

Attendo 



Kvalitetsbokslut 2016

INNEHÅLL



27
ATTENDOLUNKEN
Ett rekord i
hälsans tecken



12
OMSORG
Skarpnäcksdialogen
ger nöjda kunder



23
HÄLSOVÅRD
Färre avbokningar gav
mer tid till tandvård



14
SVERIGE
Tryggare hemma
med Attendo



20
FINLAND
Med tango i hjärtat



24
NORGE
En SYMFONI för hälsa
och välmående

- 4 VD har ordet**
Fokus på kvalitet, innovationer och service ger fler nöjda kunder
- 8 Enhetlig kvalitetsredovisning**
Ny kvalitetsdeklaration hjälper äldre att välja sin omsorg
- 10 Kvalitet i upphandlingar**
Kommuner som gör kvalitetsupphandlingar väljer Attendo
- 18 Ett år av framsteg**
Läs mer om viktiga händelser och kvalitetsutmärkelser i Attendo under 2016
- 22 Samarbete som ger resultat**
3 av 4 diabetespatienter i Attendo Finland når nu sina mål
- 26 Rätt kunskaper ger färre fel**
Fokus på rätt medicinering gav omedelbara resultat i Danmark
- 28 En kompetent stipendiat**
Attendos Pernilla Rönntoft tilldelades Queen Silvia Nursing Award
- 30 Rätten att välja är kärlek**
Läs mer om Attendos arbete för att HBTQ-certifiera verksamheter
- 32 Så följs vi upp**
Systematiskt arbete och externa granskningar ger få allvarliga händelser

ÅRET I KORTHET

95 %
är nöjda med medarbetarnas bemötande i Attendos särskilda boenden och hemtjänst.

2200⁵⁴
personer vid verksamheter deltog i årets upplaga av Attendolunken.

ATTENDO KÄRNA
1 Sveriges bästa hemtjänstenhet i Socialstyrelsens brukarundersökning.

På **12/14** centrala kvalitetsparametrar får Attendos hemtjänst **bättre resultat** än den kommunala hemtjänsten i Socialstyrelsens brukarundersökningar.

På **17/18** centrala kvalitetsparametrar var Attendos livsstilsboenden **bättre än genomsnittet**.



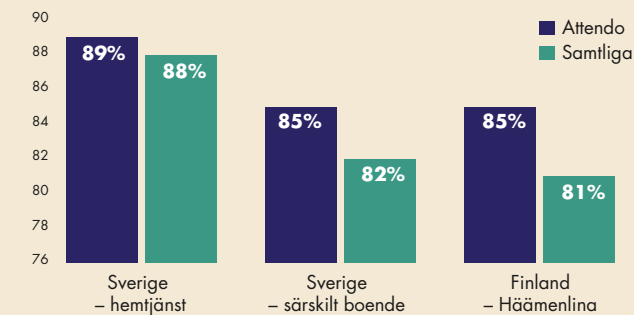
Attendo öppnade **20** nya boenden med plats för **770** kunder under 2016.

ATTENDO VANN 64 % av kvalitetsupphandlingarna inom äldreomsorg i Skandinavien 2016.

Högre kundnöjdhet i Attendo

Attendo når högkundnöjdhet i undersökningar.

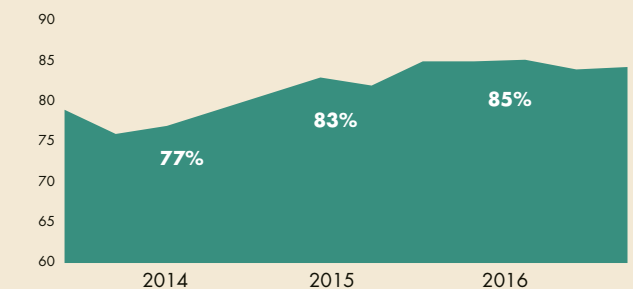
Andel nöjda kunder i procent



Källa: Socialstyrelsen, Häämenlina kommun

Kvalitetstermometern 2014–2016

Kvalitetstermometern är vårt interna kvalitetsindex. Där mäter vi månadsvis hur Attendos verksamheter presterar i olika avseenden som rutiner, kundnöjdhet och rapportering.



Kvalitet som ger kundnytta

På Attendo har vi alltid strävat efter om att hålla god kvalitet. Vi gör det utifrån vår vision ”Att stärka individen” och för att vi är övertygade om att våra kunder och beställare bara kommer att välja oss om vi erbjuder god omsorg och vård. I Attendos kvalitetsbokslut beskriver vi hur kvaliteteten utvecklats i vårt företag.

Allt sedan Attendo startade i mitten av 1980-talet har vi arbetat för att göra omsorgen bättre, med nya arbetssätt och innovationer. Mycket av det vi tillfört har idag blivit standard inom omsorgen i Norden. Vi var först med social dokumentation i hemtjänsten, först med kontaktpersoner och kontaktmannaskap, först med brukarundersökningar, först med extern kvalitetskontroll, först med digital rapportering och uppföljning av kvalitetsutfall. Ja, vi var till och med först med att publicera ett kvalitetsbokslut som detta, som nu är vårt sjätte i ordningen.

Genom åren har vi satt upp kvalitetssystem och gjort uppföljningar som garanterar att vi ständigt arbetar med kvalitetsförbättringar – såväl i det lilla som i det stora. Vi följer löpande upp arbetet i vårt eget kvalitetsindex – kvalitetstermometern – som under 2016 noterade en fortsatt stabil nivå – 85%. Såväl vår hemtjänst som våra livsstilsboenden fick goda omdömen i Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar. I Finland noterar vi exempelvis kortare köer och hög nöjdhet med vår service i kommuner där vi har kombinationskontrakt. Våra satsningar på aktiviteter som Attendolunken och Sydämeni Tango lockade mer än 5000 besökare.

Under 2016 har vi börjat bredda hur vi ser på kvalitet för att inkludera begreppet service på ett tydligare sätt. Från och med i år börjar vi också benämna de som tar del av Attendos tjänster för våra kunder. Oavsett om det handlar om en pensionär som valt ett av våra äldreboenden, en person med funktionsnedsättning eller en patient på en av våra vårdcentraler, så är de från och med nu våra kunder.

Vi ser en tydlig trend mot ökad mångfald och valfrihet. Hand i hand med det går ett ökat självbestämmande för kunderna, vilket vi välkomnar. Det medför att vi och vår bransch behöver bli mer lyhörda för kundens individuella behov och önskemål. Jag vill rikta ett stort tack till alla kollegor inom Attendo som utvecklar vår kvalitet och vårt erbjudande varje dag i mötet med kunderna.

HENRIK BORELIUS
VD Attendo



UTFALL AV ATTENDOS KVALITETSARBETE 2016

Attendo gör fortlöpande uppföljningar av kvalitetsarbetet. Detta sammanvägs till ett kvalitetsindex, som uppdateras månatligen. I index ingår såväl Attendos interna mätningar och avstämningar som externa omdömen om verksamheten. **Under 2016 visade kvalitetsindex 85%, jämfört med 83% under 2015.**

Av externa mätningar väger Socialstyrelsens brukarundersökningar tyngst. De omfattar frågor till kunder och boende inom hemtjänst och särskilt boende.

85% av kunderna är nöjda med Attendos livsstilsboenden, jämfört med genomsnittet 82%. Kunderna uppskattar framförallt utomhusmiljöerna och hur lätt det är att komma utomhus, medarbetarnas bemötande och lyhördhet samt hur lätt det är att komma i kontakt med medarbetarna.

Attendos hemtjänst har drygt 89% nöjda kunder jämfört med genomsnittet 88%. Kunderna uppskattar särskilt att Attendos medarbetare lyssnar in och tar hänsyn till den enskildes önskemål, att medarbetarna inger förtroende och att de upplevs ha tillräcklig tid att utföra sina arbetsuppgifter.

PRIORITERINGAR FÖR 2017

Under 2017 har Attendo följande strategiska fokus:

- Att vara nummer 1 när det gäller att bygga, utveckla och driva moderna äldreboenden i egen regi.
- Att vara ett ledande företag inom kundnöjdhet på samtliga verksamhetsområden.
- Att utveckla bästa arbetssätt och förenkling för att öka medarbetarnas tid med kunden.

Systematiskt arbete ger stabila resultat

På Attendo arbetar vi systematiskt för att ständigt förbättra vårt kvalitetsarbete, och vi följer löpande upp utfallet av vårt arbete. Under 2016 visade vår kvalitetstermometer ett stabilt 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.

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 vård och omsorg. Vi strävar hela tiden efter att ytterligare höja både den tekniska och upplevda kvaliteten.

Historiskt har arbetet 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 vård- och omsorgsutförare avseende bland annat vård- och omsorgstjänster, 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 utförare och genomför fortlöpande kvalitetsgranskningar av de privata utförarnas verksamhet.

Vi utvärderar löpande såväl individuella vård- och omsorgsinsatser som verksamheten i stort.

Attendo har ett kvalitetssystem där processer och aktiviteter definieras, mäts och följs upp varje månad. Arbetet drivs av lokala kvalitetssamordnare med stöd av specialiserade kvalitetsfunktioner.

Attendos egna kvalitetsindex, Kvalitetstermometern, består av totalt nio delar inom de tre grundpelarna vilka 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.

Vår strävan är att hela tiden utveckla och förbättra kvaliteten i omsorgen. Attendos kvalitetsindex uppgick under 2016 till 85 procent, vilket är samma höga nivå som i slutet av föregående år.

”På Attendo är vi övertygade om att det går att mäta kvalitet i vård och omsorg.



Foto: Tove Fossen Stensrud

ATTENDOS KVALITETSARBETET BYGGER PÅ TRE GRUNDPELARE:

Nöjda individer:

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.

Bästa tillgängliga kunskap:

Attendo lägger stor vikt vid kunskapsöverföring, och har 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 arbetssätt. Attendo har exempelvis 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.



Enhetlig kvalitetsredovisning gör det lättare att välja rätt

Att få en rättvisande bild av kvaliteten kan tyckas självklart när det är dags att välja äldreboende. Hittills har det varit svårt att jämföra boenden och utförare eftersom det saknats ett enhetligt sätt att beskriva kvaliteten på. Men sedan årsskiftet kan utförare deklarera sitt kvalitetsarbete med hjälp av en tydlig mall. Därmed blir det lättare för allmänheten att få insyn i kvalitetsarbetet.

Det är branschorganisationen Vårdföretagarna som tillsammans med bland annat Attendo tagit fram en mall där utförare redovisar sitt kvalitetsarbete. I den fyller man i allt från hur man arbetar med genomförandeplaner, riskanalyser, avvikelser till att beskriva arbetet med mat och måltider, demensomsorg och resultat från nationella brukarundersökningar. Målsättningen är att skapa en enhetlighet och en norm för hur kvalitet ska redovisas.

Peter Söderman är projektledare på Vårdföretagarna och har varit med att utarbeta kvalitetsdeklarationen. Han är nöjd att det finns en tydlig mall på plats och tror att det kan stärka vårdföretagens position:

- De privata utförarna är ledande kring systematiskt kvalitetsarbete, utveckling och innovationer. Det är tydligt att de privata går i bräsch för hög kvalitet och ökad transparens, säger han.

Attendos kvalitetschef inom äldreomsorg,



Eva Nordman, har arbetat med kvalitetsfrågor i många år och hon välkomnar den nya kvalitetsdeklarationen:

- På Attendo har vi länge efterlyst en nationell standard för att mäta och redovisa kvalitet. När olika utförare, kommuner och företag, mäter kvalitet på olika sätt kan man ju inte jämföra sinsemellan vilket försvårar möjligheten för kunden att välja. Vårdföretagarnas deklaration är definitivt ett viktigt steg framåt.



Så här fungerar Vårdföretagarnas kvalitetsdeklarationer:

- Kvalitetsdeklaration är en mall där de enskilda företagen redovisar kvalitet inom respektive verksamhetsområde.
- Företaget ansvarar för att fylla i mallen och lägger upp deklarationen på sin hemsida.
- Vårdföretagarna skicka intyg och emblem som utföraren kan använda för att visa att man deklarerat kvalitet.
- Än så länge finns mallar för att deklarerat kvalitet inom äldreboende, individ- och familjeomsorg samt primärvård men fler verksamhetsområden är på gång.

Kommuner med kvaliteten i fokus väljer Attendo

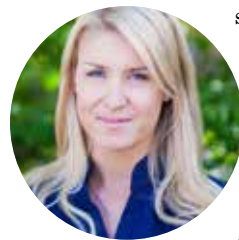
Fler och fler kommuner låter kvalitetsfaktorer väga in när de upphandlar verksamheter inom omsorgen. Attendos långa erfarenhet av att arbeta systematiskt med kvalitet och utveckla nya arbetsmetoder gav under 2016 nytt rekord i nyvunna kvalitetskontrakt – nästan två tredjedelar av de kvalitetsupphandlingar som Attendo deltog i slutade med ett underskrivet kontrakt.

Lina Björnådal är anbudsansvarig på Attendo Skandinavien Äldreomsorg. Hon ser fler förklaringar till varför många kommuner väljer Attendo när kvaliteten står i fokus.

– Först och främst är vi bra på att analysera och förstå kommunernas behov. Vi ställer oss frågan vad det är som efterfrågas, och sedan anpassar vi vår verksamhet efter det. Sen är vi en utförare som både kan leverera innovativa lösningar och har en gedigen erfarenhet med bra resultat. Vårt kvalitetsledningssystem är välkänt. Beställare vet att de kan känna sig trygga med den vård och omsorg som bedrivs, att händelser rapporteras, utreds och följs upp.

Kvalitetsupphandlingar fick ett uppsving för några år sedan, då kritiken växte mot att många kommuner bara upphandlade den utförare som lade det lägsta anbudet. Sedan dess är det vanligt att kvalitetskriterier finns med som en del av förfrågningsunderlaget.

– Vi ser sällan rena kvalitetsupphandlingar, där det finns ett fast pris och det bara är kvaliteten som avgör vem som får uppdraget. Det är å andra



sidan också ganska sällsynt med att bara priset faller avgörande, vanligast är en kombination av kvalitetsfaktorer som ställs i förhållande till pris.

Enligt Björnådal finns det många fördelar med att använda kvalitetskriterier vid upphandlingar, inte minst när det gäller att få leverantörer att tydliggöra vad en god kvalitet innefattar i praktisk handling.

– Det positiva med att använda kvalitetskriterier är att anbudsgivarna får utrymme att erbjuda lösningar, innovationer eller andra mervärden som direkt kommer att ha en påverkan på den kund som får del av omsorgen. Varje gång vi lovar exempelvis en vårdhund så vet vi att det kommer ge en annan människa en glädje i sin vardag.

Att ställa kvalitet i förhållande till pris ger också ekonomiska fördelar.

– Många kommuner har ansträngda budgetar. Genom att ställa kvaliteten mot priset så kan kommunen välja den aktör som erbjuder mest kvalitet för varje skattekrona.

Vunna kvalitetsupphandlingar 2016

- Attendo Fristad Servicehus
- Attendo Kvibergsgatan 17 äldreboende
- Attendo Lillevångshemmet äldreboende
- Attendo Kullen äldreboende
- Attendo Valla Park äldreboende
- Attendo Viksjö äldreboende
- Attendo Kapplandgatan äldreboende

KVALITET I VARDAGEN PÅ ATTENDO KVIBERGSGATAN

I april 2016 vann Attendo entreprenadupphandlingen av vård- och omsorgsboendet Kvibergsgatan 17 i Borås. Av åtta inkomna anbud bedömde Stadsdelsnämnden Väster att Attendo kunde erbjuda den bästa kvaliteten.

– Vi vill erbjuda ett väldefinierat helhetstänk som utgår från kunden och belysa vikten av att leva hälsosamt och arbeta för att behålla den äldres förmågor så långt det är möjligt, säger Gun Karlsson, regionchef inom Attendo äldreomsorg.

Bland kvalitetsparametrarna där Atten-

do fick särskilt högt betyg fanns förebyggande arbete med rörelseträning och vardagsrehab som bland annat syftar till att förhindra och minska antalet fallolyckor. Kost och måltider med individens behov och önskemål i fokus är en annan parameter som gav Attendo högt betyg. Dessutom gavs i anbudet en tydlig beskrivning av hur verksamhetens aktiviteter ska hållas ihop och hur verksamheten ska satsa på flera digitala innovationer.

Ett exempel på arbetet med måltidsupplevelser uppmärksammades i Borås

Tidning, när verksamheten hissade röd-vit-gröna flaggor och bjöd in till italiensk vecka. 90-åriga Anna-Stina Johansson var särskilt glad i den italienska glassen.

– Lite vin till maten ska nog också gå ner, säger Anna-Stina till Borås tidning.

Varje kvartal ska ett nytt tema tas upp, med mat från andra länder.

– Då blir det nya hälsningsfraser att öva in och annan mat att pröva på, säger verksamhetschefen Pernilla Gabrielsson.

Livsstilsboenden i topp när kunderna rankar boenden

På Attendos livsstilsboenden kan kunderna fortsätta ägna sig åt sina intressen även efter att de har flyttat till ett särskilt boende. Och det ger resultat. I Socialstyrelsens brukarundersökningar får livsstilsboendena höga betyg när kunderna ger sina omdömen.

Attendo har de senaste fem åren stått för omkring vart femte nytt äldreboende som byggts i Norden. De flesta av dessa boenden har anpassats till något av Attendos livsstilskoncept, som har utformats med de äldres intressen och önskemål i åtanke. Det finns i dagsläget tre koncept; Utevistelse & Trädgård, Sport & Spa samt Kultur & Nöje.

– Gemensamt för våra livsstilsboenden är att vi har en genomtänkt idé för allt vi gör och för miljöerna på boendet, säger Nina Lehtonen, konceptutvecklare på Attendo.

– Vi har utformat varje detalj på boendena utifrån en helhet som ska stimulera äldre till att fortsätta ägna sig åt sådant som de gillar. Om man tycker om att vara ute, då har vi en trevlig trädgård där man kan ägna sig åt utomhusaktiviteter året runt. Gillar man att sjunga i kör, då har



vi musikrum och återkommande sång på schemat. Det skapar en extra dimension till de normala vardagsaktiviteterna som sker på varje äldreboende. Den nationella brukarundersökningen visar att Attendos livsstilsboenden vinner stort gillande bland kunderna. Totalbetyget 85 av 100 är klart bättre än snittet för äldreboenden i Sverige. Och ser man till olika kvalitetsmått så ligger Attendo över snittet på 17 av 18 olika parametrar, som exempelvis förtroendet för personalen, trygghet, aktiviteter, mat och måltidsupplevelsen.

Nina Lehtonen tror inte det är en slump att livsstilsboendena får goda vitsord.

– Livsstilsboendena får bättre resultat eftersom vi har noga tänkt igenom och anpassat verksamheten efter vad de äldre gillar. Man mår helt enkelt lite bättre om man får göra något som man tycker om. Dessutom delar man ofta intresse med andra boende och med medarbetarna. Även det bidrar till ökad livskvalitet och att fler är nöjda med sin situation.

Varje koncept har fått sin egen utformning av möbler, tyger och miljöer som passar ihop. Till exempel ska ett Sport & Spa-boende alltid ha ett massagebad och gym, medan ett Utevistelse & Trädgårdboende har en specialdesignad gård med växthus, vandrings slingor, odlingsbänkar och grillplats.



” Vi lämnar inga detaljer åt slumpen.

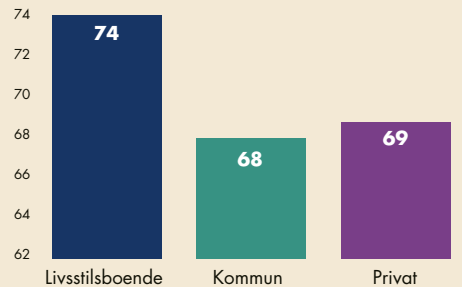
Koncepten uppdateras löpande i stil och innehåll för att fånga upp goda idéer.

– Vi lämnar inga detaljer åt slumpen, utan jobbar aktivt för att skapa en ombonad och genomtänkt miljö som stimulerar äldre till att delta i aktiviteter de gillar, säger Nina Lehtonen, som också ser att medarbetarna blir mer kreativa att hitta på aktiviteter på livsstilsboendena.

– Koncepten skapar en enorm påhittighet när det gäller att skapa variation på våra teman i den dagliga verksamheten. Sen anställer vi ju gärna medarbetare som delar samma intresse som de äldre. Det blir en vinn-vinn-situation, när både boende och medarbetare får ägna sig åt sådant de gillar, säger Nina Lehtonen.

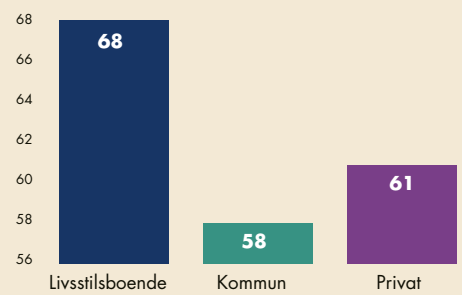
Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Andel nöjda kunder i procent



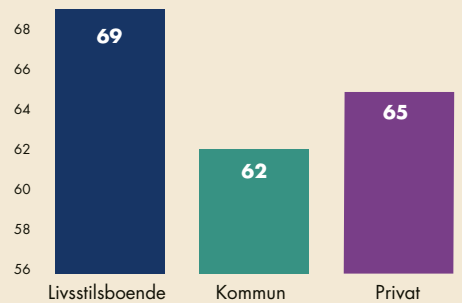
Är möjligheterna att komma utomhus bra/dåliga?

Andel nöjda kunder i procent



Hur nöjd eller missnöjd är du med aktiviteterna som erbjuds på ditt boende?

Andel nöjda kunder i procent



Källa: Socialstyrelsen

Attendos livsstilsboenden

- Attendo har 31 livsstilsboenden i Norden samt åtta pågående byggnationer.
- Koncepten är anpassade efter tre olika huvudintressen: Utevistelse & Trädgård, Sport & Spa samt Kultur & Nöje.
- Varje koncept har sin egen stil på möbler, tyger, inredning och miljöer.

Nu kan fler äldre känna trygghet med Attendo

För många äldre blir en fallolycka inkörsporten till ett försämrat hälsotillstånd. Under 2016 utformades ett nytt koncept för Attendos hemtjänstkunder som syftar till att minska olycksriskerna. Konceptet kallas ”Trygg och säker med Attendo”.



Nina Lehtonen,
konceptutvecklare
på Attendo

Fallolyckor bland äldre

- Det totala antalet äldre som skadas i fallolyckor är fem gånger fler än antalet skadade i trafikolyckor. Varje dag inträffar i genomsnitt tre fallolyckor med dödlig utgång bland äldre i Sverige.
- Samhällskostnaden för fallolyckor uppgår till ca 14 miljarder kronor per år. Fram till 2050 väntas kostnaderna öka till 22 miljarder kronor per år.

Källa: Folkhälsoinstitutet

– **Det handlar om** att man ska kunna känna trygghet i vardagen även på äldre dar, säger Nina Lehtonen, konceptutvecklare på Attendo.

Idén uppstod när Nina och hennes kollegor började studera närmare vad som är de vanligaste inkörsportarna till försämrad hälsa bland äldre. Det framkom snabbt att fall och andra ”vardagsolyckor” är den vanligaste orsaken till att äldre behöver söka sjukhusvård. För den drabbade kan det leda till permanenta funktionsnedsättningar eller rent av att dödliga skador uppstår.

– Många äldre har redan en försämrad hälsosituation eller olika typer av funktionsnedsättningar. En fallolycka kan många gånger vara det som leder till ett drastiskt försämrat hälsotillstånd. Därför är det en viktig prioritering för oss att ge det stöd vi kan för att våra kunder ska undvika att hamna i den negativa spiral som många gånger kommer av till synes enklare olyckor.

Attendos hemtjänstverksamheter har under många år arbetat med fallprevention och tog tidigt fram en folder om hur fallolyckor kan förebyggas i hemmet. Vi har haft regelbundna informationsträffar med våra kunder, gett tips och råd, berättat om de vanligaste riskerna men även sådant som påverkar balansen exempelvis att träna och äta närings-



riktigt. Hösten 2015 kompletterades detta arbete med ett särskilt fokus på ”Trygg utomhus”, där över 12 000 hemtjänstkunder fick tillgång till en uppsättning isbroddar för att bättre klara de halliga vintermånaderna. Nu har fokus flyttat över på ”Trygg inomhus”, och under våren 2017 kommer samtliga Attendos hemtjänstkunder få halkskydd i form av en duschmatta till badrummet.

– Vi ser det här som ett viktigt komplement till det återkommande arbete med trygghet som bedrivs inom vår hemtjänst.

Vad möter vi för reaktion från kunderna?

– Vårt arbete med Trygg utomhus har mottagits otroligt väl både av kunder och oroliga närstående. Många tycker det är en bra och viktig insats och uppskattar även den rådgivning vi bidrar med. Jag är glad för att konceptet ”Trygg och säker med Attendo” har blivit en del av Attendos kvalitetsarbete inom hemtjänsten, säger Nina Lehtonen som redan planerar för vad nästa del av konceptet ska innehålla.

” Vårt arbete med Trygg utomhus har mottagits otroligt väl.



AMMY WEHLIN,
affärsområdeschef Attendo
Skandinavien Äldreomsorg

Vad betyder hög kvalitet för dig och har du något bra exempel på bra kvalitetsarbete från förra året?

– Nyckeln till en god kvalitet inom äldreomsorgen är verksamheternas systematiska kvalitetsarbete som uppnås genom att identifiera risker, analysera händelser och följa upp insatta åtgärder. I fjol blev en av våra hemtjänstenheter i Linköping utnämnda till Sveriges bästa hemtjänst, ett fantastiskt betyg som inte hade varit möjligt utan ett systematiskt kvalitetsarbete i kombination med medarbetarnas kompetens och engagemang.

Vad var det viktigaste framsteget inom kvalitet på ditt område under 2016?

– 2016 vann vi hela 64% av alla kvalitetsupphandlingar i Sverige vilket visar att kommunerna har stort förtroende för vårt kvalitetsarbete.

Vad kommer ni att prioritera inom kvalitetsarbetet under 2017?

– Under 2017 kommer vi att implementera planeringssystem i våra äldreboenden. Systemet möjliggör effektiv planering och ansvarsfördelning samt minskar riskerna för avvikelser. Planeringssystemet ska även underlätta för samtliga medarbetare att ge rätt omsorg på det sätt som individen önskar.



Unik dialogmodell ger ökad kundnöjdhet i Skarpnäck

Hur bygger man goda relationer till såväl kunder och närstående som kommunala handläggare och politiska beslutsfattare? I Skarpnäck i Stockholm har Attendo utvecklat en ny dialogmodell som syftar till att skapa bättre kundrelationer i alla led.

Söder om Stockholms innerstad ligger Skarpnäck, en stadsdel med omkring 40 000 invånare. Här har Attendo sedan 2009 haft ett uppdrag att driva stadsdelens samtliga gruppbostadser och dagliga verksamheter inom LSS. Det skapar en speciell situation, då stadsdelen inte har någon egen verksamhet att jämföra med.

För att kunna leva upp till de förväntningar som omgivningen ställer på Attendo satte ansvariga verksamhetschefer på dagliga verksamheter och gruppbostadser i Skarpnäck igång ett intensivt tankearbete. Tillsammans med ansvarig regionchef

utvecklade de *Skarpnäcksmodellen*, ett system för kontinuerlig dialog och uppföljning i nära samarbete med boende och beställare.

– **Modellen syftar till** att skapa ett ökat samarbete med kunderna så att de kan lita på att vi gör ett bra jobb och att vi kan utveckla vår verksamhet tillsammans med dem, säger Caroline Vadeby, en av de inblandade verksamhetscheferna.

Caroline vet mycket väl vad hon talar om. Innan hon började på Attendo jobbade hon i 19 år som chef inom kommunal verksamhet. Utgångspunkten för

arbetet i Skarpnäck har varit att låta kommunen få insyn och möjlighet att påverka det dagliga arbetet.

– De handläggare som ger oss uppdrag har rätt att kontinuerligt få reda på hur det går, och att vi återkopplar om inte allt fungerar som det ska. Då kan de känna sig trygga med vår verksamhet. Men det är inte bara handläggarna som involveras i dialogen. Även politikerna som fattar beslut är en viktig pusselbit för att få verksamheten att arbeta på det sätt som kommunen vill.

– De lägger inte ut jobb på oss, men de fattar de övergripande politiska besluten. Så här i Skarpnäck fokuserar vi mycket på att skapa en bra dialog med politikerna.

Ett centralt inslag i modellen är Skarpnäcksdialogen; återkommande träffar dit alla kunder och ansvariga politiker från alla partier bjuds in att delta. Minst två möten per år ska hållas där samtliga intressenter är inbjudna.

Efter drygt ett år så har modellen redan givit bättre resultat, där såväl tjänstemän som ansvariga politiker fått ökad insyn.

– Det är viktigt att allt inte handlar om siffror, utan att alla kan se hur vi jobbar och uppleva kvaliteten i det vi gör. Och kunderna är också nöjda, det ser vi i brukarenkäten, avslutar Caroline.

”

I Skarpnäck fokuserar vi mycket på att skapa en bra dialog med politikerna.

Fakta/Skarpnäcksmodellen

- Skarpnäcksdialogen – möten mellan kunder och ansvariga politiker – hålls minst två gånger per år.
- Regelbundna träffar mellan verksamhetscheferna och stadsdelens handläggare och deras enhetschef.
- Närvaro på sociala medier, som Facebook och Instagram, för att skapa transparens runt verksamheten.
- Arbete med den yttre och inre miljön för att se till att lokalerna är snygga och trevliga att vara i.



**CECILIA
ADDAMSHILL,**
*affärsområdeschef Attendo
Skandinavien Omsorg*

Vad betyder hög kvalitet för dig och har du något bra exempel på bra kvalitetsarbete från förra året?

– Kvalitetsarbetet i Attendo utvecklas i takt med kundernas förändrade behov men också med hjälp av ny tillgänglig teknik. Förra året började vi arbeta med Pict o Stat, ett kommunikationsverktyg som hjälper enskilda att göra sig förstådda och därmed bli mer delaktiga. Vi har även utbildat flera evidensutvecklare som ska mäta effekten av våra arbetssätt, t ex när vi tar över verksamhet från kommuner eller andra utförare.

Vad är du mest stolt över när det gäller kvalitetsarbetet inom omsorgen?

– Det finns många exempel på hur medarbetarnas engagemang och expertis gör avtryck i omsorgen. Inom PWS omsorgen (Prader Willis Syndrom) har vi utvecklat ett speciellt arbetssätt byggt på tydlig struktur. Vi fortsätter också arbeta för ännu högre kundnöjdhet, förbättrat kvalitetsindex och få högst värderade kvalitetspoäng i upphandlingarna. Vi vågar påstå att vårt arbete ger resultat. Under året har 80 externa granskningar gjorts varav bara en har lett till allvarlig kritik.

Vad kommer ni att prioritera inom kvalitetsarbetet under 2017?

– Attendo satsar stort på att bygga och utveckla nya verksamheter inom LSS. Vi utvecklar våra arbetssätt med hjälp av beprövade metoder och tekniska hjälpmedel för att boende ska känna trygghet och kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Under året satsar vi än mer på att utveckla medarbetarnas kompetens inom flera områden med hjälp av webbaserade utbildningar.

"Ett år av framsteg för Attendos kvalitet"



Attendo deltar på Velfaerdens innovationsdag 2016 i Köpenhamn bl a med sitt unika livsstilsboende Vondshilds Have i Kolding.

Attendo hamnar på Allbrights "vita lista" för börsbolag med jämn könsfördelning
Attendo vinner förnyat förtroende i kvalitetsupphandling i Skarprnäck.

Pernilla Rönntoft mottar utmärkelsen Queen Silvia Nursing Award 2015 för sina banbrytande idéer om kompetenskört i äldreomsorgen.



Integrationsboendet Attendo Westsura tar hem en pallplats vid Stora Samhällsgalan 2016 bland årets välfärdsförnyare för sitt HBTQ-arbete..

Attendo ingår ett avtal med Arbetsförmedlingen och Migrationsverket om att ge praktik till 400 nyanlända.

Attendos mellanmålskoncept presenteras på seminarium i Almedalen, och drygt 1200 besökare bjuds på "smoothies" i värmen.

För tredje året deltar Attendo i Pride-paraden i Stockholm med ett eget tåg, denna gång med personal och boende från bl a Westsura ABT.



Attendo genomför motionsloppet Attendolunken med över 2000 deltagare.

Attendo Finland har kick-off för pilotprojektet "Excellent service" som syftar till att höja service-nivån i Attendos verksamheter.

Attendos tangoturné Sydämeni Tango avslutas efter att ha spelats för fulla hus i fyra städer med totalt över 3000 besökare.

Attendo Kärna Hemtjänst uppmärksammas i media som Sveriges bästa hemtjänst enligt Socialstyrelsens brukarundersökning.



JANUARI

FEBRUARI

MARS

APRIL

MAJ

JUNI

JULI

AUGUSTI

SEPTEMBER

OKTOBER

NOVEMBER

DECEMBER



I bokslutet för 2015 visar Attendos kvalitetstermometer en ny rekordnivå – 85,2%.

Attendo HBTQ-certi-fierar sitt första äldre-boende – Attendo Bunkeflogården.

Attendo ordnar en turné för att lansera boken "Att vara god man och förvaltare", där Marie Karlsson Lang, dåvarande verksamhetschef inom Attendo, är en av författarna.



Attendo förvärvar Samsa, ett företag inriktat på högspecialiserad omsorgsverksamhet med inriktning på olika typer av funktionsnedsättningar och sociala behov.



Attendo lanserar ett aktiesparprogram, över 500 medarbetare bestämmer sig för att bli delägare i företaget vilket stimulerar långsiktighet och utveckling.

Attendo Örkelljungas daglig verksamhet slår upp portarna till sin nya verksamhet med Bed and Breakfast.

Attendo Åleryd i Linköping vinner Guldanden för sitt målmedvetna arbete med äldres munhälsa.

En undersökning visar kortare kötider, dämpad kostnadsutveckling och ökad kundnöjdhet bland boende i Sulkava sedan Attendo fick helhetsansvar för vård och omsorg i kommunen.

Attendo Kärna Servicehus i Linköping blir uttaget till Arla Guldsko och tävlar i kategorin Årets Senior-matglädje.



Med tango i hjärtat

Hur sätter man guldkant på tillvaron och skapar en minnesvärd upplevelse för äldre och deras närstående? Jo, genom att bjuda in till en helkväll med underhållning i form av en tangokonsert med några av Finlands främsta artister och låta dem leda allsång av gamla klassiker.

Med det uttalade syftet att skapa en minnesvärd upplevelse för både äldre och närstående arrangerade Attendo under våren och början av hösten tangokonsserter runt om i Finland. I centrum stod de välkända sångartisterna Marita Taavitsainen och Mikael Konttinen. Båda har ett förflutet från stora sammanhang på den finska musikscenen, bland annat från Eurovision Song Contest.

Under turnén står dock tango i fokus, och möjligheten att sjunga allsång till välkända låtar från både förr och nu.

Fantastiskt att se hur glada och rörda publiken har varit.

Sammanlagt hölls fyra fullsatta gratiskonsserter riktade till äldre och deras anhöriga i Tammerfors, Åbo, Jyväskylä och Oulu. När konsertturnén avslutats hade nästan 3 000 personer fått uppleva välkända tangos, populära evergreens och andra klas-

siska melodier som ligger många finländare varmt om hjärtat.

– Det har varit fantastiskt att se hur glada och rörda publiken har varit. Många av våra äldre och deras närstående har roat sig och fått ett minnesvärt ögonblick att dela, säger Anu Kuula, marknadschef för Attendo Finland och den som hållit ihop turnén.

– Ett särskilt uppskattat inslag har varit att Marita Taavitsainen och Mikael Konttinen kommit för att möta publiken i pausen och efter konserten. Många äldre har fått möjligheten att prata med eller krama om sina favoritartister, vilket har väckt starka känslor.

Efter succén under våren och tidiga hösten beslutade Attendo att låta ”Tango i mitt hjärta”-turnén fortsätta i mindre skala. I oktober inledde Marita Taavitsainen och Mikael Konttinen en turné på sammanlagt sexton äldreboenden runt om i Finland med avslutning en bra bit in på 2017. Dessa konsserter får dock en annan inramning, då de hålls ute på Attendos Mummola-äldreboenden. Boende och närstående får där avnjuta akustiska versioner av klassiker i en hemtrevlig och välbekant miljö.

– Marita och Mikael har en enastående förmåga att skapa en varm och glad atmosfär. Musik är mycket välgörande för äldre, att få höra välkända och populära tangoklassiker hjälper till att framkalla trevliga minnen och uppskattas av såväl våra boende som deras nära och kära, säger Anu Kuula.



TYST RAPPORTERING NYTT KVALITETSVERKTYG PÅ ÄLDREBOENDEN I FINLAND

Attendos äldreboenden har infört tyst rapportering som en del av det dagliga arbetet. I början av varje skift läser medarbetarna de aktuella noteringarna, och muntliga överlämningar sker numera bara i undantagsfall.

Äldre och multisjuka har ofta varierande dagsform beroende på hälsotillstånd och humör. Genom dokumentation underlättas arbetet med att fokusera på individens behov och följa snabba förändringar i hälsostatus. Noteringar från läkarronder och förändringar i medicinering syns omedelbart i den tysta rapporteringen. En noggrann rapportering är dessutom en försäkring för såväl boende som sjuksköterskor och chefer om det sker incidenter som behöver utredas.

Attendo Marski i Hamina har haft rapporteringen i fokus ända sedan uppstarten för drygt fem år sedan. De erfarna medarbetarna lär upp nya i hur man ska rapportera, och verksamhetschefen **Katriina Härkönen** är också djupt involverad i konsten att rapportera.

Härkönen har gjort det till en vana att kontrollera minst två gånger i veckan vilka noteringar som gjorts på varje kund.

– Rapporteringen blir ett officiellt dokument, men också ett sätt för oss att hålla oss uppdaterade när det gäller hälsostatusen på våra kunder. Dessutom hjälper rapporteringen våra medarbetare att komma direkt in i arbetet när de går på ett skift, säger Härkönen.

Hur man rapporterar är en färdighet som måste tränas och underhållas löpande. Den hjälper sjuksköterskor att ta in information aktivt och enskilt, något som förbättrar kvaliteten och minskar risken för fel.



PERTTI KARJALAINEN,
affärsområdeschef
Attendo Finland Omsorg



Vad betyder hög kvalitet för dig?

– Hög kvalitet är något som vi gjort till en del av vårt dagliga arbete på Attendo, och något som ska märkas i allt det vi gör. I slutänden kommer hög kvalitet märkas genom att fler kunder är nöjda med de tjänster vi utför, och även att genom att fler människor kommer att välja Attendo för att tillgodose sina omsorgsbehov.

Vad är du mest stolt över när det gäller kvalitetsarbetet inom omsorgen?

– Jag är mycket stolt över att vi fortsätter att ha ytterst få allvarliga avvikelser i vår omsorg, med nära noll rapporterade fall av allvarliga händelser där någon av våra kunder varit involverad. Jag är också stolt över att vi inte bara bibehållit utan också förbättrat vårt höga kvalitetsindex, trots att vi under året har öppnat många helt nya boenden. Det visar att vi har etablerat mycket goda rutiner för hur vi sätter upp vårt kvalitetsarbete när vi startar upp en ny verksamhet från grunden.

Vad kommer ni att prioritera inom kvalitetsarbetet under 2017?

– Den främsta prioriteringen för oss är att fortsätta vara steget före våra konkurrenter, att göra små och stora förbättringar för att vi ska leverera hög kvalitet på våra tjänster i all omsorg som vi utför. Vi har redan inlett ett pilotprojekt där vi arbetar för att förbättra våra servicelöften. När vi rullar ut det arbetet i full skala under kommande år så hoppas jag vi kan se förbättringar när det gäller vår övergripande kundnöjdhet och även få fler positiva reaktioner från utomstående som möter Attendo eller våra medarbetare i något sammanhang.

Samarbete ökar effekten av diabetesvården

Genom aktivt arbete tillsammans med andra vårdcentraler har Attendo nått goda resultat i behandlingen av diabetes typ II. Idag når drygt 3 av 4 patienter sina mål för blodsockerhalter, vilket är långt bättre än snittet.



Diabetes är en av västvärldens största folksjukdomar. Även om läkemedel mot diabetes har blivit bättre och det finns bra stöd för att ändra livsstil, så är det många patienter som kämpar med att klara sina mål.

Attendo Finland är sedan 2008 aktiv medlem i Conmedic, ett nätverk av vårdcentraler som utför årliga hälsomätningar av nyckeltal inom hjärt- och kärlsjukdomar. När det gäller diabetes typ II följer nätverket löpande hur stor andel patienter som klarar målsättningen för blodsockernivån. Historiskt har mindre än hälften av diabetespatienterna klarat sina mål.

Sedan 2012 har dock vårdcentralerna i Conmedic noterat en stigande andel av patienterna med typ II-diabetes som når sina mål. 2016 nådde 75% av diabetespatienterna vid Attendos vårdcentraler

målet medan genomsnittet inom nätverket var 69%.

Det är höga tal jämfört med hur det ser ut i många publicerade rapporter. Framgången beror bland annat på att fler gjorts delaktiga i diabetesvården och deltar aktivt i kvalitetsarbetet.

– Conmedic-nätverket erbjuder värdefulla verktyg när det gäller utbyte av bästa arbetssätt mellan vårdcentraler., säger Helena Liira, chefsöverläkare i Attendo Finland.

Enligt Liira är viktiga framgångsfaktorer fokus på självbehandling av patienter samt utbildning av sjuksköterskor så att de kan delta aktivt i diabetesbehandlingen.

– De senaste resultaten är mycket uppmuntrande. Det visar att vi kan hålla jämna steg även när det gäller att hantera stora folksjukdomar, säger Liira.

Diabetes i Finland

- Omkring 500 000 personer lider av diabetes, 10% av befolkningen.
- Behandling av diabetes och dess följder står för omkring 15% av vårdkostnaderna.
- Genom samarbetet i Conmedic har Attendo ökat andelen som når sina mål för blodsockervärden till drygt 75%.



FÄRRE MISSADE BOKNINGAR GER MER TID TILL TANDVÅRD

Många glömmer att avboka sin tandläkartid, vilket gör att värdefull tid för andra patienter går till spillo. Men nya rutiner har gett goda resultat.

I en kommun med 7000 invånare stod de missade tandläkartiderna under 2015 för över 100 timmar av utebliven tid med patienter. För vuxna finns en kostnad för den som glömmer att avboka, därför är andelen uteblivna besök lägre än bland barn och ungdomar.

Under 2016 genomfördes ett arbete för att undersöka vad som är orsaken till att unga patienter missar att avboka.

– Vi hade en stark önskan om att öka den tid som vi använder till att behandla patienter, men också att motverka utanförskap bland barn och ungdomar. Ganska snabbt märkte vi att de som har störst tendens att utebli också är de som är i störst behov av tandvård, säger Helena Kovari på Attendo Tandvård.

Resultatet blev helt nya riktlinjer. Vårdnadshavaren blir nu kontaktad per telefon efter två glömda bokningar, och inte som tidigare tillsänd en ny bokning via post. Därtill har påminnelser via SMS och personlig kontakt med såväl de unga som deras föräldrar visat sig mycket framgångsrika.

I kommunen i exemplet ovan lyckades man mer än halvera utevaron bland barn under skolålder – från 13% till 6% – och bland skolungdomar från 11% till 6,5%.



MATIAS PÄLVE,
affärsområdeschef Attendo
Finland Hälsovård

Vad betyder hög kvalitet för dig och har du något bra exempel på bra kvalitetsarbete från förra året?

– Hög kvalitet innebär att kunden får rätt insats och rätt service vid rätt tidpunkt. Det skapar högre kundnöjdhet och därmed en nöjd beställare. I vår nyutvecklade prismodell har vi tagit in kvalitet som en faktor. Exempelvis så fick vi i Pyhtää en kundnöjdhet på 4,72 (skala 0–5) och vi får därför en bonus från kommunen för att vi levererar så hög kvalitet.

Vad var det viktigaste framsteget inom kvalitet på ditt område under 2016?

– Det viktigaste steget framåt inom hälsovårdstjänster var utvecklingen av det nya systemet för kvalitetsindex i början av 2016. Det ger oss en snabb överblick hur våra olika enheter presterar i termer av kvalitet och hjälper oss att upptäcka områden som behöver insatser eller ökat fokus på kvalitetsarbetet.

Vad kommer ni att prioritera inom kvalitetsarbetet under 2017?

– Den finska social- och hälsovårdsreformen innebär att var och en fritt kommer att få välja utförare inom omsorgen och hälso- och sjukvården. Vi vill förstås vara det mest eftertraktade valet för både kunder och läkare. Att ha utmärkt service och korta kötider tror vi är avgörande faktorer.

”
Resultaten
är mycket
uppmunt-
rande.

Foto: Tuva Fossen Stensrud



En symfoni av intryck som stärker välmående och hälsa

Miljöterapeutiska insatser har på senare tid blivit allt vanligare i äldreomsorgen. På Rødvet Sykehjem i Oslo har ett unikt projekt fört samman boende med musik, djur och natur i en härlig SYMFONI.

Rødvet Sykehjem ligger strax norr om Oslo, halv- vägs mellan tunnelbanestationen Kalbakken och ett skogsområde med hyreshus och villor. Anita Madsen är arbetsterapeut och projektledaren som kläckte idén bakom projekt SYMFONI.

” Vi har noterat minskad läkemedels- användning, ökad glädje och vakenhet.

– Forskning visar att miljöterapeutiska insatser har stor effekt på våra biopsykosociala funktioner. Det som saknats är ett sätt att systematisera dessa åtgärder ute på fältet. Så vi ställde oss frågan: Hur kan vi ta kunskap från forskning och teorier, och genom systematiska åtgärder göra den tillgänglig i vardagen? säger Anita Madsen.

Idén kom efter ett samarbete med musikterapeu- ter i ett projekt under namnet ”medveten använd- ning av musik”. Projektet visade mycket goda resul- tat, nu var utmaningen att vidareutveckla arbetet

genom att inkludera flera dimensioner av miljötera- peutiskt arbete.

– Utifrån befintlig forskning valde vi att fokusera på tre av de mest grundläggande huvudkategorier- na; medveten användning av musik, djurhållning och djurbesök, samt användningen av sensorisk trädgård och naturupplevelser, säger Madsen.

Terapin är ett komplement till läkemedelsbe- handling, men syftar också till att minska använd- ningen av exempelvis psykofarmaka för att dämpa ångest och oro. Genom att fokusera på aktiviteter är förhoppningen att de boendes livskvalitet ska förbättras. På detta område har Hälso- och om- sorgsministeriet nyligen lagt fram nya krav på ar- betsformer och kompetensutveckling för att möta utmaningarna hos nya brukargrupper.

Projektgruppen lade stor energi på att utforma den sensoriska trädgården med fontäner, bänkar och hammocker. Det skapades rutiner och göromål, med utplantering av blommor och örter. Två inhägnader med får och höns gav liv och inramning åt trädgår- den. Resultatet var över förväntan.

– Det var full aktivitet i trädgården under hela sommaren och hösten, långt utöver de ordinerade miljöterapeutiska insatserna till de boende. Såväl medarbetare som boende gick turer, stannade vid rabatterna och plockade, smakade och luktade på växterna. Efter hand gjordes fler och fler spontana turer till trädgården för att mata fåren eller samla ägg i höns huset.

Inhägnaden med djuren väckte stor uppskattning även i det omgivande lokalsamhället.

– När det var dags att skicka fåren till bonden för slakt så fick vi väldigt starka känslomässiga reak- tioner från de boende, men också från närområdet och på sociala medier. Många hade uppenbarligen fått en väldigt nära relation till fåren.

Under projektiden har medarbetare dokumenterat reaktioner hos kunder enligt SOAP-modellen, där

Kommentarer i Facebook-flödet:

”Varje gång jag kom från tunnelbanan stod folk längs staketet. Stora och små barn, föräldrar och andra vuxna, unga och gamla, glada och olyckli- ga – alla fick de se riktiga djur”

”Hur många stadsbor svältfödda på djurkon- takt kan ha fått en vär- defull erfarenhet och lära sig om djur på detta sätt? Hur många har fått tröst och den ordlösa samvaro som bara djur kan ge?”



”Fåret Shaun, en ljuspunkt i tillvaron!”

subjektiva och objektiva omdömen ges för varje ak- tivitet och planering framåt. De medicinska resul- taten håller på att sammanställas, men i dokumen- tationen syns redan flera positiva tecken.

– Vi har noterat minskad läkemedelsanvändning, ökad glädje och vakenhet. Det finns fler samtalsäm- nen och det uppstår mer spontana samtal med de boende. Miljön upplevs mer inbjudande med inslag som har en trygghetsskapande effekt och rogivande atmosfär, samtidigt som den stimulerar flera sinnen, säger Anita Madsen.

Projekt SYMFONI

- SYMFONI står för ”Systematisk användning av miljöterapeutiska åtgärder på sjukhem”.
- Visionen är: ”Vi fokuserar på variation och mångfald av miljötera- peutiska åtgärder och genomför aktiviteter som syftar till använd- ning av sensorisk trädgård och natur, djurhållning och djurbesök samt medveten användning av musik i en sammanhängande helhet!”
- Projektgruppen som utformat terapierna består av läkare, sjuksköterskor, omvårdnadspersonal, sjukgymnaster, arbetsterapeuter, aktivitetssam- ordnare och vårdbiträden.
- Under projektiden dokumenteras resultat enligt SOAP-modellen (subjektiv, objektiv, analys och planering). En projektrapport kommer att färdigställas när projektet avslutats.

Kurs i medicinering höjde kvaliteten i Danmark

Markant förbättrad kvalitet och bara enstaka observationer vid extern granskning. Det blev resultatet när 40 medarbetare från Region Öst i Danmark genomgick en utbildning med fokus på att dosera och utföra rätt medicinering.

Det var anmärkningar vid en serie externa granskningar som var den direkta orsaken till att Dorte Dahl, regionchef för Danmark Öst, satte igång ett projekt för att höja kompetensen.

– Det arbete vi lägger ned på att säkerställa att läkemedel doseras och ges korrekt

är mycket viktigt. Externa granskningar visade att vi hade utmaningar, därför bestämde vi oss för att ge våra medarbetare ett kompetenslyft så att de kan utföra sina uppgifter på korrekt sätt, säger **Dorte Dahl**.



En kurs planerades och arrangerades i samarbete med Själlands vård- och omsorgshögskola, som är en etablerad aktör inom området. Innehållet i utbildningen baserades på gällande lagstiftning och på delmoment i den löpande sjukvårdsutbildningen, med viss anpassning till målgruppen.

– Kursen innehöll bland annat moment där deltagarna fick söka läkemedelsinformation på nätet, vilket gör att medarbetare nu kan använda det verktyget på en läsplatta eller en smartphone. Vi kallar det praktikbaserad inlärning, säger Eva Koefoed, biträdande regionchef i Region Öst.

”Kursen har varit en värdefull investering.



Allt tyder på att kursen har varit en värdefull investering.

– Vid vår senaste externa granskning uppkom endast några mindre frågor, och inget fall där patientsäkerheten kunde ha äventyrats. Redan nu kan vi se att våra medarbetare tillämpar de nya kunskaper och färdigheter som de fått genom kursen, säger Ann Lützner Nielsen, kvalitetsutvecklare på Attendo Danmark.

Ett exempel är att medarbetare blivit noggrannare med läkemedelshanteringen. Men Ann Lützner Nielsen ser även andra positiva effekter.

– Det är en styrka att så många medarbetare i regionen deltog i samma kurs. Det ger en gemensam bas för hur vi sköter medicinering och är också en signal att vi prioriterar patientsäkerheten, säger hon.

Ann Lützner Nielsen förväntar sig färre fel relaterade till dosering och utförande av medicinering i framtiden, och att vårdplaneringen blir mer utförlig än den tidigare varit.

– Genom att införa egenkontroller kommer vi att följa upp att kunskaper och kompetenser används i de dagliga rutinerna runt läkemedelshanteringen, medicineringen och dokumentationen. Därutöver kommer vi att följa upp rapporteringen och eventuella avvikelser i vårt kvalitetssystem Attendo Add, förklarar Ann Lützner Nielsen.

Kompetenslyft inom läkemedelshantering

- Totalt 40 omsorgs- och sjukvårdsmedarbetare deltog vid en femdagarsutbildning, tre respektive två dagar, med några veckors mellanrum.
- Kursen hölls inom ramen för arbetsmarknadsutbildningen (AMU), därigenom kunde Region Öst få externt stöd för såväl utbildningskostnaden som kostnaden för att ta in extrapersonal under kursdagarna.

REKORD I HÄLSANS TECKEN

Attendolunken är ett motionslopp och en återkommande aktivitet inom Attendos äldreomsorg i Norden. Under 2016 slogs ett nytt rekord. 2200 seniorer deltog, inklusive ett antal medarbetare och andra deltagare vid totalt 54 olika verksamheter.



– Hela tanken med lunken är att främja rörelse och motion i vardagen och höstens resultat känns som ett tydligt kvitto på att satsningen har varit lyckad, säger Ammy Wehlin, affärsområdeschef för Attendo Skandinavien äldreomsorg.

– Utöver glädjen och motionen för seniorerna som deltar kan vi även se att den här återkommande satsningen är uppskattad bland medarbetare, närstående och andra som deltar.

Attendo ser ett stort värde i att fokusera på aktiviteter för äldre i vardagen. Som en stor aktör inom välfärdssektorn är det också viktigt att vara med och ta ett samhällsansvar i ett större perspektiv. Attendolunken är därför till för alla seniorer, inte bara personer som är kunder hos Attendo.

– Vi vill göra en insats för att främja motion för äldre. Stoltheten som infinner sig hos de äldre deltagarna efter en genomförd lunk ska inte underskattas och hela dagen kring aktiviteten brukar bli till en stor festlighet under lätt-samma och trevliga former, säger Ammy Wehlin.



Pernilla Rönntoft

- Pernilla är 43 år gammal, och bosatt i Halmstad. Pernilla läste sin sjuksköterskeutbildning på Högskolan på Åland och tog sin examen i maj 2009.
- Pernilla Rönntoft valdes till stipendiat för Queen Silvia Nursing Award för sin idé om kompetensörkort i äldreomsorgen.
- När Pernilla tilldelades stipendiet läste hon sista terminen på sin specialistutbildning med inriktning vård av äldre vid Göteborgs Universitet. Idag är hon verksamhetschef på Attendo Nissastrand.

Med mod att förändra omsorgen

Mitt i livet återvände Pernilla Rönntoft på Attendo Nissastrand till skolbänken för att byta bana. Ett karriärbyte som gav resultat. Under 2016 belönades hennes idé om kompetensörkort i äldreomsorgen med utmärkelsen Queen Silvia Nursing Award.

Pernilla Rönntoft föddes i Malmberget samma år som OS kom till München. Tjugo år senare hade gruvortens befolkning redan hunnit minska med en tredjedel när Pernilla också sa farväl. Det blev Halmstad, i sydvästra Sverige. Där jobbade hon som flygvärdinna och tågvärdinna, och sedan som administratör på ett företag verksamt inom rehabilitering och rekrytering. Men någonstans, mitt i livet, började den inre rösten att säga ifrån.

– Jag har alltid varit intresserad av sjukvård och mediciner och tycker om att hjälpa andra människor. Jag hade funderat ett bra tag och kände bara att nu var det dags, säger hon.

Familjen sålde huset och flyttade till Åland där Pernilla under ett par år skolade om sig till sjuksköterska. Därefter gick flytt-lasset tillbaka, och hon anträdde sjukvården som sköterska inom kirurgin – inte sällan cancer.

– Kirurgin är tuff och tung. Särskilt cancerpatienterna, för du möter unga människor mitt i livet.

Men de flesta patienterna var äldre, och det var på den vägen som hon började intressera sig för äldreomsorgen. Varför då?

De äldre hade intressanta historier att berätta, vilket gav jobbet en helt annan social dimension. De kände sig själva utan och innan, och kunde sakligt beskriva sina krämpor. Samtidigt upplevde Pernilla att det var en grupp som inte alltid fick den uppmärksamheten som de behövde.

– Jag har många gånger upplevt att man inte bryr sig om äldre. Det är som om vården inte uppfattar vad som sägs, eller så fattar man beslut utan att ordentligt lyssna till vad patienten vill. Men tar man sig bara tid att lyssna så får man så otroligt mycket information.

Intresset tilltog, Pernilla började arbeta på Attendo Nissastrand i Halmstad, och påbörjade snart en magisterutbildning på halvfart i vård av äldre.



På vägen mot examen fick Pernilla Rönntoft en idé. Inom sjukvården, där hon redan hade arbetat, ställdes höga krav på kompetensutveckling. För att hålla kunskaperna fräska fick personalen löpande uppdatera kunskaperna i interna utbildningar. Men inte i äldreomsorgen, dit många kommer direkt från gymnasiet.

– De kan vara jätteduktiga, men ibland saknar de erfarenhet och utbildning. Och på samma sätt kan du ha jobbat i jättemånga år, och då tappat kunskap som du inte använt på länge, säger Pernilla.

Hon har nu lanserat sin idé om ett kunskapsörkort inom äldreomsorgen, baserat på teoretiska och praktiska prov. Idén föll i börjande mylla, och Pernilla belönades med 50 000 kronor och en möjlighet att göra praktik hos alla de bakomliggande organisationerna. Bättre start på en ny karriär kan man kanske inte få. Nu hoppas hon att idén kan bli verklighet, och att hon kan bidra till kompetensutvecklingen inom svensk äldreomsorg.

– Nu återstår bara hur jag ska utveckla det här vidare, men det är helt klart något som jag skulle vilja göra, säger Pernilla, som sedan årsskiftet är verksamhetschef på Attendo Nissastrand.

Queen Silvia Nursing Award

- Ett stipendium för sjuksköterskestudenter instiftat på Drottning Silvias 70-årsdag.
- Priset syftar till att skapa attraktivitet, kreativitet och möjlighet för sjuksköterskestudenter att bidra med idéutveckling och förslag till framtidens vårdutmaningar inom äldre- och demensomsorgen.
- Stipendiet är på 50 000 kronor och består därtill av 6 månaders internship som syftar till att ge studenten lärandomär och perspektiv på vård och omsorg av äldre.



Jag har många gånger upplevt att man inte bryr sig om äldre.

Rätten att välja är kärlek

HBtQ-certifiering är en viktig del i Attendos värderingsarbete och arbetet med att anpassa verksamheten efter individen. Totalt finns åtta certifierade verksamheter inom Attendo. Vägen dit avslöjar ofta fördomar bland boende och medarbetare.



– **Ofta är det** så att vi tror att vi är öppna och inte fördomsfulla, men under det år som certifieringen pågår avslöjas många oreflektade tankar och även fördomar som vi inte trodde oss ha, säger Rudina Luta,

verksamhetschef på Dalköpinge Asyl/PUT-boende.

Attendo har valt att HBtQ-certifiera verksamheter för att synliggöra och arbeta med de rådande normerna och deras konsekvenser. Därigenom kan boende förhoppningsvis också få ett mer respektfullt bemötande.

Certifieringen genomförs i samarbete med RFSL. Under året utmanas arbetsgruppen på många sätt – i rollspel, i olika värderingsövningar och de tvingas reflekterar över olika situationer.

Certifieringen innebär också en genomlysning av alla dokument ur ett HBtQ-perspektiv. Verksamheterna ser till exempel över vilka böcker och vilken konst som finns samt vilka filmer de tittar på. Ett konkret exempel är att man plockar bort skyltar för dam- och herrtoaletter.

– När vi började titta över våra rutiner upptäckte vi bl a att vår övernattningsrutin löd 'Flickvänner är inte tillåtna, men killkompisar går bra'. Idag känns det pinsamt.

De certifierade verksamheterna arbetar systematiskt med HBtQ-frågor, vilket innebär att beakta HBtQ personers situation och hur olika beslut påverkar gruppen. På varje daglig överlämning görs en riskbedömning, och vid rekrytering är det en självklarhet att individen accepterar och ställer sig bakom HBtQ-arbetet.

– Vi pratar värderingar på varje arbetsplatsträff, och numer är HBtQ-perspektivet en given del av värderingsarbetet.

Certifieringen har skapat nyfikenhet inom hela Attendo. Flera verksamheter ligger i startgroparna för certifiering, och det finns ett starkt engagemang för frågan bland många medarbetare och kunder. Attendo har deltagit i tre Pridetåg i Stockholm, men också i flera andra städer som t.ex. Falckenberg och Växjö, med vårt budskap: "Rätten att välja är kärlek".

Attendos HBtQ-arbete

- HBtQ står för homo-, bi- och transsexuella samt queerpersoner.
- Certifiering av verksamheter sker i samarbete med RFSL.
- Attendo har åtta HBtQ-certifierade verksamheter inom skyddat boende, ungdomshem, jour- och familjehem, integration samt ett äldreboende.

ATTENDO I KORTHET

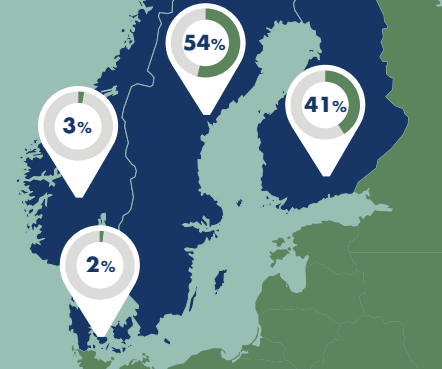
VISION

Vår vision är "att stärka individen" och vi utgår alltid från den enskildes behov och förutsättningar i vårt arbete.

VÄRDERINGAR

Attendos värderingar – kompetens, engagemang och omtanke – genomsyrar det dagliga arbetet.

Andel av total omsättning per land



LEDANDE PÅ OMSORG I NORDEN

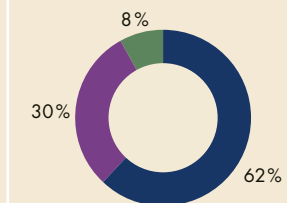
Attendo är Nordens ledande privata omsorgs- och vårdföretag med verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark.

Vi är ledande i utvecklingen av kvalitet och nya metoder inom branschen. Vi verkar inom äldreomsorg, omsorg till personer med funktionsnedsättning, individ och familjeomsorg samt hälso- och sjukvård.

KVALITET I FOKUS

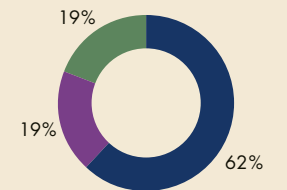
Attendo har sedan starten för mer än 30 år sedan legat i frontlinjen inom kvalitetsområdet och arbetat för en bättre omsorg och en bättre kundupplevelse. Mycket av det som idag tas för givet i svensk omsorg, som social dokumentation, kontaktmannaskap och "egen tid" är resultat av Attendos utvecklingsarbete. Idag bygger och utvecklar vi framtidens äldreboenden för att möta samhällets kommande behov. På Attendo arbetar vi för att du ska få den omsorg du behöver på det sätt du vill.

Omsättning per kontraktsmodell



■ Egen regi
■ Entreprenad
■ Bemanning

Omsättning per tjänsteområde



■ Äldreomsorg
■ Omsorg
■ Sjukvård

>500
ENHETER

20 000
MEDARBETARE

4 av 5
CHEFER
ÄR KVINNOR

Så granskas vi utifrån

Attendo arbetar systematiskt med att granska och följa upp kvaliteten i våra verksamheter. Men vi följs också upp av andra – både myndigheter och kommunerna där vi verkar.

Att omsorgen granskas och vården granskas och följs upp utifrån olika perspektiv är viktigt för att säkerställa att olika utförare arbetar med en säker och trygg omsorg. Vi själva följer noggrant upp kvaliteten i våra egna verksamheter och vi var först i branschen att etablera en central kvalitetsavdelning.

Vi välkomnar också de externa granskningar som görs hos oss och skulle önska att alla utförare – privata och kommunala – följdes upp lika utförligt. Så är det inte idag. Exempelvis behöver stora delar av de privata utförarna i Sverige tillstånd från IVO för att driva verksamhet, något de offentliga utförarna inte behöver. En annan skillnad är att privata utförare driver verksamhet efter att de vunnit en upphandling, vilket är en kvalitetskontroll i sig. De privata utförarna styrs dessutom utifrån ett avtal som också reglerar kvaliteten i verksamheten.

I detta bokslut har du kunnat läsa mer detaljerat om vår egen uppföljning genom Kvalitetstermometern samt genom brukar-, kund- och medarbetarundersökningar.

ÖVRIGA INSTANSER SOM GRANSKAR VÅR VERKSAMHET:

IVO och motsvarande myndigheter granska främst på regerings- och riksdagsuppdrag olika delar av omsorgen. Dessa uppdrag skiftar över tid och kan handla om exempelvis vårdskador, nattbemanning och begränsningsåtgärder. Men ibland kan IVOs tillsyn ha föregåtts av klagomål på verksamheten eller rapportering i media. En tillsyn går bland an-

nat ut på att granska dokumentation och intervjua medarbetare, kunder och/eller närstående.

Kommunerna granskar verksamheterna utifrån de avtal som upprättats för verksamheten och syftar till att följa upp att avtalen efterlevs. Granskningarna sker genom samtal i verksamheten, genomgång av dokumentation och ibland via observationsstudier.

Kommunernas enheter för Miljö och hälsa granskar regelbundet verksamheter för att säkerställa livsmedelshandling och delar av den fysiska miljön i verksamheten, exempelvis ventilationssystem samt det miljöskyddande arbetet.

Brandskyddsmyndigheten genomför regelbundet inspektioner.

Arbetsmiljöverket granskar den miljö som medarbetarna i en verksamhet arbetar i.

Kunders och närståendes granskning

En stor och ökande andel av äldreomsorgen utgörs av de äldres och deras närståendes fria val av vårdboende och hemtjänstutförare. Därför utgörs en mycket viktig del av granskningen i sig även av kunders och närståendes möjlighet att välja och välja bort utförare. Utöver våra egna brukarundersökningar genomför kommunerna och Socialstyrelsen sina undersökningar. Där ser vi tydligt om vi håller måttet eller inte.



Lex Sarah och Lex Maria

- Lex Sarah är en lagstiftning som ålägger utförare av omsorgsverksamheter som faller inom ramen för bl a Socialtjänstlagen att rapportera allvarliga missförhållanden eller risk för allvarliga missförhållanden till IVO.
- Lex Maria ålägger på motsvarande sätt utförare inom ramen för Hälso- och sjukvårdslagen att rapportera allvarliga vårdskador eller risk för allvarliga vårdskador till IVO.

SYSTEMATISKT ARBETE GER FÅ ALLVARLIGA HÄNDELSE

Under 2016 utförde Attendo bortemot 46 miljoner omsorgsinsatser för våra över 25 000 kunder. Några av dessa ledde till händelser av allvarigare art.

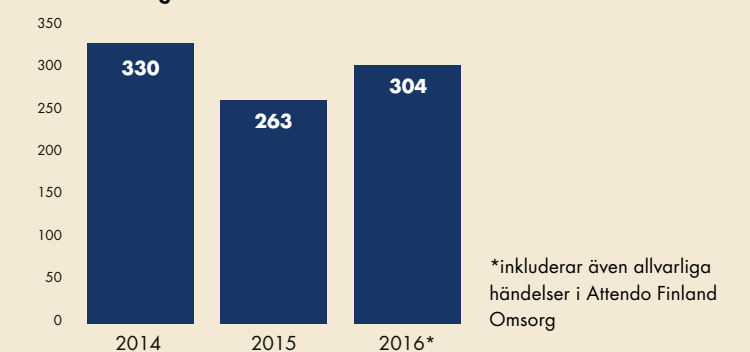
Attendo rapporterar alltid allvarliga händelser enligt gällande nationella regelverk, som exempelvis Lex Sarah och Lex Maria. Dessutom rapporteras löpande avvikelser i Attendos interna kvalitetsledningssystem Attendo Add, för att i tid fånga upp brister som annars riskerar att leda till allvarigare händelser.

Under 2016 noterades en liten ökning av det totala antalet allvarliga händelser i Attendo jämfört med föregående år. Siffrorna är dock inte helt jämförbara, då vi från 2016 också rapporterar allvarliga händelser i vår finska verksamhet.

Sammantaget inträffade 304 allvarliga händelser under 2016, vilket ger en felmarginal vad gäller allvarliga händelser på omkring 1 per 150 000 omsorgsinsatser.

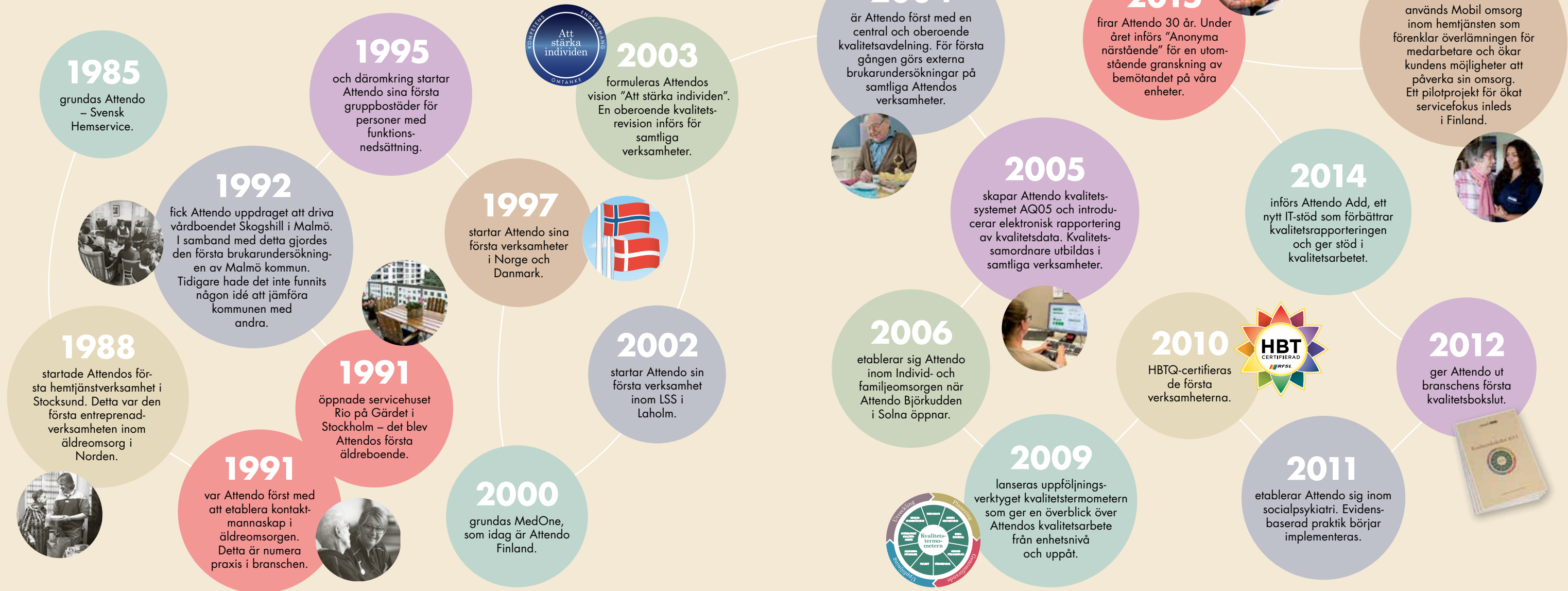
Sett till det totala antalet rapporterade avvikelser i våra verksamheter var omkring 0,5 procent av händelserna av allvarlig art under 2016.

Antal allvarliga händelser



Attendo ♥ kvalitet = sant!

Över 30 år av kvalitetsutveckling.





Omsorg på ditt sätt

Attendo

Box 715, 182 17 Danderyd

08-586 252 00

info@attendo.com | www.attendo.com

För landsspecifik information, vänligen besök:

Sverige | www.attendo.se

Finland | www.attendo.fi

Norge | www.attendo.no

Danmark | www.attendo.dk