

Kvalitet som ger
kundnytta

Stimulerande
arbetsplats

Bygger för
framtiden

*Vår vision
– att stärka
individen*

**Vi bygger
en hållbar
omsorg**

KVALITET OCH HÅLLBARHET I ATTENDO 2017

Innehåll

1 Introduktion

- 1 Hänt 2017
- 2 Attendo i korthet
- 4 VD har ordet
- 6 Attendos hållbarhetsarbete

10 Samhällsutveckling

- 10 Vi bygger nytt
- 18 Omsorgen som integreras i samhället

22 Kvalitet

- 22 Rörelse, aktiviteter och upplevelser
- 28 Specialister på kvalitet i omsorgen

34 Medarbetare

- 34 Sjuksköterskor – nyckeln till en bra omsorg
- 38 Rutiner som håller
- 40 Medarbetare i fokus
- 42 Styrelserepresentation/mångfald

43 Om rapporten

- 43 Redovisning av Attendos hållbarhetsarbete 2017
- 44 Samhälle
- 47 Kvalitet
- 49 Medarbetare
- 52 Risker och riskhantering
- 52 Revisorns granskning



ATTENDO BYGGER NYTT

Ett modernt äldreboende | 12



OMSORGEN SOM INTEGRERAS

Mind the Gap – mötesplats för generationer | 20

RÖRELSE, AKTIVITET OCH UPPELVELSER

Friluftsliv har ingen övre åldersgräns | 24

SJUKSKÖTERSKOR I ATTENDO

Filippinska sjuksköterskor lyfter nordisk omsorg | 36

Hänt 2017



Attendo öppnade

1 886 lägenheter i **54** nybyggda omsorgsboenden.

Attendo påbörjade

2 903 lägenheter i **77** omsorgsboenden.



Attendo Nykil hemtjänst i Linköping

– Sveriges bästa hemtjänstenhet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

Attendo Eurajoki i Finland

– utsågs till Årets Kvalitetshälsocentral 2017 för sitt arbete med att förebygga diabetes och hypertensiva sjukdomar.



100% nöjdhet

Sex av Attendos verksamheter fick 100% nöjdhet i 2017 års kundundersökningar

- Attendo Flodinsgården, Västerås
- Attendo Hammarby äldreboende, Västerås
- Attendo Fridhemmet, Malmö
- Attendo Frösunda, Solna
- Attendo Sudergården, Gotland
- Attendo Udsigten, Gribskov, Danmark

4-6%

Klimatåtgärder på äldreboenden i Finland minskade förbrukningen av el, värme och vatten med 4-6% under 2017

Unika

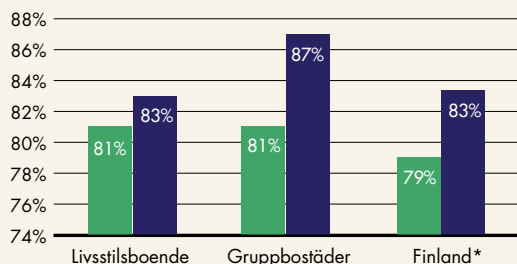
Attendo förvärvade Unika, en verksamhet i Stockholm som erbjuder musikaler, TV-shower och events för personer med funktionsnedsättningar.



Högre kundnöjdhet i Attendo

Andel nöjda eller mycket nöjda kunder

■ Kommun ■ Attendo



* Avser kommunerna Hämeenlinna, Oulo och Espoo

På **10 av 13**

kvalitetsparametrar fick Attendos livsstilsboenden bättre betyg än snittet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

På **10 av 14**

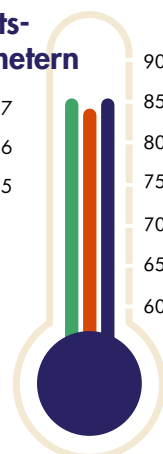
kvalitetsparametrar fick Attendos hemtjänst bättre betyg än snittet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

Kvalitets-termometern

■ 85% 2017

■ 84% 2016

■ 85% 2015



Vi bygger en hållbar omsorg

Attendo är Nordens ledande privata omsorgs- och vårdföretag med verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark. Vi bidrar till att lösa många kritiska samhällsproblem – ett sådant är att hantera det ökande behovet av omsorg som kommer av en åldrande befolkning. Vi gör det genom att bygga moderna boenden, och med engagerade kompetenta medarbetare driva dessa med en hög kvalitet.

Det här gör vi



ÄLDREOMSORG

Attendo erbjuder äldreomsorg i boenden och via hemtjänst. På våra äldreboenden bor kunderna i egna lägenheter med tillgång till gemensamma utrymmen.



OMSORG

Attendo erbjuder omsorgstjänster till personer med funktionsnedsättning, hem för barn med särskilda behov, beroendevård, omsorg och boenden för personer med neuropsykiatriska diagnoser.



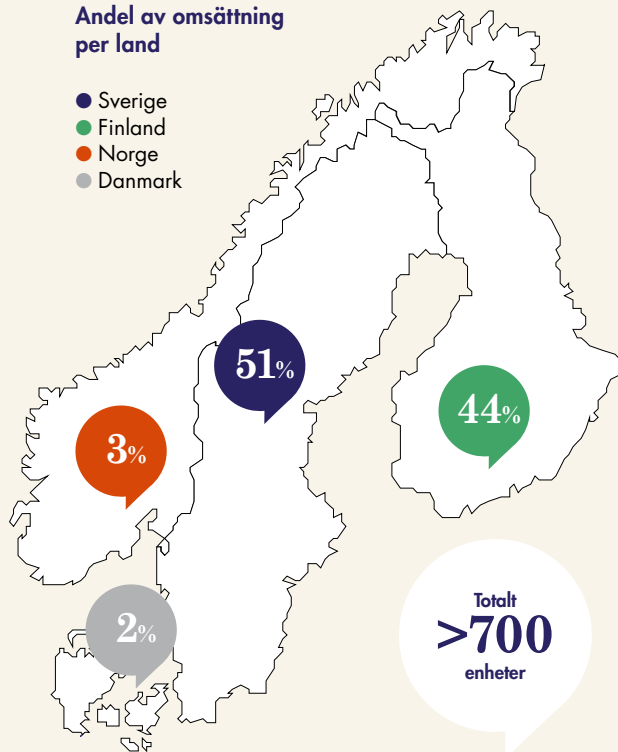
SJUKVÅRD

I Finland erbjuder Attendo tjänster inom primärvård, specialistvård och tandvård. Inom primärvård driver Attendo vårdcentraler och ansvarar för akutmottagningar. Attendo tillhandahåller medicinsk personal runt om hela Finland.

Här finns vi

Andel av omsättning per land

- Sverige
- Finland
- Norge
- Danmark



Vårt bidrag

Vi bygger nytt

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

Sedan 2008 har Attendo byggt omkring 10 000 lägenheter i moderna omsorgsboenden runt om i Norden, och nogsamt integrerat dem i det omkringliggande samhället. Bara under de senaste fem åren har Attendo stått för var fjärde nyöppnad plats i äldreomsorgen i Finland och Sverige.



Vi är ledande inom kvalitet

Den omsorg du behöver på det sätt du vill ha den.

Under drygt 30 år har Attendo gått i bräschen för kvalitetsutvecklingen inom äldreomsorgen i Norden. Vårt kvalitetssystem AQ17 leder till en hög lägstanivå i uppmätt kvalitet, och vi får regelmässigt bättre omdömen än kommunala utförare av våra kunder och deras närstående i externa mätningar.

24 000
medarbetare



Stimulerande arbetsplats

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

Attendos medarbetare bidrar till en mångfald inom omsorgen som speglar behoven hos dagens och morgondagens äldre. Fyra av fem chefer i Attendo är kvinnor, och våra medarbetare är nöjda eller mycket nöjda med både sitt jobb och sina chefer.

Vi rustar för framtidens omsorg

Attendo har under mer än 30 år bidragit till att utveckla omsorgen i Norden. Fokus har hela tiden varit att stärka individen, baserat på våra värderingar *kompetens*, *engagemang* och *omtanke*. Vi fortsätter nu att bygga en hållbar omsorg, som är anpassad för framtidens behov.

Vårt hållbarhetsarbete utgår från en ständigt pågående dialog med våra intressenter. Det är tydligt att det är tre områden som är viktigast:

- Samhällsutveckling
- Kvalitet i omsorg och vård
- Nöjda medarbetare

Attendos viktigaste bidrag till samhället är att medverka till att avhjälpa platsbristen inom omsorgen. Vi har de senaste fem åren byggt mer än vart fjärde nytt äldreboende i Sverige och Finland. Under 2017 ökade vi takten i nyetableringar till en ny rekordnivå på 2 903 platser under uppförande, och öppnade 54 nya boenden.

Fokus på att höja kvaliteten i omsorgen

Samtidigt strävar vi hela tiden efter att förbättra vardagen för våra kunder genom att ytterligare höja kvaliteten i omsorgen. För detta använder vi en beprövad modell med systematiskt kvalitetsarbete, där vi följer upp resultaten genom vårt eget index kvalitetstermometern. I all vår omsorg lägger vi stor vikt vid att aktivera de äldre och erbjuda meningsfulla och efterfrågade aktiviteter. Attendo har en stolt tradition av att vara föregångare, och vi fortsätter att testa nya innovativa metoder. Några exempel under 2017 var; mobil omsorg, demensteam i hemtjänsten, ”min tid i familjen” till stöd för familjer och våldsutsatta kvinnor, Unika och Funkis-festivalen, som alla beskrivs i den här rapporten.

Vi lägger också stor vikt vid att vara en attraktiv arbetsgivare, och att våra medarbetare ska vara nöjda med sin arbetssituation. Våra medarbetarundersökningar visar höga och stabila resultat i

dess avseenden. När något går fel, som det ibland gör, söker vi alltid orsakerna i brister i våra rutiner, inte hos enskilda medarbetare. Vi arbetar också kontinuerligt för att säkra tillgången på utbildade medarbetare. Ett exempel är rekryteringen av sjuksköterskor från Filippinerna, som erbjuds en traineeplats och utbildas i finska respektive svenska, och som efter genomförd utbildning erbjuds en anställning hos Attendo.

Stor andel kvinnor i chefspositioner

Utöver våra tre fokusområden har vi även ett antal långsiktiga hållbarhetsmål inom miljö, jämställdhet samt antikorruption och mänskliga rättigheter. Vi strävar efter att minska förbrukningen av energi och andra resurser genom effektiva arbetssätt och moderna lösningar i byggande och verksamheter. Vi jobbar aktivt för att lyfta kvinnor till chefspositioner vilket ger resultat – fyra av fem chefer i Attendo är i dag kvinnor. Vi tillämpar strikta uppförandekoder för både oss själva och våra leverantörer, och strävar efter mångfald i alla delar av Attendo.

Den demografiska utvecklingen visar att behovet av omsorg och vård kommer att öka i såväl Norden som resten av Europa under många år framöver. Attendo hjälper samhället att möta dessa behov genom att vara en problemlösare i både stort och smått, och därmed skapa en hållbar omsorg för framtiden.

Avslutningsvis vill jag tacka våra medarbetare som bidrar till att ständigt utveckla och höja kvaliteten i vårt arbete i samarbete med närstående och kunder.

Pertti Karjalainen, VD

”

Attendos viktigaste bidrag till samhället är att medverka till att avhjälpa platsbristen inom omsorgen.



Attendos värdekedja

Attendo tillhandahåller högkvalitativa omsorgs- och vårdtjänster utformade efter kundernas behov och önskemål. Vi strävar mot visionen att *stärka individen*, med utgångspunkt i våra värderingar *kompetens, engagemang* och *omtanke*. Attendo vill bidra i hela värdekedjan – till kunder och beställare, till samhället samt till ägare och medarbetare.

Vi skapar värde för våra kunder genom att erbjuda tjänster av hög kvalitet inom äldreomsorg, funktionsnedsättningar, individ- och familjeomsorg samt sjukvård och tandvård (Finland), för beställare (kommuner) genom ett attraktivt tjänsteerbjudande, samt för medarbetare genom en stimulerande arbetsmiljö.

Attendo bidrar till samhället genom att etablera nya verksamheter och motverka platsbristen inom omsorgen. Attendo är också en betydande skattebetalare. Vi betalar skatt på löner och på överskott i det land det uppstått.

Attendo för en dialog med våra intressenter för att fånga upp viktiga hållbarhetsperspektiv. Vi arbetar löpande med att öka vårt bidrag till samhället, utveckla kvaliteten i våra tjänster samt att vara en attraktiv arbetsgivare.

Vi vill agera ansvarsfullt och väljer nya medarbetare och partners utifrån samma krav som vi ställer på oss själva enligt vår Uppförandekod och andra styrdokument.

Kärnverksamheter

Omsorgs- och vårdverksamheter

Attendo bedriver äldreomsorg, funktionsomsorg, individ- och familjeomsorg samt sjuk- och tandvård. Verksamheten sker i egen regi, som entreprenader samt bemanningsverksamhet.

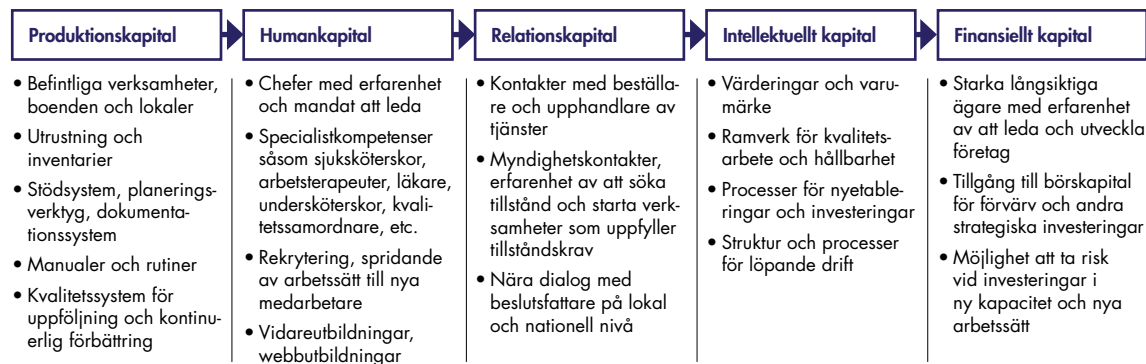
Försäljning och marknadsföring

Attendo säljer kvalificerade omsorgs- och vårdtjänster till offentliga beställare i över 300 kommuner. Vi är del av ramavtal, valfrihetssystem eller driver specifika verksamheter. I Finland erbjuds även bemanning och totalentreprenader.

Inköp och leverantörskontakter

Attendo är en betydande inköpare av inventarier, teknisk utrustning, förbrukningsartiklar samt mat och konsumtionsvaror till verksamheterna. Vi har även underavtal rörande olika tjänster, exempelvis städning.

Process för värdeskapande





Rekrytering och kompetensutveckling

Attendo har över 24 000 medarbetare och bedriver en kontinuerlig rekrytering av kompetenser. Vi erbjuder avtalsmässiga villkor och erbjuder kompetensutveckling, exempelvis via webbutbildningar.

Kvalitetsutveckling

Attendo använder ett eget kvalitets-system – AQ17 – för att utvärdera kvalitetsarbetet, fånga upp nya metoder och bästa arbetssätt samt sprida dem. Kvalitetssystemet syftar också till att minimera brister i verksamheten.

Nyetableringar

Attendo arbetar med att identifiera och möta lokala behov av omsorgs- och vårdtjänster runtom i Norden. Vi samarbetar med kommuner, fastighetsutvecklare och fastighetsägare för att uppföra nya omsorgsboenden.

Resultat, inverkan och värde

För kunder och beställare

- Omsorgslösningar med hög kvalitet och hög andel nöjda kunder
- Bidrar till ett aktivt liv med högre livskvalitet
- Nya koncept som efterfrågas av dagens och morgondagens kunder
- Bygger fler platser i nya moderna omsorgsboenden
- Alternativ till kommunal drift, vilket ökar mångfalden och valfriheten för kunder
- Bidrar med kunskap om kvalitet och effektivitet

För samhället

- Nya lägenheter i verksamheter där det finns platsbrist
- Innovativa arbetssätt som förenar kvalitet och kostnadseffektivitet
- Frigör bostäder i det reguljära beståndet för personer som saknar bostad
- Lägre kostnad och bättre hushållning med skattebetalarnas pengar
- Fler arbetstillfällen för breda grupper
- Skatt på löner och överskott

För ägare och medarbetare

- En arbetsplats för drygt 24 000 medarbetare som erbjuder stimulerande arbetsuppgifter i en värderingsdriven verksamhet
- En stabil och finansiellt uthållig verksamhet präglad av hög innovationsgrad, hög investeringstakt och långsiktig lönsamhet
- Ett företag som strävar efter att ta ett större ansvar för att lösa komplexa samhällsutmaningar



Hållbart omsorgs- arbete i praktiken

Attendos hållbarhetsarbete fokuserar på tre huvudområden: samhällsutveckling, kvalitet i omsorg och vård, samt våra medarbetare. Dessa områden har identifierats som de viktigaste både för Attendo och för företagets olika intressenter.

Intressentdialog

Attendo för en kontinuerlig dialog med företagets intressenter såsom kunder, patienter, närstående, kommuner, medarbetare, leverantörer, investerare, politiker och myndigheter. Intressentdialogen ökar förståelsen för intressenters förväntningar och ger underlag till utvecklingsmöjligheter.

Attendo följer upp nöjdheten bland kunder, patienter och deras närstående både genom regelbundna undersökningar och löpande samtal i det dagliga arbetet. Företaget strävar alltid efter att utgå från kundens eller patientens önskemål och behov. Synpunkter och önskemål från medarbetare fångas upp bland annat genom medarbetarundersökningar och utvecklingssamtal.

Väsentlighetsanalys

För att identifiera vilka frågor som är viktigast för Attendo och företagets intressenter används väsentlighetsanalyser. Den senast genomförda väsentlighetsanalysen utgick från en lista med ett 30-tal hållbarhetsfrågor inom olika ämnesområden. För varje fråga gjordes en bedömning av graden av betydelse för intressenterna respektive för Attendo.

Processen ledde fram till att tre områden identifierades som de mest väsentliga för Attendos fortsatta hållbarhetsarbete: samhällsutveckling, kvalitet i omsorg och vård samt våra medarbetare. Inom varje fokusområde definierades övergripande mål och relevanta nyckeltal identifierades för att mäta målpuppfyllelsen.

Målsättningar och utfall

Under 2017 har flera aktiviteter genomförts för att stärka Attendos position inom respektive fokusområde. Nyckeltal för att kvantitativt kunna följa upp målpuppfyllelsen har definierats och implementerats.

Som en del av målsättningen inom området samhällsutveckling är Attendos ambition att leda etableringen av nya boenden för att möta samhällets behov av nya platser inom äldreomsorgen. Attendo redovisar detta område genom antalet nya platser under uppförande samt nyöppnade platser i egen regi.

Inom området kvalitet i omsorg och vård, strävar Attendo efter att behålla och utveckla den starka positionen inom kvalitet och kundnöjdhet. Här redovisas utfallet i den interna kvalitetstermometern, som är en sammanvägning av de främsta kvalitetsfaktorererna i samtliga delar av Attendo.

För området medarbetare är målsättningen att Attendo ska erbjuda en stimulerande arbetsplats för alla som vill göra skillnad. Här redovisas medarbetarnas nöjdhet med jobbet och med chefen på aggregerad nivå.

Fokusområde	Målsättning	Nyckeltal	Utfall
SAMHÄLLSUTVECKLING	Leda etableringen av nya boenden för att möta samhällets behov av nya platser inom äldreomsorgen.	Antal nya platser under uppförande. Nyöppnade platser i egen regi.	2 903 1 886
KVALITET I OMSORG OCH VÅRD	Bibehålla och utveckla den starka positionen inom kvalitet och kundnöjdhet.	Utfall i den interna kvalitetstermometern.	85%
MEDARBETARE	En stimulerande arbetsplats för alla som vill göra skillnad.	Medarbetarnas nöjdhet med jobbet och med chefen på aggregerad nivå.	4,0 av 5,0 3,9 av 5,0

Vi bidrar till att framtidens omsorg räcker till fler

Behovet av moderna, anpassade boenden för personer med omsorgsbehov fortsätter att öka. Det gäller såväl boenden för äldre som personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Attendo är störst när det gäller att etablera nya boenden i Norden.

Den främsta orsaken till de ökade behoven är den demografiska utvecklingen.

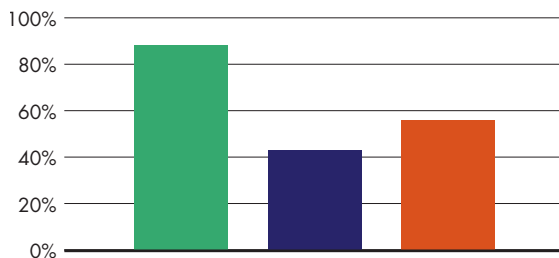
Fram till 2030 väntas andelen personer som är 85 år eller äldre öka med 50 procent i större delen av västvärlden. Enligt Boverkets enkät för 2017 är det mer än fyra av tio kommuner i Sverige som saknar platser i särskilt boende för äldre, och nästan sex av tio som saknar bostäder för personer med funktionsnedsättningar.

En annan orsak till ökade behov är de allt högre kraven som ställs på omsorgens utformning. Kunskapen om vad som ger goda livsförutsättningar fortsätter att utvecklas, vilket leder till att många

50%
fler personer som är
85 år och äldre
fram till 2030

Andel kommuner i Sverige med brist på bostäder

■ Bostäder generellt ■ Äldreboenden ■ Gruppboendestäder



Källa: Boverkets bostadsmarknadsenkät 2017

befintliga boenden inte längre anses kunna erbjuda den bästa möjliga omsorgen för de boende. Kraven på god arbetsmiljö och moderna hjälpmedel har också höjts i takt med tekniska landvinningar.

Attendo har under 2017 ökat takten när det gäller att etablera nya boenden och därmed underlätta för kommuner att möta de utmaningar som finns att förse fler människor med omsorgsboenden.

Högt på kommunernas agenda

Varje nyetablering följer en noga genomarbetad process där Attendo samverkar med olika intressenter för att lösa de utmaningar som finns lokalt.

– Varje projekt startar med en grundlig analys av lokala förutsättningar och behov. Det är många faktorer som måste stämma, att bygga ett omsorgsboende innebär en stor investering och därmed ett visst risktagande, säger Urban Thorén, etableringsansvarig på Attendo Skandinavien Äldreomsorg.

Genom den erfarenhet och de kontakter som byggts upp genom åren kan Attendo hitta lösningar som passar både för kommunen och lokala fastighetsutvecklare.

– Ingen kommun vill stå utan boenden. Vi på Attendo är experter på att snabba på byggprocessen utan att tappa fokus på kvaliteten. Vi blir ofta en viktig samarbetspartner som kan hjälpa kommunen att uppnå sina egna mål och samtidigt få fler nöjda kommuninvånare, säger Veronica Myhrström, affärsutvecklare på Attendo Skandinavien Omsorg.

I slutet av året hade Attendo 77 nya boenden med sammanlagt 2 903 platser under uppförande i Sverige, Finland och Danmark.

Attendo Ärrarp i
Ängelholm



En komplicerad process att bygga nytt

Varje nytt omsorgsboende som byggs har genomgått en komplicerad process, där förutsättningar metodiskt har prövats och olika hinder röjts. Attendo är experter på att hitta flexibla lösningar för att snabbt möta kommunernas omsorgsbehov.



1. Varje projekt startar med en behovsanalys, där Attendo grundligt går igenom förutsättningarna och behoven i dag och i framtiden.



2. När förutsättningarna är de rätta, tar Attendo de första kontakterna med kommunen, fastighetsutvecklare och fastighetsägare. Första steget är att träffa politiker och tjänstemän för att ta reda på kommunens planer och om det finns ett intresse av att köpa platser.



3. Förutom snabba och flexibla lösningar, kan Attendo ofta tillföra nya idéer som kommunen kanske själva inte tänkt på. Om det finns ett intresse för att etablera ett boende, börjar arbetet med att ta fram en konkret projektidé.



4. Nästa fas är att ta fram en skiss på byggnaden och en ekonomisk kalkyl. Först därefter kan Attendos styrelse ta beslut om investeringen, och ett avtal skrivs med fastighetsägare och byggherre.



5. Sedan följer en tid där byggprocessen och eventuella överklaganden hanteras för att kunna ta de första spadtagen.

Ett modernt äldreboende

Attendos livsstilsboenden är utformade för att bidra till välbefinnande och god hälsa. God hälsa är ofta lätt att beskriva, men välbefinnande är inte lika lätt eftersom det har olika betydelse för var och en. Med våra livsstilskoncept har vi tagit till vara på den bästa tillgängliga kunskapen kring vad som bidrar till välbefinnande och fört samman med olika gemensamma intressen som äldre delar. Resultatet är moderna boenden med unika miljöer, både in- och utvändigt, som stimulerar sinnena och bidrar till ökad livskvalitet.



Varje lägenhet har plats för möblering enligt boendes egna önskemål.



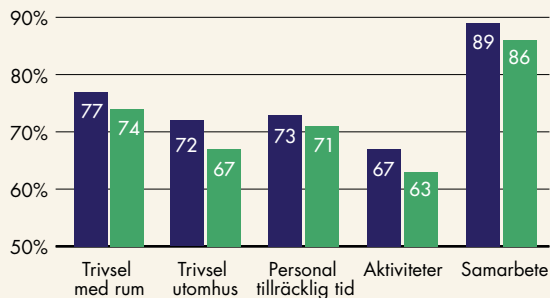
Färska blommor, kryddor och örter – liksom ett växthus i utemiljön – är givna inslag på våra livsstilsboenden med temat Utevistelse & Trädgård.



Våra moderna äldreboenden utformas noga för att passa in i den omgivande bebyggelsen och skapa rum för möten mellan generationer, t ex vid en förskola.

Höga kundbetyg för Attendos livsstilsboenden

■ Livsstilsboende ■ Samtliga utförare





För att tillgängliggöra utemiljöer har våra äldreboenden generösa balkonger som kan anpassas efter årstiderna, oftast i direkt anslutning till boendets gemenskapsytor.

”

Vi har tagit till vara på den bästa tillgängliga kunskapen kring vad som bidrar till välbefinnande.

Lilian tog med sitt hem till hemmet

Det kan ibland kännas svårt att på ålderns höst flytta från sitt hem, där man levt länge och sett sina barn växa upp. Men ofta är flytten även förknippad med lättnad och glädje, då ett mönster av ensamhet och ibland otrygghet kan brytas.

Lilian Hultgren, 93, är nöjd med sitt beslut att flytta till Attendo Kantarellvägen i Åkersberga utanför Stockholm. Tidigare bodde hon ensam i en lägenhet i Farsta, på andra sidan staden, tre trappor upp och utan hiss. Lilian fick hjälp av hemtjänsten och sina barn men allt eftersom behövde hon mer hjälp.

– Dagarna och kvällarna blev långa och ofta blev jag sittandes ensam framför tv:n eller i köket när barnen och hemtjänsten hade gått. Det var inte roligt. Här behöver jag bara öppna min dörr, så kan jag få hjälp och har trevligt sällskap, säger Lilian, som redan fått flera nya vänner.

Lilians lilla lägenhet är möblerad med hennes personliga möbler och tavlor och fylld med minnen som en bonad från en resa till Nya Zeeland och teckningar från barnbarnen. Det råder ingen tvekan om att det är Lilian som bor här.

– Jag saknar inte mitt gamla hem. Mitt hem är den här lägenheten nu. Den är trevlig och jag har det viktigaste här.



På våra livsstilsboenden med inriktning Kultur & Nöje finns självklart möjligheter att musicera, dansa eller läsa böcker, allt efter egen smak och förmåga.



Rekord i både nyöppningar och byggstarter

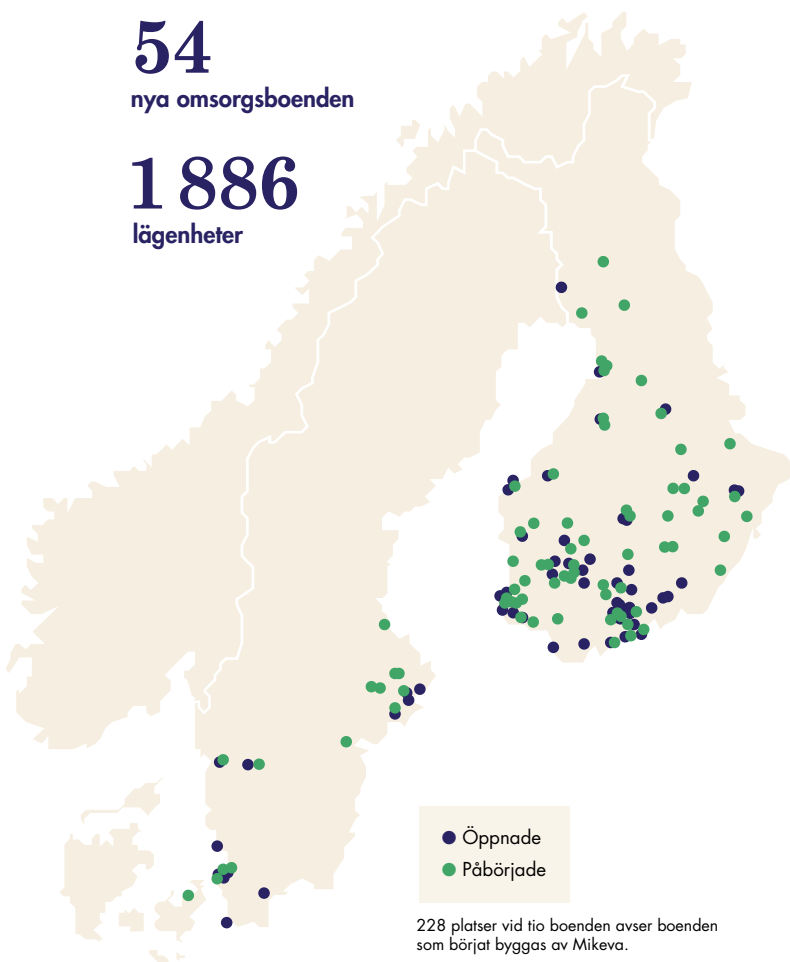


54

nya omsorgsboenden

1 886

lägenheter



● Öppnade
● Påbörjade

228 platser vid tio boenden avser boenden
som börjat byggas av Mikeva.

2017 ökade Attendo takten när det gäller etableringen av nya äldreboenden och öppna färdigställda verksamheter för inflyttning. Vi bidrar aktivt till att kommunerna kan korta väntetiderna till omsorgen.

Under året öppnades totalt 54 nya moderna omsorgsboenden med plats för 1 886 kunder i Attendos verksamheter som bedrivs i egen regi. Huvuddelen av lägenheterna återfinns i olika äldreboenden i Finland och Sverige, men 349 av dessa lägenheter återfinns också i 18 behandlingshem och gruppbostäder.

Samtidigt påbörjades etablering av 77 nya boenden som inom de närmaste åren kommer medföra att Attendo kan ta emot ytterligare 2 903 personer med behov av modernt utformade omsorgslösningar för äldre, personer med olika funktionsnedsättningar eller andra behov.

Fortsatt stort omsorgsbehov

– Det finns ett stort behov av olika sorters omsorgsboenden i Norden, och behovet kommer att växa kraftigt under de kommande åren. Det här är vårt bidrag för att mota platsbristen och hjälpa kommunerna att korta vänte-

tiderna till omsorgen, säger Attendos VD Pertti Karjalainen.

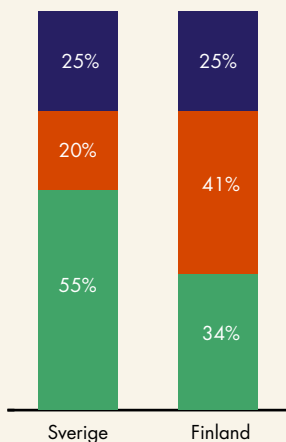
Sett till de senaste fem åren har Attendo stått för mer än var femte ny lägenhet som byggts inom omsorgen i Sverige och Finland. Karjalainen tror på en fortsatt hög takt i byggandet i framtiden.

– Även om de här nivåerna är exceptionellt höga, ser vi att det finns en stor efterfrågan på de omsorgslösningar som vi på Attendo kan erbjuda. Vår ambition är att även i fortsättningen vara det företag som bidrar mest till att lösa utmaningarna inom omsorgen när andelen äldre fortsätter att öka.

”*Det finns ett stort behov av olika sorters omsorgsboenden i Norden.*”

Äldreboenden: Andel av nya platser 2013–2017

■ Attendo ■ Övriga privata ■ Kommuner



ÅKERSBERGA

Nytt boende sätter kultur och nöjen i centrum

Attendo Kantarellvägen i Åkersberga tog i oktober 2017 emot sina första boende. Ett välbesökt öppet hus i kulturens tecken lockade många nyfikna äldre och andra intresserade som ville veta mer om verksamheten.

– Det är många delar som behöver ordnas innan ett boende står färdigt för inflyttning, allt från IT-tjänster till inventarier och tillståndsansökningar, rekrytering av medarbetare och rutiner, säger Christina von Segebaden, verksamhetschef på boendet.

Attendo Kantarellvägen drivs enligt livsstilskonceptet Kultur & Nöje, med bland annat bibliotek och biosalong. För att skapa intressanta aktiviteter har man inlett ett samarbete med näraliggande Österåkers Konsthall på Länsmanngården.

– Vi har engagerat oss som kulturvårdare i Österåkers kommun och anordnar regelbundet kulturaktiviteter för våra boende och andra intresserade, vilket många äldre och närstående uppskattar.

I samband med öppningen arrangerades ett öppet hus, där ett 60-tal besökare fick en historisk föreläsning om Länsmanngården och dess omgivningar. Det blev en lyckad start, som ledde till att Attendo fick många förfrågningar från äldre som vill flytta till boendet.

FAKTA

Attendo Kantarellvägen

- Öppnades i oktober 2017.
- Livsstilsboende Kultur & Nöje.
- Totalt 40 lägenheter (varav fyra parlägenheter) för äldre med demenssjukdomar eller somatiska besvär.
- Tar emot äldre från Österåker, Danderyd, Täby och Stockholms stad
- Kulturvård åt Österåkers kommun.

”

Materialet ger en speciell inramning av byggnaden, som skapar en ombonad boendemiljö.



RUOVESI, FINLAND

Hållbart när Attendo bygger timrat äldreboende

Attendo strävar ständigt efter att finna nya, innovativa lösningar för vård- och omsorgsboenden, såväl när det gäller tjänsternas innehåll som själva byggnaden. I oktober 2017 började vi bygga ett timrat äldreboende i Ruovesi i Finland.

Timmer är ett gammalt och välbeprövat byggnadsmaterial, med lång hållbarhet, som bidrar till ett mer energieffektivt byggande sett till husets livscykel. Materialet ger en speciell inramning av byggnaden, som skapar en ombonad boendemiljö. Samtidigt leder det också till bättre inomhusluft. Doften av trä stimulerar sinnen, vilket vanligtvis är positivt för de äldres välbefinnande.

– Det här huset representerar en ny inriktning när det gäller byggandet av äldreboenden. Många äldre är även väl bekanta med timmerhus, det betraktas som ett hemtrevligt och familjärt byggnadsmaterial, säger Lauri Korkeaoja, Attendos kommunikationschef i Finland.

Valet av just Ruovesi är ingen slump. Ruovesi är känt för sin sågindustri och har en småskalig stadskärna. Här fanns det också ett mycket starkt önskemål från lokala beslutsfattare att stadens nya äldreboende skulle byggas i trä.

Boendet uppförs i samarbete med Honkarakenne, ett byggföretag specialiserat på trähus sedan 60 år tillbaka. HIMLA arkitekter står för den arkitektoniska utformningen.

– Det här blir den första timmerbyggnaden i sitt slag. Timmer har många goda egenskaper och det finns studier som visar att byggnader av solitt trä har positiva effekter på såväl blodtryck som stress, säger Marko Saarelainen, VD för Honkarakenne.

FAKTA

Timrat äldreboende i Ruovesi

Totalt 30 lägenheter på en yta av 1200 kvadratmeter. Byggstart oktober 2017.

Inflyttning beräknas till omkring juni 2018.

Effektiviseringar i Finland gav positiva effekter för miljön

Alla boenden i Attendo arbetar aktivt för att verksamheten ska vara så effektiv som möjligt, vilket inkluderar att hålla koll på resursförbrukningen. I Finland har ett nytt initiativ för att minska förbrukningen av energi och vatten på äldreboenden redan gett positiva effekter.

På Attendo strävar vi alltid efter att driva våra verksamheter på ett effektivt sätt, både när det gäller att skapa bästa möjliga kvalitet för våra kunder och att ha en långsiktig ekonomisk hållbarhet. I uppdraget till den lokala verksamhetschefen ligger därför att alltid ha god kontroll över förbrukningen i de lokaler vi nyttjar, oavsett hur hyresavtalen ser ut.

Det finns två olika modeller för hyresavtal för våra boenden. En där Attendo betalar "kallhyra" och därmed får ta kostnaden för all förbrukning av vatten, värme, och elektricitet i fastigheten. Den andra modellen inkluderar förbrukning av värme och vatten i hyran. I Skandinavien används främst den första medan det i Finland är vanligare att driva boenden enligt den andra modellen.

Sedan något år tillbaka har Attendo drivit ett projekt för att minska förbrukningen på ett 40-tal äldreboenden som drivs i egen regi i Finland. Under det gångna året har dessa boenden genomfört en rad åtgärder, och löpande rapporterat in förbrukningen av elektricitet, värme och vatten som gett tydliga resultat.

– Åtgärderna har haft mycket bra effekt på de boenden som rapporterar. I snitt handlar det om minskningar på 4–6 procent på samtliga parametrar som vi följer upp, säger Nanne Hienonen, controller på Attendo Finland, som arbetat med projektet.

Effektivisering deltagande enheter

Förbrukning	2017	2016	Förändring
El (MWh)	11 400	11 900	-4%
Värme (MWh)	11 000	11 500	-4,5%
Vatten (m³)	95 000	100 000	-5,6%

Exempel på vidtagna åtgärder:

VÄRME OCH VENTILATION

- Nedskalning av ventilationsutrustning till rätt storlek.
- Optimera fläktar, värme och kylning, efter säsong.
- Förstärkt filterunderhåll.
- Optimera temperaturen på vattenburen värme.



BELYSNING

- Övergå till LED-belysning.
- Optimera program för dag- och natt-belysning.



MEDARBETARE

- Rutiner och utbildning för att minska förbrukning av t ex vatten.



PLANERING

- Implementera åtgärder redan vid uppstart av nya boenden.



Irma Metsola och Natalia Burakoff älskar barn och har denna gång fått sällskap av Roope och Aura.



Foto: Milka Rämala

ATTENDO VUORIPIRTTI I ESBO, FINLAND

Äldreboende och daghem under samma tak

Attendo Vuoripirtti i Esbo har vunnit stor uppmärksamhet för att i en och samma byggnad ha fört samman ett äldreboende med en förskoleverksamhet. Det skapar en unik brygga mellan generationer, som påverkat de äldre positivt.

I Esbo i södra Finland delar skilda generationer bokstavligen på vardagen på ett naturligt sätt. I en och samma fastighet finns både ett äldreboende och en förskoleverksamhet för barn under skolåldern.

Genom ett nära samarbete mellan verksamheterna är de små gästerna alltid välkomna och vana vid att träffa de boende på Attendos äldreboende. Både de äldre och barnen är ofta på besök hos varandra.

– Barnen kommer för att presentera de senaste sångerna de lärt sig för sina extra far- och morföräldrar och vi bakar också tillsammans. De äldre njuter i fulla drag av att följa med på barnens utelekar på den gemensamma gårdsplanen, säger Attendos verksamhetschef Niina Suvanto.

Positiva effekter på de äldre

Äldreboendet har totalt 35 lägenheter och är specialiserat för personer med olika demenssjukdomar och andra psykosociala funktionsnedsättningar. Samlokaliseringen med förskolan har i flera fall gett positiva effekter på de äldre.

– Trots att många av dem som bor på äldreboendet lider av minnesstörningar, kommer de ändå ihåg barnens senaste besök.

Verksamhetsmodellen har väckt intresse i större kretsar. Attendo planerar därför fler motsvarande koncept i andra delar av Finland. Även i Sverige finns goda erfarenheter av livsstilsboenden, där äldreboenden och förskolor placeras i närheten av varandra. – Vi tror det är en del av en god omsorg att också kunna överbrygga gapet mellan generationer, och skapa mötesplatser där familjer kan umgås, gammal som ung, säger Urban Thorén, etableringsansvarig för nya äldreboenden i Skandinavien.

Ett exempel är Täby i Stockholm, där Attendo är del i utformningen av ett nytt kvarter som är tänkt ska inrymma både bibliotek, förskola och äldreboende.

I Esbo skiljs äldreboendet och daghemmet endast av en lätt mellandörr i fastigheten, som gör att huset bildar en helhet och förenar olika generationer på ett naturligt sätt.

En extra farmor

Niina Suvanto ser även andra fördelar med samlokaliseringen. Till exempel finns det ”extra” far- och morföräldrar för barn som inte har några egna eller där dessa bor långt borta.

I många familjer finns både barn och äldre bland de närstående. För dem som befinner sig i den stressiga perioden av livet är delad adress för de olika generationerna en modern lösning.

Både Attendos äldreboende och förskolan Touhola inledde sin verksamhet i början av år 2017. I förskolan finns 40 barn och på Attendo Vuoripirtti bor idag 35 äldre. Erfarenheterna av att leva sida vid sida har hittills enbart varit positiva.

– Det har varit idel positiva reaktioner och vi har inte haft några problem kopplade till samlokaliseringen.

Fler exempel på äldreboende och förskola nära varandra

NYTT PROJEKT: TRYGGHETSBOSTÄDER OCH FÖRSKOLA I ROSLAGS-NÄSBY

I Roslags-Näsby i Täby kommun planeras för ett nytt stads-kvarter där äldreboende delar lokal med trygghetsbostäder för äldre, som har behov av hemtjänst, och en förskola. Attendo är tillsammans med Svenska Stadsbyggen partner i projektet. Byggstart för projektet är 2020 och boendet beräknas vara klart senast 2023.



Gestaltning av äldreboendet ”Trädgården” som tillsammans med andra verksamheter bildar ett nytt kvarter i Roslags-Näsby. Boendet är utformat av Svenska Stadsbyggen och Kod Arikiteter.



Attendo Lillgårdsvägens äldreboende ligger i samma byggnad som Pysslingens förskolor. Barnens lektytor samsas med utegym och andra aktiviteter för de boende.

ATTENDO LILLGÅRDSVÄGEN I HANINGE

Det nyöppnade äldreboendet Attendo Lillgårdsvägen i Tungelsta i Haninge söder om Stockholm erbjuder även parlägenheter. I samma byggnad ligger en förskola, där förskolebarnens lekplats ligger bredvid Attendos utegym. Barnen är nyfikna på äldreboendet och kommer gärna och hälsar på.



Tvårs över gården från Attendo Pukslagarvägen i Gävle finns Pukslagargårdens förskola, som bidrar med liv och rörelse i nära anslutning till de boendes uteaktiviteter.

ATTENDO PUKSLAGARVÄGEN I GÄVLE

Attendo Pukslagarvägen är ett nybyggt vård- och omsorgs-boende i Gävle. Det är ett livsstilboende med konceptet ”Utevistelse & Trädgård”, som erbjuder en vacker och aktivitetsinriktad utemiljö. Här kan alla som vill ägna sig åt trädgårdssysslor, träna i utegymmet eller bara njuta av en promenad i området. På angränsande gård ligger Pukslagargårdens förskola.

Mind the Gap

– Caféet som minskar gapet mellan generationer

Många äldreboenden kan framstå som avskärmade från resten av samhället och ibland upplevas som isolerade institutioner. I Norge är caféet "Mind the Gap" ett av många steg som tagits för att öppna upp Attendos verksamheter och minska gapet mellan generationer.

”

Möten mellan generationer är en central del av det boendekoncept som Attendo utvecklat i Norge.

Caféet "Mind the Gap" ligger i en galleria i Romsås centrum strax nordost om centrala Oslo. Här finns butiker och restauranger, men också Attendo Romsås äldreboende med 93 lägenheter för äldre med olika omsorgsbehov.

På caféet erbjuder Attendo en fullskalig cafémeny med kaffe, bakverk och enklare rätter. Men det är också en unik möjlighet att träffas mellan generationer, då de äldre på boendet lätt kan stämma träff med nära och kära som ändå befinner sig i centrum för andra ärenden. En välförsedd lekhörna gör att även barnbarnen gärna följer med.

För samman generationer

Enligt Geir Hansen, marknads- och kommunikationsansvarig för Attendo Norge, är caféet bara ett av flera exempel på hur Attendo arbetar för att föra samman generationer och öppna verksamheterna för aktiviteter som är öppna för alla.

– Det blir ett trevligt ställe där äldre kan träffa släktingar och mer påtagligt känna att de fortfarande är en del av samhället, säger Geir Hansen.

Möten mellan generationer är en central del av det boendekoncept som Attendo utvecklat i Norge. Attendo Paulus äldreboende i centrala Oslo har många gånger uppmärksammats för sitt sätt att bjuda in till olika aktiviteter, inte minst boendets egen uteservering "St. Pauli Biergarten" där besökare på heta sommardagar kan njuta av ett glas lokalbryggt öl. Här hålls också olika typer av uppträdanden, som "Generation Song" och jazzkonserter.

Förutom caféet erbjuder Attendo Romsås regelbundna quizkvällar, där närboende och äldre möts och tävlar mot varandra i frågesport med olika teman. Många av Attendos äldreboenden erbjuder även föreningar och klubbar att låna lokaler på kvällar och helger, för att skapa liv och rörelse och krympa gapet till det kringliggande samhället.

Måltiden bidrar till meningsfull vardag

Det var i mars 2017 som "Mind the Gap" slog upp portarna med buller och bång. Norges hälso- och välfärdstjänstminister Bent Høie var särskilt inbjuden för att klippa det röda bandet på invigningen.



Hälsominister Bent Høie fikar under invigningen.

”

Här hålls också olika typer av upp-trädanden, som ”Generation Song” och jazz-konserter.

Ministern höll ett personligt tal som tog sin utgångspunkt i uppväxten på Randaberg i Rogaland. Høie framhöll måltiden som en mycket viktig del av en meningsfull vardag, där varje individ bygger upp sig själv mentalt och fysiskt.

– Att äta handlar om mycket mer än att få stopp på kullet i magen. Köksbordet är en mycket viktig samlingspunkt. För mig var måltiden hemma en plats där jag blev sedd och lyssnad på, vilket jag också hoppas att det finnas utrymme för på detta café, sade Høie i sitt invigningstal, där han också lyfte fram reformen ”Leva hela livet”.

Kraft att njuta av aktiviteter

En av regeringens åtgärder är att flytta middagen på äldreboenden till lite senare på dagen, för att därigenom göra måltiderna mer attraktiva.

– Då äter du mer, sover bättre, behöver mindre mediciner och får kraften att njuta av aktiviteter som ger välbefinnande, säger Høie, som hoppas att ”Mind The Gap” kommer att inspirera många andra äldreboenden till att öppna upp sina verksamheter.



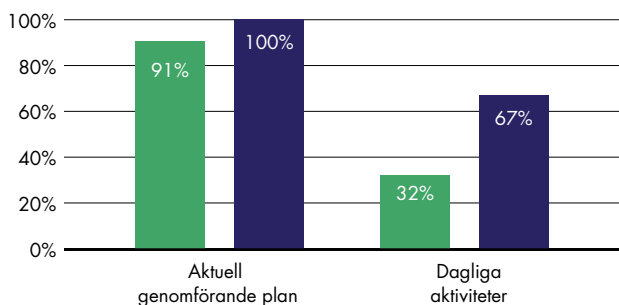


Liv och rörelse på Attendo

På Attendos äldreboenden är aktiviteter en viktig del av den dagliga verksamheten. Målet är att erbjuda en variation av aktiviteter på daglig basis, som vi så långt som möjligt anpassar efter våra kunders behov och önskemål.

Hög kvalitet och många aktiviteter

■ Kommun ■ Attendo



Källa: Socialstyrelsen Kommun- och enhetsundersökningen 2017

”Taket lyfter när sitt-zumban drar igång!”

Musiken pumpar ut ur högtalarna och ett gäng boende dansar entusiastiskt, sittande på varsin stol. Det är dags för sitt-Zumba och instruktören Ljubica Petrovska peppar så att alla ryckas med.

– Det här är den absolut roligaste och mest underbara aktiviteten jag har varit med om under alla mina år inom äldreomsorgen, säger Anna Albrektsson, verksamhetschef på Attendo Varvsgatan i Malmö.

Dansen går till härlig musik, ofta från 50–60-talet, och det är nästan omöjligt för deltagarna att inte ryckas med. Ofta brukar aktiviteter för äldre vara rätt stillsamma, men här är det full fart på deltagarna.

– Det här får verkligen taket att lyfta. Vi funderar också på att utbilda några av våra medarbetare till instruktörer, så att vi kan köra det här på fler ställen, säger Anna Albrektsson.

Hälsa och hålligång i Borås

På Attendo Kvibergsgatan i Borås finns konceptet Hälsa och hålligång, som uppmuntrar de boende till att delta i utflykter och andra utomhusaktiviteter. Fyra gånger om året anordnas även temaveckor, ofta med länder som teman.

Temaveckor, utflykter med den egna bussen och sköna turer med "side by side"-cykeln är några av aktiviteterna som de boende på Attendo Kvibergsgatan i Borås uppskattar mest. Konceptet Hälsa och hålligång genomför hela verksamheten och engagerar både boende och medarbetare.

Det är ett år sedan man drog igång konceptet och hälsovinster är tydliga. Verksamhetschefen Pernilla Gabrielsson berättar om ett samtal med en närstående vars syster bor på en av verksamhetens demensavdelningar. Systemen hade inte ringt till sin bror på flera år, men plötsligt en dag fick han ett samtal från henne och de kunde prata en stund.

– Vi vet att alla mår bra av att aktivera sig. Våra boende har roligt, de har fått mer energi och sover bättre på nätterna.

Fyra gånger om året ordnas även temaveckor, ofta med olika länder som teman, som genomför hela verksamheten. När det var grekiskt tema hade man zorbadans och grillkväll med souvlaki.



FAKTA

Attendo Kvibergsgatans äldreboende i Borås

Kvibergsgatans äldreboende drivs på uppdrag av Borås kommun.

Konceptet Hälsa och hålligång ger de boende tillgång till utflykter och andra utomhusaktiviteter på daglig basis.

Boendet består av sju avdelningar med totalt 86 lägenheter som riktar sig till personer med demenssjukdom eller som är i behov av somatisk vård.

I samma byggnad finns även ett café, ett äldrecenter, ett gym samt en förskola.

”

Vi vet att alla mår bra av att aktivera sig. Våra boende har roligt, de har fått mer energi och sover bättre på nätterna

#NATTINATUREN, NORGE

”Friluftsliv har ingen övre åldersgräns”

Attendo har som mål att erbjuda intressanta aktiviteter på alla sina boenden. När Norsk Friluftsliv bjöd med de äldre på Attendo Romsås och Rödttvets äldreboenden på övernattnig i det fria blev det många glada miner.

Det var i samband med den årliga aktiviteten #nattinaturen som Norsk Friluftsliv ställde frågan om det fanns några äldre som ville uppleva en naturupplevelse på nära håll.

– Intresset för aktiviteten var stort. Tyvärr är det sällan som äldre får möjlighet att delta, men detta visar att det är fullt möjligt med rätt arrangemang, säger Jeanett Plesner, som arbetar med kultur på Attendo Romsås.

Väl ute i skogen bjöds det på matlagning över öppen eld och ett glas vin för de som önskade. Framåt kvällen blev det gitarr vid lägerelden, innan det var dags att krypa in i tälten för övernattnig i det fria.

Jeanett Plesner tillägger att tältnigen också tillför nya dimensioner av att bo på ett äldreboende med höga ambitioner.

– Det visar att livet inte är slut, bara för att man flyttat till ett äldreboende.



Jättesurfplattor blev ett stort kliv för de äldres digitala närvaro

Med ett digitalt språng på Attendos äldreboenden i Finland öppnades hela världen för de äldres digitala närvaro. Och de boende är entusiastiska över de nya jättesurfplattorna Yetitablets och möjligheterna de erbjuder.

I augusti 2017 introducerade Attendo en finsk innovation – surfplattan Yetitablet – på utvalda äldreboenden i Finland. Det handlar i det första skedet om ett pilotförsök på totalt tio verksamheter. Redan första dagen var succén ett faktum.

– Vad härligt att jag kan se dig! Jag kommer alltid att komma ihåg det här, säger en rörd Anni via Skype till sin dotter som bor i USA.

Det var mer än ett år sedan som de senast kunde ses i det verkliga livet. Men efter några månaders kontakt via Yetitablets har kommunikationen utvecklats till en veckovis dialog med hjälp av videokonferenser på Skype. Samtidigt har dottern också enkelt kunnat diskutera frågor om sin mamma med Attendos medarbetare och ansvariga sjuksköterskor.

Nytt sätt att aktivera äldre

En Yetitablet är en surfplatta i jätteformat och med samma funktionalitet som vanliga surfplattor. Den ger de äldre tillgång till ett stort bibliotek av olika programvaror inklusive spel och underhållning.

För den som lider av minnesstörningar är det viktigt med aktiviteter i vardagen. Med hjälp av Yetitablet är det möjligt att på ett nytt sätt aktivera de äldre utifrån deras behov och önskemål.

– Tack vare jättesurfplattan har våra boende kunnat göra olika saker på ett självständigt sätt och det har också haft en positiv inverkan på äldreboendets vardagliga rutiner. En person med

minnesstörningar kan få lugn genom att använda surfplattans app för att stimulera sinnena, säger Anu Räikkönen, chef för Attendos äldreboende i Ventelä.

Gym, spel och korsord

Förutom att kommunicera, kan de äldre också teckna på egen hand eller göra gymövningar sittande i sin stol. De nedladdningsbara apparna gör det möjligt att spela minnesspel och patiens, fylla i korsord och mycket annat. Varje surfplatta har även ett fullt TV-utbud med arkivfunktion, som medför att Yetitablet gör den traditionella TV:n överflödig.

Efter försöket avser Attendo fortsätta att använda Yetitablets i kommunikationen med närstående – vid rehabilitering, vård och olika former av stimulerande aktiviteter.

FAKTA Yetitablet

- En supereffektiv surfplatta i 65 tums storlek, som motsvarar en platt-TV.
- Hanterar samma utbud av program, spel och underhållning som mindre surfplattor.
- Möjliggör aktivering och rehabilitering och kommunikationen med närstående.



Webbverktyg ger fler möjlighet att påverka sin omsorg

Delaktighet i vardagen är långt ifrån självklart för den som har en funktionsnedsättning. Men med webbverktyget Pict-O-Stat får fler möjlighet att påverka sin vardag, oavsett förutsättningar eller funktionsnedsättning. Och fler kunder kan också dela med sig av sina synpunkter i brukarundersökningar.

Hösten 2017 genomförde affärsområdet Attendo Skandinavien Omsorg sin brukarundersökning i webbverktyget Pict-O-Stat för andra året i rad. Såväl svarsfrekvens som resultat är över förväntan.

– Det är betydligt enklare för alla kunder att besvara undersökningen i elektronisk form. Det gäller både för personer som har insatser inom individ- och familjeomsorgens verksamheter och för personer med olika funktionsnedsättningar som har insatser i någon LSS-verksamhet. För många har det varit svårt att besvara pappersenkäterna, säger Attendos projektledare Millie Lindroth och fortsätter:

– Tidigare fick många kunder ta hjälp av närstående, gode män eller personal för att kunna besvara frågorna. Med den här enkätformen klarar många fler av att besvara enkäten på egen hand efter en introduktion, och när det behövs ges ett passivt stöd från våra medarbetare.

Enklare att svara på enkäten

Verktyget Pict-O-Stat erbjuder ett plattformsoberoende stöd för att kunna svara på enkäter, antingen i en webbläsare eller i en app. Genom att gränssnittet kan individanpassas med grafiska inslag kan fler förstå frågeställningarna och slutföra enkäten på egen hand.

Attendos resultat från brukarundersökningen i Pict-O-Stat läggs in i den nationella databasen hos Sveriges kommuner och landsting (SKL) som använder sig av samma webbverktyg. Det gör det möjligt att göra nationella jämförelser mellan kommuner och privata utförare. Det förutsätter dock att kommuner och utförare deltagit i undersökningsformen Pict-O-Stat.

Resultaten från 2017 visar bland annat att verksamheterna inom jour- och familj samt öppenvård får ett genomgående gott resultat i nöjd-index. Många verksamheter inom integration har stängts under året då antalet placeringar från Migrationsverket minskat. Men för dem som finns kvar är resultatet mycket gott. Istället har öppenvården ökat och de får också ett mycket bra resultat i årets undersökning. Det sammantagna resultatet har därmed ökat från föregående års undersökning.

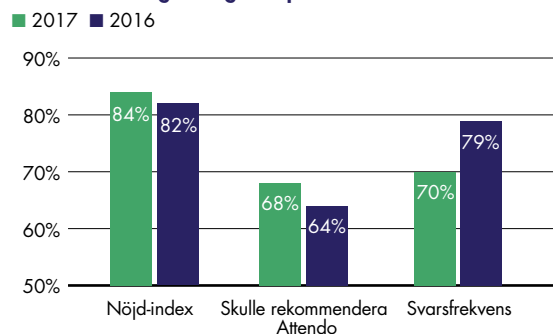
Ökad svarsfrekvens

Svaren från funktionsverksamheter (LSS) visar genomgående ett mycket bra resultat. Antalet svarande i undersökningen 2017 har näst intill fördubblats jämfört med året dessförinnan. Det beror dels på att verksamheterna nu är mer bekväma med den webbaserade undersökningsformen, men också på att många av kunderna redan introducerats i den elektroniska brukarundersökningen 2016.

Med ökad svarsfrekvensen har Nöjd-Index dock minskat från 90 procent 2016 till 81 procent 2017, men ligger fortfarande på en mycket hög nivå. Och hela 75 procent skulle rekommendera Attendo, vilket är ett mycket gott betyg.

– Ju mer vi kan öka den enskildes möjligheter till egen delaktighet och inflytande, desto mer kan vi öka verksamheternas möjligheter att tillgodose den enskildes individuella behov, säger Millie Lindroth.

Pict-O-Stat har gett högre nöjdhet bland svarande kunder



”

*Det är betydligt
enklare för
alla kunder
att besvara
undersökningen
i elektronisk
form.*

FAKTA Pict-O-Stat

Pict-O-Stat är ett webbaserat enkätverktyg som går att nå från vilken internetansluten dator, pekskärm, touchkontroll (manöverknapp som vidrörs istället för att tryckas in), flexiboard (tangentbord där tangenterna går att anpassa utifrån brukarens förutsättningar) eller smart-phone som helst. Pict-O-Stat finns även som mobilapp.

Under 2016 och 2017 genomförde samtliga verksamheter inom Attendo Skandinavien Omsorg sin årliga brukarundersökning med hjälp av det nya verktyget.

För individ- och familjeomsorgen är enkäterna generellt utformade medan LSS-verksamheterna gör individuella anpassningar av enkäterna för varje enskild individ, så att var och en får en personligt utformad enkät vilket är en förutsättning för att kunna besvara

Viktiga steg för bättre demensvård

Demenssjukdomar drabbar fortfarande många äldre. För att höja kvaliteten inom demensvården, har Attendo infört centrala demens-team för att sprida specialistkunskap mellan boenden. Samtliga demensboenden ska dessutom vara med i det nationella BPSD-registret, för att öka kunskapen om demensvården.

160 000

i Sverige lever med en demenssjukdom

”

I allt vi gör ska vi alltid utgå från vad den enskilde individen mår bättre av.



Omkring 160 000 personer i Sverige lever i dag med en demenssjukdom, som påverkar både den fysiska och psykiska hälsan. Många som har en demenssjukdom kan bland annat drabbas av oro, aggressivitet, apati eller ätstörningar.

För att öka livskvaliteten för dessa personer, krävs att omvårdnaden sker utifrån individens förutsättningar. Ett effektivt verktyg är det nationella BPSD-registret, som nyligen fick 1,5 miljoner kronor av regeringen för att öka kunskapen om vården av personer med demenssjukdom.

Personcentrerad demensvård

Attendos demenskoncept Dela stunden – personcentrerad demensvård® handlar om vad som är viktigt att tänka på i omvårdnaden och vårdmiljön för att skapa en lugn och harmonisk atmosfär. Det innebär att vi arbetar i multiprofessionella team, som består av en kontaktman, sjuk-sköterska, fysioterapeut, arbetsterapeut och en BPSD-administratör. Teamets samlade kunskap kan på så vis bidra till att förebygga beteendemässiga problem och psykiska symtom.

Det kan till exempel handla om hur man bäst lugnar och avleder en person som varje dag vid en viss tid känner en stark oro och känsla av att denne måste ut och iväg någonstans. För att hitta en lösning på detta, samlas teamet och går igenom de olika parametrarna i BPSD-registret och kommer sedan med förslag på lösningar. I vissa fall kan någon slags aktivitet, som görs likartat och regelbundet, dämpa oron.

Utgår från individens bästa

För att kunna följa upp och utvärdera om aktiviteten gett avsedd effekt på BPSD-symtomet, registreras både vad, hur ofta och hur länge samt när på dagen aktiviteten har skett.

– I allt vi gör ska vi alltid utgå från vad den enskilde individen mår bättre av, säger Birgitta Svensson, sjuk-sköterska på Attendo och certifierad utbildare av nya administratörer till BPSD-registret.

FAKTA BPSD-registret

BPSD står för Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens. Syftet med BPSD-registret är att genom tvärprofessionella vårdåtgärder minska uppkomsten av symtomen och därmed också lidandet för dem som drabbas av det. Registret bygger på Socialstyrelsens nationella riktlinjer och ska kvalitetssäkra vården av personer med demenssjukdom.

Det börjar med basala behov som mat, dryck, sömn, att magen fungerar och att personen inte lider av smärtor. Läkemedelsgenomgångar är självklart viktiga. Ofta kan det finnas behov av att minska användningen av vissa mediciner, som inte är bra för personer med demenssjukdom eller öka dosen smärtstillande om denne har ont.

– I BPSD-registret arbetar teamet strukturerat med de olika symtomen. Det innebär att alla talar samma språk och utgår från samma frågeställningar, som förhindrar allmänt tyckande, säger Birgitta Svensson.

LINKÖPING

Nytt korttidsboende på 14 dagar



När Linköpings universitetssjukhus var överbelastat och snabbt behövde ett korttidsboende startade Attendo en verksamhet med tio platser på bara 14 dagar.

Korttidsboendet som drevs på våning 18 i sjukhusets huvudbyggnad var från början en försöksverksamhet under sex månader, som sedan förlängdes till nio månader. Tanken var att knyta ihop vård och äldreomsorg och skapa en trygg plats där färdigbehandlade äldre kunde förberedas för att flytta hem igen.

Verksamheten utrustades av sjukhuset och Attendo hade med sig egen personal och en del inredning. Försöket föll väl ut, mycket på grund av ett nära och gott samarbete mellan Linköpings Kommun, Region Östergötland och Attendo som utförare.

– Den här typen av flexibilitet tror jag är framtiden. Att snabbt kunna få igång och driva en verksamhet under den tid som det finns en efterfrågan är bra för alla, säger Gun Karlsson, regionchef för Attendo Syd 2.

ATTENDO OMSORG

Ett smörgåsbord av unika verksamheter

Attendo har lång erfarenhet att erbjuda individanpassad omsorg riktad till personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Det finns en stor variation av verksamheter och aktiviteter, allt från TV-shower till gästgiveri.

På Unika är alla artister

På Attendo Unikas dagliga verksamhet och korttidsboenden står kreativitet och scenproduktion i centrum. De 150 unika artisterna jobbar dagligen med att repetera inför kommande föreställningar eller TV- och videoinspelningar. Det handlar om dans, smink, musikproduktion och arbete bakom kulisserna.

– Under repetitionerna deltar verkligen alla och håller ett högt tempo. Det mest fascinerande är glädjen som artisterna sprider omkring sig. De har så väldigt roligt och det är hela tiden fart och fläkt, säger Marica Westin, som är verksamhetschef på fyra av de sju enheterna.

Attendo förvärvade Unika i februari 2017. Målgruppen för den dagliga verksamheten är unga vuxna och på korttidsverksamheten går ungdomar från tolv år, alla med lindring till måttlig utvecklingsstörning eller autism. De anställda är proffs inom dans, teater, sång, ljus/ljud och redigering, och finns på plats för att stötta upp där det behövs.

En helt vanlig dag på jobbet kan till exempel innehålla en intervju till Unikas egen TV-show. Under 2017 har kändisar som Lill Lindfors, David Hellenius, Özz Nujen och Lasse Åberg gått på Unikas röda matta för att bli grillade i TV-soffan.

”

Det mest fascinerande är glädjen som artisterna sprider omkring sig.



Expertis på sällsynt syndrom

Attendo Nysättravägen är ett nybyggt boende för personer som har diagnosen Prader Willi Syndrom, (PWS), en kromosomavvikelse som mycket förenklat innebär en avsaknad av eller minskad mättnadskänsla. Diagnosen är så sällsynt att det i hela Sverige endast finns tre boenden med samma inriktning, varav två drivs av Attendo.

– Komplexiteten i omsorgen bygger både på syndromets olika utmaningar och på de psykosociala delarna, säger Cecilie Klemetsen, som är verksamhetschef för både Nysättravägens och Ljusnävägens gruppboendestäder och fortsätter:

– Den allra största framgångsfaktorn är att ha hög kompetens kring PWS i personalgruppen under hela processen, som gäller allt från att planera gruppboendets utformning till att bedöma de boendes omsorgsbehov.

Det krävs mycket planering för att de boendes mat ska fungera, samtidigt som man försöker flytta fokus från mat till andra aktiviteter. All matlagning sker nattetid och ett avancerat fläktsystem är installerat, för att utsätta de boende för så lite dofter av mat som möjligt. Planeringen görs i samråd med en dietist.



”

Vi får verkligen mycket uppskattning från gästerna som tycker att det är fantastiskt kul att komma till oss.

Gästgiveri med pricken över i

Örkelljunga Bed & Breakfast är en nystartad verksamhet med 20 bäddar som ligger i natursköna Örkelljunga, med närhet till vandringsleder, kanot och fiske. Gästerna består av allt från konferensgäster till friluftsmäniskor som är på besök för att paddla eller fiska.

– Vi får verkligen mycket uppskattning från gästerna som tycker att det är fantastiskt kul att komma till oss. Vi har redan flera stamkunder som kommer tillbaka nästan varje dag för lunch. Vi också haft mer långväga gäster från bland annat Australien och England, säger verksamhetschefen Tomas Wallberg.

Pensionatet var fullbokat nästan hela sommaren och i augusti 2017 utökades verksamheten med ett gästgiveri. Verksamheten drivs som en daglig verksamhet av sju personer med LSS-beslut, som gör allt från att ta emot gästerna, duka upp i restaurangen till att göra fint på rummen. Till sin hjälp har de två omsorgspedagoger och en kock.

– De är verkligen stolta över sin arbetsplats och sätter sig gärna ner för att småprata med en gäst under frukosten eller lunchen, vilket bidrar till hela charmen med stället.

Min tid i familjen – en minnesbok om tiden i familjehemmet

Ett barn som hamnat i en traumatisk situation, kan ofta förtränga upplevelser i samband med en familjehemsplacering. För att underlätta för barn att minnas, har Attendo under 2017 infört en ny slags dokumentation som sätter barnets positiva upplevelser i fokus.

Dokumentationen, som går under namnet "Min tid i familjen", innebär att värdfamiljer för Attendos familjehemsplacerade barn får i uppdrag att samla positiva erfarenheter som barnet haft under placeringen och dokumentera dem. Familjen ska också skriva ned vilka positiva omdömen de haft kring barnet under vistelsen.



– Vi vill ge barnen en möjlighet att få en bredare bild av deras tid i familjehemmet. Även om det har varit ett trauma vid själva placeringen, så sker det även en hel del positiva saker, säger Marie Kjellqvist, verksamhetschef för Attendo Jour & Familj i Stockholm och fortsätter.

– Genom att förstärka de positiva delarna vill vi göra det lättare för barnen att bearbeta sina svåra upplevelser och minnas även de ljusa stunderna.

Familjehemsplaceringar sker ofta som en följd av någon allvarlig händelse, som även långt senare i livet gör sig påmint. Det kan handla om bevitnat våld, övergrepp eller olika former av vanskötsel till följd av missbruk eller psykisk sjukdom. Den som upplevt ett trauma som barn får ofta ett behov av att bearbeta det senare i livet. Enligt Marie finns då oftast bara Socialtjänstens dokumentation till hands, som ofta är knapphändig.

– Socialtjänstens dokumentation fokuserar främst på själva myndighetsutövningen och en stor del av informationen är även sekretessbelagd. Därför har den som i vuxen ålder vill gå tillbaka och kartlägga vad man faktiskt upplevde och kände oftast begränsad nytta av informationen.

Värdefullt senare i livet

Med "Min tid i familjen" får alla placerade barn en slags minnesbok om sin tid i Attendos familjehem, där värdfamiljen samlat foton, upplevelser och skrivit personliga omdömen. Minnesboken görs i två noga inplastade exemplar – ett som barnet får ta med sig, och ett exemplar som skickas in och registreras hos Socialtjänsten. Förhoppningen är att dokumentationen ska bidra till en tydligare bild senare i livet.

– Även om barnet kanske inte har något intresse direkt efter en placering, så finns det möjlighet att komma tillbaka senare för att ta del av värdfamiljens dokumentation. Vi hoppas det kommer att vara värdefullt för de som senare i livet söker svar på vad man varit med om som barn och att det även kan bidra till att de positiva upplevelser man haft under tiden i familjehemmet blir bestående, avslutar Marie Kjellqvist.

En fristad från våld

På en skyddad adress i Västerbotten ligger Attendo Vilhemsgården, ett skyddat boende för kvinnor och deras barn. Huset är larmat, har portkod, fönstren är okrossbara och alla möten med externa parter äger rum i andra lokaler. Trots hög säkerhet är miljön ändå hemtrevlig och det finns även plats för ett och annat husdjur.

Det skyddade boendet Vilhemsgården är beläget i ett flerfamiljshus, där kvinnorna och flickorna antingen bor kollektivt eller i en egen lägenhet. De som kommer hit har utsatts för våld i en nära relation, för heders- eller gängrelaterat våld, trafficking eller liknande.

Här på Vilhemsgården arbetar man i team runt kvinnan/flickan och eventuellt medföljande barn. Teamet består av kontaktperson, barnansvarig och en socionom som tillsammans ansvarar för frågor som bland annat polisanmälan, myndighetskontakter, det dagliga livet på boendet och skyddsfrågor. På boendet görs, utifrån överenskommelsen med socialtjänsten, en risk- och skyddsbedömning. Inom teamet ansvarar man även för krisstöd och barnsamtal.

Samtal i fokus

Det är inte ovanligt att kvinnorna normaliserar och bagatelliserar våldet och återvänder till en destruktiv relation. Därför är det så viktigt med samtalet för att sätta ord på det som hänt.

– En av de viktigaste uppgifterna vi har är att få kvinnorna att förstå vad det innebär att leva under skydd, säger Cathrin Bergqvist, verksamhetschef på Attendo Vilhemsgården och fortsätter:

– Att göra en polisanmälan och lämna sitt vanliga liv bakom sig är en överklig situation, då allt som tidigare varit givet och självklart inte är det längre. Vi pratar mycket om detta och går igenom allt som måste vara under sekretess i framtiden.

Barnen som kommer hit har också upplevt våld och det är lika viktigt att prata med dem om vad som har hänt, söka förklaringar och sätta ord på



tankar och känslor. Det är också önskvärt att barnen i så stor utsträckning som möjligt återgår till en vanlig vardag med förskola och skola. Teamen arbetar mycket med föräldraskapet och försöker vägleda och stärka mammorna.

Skapa rätt förutsättningar

På uppdrag av socialtjänsten gör Vilhemsgården också skyddsbedömningar enligt instrumenten FREDA och PATRIARK för att identifiera våld, behov av stöd och skydd samt risker för patriarkalt våld med heder som motiv.

– Vår erfarenhet är att flickor som levt under hedersförtryck har bött isolerat och inte alls vet hur man lever i Sverige eftersom de inte har kunskap eller erfarenhet av livet utanför familjen. I vissa fall kan de även ha levt ett dubbelliv, där de har en roll hemma och en annan ute i samhället där dessa världar aldrig möts, säger Catrin.

Gemensamt är att det är flickorna som burit familjens heder. När de sedan kommer till Vilhemsgården ska de lämna allt bakom sig och det är inte lätt att lämna dem som står en närmast, förlora sin barndom, sitt sammanhang och lära sig leva under skydd.

– Vårt jobb är att skapa förutsättningar så att flickorna kan leva ett tryggt liv där de själva bestämmer över sin situation och skapar nya relationer, säger Catrin.

Förutom Attendo Vilhemsgården har Attendo ytterligare två skyddade boenden: Attendo KrisTina i Stockholmstrakten och Attendo Villa Nike i Mellansverige.

SJUKSKÖTERSKA INOM ÄLDREOMSORGEN

”Det är mycket kärlek, kramar och omtanke”

Sjuksköterskorna Ulla Lindbäck och Maria Karlsson valde äldreomsorgen och Attendo för att få mindre stress och ökat inflytande över sin vardag. Ett större ansvar men också större frihet och många glädjestunder. Och de längtar inte tillbaka till vården.

Jag kände tidigt att sjukhuset inte var för mig, jag ville till omsorgen. När Attendo kom hit till Eskilstuna sa jag direkt ”dit ska jag söka” och det har jag inte ångrat en dag, säger Ulla Lindbäck, sjuksköterska på Attendo Ekebyvägen.

Tillsammans med kollegan Maria Karlsson är hon omvårdnadsansvarig på ett livsstilsboende med totalt 54 lägenheter. De båda stortrivs i sina roller, som innebär arbetsledning för tre demensavdelningar vardera, men också ansvar för kontakter med vården och närstående.

Närvaro och tid tillsammans

– Som sjuksköterska är man del i den dagliga verksamheten och handleder personalen. Det kräver närvaro, att man tillbringar tid tillsammans med de äldre och håller kontakten med de närstående, säger Ulla Lindbäck och fortsätter:

– Samtidigt får man planera insatser för varje kund, att de får sina mediciner

”

Det är okej att fälla en tår ibland när någon har gått bort.

och regelbundet stämma av med läkare och arbetsterapeuter. Det är en del av det roliga med jobbet, att få de boende att känna trygghet över att vi känner till deras behov och sätter in de insatser de behöver.

Maria Karlsson uppskattar särskilt rollen gentemot närstående, även om det ibland kan handla om tårfyllda farväl.

– Det är okej att fälla en tår ibland när någon har gått bort. Jag tycker det är den viktigaste delen av jobbet, att få vara länken mellan kunden och de närstående och säkerställa att de får information om vilka insatser vi gör och hur hälsotillståndet utvecklas, säger Maria Karlsson.

Ett boende med stor variation

Vardagen på ett äldreboende liknar inte den i vården. På sjukhuset kunde allt vara minutiöst planerat, vilket både Ulla och Maria upplevde som stressande. På boendet är det större variation.



Hälsotillståndet för de äldre kan förändras snabbt, och det är inte sällan som sjuksköterskornas kunskaper sätts på prov.

– Det är en enorm fördel att få jobba i en verksamhet där dagarna inte ser likadana ut, där man har flexibilitet att varva rutiner med det som måste göras akut. Ska jag ta ett prov i dag eller ska jag planera in det om någon vecka? Det avgör jag utifrån situationen, säger Ulla Lindbäck.

Rollen som omsorgsansvarig kräver bred klinisk erfarenhet. Men för den som tröttnat på vården finns det mycket att hämta, både när det gäller arbetsvillkoren och den personliga och professionella utvecklingen.

– Jag tycker att jag har ett jätteroligt jobb, för att det är sådan variation. Mötet med de gamla gör jobbet roligt, säger Ulla Lindbäck.

– Och det är mycket kärlek, kramar och omtanke. Det är en viktig del av jobbet, tillägger Maria Karlsson.

”

Det är en enorm fördel att få jobba i en verksamhet där dagarna inte ser likadana ut.

Praktik som gav mersmak

Det lät långtråkigt på förhand. Men efter fem veckors praktik har sjuksköterskestudenten Tove Lundberg fått en helt annan bild av äldreomsorgen.

I Eskilstuna har Attendo under tio års tid haft ett nära samarbete med Mälardalens högskola. Två gånger under den treåriga utbildningen erbjuds blivande sjuksköterskor att praktisera på ett av Attendos äldreboenden Eskilshem och Ekebyvägen.

Tove Lundberg från Stockholm tillbringade fem veckor på Attendo Ekebyvägen under hösten 2017. Efter praktiktiden har hon en helt ny bild av vad det innebär att vara sjuksköterska inom äldreomsorgen.

– Från början lät det långtråkigt. Men det har varit väldigt lärorikt eftersom det händer väldigt mycket varje dag, säger Tove Lundberg och fortsätter:

– Jag har fått väldigt stor respekt för de som jobbar här. Alla är verkligen måna om att vi alla ska se kunden som vi ska hjälpa. Det är ett perspektiv som jag tar med mig.

Det som överraskat Tove allra mest under praktiken är att hon kommit de äldre så nära och att hon tydligt kan se varje boendes personlighet.

– Efter fem veckor känner jag redan att jag vill vara kvar här. Jag kan definitivt tänka mig att jobba med äldre i framtiden, säger hon.



Filippinska sjuksköterskor lyfter nordisk omsorg

Sjuksköterskebrist är inget globalt fenomen. I Filippinerna finns tusentals färdigutbildade sjuksköterskor som går arbetslösa. Attendo har i flera år drivit ett lyckosamt projekt för att erbjuda sjuksköterskorna jobb i Finland och Sverige.

I den svenska verksamheten arbetar i dag 86 sjuksköterske-traineer från Filippinerna och flera är på väg att utbilda sig lokalt i Filippinerna. Väl på plats i Sverige får sjuksköterskorna både utbildning och praktik ute i en verksamhet. Hittills har allt gått enligt plan.

– Vi är så glada över att vi har rekryterat så många kompetenta och erfarna sjuksköterskor, som snart får sina svenska sjuksköterskelegitimationer, säger Carina Andersson, HR-chef för Attendo Skandinavien.

Projektet med att rekrytera filippinska sjuksköterskor i Norden började för flera år sedan. Genom ett initiativ tillsammans med en lokal partner i Filippinerna, kunde Attendo erbjuda ett drygt femtiotal sjuksköterskor att under ett år få en kompletterande språkutbildning. Efter ett språkprov kan de flesta språket tillräckligt bra för att kunna åka till Finland eller Sverige för att bidra till omsorgen i regioner där det råder brist på medarbetare.

” Vi är så glada över att vi har rekryterat så många kompetenta och erfarna sjuksköterskor.



MURIEL FRÅN FILIPPINERNA

”Jag har fått bra hjälp att etablera mig här”

I Filippinerna är det mycket svårt att hitta jobb inom vård och omsorg. Sjuksköterskan Muriel Dela Cruz är en av dem som lämnat hemlandet för en ny karriär i Sverige.

Filippinerna är ett utvecklingsland med omkring 100 miljoner invånare. Ytterligare ungefär elva miljoner filippinare bor och arbetar utomlands. Hälso- och sjukvårdsområdet är tämligen eftersatt. Sjuksköterskan Muriel Dela Cruz berättar bland annat att det inte är självklart att det finns handskar och handsprit på sjukhusen, ofta köper personalen eget. Någon äldreomsorg finns egentligen inte, bara några få dyra privata boenden för de som har råd. Ibland händer det att välgörenhetsorganisationer tar hand om övergivna ensamma äldre.

– I vår kultur förväntas vuxna barn ta hand om sina föräldrar och andra släktingar, när de blir för gamla att klara sig själv. Det är vanligt att de gamla bor med sina barn, säger Muriel Dela Cruz.

Hon berättar att hennes egen mor tog hand om mormodern på heltid under hennes sista tio år i livet.

– Det är ett tungt ansvar att bära och en stor risk för utmattning och depression för den som vårdar. Jag brukade avlasta min mor, så att hon kunde återhämta sig mellan varven.

Sjukskötersketrainee på Attendo

Många filippinska sjuksköterskor söker sig utomlands, främst till engelskspråkiga länder, berättar Muriel. Efter sin utbildning och ett års arbete på en företagshälsövård i sin hemstad Baguio såg hon en annons om jobb i Sverige. Hon sökte och fick det. Nu, ett och ett halvt år senare, har hon funnit sig tillrätta både i samhället och på arbetsplatsen som sjukskötersketrainee på omsorgsboendet Attendo Duvan i Linköping. I maj hoppas hon få sin svenska sjuksköterskelegitimation.



– Jag trivs verkligen på mitt nya jobb. Jag har fått bra hjälp att etablera mig här och har nya vänner som jag träffar när jag hinner.

Modern och snabbfotad omsorg

Det märks att Muriel brinner för sitt arbete som sjuksköterska. Många i hennes släkt jobbar inom vården och hon beskriver sig själv som ”en hjälpande person”. Det bästa med vården och omsorgen i Sverige tycker hon är att den är modern och snabbfotad när det gäller utveckling. Hon läser med förtjusning varje nummer av Svensk Sjuksköterskeförenings tidning Omvårdnadsmagasinet och suger i sig nya kunskaper och inspireras av spännande forskningsresultat.

Den största utmaningen med flytten är språket, menar hon. Muriel gick en ettårig kurs i svenska innan hon flyttade till Sverige.

– Jag har också tagit några språkkurser här i Sverige och vill lära mig svenska ännu bättre, säger hon på nästan perfekt svenska.

Rutiner för riskminimering

När människor jobbar med människor är det nästintill oundvikligt att det ibland blir fel. Men brister, klagomål eller allvarliga händelser i Attendo tas alltid på stort allvar. Målet är att lära av händelserna, vidareutveckla rutiner och därmed minska riskerna för nya händelser.

Attendo bedriver sedan många år ett framgångsrikt kvalitetsarbete för att minska riskerna för fel och allvarliga händelser. Det handlar om att kontinuerligt utvärdera utfallet av arbetet som bedrivs, systematiskt förbättra arbetssätt och rutiner, samt att inhämta och sprida de bästa kunskaperna om hur arbetet ska bedrivas.

Dokumentation är a och o

När en brist upptäcks eller påtalas finns en väl upparbetad rutin för att fånga upp och utreda vad som har hänt. I kvalitetssystemet Add rapporteras händelser, allvarliga händelser, synpunkter och klagomål. Samtliga medarbetare uppmuntras att lyfta fram eventuella brister eller risker i det dagliga arbetet. Många gånger handlar det om att förbättra kommunikationen mellan olika yrkesgrupper i verksamheten.

– Dokumentation är a och o, och det är något vi är väldigt bra på i Attendo. Vi har ett system där vi dagligen dokumenterar och strukturerar information kring varje kund, vilket skapar ordning och reda om vi behöver göra en utredning, säger Christina Mo, kvalitetsutvecklare och Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS) på Attendo Skandinavien Äldreomsorg.

Tack vare det systematiska arbetet och dokumentationen av varje kund är antalet allvarliga händelser få. Men i en verksamhet där människor jobbar med människor uppstår ibland nya situationer där risker inte uppmärksammas i tid och kunder riskerat att komma till skada.

– Det finns alltid en mänsklig faktor i vår verksamhet. Det kan uppstå missförstånd eller felrapportering i våra system, eller att rutiner brister eller inte följts. Vad som är viktigt då är att snabbt slå fast vad som gått fel och lära av det, inte att peka ut enskilda syndabockar.

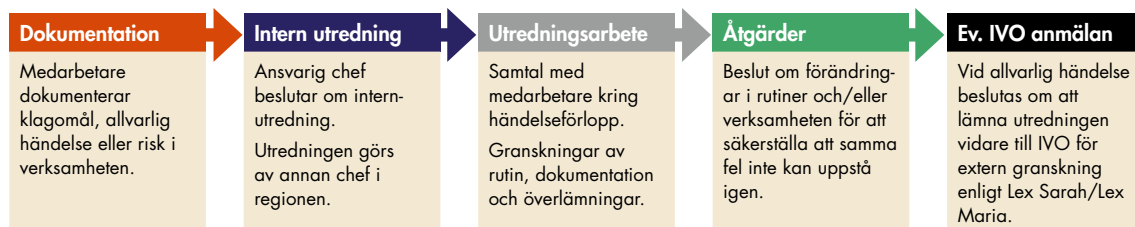
Tid är en viktig faktor

Om en allvarlig händelse inträffat, eller risken för en allvarlig händelse påtalas, tas först beslut om att göra en intern utredning. Rutiner och dokumentation kontrolleras, samtidigt som medarbetare får berätta om hur de upplevde händelsen.

– Tid är en viktig faktor. Därför är vi noga med att starta våra interna utredningar så snart någon brist upptäckts. Inte minst är det viktigt att fånga upp händelseförloppet för att få en samstämmig bild av händelsen innan det faller i glömska.

Utredningar görs alltid av en annan chef inom regionen som anses mest lämpad. Genom att ta upp

PROCESS FÖR ATT HANTERA HÄNDELSER OCH KLAGOMÅL



händelser på regionledningsmöten sprids kunskaper mellan olika chefer, och det ges möjlighet att förbättra rutiner även på verksamheter där inget hänt.

Lex Sarah och Lex Maria anmäls till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) av kvalitetsutvecklare och MAS som skickar in utredning och annan dokumentation. IVO granskar att utredningen har gått rätt till, och att de åtgärder som vidtagits är tillräckliga.

– Vi får oftast mycket bra återkoppling från IVO kring våra utredningar och våra framåtsyftande åtgärder. Även om det som hänt inte går att göra ogjort, får vi ändå ett kvitto på att vi gjort vad vi kan för att det inte ska kunna inträffa igen, säger Christina Mo.

” Vad som är viktigt då är att snabbt slå fast vad som gått fel och lära av det, inte att peka ut enskilda syndabockar.

Fortsatt få allvarliga händelser

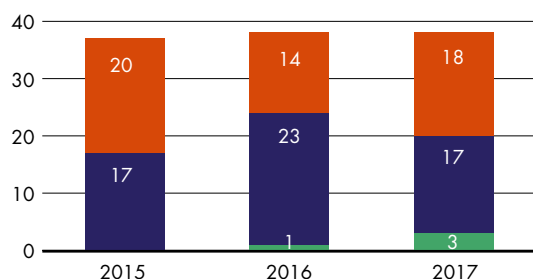
Attendo rapporterar och anmäler allvarliga händelser enligt gällande bestämmelser. I Sverige sker anmälan i huvudsak enligt två regelverk; Lex Sarah för omsorg och Lex Maria för sjukvård. Vid varje anmälan granskar ansvarig tillsynsmyndighet den utredning Attendo gjort och de åtgärder som vidtagits – oftast utan anmärkning.

I Finland sker återkommande extern granskning av händelser. Under 2017 rapporterades två fall av mild kritik mot Attendo och ett fall rapporterades som särskilt allvarlig händelse.

Sett till de omsorgsinsatser som dokumenteras i Attendos kvalitetssystem motsvarar antalet anmälda eller kritiserade allvarliga händelser färre än 1 per 1 350 000 insatser, vilket motsvarar att 99,99993% av alla omsorgsinsatser utförs utan att föranleda extern granskning.

Antal händelser

■ Lex Sarah ■ Lex Maria ■ Finland*



* Avser kritik efter extern granskning/allvarliga händelser 2016 och 2017.

Anpassning till bredare utmaningar en del av kvalitetssäkringen

Rutiner och system fungerar bara så länge de förstås och följs av alla medarbetare. Kvalitetssäkring handlar därför både om att ha enkla system och att rekrytera rätt chefer och medarbetare. Dessutom måste bredare samhällsförändringar vägas in, bland annat när det gäller äldres psykiska ohälsa.

– Det är ofta fråga om ledarskap när brister uppstår. Därför är det så viktigt att vi lyckas rekrytera och behålla bra chefer, att cheferna har erforderlig erfarenhet och att de lyckas bra med att få medarbetargruppen att förstå och följa rutiner, säger Christina Mo, kvalitetsutvecklare på Attendo Skandinavien Äldreomsorg.

En tilltagande brist på kvalificerad vård- och omsorgspersonal gör att chefsrekryteringen blivit en större utmaning inom äldreomsorgen. Inte minst gäller det möjligheten att rekrytera och behålla sjuksköterskor. Bristen på medarbetare ökar dessutom generellt inom många vård- och omsorgsyren. Det finns även utmaningar med att personalgrupperna får en ökad mångfald, inte minst när det gäller kommunikationen mellan medarbetare.

Nya webbutbildningar och förenkling av rutiner

Detta kan avhjälpas av erfarna chefer, men också genom utbildning och att rapporteringssystem är enkla och lättbegripliga. Nya webbutbildningar och förenkling av rutiner är därför något som Attendos kvalitetsutvecklare ständigt jobbar med för att verksamheten ska fungera bättre.

En annan utmaning är att följa den allmänna hälso-statusen på våra äldre. Christina Mo konstaterar att platsbrist eller förseningar i bostadsbeslut dessvärre leder till att många äldre får vänta allt längre på att flytta till ett boende, och därmed riskerar att ha sämre psykisk hälsa när de flyttar in.

Attendo har ett pågående arbete för att bättre identifiera risker med äldres psykiska ohälsa, exempelvis suicidrisker. Under 2018 kommer rutinerna på området att ses över och uppdateras.

– Psykisk ohälsa bland äldre är ett växande samhällsproblem. Här ser vi ett område där vi behöver bli bättre på att förhindra incidenter som annars kan få allvariga följder, avslutar Christina Mo.

SALIH ORDULU, 30 ÅR PÅ ATTENDO

”Jag trivs på jobbet varje dag”

Salih Ordulu fick sitt första fasta jobb som städare på Svensk Hemservice AB, det företag som idag är Attendo. Under 2017 firades han stort som den första medarbetaren som jobbat mer än 30 år i företaget.

Attendo

Salih Ordulu, eller "Salle" som han kallas, har i dag hunnit bli 55 år. Trots att det gått mer än 30 år sedan han började jobba för Attendo, minns han tydligt hur det var i början.

– Jag kommer ihåg min anställningsintervju, det var den 24 september 1987. Efter intervjun blev jag upprindad av VD som sa välkommen till Svensk Hemservice, du kan börja på måndag. Jag blev så glad, säger Salih.

Han började som städare på servicehuset Rio på Östermalm, ett boende som Attendo driver på entreprenad. Men det var ett helt annat företag på den tiden, påpekar han.

Från städfirma till äldreomsorg

– Då var vi en liten städfirma. VD:n hette Kjell och varje vecka åkte han runt och hälsade på alla medarbetare och såg till att vi hade det bra. Ibland träffades vi och fikade i Liljeholmen. Vi var kanske 15–20 personer totalt.

1988 fick Svensk Hemservice sitt första uppdrag att driva hemtjänst i Danderyds kommun. Därmed inleddes en period där Attendo successivt vann förtroende att driva äldreomsorg på entreprenad åt kommuner. I början av 1990-talet utökades verksamheten till entreprenader inom äldreboende, bland annat av Rio. Sedan dess har Attendo vuxit kraftigt, och driver nu fler än 700 verksamheter på entreprenad eller i egen regi runt om i Norden.

Salih kom till Sverige från Turkiet 1985 då de ekonomiska förutsättningarna var svåra i hemlandet. En stor del av hans släkt bor fortfarande i närheten av huvudstaden Ankara. Väl i Sverige upptäckte Salih att det var svårt att lära sig det svenska språket. För honom blev ett städjobb steget in på arbetsmarknaden, innan han från 2002 gradvis klivit över till fastighetsskötsel.

Sin nuvarande tjänst har han haft sedan 2007. I dag är han "allt i allo" på äldreboendet Attendo Kampementet och Attendo Solbacken.

– Jag stormtrivs på jobbet varje dag. Det bästa är friheten i jobbet, att man känner sig fri att hjälpa till där man

”

Jag blev väldigt överraskad. Har det redan gått 30 år? Men det var väldigt kul att bli firad.



Salih's resa i Attendo

1987–1997 Attendo Rio Servicehus och äldreboende på Östermalm.

1997–2002 Attendo Alströmerhemmet och Attendo Hallen i Solna.

2002–2007 Attendo Långbroberg i Älvsjö.

2007– Attendo Kampementet och Attendo Solbacken på Östermalm.

kan. Sedan har jag väldigt bra kontakt med arbetsledare och mina kollegor.

Friheten viktig för trivseln

Genom att han jobbat i så många år och på flertalet olika arbetsplatser har han lärt känna många kollegor genom åren.

– Jag har haft så många arbetskamrater, man träffar dem överallt, på bussen, på tunnelbanan. Man hör alltid ett "Hej Salle!". Det är härligt.

Men det finns också en baksida med jobbet, erkänner han. När entreprenadkontrakt löper ut byts många välfungerande arbetslag ut.

– Det är väldigt jobbigt när man förlorar ett ställe och måste skiljas från både kunder och kollegor. Det är inte roligt.

Sedan 1995 bor Salih söder om Stockholm med familjen i ett eget radhus. Tillsammans med sin fru har han fått fem pojkar som är mellan 31 och 15 år.

– Jag är mycket nöjd med jobbet och lönen tänker jag inte så mycket på. Det viktigaste är att man känner sig fri, har bra kontakt med sina arbetskamrater och att man kan skoja med dem. Det gör jag varje dag.

Vill bli pensionär på Attendo

En sak ångrar han, att han inte blev aktieägare i Attendo när han fick chansen.

– Ja, när jag träffade Henrik Borelius första gången 2002 ville företaget låna pengar. De erbjöd oss att köpa aktier i Attendo. Men jag hade lån på huset, så jag avstod. Det kan jag ångra lite i dag.

I oktober 2017, på 30-årsjubileet, blev han ordentligt firad med tårta, presenter och ett personligt tacktal från VD Henrik Borelius. Det var Marie Pilhjersta, verksamhetschefen på Attendo Kampementet, som bad Salih att gå ner i källaren för att sortera gamla datorer. När han kom upp möttes han av hela personalen som var samlad i foajén.

– Jag blev väldigt överraskad. Har det redan gått 30 år? Men det var väldigt kul att bli firad. Det är en dag jag aldrig kommer glömma.

Några planer på att sluta har han inte.

– Nej, nej. Jag ska bli pensionär på Attendo.

Mångfald på många nivåer

Omsorgssektorn präglas av människor med en mängd olika nationaliteter och bakgrund. Samtidigt finns en stor överrepresentation av kvinnor i Attendo, både bland medarbetare och på chefsnivå.

Det finns många olika nationaliteter både bland Attendos kunder och bland medarbetare. Inom omsorgen har mångfald bland medarbetare ofta ett egenvärde.

– Det är viktigt att våra medarbetare förstår vad som menas med god omsorg på kundernas ursprungsspråk, eftersom många som utvecklar demenssjukdomar kan glömma det språk de lärt sig senare i livet, säger Carina Andersson, HR-chef inom Attendo Skandinavien.

Inom omsorgen finns flera yrken där det är en relativt låg tröskel in i arbetet. Det kan underlätta för personer med svag anknytning på arbetsmarknaden att få sitt första jobb. Många börjar sin bana med ett enklare jobb inom omsorgen.

– Det som är glädjande är att många med utländsk bakgrund ofta väljer en karriär inom Attendo, där de successivt bygger på sina yrkes-

livserfarenheter med nya kunskaper, som gör det möjligt för dem att ta ett större ansvar, säger Carina Andersson.

Attendos ledningsgrupp är ett exempel. De två högsta cheferna inom Attendo Skandinavien, Ammy Wehlin och Cecilia Addamshill, har båda gått hela vägen från socionomer till affärsområdeschefer. I bägge affärsområdena är drygt fyra av fem operativa chefer kvinnor.

En jämställd styrelse

Attendos styrelse har under det senaste verksamhetsåret bestått av fyra kvinnor och fyra män. Styrelsens ordförande Ulf Lundahl tycker att det är bra med en jämn fördelning av män och kvinnor, men också att andra faktorer vägs in i styrelsens sammansättning.

– Jag tycker vi har en bra balans av olika perspektiv, både när det gäller vilken bakgrund som styrelsens medlemmar har och vilka perspektiv de tar med sig in i arbetet. Det blir en bättre diskussion om vi har en mångfald i styrelsen, säger Ulf Lundahl.

Valberedningens ordförande Tomas Billing, VD för Attendos största ägare Nordstjernan, menar att styrelsen måste ha bredd för att klara den komplexa verklighet som Attendo möter.

– Attendo finns inom olika verksamhetsområden i olika länder. Därför är det viktigt att vi har en styrelse med personer som har en bred bakgrund och arbetslivserfarenhet. För mig är det självklart en styrka om vi kan förena en mångfald av perspektiv i styrelsen, avslutar Tomas Billing.

”

Fyra av fem operativa chefer är kvinnor.



Redovisning av Attendos hållbarhetsarbete 2017

I följande avsnitt finns en mer detaljerad beskrivning av Attendos hållbarhetsarbete, våra processer och styrmedel, exempel på genomförda insatser samt utfall under året.

DEFINITIONER

Intressenter

Grupper av personer som är engagerade och/eller ekonomiskt intresserade av en verksamhet.

Intressentdialog

Dialog med intressenter inom och utanför företaget för att kartlägga vilka förväntningar som olika grupper har på verksamheten.

Miljöfarligt avfall

Avfall som enligt nationella lagar måste hanteras av auktoriserade avfallshandlingsföretag.

Miljöledningssystem

Ett strukturerat arbetssätt för att effektivisera och rationalisera företagets miljöarbete.

Mänskliga rättigheter

De mänskliga rättigheterna är en del av folkrätten och har sitt ursprung i internationella överenskommelser. De reglerar förhållandet mellan staten och enskilda individer och slår fast att alla människor, oavsett land, kultur och sammanhang, är födda fria och lika i värde och rättigheter.

Uppförandekod

Formella riktlinjer för hur ett företags värderingar ska genomföras i praktiken.

Väsentlighetsanalys

Identifiering av företagets viktigaste frågor ur ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt perspektiv. De väsentliga frågorna är de där intressenterna har högst förväntningar och där verksamhetens påverkan på sin omgivning är störst.

SAMHÄLLE

Vi bidrar till en hållbar omsorg

Omsorg och vård utgör tillsammans den största offentliga utgiftsposten i samtliga nordiska länder. Sektorn har stor betydelse för kunder, patienter, närstående, medarbetare och samhället i stort. Kravet från samhället är att varje enskild individ ska erbjudas bästa möjliga omsorg och vård, med trygghet och livskvalitet. För att möjliggöra detta fokuserar Attendo på följande:

Vi investerar för att lösa kapacitetsbristen

I dag råder en avsevärd platsbrist inom äldreomsorgen i Finland och Sverige. Boverkets statistik visar att hela 43 procent av de svenska kommunerna hade platsbrist på äldreboenden under 2017. Statistik från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) visar att mer än 5 000 äldre fick vänta mer än tre månader på att få en plats på ett särskilt boende.

Även när det gäller personer med funktionsnedsättningar saknar drygt sex av tio kommuner lediga platser, enligt Boverket. Behovet av särskilda bostäder för äldre och personer med funktionsnedsättningar är också en bidragande orsak till att åtta av tio kommuner i Sverige har en generell bostadsbrist.

Långsiktigt pekar allt på att behovet av omsorgstjänster kommer att fortsätta växa. Den demografiska utvecklingen innebär att antalet invånare över 85 år kommer att öka kraftigt i de nordiska länderna de närmaste 15 åren.

Förutom de problem som bristen på boenden innebär för de äldre och deras närstående, skapar den också höga kostnader i andra delar av vårdsystemet. Socialstyrelsen i Sverige har beräknat att medicinskt färdigbehandlade äldre patienter ligger kvar på sjukhus i omkring 450 000 dygn för att de inte kan erbjudas plats på ett särskilt boende. Slutsatsen

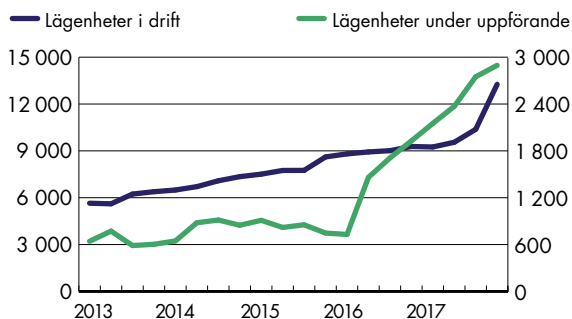
blir att det finns ett stort behov av att bygga nya äldreboenden och rusta upp de som finns.

Den investeringsnivån kommer den offentliga sektorn ha svårt att klara på egen hand. Därför är de nybyggnationer som Attendo och andra privata företag kan bidra med mycket viktiga för att hantera kapacitetsbristen.

Privata aktörer har svarat för ungefär hälften av all nyproduktion av äldreboenden i Sverige och Finland de senaste åren. Bara Attendo har ensamt stått för var fjärde nyöppnad plats på ett äldreboende.

Etableringen av nya boenden leder också till en rad andra positiva effekter för samhället. Varje nytt boende med 54 lägenheter skapar ungefär 50 arbetstillfällen när det är i drift, samt mer än 30 årsarbeten under själva byggnationen. När ett nytt hus byggs kan gamla äldreboenden dessutom ofta byggas om till andra bostäder och därmed bidra till att minska bostadsbristen.

Ökad takt i etableringar sedan 2016



43% av de svenska kommunerna hade platsbrist på äldreboenden under 2017

Nya boenden bidrar också till stadsutvecklingen då äldreomsorg är en viktig pusselbit i en levande stadsdel. Ett exempel på detta är när Attendo under 2017 gjorde en avsiktsförklaring om att etablera ett äldreboende i Täby som samlokaliseras med förskola, vilket underlättar för möten mellan generationer.

Genom att Attendo kontinuerligt bygger nytt, kan företaget också stödja kommuner med expert-kompetens inom etablering av äldreboenden – från identifiering av tomt, till byggnation, rekrytering av personal och inflyttning på boendet.

De senaste åren har Attendo ökat takten när det gäller etableringar av äldreboenden och boende för personer med funktionsnedsättning i Sverige och Finland. Under 2017 slogs ett nytt rekord då Attendo vid utgången av året hade 2 903 platser under byggnation.

Attendo är den privata aktör som bidragit med det största tillskottet av nya platser. Avsikten är att hålla en fortsatt hög takt i investeringarna i nya boenden de kommande åren.

Vi löser komplicerade omsorgs- och vårdutmaningar.

Attendo har förmågan att lösa komplicerade omsorgs- och vårdutmaningar. Vi erbjuder bland annat omsorg och vård till personer med multipla funktionsnedsättningar eller särskilt komplicerade diagnoser, till exempel Huntingtons sjukdom och Parkinsons. Inom individ- och familjeomsorg hjälper vi kommuner att skapa en kvalificerad omsorg och en god tillvaro för ensamkommande barn.

För barn och ungdomar som bor på familjehem har en dokumentation med information och minnen från familjehemmet tagits fram med namnet "Min tid med familjen". Denna dokumentation ska ge dessa individer en "ankring", något de ofta saknar när de blir äldre. Attendo erbjuder även meningsfulla aktiviteter för personer med psykiska funktionsnedsättningar och arbetar aktivt med att matcha individer på våra dagliga verksamheter med arbetsplatser/praktikplatser där de kommer så nära arbetslivet som möjligt. Ambitionen är också att fler gruppboendestäder ska kunna erbjuda parboende.

I Finland bidrar Attendo till att säkerställa lokal vård och omsorg på små och avlägsna orter, ett vik-



Med fler än 24 000 medarbetare är Attendo en av Nordens större arbetsgivare.

tigt arbete för att alla ska få den omsorg och vård de behöver. Många kommuner väljer att samarbeta med Attendo eftersom det bidrar till kvalitetsutveckling i omsorgen samtidigt som det ger en genomlysning av kommunernas kostnader och därmed en effektivare användning av skattemedel.

Vi bidrar till samhällsekonomi

Attendo bidrar även till samhällsekonomi genom lönerelaterade skatter och skatt på företagets vinst. Under 2017 betalade Attendo 207 Mkr i bolagsskatt varav 116 Mkr i Sverige och 87 Mkr i Finland. Attendo är den privata utförare av omsorgstjänster i Sverige och Finland som betalar mest skatt. Attendo betalar alltid skatt på överskottet som redovisas för verksamheten i det land där vinsten uppstår.

Vi är en stor arbetsgivare

Attendo skapar alternativ inom omsorg och vård och ger kunder och patienter möjlighet att välja. Med fler än 24 000 medarbetare är Attendo en av Nordens större arbetsgivare. Det bidrar till ökade utvecklingsmöjligheter och fler alternativ för medarbetare inom omsorg och vård. Attendo ger också ett viktigt bidrag till arbetsmarknaden genom att erbjuda en inkörsport till ett första jobb, inte minst för ungdomar och utrikesfödda.

Klimat och miljö

För att minska resursförbrukningen och förbereda verksamheten på allt tuffare miljökrav arbetar Attendo kontinuerligt för en ökad miljöhänsyn inom hela verksamheten. Arbetet sker i enlighet med företagets miljöpolicy som dels föreskriver hur

verksamheten ska bedrivas med omsorg för miljön, dels hur anställda, samarbetspartners och leverantörer förväntas agera. Alla chefer är ansvariga för att verksamheten följer gällande miljölagstiftning och tar hänsyn till miljöaspekter gällande produkter och tjänster, byggnader, transporter, energi- och vattenanvändning samt avfallshantering.

Genom Attendos miljöledningssystem ges alla medarbetare tillgång till kompetens, rutiner och processer som stöd i det dagliga arbetet.

Miljöledningssystemet syftar vidare till att kontinuerligt utveckla miljöarbetet framförallt inom:

- **Leverantörer & inköp:** Miljöaspekter vägs in vid inköp av produkter och tjänster, exempelvis genom att Attendo väljer energieffektiva fordon och material vid nybyggnation, samt arbetar aktivt med att minska förbrukning och svinn. Under året har arbetet med en mer systematisk uppföljning av miljö och sociala frågor hos våra leverantörer fortsatt. Systemstöd har införts för att systematiskt kunna mäta och följa upp statistik och många av Attendos verksamheter har arbetat aktivt med hygienrutiner och kompetens, vilket minskar användning av plasthandskar.
- **Transport & resor:** Hänsyn tas till klimat och miljöaspekter relaterade till transporter, leveranser och affärsresor. Miljöaspekter vägs alltid in vid

beslut om fordon som används i verksamheten, och förbrukningen mäts regelbundet för att kontrollera miljöbelastningen. Under året uppmärksammades bilkörning som en del i Attendos arbete med utmärkt service, där en lugn och ekonomisk körstil lyfts fram som överlägsen både ur miljö- och trafiksäkerhetssynpunkt. För att minska resandet i samband med möten ökas användningen av videokonferenser och andra tekniska hjälpmedel. Inköpen planeras till ett fåtal leverantörer för att samordna varuleveranser och därmed minska antalet transporter till våra verksamheter.

- **Energi och vatten:** Attendo eftersträvar att minska användningen av energi och vatten, och att öka andelen förnybar el. Genom att hyresavtal normalt utformas så att Attendo har betalningsansvar för vatten och energi finns även ett tydligt ekonomiskt incitament för minskad förbrukning. Under året har en detaljerad energikartläggning genomförts på samtliga fastigheter som Attendo äger.
- **Avfall:** Attendo ska säkerställa att avfall, inklusive farligt avfall, hanteras på ett sätt som minskar negativ påverkan på miljön. Alla nya verksamheter som etableras i egen regi, har miljörum som är anpassade för modern och miljömässig avfallshantering.

KVALITET

Systematiskt kvalitetsarbete med goda resultat

Attendos kvalitetsarbete går längre än de krav som lagstiftaren och beställare ställer. Det ger oss möjlighet att erbjuda marknadsledande kvalitet inom omsorgen och driva utvecklingen i branschen. På Attendo arbetar vi systematiskt för att ständigt förbättra vårt kvalitetsarbete, och vi följer löpande upp utfallet av vårt arbete.

Innovationer som sätter standarden

Mycket av det som idag anses vara branschpraxis i svensk omsorg, som social dokumentation, kontaktmannaskap och egen tid, är resultat av Attendos utvecklingsarbete. På Attendo är vi övertygade om att det går att mäta kvalitet i omsorg och vård. Vi strävar hela tiden efter att ytterligare höja både den tekniska och upplevda kvaliteten.

Historiskt har vårt arbete främst inriktats mot den

uppmätta ”tekniska” kvaliteten. Men nu ligger fokus allt mer på att ytterligare förbättra den upplevda kvaliteten, det vill säga hur nöjda kunderna och deras närstående är med den service Attendo levererar.

Lagar och föreskrifter reglerar omsorgs- och vårdaktörer avseende bland annat omsorgs- och vårdtjänster, arbetsmiljö, informationssäkerhet, smittskydd, matproduktion och brandskydd. Kommunen har ansvar för att säkerställa att omsorgen är av god kvalitet oavsett om den erbjuds av en privat eller kommunal aktör och granskar löpande kvaliteten hos de privata utförarnas verksamhet.

Vi utvärderar löpande såväl individuella vomsorgs- och vårdinsatser som verksamheten i stort. Attendo har ett kvalitetssystem där processer och aktiviteter definieras, mäts och följs upp varje månad. Arbetet drivs av lokala kvalitetscoacher med stöd av specialiserade kvalitetsfunktioner.

Vår strävan är att hela tiden utveckla och förbättra kvaliteten i omsorgen.

ATTENDOS KVALITETSARBETE BYGGER PÅ TRE GRUNDPELARE:



Nöjda kunder: Samtliga insatser utgår från kundens eller patientens önskemål och behov. Attendo har länge följt upp nöjdheten bland kunder, patienter och deras närstående och vi ser en tydlig positiv trend över tid. Externa undersökningar visar att fler än 8 av 10 kunder är nöjda eller mycket nöjda med Attendos tjänster.

Bästa tillgängliga kunskap: Attendo lägger stor vikt vid kunskapsöverföring, och har strategi och rutiner för att sprida bästa tillgängliga kunskap och arbetssätt i hela organisationen. Vi jämför enheter på flera olika parametrar för att bland annat identifiera och sprida optimala arbetsrutiner. Bland annat har Attendo utvecklat gemensamma och marknadsledande verktyg inom livsstilsboende och matupplevelser.

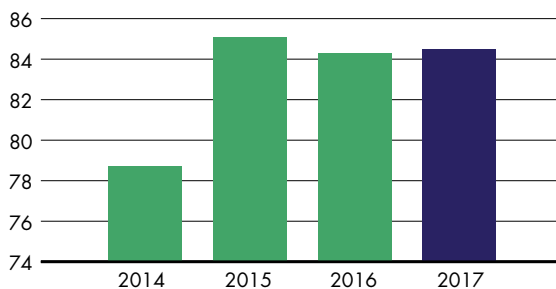
Systematiskt förbättringsarbete: Vi arbetar genomtänkt och systematiskt i varje led med planering, genomförande, uppföljning och utveckling. Det systematiska kvalitetsarbetet ska genomsyra allt vi gör. Det säkerställer att vi följer lagar och regler och att vi hela tiden identifierar och tar tillvara på förbättringsmöjligheter i verksamheten.

Ett branschledande kvalitetsarbete

Attendos egna kvalitetsindex, Kvalitetstermometern, består av totalt nio delar inom de tre grundpelarna, som kan anpassas till de olika verksamhetstyperna. Genom resultaten på enhets-, region- och koncernnivå får vi en god överblick över hur väl kvalitetsarbetet fungerar och vad som behöver göras för att ytterligare höja kvaliteten. Centrala kvalitetsfunktioner genomför regelbundet omfattande egenkontroller och revisioner samt stödjer och utbildar de lokala kvalitetssamordnarna.

Kvalitetshjulet är vår modell för systematiskt kvalitetsarbete. Hjulets fyra delar – planering, genomförande, utvärdering och utveckling – innehåller arbetssätt och metoder för det dagliga arbetet samt verktyg för att mäta, följa upp och utveckla våra insatser.

Attendo kvalitetstermometer



ATTENDOS MODELL FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Planering

Vårt kvalitetsarbete bygger på noggrann planering som ger oss tid att göra det lilla extra för den enskilde. Med arbetarnas arbete planeras utifrån kundernas genomförande-, hälso-, vård- och rehabiliteringsplaner som är beskrivningar av vilka insatser kunden behöver och hur dessa ska utföras för att möta den enskilde individens önskemål och behov.

Genomförande

Alla planer, rutiner och system i kvalitetsarbetet syftar till att mötet med individen ska bli så bra som möjligt. Till stöd och hjälp i det dagliga arbetet finns riktlinjer i form av handböcker inom kvalitet, personal, aktivitet och måltid. Planeringsblad och checklistor används för att säkra att inga omsorgsinsatser missas.

Genomförandet av insatserna styrs också av verksamhetens utvecklingsplaner som tas fram utifrån resultatet i den årliga kundundersökningen, vår internrevision "Egenkontrollen" eller externa granskningar.

Uppföljning

Vi följer upp kvaliteten varje månad genom kvalitetstermometern som följer upp verksamhetens kvalitet. I termometern mäts och viktas tio kvalitetsparametrar.

En viktig del av vår uppföljning utgörs av de patient-, kund- och medarbetarundersökningar som genomförs regelbundet.



Utveckling

Ett väl fungerande kvalitetsarbete går alltid att göra ännu bättre. Utifrån resultatet i undersökningar, externa granskningar, vår egen internrevision med mera tar vi fram handlingsplaner i syfte att ytterligare förbättra kvaliteten i det vi gör. Vi strävar efter en kultur som uppmuntrar till ständiga kvalitetsförbättringar bland annat genom att ta tillvara på och sprida medarbetarnas goda idéer. Medarbetarnas kompetensutveckling är en viktig del i hela vårt kvalitetsarbete. Kvalitetsavdelningen bevakar nyheter, innovationer och den senaste forskningen och delar med sig av detta till resten av organisationen.

MEDARBETARE

Värderingsdrivet arbete ger nöjda medarbetare

Medarbetarnas kompetens, engagemang och omtanke är avgörande för att kunder, patienter och deras närstående ska vara nöjda med våra insatser. Människor i olika skeden av livet, med olika nationaliteter och behov, tar del av Attendos omsorg och vård varje dag. Därför är mångfald bland medarbetarna viktig.

Ett arbete byggt på tydliga värderingar

Attendos verksamhet bygger på en stark grund av gemensamma värderingar. Våra värderingar kompetens, engagemang och omtanke fungerar som vägvisare i vardagen för medarbetare i deras ambition att uppfylla den gemensamma visionen: Att stärka individen.

Attendos verksamhet består av att ge omsorg och vård till personer med olika behov av stöd i vardagen. Kunderna kan ofta befinna sig i tillstånd där de på grund av sjukdom eller funktionsnedsättningar kan ha svårt att uttrycka sin vilja eller försvara sina rättigheter. Kunderna ska alltid känna sig trygga, säkra och självständiga. Vi sätter individens behov främst och bemöter alla med respekt och värme. I detta ingår att fullt ut respektera och slå vakt om varje kund, och varje medarbetares, mänskliga fri- och rättigheter.

Under 2017 fortsatte arbetet med att sprida och förankra visionen och värderingarna i hela organisationen. Värderingsarbetet genomförs med hjälp av 650 lokala värderingscoacher i kombination med centrala introduktionsprogram och informationsmaterial. Ett konkret exempel är Attendos värderingsveckor som fokuserar på värderingarnas betydelse i praktiken, och innefattar aktiviteter för medarbetare och kunder. Värderingar är också ett återkommande tema på de månatliga arbetsplatsträffarna (APT) i Attendos verksamheter, där både lokala och centrala teman kan tas upp.

Under hösten 2017 uppmärksammade Attendo i samband med den s.k. #metoo-kampanjen förekomsten av sexuella kränkningar och övergrepp inom

företaget. Det skedde dels genom en kartläggning av förekomsten av olika former av kränkningar, dels genom ett brev till samtliga chefer med uppmaning att hålla diskussionen kring integritet levande i verksamheten samt att alltid skyndsamt hantera och rapportera misstänkta överträdelser. Det inrapporterade antalet förekomster av sexuella ofredanden är lågt inom Attendo i jämförelse med många andra arbetsplatser, men varje incident är en för mycket. Huvuddelen utgörs av kränkningar mot medarbetare från kunder; det är nästan fyra gånger vanligare att medarbetare har utsatts för olämpliga beteenden av en kund än av en medarbetare eller chef.

Aktivt arbete mot korruption och intressekonflikter

Attendo verkar på marknader som är strikt reglerade. Som en betydande underleverantör till den offentliga sektorn är det av största vikt att Attendos medarbetare följer uppställda regelverk och i övrigt verkar för att minska risken för korruption, intressekonflikter eller otillbörliga affärsmetoder. Attendo har upprättat en uppförandekod (Code of conduct) som innehåller riktlinjer och stöd för de utmaningar som kan uppstå i det dagliga arbetet med kunder, medarbetare, affärspartners och andra intressenter.

Koden täcker affärsetik men även områden som mänskliga rättigheter, diskriminering, meddelarfrihet för medarbetarna, anställningsvillkor och arbetsmiljö. Enligt koden är det bland annat inte tillåtet att erbjuda eller ta emot någon form av gåvor, belöningar, underhållning eller andra former av förmåner som kan påverka affärsrelationer,



Attendo arbetar aktivt, systematiskt och förebyggande för att minska risker och bidra till medarbetarnas hälsa och säkerhet.

beslutsfattande eller skapa beroendeställningar mellan Attendo och tredje part.

Samtliga Attendos medarbetare informeras om koden vid anställningen och därefter regelbundet om skyldigheten att förstå och följa koden. Överträdelser av koden eller av andra tillämpliga regelverk ska anmälas till närmaste chef och till HR, och leder antingen till en varning eller till avslutad anställning.

Under hösten 2017 genomfördes en samlad översyn av uppförandekoden. I samband med det uppmanades verksamhetschefer att ta upp och diskutera relevanta delar av koden på lokala arbetsplatsträffar (APT).

Nöjda medarbetare

Attendo har fler än 24 000 medarbetare i Sverige, Finland, Norge och Danmark. Vi lägger stor vikt vid att vara en attraktiv arbetsgivare, och att medarbetarna ska vara nöjda med såväl sin egen arbetssituation som med arbetsgivaren och sin närmaste ledare. Därför följer vi hela tiden upp vad våra medarbetare tycker. Detta sker framför allt i årliga utvecklingssamtal och daglig dialog. Som ett komplement genomför Attendo återkommande så kallade temperaturmätningar av medarbetarnas arbetssituation samt hur nöjda de är med arbetet och sin arbetsplats. Resultaten från dessa undersökningar är genomgående mycket goda och stabila. Den genomsnittliga medarbetarnöjdheten 2017 var 4,0 av 5,0. Nöjdheten med den närmaste chefen var samtidigt 3,9 av 5,0.

Kompetenta medarbetare

För att säkerställa hög kvalitet och fortsatt utveckling erbjuder Attendo utbildning till alla medarbetare.

Medarbetare erbjuds en introduktion med bland annat handledda arbetspass och fadderverksamhet. All kompetensutveckling utgår sedan från individuella planer. I dessa kan det ingå lokala, centrala och webbaserade utbildningar.

I de årliga utvecklingssamtalen diskuteras företagets och medarbetarens mål och hur de hänger ihop. Vi förordar också lärande i vardagen och uppmunttrar till jobbrotation.

Attendo söker ledare som vill göra skillnad, och företaget arbetar systematiskt med att rekrytera och utveckla de bästa ledarna. Ledarskap i Attendo handlar om ansvar, synlighet och tillgänglighet.

En ledare ska vara öppen och tydlig samtidigt som han eller hon är lyhörd inför andras idéer. Organisationen är flexibel och decentraliserad. Varje verksamhetschef har ett stort eget ansvar för sin verksamhet, och ska systematiskt delegera ansvar så att medarbetarna känner delaktighet. Attendo investerar för att höja verksamhetschefernas kompetens, framförallt genom interna grundutbildningar, men även vidareutbildningar i olika typer av rutiner, arbetssätt och föreskrifter.

En god arbetsmiljö

Attendo arbetar aktivt, systematiskt och förebyggande för att minska risker och bidra till medarbetarnas hälsa och säkerhet. Chefer och medarbetare utbildas i att bedöma risker och agera på ett sätt som gör att vi får trygga och säkra arbetsplatser, och förebygger risker för hot och våld. Sjukskrivningar följs upp för att hjälpa medarbetare att så snabbt det är lämpligt komma tillbaka i arbete. Närmaste chef ansvarar för att ta kontakt på första sjukskrivningsdagen. Samtal om rehabilitering hålls löpande och långa sjukskrivningar hanteras strukturerat.

Under 2017 fortsatte implementeringen av "Mobil omsorg", ett digitalt hjälpmedel som ökar kvaliteten i hemtjänsten genom säkrare överlämningar och dessutom minskar stressen för medarbetarna. I slutet av året fattades beslut om att tillsammans med leverantören påbörja en introduktion av verktyget även på Attendos äldreboenden.

”

För Attendo innefattar mångfaldsbegreppet att alla kunder och patienter ska bemötas av medarbetare som förstår deras behov.

Mångfald

Varje medarbetare i Attendo ska behandlas respektfullt och ges samma möjligheter till utveckling. Grundläggande är att alla ska ha likvärdiga arbetsvillkor och arbetsförhållanden. Attendo ska ha stolta medarbetare som står upp för alla människors lika värde.

Vi motverkar aktivt alla former av diskriminering. Verksamhetschefer uppmanas att hålla en levande diskussion kring frågor om diskriminering och kränkningar i samband med medarbetarträffar, och direkt hantera eller anmäla till HR vid misstanke om överträdelser.

Människor i olika skeden av livet, med olika nationaliteter och behov, tar del av Attendos omsorg och vård varje dag. För Attendo innefattar mångfaldsbegreppet att alla kunder och patienter ska bemötas av medarbetare som förstår deras behov. Därför är mångfald bland medarbetarna viktigt för oss, inte minst vad gäller kulturell bakgrund. Kulturkännedom och språkkompetens från andra länder är ofta en fördel i Attendos verksamhet.

Minska bristen på sjuksköterskor

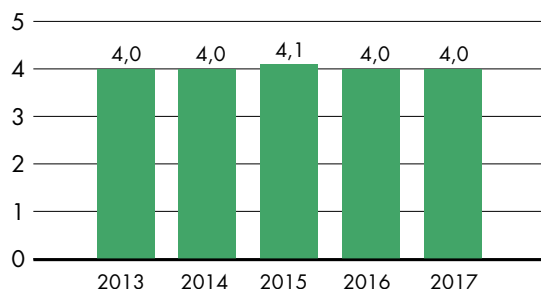
Attendo arbetar kontinuerligt för att säkra tillgången på utbildade medarbetare. I Finland bedrivs sedan flera år ett projekt där sjuksköterskor från Filippinerna utbildas i finska och erbjuds möjlighet att jobba enligt avtalsenliga villkor för Attendo. Projektet har fallit väl ut och är uppskattat av såväl kunder som närstående.

I Sverige råder stor brist på sjuksköterskor inom omsorg och vård. Attendo har under 2017 haft en central enhet för marknadsföring, rekrytering och kompetensutveckling av sjuksköterskor, vilket framförallt resulterat i fler ansökningar på varje ledig tjänst. Även i Sverige bedrivs ett projekt med att rekrytera filippinska sjuksköterskor. Under 2017 anställdes omkring 60 filippinska sjuksköterskor i Sverige, och beslut har tagits om att förlänga projektet fram till 2019.

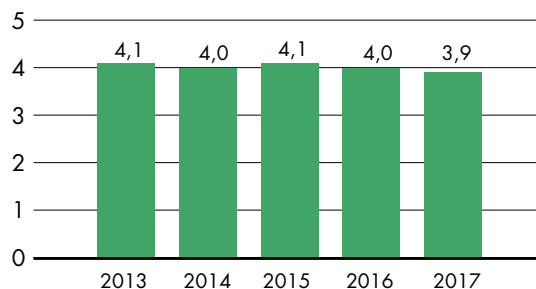
Deläggande i Attendo

Attendo har under lång tid erbjudit medarbetare och chefer möjligheten att bli delägare. I samband med börsnoteringen 2015 tecknade sig över 800 medarbetare för aktier i bolaget, och året därpå gick över 500 medarbetare med i Aktiesparprogrammet Attendo+ riktat till samtliga heltidsanställda i Attendo. I september 2017 lanserades en ny årgång av Attendo+ som erbjöds omkring 60 chefer och nyckelmedarbetare.

Medarbetare nöjdhet med jobbet



Medarbetare nöjdhet med chefen



Risker och riskhantering

	Tänkbara riskområden	Hantering av risken
Sociala förhållanden och mänskliga rättigheter	Risker innefattar förlorade kontrakt, rättsliga påföljder och/eller att Attendos varumärke ifrågasätts eller skadas om Attendo misslyckas med att ge omsorg och vård utan diskriminering baserat på exempelvis religion, kön och sexuell läggning samt att ge omsorg och vård på ett värdigt sätt och efter behov oavsett situation.	Attendo följer gällande kollektivavtal och bedriver ett aktivt värderingsarbete genom verksamhetschefer och/eller lokala värderingscoacher på samtliga arbetsplatser, med återkommande värderingsdiskussioner bland chefer och medarbetare. I Attendos Uppförandekod finns tydliga krav på medarbetare, samarbetspartners och leverantörer när det gäller såväl sociala förhållanden som respekt för mänskliga rättigheter.
Medarbetare	Tillgång till kompetenta medarbetare är en nyckelfaktor för Attendos verksamhet. Medarbetarnas kompetens, engagemang och omtanke är avgörande för att kunder, patienter och deras närstående ska vara nöjda med våra insatser. Om Attendos medarbetare inte mår bra eller tappar engagemanget finns risk att de slutar eller blir sjukskrivna. Om arbetsgivarvarumärket skadas finns även risk att Attendo får svårare att attrahera nya medarbetare.	Attendo genomför återkommande mätningar av medarbetarnas nöjdhet, bevakar lokala sjukskrivningstal och personalomsättning samt bistår verksamhetschefer med åtgärdsplaner vid behov. Medarbetare erbjuds möjligheter till kompetensutveckling genom bl a webbutbildningar, och vidareutbildningar mot chefs- eller specialistkompetenser uppmuntras. Centrala funktioner stödjer lokal rekrytering, med särskilda team inriktade på bristyrken som exempelvis sjuksköterskor. Arbetsmiljöarbetet bedrivs systematiskt för att säkra en trygg och säker arbetsmiljö, analys och åtgärder diskuteras återkommande på arbetsplatsmöten. Förutom regional uppföljning genomförs stickprov där arbetsmiljön granskas och såväl chefer som medarbetare intervjuas. Vid behov upprättas handlingsplaner.
Antikorrupcion	Risker finns både vid anbud och upphandlingar av leverantörer, tex i samband med nybyggnation. Tänkbara effekter är både rättsliga efterspel och negativ varumärkespåverkan.	Attendos Uppförandekod innehåller tydliga riktlinjer för hur medarbetare, samarbetspartners och leverantörer får agera i upphandlingssituationer och under pågående avtal. Attendo accepterar inte gåvor till/från kunder, beställare och leverantörer. Avvikelse från koden kan leda till varning och/eller hävande av kontrakt.
Miljö	Risker finns primärt kopplat till de fastigheter där Attendo bedriver verksamhet samt fordonsparken. Enligt miljöbalken ansvarar verksamhetsutövaren för eventuella föroreningar och andra miljöskador samt har ett ansvar för efterbehandling. Det finns även risker kopplat till klimatförändringarna, tex ökad risk för översvämningar, ras, skred, erosion och värmeböljor.	Attendo arbetar för en ökad miljöhänsyn inom hela verksamheten. Arbetet sker i enlighet med företagets miljöpolicy som beskriver hur verksamheten ska bedrivas med omsorg för miljön och även hur anställda, samarbetspartners och leverantörer förväntas agera. Alla ledare är ansvariga för att verksamheten följer den miljölagstiftning som gäller och tar hänsyn till miljöaspekter gällande produkter och tjänster, byggnader, transporter, energi- och vattenanvändning samt avfallshantering. Genom Attendos miljöledningssystem ges alla anställda tillgång till kompetens, rutiner och processer som stöd i det dagliga arbetet.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Attendo AB, org.nr 559026-7885

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2017 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.

Slutsats

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 12 mars 2018
PricewaterhouseCoopers AB

Patrik Adolfson
Auktoriserad revisor

Eva Medbrant
Auktoriserad revisor



För landsspecifik information,
vänligen besök:

Sverige | www.attendo.se
Finland | www.attendo.fi
Norge | www.attendo.no
Danmark | www.attendo.dk