av Tanja Karjus.

Från 1 september har vi rekryterat ny personal och satsat på utbildning och upplärning av både befintlig personal samt ny för att ha "fler huvuden" samt kunna säkra upp på anläggningen både kring arbetsmiljö, säkerhet och service.

---

### Verksamheten på Mörbybadet

Mörbybadet erbjuder en mångsidig upplevelse med:

- **25-metersbassäng** för motionssimning.
- **Vattenrutschbana och barnpool** för de yngre besökarna.
- **Lekland** för de allra minsta.
- **Café** med ett utbud av mat, dryck och fika.

Actic prioriterar simkunnighet som en central del av hållbarhetsmålen, och på Mörbybadet erbjuds ett brett spektrum av simkurser, från babysim till vuxensim. Inför 2026 har antalet platser i den privata simskolan för barn från 4 år utökats. Dessutom erbjuds badkalas, crawlkurser samt vattenträning, med särskilt fokus på den viktiga målgruppen seniorer.

Förutom den dagliga verksamheten och skolsim arrangeras lov- och helgaktiviteter för hela familjen. En populär attraktion är en stor uppblåsbar hund som lockar många barn och bidrar till ökat besökarantal. Vår vision är att Mörbybadet ska bli en familjdestination där besökarna kan bada, äta och koppla av – en minisemester nära hemmet. Vi erbjuder även simtester för polis och brandman.

Under hösten har vi stärkt vårt samarbete med lokala föreningar såsom Simklubben och Föreningen Fisken genom ökad och regelbunden dialog, lokala utbildningar i utrymningsrutiner samt brandsäkerhet.

---

## Personal och Organisation

Mörbybadet leds sedan 1 september av platschef Tanja Karjus, efter att tidigare platschef Madelene Yousef avslutade sin tjänst den 31 augusti 2025. Den 1 mars 2025 tillträdde Mattias Östergren som ny regionchef. Fram tills dess har HR-chef Mattias Johansson varit ställföreträdande regionchef.

---

## Personalomsättning och Kompetensutveckling

I december 2025 var 17 personer anställda och sex personer har avslutat sin anställning under perioden vilket ger en personalomsättning på 35,29%.

För att säkerställa hög kompetens och kvalitet genomgår all personal utbildningar via **Actic Academy**, där introduktionsprogrammet innehåller:

- Övergripande information om Actic och vårt koncept.
- Kundservice och försäljning.
- System och intranät.
- Säkerhet samt arbete på badhus.
- Feedbackkultur.
- Grundläggande städning.
- Interna systemutbildningar såsom kassasystemet Exerp och kvalitetssystemet D-fetch.

Platschefen har genomgått ett mer omfattande program med ytterligare utbildningar i arbetsrätt, arbetsmiljö, säker simhall och brandskyddsansvar.

Actic har en central rutin där all badpersonal genomgår **HLR-utbildning en gång per år** och **livräddningsövning var sjätte månad**. I maj och november 2025 genomfördes dessa utbildningar på Mörbybadet.

## Kvalitet och Kvalitetsledningssystem

Under det gångna halvåret har Mörbybadet implementerat kvalitetssystemet **D-fetch**. Systemet säkerställer att alla dagliga rutiner planeras, utförs och kontrolleras. Regionchefer genomför **kvalitetsaudits varannan månad** för att säkerställa hög kvalitet i städning, kundservice och försäljning. Eventuella avvikelser registreras i D-fetch och åtgärdas inom en fastställd tidsram.

För att kvalitetssäkra vattendriften har vi ett avtal med **Cemi**, som levererar regelbundna rapporter och agerar vid avvikelser. Dessutom har vi under året implementerat **Enviro Process städkemikalier och metoder**, i linje med svenska badbranschens standard.

### Egenkontroller under 2025:

- **SBA**: 4 st.
- **Säker simhall**: 4 st.
- **Skydds rond**: 4 st.
- **Kvalitetsaudit**: 4 st.

Samtliga egenkontroller visade inga avvikelser som påverkat verksamheten negativt.

---

## Kundnöjdhet och Klagomålshantering

Nöjda kunder är en av våra främsta prioriteringar. Klagomål och synpunkter hanteras lokalt av ansvarig platschef, som personligen kontaktar kunden för att lösa problemet och säkerställa kundnöjdhet. Kundklagomål följs upp i **Säker Simhall** och analyseras av platschef samt närmaste chef. Mer omfattande ärenden hanteras i respektive supportforum. För närvarande finns inga öppna kundärenden av allvarig karaktär på Mörbybadet.

Actic genomför en rikstäckande kundundersökning NPS (net promoter score) 2 gånger per år.

---

## Medarbetarundersökning och Arbetsmiljö

Actic genomförde en **utförlig medarbetarundersökning i januari 2026**. Vi arbetar kontinuerligt med introduktionsprogram, mål- och medarbetarsamtal samt löpande coaching och teammöten. På Mörbybadet hålls teammöten **kvartalsvis och vid behov** med fokus på lönsamhet, tillväxt, nöjda medarbetare och nöjda kunder.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet leds av platschef Tanja Karjus och integreras i det dagliga arbetet. Vi arbetar enligt modellen **undersöka, riskbedöma, åtgärda och kontrollera**, och arbetsmiljöfrågor är en fast punkt på varje teammöte.

---

## Framtidsutsikter

Actic ser positivt på framtiden för Mörbybadet och planerar att fortsätta utveckla verksamheten genom:

- Utökning av simskoleplatser och följa behovet i Mörbybadet.

- Ökat fokus på vattenträning för fler målgrupper.
- Vidareutveckling av samarbete med lokala föreningar.
- Förstärkning av Mörbybadet som en attraktiv familjdestination.
- Badkalasen har fått en mer central roll och det erbjuds badkalas varje helg.

---

## Sammanfattning

Under detta år med Actic som ansvarig för Mörbybadet har vi lyckats etablera en stabil och välfungerande verksamhet, dels genom personalbyten på ansvarsroller och med ett extra stöd från Actics supportkontor, med fokus på hög kvalitet, kundnöjdhet och medarbetarengagemang. Med fortsatt utveckling och starka visioner ser vi fram emot att skapa ännu fler positiva upplevelser för våra besökare och bidra till ökad simkunnighet och folkhälsa.

---

## Egenkontroll 3.7

Actic utför en rad egenkontroller med given frekvens för att säkerställa kvalitetsarbetet.

- Skyddsronder, minst årligen
- SBA egenkontroll brandskydd, kvartalsvis
- Säker simhall, som syftar till egenkontroll bad, kvartalsvis

Actics standard bygger på Konsumentverket och FHM riktlinjer för bassängbad.

Actic samarbetar med Enviro process som levererar städkemikalier och utbildning. Enviro process är specialiserade på bassängbad. Godkända leverantörer blir en naturlig egenkontroll.

Samtliga anläggningar arbetar med dagliga rutiner i vårt system D-fetch där samtliga rutiner både schemaläggs och prickas av att de utförs. Regionchef följer upp utförda dagliga rutiner kvartalsvis via rapporter.

Anläggningsaudit, dvs kvalitetsrevision görs i drift varannan månad. Eventuella avvikelser dokumenteras i D-fetch för åtgärd med en ansvarig och deadline.

Actic centralt sammanställer allt kvalitetsarbete en gång per år.

På Mörby badet arbetar vi tillsammans med Cemi för att kvalitetssäkra bassängdriften. Vi erhåller regelbundet rapporter från Cemi för uppföljning av bassängdriften.

---

## 1. Kvalitet och miljö

Redogörelse för kvalitetssäkring enligt punkt 7.1 i avtalet:

1. Hur säkerställs att personal och eventuella underleverantörer löpande hålls uppdaterade och har kunskap om ändringar i riktlinjer och lagstiftning inom området.

Actic följer rådande lagstiftning inom samtliga områden, allmänna råd eller annan information som lämnats av myndigheter eller annan uppdragsgivare tas alltid i beaktande. Inom badsegmentet ligger "Konsumentverkets

vägledning för badanläggningar” till grund för våra riktlinjer tillsammans med FHM allmänna råd om bassängbad (HSLF-FS 2021:11) Vi är även medlemmar i ”Svenska badbranschen”, vi samarbetar med SLS och utbildar våra HLR/livräddningsinstruktörer samt simlärarutbildare via dem. Respektive funktionschef har tillsammans med regionchef ansvar för att löpande hålla medarbetare uppdaterade vid förändringar.

Uppdateringar sker på vårt intranät som samtlig personal kan ta del av, samt i vår utbildningsportal Actic Academy. Samtliga medarbetare på bad ska genomgå en grundläggande internutbildning för dig som arbetar på bad vid nyanställning. Actic har kollektiv avtal och en HR avdelning som håller sig uppdaterade inom gällande lagstiftning.

## **2. Hur arbetar man med att säkerställa att uppdraget utförs enligt kravspecifikation, avtal och genomförandebeskrivning.**

Anläggningen får ett vårdat intryck genom vårt egenkontrollprogram D-Fetch där vi planerar, dokumenterar och följer upp både städ, café och övriga rutiner. På våra bad använder vi en städkonsult som är specificerad på bad som kemleverantör, de utbildar vår personal lokalt på plats samt skapar städplaner. Detta kommer ske i samråd med Danderyds kommun.

Samtliga medarbetare genomgår ett digitalt introduktionsprogram som varvas med praktik där service och bemötande är en del.

Trivsel och trygghet upprätthålls genom tydliga ordningsregler både på webb, tv skärmar, filmer samt trycksaker. Informationen finns på olika språk. Här ingår exempelvis information om dusch före bad samt badblöja.

Vår personal är utbildade i livräddning, HLR samt första hjälpen. Samtliga nyanställda medarbetare ska genomgå ett simtest för att komma vidare i rekryteringsprocessen. Vi har en centralt uppsatt struktur med uppdatering av HLR årligen på bad samt beredskapsövning halvårsvis enligt KO vägledning.

Actic säkerställer genomförande av simskola genom att internt utbilda simlärare via våra simlärarinstruktörer och avser öka tillgängligheten så fler kan lära sig simma.

För att säkerställa vattenkvalitet använder vi extern partner i form av Cemi.

Actic har en extern brandskyddspartner som vi tar in vid behov, vi utbildar även platschef samt ytterligare någon som brandskyddsansvarig och brandskyddskontrollant lokalt.

## **3. Hur arbetar man med att dokumentera sitt Uppdrag**

Dokumentation av uppdraget sker enligt följande:

- Städ och driftsrutiner planeras i digitalt system D-fetch, följs upp via digital data av RM samt okulärt varannan månad via audit (kvalitetskontroll) i D-fetch. Avvikelse dokumenteras och blir actions i det dagliga driftsystemet.
- Om en större avvikelse noteras utifrån facility området och det åligger Actic att åtgärda läggs en felanmälan till lokal servicetekniker i D-fetch.
- Marknadsmaterial skapas centralt i linje med KO vägledning och FHM riktlinjer så vi säkerställer korrekt information.
- Livräddning, HLR, förstahjälpen och simlärarutbildning dokumenteras i Actic Academy där vi kan ta ut genomförandestatistik.
- Actic dokumenterar samtliga checklistor för egenkontroll i D-fetch. Gäller tex SBA, säkersimhall, skyddsron och matsäkerhet. Egenkontroller utförs enligt specifikt intervall på samtliga anläggningar.

## **4. Hur arbetar man med återrapportering av dokumentation till kommunen**

Verksamhetsplan för nästkommande år ska lämnas till kommunen i slutet av innevarande år.

Verksamhetsberättelse för föregående år ska lämnas till kommunen senast den första februari.

Regionchef ansvarar för återrapporteringen enligt punkt 9 i avtalet. Dokumenten överlämnas skriftligen till utsedd representant hos kommunen och följs med fördel upp av ett samverkansmöte.

## 5. Kvalitetspolicy för verksamheten

Actics kvalitetspolicy:

- Actic ska ge kunder och uppdragsgivare en hög och jämn kvalitet på samtliga tjänster som bolaget erbjuder.
- Actic ska stärka våra medarbetare i sina roller och skapa ett positivt arbetsklimat och trygghet i att leverera vår vision.
- Actic ska genom aktivt förändringsarbete se över, förbättra och effektivisera alla våra processer utifrån ett helhetsperspektiv.

## 6. Utsedd kvalitetsansvarig

Kvalitets och hållbarhetsansvarig centralt:

Katarina Jarl Koubrousky

## 7. Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder av dessa

Avvikelser som uppkommer i egenkontroller kommer upp som en dokumentation i D-fetch. Övriga avvikelser hanteras via vår rapporteringsrutin på vårt intranät, där avvikelser går till närmaste chef som tillsammans med platschef är ansvariga för att skapa en handlingsplan beroende på typ av avvikelser. Handlingsplanen avgör den förebyggande åtgärden framåt. HR får alltid information om avvikelserna och gör årligen en genomgång av bolagets avvikelser.

**Redogörelse för miljösäkring enligt punkt 7.2 i avtalet:**

### 1. Rutiner för internrevision och/eller egenkontroll

Actic arbetar för att minska klimatpåverkan genom att ständigt utmana och hitta nya lösningar. Utifrån intern revision så granskar och utmanar vi löpande processer på central nivå för att minska bolagets miljöpåverkan kopplat till FN hållbarhetsmål. Här kommer ett axplock av interna rutiner som blir en automatisk egenkontroll:

- Centrala leverantörer med fast utvalt sortiment
- "Snåla" dispensers som minskar både pappersförbrukning och sophantering
- Städbildning för hållbara metoder, rätt kem, motverka överdosering av kemikalier samt varmvattensförbrukning
- Bastutider för energieffektivisering
- Byta ut belysning mot LED, välja bastuaggregat med energisparläge osv
- Minska matsvinn genom att ha korrekt rutiner i kafédelen
- Minska konsumtion av "icke värdeskapande" inköp

## 2. Hur säkerställs att personal och eventuella underleverantörer löpande hålls uppdaterade och har kunskaper om ändringar i riktlinjer och lagstiftning inom området.

Actic följer rådande lagstiftning inom samtliga områden, allmänna råd eller annan information som lämnats av myndigheter eller annan uppdragsgivare tas alltid i beaktande. Inom badsegmentet ligger "Konsumentverkets vägledning för badanläggningar" till grund för våra riktlinjer tillsammans med FHM allmänna råd om bassängbad (HSLF-FS 2021:11) Vi är även medlemmar i "Svenska badbranschen" samt hämtar information från både Arbetsmiljöverket samt Naturvårdsverket.

I vår verksamhet har vi även täta kontroller av kommunens miljö och hälsa.

Vi arbetar tillsammans med centrala leverantörer för att ständigt bli bättre inom miljöarbetet. Ett exempel är Lyreco som är långt framme både när det gäller sortiment och andra tjänster inom miljösäkring. I och med att vi arbetar med centrala leverantörer hålls våra medarbetare uppdaterade i vilket kvalitetssäkrat sortiment vi ska använda.

Uppdateringar sker i våra beställningsportaler, via vårt intranät och via ansvarig regionchef samt i vår utbildningsportal Actic Academy.

## 3. Beskriv avseende uppföljning gällande miljöarbetet i anläggningen

Varje enskild anläggning behöver utifrån lokala förutsättningar göra en miljöutredning och skapa en handlingsplan på utvalda aktiviteter som leder mot minskad miljö och klimatpåverkan. Det kan exempelvis vara belysning eller rutiner för sophantering och matsvinn. Actic kommer under hösten leverera en egenkontroll även för miljöarbete.

På central nivå gör vi årligen översyn av rutiner, sortiment och leverantörer. Årligen görs även en energikartläggning.

## 4. Miljöpolicy för verksamheten

Actics miljöpolicy:

- Actic ska bedriva sin verksamhet med respekt och omsorg för miljön och sträva efter att minimera skadliga miljöeffekter från vår verksamhet.
- Actic strävar efter ständiga förbättringar av miljöprestanda med målet att minska vårt miljöavtryck.
- Actic ska följa all relevant miljölagstiftning och andra miljökrav.

## 5. Hantering av avvikelser och förebyggande åtgärder av dessa

Avvikelse som uppkommer i egenkontroller kommer upp som en dokumentation i D-fetch. Övriga avvikelser hanteras via vår rapporteringsrutin på vårt intranät, där avvikelser går till närmaste chef som tillsammans med platschef är ansvariga för att skapa en handlingsplan beroende på typ av avvikelser. Handlingsplanen avgör den förebyggande åtgärden framåt. HR får alltid information om avvikelsen och gör årligen en genomgång av bolagets avvikelser

## 6. Utsedd miljöansvarig

Kvalitets och hållbarhetsansvarig centralt:

Katarina Jarl Koubrously