

Kvalitet som ger kundnytta

Stimulerande arbetsplats

Bygger för framtiden

**KVALITET OCH HÅLLBARHET
I ATTENDO 2018**

*Vi bygger
en hållbar
omsorg*

Innehåll

6

Livslopp

– en utställning med perspektiv på livets olika faser

10

Rekord i nyöppningar

Fortsatt stora behov av fler platser

26

Safari i virtuell verklighet

Ny teknik hjälper de äldre

32

Mobilt verktyg

Ökar kvalitet och trygghet



34

Utlandsfödda

– en viktig resurs för framtidens omsorg

1 Inledning

- 1 VD-ord
- 2 Attendo i korthet
- 4 Hänt under året

6 Bidrag till samhället

- 6 Värdig omsorg utifrån individens behov
- 10 Rekord i nyöppningar
- 16 Mänskliga rättigheter och antikorrupktion
- 17 Miljö och klimat

18 Kvalitet

- 18 Aktiviteter som ger glädje, hälsa och välbefinnande
- 24 Nya arbetssätt som lyfter kvaliteten i vardagen

28 Medarbetare

- 28 Nöjda medarbetare genom värderingar, rutiner och verktyg
- 33 Mångfald
- 36 Prisade ledare som gör skillnad i omsorgen

39 Hållbarhetsrapportering

- 39 Hållbarhetsstrategi och hållbarhetsmål
- 42 Arbetssätt och aktiviteter
- 50 Hållbarhetsindikatorer
- 52 Risker och riskhantering
- 53 Revisorns uttalande

Omsorg av hög kvalitet som räcker till fler

Attendos hållbarhetsarbete fokuserar på tre områden där vi kan göra störst nytta för samhället – tillföra nya omsorgsplatser, utveckla kvaliteten inom omsorgen samt skapa en engagerande arbetsplats för medarbetare som vill göra skillnad. Vår strävan är att klara av dessa utmaningar i en tid där samhällets resurser för omsorg måste räcka till betydligt fler.

Sedan Attendo startade 1985 har vårt arbete präglats av en vision om att erbjuda en individanpassad omsorg med hög kvalitet. Genom att utmana invanda arbetssätt och vända på perspektivet – från den egna organisationen till individens behov och önskemål – har vi byggt en verksamhet som konkurrerar med hög effektivitet, god teknisk kvalitet och hög kundnöjdhet.

En demografisk utmaning

Den offentligt finansierade välfärden utmanas nu från flera håll. Fram till 2030 kommer antalet äldre över 85 års ålder att växa med omkring 50 procent i de flesta europeiska länder. Samtidigt minskar andelen av befolkningen i arbetsför ålder som står för omsorgens finansiering. Det leder till ökad konkurrens om arbetskraften. Till det kommer de ökade förväntningar som nya generationer av äldre har på att omsorgen ska vara anpassad efter deras individuella behov och önskemål.

Det här ställer krav på oss som utförare att kunna erbjuda kostnadseffektiva alternativ, både när det gäller ny kapacitet och befintliga verksamheter. Samtidigt måste kvaliteten värnas och såväl medarbetarnas som kundernas inflytande stärkas.

Samhällsnytta i det dagliga arbetet

Attendos dagliga hållbarhetsarbete handlar om att öka tillgängligheten till omsorg, utveckla kvaliteten samt rekrytera fler engagerade medarbetare. Genom vårt arbete är vi också med och bidrar till sex av FN:s sjutton globala hållbarhetsmål.

Under det senaste året har vi på kvalitetsområdet satsat mycket på digital planering och uppföljning av omsorgsinsatser. Med hjälp av appen Mobil Omsorg kan vi idag säkerställa att fler kunder i rätt tid får den omsorg de beviljats,

såväl inom hemtjänsten som på våra boenden. Vi satsar stort på sjuksköterske-rekrytering och onlineutbildning för att bli en mer

attraktiv arbetsgivare för våra medarbetare. Parallellt fortsätter vi vårt arbete med att etablera nya platser i omsorgen. Under de senaste tio åren har Attendo öppnat fler än 12 000 nya omsorgsplatser i Norden.

Vi vill ge bättre omsorg till fler

Attendos ambition är att fortsätta vara med och bidra till att öka tillgängligheten och att utveckla omsorgens arbetssätt. Vår strategi bygger på tre övergripande mål – vi vill skapa individanpassad omsorg av hög kvalitet, etablera fler moderna omsorgsboenden och därmed öka tillgängligheten, samt erbjuda kommunerna mer omsorg för varje spenderad krona.

Vi har under det senaste året ställt upp ett antal kundlöften som vi arbetar efter

- Attendo ska ha högst kundnöjdhet på varje ort där vi finns
- Attendo ska stå för en god trygghet



Fakta

Martin Tivéus

VD för Attendo sedan september 2018

Ålder: 48 år. Familj: Gift och har två barn.

Bakgrund: Nordenchef på Klarna, VD för Avanza, Evidensia Djursjukvård och Glocalnet. Martin Tivéus är också styrelsemedlem i Telia Company. Han är utbildad ekonom från Stockholms Universitet och Handelshögskolan i Stockholm.

och vara ledande inom kvalitetsutveckling

- Attendo ska vara den aktör som ger kommunerna mest omsorg per spenderad krona

När vi dessa mål är jag övertygad om att vi också fortsättningsvis kommer att vara den aktör som etablerar flest nya boenden och långsiktigt blir den mest respekterade omsorgsaktören. Samtidigt gör vi en viktig insats för att utveckla ett hållbart samhälle med en omtyckt och resurseffektiv omsorg av hög kvalitet som räcker till fler.

Martin Tivéus
VD Attendo

Vi bygger en hållbar omsorg

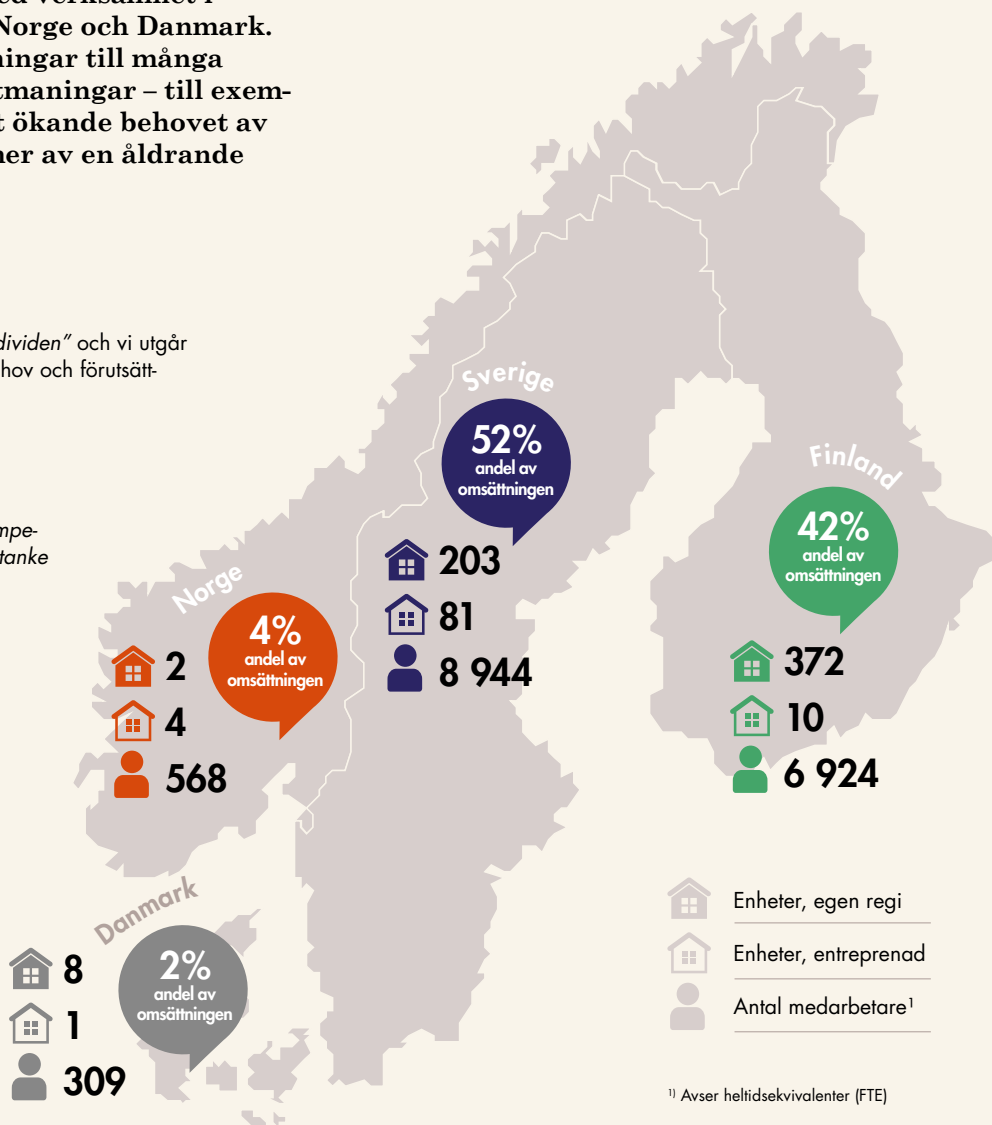
Attendo är Nordens ledande privata omsorgsföretag med verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark. Vi bidrar med lösningar till många viktiga samhällsutmaningar – till exempel att hantera det ökande behovet av omsorg som kommer av en åldrande befolkning.

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.





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.

Vårt bidrag

Vi bygger nytt

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

Sedan 2008 har Attendo byggt över 12 000 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.

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 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 AQ18 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.

KORT och gott



BIDRAG TILL SAMHÄLLET

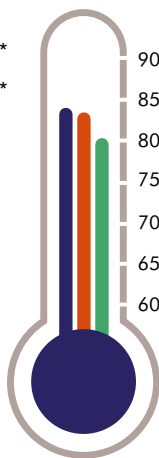
Rekord i antal nyöppnade platser

Attendo slog under 2018 nytt rekord i att öppna nya boenden inom omsorg i egen regi. Totalt öppnades 2 409 nya platser i 76 nya boenden, vilket lägger grunden för framtida tillväxt.

2 409
nyöppnade platser
under 2018

Kvalitets- termometern

- 84% 2018
- 83% 2017*
- 80% 2016*



*exkl. Attendos tidigare sjukvårdsverksamhet



BIDRAG TILL SAMHÄLLET

Fartfylld och festlig invigning

Det var full rulle på Attendo Råbyvägen i Uppsala när äldreboendet med livsstilskonceptet Sport & Spa invigdes i början av oktober 2018.

Verksamhetschef Anna Palm och medarbetare hälsade välkommen till Attendos senaste tillskott bland moderna livsstilsboenden. Efter ett kort invigningstal var det dags för Niklas Busch Thor, fotbollsproffs och lagkapten i allsvenska Sirius, att klippa bandet och överlämna en signerad matchtröja.

Det blev en trevlig eftermiddag med närmare 60 inbjudna som bjöds på smittar, tårta och bubbel. Trubaduren Puch och den bolivianska danstruppen Mamma Killa såg till att höja stämningen rejält.



Vår absoluta ambition är att vara i framkant när det gäller att utveckla kvaliteten i omsorgen.

Martin Tivéus, VD

KVALITET

Att hitta kärleken på äldreboendet

På Attendo Fresta Södra Allé i Upplands Väsby träffades 96-åriga Folke Boänges och den sju år yngre Anna-Kajsa Reimegård för första gången.

De kände från första början att de trivdes väldigt bra i varandras sällskap och att de delade många gemensamma intressen. Det utvecklades så småningom i en fin vänskap och kärlek.

– Kärlek är svårt att tala om när man är 96 år. Det tillhör på ett vis ungdomen. Men jag har upplevt en annan kärlek med Anna-Kajsa. Vi tycker om varandra så som vi är, säger Folke.

– Folke är väldigt humoristisk och har beskrivit sitt liv för mig och delat med sig av upplevelser som har legat långt ifrån det jag själv har upplevt. Jag skulle inte tycka att det var så vansinnigt roligt här om inte Folke fanns, säger Anna-Kajsa.



KVALITET

Motorcykeln får flytta in

När det blev dags för Kurt Lindgren att flytta in på Attendos äldreboende Ljung på Värmdö ville han gärna ha med sig en av sina käraste ägodelar, en veteranmotorcykel från 1940-talet av märket Triumph.

– Inga problem, så länge den inte riskerar att trilla, hälsade verksamhetschefen Jenny Värnäs.

För Kurt har mycket i livet kretsat kring olika typer av fordon. Han började som bilmekaniker för att senare grunda en bilfirma tillsammans med sina söner. Motorcykel körde han innan han hade råd att köpa en bil. Sen blev det motorcykel igen i 60-årsåldern och då passade han på att resa tillsammans med motorcykelburna vänner.

Nu pryder motorcykeln Kurts rum och han kan titta på den och minnas alla roliga resor han gjort på tvåhjulningen.



MEDARBETARE

Attendo Unika nominerade till Årets arbetsgivare

För andra året i rad blev Attendo Unika nominerade till året arbetsgivare i Samhalls "VisaVägen"-gala.

Attendo Unika driver dagverksamheter och boenden för personer med psykosociala funktionsnedsättningar i Stockholmsområdet, och har en specialinriktning mot kultur och nöje. Förutom en musikal har Attendo Unika en egen TV-show och ordnar regelbundet föreställningar av olika slag.

Att få nomineringen två år i rad tyder på att verksamheten är mycket uppskattad.

– Vem som nominerat oss 2018 är fortfarande en gåta. Vi verkar ha beundrare här och var, säger verksamhetschefen Lenita Sällström.

KVALITET

Han ska säkra God Mat på Attendo

Under 2018 anställdes tidigare stjärnkocken Erik Arosenius med uppdraget att höja matupplevelsen. Under kommande år ansvarar han för att utveckla konceptet God Mat.

Hej Erik, vad vill du åstadkomma med God Mat?

– Jag vill att vi ska bli kända för att vi serverar fantastiskt mat och att våra kunder ser fram emot måltiden. Jag vill väcka engagemang hos mina kollegor och göra det roligt att jobba med maten och matupplevelsen. Jag vill kunna garantera att den som väljer Attendo alltid får bra och näringsrik mat!

Jag vill också att vi ska ha en ansvarsfull matkonsumtion. Att slänga mat är något av det värsta jag vet, och vi ska bli bättre på att ta vårt ansvar för miljön.

Vad gör dig lämpad att leda arbetet med matupplevelsen?

– Jag är utbildad kock och kostekonom och har jobbat på många toppkrogar runt om i Sverige och i New York. Utöver att jobba på finkrogar har jag även jobbat i storkök, däribland som dietkock på Östra sjukhuset i Göteborg.

Vilken är din bästa matupplevelse?

– Min absolut bästa matupplevelse är från när jag sju år gammal var ute och fiskade med pappa och morfar. Efter två timmar utan napp så fick jag en stor fet abborre! Pappa visade hur fisken skulle fileas och sedan stekte vi den med MASSA smör! Det är det godaste jag någonsin ätit fram till idag.



Livslopp

– en fotoutställning med perspektiv på livets olika faser

Vad kan ett foto från tidigare i livet berätta om en person som flyttat in på ett äldreboende? Mer än man tror, visar det sig.

Fotoprojektet Livslopp började 2011 som en rolig idé mellan några medarbetare på Attendo Paulus Sykehjem i Oslo och tidigare nyhetsfotografen Tore Berntsen.

– Vi ville testa om man med foto-konst kunde skapa bättre förståelse för den enskilda människan, och därmed bidra till en värdig äldreomsorg, säger Geir Hansen, idag marknads- och kommunikationsansvarig för Attendo Norge.

Fakta

Livslopp

44 internationellt erkända fotografer har porträtterat boende vid Attendos äldreboenden i Oslo, Malmö och Stockholm.

Ett gammalt foto + ett nytaget foto + en berättelse. Det blir ett Livslopp.

Under 2018 visades utställningen på Sveriges Riksdag, på Galleri Kontrast i Stockholm, på DokFest i Fredrikstad, i Almedalen samt på fem av Attendos äldreboenden.

Tillsammans inledde de ett samarbete för att dokumentera livshistorier med hjälp av foton ur gamla familjealbum. Med utgångspunkt i ett foto från förr har internationellt erkända fotografer fått i uppdrag att ta en ny bild och skriva en kort betraktelse som binder ihop de två foton till en berättelse – ett Livslopp.

Projektet har skapat mycket glädje på de boenden som deltagit.

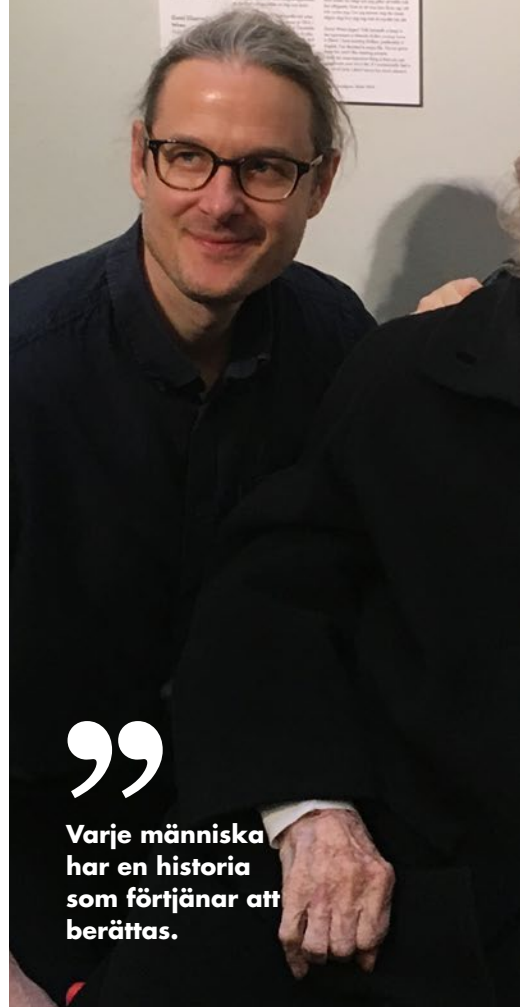
– Mottagandet har varit fantastiskt. Det finns så många äldre som har intressanta historier att berätta, och som vi kan lära så mycket av. Inte minst visar det vikten av att vi som jobbar med omsorg förstår och lär känna varje individ som flyttar till ett boende, vilka de är, vad de varit med om och vilka intressen de har, för att kunna utforma en omsorg av hög kvalitet, säger Eva Haverling, aktivitetssamordnare på Attendo Kullen på Ekerö, som deltog i projektet under 2017.

En turnerande utställning

I februari 2018 nådde utställningen Galleri Kontrast på Södermalm i Stockholm. Invigningen hölls högtidligt på Sveriges Riksdag, där 104-åriga Gunni Wirén fick äran att



MIN FÖRSTA
SOMMAR



”

Varje människa har en historia som förtjänar att berättas.



Individanpassning nyckeln till god omsorg

I anslutning till Livslopp-utställningen har Attendo bjudit in till panelsamtal för att lyfta vikten av individanpassning i omsorgen. I framtiden behövs mer individanpassning, inte minst för att omsorgen ska räcka till fler.

– Vi måste gå från dagens massomsorg till mer individanpassade lösningar. Redan idag ser vi att kraven ökar och framtidens äldre kommer förvänta sig en helt annan typ av äldreomsorg, säger Ammy Wehlin, VD för Attendo Skandinaviens.

– Att se människor inte bara för vilka de är, utan vilka de varit är en viktig del i god omsorg.

Wehlin menar att individanpassade insatser också gör omsorgen mer effektiv, eftersom insatserna blir mer träffsäkra.

I panelsamtalet i Riksdagen fick hon medhåll från såväl SPF Seniorernas vice ordförande Richard Olsson som PRO:s ordförande Christina Tallberg.

Deltog gjorde även den tidigare utredaren av en nationell kvalitetsplan för äldreomsorgen, Susanne Rolfner Suvanto. Hon ser individanpassning som den kanske viktigaste kvalitetshöjande åtgärden.

– Ska vi höja kvaliteten i omsorgen behöver vi hitta verktyg för att förstå varje individ. Behoven ser så olika ut och omsorgen måste individanpassas om det ska leda till en god omvårdnad, säger hon. ■

avtäcka sitt eget foto i närvaro av bland annat Kristdemokraternas partiledare Ebba Busch Thor. Hon ser flera poänger med utställningens innehåll och budskap.

– Det är en mycket stark utställning, som visar att vi människor inte blir mer lika ju äldre vi blir – snarare tvärtom. För mig är den en uppmaning att fortsätta kämpa för mer värdighet i omsorgen, och kanske framförallt att även äldre ska ha rätt att välja sin omsorg. Rätten att bestämma har för mig ingen övre åldersgräns, säger Ebba Busch Thor.

Utställningen Livslopp har under 2018 fortsatt att turnera på deltagande äldreboenden, i Almedalen och även varit en del av utomhusutställningen på dokumentärfotofestivalen DokFest 2018 i Fredrikstad.

– Det har varit ett otroligt genomslag. Vi känner en stor glädje över att kunna berätta dessa historier, och hoppas även i framtiden kunna bidra med fler "Livslopp"-berättelser. Varje människa har en historia som förtjänar att berättas, säger Geir Hansen. ■

104-åriga Gunni Wirén njuter av lite bubbel tillsammans med fotografen Johan Sundgren på Galleri Kontrast.

WEEKEND PÅ ÄLDRE- BOENDE

Många närstående drar ett tungt lass, med få tillfällen till avkoppling och rekreation. Under en helg i juni kunde Attendo erbjuda en välkommen paus på ett nybyggt äldreboende i Harjavalta i Finland.

Några
röster från
helgen

”Jag fick lite tid för mig själv, bort från ett långsiktigt vårdförhållande. Personalen på vårdhemmet var underbar och jag sov bättre än på länge.”

”Jag kunde inte ha hoppats på mer.”

”Programmet var mångsidigt och intressant.”

Det var i juni 2018 som Attendo och Satakuntas omvårdnadsgivare arrangerade en välbefinnande-weekend med helpension för närståendevårdare på nybyggda äldreboende Attendo Siltalanpuisto i Harjavalta. Syftet med helgen var att erbjuda egen tid och personlig rekreation, samtidigt som de omsorgsbehövande togs om hand på det näraliggande äldreboendet Attendo Keinula.

En lyckad helg

– Den här första helgaktiviteten överträffade med råge våra förväntningar, och vi har fått många positiva kommentarer från deltagarna. Det var många, många fler som ville delta, men vi var tvungna att begränsa antalet till 20 och göra ett urval utifrån personliga ansökningar, säger Attendos regionchef Sari Laakso.

Under helgen, som erbjöds helt kostnadsfritt, kunde deltagarna avnjuta god mat och vinprovning, vandring, avkoppling samt expertföreläsningar inom geriatrik och omvårdnad. Stödgruppsamtal hade också stor betydelse för deltagarna, och många starka känslor kom fram



Vår första helg i Harjavalta för vårdgivare överträffade med råge förväntningarna, säger Sari Laakso, regionchef på Attendo.

under helgen. Närstående drar ett tungt lass för sina anhöriga i behov av omsorg, ofta på bekostnad av sitt eget välbefinnande. Flera hade dock svårt att släppa greppet.

– Första dagen fanns en viss spänning och oro över hur de med omsorgsbehov skulle hantera omställningen. Men tack och lov kunde de snart komma till ro och koppla av, säger Laakso.

Mat och miljö uppskattades

Utöver programmet var maten särskilt uppskattad av många deltagare. All mat lagades i äldreboendets egna tillagningskök. Många tyckte också om äldreboendets utomhus- och trädgårdsmiljöer.

De deltagande kommunerna och städerna har stöttat initiativet. Staden Björneborg gick ut brett med information om helgen i förväg för att skapa intresse. Flera tidningsinslag gav också en positiv bild av Attendos omsorgstjänster.

Attendo Siltalanpuisto öppnade för att ta emot äldre senare under sommaren. Attendo planerar att ordna en ny närståendevårdar-weekend i Heinola i början av 2019. ■

Riksstämman ger boende en röst i vardagen

För sjätte året ordnade Attendos LSS-verksamheter en gemensam riksstämman där de som bor på gruppboendestäder får chansen att lyfta fram viktiga frågor kring vardagen på boendet. Syftet är att skapa ett forum för att öka delaktigheten och självbestämmandet.

Den tredje december, på internationella dagen för funktionsnedsatta, var det återigen dags för Attendos Riksstämman. Denna gång var stämman förlagd till Hôtel Eggers i Göteborg, där ett tjugotal boendepresentanter från Attendos gruppboendestäder runt om i Sverige samlats för överläggningar.

Enligt Niklas Mandin, regionchef i Attendo och ansvarig för årets Riksstämman, har delaktighet stor betydelse för att ge personer med olika former av nedsättningar en starkare självkänsla och helt enkelt ett bättre liv.

– Riksstämman är ett utmärkt forum för att ge röst åt enskilda personer som kanske tycker att något som rör vardagen på gruppboendestaden kan bli bättre. Det är vårt ansvar att se till att så många röster som möjligt får höras och bidra till en bättre verksamhet, säger Niklas Mandin, som själv har en lång och gedigen erfarenhet av arbete inom LSS.

På gruppboendestäderna samlas de boende till regelbundna ”husmöten” för att diskutera olika saker kring boendet. Det kan till exempel handla om att ordna fler gemensamma middagar eller utflykter. Men det

kan även handla om hur man ska kommunicera med varandra; ska det vara med postit-lappar eller ska man skriva på whiteboard?

Stämman började med att alla deltagare fick presentera sig och sedan var det dags att gå igenom de olika punkterna och förslagen till diskussion som deltagarna tagit med sig från sina respektive gruppboendestäder. Det blev en bra och tidvis livlig diskussion om olika frågor.

Johannes Lindberg bor på Ljusvägens gruppboendestad lite söder om Stockholm. Det är fjärde gången han

deltar i Riksstämman och han tycker att det är viktigt att alla som har idéer och förslag på förbättringar kan få lyfta fram det.

Även om Johannes upplever att många förslag som kommer från de enskilda bostadsklubbar tas på allvar efterlyser han större bredd på frågorna.

– Det är tråkigt om man känner att det blir för likt det vi pratade om förra året. Jag vill ha nya frågor att prata om. I år diskuterade vi till exempel det här med husdjur på boendet och hur man ska hantera allergier.

Han tycker att det är viktigt att alla som bor i gruppboendestäder har inflytande i både små och stora frågor.

– Jag tycker det är bra och det är viktigt att vi träffas också för det är då man kommer på nya saker som är viktiga, säger han. ■

”

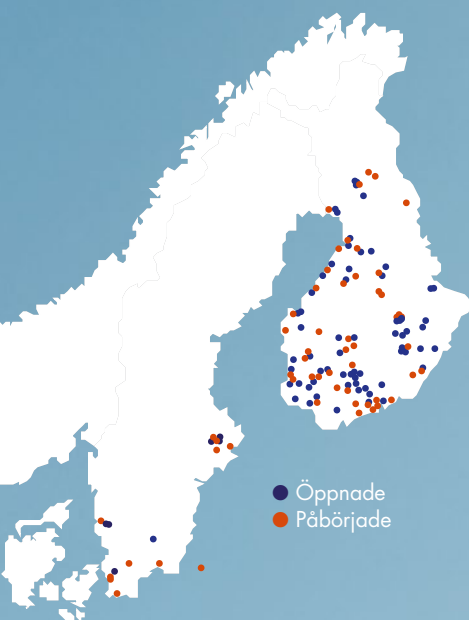
Riksstämman är ett utmärkt forum för att ge röst åt enskilda personer som kanske tycker att något som rör vardagen på gruppboendestaden kan bli bättre.



Nytt rekord

Attendo öppnar fler äldreboenden än någonsin tidigare

Ett av Attendos viktigaste hållbarhetsmål är att bidra till samhällsutvecklingen i de länder där vi verkar. Under 2018 slogs ett nytt rekord i byggnation och nyöppning av äldreboenden i Attendos egen regi.



● Öppnade
● Påbörjade

– Vi ser ett växande behov av äldreomsorg i allmänhet och boenden för äldre i synnerhet på samtliga våra marknader. Därför är det mycket glädjande att vi under året fortsatt att ta viktiga kliv framåt för att öka tillgången till nya omsorgsplatser och därmed hjälpa kommunerna att korta köerna till omsorg, säger Attendos vd Martin Tivéus.

Under 2018 öppnade Attendo totalt 76 nya moderna omsorgsboenden med plats för 2 409 kunder. Det är huvudsakligen livsstilsboenden för äldre, men även många gruppboendestäder, behandlingshem och dagverksamheter för såväl äldre som personer med olika funktionsnedsättningar.

Varje nybyggt boende utformas för att uppfylla högt ställda krav på såväl byggnaden som den verksamhet som ska bedrivas. Målet är att överträffa kraven på hur byggnaden ska vara utformad för att den ska kunna inrymma en omsorgsverksamhet med hög kvalitet minst 30 år framåt i tiden.

För att öka boendets attraktivitet tillförs ofta unika detaljer från något av de livsstilskoncept som Attendo har arbetat fram. Det kan exempelvis vara miljöer och anläggningar för utevistelse, sportbar och spaanläggning, eller aktivitetsrum för kultur och nöjen.

En komplicerad process

Etableringen av nya boenden följer en komplicerad process som oftast

löper över flera år. I grunden finns en behovsanalys som fastställer vilken bristsituation som väntar på olika tidshorisonter, baserad på demografi och hur det befintliga beståndet av boenden ser ut. Därefter görs en analys av de lokala förutsättningarna för att etablera privat verksamhet.

Det finns en tilltagande insikt bland kommunerna att privata utförare kan vara med och bidra positivt till att lösa framtida behov.

– Vi ser helt klart ett ökat intresse för våra lösningar. Förutom att vi kan bygga snabbare och mer kostnadseffektivt än kommunen själv, så står vi och våra partners för hela kostnaden när vi uppför ett nytt boende. Vi tar dessutom verksamhetsrisken vid uppstarten. De kommuner som välkomnar privata nyetableringar behöver som regel aldrig betala för mer omsorg än man har behov av, säger Urban Thorén, etableringsansvarig för Attendos egen regi i Skandinavien.

Fler öppningar under 2019

Även under 2019 väntas många nyöppningar, men också en fortsatt tillförsel av nya projekt. I slutet av 2018 hade Attendo 2 462 platser under uppförande i totalt 55 nya boenden. Det finns också många nya projektidéer under utvärdering.

– Vi lägger kontinuerligt till nya projekt eftersom vi ser att fokus kommer att flytta till Sverige i takt med att behoven tilltar även där, säger Martin Tivéus. ■

100 000

nya lägenheter på
särskilda boenden
uppskattas behövas
fram till 2030.

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 Attendos omsorgstjänster.



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



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. Därefter tar det 1,5-2 år innan boendet kan öppna.

Fortsatta behov av fler omsorgsplatser

Andelen äldre i befolkningen ökar i samtliga nordiska länder. Finland leder utvecklingen, men följs inom kort av tilltagande behov även i Sverige, Norge och Danmark.

De närmaste decennierna kommer behoven av omsorg att tillta som en följd av en åldrande befolkning. Framsteg inom sjukvården gör att allt fler äldre lever allt längre, och det kombineras med att ovanligt många barn föddes under krigsåren på 1930- och 1940-talen.

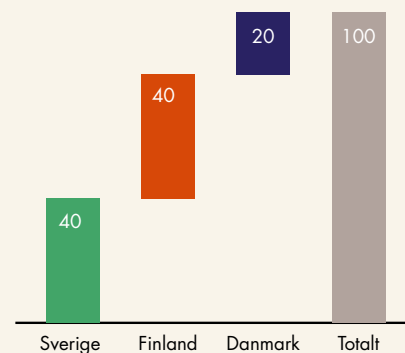
I EU väntas befolkningen över 85 års ålder växa med drygt 50 procent fram till 2030. Finland tillhör de länder där befolkningen kommer att växa som mest och där syns ökningen redan tydligt.

I viss mån kompenseras behoven av nya platser i omsorgen av ny teknik som ökar självständigheten för äldre. Den som har somatiska behov kan genom en kombination av hemtjänst och olika slags hjälpmedel (robotar, larm, kameror, etc.) fortsätta bo hemma längre än man gjort historiskt.

Den som har en demenssjukdom – ungefär var femte person över 80 – behöver dock i regel en professionell heldygnsoomsorg för sin omvårdnad. Det finns också stora behov av att uppgradera befintliga äldreboenden som byggts för 20–30 år sedan till dagens standard.

Redan idag är platsbristen tydlig. Under 2018 väntade över 5 000 personer mer än tre månader på ett äldreboende i Sverige, och 116 av 290 kommuner uppgav brist på äldreboenden. Attendos prognoser visar att det samlade behovet i Sverige, Finland och Danmark motsvarar omkring 100 000 nya platser på särskilda boenden fram till 2030. ■

Förväntat behov av platser i äldreboenden, i tusental



FLEXIBILITET MOT KOMMUNEN

– blev framgångsrecept
i Haninge

Från vänster: Lenä Ingelsson, usk, Linda Isebark, samordnare, Birgitta Kilegård, usk, Maria Tiits, ssk, Marie Hedin, vc, Susanne Lingskog, ssk.

När Attendo Lillgårdsvägen i Haninge slog upp portarna i slutet av 2015 fick man kalla handen av kommunen. Men genom tråget arbete och ständig beredskap att erbjuda kommunen flexibla lösningar vändes motgång till framgång.

Attendo Lillgårdsvägen badar i solsken denna sensommardag. När verksamhetschefen Marie Hedin kliver ur hissen på plan tre hörs Evert Taubes melodi Sjösälavals från högtalarna och ett stort sällskap har samlats i ring i vardagsrummet för sittgympan.

– Vilket härligt gäng, utbrister verksamhetschef Marie glatt när vi går förbi. Hej, hej allihop!

Attendo Lillgårdsvägen är ett av Attendos livsstilsboenden med inriktning på Utevistelse & Trädgård. Det ligger vackert, omgivet av åkrar och ängar i natursköna Tungelsta utanför Stockholm.

Verksamheten öppnade i december 2015 och hade en tuff start med många tomma platser, svajig kvalitet och svårigheter att rekrytera. Under

vissa perioder har hela våningsplan varit stängda.

Anledningen var att kommunen hade lediga platser på sina egna boenden, och därför avstod från att placera på Lillgårdsvägen. Istället fick Marie och hennes medarbetare inrikta sig på korttidsboende och att kunna erbjuda kommunen speciallösningar.

– Att leda en verksamhet som inte går bra ekonomiskt känns tungt men jag gav mig sjutton på att vi skulle klara det till slut, säger Marie Hedin.

Vändningen kom 2018

Efter två år av röda siffror och låg beläggning kom ljusningen i början av 2018. På knappt ett halvår vände den negativa trenden, och i dag är alla 54 lägenheter belagda.

– Vi fick väldigt många förfråg-

ningar under kort tid och vi var snabba att ställa om för att kunna ta emot boende med kort varsel. Jag är glad för att vi hade en så god grundkontakt med kommunen, vi fick verkligen visa vad vi går för.

Den stora förändringen kom när kommunens egna boenden var fulla och plötsligt fanns behov av fler platser. I april var det så många som tio personer som flyttade in. Det ställer höga krav på medarbetarna.

En av sjuksköterskorna, Maria Tiits, berättar att det trots allt gick förvånansvärt bra.

– Vi var verkligen redo. Och så hjälper det att vi hade ordning och reda och att alla rutiner var på plats. Vi kände att vi hade kontroll fast det var mycket jobb, säger hon.

Marie nickar instämmande och berättar om hur alla medarbetare varit delaktiga i arbetet.

– Det har varit en otrolig resa att ta oss hit, alla har varit enastående, berättar Marie. Vi är på intet sätt färdiga utan har en hel del arbete framför oss men målet har vi satt och det är att bli Attendos bästa enhet! ■

AttendoHem

– *ny efterfrågad boendeform*

Ett trygghetsboende med fokus på social gemenskap för den som är för frisk för att bo på ett särskilt boende. Det nya boendekonceptet AttendoHem fyller ett viktigt tomrum både för äldre och kommunerna.

Fakta

AttendoHem

En mellanboendeform för personer över 75 år som har hemtjänst från Attendo.

Fokus på social gemenskap och trygghet.

Följer något av Attendos populära livsstilskoncept; Utevistelse & Trädgård, Kultur & Nöje eller Sport & Spa.

Fastigheten möter alla krav för att kunna bedrivas som ett reguljärt äldreboende.

I november 2018 lanserade Attendo sin nya mellanboendeform AttendoHem. Livsstilsboendet Attendo Regalskeppsvägen i Enköping är först ut.

– Med AttendoHem fyller vi dubbla tomrum. Dels skapar vi nya boendemöjligheter till äldre som vill ha mer trygghet och gemenskap i vardagen, men är för friska för att bo på ett särskilt boende. Dels fyller vi ett tomrum för kommuner som i framtiden behöver fler platser i äldreomsorgen, säger Attendos VD Martin Tivéus.

Som en hyresrätt med gemenskap

AttendoHem kommer att erbjudas på utvalda äldreboenden runt om i landet.

De som flyttar in hyr sin lägenhet precis som i ett vanligt hyreshus, men får också tillgång till de gemenskapsytor som hör ett modernt äldreboende till. Den som vill ha mer service kan vanligen också göra tillval av exempelvis måltidspaket eller hushållsnära tjänster.

Kravet för att få flytta in på AttendoHem är att man har valt hemtjänst från Attendo, och att man är omkring 75 år. För de allra flesta innebär det att man inte behöver något nytt bostandsbeslut från sin kommun.

Emelie Sköldulf, verksamhetschef på Attendo Regalskeppsvägen, lyfter de sociala aspekterna av att flytta till AttendoHem.





5 000

personer väntade mer än tre månader på att få en plats på äldreboende 2018.

Källa: IVO

– Ensamhet och oro är tyvärr något som blir allt vanligare bland äldre. Min ambition är att AttendoHem ska bli en öppen mötesplats för äldre, deras närstående och bekanta, så att fler äldre få en mer social vardag.

På Regalskeppsvägen är planen inledningsvis att hålla öppna aktiviteter för alla äldre i kommunen minst en gång i veckan.

Boendet är utformat som ett livsstilsboende med fokus på Attendos populära koncept Utevistelse & Trädgård, där stort fokus lagts på att skapa trivsamma utemiljöer. Fastigheten ligger mitt i det natursköna området Bredsand, med nyuppförda villor och parhus runt knuten. Några hundra meter bort kan man ta ett dopp i Mälaren, eller ge sig ut på vandring längs Upplandsleden.

Positiva tongångar från kommunen

Ingvar Smedlund (M), kommunstyrelseordförande i Enköpings kommun, ser AttendoHem som ett välkommet bidrag till mångfalden i kommunen.

– För mig är det viktigt att vi låter äldre få valmöjligheter både mellan utförare och olika boendeformer. Vi är mycket glada för att Attendo och andra privata aktörer är med och vill utveckla äldreomsorgen i Enköping, och att vi får fler alternativ som kompletterar de boenden som kommunen själv tillhandahåller.

Martin Tivéus ser också en poäng med att hjälpa kommunerna att förbereda sig inför framtida behov. Fram till 2030 behövs omkring 40 000 nya lägenheter på särskilda boenden runt om i Sverige.

– Med AttendoHem skapar vi en lösning med full flexibilitet för kommunen. Vi kan när som helst ställa om och bedriva särskilt boende i hela eller delar av samma fastighet, säger Tivéus. ■



Attendo Hem



”

Det nya boendekonceptet AttendoHem fyller ett viktigt tomrum både för äldre och kommunerna.



Tuffa krav och digitalt stöd ger hållbara inköp

Attendo tillämpar en strikt uppförandekod för såväl medarbetare som leverantörer. Endast leverantörer som uppfyller Attendos högt ställda krav kontrakteras och finns tillgängliga i den e-handelsportal som används av Attendos verksamheter.

Fakta

Attendos uppförandekod

Innehåller principer som medarbetare och affärspartners åtar sig att följa avseende mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljöansvar, antikorrup­tion och bedrägerier, affäsetik samt kommunikation med intressenter.

Överträdelse rapporteras och kan leda till uppsagda avtal eller straffrättsliga åtgärder, beroende på överträdelsens natur och allvar.

– Vi ställer höga krav på våra leverantörer. De ska efterleva samma höga standard som vi i Attendo gör när det gäller arbetsrätt, mänskliga rättigheter, miljö och antikorrup­tion, säger Marcus Lövnord, chef för inköpsavdelningen på Attendo Skandinavien.

För att ge verksamhetschefer större kontroll över sina inköp finns en central e-handelsportal, där endast leverantörer som möter kraven i Attendos uppförandekod släpps in. I portalen finns allt från mat, förbrukningsartiklar, inventarier och IT till sällanköpsvaror.

Det går bara att beställa från de leverantörer som finns i portalen. En ny leverantör måste först provas och godkännas.

– Vi ser stora vinster med att samla våra inköp på det här sättet. Dels kan vi få volymrabatter, som gör att vi kan leverera en billigare tjänst till beställaren. Men vi kan också säkerställa att våra leverantörer håller hög standard, säger Lövnord.

Leverantörsavtalen ses över regelbundet och då kontrolleras också att leverantören lev­ t upp till Attendos uppförandekod. ■

Attendo leder omställningen till hållbara äldreboenden

När Attendo bygger nytt läggs tonvikten på att skapa bekväma, hållbara och hälsofrämjande omsorgsfastigheter. Det kräver noggranna val avseende material, belysning och uppvärmning.

Attendo Finland har sedan 2008 uppfört över 250 nya äldreboenden. För att skapa hållbara boenden – både avseende miljö och livslängd – använder Attendo idag träkonstruktioner som bas för alla nybyggnationer.

I september 2018 slutfördes byggandet av Attendos första hus helt i trä. Det är ett av de första äldreboendena i timmer i Finland, och ligger passande nog i staden Ruovesi där skogsindustrin är basnäringen.

Smarta val för värme och belysning

För att öka energieffektiviteten i drift väljer Attendo smarta uppvärmningsalternativ. Flera av de senaste boendena har exempelvis utrustats med bergvärme, vilket drar nytta av naturens egen värmebeständighet.

Ett omsorgsboende behöver en ombonad och trevlig inomhusmiljö med en anpassad belysning. Genom att upgradera belysningen i befintliga boenden har Attendo också nått energibesparingar på 5-7%. Attendo



Attendo Armas i Ruovesi öppnade under 2018 och är det första äldreboendet helt i timmer.

har därtill valt leverantörer som erbjuder förnybara energikällor för el, som exempelvis vattenkraft.

Attendo leder omställning till hållbara byggnader

I Finland har miljödepartementet publicerat två skrifter med utkast till nya rekommendationer kring energieffektivitet i byggnader, vilka Attendo redan börjat tillämpa tillsammans med fastighetsägare, arkitekter och byggherrar. Rekommendationerna väntas bli bindande i mitten av 2020-talet, bl a kommer byggnaders klimatavtryck att mätas över en hel livscykel och inte bara i drift. ■

Smarta vardagslösningar gör skillnad för miljön

Attendo har under 2018 infört flera smarta lösningar som minskar miljöbelastningen, exempelvis vid inköp, tvätt och städning.

– Vi har tagit fram en tvättmedelsdoserare som hjälper oss att använda rätt mängd tvättmedel. Genom ny teknik har vi också fått golvrengöringsmaskiner som arbetar helt utan skurmedel, säger Marika Salovaara, inköpschef för Attendo Finland.

För att minska klimatavtrycket vid inköp av mat och råvaror används huvudsakligen lokalproducerade produkter.

– Av de råvaror vi köper in kommer mer än 70 procent från finsk produktion. Ju mer vi köper in lokalproducerat, desto lägre blir vårt koldioxidavtryck, säger Salovaara.

När det gäller avfallshantering samarbetar Attendo med Remeo Oy, som är specialister på återvinning. Målsättningen är att huvuddelen av avfallet ska återvinnas.

Inom omsorgen används ofta engångsartiklar för att säkra en god hygien. Attendos finska verksamheter använder lika många engångservetter som hela den finska befolkningen, och förbrukar dessutom över 10 000 liter handsprit och 5 000 liter tvål.

Attendo samarbetar med Walki Medical, som levererar lokalproducerade hygien- och pappersprodukter. En översyn gällande engångsartiklar har också gett god effekt, bl a har Attendo nästan helt slutat använda engångsdukar, engångslakan och madrassydd i verksamheterna. ■



Fulla hus när Joel Hallikainen åkte på turné

Den folkära artisten Joel Hallikainen drar fulla hus när han turnéerar bland äldreboenden i Finland. I december kom han till Sverige för ett känslomt framträdande på Attendos finsktalande äldreboende.

Fakta

om Joel Hallikainen

Joel Hallikainen är en finsk musiker och underhållare. Han föddes den 11 oktober 1961 i Turku, Finland. Hallikainen började sin musikaliska karriär som gitarrist i new wave-bandet Korroosio. År 1990 startade Hallikainen sin solokarriär som schlagersångare och folkär artist.

Joel Hallikainen har under 2018 varit ute på en turné i Finland där han spelat på nära ett hundratal av Attendos äldreboenden. I december gjorde han en avstickare till det finsktalande boendet Attendo Fortuna-Onnela i Uppsala, där han bjöd på en känslomässig show.

– Det betyder mycket att få komma till deras hem, i och med att det är en trygg miljö för de boende. När jag uppträder här känner jag att publiken har en tillit till mig och det uppskattar jag verkligen, säger Hallikainen.

På en uppbyggd scen med ett notställ och gitarr varvade Hallikainen låtar med härliga och emellanåt djupa samtal med publiken. Det märktes tydligt på stämningen och de höga skratten att de äldre tyckte om uppmärksamheten och att prata med en landsfrände.

– Jag får alltid ett fantastiskt mot-

tagande när jag uppträder i Sverige. Folket här på boendet vill höra musiken på sitt hemspråk, eftersom det ligger närmast hjärtat. Jag såg att många fick tårar i ögonen när jag sjöng, och de skrattade också mycket, säger Hallikainen.

Förutom de boende var även andra finsktalande i kommunen inbjudna. Besöket hölls passande nog dagen före den finska självständighetsdagen.

Musik väcker känslor

Under Hallikainens vistelse i Sverige har han totalt åtta inplanerade uppträdanden, varav sex i Svenska kyrkan där han ger en julkonsert på finska. En av hans mest kända låtar "Kuurankukka" ("frostblomma") uppträder han ofta med på bröllop, begravningar och födelsedagar och även vid besöket hos Fortuna-Onnela.

– Musik har ju egenskapen att väcka känslor vilket syntes tydligt på publiken. Jag har varit med om



”

Jag får alltid ett fantastiskt mottagande när jag uppträder i Sverige. Folket här på boendet vill höra musiken på sitt hemspråk, eftersom det ligger närmast hjärtat.

att dementa personer känner igen ”Kuurankukka”, där man kunnat se att de även nynnade med ibland. Musiken tar vid där orden tar slut, säger Hallikainen.

Hallikainen har haft en lång karriär inom musik och underhållning.

– Jag började som yrkesmusiker 1984 och har spelat i rockband, uppträtt som trollkarl för barn och släppt fem album med barnmusik. 1992 började jag i ett ”big band” och då blev jag en megastjärna men nu har jag dragit mig tillbaka lite så att jag kan andas och ta det lugnt igen. Idag gör jag det som ligger mig närmast om hjärtat, att spela för människor, säger Hallikainen.

Maria Probst, verksamhetschef på Fortuna-Onnela, tyckte att kvällen bjöd på en härlig gemenskap och att det märktes att musiken väckte många minnen hos de boende. Framträdandet var trevligt och intimt, inte minst genom att Hallikainen hade så bra kontakt med publiken.

– Flera i publiken kom fram till mig efteråt för att uttrycka sin glädje. Många hade inte varit hos oss tidigare och tyckte att det var trevligt att få se hur vi har det här. Vi vill gärna se om det finns möjlighet att bjuda in andra artister hit, säger Maria. ■

Äldreboende i Lahti blev populärt fitnesscenter för äldre

Mikko Pohjola, verksamhetschef för Attendo Aavatar, ville pröva om ett äldreboende också kan fungera som ett fitnesscenter för seniorer. Det blev en stor succé.

Attendo Aavatar är ett äldreboende i Lahti med särskild inriktning på sport och fysisk aktivitet. För att få fart på verksamheten bjöd man in seniorer från grannskapet på gratis träningspass under ledning av utbildade sjukgymnaster. Det blev en stor succé, under våren 2018 deltog över 100 seniorer varje vecka i träningspassen.

– Det här känns helt underbart, säger Kerttu Levo. Jag försöker träna lite hemma också, men här har jag verkligen fått hjälp med mina händer. Nu domnar de inte bort längre.

De boende på Aavatar har sina egna ordinarie träningspass på andra tider än övriga som besöker verksamheten. Men de boende kan också bjuda in besökare, och några av dem är mycket angelägna om att följa med på de instruktörsledda passen på eftermiddagarna. Det finns tre nivåer på träningspassen för seniorer i åldrarna 60-80.

– Idén uppstod när vi funderade på hur vi kunde bidra till att öka äldre människors välbefinnande. I mitt jobb ser jag att motion och rörelse har en mycket viktig funktion för att främja äldre människors hälsa och funktion, förklarar Mikko Pohjola.

Träningspassen bidrar till en effektiv precisionsträning, men också en känsla av glädje och energi. För många av deltagarna har tröskeln till vardagssträning sänkts, samtidigt som de fått en viktig social aktivitet att se fram emot. ■





DiscoDando gör succé i Skåne

Daniel Nilsson, boende på gruppboenden Attendo Åkershus, är eldsjelen som bestämde sig för att starta ett disco för personer med funktionsnedsättningar.

Namnet DiscoDando har Daniel själv kommit på genom att lägga ihop Dan från Daniel och do från Attendo. Engagemanget för discomusiken har han haft med sig sedan länge.

– Ja, min fars bror har ju varit Arne i "Lill Arnes". Ett dansband för många, många herrans år sedan. Så musikintresset finns i familjen, min mamma och pappa gillar också dansbandsmusiken, säger Daniel Nilsson.

Daniel kläckte disco-idén tillsammans med några medarbetare på Attendo Åkershus. Nu är det en viktig syssla för Daniel, som regelbundet arrangerar discon för 60–80 personer på olika platser i Skåne. Och han har inga planer på att sluta.

– Det är såhär, det är glädjen man ser hos de som kommer och att det blir så pass uppskattat. Sen är musik livet och det delar jag med rätt många.

Trots kärleken till musiken gillar han inte att dansa.

– Nej, jag dansar inte. Man behöver inte dansa på disco, man kan bara sitta och umgås, träffa nya personer och få nya vänner, säger Daniel. ■



Kreativitet och nytänkande. Kollektionen tar form inför Attendo Unikas framträdanden på Stockholm Fashion Week.

Kultur berikar omsorgen

UNIK MODEVISNING PÅ STOCKHOLM FASHION WEEK

Attendo Unika genomförde en hyllad pop-up modevisning på Sergels torg i Stockholm i anslutning till modeveckan i januari.

Attendo Unika är en verksamhet för personer med psykosociala funktionsnedsättningar i Stockholm inriktad på teater och show. Under modeveckan genomförde artister från den dagliga verksamheten en modevisning på temat romantik mitt på Sergels torg. Kläderna var designade av Unika-artisterna själva och hitlåten som dundrade i högtalaren hade komponerats i artisternas musikstudio.

Syftet med visningen var att visa att mode är för alla:

– Det kändes helt fabulous, säger Danne, av de deltagande artisterna.

Två modetidningar, Bon och Modette, uppmärksammade den härliga modevisningen. Och Kulturhuset/Stadsteatern blev så imponerade att de bad om ett samarbete. Under våren och sommaren genomfördes flera shower utanför Kulturhuset, bl a musikalförträdanden och fler modevisningar av de unika kollektionerna. ■



En unik modevisning. Artisterna från Attendo Unikas dagliga verksamhet visar sina egna kreaturer under Stockholm Fashion Week.

Bildlära fångar elevernas intresse

Attendos skolor för barn med funktionsnedsättningar jobbar aktivt med bildlära för att skapa intresse för kultur. Under våren fick eleverna på Broarp göra egna varianter på kända konstverk.

Attendo Broarp Skola i Eksjö tar emot ungdomar i åk 4–9 med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Skolans bildlärare, Joacim Lundqvist, jobbar individuellt med eleverna och har därmed större möjligheter att utveckla deras förmågor. På lektionerna jobbar de ofta efter teman.

Under våren arbetade de med temat Konstnärer, där de fördjupade sig i bland andra Andy Warhol, van Gogh och Munch. Tidigare teman är till exempel OS, FN-dagen och Barnkonventionen.

– Vi tangerar nästan alla ämnen inom bild – från historia och samhällskunskap till matte. Bild är ett tacksamt ämne, där alla kan jobba utifrån sig själva utan prestige, säger Joacim Lundqvist. ■



Foto: Markus Sommers

Succé för skönhetsalong på äldreboende

Önskan att se snygg och fräsch ut har ingen övre åldersgräns. När äldreboenden i västra Finland bjöd in till skönhetsalong blev det stor succé bland de boende.

Att bli bortskämd på äldreboendet är ingen ovanlighet. På Attendo Venla i Klaukkala och Attendo Kaarlentupa i Vasa tog man det ett steg längre när man erbjöd en heldags skönhetsalong för alla boende.

Målet med dagen var att göra det lilla extra utöver den vardagliga rutinen. Den kända bloggaren och professionella make-up artisten Miia Ezen, tillsammans med make-up experten Miika (även känd som Miss B), för dagen klädd i drag-utstyrsel, gav en ny look och lade upp attraktiva håruppsättningar för de äldre. Till sin hjälp hade de studenter från de lokala skönhetsutbildningarna.

Första gången med manikyr

De boende njöt av att bli uppiffade och få sig ett skönhetslyft, och förundrades över både sin egen och grannarnas gradvisa förvandling. Några av de äldre herrarna passade på att pröva på manikyr för första gången i sina liv. För att göra dagen extra minnesvärd hade en professionell fotograf anlitas för att föreviga resultaten av skönhetsinsatserna.

– Det här satte guldkant på tillvaron. Vi har regelbundna besök av frisör och fotvärdare, men en heldag

reserverad för skönhetsvård blir också en social aktivitet där resultatet syns på en gång. Alla tycker om det, oavsett kön. Det var mycket rörande att se glädjen bland de äldre när de fick sin makeover, säger Maritta Havanka, verksamhetschef på boendet i Klaukkala.

Tävling i komplimanger

De äldre var inte sena med att ge varandra komplimanger.

– Det ser fint ut så länge det varar, säger Pirkkos man, med glimten i ögat.

– Terttu är vår egen Miss Finland, säger en av de boende om en annan deltagare.

I sin ungdom hade Terttu Lahdenperä en daglig skönhetsrutin, men efter flytten till äldreboendet har kraften och inspirationen saknats. När hon fick höra om den kommande skönhetsalongen började snabbt förväntningarna växa. Efter att hon fått sin makeup bad hon vid flera tillfällen make up-artisterna att bättra på läppstiftet.

– Det är verkligen trevligt med den här typen av aktiviteter på ett äldreboende. Vi slipper ge oss ut på stan för att få hjälp av proffsen, de kommer hit till oss istället, säger en av de boende på Attendo Venla. ■

Kärt återbesök i "Kollen"

Friluftsområdet Holmenkollen har en särskild plats i hjärtat för många Oslobor. Attendo och Norsk Friluftsliv bjöd på ett kärt återbesök när boende och närstående kom till "Kollen" för att titta på den klassiska femmilan.



En fantastisk upplevelse. En av de äldre hade hoppat i Kollen, en annan hade gått otaliga längdskidturerna. Flera av de närstående var rörda till tårar. En äldre dam trodde knappt att det var sant: är jag verkligen i Kollen igen! säger Geir Hansen, marknads- och kommunikationsansvarig för Attendo Norge.

Attendos äldreboenden i Oslo har gjort det till en återkommande aktivitet att ta med sig äldre på utflykter i det fria. Syftet är inte bara att ha kul och återuppleva minnen, utan också att skapa diskussion om hur utevistelse främjar hälsa.

– Vi vill visa att det är möjligt, också som ett äldrepolitiskt ställningstagande. Kan vi ta oss till Marka och Kollen, då kan vi också klara av att ge äldre fina utupplevelser i vardagen, säger Hansen.

Norsk Friluftsliv är mycket nöjda med dagen.

– Friluftsupplevelser är toppen för hälsan. Det här visar att man kan göra mycket för äldre om man bara vågar tänka utanför boxen, säger Linn Elise Jakhelln, kommunikationsrådgivare på Norsk Friluftsliv. ■

Trivsamt möte över en öl på Attendo Paulus i Oslo

Attendos äldreboenden erbjuder ofta mötesplatser även för grannar och närstående. På Attendo Paulus Sykehjem i Oslo bedrivs sedan flera år en populär "biergarten".

St. Pauli Biergarten ligger i anslutning till Attendo Paulus Sykehjem i den populära stadsdelen Grünerløkka i Oslo. Här bedriver sedan flera år privata entreprenörer ett tyskt ölkafé för såväl de boende på äldreboendet som dem i grannskapet.

– Det är ett väldigt populärt ställe att stanna på och ta en öl en solig eftermiddag. Det bidrar till att göra vårt äldreboende till en naturlig mötesplats för fler, säger Silje Haugo, verksamhetschef på Attendo Paulus Sykehjem.

På ölkafétet hålls regelbundet trubadurframträdanden, och vid sommarens värmebölja ställde man fram en pool där gäster kunde svalka sig även utvärtes. ■





KUNSKAPSSPEL STIMULERAR MINNET OCH GER GLÄDJE I VARDAGEN

Attendo har i samarbete med familjeföretaget Fun2Know tagit fram tre kunskapsspel utifrån Attendos livsstilskoncept. Spelen stimulerar minnet hos äldre, och inbjuder samtidigt till trevliga vardagsstunder.

Fakta

Attendos kunskapsspel

Tre spel med vardera 300 frågor i fyra kategorier. Spelen har utvecklats av Attendo i samarbete med företaget Fun2Know.

Kategorierna i spelen är:

Utevistelse & Trädgård: Djur, Växter, Utflyktsmål och Årstider.

Sport & Spa: Inne, Ute, Kropp och själ samt Skönhet.

Kultur och Nöjen: Film och teater, Musik och dans, Konst och litteratur samt Traditioner

Tanken är att spelen ska vara ett hjälpmedel för att på ett enkelt sätt jobba med minnesbilder och kognitiva förmågor, säger Annika Wickman, konceptutvecklare på Attendo Skandinavien.

Spelen är utvecklade utifrån Attendos tre livsstilskoncept för särskilda boenden i egen regi. De består av frågor fördelade i fyra kategorier per livsstilskoncept.

Frågorna är konstruerade på ett enkelt och roligt sätt så att alla ska kunna vara med och svara. Man kan spela i små grupper eller ordna större spelkvällar och bjuda in närstående.

– Spelen är en trevlig aktivitet, tanken är att de ska ligga framme så att även besökare kan ta del av dem, säger Wickman.

I spelen får man svara på frågor som "På vilken kanal sänds Melodiskryssset?" och "Näm en av de fyra nationalparker som Kungleden går genom". Dessutom får man lära sig vad potatislovet innebar och att växten cikoria använts som kaffe-surrogat, men att man också kan äta bladen i en sallad. ■

Många skratt när Fresta bjöd på spelkväll

På Attendo Fresta Södra Allé ordnades i november en pub- och spelkväll där de nya kunskapsspelen testades. Det blev många skratt och mycket glädje under kvällen.

De boende samlades tillsammans med personal i ett gemensamt rum där det hade dukats fram en massa godsaker. Det var en väldigt trevlig stämning med festlig musik och mysig belysning i höstmörkret.

Spelens skapare, Lotta Westring, var på plats och agerade frågeläsare. Enligt Lotta finns en integrationsaspekt bakom kunskapsspelen, som baserats på integrationsspel som hon tidigare tagit fram. Själva idén till spelet kom till i ett möte med några muslimska kvinnor som hon träffade på Muslimska familjedagars mäsas i Kista.

– Tanken är att spelen berättar något om Sverige och svenskhet för de som är nyfikna på att lära sig mer. Jag hoppas att spelen också ska bidra till samtal mellan boende och medarbetare och att de samtalen ska vara roliga och stimulerande för de äldre, säger hon. ■

Safari i virtuell verklighet

På Attendo Kantarellvägen tar man hjälp av ny teknik för att stimulera äldres välbefinnande. De äldre samlas och får i tur och ordning ta på sig VR-glasögon för att ge sig ut på upptäcksfärd i olika miljöer.

Stämningen är på topp när Louise Pettersson och David Beckman gör i ordning VR-glasögonen på Attendo Kantarellvägen i Åkersberga strax norr om Stockholm. Här finns ett 40-tal lägenheter som är anpassade för äldre med olika kroppsliga besvär eller demenssjukdomar. Idag ska fyra boende i tur och ordning få ge sig ut på olika äventyr.

Sedan våren 2018 används här VR-glasögon för att stimulera äldre till enklare rörelser, men också att få nya intryck och perspektiv i vardagen.

gen. Detta har visat sig ge både nytta och nöje.

Louise mixtrar lite med sin telefon. Efter att ha anslutit glasögonen till mobiltelefonen är det dags för en av de boende att ge sig av på en virtuell resa.

Först på tur är Lilian Hultgren, som drar ned VR-glasögonen över ansiktet som ett par förstorade skidglasögon. Snart börjar huvudet röra sig runt, utforskande.

– Nu är jag visst ute på savannen. Oj, nu kommer det ett lejon bakom mig!

Många fördelar med ny teknik

Louise Pettersson är positiv till de nya verktygen.

– Förutom att det är en rolig stund så inbjuder det till rörelse i viktiga

muskler i nacke och kropp när man tittar sig runt i miljöerna. På så sätt är det väldigt bra stimulans för motoriken.

Till glasögonen finns ett flertal olika miljöer. Med ett enkelt knapptryck förvandlas savannen till en undervattensmiljö, en flyguppvisning högt uppe i det blå eller åkattraktioner på ett tivoli.

Stig Petersson börjar med flyguppvisningen.

– Nu ser jag stridsplan, ropar han glatt, och låter huvudet följa med i svängarna. Sen ger han sig ut på en våghalsig berg- och dalbanetur som avslutning.

Verksamhetschefen Christina von Segebaden välkomnar också ny teknik som en del av en god omsorg.

– Jag tror mycket på VR både som utvecklings- och stimulansmedel för äldre, inte minst när man kan besöka miljöer som man känner igen från förr. Det är dessutom väldigt roligt för de som bor här, och det är minst lika viktigt. Det ska vara kul att bo på ett äldreboende, säger von Segebaden. ■

”

Nu är jag visst ute på savannen. Oj, nu kommer det ett lejon bakom mig!

VR = Virtual Reality
(virtuell verklighet)





DEMENSTEAM

hjälper äldre att bo hemma längre

I Attendos hemtjänst i Solna kan fler äldre bo kvar i hemmet tack vare erfarna medarbetare och väl beprövade arbetsätt. Här finns ett särskilt demensteam med handplockade medarbetare som genomgått demensutbildning och blivit certifierade av kommunen.

Elin Hollander är verksamhetschef och har lång erfarenhet med att arbeta inom hemtjänst i Solna. Hon ser en trend där allt fler bor kvar hemma, trots demenssjukdom.

– Att kunna bibehålla sina vanliga rutiner, som att äta sin frukost hemma vid köksbordet, innebär en stor trygghet och gör att man inte upplever sig lika sjuk som man kanske är, förklarar hon.

Planeringsledaren Mikael Gahns håller med.

– Våra medarbetare är väl medvetna om sina kunders rutiner. Bertil vill ha sin tekopp till höger om grötskålen exempelvis, det kan verka som en bagatell men det är jätteviktigt att ha koll på detaljerna när man

arbetar i demensomsorgen. Medarbetarna känner sina kunder väl och vissa har besökt dem flera gånger om dagen i många år. Så ingen är utbytbar, man får verkligen tänka efter noga med planeringen om någon blir sjuk eller ska vara ledig, säger han.

Erfarenheter delas i reflektionsmöten

Förutom att Mikael planerar arbetet tillsammans med medarbetarna är han också reflektionshandledare för demensteamet. Det innebär att han leder regelbundna reflektions- och diskussionsmöten i verksamheten för att säkerställa hög kvalitet i omsorgen.

– Medarbetarna arbetar oftast ensamma och det är klart att det uppstår situationer som man behöver

ventilera eller hitta nya lösningar på, säger han. Vi brukar fokusera på ett ämne i taget, till exempel hygien, mat eller medicinering.

Dagens reflektionsmöte handlar om kontakten med närstående. Ett tiotal medarbetare från demensteamet har bänkat sig i mötesrummet. Det är en uppsluppen och hjärtlig stämning och det märks att de känner varandra väl.

En medarbetare tar upp betydelsen av att bygga en förtroendefull relation med närstående för kundens bästa.

– En av mina kunder har en hustru som inte riktigt vill släppa taget ens när jag är där. Jag försöker se till att hustrun får lite egen tid när jag är på plats, kanske gå ut på en promenad. Närstående måste få vila ibland, det är ju bra för min kund också.

Några i rummet nickar igenkännande och en medarbetare säger att hon tycker det känns jättejobbigt när hon ska vara ledig eftersom hon vet att närståendes oro kan smitta av sig på kunden.

Mikael flikar in att det kan vara klokt att i god tid meddela närstående om ledighet så att de kan förbereda sig.

– Ni har en jätteviktig roll i kommunikation med närstående. Det är förstås alltid kundens bästa som går först men vi kan absolut inte glömma relationen med närstående. ■

KOSTOMBUD TAR GREPPET OM MATUPPLEVELSEN

Måltiderna är ofta en av dagens höjdpunkter för den som bor på ett omsorgsboende. På Attendo finns lokala kostombud för att ytterligare förbättra matupplevelsen.

Välstånd och hälsa är för många nära sammankopplat med maten. Dessvärre är det en del av den naturliga åldrandeprocessen att äldre får minskad matlust, vilket påverkar näringsintaget under dygnet. Många äldre lider därför av undernäring.

Under 2018 och 2019 genomför Attendo Skandinavien ett omfattande program för att förbättra kundernas matupplevelse. Varje verksamhet ska utse ett kostombud som får det övergripande ansvaret att höja matkvaliteten och genomföra beställningar i linje med de boendes önskemål och behov.

Samtidigt kommer Attendo i större utsträckning använda lokala tillagningskök, så att matlagningen flyttar närmare kunderna.

Enligt Attendos kost- och inköpschef Marcus Lövnord innebär det en stor och viktig omställning som kan höja kvaliteten väsentligt.

– Vi vill att matupplevelsen ska komma närmare kunderna. Målet är att alla medarbetare som jobbar med mat ska få bättre insikt i matlust, livsmedelshygien och matlagning som del av en god omsorg, säger Marcus Lövnord. ■





Fakta

om bostadsbränder

21 500 brandskador i bostäder anmäls varje år

6 000 bostadsbränder per år kräver räddningsinsatser

110 personer i genomsnitt omkommer varje år i bränder, varav 85 i bostaden

Källa: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB

16 000 brandvarnare till Attendos kunder

Våren 2018 togs ett nytt steg i Attendos kampanj ”Trygg och Säker”, som handlar om att skapa en tryggare vardag för äldre i hemmet. Temat denna gång var ”Brandsäkra ditt hem”, med målet att stärka brandskyddet hos hemtjänstkunderna.

Att känna sig trygg och säker i sitt hem är viktigt, inte minst när man är äldre. Dessvärre saknar många ett fungerande brandlarm, vilket kan få förödande konsekvenser. Därför satte Attendos koncept Attendo Trygg och Säker under 2018 fokus på brandsäkerhet i en nationell informationskampanj om hur man kan minska risken för brandolyckor.

16 000 brandvarnare delades ut till Attendos kunder och lokala informationsinsatser genomfördes på samtliga orter där Attendo har hemtjänstverksamhet. På flera

orter involverades också den lokala Räddningstjänsten.

– Vi jobbar ständigt med att äldre ska känna sig trygga i sin vardag och i sitt hem. Att vi erbjuder brandvarnare och brandkunskap till våra hemtjänstkunder är en del av detta. Vi vill hjälpa till med att ordna en säker hemmiljö, det är en del av vårt omsorgsarbete, säger Annika Wickman, verksamhetsutvecklare i Attendo Skandinavien.

Margareta Ohlberger är en av dem som fått en brandvarnare av Attendo.

– Jag hade redan en brandvarnare, men det var bra att få en till för då kan jag ha den i ett annat rum, säger hon.

9 av 10

dödsbränder inträffar i bostäder och personer i åldersgruppen 80 år och äldre kraftigt överrepresenterade.

9 av 10 dödsbränder inträffar i bostäder och personer i åldersgruppen 80 år och äldre kraftigt överrepresenterade enligt MSB, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Tidigare år har temat för Attendo Trygg och Säker rört halkriser både inomhus och utomhus. Attendo har då delat ut badrumsmattor och vinterbroddar till sina hemtjänstkunder. ■

ÖKAD TRIVSEL EFTER LYCKAD INTEGRATION

Attendo har genom åren gjort både små och stora förvärv. För medarbetarna i det som tidigare var Humanas hemtjänst i Västerås blev det en rörig första tid innan rutinerna kom på plats.

Fakta

Förvärv av Humanas hemtjänst

Attendo förvärvade Humanas hemtjänst 2017.

1 100 medarbetare på ca 10 orter följde med i förvärvet.

Genom förvärvet fick Attendo en bredare kundbas inom hemtjänsten på flera nyckelorter i Sverige.

I september 2017 förvärvade Attendo Humanas hemtjänst med över 1 100 medarbetare på ett tiotal orter runt om i Sverige.

För Attendos hemtjänst i Västerås innebar uppköpet ett tillskott av både nya medarbetare och kunder. Verksamhetschefen Åsa Gustavsson fick en nästan dubbelt så stor verksamhet över en natt.

Det viktiga arbetet att få de nya medarbetarna att snabbt komma in i Attendos gemenskap och arbetssätt påbörjades direkt. Enligt Åsa var det ett kompetent och väl sammanställt gäng, vilket underlättade på många sätt. Utmaningen var att introducera de nya medarbetarna till Attendomodellen med ordning och reda och tydligt ledarskap.

– Man tror kanske att alla privata företag delar synsätt när det kommer till smart planering för att få så mycket som möjligt av tiden. Men så visade det sig inte vara, säger Åsa.

Många nya rutiner

En annan viktig del handlar om samarbete och information. För Åsa, precis som för andra Attendochefer i hemtjänsten, är morgonmötet en helig ko.

– Vi stämmer av med varandra och delar viktig information, men framförallt bidrar morgonsittningen till en känsla av att ”jag är en viktig del av helheten”. Jag rubbar helst inte på morgonmötet, berättar hon.

Administrationen och dokumentationen för kunder och medarbetare lämnade mycket övrigt att önska, vilket bidrog till en del detektivarbete för Åsas del.

Parallellt introducerades verktyget Mobil Omsorg, vilket ger bättre överblick på schemalaggningen och gör medarbetarna mer medvetna om hur tiden används.

– Det var en del medarbetare som var mycket ovana vid att arbeta så här och tyckte att det var för uppstyrt. Jag hade många samtal och det krävdes både övertygande och pepp-talk för att få alla med på banan.

Julmiddag en vändpunkt

Sammanfattningsvis blev hösten lite rörig men Åsa poängterar att alla lärde sig mycket på resan. På frågan om när vändningen kom skrattar hon först lite.

– Den kom nog lite vartefter men jag minns att julmiddagen blev en vändpunkt. Jag skojade och sa att nu var det hög tid att vi blandade upp oss och det har vi gjort sen dess.

Belöningen för allt arbete kom senare, när medarbetarundersökningen visade en markant förbättring. På frågan om hur man trivs på jobbet hade resultatet gått från 3,7 till 4,5 och nöjdhet med chefen från 4,1 till 4,7.

– Ja det var roligt! Det kan man nog se som ett kvitto på en lyckad integration, säger Åsa. ■



Mikeva + Attendo = sant!

Genom förvärvet av Mikeva kom 121 nya verksamheter in i Attendo-familjen över en natt. Övergången har fått ett positivt mottagande, mycket tack var att verksamhetscheferna fått ökat självbestämmande.



En resa tillsammans mot bättre omsorg – medarbetare från Attendo och Mikeva ställer ut tillsammans på mässan för psykisk hälsa.

Fakta

Attendos förvärv av Mikeva

Attendo förvärvade Mikeva 2017.

I förvärvet ingick 121 verksamheter med 2 900 omsorgsplatser och 2 300 medarbetare.

Med Mikeva förstärktes och breddades Attendos erbjudande inom socialpsykiatri, funktionsnedsättningar samt äldreomsorg i Finland.

I november 2017 fick Attendo klartecken från de finska konkurrensmyndigheterna att slutföra köpet av Mikeva, ett ledande företag inom social omsorg i Finland. Totalt tillfördes 121 verksamheter inom viktiga omsorgsområden, som boende för personer med psykosociala och andra funktionsnedsättningar samt behandlingshem. Genom förvärvet får Attendo inte bara ett bredare tjänsteerbjudande inom social omsorg, utan också en större geografisk bredd inom äldreomsorgen.

– Vi har fått in många engagerade medarbetare och ny kompetens genom förvärvet av Mikeva. Mycket arbete återstår med integrationen, men vi har kommit en bit på väg, säger Pertti Karjalainen, affärsområdeschef för Attendo Finland.

Medarbetarna från Mikeva har särskilt lyft fram värdet av att lokala beslutsfattare i verksamheten fått mer att säga till om i ”sitt eget boende”.

Under året har flera initiativ startats för att dela kunskaper om verksamhetsstyrning och arbetsmetoder, vilket lett till nya insikter på båda sidor. Sammantaget får övergången anses lyckad, trots att det är en osedvanligt stor verksamhet som integrerats även i förhållande till Attendos storlek. ■

MOBILT VERKTYG ÖKAR KVALITET OCH TRYGGHET

När Attendo Flodinsgården introducerade ett nytt mobilt verktyg för omsorgsinsatser blev mottagandet blandat. Idag är både medarbetare och chefer nöjda med den överblick verktyget ger.

Attendo Ekmans väg – tryggast i Sollentuna

I maj 2018 fick gruppboenden Attendo Ekmans väg utmärkelsen "Bästa patientsäkerhetsarbete 2017" av Sollentuna kommun. Enligt verksamhetschef Anna Sjöman är det frukten av ett medvetet arbete med att förbättra läkemedelshandlingen.

– Medarbetarna har under året arbetat aktivt med rutiner, i och med införandet av det elektroniska signeringssystemet MCSS har vi ytterligare kunnat stärka patientsäkerheten, säger Anna Sjöman.

Det nya verktyget har lett till att färre signeringar för läkemedel missats, vilket ökar tryggheten för de boende.

– Vi behöver bli bättre på förebyggande insatser för att minska risken för skador. Genom ett långsiktigt säkerhetstänk och tid för att kunna utveckla nya metoder och arbetsätt kan vi öka tryggheten för patienterna. ■

Mobil Omsorg är ett verktyg för planering och uppföljning av omsorgsinsatser. Attendo använder det inom hemtjänsten för att säkerställa att de insatser som varje kund fått biståndsbedömda verkligen blir utförda.

När Attendo Flodinsgården i Västerås på prov införde Mobil Omsorg blev mottagandet blandat.

– Det var en stor omställning och

några medarbetare valde att sluta. Men idag är de flesta nöjda, säger verksamhetschefen Lina Sjöstrand.

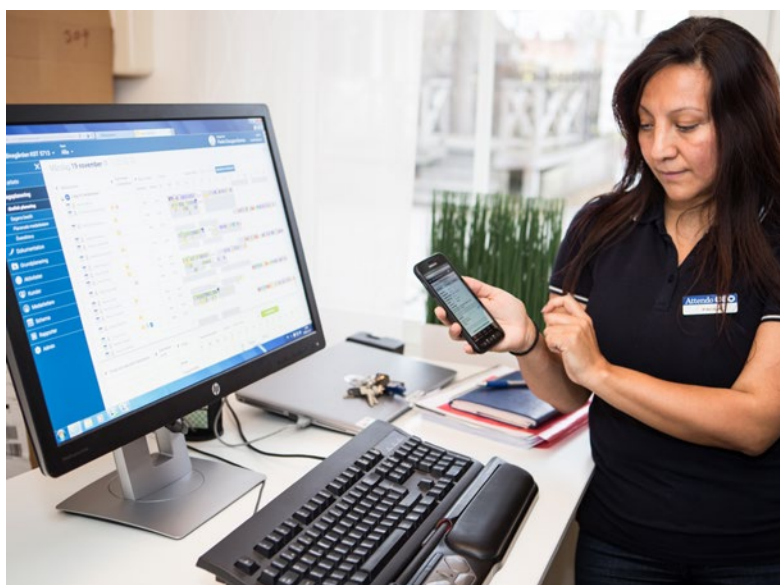
Den största skillnaden i arbetsätt är att varje insats planeras och tidsätt. Medarbetare rapporterar löpande under dagen, vilket ger en god överblick över arbetsbelastningen på enskilda medarbetare.

– Med Mobil Omsorg fångar vi snabbt upp förändringar i omsorgsbehov hos kunderna. Vi kan också dra ut rapporter och visa närstående vilka insatser vi gjort, vem som gjort dem och när. Det ger bättre kvalitet och en större trygghet, säger Paula Chungara Barrios som är planeringsansvarig.

Maja och Estella, två av medarbetarna på Flodinsgården, är mycket nöjda med det nya verktyget – även om det tog tid att vänja sig.

– Det förenklar enormt. Förut fick vi skriva in varje insats manuellt. Nu har vi full kontroll direkt i mobilen, och vi kan också planera om utan att missa viktiga insatser, säger Maja, och får medhåll från Estella.

– Störst skillnad är det när någon är borta. Tidigare kunde det vara kaos, nu ser vikarierna direkt vad som måste göras. ■





Nya rutiner och systematiskt arbete har lett till färre incidenter av hot och våld från boende.

Färre hot och ökad trivsel med nya rutiner

I ett lugnt villaområde strax utanför Uppsala ligger Attendo Vagnmakarvägen, ett gruppboende inom LSS. Numera är det oftast relativt lugnt på boendet, men så har det inte alltid varit.

Gruppboendet på Vagnmakarvägen har gjort en fantastisk resa. På några månader minskade antalet hot och våldsincidenter rejält, samtidigt som trivseln ökade avsevärt.

De boende har diagnoser inom autismspektrat, men det finns också tilläggsproblematik som till exempel schizofreni, missbruk och psykoser. Här arbetar tio personer med olika bakgrund, exempelvis undersköterska, hälsopedagog och beteendevetare. Tre medarbetare är i tjänst på dagarna. Då är flera av de boende på dagverksamheter och ägnar sig exempelvis åt gräsklippning, vaktmästeri och sortering. På nätterna sover två medarbetare på boendet.

”

Vi fick lära om och förändra verksamheten och det var både välbehövligt och roligt.

Ny regi gav ny energi

Boendet på Vagnmakarvägen hörde under närmare tio års tid till Samsabolaget, men kom in i Attendo våren 2016. Då förändrades det mesta, berättar samordnaren Jenny Söderlund som arbetat på Vagnmakarvägen i fyra år.

– Plötsligt fick vi riktlinjer för våra rutiner och processer och det hade vi inte haft så mycket av tidigare. Vi fick lära om och förändra verksamheten och det var både välbehövligt och roligt, säger hon.

Nu finns en tydlig dagplanering som beskriver vad som ska göras när och av vem. Under arbetspassen har var och en av medarbetarna ansvar för en eller två boende och utför det som ska göras tillsammans med dem, exempelvis tvätt och städning, handling eller aktiviteter.

Ökad trivsel för alla

Ett halvår efter övertagandet och införandet av de nya riktlinjerna gjordes en utvärdering som tydligt visade att trivseln ökat både hos de boende och i personalgruppen. Hot och våld från de boende hade också minskat rejält.

– Under februari 2017 hade vi 20 rapporterade händelser om hot och våld. I december samma år hade vi två, så det är tydligt att vårt arbete ledde till stora förbättringar, säger verksamhetschef Shawder Rashed och fortsätter:

– Medarbetarna gör ett fantastiskt jobb, trots den ibland tuffa miljön. De kan prata de boende tillbaka om de är på väg ut genom dörren. Vi får inte hindra något att gå ut, men vi kan ofta övertala dem att inte åka in till stan och busa. ■



Snabb kontakt nyckeln till låg sjukfrånvaro

Noggrann och snabb uppföljning från chefen vid sjukfrånvaro leder till att fler återvänder snabbare till jobbet. Det är slutsatsen i en studie av privata och kommunala äldreboenden i Norge som forskningsstiftelsen Fafo gjort.

Fafo har undersökt vilka faktorer som medför att vissa verksamheter inom äldreomsorg och renhållning har lägre sjukfrånvaro än andra.

Attendo Romsås strax utanför Oslo är ett av de äldreboenden som deltagit i studien. Boendet, som har 110 anställda, utmärker sig genom att ha minskat den korta sjukfrånvaron väsentligt de senaste åren, och ligger nu tydligt under genomsnittet bland äldreboenden.

Enligt Charlotte Halvorsen, en av

fyra gruppchefer på äldreboendet, handlar det mycket om att ha en nära dialog med medarbetarna.

– Den anställde har också plikter och ansvar, och måste inom rimliga gränser samarbeta med arbetsgivaren, säger Halvorsen när tidningen Aftenposten hälsar på.

Anpassning av arbetsuppgifter

Forskningsstudien är kvalitativ, och ger därför ingen helhetsbild när det gäller skillnader mellan privat och kommunal verksamhet nationellt.

Men enligt forskarna är det framförallt ett aktivt arbete med förebyggande insatser, tät uppföljning samt anpassning av arbetsuppgifter och ansvar som förklarar varför vissa arbetsgivare lyckas bättre med att minska sjukfrånvaron.

Halvorsen menar att det stämmer väl med arbetet på Romsås.

– Det handlar om att fånga upp problem, kartlägga hur lång frånvaron kan bli och förstå om det finns kvarstående arbetsförmåga. Den som har en värkande axel kanske kan gå en promenad med kunderna istället. Man kan bli sjukskriven från vissa uppgifter, utan att vara hemma från jobbet, säger Halvorsen.

Ett stort ansvar läggs på medarbetarna. Den som inte kan komma till jobbet – till exempel vid smittorisk – ska rapportera till chefen dagligen hur sjukdomstillståndet utvecklas.

Enligt Khuram Shahzad, huvudskyddsombud vid Attendo Romsås, Rødtvet och Paulus äldreboenden i Oslo, upplever medarbetarna inte att den täta uppföljningen är påträngande.

– Nej, tvärtom, ett samtal som handlar om vad du kan bidra med i arbetet är uppskattat och skapar förtroende och trygghet. Det handlar om att förmedla en attityd, säger han. ■

Fakta

Fafo-rapporten

Studien jämför åtgärder för att minska sjukfrånvaron i privata och kommunala verksamheter inom äldreomsorg och renhållning.

I verksamheter som har låg sjukfrånvaro är uppföljningen striktare än vad regelverket kräver, t ex följs egenanmäld sjukdom upp med dagliga samtal, kvarstående arbetsförmåga prövas, och fokus läggs på att få den som är sjuk tillbaka i arbete.

UTLANDSFÖDDA

– en viktig resurs för framtidens omsorg

På Attendo jobbar många människor med utländsk bakgrund. Att ta emot och integrera utrikesfödda är en viktig del av Attendos arbete med att framtidssäkra verksamheten.

I en tid där befolkningen blir allt äldre är utrikesfödda medarbetare en allt viktigare förutsättning för att Attendo ska kunna möta växande behov av omsorg med god kvalitet. Det gäller såväl i den reguljära medarbetarkåren som i specifika bristyrken, som exempelvis sjuksköterskor. Där driver Attendo sedan flera år ett framgångsrikt projekt för rekrytering och utbildning av medarbetare från Filippinerna.

En ökad mångfald bland medarbetarna är samtidigt en förutsättning för att Attendo ska kunna möta de förändrade behoven och kraven som våra kunder ställer.

– Attendos medarbetare måste vara en spegel av samhället. I takt med att vi får allt fler äldre som har härkomst utanför Sverige växer också våra behov av att ha samma mångfald bland våra medarbetare för att ge kunderna en omsorg som de känner igen och kan tillgodogöra sig, säger Carina Andersson, HR-chef på Attendo Skandinavien.

För utrikesfödda är Attendo också en möjlig väg in på arbetsmarknaden. Här får många sitt första jobb, utvecklar sitt nya språk och lär sig mer om hur omsorgen fungerar. Attendo bidrar därmed till en ökad integration och mångfald på arbetsmarknaden. ■

57

språk talas på
Attendos boenden.

”

För utrikesfödda är Attendo också en möjlig väg in på arbetsmarknaden. Här får många sitt första jobb, utvecklar sitt nya språk och lär sig mer om hur omsorgen fungerar.





”Kollegorna har varit fantastiska!”

Som ny i Sverige ville Ali börja arbeta. Genom ett tips kom han till Attendo – något som visade sig bli lyckosamt både för Ali och Attendo.

”

Det bästa med jobbet är att alla man träffar är så olika, alla har olika personligheter. Att få möjlighet att hjälpa dem på det sätt som de vill bli hjälpta.

På Attendo Hemtjänst Norrstrand i Karlstad jobbar Alinawroz ”Ali” Mohammadi.

Han kom till Sverige från Afghanistan för drygt två år sedan och ville börja arbeta, men hade svårt att komma in på arbetsmarknaden.

Han tipsades av en vän att kontakta Attendo och fick komma på intervju.

Frida Orlander är biträdande verksamhetschef på Attendo Hemtjänst i Norrstrand.

– När Ali började tala om de äldre på ett så fint och respektfullt sätt så fanns det ingen tvekan om att ge honom en chans, förklarar hon.

Ali fick gå en introduktionsutbildning och han klarade både delegering och fungerade bra i arbetsgruppen direkt. Han blev också väldigt omtyckt av kunderna.

– Jag är så glad att vi fick chansen att anställa Ali. Jag hoppas att han kommer att bli kvar här på Attendo när han är klar med sin utbildning, säger Frida Orlander.

Ali har påbörjat sina studier för att bli undersköterska. Han vill fortsätta att arbeta med människor och säger att han trivs väldigt bra på Attendo.

– Det bästa med jobbet är att alla man träffar är så olika, alla har olika personligheter. Att få möjlighet att hjälpa dem på det sätt som de vill bli hjälpta. Och kollegorna! De har varit fantastiska, säger han. ■

Första sjuksköterskan från Filippinerna legitimerad

Muriel Dela Cruz på Attendo Duvan i Linköping är den första av Attendos 120 sjukskötersketraineeer från Filippinerna som har fått sin svenska sjuksköterskelegitimation.

Attendos initiativ att rekrytera sjuksköterskor från Filippinerna har varit mycket lyckosamt. I dag arbetar 120 sjuksköterskor som traineere på Attendos äldreboenden i Sverige. Varje år tillkommer 60 nya via det utbildningsprogram som Attendo bedriver lokalt i Filippinerna.

Under 2018 blev Muriel Dela Cruz den första sjuksköterskan att legitimeras av Socialstyrelsen.

– Jag är jätteglad över att äntligen ha nått mitt mål, att bli legitimerad sjuksköterska i Sverige. Jag har kämpat hårt i drygt två år med traineejobb och studier. Nu kan jag ta det lite lugnare och få tid till mina fritidsintressen. Nu har jag också möjlighet att få hit mina barn från Filippinerna vilket jag verkligen ser fram emot, säger Muriel.

Muriel berättar att många filippinska sjuksköterskor söker sig utomlands, främst till engelskspråkiga länder. Muriel ångrar dock inte att hon sökte sig till Sverige.

– Det bästa med vården och omsorgen i Sverige är att den är modern och snabbfotad. Jag har fått bra hjälp att etablera mig här i Sverige, jag har fått många nya vänner och jag trivs verkligen på mitt nya jobb, säger Muriel. ■



Foto: Tuva F. Stenrud



ATTENDO ♥ PRIDE

Rätten att välja den omsorg man behöver är en central del av Attendos kundlöfte – likaså rätten att älska den man vill. Attendo deltar därför aktivt i årliga Pride-firanden runt om i Norden.

– Att värna mänskliga rättigheter är en självklarhet för oss på Attendo. För många av våra kunder och medarbetare är det extra viktigt att manifesteras rätten att göra olika livsval, inklusive rätten att välja sin käresta. Det är ett stort och viktigt engagemang som vi gärna bidrar till, säger Karolina Eriksson, regionchef för Attendo Norge.

För andra året i rad deltog Attendos verksamheter i Oslo med en egen sektion i den årliga Pride-paraden. Attendo deltar återkommande även i Stockholm Pride samt i flera lokala Pride-firanden runt om i Norden. ■



Att värna mänskliga rättigheter är en självklarhet för oss på Attendo.

”Kom ihåg varför du går till jobbet”

Veera Boman-Martikainen siktade på att bli omvårdnadsspecialist, men blev istället chef för ett äldreboende i norra Finland. I mars 2018 blev hon uppmärksammasad för sitt ledarskap.



Det viktigaste är att komma ihåg varför du går till jobbet, vem du är där för. Medarbetarna kommer till jobbet för att hjälpa de boende, som chef är du där för att hjälpa medarbetarna att göra ett bra jobb, säger Boman-Martikainen, verksamhetschef för Attendo Pihlajajarju, ett äldreboende för 60 personer i Iisalmi i norra Finland.

Att Boman-Martikainen hamnade inom äldreomsorgen är lite av en slump. Hon utbildade sig inom omvårdnad vid Östra Finlands Universitet och siktade mot en karriär som specialist.

– Jag har alltid velat arbeta med människor. Inom omsorgen kommer man väldigt nära både medarbetare och kunder, säger hon.

I mars utsågs Boman-Martikainen till en av fyra finalister i tjänstepensionsföretaget Ilmarinens ”Best Boss Award”. Det var första gången en chef från ett privat omsorgsföretag gick till final för det åtråvärda priset.

Hennes filosofi är enkel – lägg fokus på dina medarbetare, så får du en bra verksamhet.

– Jag försöker att inte fastna på mitt rum, utan vara synlig i verksamheten. Det är i möten med

medarbetare och med kunder som du bygger ett ömsesidigt förtroende. Du missar många saker om du inte är tillgänglig och närvarande, säger Boman-Martikainen.

Att uppmuntra medarbetare är en viktig del av ledarskapet, anser hon. Det gäller att få medarbetarna att inse att de är den viktigaste resursen för att åstadkomma ett bra resultat.

– Som chef har du ett stort inflytande på den övergripande atmosfären. Att medarbetarna trivs på jobbet är enligt mig den viktigaste faktorn som en chef kan påverka.

En kunnig och motiverad medarbetare kan bättre möta behoven hos kunderna och också beakta närståendes behov. Hon tror att trivsel på jobbet uppnås genom att lyssna på medarbetarna och ta hänsyn till deras önskemål – allt från det praktiska arbetet till planering av arbetspass.

– Omsorg och omvårdnad är både mentalt och fysiskt utmanande. Att mina medarbetare har rätt inställning och delar med sig av sina kunskaper är något jag är mycket tacksam för. Vi försöker se framgångar i vardagen, vilket underlättas av att vi arbetar mot ett gemensamt mål och ger varandra stöd i allt vi gör, säger hon. ■

Fakta

Ilmarinen ”Best Boss Award”

Tjänstepensionsföretaget Ilmarinen utser årligen de bästa cheferna bland finska arbetsgivare.

Förutom fyra regionala utmärkelser delas en nationell utmärkelse ut vid en gala i mars.

Vid årets final utsågs Veera-Boman Martikainen till bästa chef i Östra Finland.

Totalt har 700 chefer nominerats till priset som utdelats årligen sedan 2013.

Sydvästenpriset

Sydvästenpriset är ett årligt ledarskapspris som sedan 2016 delas ut av Centrum för välfärdsstudier vid Borås Högskola.

Priset uppmärksammar chefer inom offentlig och privat välfärd i Västsverige som bedriver ett hållbart ledarskap.

Linda Bernstsson är den första finalisten som jobbar i ett privat välfärdsföretag.

”Som chef måste du vara ärlig, rättvis och rak”

Linda Berntsson var husfru på ett hotell, men kände ett kall att jobba med äldre. I maj 2018 blev hon finalist i Sydvästenpriset för sitt ledarskap på Attendo Fiskebäck.

Linda har en gedigen karriär inom Attendo. Hon började som undersköterska på Attendo Lotsen i slutet av 90-talet. Nu är hon verksamhetschef på Attendo Fiskebäcks äldreboende, ett av Göteborgs största äldreboenden.

När hon tog över rodret för fyra år sedan var både personal och kunder missnöjda.

– Personalgrupperna jobbade var för sig och det fanns ingen arbetsglädje. Rutiner saknades, och ingen av de boende hade en aktuell genomförandeplan, säger Linda.

Första prioritet var att få strukturer på plats, utbilda medarbetarna och skapa genomförandeplaner som kunde följas upp. I nästa steg handlade det om att få med sig med-

arbetarna. Många hade en negativ inställning till jobbet.

– Inledningsvis gjorde jag fel, jag valde att försöka stötta de som var negativa. Men de fick bara näring av det, säger Linda.

Istället lade hon fokus på de medarbetare som ville ha förändring, lärde känna dem och involverade dem i förändringsarbetet. Det vände nöjdheten, och svetsade samman verksamheten.

– Får man inte med sig personalen är det väldigt svårt att nå några mål. Därför måste man sätta arbetsmiljön i första hand, det är först när medarbetarna är nöjda som kunderna blir nöjda.

Ett sätt att skapa trivsel har varit att låta medarbetare ägna arbetstid åt aktiviteter de vanligtvis sysslar

med på fritiden. Nyligen anställde Linda en undersköterska som också är yogainstruktör. Nu är yoga-passen bland de mest välbesökta aktiviteterna på boendet.

Som chef måste man både kunna vara nära kunder och medarbetare, bjuda på sig själv men också vara tydlig. Linda ser inga problem med att kombinera det.

– Vi är alla människor, jag kan vara humoristisk och skratta, men samtidigt ställa krav. Det gäller att ha en öppen dialog, vara ärlig, rättvis och rak. Annars blir det lätt missförstånd och osämja.

Linda lyfter fram Attendos värderingar som ett viktigt verktyg för att få verksamheten att fungera.

– Vi lägger mycket tid på att diskutera händelser och reflektera utifrån värderingarna. Det är viktigt när vi har så stora grupper att vi förstår varandra och jobbar mot gemensamma mål, säger Linda Berntsson. ■



”

Det gäller att ha en öppen dialog, vara ärlig, rättvis och rak. Annars blir det lätt missförstånd och osämja.



Redovisning av Attendos hållbarhetsarbete 2018

I följande avsnitt finns en mer detaljerad beskrivning av Attendos hållbarhetsarbete, våra processer och styrmedel, exempel på genomförda insatser samt utfall under året. Redovisningen i denna del omfattar hela Attendos verksamhet om inget annat anges.

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.

Attendos hållbarhetsstrategi och hållbarhetsmål

Attendos hållbarhetsstrategi och praktiska hållbarhetsarbete fokuserar på tre huvudområden: samhällsutveckling, kvalitet samt medarbetare. Attendo bidrar genom sin verksamhet också aktivt till 6 av FN:s 17 globala hållbarhetsmål.

Intressentdialog och uppföljning

Attendos hållbarhetsstrategi grundar sig på en löpande dialog med företagets intressenter såsom kunder, närstående, kommuner, medarbetare, leverantörer, investerare, politiker och myndigheter. Intressentdialogen ökar förståelsen för de förväntningar som finns och ger underlag till utvecklingsområden.

Vi följer upp nöjdheten bland såväl kunder och deras närstående som beslutsfattare och beställare genom regelbundna undersökningar och löpande samtal. Vi strävar alltid efter att utgå från kundens önskemål och behov. Synpunkter och önskemål från medarbetare fångas upp bland annat genom medarbetarundersökningar, arbetsplatsmöten och utvecklingssamtal.

Väsentlighetsanalys

För att identifiera vad som är viktigast för Attendo och företagets intressenter används väsentlighetsanalyser. Vi har identifierat ett 30-tal hållbarhetsfrågor inom olika ämnesområden och tre områden har

identifierats som de mest väsentliga för Attendos hållbarhetsarbete: samhällsutveckling, kvalitet i vård och omsorg samt våra medarbetare. Inom varje fokusområde har vi definierat övergripande mål och relevanta nyckeltal för att mäta måluppfyllelsen.

Målsättningar

Inom området samhällsutveckling är Attendos ambition att leda etableringen av nya boenden för att möta samhällets behov av nya platser inom omsorgen. Attendo redovisar på detta område antalet nya platser under uppförande samt nyöppnade platser i egen regi.

Inom kvalitetsområdet strävar Attendo efter att utveckla den ledande positionen inom kvalitet och kundnöjdhet. Här redovisas utfallet i den interna kvalitetstermometern, som är en sammanvägning av de främsta kvalitetsfaktorerna i samtliga delar av Attendo.

För området medarbetare är målsättningen att Attendo ska erbjuda en stimulerande arbetsplats för alla



Vi följer upp nöjdheten bland såväl kunder och deras närstående som beslutsfattare och beställare genom regelbundna undersökningar och löpande samtal.

som vill göra skillnad. Här redovisas medarbetarnas nöjdhet med jobbet och med chefen på aggregerad nivå.

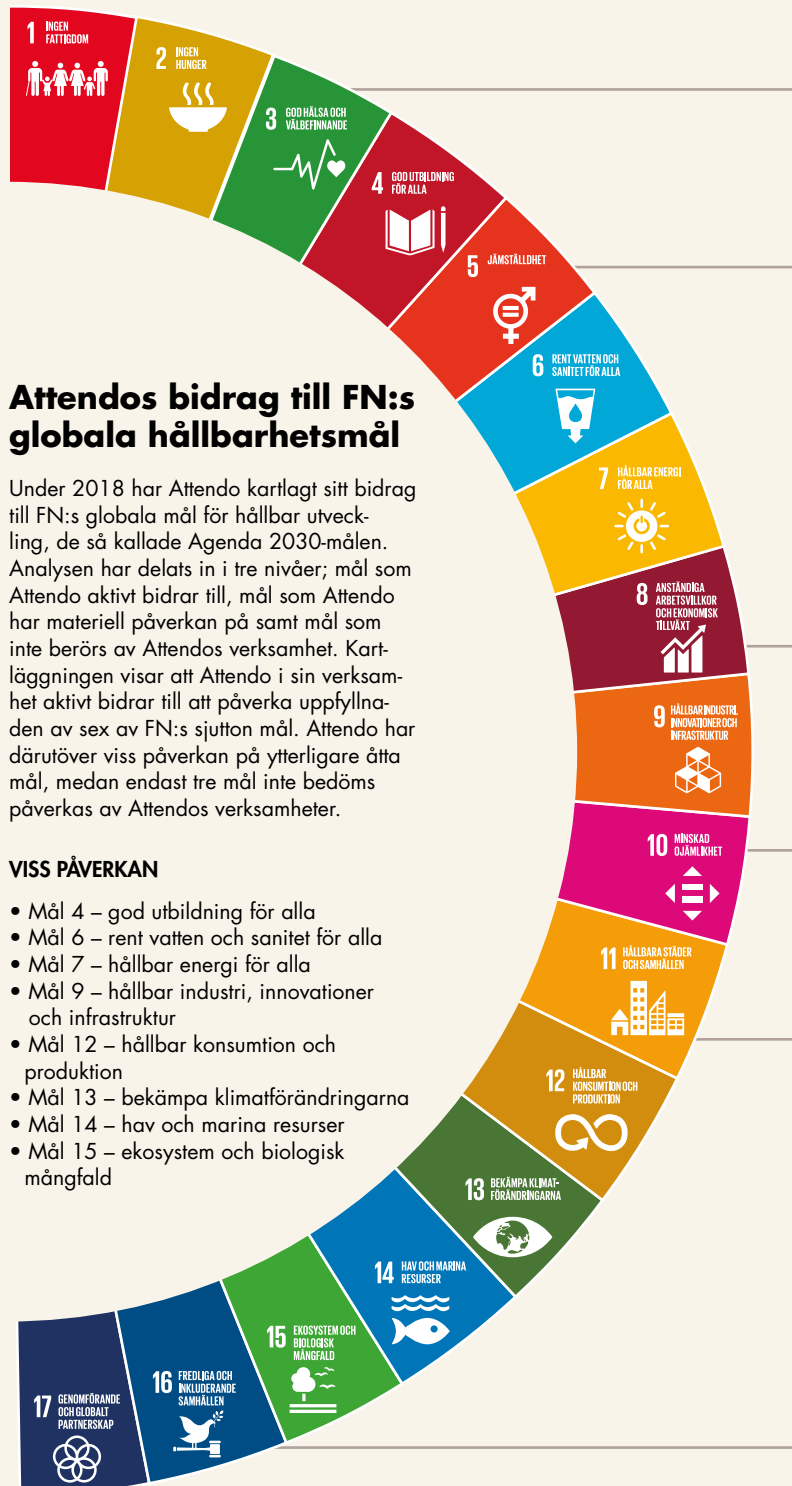
Nyckeltal för hållbarhet

Attendo redovisar nyckeltal för dessa målsättningar, se tabellen nedan. För övriga hållbarhetsområden – miljö och klimat, mångfald samt antikorruption och mänskliga rättigheter – finns inga antagna målsättningar. Attendo redovisar hållbarhetsindikatorer från dessa områden på sidan 50–51 i denna rapport.

Utfall hållbarhetsmål

Fokusområde	Målsättning	Nyckeltal	Utfall 2018 (2017)
Samhällsutveckling	Leda etableringen av nya boende för att möta samhällets behov av nya platser inom omsorgen	Antal nya platser under uppförande Nyöppnade platser egen regi	2 462 (2 903) 2 409 (1 886)
Kvalitet i vård och omsorg	Bibehålla och utveckla den starka positionen inom kvalitet och kundnöjdhet	Utfall i den interna kvalitetstermometern	84% (83%)
Medarbetare	En stimulerande arbetsplats för alla som vill göra skillnad	Medarbetarnas nöjdhet med jobbet och med chefen på aggregerad nivå	3,9 (4,0) av 5,0 3,9 (3,9) av 5,0

ATTENDO BIDRAR AKTIVT TILL SEX AV SJUTTON MÅL FÖR HÅLLBAR UTVECKLING



Attendos bidrag till FN:s globala hållbarhetsmål

Under 2018 har Attendo kartlagt sitt bidrag till FN:s globala mål för hållbar utveckling, de så kallade Agenda 2030-målen. Analysen har delats in i tre nivåer; mål som Attendo aktivt bidrar till, mål som Attendo har materiell påverkan på samt mål som inte berörs av Attendos verksamhet. Kartläggningen visar att Attendo i sin verksamhet aktivt bidrar till att påverka uppfyllnaden av sex av FN:s sjutton mål. Attendo har därutöver viss påverkan på ytterligare åtta mål, medan endast tre mål inte bedöms påverkas av Attendos verksamheter.

VISS PÅVERKAN

- Mål 4 – god utbildning för alla
- Mål 6 – rent vatten och sanitet för alla
- Mål 7 – hållbar energi för alla
- Mål 9 – hållbar industri, innovationer och infrastruktur
- Mål 12 – hållbar konsumtion och produktion
- Mål 13 – bekämpa klimatförändringarna
- Mål 14 – hav och marina resurser
- Mål 15 – ekosystem och biologisk mångfald

Mål 3 – hälsa och välbefinnande

Attendos affärsidé är att bidra med innovativa omsorgstjänster av hög kvalitet, vilket bidrar till att främja hälsa och välbefinnande för människor i alla åldrar.

Mål 5 – jämställdhet

Attendo har en hög andel kvinnor såväl bland medarbetare som bland cheferna, vilket bidrar till att öka kvinnors inflytande och egenmakt i samhället i stort liksom i näringslivet.

Mål 8 – anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Attendo har ett gott och nära samarbete med lokala fackföreningar och följer tecknade kollektivavtal som erbjuder medarbetare avtalsenliga arbetsvillkor och förmåner.

Mål 10 – minskad ojämlikhet

Attendo sprider aktivt bästa arbetssätt inom hela sitt geografiska verksamhetsområde, vilket ökar jämlikheten inom hälsa och omsorg för personer med omsorgsbehov.

Mål 11 – hållbara städer och samhällen

Attendo bygger boenden som bidrar till stadsutveckling, gör samhället inkluderande, säkert och hållbart, samt hjälper kommunerna att erbjuda omsorg av hög kvalitet till fler personer.

Mål 16 – fredliga och inkluderande samhällen

Attendo bidrar till att äldre och personer med funktionsnedsättningar får ökad valfrihet och inflytande över sin omsorg, vilket ökar deras delaktighet i samhället.

Samhälle

Vi bidrar till en hållbar omsorg

Omsorg har stor betydelse för kunder, närstående, medarbetare och samhället i stort, och utgör en av de största offentliga utgiftsposterna i de nordiska länderna. Samhällets krav är att varje enskild individ ska erbjudas bästa möjliga omsorg, med trygghet, självständighet och livskvalitet. Attendo bidrar målmedvetet i det arbetet.

Vi investerar för att lösa kapacitetsbristen

Det råder platsbrist inom äldreomsorgen i Norden. Enligt Boverket hade 116 av 290 kommuner i Sverige brist på äldreboenden under 2018, och mer än 6 av 10 kommuner saknade bostäder för personer med funktionsnedsättningar.

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

Vi bedömer att det kommer att behöva byggas ungefär 100 000 nya äldreboendeplatser i Sverige, Finland och Danmark fram till år 2030.

Prognosen bygger både på tillförd kapacitet och på behovet av att ersätta befintliga boenden som inte längre uppfyller högt ställda krav.

Privata aktörer har svarat för ungefär hälften av all nyproduktion av äldreboenden i Sverige och Finland

de senaste åren. Attendo har ensamt stått för mer än var femte nyöppnade plats på ett äldreboende sedan 2008. Även inom boenden för personer med funktionsnedsättning är Attendos bidrag stort. Under 2018 slogs ett nytt rekord i total antal nyöppningar, samtidigt som vi fortsatte att inleda nya projekt som tillför kapacitet. Avsikten är att hålla en fortsatt hög takt i investeringarna i nya boenden de kommande åren.

Etableringen av nya boenden leder till en rad andra positiva effekter för samhället. Varje nytt boende med 54 lägenheter skapar ungefär 50 arbetstillfällen när det är i drift, samt dessutom mer än 30 årsarbeten under själva byggnationen.

Äldreomsorg är ett naturligt inslag i en levande stadsdel. Attendo uppför gärna nya boenden i anslutning till nya stadsbildningar, exempelvis invigde Attendo under 2018 ett boende i det nya bostadsområdet Bredsand utanför Enköping.

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

Vi löser komplicerade vård- och omsorgsutmaningar

Attendo har förmågan att lösa komplicerade vård- och omsorgsutmaningar. Vi erbjuder bland annat vård och omsorg 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 unga med olika behov.

Attendo har expertkompetens inom flera områden av omsorg för personer med funktionsnedsättningar. Exempelvis har vi etablerat två av totalt tre boenden i Sverige specialiserade på Prader-Willis syndrom, som bland annat kännetecknas av okontrollerad aptit.

Vi erbjuder meningsfulla aktiviteter för personer med psykiska funktionsvariationer och arbetar aktivt med att matcha individer på dagliga verksamheter med arbetslivet. Under 2018 har en ny gruppboende även erbjuder gästgiveri invigts på Kaptensgården i Åsljunga.

I Finland bidrar vi till att säkerställa tillgång till omsorg även på små och avlägsna orter. Många

MÅL OCH UTFALL

Attendos ambition är att leda etableringen av nya boenden för att möta samhällets behov av nya platser inom äldreomsorgen.

2 462
platser under etablering

2 409
nya platser öppnade



100 000

Det kommer att behövas ungefär 100 000 nya äldreboendeplatser i Sverige, Finland och Danmark fram till år 2030.

24 000

Med omkring 24 000 medarbetare är Attendo en av Nordens största arbetsgivare.

kommuner väljer att samarbeta med Attendo eftersom det bidrar till kvalitetsutveckling i omsorgen, samtidigt som kommunerna får en genomlysning av sina egna kostnader och därmed en effektivare användning av skattemedlen.

Skatt

Attendo är den privata utförare av omsorgstjänster i Sverige och Finland som betalar mest skatt. Utöver skatt på företagets vinst betalar Attendo även lönerelaterade skatter och avgifter, samt mervärdesskatt på inköp.

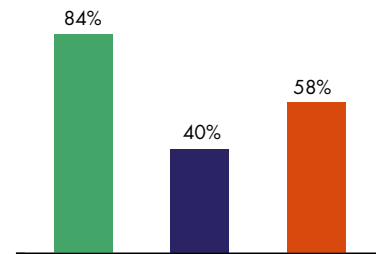
Under 2018 betalade Attendo 226 Mkr i bolagsskatt varav 94 Mkr i Sverige och 126 Mkr i Finland. Grunden för beskattningen är de överskott som varje verksamhet i varje land redovisar. Attendo betalar alltid skatt på överskottet i det land där det uppstår.

Vi är en stor arbetsgivare

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

Andel kommuner i Sverige med brist på bostäder

■ Bostäder generellt ■ Äldreboenden
■ Gruppboenden



Källa: Boverkets bostadsmarknadsenkät 2018



Kvalitet

Systematiskt kvalitetsarbete med goda resultat

Attendos kvalitetsarbete går längre än vad lagstiftaren och beställare kräver. Ambitionen är att erbjuda marknadsledande kvalitet och driva utvecklingen av nya metoder och ny teknik i branschen. Attendo arbetar systematiskt för att ständigt förbättra och följa upp kvalitetsarbetet.

”

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

MÅL OCH UTFALL

Attendo strävar efter att bibehålla och utveckla den ledande positionen inom kvalitet och kundnöjdhet.

84

av 100 Kvalitetsindex 2018

Innovationer som sätter standarden

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. Mycket av det som idag anses vara branschpraxis i nordisk omsorg, som social dokumentation, kontaktmannaskap och egen tid, är resultat av Attendos utvecklingsarbete.

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. Digitalisering och mobil dokumentation är exempel på hur vi arbetar för att digitalisera arbetet, bland annat för att säkerställa att kunderna alltid får den omsorg de

har blivit beviljade av sin kommun. Lagar och föreskrifter reglerar vård- och omsorgsaktörer avseende bland annat vård- och omsorgstjänster, arbetsmiljö, informationssäkerhet, smittskydd, matproduktion och brandskydd. Kommunen har också som beställare ett ansvar för att säkerställa att omsorgen är av god kvalitet och genomför återkommande 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 kvalitetscoacher med stöd av specialiserade kvalitetsfunktioner. Vår strävan är att hela tiden utveckla och förbättra kvaliteten i omsorgen.

Ett branschledande kvalitetsarbete

Attendos eget 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.

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.

KVALITETSSYSTEM (AQ18)



Attendos kvalitetssystem bygger på tre grundpelare:

Nöjda kunder: Samtliga insatser utgår från kundens önskemål och behov. Attendo har länge följt upp nöjdheten bland kunder och deras närstående och vi ser en positiv trend över tid.

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.

Bästa tillgängliga kunskap: Attendo lägger stor vikt vid kunskapsöverföring, och har strategier 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 bästa arbetsrutiner.

KVALITETSMODELL



Attendos modell för systematiskt kvalitetsarbete

Planering

Vårt kvalitetsarbete bygger på noggrann planering som ger oss tid att göra det lilla extra för den enskilde. Medarbetarnas arbete planeras digitalt utifrån kundernas genomförandeplaner, hälsoplaner, vårdplaner och rehabiliteringsplaner som är beskrivningar av vilka insatser kunden behöver och hur dessa ska utföras för att möta den enskilde personens önskemål och behov.

Genomförande

Alla planer, rutiner och system i kvalitetsarbetet syftar till att mötet med den enskilde 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. Digitala hjälpmedel används för att säkra att inga omsorgsinsatser missas.

Uppföljning

Vi följer löpande upp kvaliteten genom kvalitetstermometern som tar tempen på verksamhetens kvalitet. I termometern mäts och viktas nio kvalitetsparametrar. En viktig del av vår uppföljning utgörs av de kund- och medarbetarundersökningar som genomförs regelbundet.

Utveckling

Ett väl fungerande kvalitetsarbete går alltid att göra ännu bättre. Utifrån resultat i undersökningar, externa granskningar, vår egen interntrevision med mera tar vi fram handlingsplaner i syfte att ytterligare förbättra kvaliteten i det vi gör. Vi strävar efter en kultur som uppmuntrar till kvalitetsförbättringar och att medarbetarnas goda idéer tas tillvara och sprids. Medarbetarnas kompetensutveckling är en viktig del i hela vårt kvalitetsarbete. Kvalitetsavdelningen bevakar nyheter, innovationer och senaste forskningen och för löpande ut det i organisationen.

Medarbetare

Nöjda medarbetare med goda värderingar

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

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 att uppfylla visionen: Att stärka individen. Våra kunder ska alltid känna sig trygga, säkra och självständiga. Vi sätter individens behov främst och bemöter alla med respekt och värme.

Utifrån lokala behov bedriver våra verksamheter värderingsdiskussioner baserat på händelser, antingen som en del av den löpande verksamheten eller i samband med arbetsplatsträffar. Ett omfattande material för att leda och dra slutsatser av värderingsarbete finns att tillgå genom Attendos centrala funktioner.

Attendos uppförandekod innehåller ytterligare riktlinjer och stöd för de utmaningar som kan uppstå i det dagliga arbetet. Koden behandlar affärsetik men även områden som mänskliga rättigheter, diskriminering, meddelarfrihet för medarbetarna, anställningsvillkor och arbetsmiljö.

Samtliga Attendos medarbetare informeras vid anställningen och därefter regelbundet om skyldigheten att förstå och följa koden.

Nöjda medarbetare

Attendo har omkring 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, månatliga arbetsplatsträffar och daglig dialog. Som ett komplement genomför vi årligen så kallade temperaturmätningar av medarbetarnas arbetssituation samt hur nöjda de är med arbetet och sin arbetsplats. Resultaten från dessa undersökningar har varit goda och stabila över tid. Den genomsnittliga medarbetarnöjdheten 2018 var 3,9 av 5 möjliga. Nöjdheten med den närmaste chefen var också 3,9 av 5,0.

Kompetenta medarbetare

För att säkerställa hög kvalitet och fortsatt utveckling erbjuder Attendo kontinuerligt utbildningar till alla medarbetare. Samtliga medarbetare erbjuds en grundlig 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 målsättningar och hur de hänger ihop. Vi förordar också lärande i vardagen och uppmuntrar till jobbrottation.

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

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. Vi investerar för att höja verksamhetschefernas kompetens, framförallt genom en omfattande intern grundutbildning.

En god arbetsmiljö

Attendo arbetar aktivt, systematiskt och förebyggande för att minska risker och bidra till medarbetarnas hälsa och säkerhet. Vi utbildar chefer och medarbetare 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. Vi följer upp sjukskrivningar för att hjälpa medarbetare att så snabbt det är lämpligt komma tillbaka i arbete. Närmaste chef ansvarar för att ta kontakt första sjukskrivningsdagen, samtal om rehabilitering hålls löpande och långa sjukskrivningar hanteras strukturerat.

Under 2018 fortsatte implementeringen av ”Mobil omsorg”, ett digitalt hjälpmedel som ökar kvaliteten i omsorgen genom säkrare överlämningar och dessutom minskar stressen för våra medarbetare.

MÅL OCH UTFALL

Attendo ska erbjuda en stimulerande arbetsplats för alla som vill göra skillnad.

3,9 av 5,0

Nöjdhet med jobbet

3,9 av 5,0

Nöjdhet med chefen

Mångfald och jämställdhet

Företag som speglar samhället

Omsorgssektorn präglas av människor med en mängd olika nationaliteter och bakgrund. Mångfalden bland våra medarbetare speglar våra kunders behov, och vi bidrar aktivt till att öka andelen kvinnliga chefer i näringslivet.

Mångfald är en del av Attendo

För Attendo innefattar mångfaldsbegreppet att alla kunder ska bemötas av medarbetare som förstår deras behov. Inte minst inom demensomsorg ställs särskilda krav på att medarbetare förstår och kan relatera till kundernas språkliga och kulturella bakgrund, då det för många tillhör sjukdomstillståndet att tappa senare inlärd språk. Kulturkännedom och språkkompetens från andra länder är ofta en fördel i Attendos verksamhet.

Samtliga Attendos hemtjänstverksamheter i Sverige bedriver omsorg på minst ett annat språk än svenska. Vanligast är finska, som erbjuds på 20 av 39 enheter. Även inom särskilt boende har Attendo en mångfald av språk bland medarbetarna. I Sverige finns finsktalande personal vid 6 av 10 särskilda boenden enligt Socialstyrelsens enhetsundersökning. Varje omsorgsboende har därutöver medarbetare som behärskar ytterligare ett eller flera utländska språk.

Respekt för medarbetare och mellan medarbetare

Attendo välkomnar medarbetare från olika kulturella och etniska bakgrunder. Varje medarbetare i Attendo ska behandlas respektfullt och ges samma möjligheter till utveckling. Grundläggande är att alla ska ha likvärdiga arbetsvillkor och arbetsförhållanden.

Attendo vill ha stolta medarbetare som står upp för alla människors lika värde. Vi motverkar aktivt alla



former av diskriminering – mellan medarbetare, mellan kunder och mellan kund och medarbetare. Chefer diskuterar och informerar löpande om Attendos arbete med att motverka diskriminering. Medarbetare uppmuntras att anmäla misstanke om diskriminering till närmaste chef.

Utveckling och jämställdhet

En betydande andel av Attendos medarbetare är kvinnor, vilket återspeglas på samtliga nivåer inom verksamheten. Drygt 8 av 10 chefer i Attendo är kvinnor, vilket skiljer sig kraftigt från genomsnittet i näringslivet. Många av de kvinnor som avancerat till framskjutna positioner har jobbat länge i Attendo. Attendo arbetar aktivt för att framstående

chefer ska kunna avancera från verksamhetschef till region- eller funktionschef på högre nivå.

Attendo erbjuder goda möjligheter för medarbetare att avancera inom företaget. Medarbetare som vidareutbildar sig mot bristyrken kan erbjudas tjänstledighet och garanterat lönelöft efter genomförd utbildning.

En jämställd styrelse

Attendos ägare strävar efter att ha en styrelse med bredd avseende kompetenser, arbetslivsbakgrund och perspektiv. Styrelsemedlemmar väljs utifrån kompetens och skicklighet, men också för att på ett fullgott sätt spegla den verksamhet som Attendo arbetar med. Under 2018 har styrelsen bestått av fyra män och tre kvinnor.

Mänskliga rättigheter och antikorrupktion

För allas rätt till omsorg utifrån behov

Personer i behov av social omsorg befinner sig ofta i ett läge där de har svårt att företräda sina rättigheter. Attendo arbetar systematiskt för att bevaka varje kunds rätt till omsorg utifrån sina behov och önskemål. Vi arbetar aktivt mot såväl diskriminering som osunda affärsrelationer.

Arbetsätt som inkluderar och värnar mänskliga rättigheter

Personer som söker omsorg hos Attendo speglar den mångfald som finns i samhället. Det är viktigt att alla människor respekteras oavsett kulturell bakgrund, kön, sexuell läggning eller religiösa övertygelser. Attendo arbetar aktivt för att bedriva en inkluderande verksamhet som möjliggör för människor i behov av omsorg att ge uttryck för sina önskemål och få sina behov tillgodosedda.

Inom omsorgen för personer med funktionsnedsättningar används Pict-O-stat för att skapa delaktighet. Det är ett digitalt verktyg som gör det möjligt att kommunicera genom bilder, och används både i daglig verksamhet och när kundenkäter görs.

Attendo bidrar till att öka respekten för personers sexuella läggning, bland annat genom att HBTQ-certifiera verksamheter och delta i Pride-firanden.

Attendos anti-diskrimineringsarbete följs upp dels genom löpande medarbetardialoger, dels genom att centralt följa upp alla anmälda fall av diskriminering.

Vi arbetar för att överträffa lagar och avtal

Attendo är en betydande underleverantör till den offentliga sektorn. Avvi-



Foto: Tuva F. Stenrud

kelsler från avtal eller lagkrav innebär inte bara en risk för att en god omsorg äventyras, utan utgör också en affärsrisk för Attendo och en risk för att vårt anseende och externa varumärke lider skada.

Attendo har en genomarbetad uppförandekod som reglerar hur såväl företaget som enskilda medarbetare förväntas agera gentemot beställare, kunder och närstående samt mot varandra. Samtliga underleverantörer ska uppfylla kraven i uppförandekoden som en del av den centrala inköpsrutinen. Brott mot koden kan leda till varning och/eller uppsägning för såväl medarbetare som leverantö-

rer. Under 2018 har inga sådana fall aktualiserats.

Relationer med medarbetarnas fackliga representanter

Attendo vill vara en ledande arbetsgivare inom omsorgsområdet. Vi strävar efter att ha nära och goda relationer med medarbetarnas fackliga representanter, att snabbt lösa arbetsrättsliga konflikter samt att följa ingångna kollektivavtal avseende löner och villkor i övrigt. Samtliga anställda inom Attendo omfattas av någon form av kollektivavtal.

Miljö och klimat

En resurseffektiv och hållbar omsorg

Omvärldens krav på att företag ska leda omställningen till ett hållbart samhälle ökar för varje år. Attendo arbetar aktivt för att öka effektiviteten, hushålla med resurser samt göra val som minskar klimatpåverkan i våra verksamheter.

Smarta och effektiva miljöval

Som tjänsteföretag har Attendos verksamheter en förhållandevis liten miljöbelastning jämfört med tillverkande företag i motsvarande storlek. Attendos miljöpåverkan kommer primärt från fordonsparken och våra fastigheter. Därtill kan minskad förbrukning av exempelvis engångsartiklar både ge miljönytta samtidigt som det leder till en effektivare verksamhet för våra beställare.

Miljöpolicy och miljöledningssystem för ständig förbättring

Attendo arbetar utifrån en strikt miljöpolicy som styr mot att göra miljömässiga val inom områdena inköp, transporter, energi- och vattenförbrukning samt avfall (inklusive miljöfarligt avfall). Detta har bl a lett till en resepolicy där tåg ska prioriteras för resor upp till 50 mil. Attendo har också övergått till att ha fler virtuella möten, bland annat genom Microsoft Lync.

För att strukturera miljöarbetet finns ett miljöledningssystem enligt standarden ISO 14001. Genom ledningssystemet styrs vilka insatser som görs, hur de görs, i vilken omfattning de används och vilket resultat det leder till.

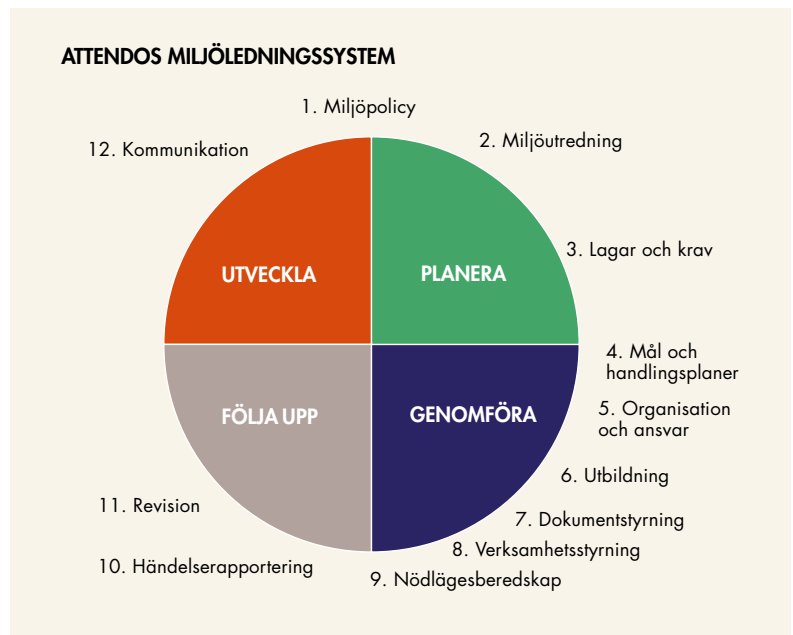
Utifrån slutsatserna planeras förbättringar och nya lösningar. Av dessa väljer och genomför vi åtgärder och i efterhand analyserar vi

resultaten. Därefter vidtar återigen planering – och på så sätt utvecklas Attendos miljöarbete från år till år.

Inköp som gör miljönytta

Attendo samordnar alla inköp för att nå största möjliga samordningsfördelar och samtidigt säkerställa miljönytta. De leverantörer som kvalar in i Attendos centrala inköpssystem ska uppfylla kraven i Attendos miljöpolicy.

Attendo gör även specifika miljöval vid inköp. Under 2018 skrevs exempelvis nya avtal rörande elhandel som innebär att all el som Attendo förbrukar är förnyelsebar (huvudsakligen genom vattenkraft). Därtill pågår en ständig översyn av förbrukningen i fastigheter där Attendo har sin verksamhet, bland annat för att minska förbrukning av el, värme och vatten samt ha en effektiv avfallshandtering.



Hållbarhetsindikatorer 2018

Attendo strävar efter att följa Nasdaq:s riktlinjer för hållbarhetsrapportering inom områdena miljö, sociala villkor samt bolagsstyrning (ESG). De indikatorer som

redovisas består av faktiska utfall eller beräkningar som så långt det är möjligt ska spegla faktiska förhållanden i Attendo som helhet.

Miljö och klimat

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2018
Fastighetsanvändning ^{1,2)}	Bruttoyta som disponeras av Attendos verksamheter, m ² ¹⁾	948 000
Energianvändning ^{2,3)}	Direkt energianvändning, KWh per m ²	116
	Direkt energianvändning, KWh per helårsanställd	6 500
	Total direkt energianvändning, MWh	109 600
	Indirekt energianvändning (köpt hushållsel), MWh	46 200
Utsläpp av växthusgaser	Direkta utsläpp från fastigheter och fordon (Scope 1), ton	3 600
	Indirekta utsläpp från köpt el (Scope 2), ton	6 400
	Indirekta utsläpp från övriga inköp (Scope 3), ton	–
	Utsläpp per intjänad EUR, g	9,4
Energimix, köpt hushållsel ³⁾	Förnyelsebart	50 %
	Kärnkraft	27 %
	Fossilbränsle och torv	23 %
Vattenförbrukning ⁴⁾	Tusental m ³	819
Avfall och återvinning ^{4,5)}	Totalt avfall, ton	9 700
	Varav farligt avfall, ton	0,97
	Varav återvunnet avfall, ton	3 200

¹⁾ Bruttoyta är beräknad utifrån genomsnittlig yta per plats på tillgängliga data (Finland), justerat för storlek på en normallägenhet och biyta i respektive land.

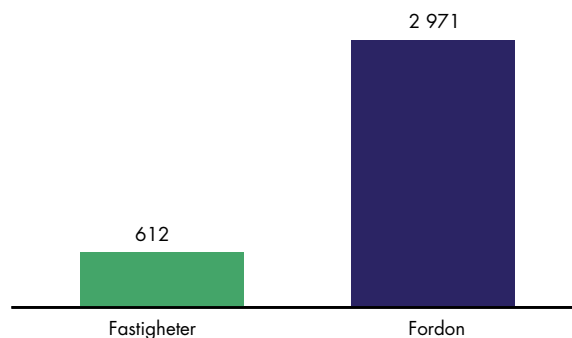
²⁾ Direkt energianvändning avser fastighetsrelaterad energianvändning (exklusive hushållsel) beräknad utifrån tillgängliga data (Finland). Notera att i Finland tillämpas kallhyra (hyra exkl uppvärmning och vatten) för huvuddelen av Attendos hyresavtal.

³⁾ Indirekt energianvändning samt energimix avser köpt hushållsel enligt avtal (Sverige) eller energimix på nätet (Finland).

⁴⁾ Vattenförbrukning samt avfall är beräknat på genomsnittlig vattenåtgång och avfall per plats utifrån tillgängliga data (Finland).

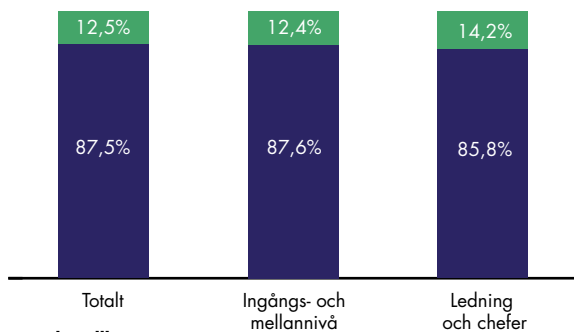
⁵⁾ Återvunnet avfall avser källsorterat och vägt avfall (Finland).

Direkta växthusgasutsläpp, ton

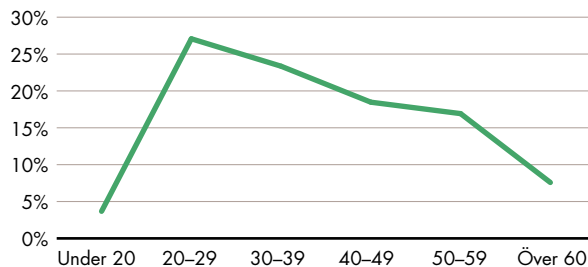


Mångfald, medarbetare

■ Kvinnor ■ Män



Åldersfördelning, medarbetare



Sociala villkor

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2018
Mångfald medarbetare	Antal helårsanställda (FTE)	16 785
	Varav kvinnor	14 695
	Andel kvinnor	88 %
Mångfald ingångs- och mellannivå	Antal medarbetare och mellanchefer	16 158
	Varav kvinnor	14 157
	Andel kvinnor på ingångs- och mellannivå	88 %
Mångfald ledning och chefer ¹⁾	Antal chefer	627
	Varav kvinnor	538
	Andel kvinnliga chefer	86 %
Åldersfördelning	Genomsnittsålder	39
Språk	Antal talade språk äldreomsorg	57
Ersättning VD ²⁾	Total lön och förmåner inkl. pension och sociala avgifter	8 423 000 SEK/ 821 195 EUR
Ersättning medarbetare ³⁾	Genomsnittlig lön och förmåner inkl. sociala avgifter	434 912 SEK/ 42 401 EUR
	Ersättning VD/medarbetare	0,05:1
Lönegap, män/kvinnor	Genomsnittslön män	434 501 SEK/ 42 361 EUR
	Genomsnittslön kvinnor	434 971 SEK/ 42 407 EUR
	Lönegap, kvinnor/män	+0,11 %
Allvarliga händelser	Antal anmälningar enligt Lex Sarah/Lex Maria samt anmärkningar från regionförvaltningar (Finland)	33/7
	Antal händelser per 1000 medarbetare	2

¹⁾ I ledning och chefer inkluderas samtliga verksamhetschefer, regionchefer och funktionschefer.

²⁾ VD har under året varit Henrik Borelius (fram till 28 februari), Pertti Karjalainen (1 mars till 30 augusti) samt Martin Tivéus (från 1 september). Nyckeltalet avser totalkostnad för ersättningar till VD.

³⁾ Genomsnittslön och förmån för medarbetare avser total kostnad per helårsanställd (FTE).

Bolagsstyrning

Fokusområde	Indikatorer	Utfall 2018
Mångfald i styrelse	Antal styrelsemedlemmar	7
	Varav kvinnor	3
	Andel kvinnor i styrelse	43 %
Styrelsen oberoende	Antal oberoende ledamöter	5
	Antal fackliga representanter	1
	Andel oberoende ledamöter	71 %
Styrelsens utskott	Antal utskott	3
	Antal utskott med kvinnlig ordförande	1
	Andel utskott med kvinnlig ordförande	33 %
Kollektivavtal	Andel helårsanställda med gällande kollektivavtal	100 %
FN:s hållbarhetsmål	Direkt materiell påverkan	6
	Viss materiell påverkan	8
	Ingen påverkan	3

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 utan diskriminering baserat på exempelvis religion, kön och sexuell läggning samt att ge omsorg 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 tappat 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.
Antikorruption	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 föreskriver 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 2018 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 11 mars 2019
PricewaterhouseCoopers AB

Patrik Adolfson
Auktoriserad revisor

Eva Medbrant
Auktoriserad revisor

Attendo 

Omsorg på ditt sätt

**För landsspecifik information,
vänligen besök:**

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