

Attendo 

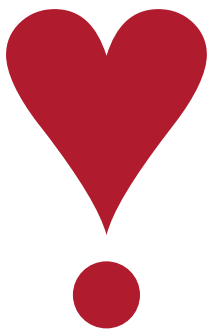
**Engagemang  
som driver  
omsorgen  
framåt.**

KVALITET OCH HÅLLBARHET 2019/2020

# Omsorgshjältar

*på Attendo*

Attendo 



Attendos kostchef **Erik Arosenius** har ett viktigt uppdrag: Att höja matupplevelsen på samtliga verksamheter med hjälp av God Mat-konceptet.

**17**



Undersköterskan **Margie Mendoza** flyttade till Finland från Filippinerna. Hennes mål är att ge kunderna samma omsorg som hon skulle gett sina egna morföräldrar.

**20**



**Eviyan Attar** ville bli läkare men växlade spår mot sjuksköterska. Nu leder hon Attendos kompetenslinje för demens och BPSD.

**31**



**Ninni Dahl** avancerade från undersköterska på Attendo Långbroberg till att driva Attendos centrala satsning på att locka fler sjuksköterskor till omsorgen.

**33**

### Kvalitet och Hållbarhet i Attendo 2019

Denna rapport sammanfattar delar av det hållbarhetsarbete som bedrivits i Attendo under 2019. För Attendos hållbarhetsredovisning hänvisas till Attendos årsredovisning för 2019. Årsredovisningen samt mer bakgrundsinformation kring artiklarna i denna rapport finns tillgängliga på Attendos hemsida [www.attendo.com](http://www.attendo.com)

**Martta Neuvonen** håller Attendos verksamheter i Karleby rena och snygga. Ett omväxlande och viktigt jobb för att säkerställa en omsorg med hög kvalitet.

**38**



# De är hjältarna som gör en god omsorg

Vad är god omsorg? Det ligger förstas i betraktarens ögon. På Attendo är vi övertygade om att en god omsorg måste kombinera det bästa av två världar; systematiskt kvalitetsarbete och mänsklig omtanke. Detta jobbar Attendos medarbetare med varje dag.

**A**ttendo har under lång tid varit ledande i att utveckla den tekniska kvaliteten inom omsorgen. Vi har gjort det för att vi vill utmana de kommunala verksamheterna till att göra mer med de medel som finns till omsorgens förfogande.

I ÅR FYLLER VÅRT FÖRETAG 35 ÅR, och vi kan stoltsera med en mängd innovationer och genombrott i hur omsorgen ska ges – allt från kontaktmannaskap, hempärmar, livsstilsboenden och kundundersökningar till digital dokumentation och central kvalitetsuppföljning. Idag jobbar vi aktivt med digitalisering, så att vi kan öka kontinuiteten och leverera mer av den omsorg som våra kunder har rätt till.

Men god omsorg är mer än bara det rent objektivt mätbara, eller det "tekniska". För att en omsorg ska vara god, så måste den också upplevas som det ur den omsorgsbehövandes perspektiv; Får jag ett bra bemötande? Blir jag lyssnad på? Blir jag sedd för den jag är och har varit? Och blir jag erbjuden värme och stöd i stunder när omsorgsbehoven går utöver de rent fysiska?

ATTENDO HAR LÄNGE ARBATET för att de "mjuka" delarna av omsorgen ska få ta lika mycket plats som det mätbara. Att vi ger plats för mänsklig värme och omtanke samtidigt som vi ger omsorg med hög kvalitet utifrån den enskildes behov och önskemål.

Till stöd har vi en tydlig målbild; Att stärka individen. De insatser vi

gör syftar alltid till att lyfta den enskilde, oavsett hur svåra omständigheterna är i övrigt. Allt omsorgsarbete tar sin utgångspunkt i våra värderingar; kompetens, engagemang och omtanke. I rätt kombination ger de förutsättningar att skapa ordning i kaos, högre livskvalitet och trygghet när den egna förmågan brister.

Men detta skulle förstas inte fungera om vi inte hade medarbetare som lever med dessa värderingar, som varje morgon vaknar upp och ser möjligheterna att göra skillnad, och som inte ryggar tillbaka för svåra uppgifter.

De som är våra främsta omsorgshjältar.

I ÅR VILL VI PRESENTERA NÅGRA av dem som en del av vårt kvalitets- och hållbarhetsarbete. Medarbetare som i sina roller, var för sig och tillsammans med andra, hjälper till att förse våra kunder med den bästa omsorgen vi kan ge för de resurser vi har till vårt förfogande. Medarbetare som med både hjärta och hjärna förnyar och förbättrar omsorgen, och visar att det går att göra något extra varje dag för en medmänniska med behov.

Vi har förstas många fler omsorgshjältar än de som fått plats här. Totalt är vi runt 25 000 medarbetare i Attendo. Var och en med sin specifika roll i att leva upp till våra löften; en hög och stabil teknisk kvalitet, nöjdast kunder på varje ort där vi finns och mest omsorg för varje skattekrona. De är hjältarna som gör en god omsorg.

**Martin Tivéus, VD Attendo**



”

**Vi har förstas många fler omsorgshjältar än de som fått plats här.**

**Martin Tivéus, VD för Attendo.**

# Attendo bygger nytt för ökad valfrihet och mångfald

I juni 2019 invigde Attendo sitt första nya äldreboende i Danmark som erbjuds som "friphejeme" – valfrihetsboende. Här kan upp till 70 personer med behov av äldreboende fritt välja att få sin omsorg genom Attendo.

Sedan mitten av 2015 gäller en ny lag för etablering av privata äldreboenden i Danmark (Friphejeboligloven – valfrihetsboendelagen), där de äldre själva får välja utförare. Till skillnad från när Danmark först öppnade för valfrihet 2007 så får privata aktörer nu i stort sett samma ersättning som gäller för offentliga utförare. Det ger mer likvärdiga förutsättningar att driva en god verksamhet.

Attendo har mot bakgrund av den nya lagen beslutat att öka takten för ny-etableringar av äldreboenden i Danmark.

Redan i juni 2019 kunde portarna slås upp till det första boendet – Attendo Laerkevej i Fredriksund en knapp timme väster om Köpenhamn. Och behoven är stora – den demografiska utvecklingen indikerar att det behövs omkring 15 000 nya lägenheter i äldreboenden i Danmark fram till 2030.

Attendo Laerkevej kan ta emot upp till 70 kunder i fräscha tvårumslägenheter samt i två lite större parlägenheter. En standardlägenhet är på 35 kvadratmeter, men i hyran ingår också tillgång till gemensamma utrymmen på motsvarande 30 kvadratmeter per lägenhet.

De två rummen i lägenheten kan lätt anpassas genom en flyttbar skiljevägg, som också fungerar som garderob. Varje lägenhet har ett stort tillgänglighetsanpassat badrum med toalett samt ett trinettkök för enklare tillagning.

Boendet ligger nära havet vid Roskildefjorden i Fredriksund. Från takterassen har man en hänförelsefull utsikt över omgivningarna och den intressanta parken.

På boendet finns flera olika aktivitetsrum, ett vackert orangeri på innergården samt ett gym och ett spa för såväl fysisk aktivitet som avkoppling.





## Material och färgval som ger variation i upplevelsen

Attendos nyöppnade boenden är noggrant utformade för att passa den verksamhet som ska bedrivas. På Attendo Lærkevej har interiörarkitekten Tinne Ottosen stått för utformningen.

– Jag vill att äldreboendet ska vara en fin och hemtrevlig plats där det finns rum för samvaro, men också för den enskilde individen och det faktum att vi har levt olika liv och därmed har olika livsstilar. Jag har försökt skapa detta med hjälp av färgsättningen, men också genom att använda olika tapeter, säger Tinne Ottosen.

Färgsättningen tar utgångspunkt i nyanser av bland annat blå, rosa, brun och grön, vilket kommer att skapa igenkännbarhet och sinnesfrid i omgivningen för såväl boende och medarbetare. Flera platser i husets gemenskapsytor har försetts med vackra tapeter med en speciell struktur. Tillsammans med möblerna i enkel nordisk stil ger de en fin inramning för samkväm eller ensamma stunder i lugn och ro, exempelvis i husets orangeri och spa-avdelning.

– När du rör dig runt i huset på Lærkevej finns det variation och omväxling som ger olika upplevelser av omgivningen.

## ATTENDOS LIVSSTILSBOENDEN UTFORMADE FÖR VÄLBEFINNANDE

Välbefinnande och hälsa är två viktiga delar som påverkar äldres livskvalitet. God hälsa är ofta lätt att beskriva, men välbefinnande är inte lika lätt eftersom det har olika betydelse för var och en.

Attendos livsstilsboenden syftar till att ge äldre möjligheter att fortsätta vara aktiva och sysselsatta med det man trivs med. Målet är att bidra till att fler äldre personer upplever välbefinnande genom att få bevara sin livsstil så länge som möjligt.

På Attendos livsstilsboenden präglas hela verksamheten av specifika koncept. Det finns tre olika livsstilskoncept; "Utevistelse & Trädgård", "Kultur & Nöje" samt "Sport & Spa".



**Många äldre har höga förväntningar på livet – det är vi mycket medvetna om det. Det betyder allt för oss på Lærkevej att ge individen möjlighet att få sina önskemål, drömmar och behov tillgodosedda.**

**Susanne Lidsmoes, verksamhetschef på Attendo Lærkevej.**

## Plats för gemenskap på nytt hem

När nya Attendo Järvenhelmi i Pyhäsalmi i mellersta Finland invigdes var några av de boende på det nu nedlagda "Köpsis" de första att flytta in. Nya och fräscha utrymmen mötte i det nya boendet.

**I**rja Tikkanen, 85, och Lea Perkiö, 63, presenterar sig själva och skrattar hjärtligt. De stormtrivs på nyöppnade Attendo Järvenhelmi.

De två damerna har nyss flyttat dit från det gamla äldreboendet Köpsinrinne, eller "Köpsis", som Pyhäjärvi stad överlätt till Attendo för omkring ett år sedan. Lea hann bo 25 år på Köpsis, Irja ett halvt år. Båda kom till äldreboendet efter att ha drabbats av stroke.

Efter tre veckor börjar intrycken att sjunka in. Och de är mycket nöjda med flytten.

– Det gick väldigt smidigt och bra. Irja och jag var de första som fick flytta in. Vi kastade oss ut i det okända, säger Lea.

**FLYTEN FÖREGICKS AV FLERA VECKORS** packande, där även närstående hjälpte till. Själva flytten var över på två dagar.

Alla saker har nu funnit sin plats, och det finns en hel del nya ansikten att lära känna! Köpsis hade sex boendeevdelningar, som efter flytten blivit fyra. På Irja och Leas avdelning bor nu totalt 17 personer.

– Tidigare åt vi i små grupper, nu äter alla tillsammans. Det gör stämningen lite extra festlig, säger Irja.

**DE MODERNA UTRYMMENA ÄR SÄRSKILT** anpassade för aktiviteter, både planerade och spontana. I stora samlingssalen ordnas yllesocksdans till levande musik – det finns också gott om plats att ta sig en svängom i rullstol. Karaokegruppen sjunger med de boende och frivilliga från den lokala Lions-klubben tar med de boende på utflykter. Varannan vecka gräddas det våfflor.

Irja berättar att hon och Lea gärna dansar.

– Nu har vi ett så fint dansgolv. Mycket trevligare än Köpsis plastmatta, säger Lea.

Även om det ser ut som trä, så är också det nya golvet av plast.

– Men det spelar ingen roll, det är fint och fungerar.

**DET VIKTIGASTE ÄR OFÖRÄNDRAT – MEDARBETARNA** Attendo Järvenhelmi ligger en dryg kilometer från Köpsinrinne, men närmare centrum och sjukhuset. Äldreboendet samarbetar med de lokala blomsteraffärerna och hämtar färska blommor därifrån varje onsdag.

– Nu när vi har närmare till affärerna kan vi också ta med de boende när vi hämtar blommor, säger verksamhetschefen Anne Niiranen.

De boende inreder sina nya rum efter egna önskemål. I Irjas rum finns bilder på barn, barnbarn samt hundarna Lulu och Bella. Många minnen som ger ljus åt vardagen.

– Här är underbart. Jag får mat och kaffe, allt kommer i tid.

Utrymmena är splittrerna och snygga, säger Lea.

Och det viktigaste har inte påverkats av flytten.

– Omvårdnadspersonalen är lika härlig som tidigare.



”

**Omvårdnads-  
personalen är  
lika härlig som  
tidigare.**

**Lea Perkiö, boende på  
Attendo Järvenhelmi.**



# Öppenhet nyckeln till gott samarbete

I Brahestad, i norra Finland, hjälpte Attendo kommunen att ersätta ett gammalt äldreboende med en helt ny verksamhet. Ett lyckat samarbete baserat på öppenhet och ömsesidigt förtroende.

**S**å sent som 2017 fanns i Vihanti i Brahestad bara servicehuset Ukonmäki, som konstaterades ha problem med inomhusluften. Eftersom renoveringen skulle ha krävt stora investeringar beslöt sig Brahestads kommun för att sälja den gamla byggnaden på auktion.

Attendo erbjöd sig att köpa byggnaden, betala för rivningen och låta bygga en ny omsorgsfastighet för att därefter ta över ansvaret för omsorgen.

**I OKTOBER 2019 STOD** Attendo Juhannusruusu färdigt. I samband med detta erbjöds de boende på Ukonmäki en servicecheck som gjorde det möjligt för de som ville att flytta till det nya boendet. De flesta valde att flytta, liksom många av de tidigare anställda på Ukonmäki.

Både staden och sjukvårdsregionen är nöjda med Attendo. Förutom att de äldre fick ett nytt fräscht boende betalar kommunen också mindre idag för omsorgen.



– Övergången gick smidigt tack vare öppet samarbete. Vi ordnade informationskvällar för de boende och deras anhöriga för att berätta vad servicechecken innebär och hur tidsschemat såg ut, berättar Mervi Koski, direktör för vård och omsorgstjänster inom sjukvårdsregionen.

**NYA UTRYMMEN TILL HÖSTEN** Vid årsskiftet hade den nya enheten varit i bruk i en dryg månad. Enligt verksamhetschefen på Juhannusruusu Hanna Määttä har de nya faciliteterna fått positiv respons.

– Allt är rent och nytt! De egna rummen med dusch och wc är en stor förbättring”, säger hon.

Hanna och Mervi har haft ett nära samarbete kring bland annat servicecheckarna. Kontakten fortsätter, då kommunen nu styr och övervakar den nya verksamheten.

– Vi har ett gott ömsesidigt förtroende. Jag betraktar de privata aktörerna som en samarbetspartner och inte som konkurrenter. De behövs som stöd för de kommunala aktörerna, säger Mervi.



# ”Hemliga kunder” sätter bemötandet i fokus

Under 2019 har Attendos verksamheter i Sverige besökts av projektet Anonyma närstående som dokumenterat verksamheternas bemötande. Resultatet var över förväntan.

**N**är det är dags för en kund att flytta till ett äldreboende är det ofta närstående som tar den första kontakten. Att få snabb kontakt, korrekt information och gott bemötande är en viktig del av Attendos kvalitetsarbete.

– Den som kontaktar ett boende för att få komma och titta på en lägenhet till exempelvis sin mamma är ofta ganska skör. Man har vanligtvis kort tid på sig att göra sitt val och det finns många praktiska saker att hålla reda på. Dessutom sörjer nog många att deras nära och kära måste flytta från sitt gamla hem, säger Annika Wickman, projektansvarig för Anonyma närstående.

Syftet med projektet är att med hjälp av ”hemliga kunder” mäta och följa upp hur Attendos verksamheter, både äldreboenden och hemtjänstverksamheter, bemöter utomstående vid en första kontakt. Allt ifrån tiden det tar att få en första kontakt och kvaliteten i den information som ges, till städning, bemötande och uppföljning graderas och betygssätts.

Varje verksamhet besöks minst två gånger för att ge en så rättvis bild som möjligt.

Resultatet från 2019 års mätning var över förväntan och de allra flesta verksamheterna levde upp till de interna krav som Attendo ställer. Över 20 verksamheter fick undersökningsföretaget Better Business särskilda utmärkelse för ”suverän service”. Samtidigt finns det förbättringspunkter.

– Det som oftast brustit är avslut och uppföljning, det vill säga att man inte fick något material med sig eller att vi följer upp med en kontakt efteråt. Det är något vi kan bli bättre på, säger Annika.

– Överlag är resultatet upplyftande. Närstående tas väl emot när de kontaktar någon av Attendos verksamheter med sina frågor.

## ”MAN VISAR STOR VÄRME OCH RESPEKT”

Helen, 57, är en av de anonyma närstående som gjort oannonserade besök på Attendos verksamheter. Hon är positivt överraskad av bemötandet och intrycket.

Helen, som egentligen kanske heter något annat, har tidigare gjort oannonserade kundbesök på bland annat restauranger, elektronikaffärer och bilåterförsäljare.

Hos Attendo var det första gången hon testade kundbemötande inom äldreomsorgen. Men att förstå sig till närstående var ändå inte särskilt svårt.

– Nej, min mor är 81 år och även om jag hoppas det dröjer länge så måste jag väl så småningom söka boende för henne på riktigt, säger Helen.

Totalt besökte hon tre av Attendos verksamheter under året. Intrycket hon fick av Attendos äldreomsorg var mer positiv än hon hade förväntat sig.

– Min bild har absolut förändrats, till det bättre. De personer jag har pratat med på Attendos boenden visar stor värme och respekt mot de äldre och som närstående har jag fått svar på alla mina frågor, säger hon och tillägger att det inte skulle vara svårt att rekommendera ett boende till en vän eller närstående.

– De boenden jag har besökt hade jag absolut själv kunnat tänka mig att flytta in på.





♥ För Kirsi och Katri kommer självbestämmandet alltid först.



**Strävan är att ha ett så vanligt liv som möjligt.**

**Kirsi Timmonen, verksamhetschef.**

## EN VANLIG VARDAG OCH ETT SJÄLVSTÄNDIGT LIV

Kan en person med intellektuell funktionsnedsättning få bestämma om saker som berör hennes eget liv? Självklart, säger Kirsi Timonen och Katri Malin som båda driver några av Attendos gruppboenden.

**S**jälvbestämmanderätten är en självklar utgångspunkt i Attendos omsorgsverksamheter. Tanken är att en människa med intellektuell funktionsnedsättning har samma rätt till ett eget liv och egen vardag, var och en efter förmåga.

Målet är att personer med intellektuell funktionsnedsättning ska få göra samma saker som andra. De behöver bara hjälp och stöd för detta: vilket ibland gör att man måste ta till andra metoder för att kommunicera.

Ofta handlar det om mycket vardagliga, små saker.

– Det handlar till exempel om att alltid fråga ”Vill du ha mjölk eller saft?”, säger Katri Malin, som leder Attendo Hummeli i Kerava nordost om Helsingfors.

**PERSONER MED INTELLEKTUELL** funktionsnedsättning har rätt till samhällelig delaktighet, oavsett om det handlar om sjukvård eller en konsert med Robyn på Hartwall Areena.

– Strävan är att ha ett så vanligt liv som möjligt, säger Kirsi Timonen, som är chef för Attendos gruppboenden i Joensuu och Liperi i östra Finland.

Målet är också att personen själv ska göra så mycket som möjligt inom gränserna för sin funktionsförmåga – även om det så bara handlar om att trycka igång tvättmaskinen.

Det är därför ingen överraskning att livet på gruppboendet ser väldigt olika ut. Det finns få gemensamma rutiner, ingen praxis eller planerade gemensamma aktiviteter. De boende ska komma och gå utifrån sitt eget arbete och sina egna hobbyer.

**TILL DET EGNA HEMMET HÖR** också värme och närhet. Man skrattar och gråter tillsammans, och glömmar inte bort att kramas.

Ibland krockar självbestämmanderätten med föräldrarnas önskemål. Föräldrarna vill ofta fatta beslut å sina barns vägnar – även när de är vuxna.

– Det är naturligt, eftersom en person med intellektuell funktionsnedsättning inte klarar sig ensam. Men det finns ändå risk för att man fastnar i en överdriven omsorg, säger Kirsi.

– Att bli självständig handlar ofta om att mamma och pappa överläter handledningen till utomstående. De yrkesutbildade har helt andra krav på sig från lagstiftaren än föräldrarna, konstaterar Katri.

Föräldrarna oroar sig ofta över känslorelaterade saker, som hälsa, mat och sexualitet. Man kanske hellre diskuterar exempelvis sex med omsorgspersonalen än med sin mamma eller pappa.

Krisi och Katri utarbetar för tillfället ett utbildningspaket om självbestämmanderätten hos personer med intellektuell funktionsnedsättning för Attendo.

– Målet är att säkerställa att alla våra verksamheter fungerar enligt samma riktlinjer, säger Katri.

# Familjehem

## – en trygg plats när livet går i kras

Angelina Ljunggren driver ett ridcenter på hästgården hemma i Norra Råsa utanför Eksjö i södra Sverige. Det var i mötet med några av de ungdomarna som kom till hennes verksamhet som tanken på att vara familjehemsförälder föddes.

– **JAG KÄNDE MIG SÅ FÖRTVIVLAD** över att många ungdomar hamnar illa här i livet. Då var det en bekant som sa: ska inte ni bli familjehemsföräldrar? Ni vore perfekta, säger Angelina.

Tillsammans med sin man, Eddie Lundborg, har hon fem barn, men alla är sedan en tid utflugna ur hemmet. Det var i sig en bidragande orsak till familjens beslut.

– Många säger att det har blivit lugnt och skönt efter att ens barn flyttat, men vi tyckte att det blev så himla tomt och tyst.

De tog kontakt med Attendo och ansökte om att få bli familjehemsföräldrar. Efter en utredning med djupintervjuer, registerutdrag och hembesök blev de godkända av både Attendo och den lokala socialtjänsten.

**DEN SOM ANSÖKER OM ATT** bli familjehem har ingen garanti för att bli godkänd. I ansökningsprocessen görs en rigorös prövning av hemförhållandena, där fokus ligger på att skapa trygga och kompetenta familjehem för alla. Attendo har erfarna och utbildade konsulenter och anordnar också utbildningar som underlättar för den som vill bli värdfamilj.

Att stödet från Attendo varit en viktig del i beslutet att bli familjehem kan Angelina intyga.

– Jag tror inte vi skulle hoppat på det här med familjehem om vi inte kunnat ha tät kontakt och få stöttning från en konsulent. Vi har kunnat ringa vår konsulent Lottie när som helst och hon har också kommit hem på besök var fjortonde dag, säger Angelina.

**ANGELINA OCH EDDIE BLEV** familjehem åt två flickor i femtonårsåldern. De provbode först en helg eftersom matchningen är viktig – både för familjen och för den som ska få stöd. Men allra viktigast är att de som tar emot är trygga i sig själva och har tid och engagemang för en ny familjemedlem.

Hur huset ser ut, om man är ensamstående eller gift kommer alltid i andra hand: Ett familjehem kan se ut på många olika sätt.

Angelina och Eddie är nöjda med sin insats, och kan gärna rekommendera andra att göra ett försök som familjehem.

– Det hela gick över förväntan, så vi är väldigt glada att vi tog steget. Det kändes lite sorgligt när de lämnade oss men jag är stolt över att ha kunnat ge flickorna en ny start här i livet, säger Angelina och ler.

– Det känns som att vi verkligen kan göra nytta. Dessutom har det varit otroligt lärorikt, och roligt. Nu väntar vi på våra nya barn.



♦ Angelina och Eddie driver familjehemmet i norra Råsa.

## TIPS FÖR DIG SOM FUNDERAR PÅ ATT BLI FAMILJEHEM

Lottie Sverker är en av Attendos erfarna familjehemskonsulenter, och den som tog hand om Angelina och Eddie när de väl ansökte om att få bli värdfamilj. Hon hjälper till att coacha familjer som har barn placerade hos sig, men ger också bra råd till familjer som är redo att ta steget att bli familjehem.

Här är Lotties fyra viktigaste tips:

1. Är vi en familj som skulle vilja ta emot en ungdom för kortare eller längre placering? Fundera och förankra med resten av familjen. Familjehem kan se olika ut och det kan vara allt från singelhushåll och par utan barn till stora kärnfamiljer.
2. Måste man bo stort? Nej, men man bör kunna erbjuda barnet ett eget rum eller avgränsad del av ett rum. Det viktigaste är att man känner sig redo att ta emot ett barn.
3. Måste man vara familjehem under lång tid? Ett familjehemsplacerat barn stanna i flera år – ibland tills de är vuxna, det är svårt att veta från början. Om man vill prova och se hur det känns att ta emot barn i sitt hem kan man erbjuda sig att vara jourhem, som oftast är kortare placeringstider.
4. Vad gör man om det blir jobbigare än vad man trodde? Att vara familjehem är att vara stand-in förälder, man tar del av glädje, sorg och ångest. Attendos familjehemskonsulenter finns till för att stödja och coacha familjerna när som helst på dygnet, men det finns inga garantier för att det ska vara enkelt.

**Låter det intressant?** Då kan du kontakta Lottie för att få mer information. Därefter gör Attendo en utredning för att se om du och din familj skulle passa. Hör av dig till lottie.sverker@attendo.se eller 076-864 31 75.



Intresset var stort när Egen Regi Öst ordnade utbildning om sexuella övergrepp inom LSS.

## ANGELÄGEN KURS OM SEXUELLA ÖVERGREPP

Sexuella övergrepp och ofredanden har de senaste åren hamnat i offentlighetens ljus. Genom särskilda utbildningar får Attendos medarbetare verktyg att minska riskerna för övergrepp i verksamheten.

I början av 2019 genomgick ett 50-tal medarbetare i region Egen Regi Öst en utbildning om sexuella övergrepp inom LSS. Ämnet är angeläget, inte minst för alla som arbetar inom LSS och som vill förstå hur man kan prata om sex och förmedla vikten av samtycke, gränsdragning och integritet.

Åsa Norell jobbar på Attendo Ösmo och var en av deltagarna på kursen.

– Mycket lärorikt. Kursen väckte många tankar som jag kommer att ta med mig i mitt dagliga arbete, säger hon.

Regionen följde upp insatsen med att ha en särskild ”sex- och samlevnadsvecka” där chefer och medarbetare gavs chansen att diskutera vidare hur man jobbar mer aktivt med frågorna lokalt.

## NYTT VERKTYG GÖR DET ENKLARE ATT VISSSELBLÅSA

Attendos medarbetare uppmuntras att rapportera fel eller avvikelser i verksamheten. Under 2019 lanserades ett nytt verktyg för anonym rapportering.

– Vi vill att alla medarbetare ska känna sig delaktiga och bidra till en god arbetsmiljö. När det uppstår frågor som rör verksamheten ska medarbetare vända sig till sin närmaste chef i första hand, säger Fredrik Lagercrantz, Attendos finanschef och ansvarig för rapportering.

Uppstår det misstankar som involverar en eller flera berörda chefer ska medarbetare kunna rapportera anonymt. Under 2019 lanserade Attendo ett nytt verktyg för visseblåsning för att hantera den typen av allvarliga oegentligheter eller missförhållanden.

Anmälningar som kommer in i verktyget hanteras av en förtroendegrupp som är fristående från Attendo.

– Tanken är att vi ska kunna ta tag i problem i ett så tidigt skede som möjligt. Den nya anonyma kanalen är tänkt som ett komplement i de fall där en medarbetare inte känner sig trygg med att öppet tala med sin chef eller motsvarande.



## FOSTERHEMSFAMILJER:

# "Det är ett delat föräldraskap"

Kati Savolainen har fyra biologiska barn och under årens lopp har hon haft totalt sju fosterbarn. Vardagen är kaotisk och kräver stor närvaro. Men den bästa belöningen är de små, ordlösa stunderna av tacksamhet.

**K**ati Savolainen och hennes man Arto har varit gifta i 16 år, och har fungerat som fosterföräldrar i tio år. De har haft totalt sju fosterbarn, av vilka ett kommit via Attendo.

– Det yngsta barnet hämtade vi på BB, det äldsta var 12 när hen kom till oss, berättar hon.

Av de egna barnen bor för tillfället bara 15- och 11-åringen kvar hemma.

– Dessutom har vi bokstavligen så många fosterbarn som lagen tillåter, skrattar Kati.

## ATTENDOS STÖD FÖR FOSTERFAMILJER

- Innan ett barn kan placeras deltar familjen i en så kallad PRIDE-utbildning. Utbildningen ger information om fosterföräldraskapet och ger barnen en möjlighet att komma till väl förberedda familjer.
- En kontakt inom familjeomsorgstjänster utses för familjen. Telefonstöd är också alltid tillgängligt.
- Kollegialt stöd och kompletterande utbildning.
- Handledning i arbetet som omsorgsgivare.
- Lediga dagar för fosterföräldrarna.

**KATI SER PÅ MORGONEN TILL ATT FEM BARN KOMMER TILL skolan** och stannar hemma med de två minsta. Pojkarnas ishockeyträningar och barnens terapibesök garanterar ett späckat program.

– På eftermiddagen sköter den ena om skjutsarna medan den andre tar hand om maten. Middagen äter vi alla tillsammans.

Familjen Savolainens fosterföräldraskap började plötsligt. Deras egna barns faddrar var fosterföräldrar, och Kati hade i förbifarten visat intresse för saken. Sedan ringde telefonen: kan ni ta hand om en liten baby i två veckor?

– "Babyn" bor fortfarande hos oss och fyller snart 11, skrattar Kati.

I varje barn som placeras ser Kati det osynliga barnet från Mumindalen, som så småningom öppnar sig och utvecklar en egen personlighet.

När ett barn kommer, får man bemöta rädslor och omvälvande känslor tillsammans.

– Jag skulle faktiskt oroa mig mer, om barnet aldrig trotsade oss. Barnet måste känna sig tryggt för att våga och vilja säga sin åsikt.

**FOSTERFÖRÄLDRASKAP ÄR FAMILJEOMSORG, DÄR BARNETS** vård, uppfostran eller annan omsorg ordnas hos fosterföräldrarna. De biologiska föräldrarna kvarstår som vårdnadshavare och behåller också oftast kontakten till barnet.

– Det är ett delat föräldraskap, sammanfattar Kati.

Den placerande instansen betalar en ersättning åt familjen, så att den ena föräldern kan stanna hemma som familjevårdare på heltid.

Paret Savolainen har varit Attendos fosterfamilj i fyra år och berömmar stödet de har fått. En socionom och arbetshandledare besöker dem regelbundet för att ge stöd och handledning.

– Det finns alltid hjälp att få konstaterar Kati.

Kati säger att fosterföräldraskapet nog behöver utvecklas på ett allmänt plan.



♥ Paret Savolainen har fungerat som fosterföräldrar i tio år.

– Praxis och arvoden varierar mycket mellan de placerande instanserna. En samordning av dessa skulle hjälpa mycket.

**ENLIGT KATI ÖKAR HELA TIDEN ANTALET BARN SOM** behöver omplaceras. Orsakerna är allt från missbruk till psykiska problem och svårigheter med livshanteringen.

– Fosterfamiljer kan se väldigt olika ut. Det viktigaste är att hela familjen stöder beslutet.

Kati är utbildad undersköterska, specialiserad på barn och unga, och nästan färdig sjukskötare. Hon har också erfarenhet av barnskyddet.

– Det hade jag nytta av när vi började, eftersom vi inte fick någon utbildning. Nuförtiden ordnas en PRIDE-utbildning, som ger goda kompetenser.

Man kan delta i utbildningen även om man inte är helt säker på sitt beslut.

– Utbildningen ger många modet att hjälpa. Själv rekommenderar jag varmt detta arbete!

”

**Jag skulle faktiskt oroa mig mer, om barnet aldrig trotsade oss. Barnet måste känna sig tryggt för att våga och vilja säga sin åsikt.**

**Kati Savolainen, fosterförälder.**

## FRÅN KAOS TILL KLARHET



Louise Ardoris är utbildningsansvarig på Attendo Nimbusakademien i södra Sverige. Under 2019 startade hon podcasten "Från kaos till klarhet" där hon pratar med gäster om olika ämnen inom LSS och NPF (neuropsykiatriska funktionsnedsättningar).

Under året har nio avsnitt av podcasten spelats in med olika teman, allt från upphandlingar till mindfulness och hur man arbetar med lågaffektivt bemötande. I ett av avsnitten pratar Louise med Lena Andersson på Attendos gruppbostad Ljusnevägen om Prader Willis syndrom. Det ovanliga syndromet innebär bland annat att kanske brukaren får en ohämmad aptit.

I det kanske mest uppskattade avsnittet bjöds sexologen Jack Lukkerz in för ett samtal om samliv för personer som bor i gruppbostad eller har assistans. Det blev ett intressant samtal med flera konkreta tips. Podden finns tillgänglig på Podcaster, iTunes, Spotify och Libsyn.



## SAMARBETE SKA GE FLER UNDERSKÖTERS KOR

Äldreboendet Attendo Fridhemmet har inlett ett samarbete med vuxenutbildningen i Malmö stad kring arbetsplatsförlagd utbildning för blivande undersköterskor. Utbildningssatsningen är den första i sitt slag i Sverige.

– Vi har tittat på Danmark och sett att modellen varit framgångsrikt där. Nu inför vi det i Sverige med målet inställt på att utbilda undersköterskor som kan jobba i den svenska äldreomsorgen, säger Eva Björklund, verksamhetschef på Attendo Fridhemmet.

Satsningen startade i slutet av oktober. Den arbetsplatsförlagda utbildningen äger rum två heldagar i veckan i sammanlagt tre terminer på Attendo Fridhemmet i Malmö. Vårdlärare finns på plats de dagar utbildningen sker. Totalt är drygt 20 elever under utbildning på äldreboendet idag.

## Attendoledare prisad i Linköping

Robert Szasz, verksamhetschef i Hemtjänst Syd, utsågs till årets ledare på Tappra barns välgörenhetsgala i Linköping.

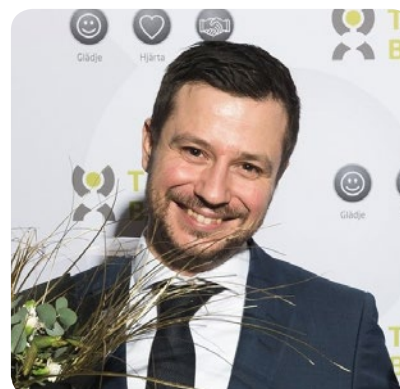
Det var Linköping City Airport (LCA) som nominerat Robert till priset, och motiverade utnämningen med att han var den som bäst levde upp till priskriterierna "inspirerande, trygg, lyhörd, empatisk, modig och en sann visionär".

– Robert Szasz tillhör de ledare som inte syns, men som utträttar mycket. Han jobbar inom en bransch som vi bara hör eländiga saker om, men han lyckas åstadkomma något fantastiskt, säger Camilla Lejon, vd på LCA.

Robert var stolt men ödmjuk när han tog emot utmärkelsen.

– Det här priset betyder mycket för mig och hade varit en omöjlighet att få utan en engagerad regionledning. Tack till alla er som har stöttat mig, säger Robert Szasz.

Tappra barns välgörenhetsgala arrangeras av stiftelsen Tappra barn vars syfte är att samla in pengar till barn som har det tufft i livet. Stiftelsen är verksam i fyra mellansvenska städer, och i år hölls galan i Linköping.



## ATTENDO SERVICEHEM:

# Ett tryggt eget hem med närhet till tjänster

Attendos servicehem erbjuder ett fridfullt boende i en trygg miljö. Förutom ett rikt tjänsteutbud har de boende tillgång till en aktiv gemenskap.

**N**ära Kotka centrum öppnades i februari servicehemmet Attendo Korkeavuori Seniorikoti. Det splittrerna huset erbjuder trivsamma utrymmen för de boende och medarbetarna.

Reijo Kuusela, 88, flyttade till Korkeavuori under våren.

– Livet och vardagen blev genast lite lättare när jag kom hit. Jag klarade mig inte längre ensam, ryggbesvären gjorde att framförallt städningen blev onödigt tung, säger Reijo.

Annonser för Korkeavuori såg han av en slump. Efter att ha ringt några samtal och bläddrat i broschyren bestämde han tillsammans med sina barn att det var dags att flytta.

– Det svåraste var att sälla bland alla ägodelar. Efter att ha bott 64 år tillsammans med min hustru hade vi samlat på oss allt möjligt.

**OMSORG OCH AKTIVITETER EFTER BEHOV** Attendos servicehem erbjuder en hyreslägenhet och ett tjänstepaket anpassat till de boendes behov.

– Vi erbjuder till exempel måltidstjänster, städning, tvättservice samt lätt omsorg. Vid behov hjälper vi till med påklädning, tvättning eller läkemedelsbehandling och hjälper de boende att röra sig inomhus. Alla behöver inte omsorgstjänster och då kan man till exempel prata eller spela kort under de dagliga

omsorgsbesöken, säger verksamhetschefen Kirsi Wass.

På servicehemmen kan man fördriva tiden med bingo, frågesporter och pyssel. Det finns också ett gym. Den dagliga ledda verksamheten planeras och utvecklas på samrådsmöten, där också Reijo deltar aktivt.

– Jag är en utvecklingsduglig ung man, skrattar han.

**GEMENSKAPEN OCH PERSONALEN SKAPAR TRYGGHET** Servicehemmets främsta fördel jämfört med ett eget hem är gemenskapen.

– De boende njuter av de gemensamma måltiderna och kaffestunderna samt aktiviteterna. Man hittar alltid sällskap då man önskar det, säger Kirsi.

Också Reijo upplevde att sällskapet piggade upp efter att han flyttat in.

– Nog får man lugn och ro också, här kan man välja hur man vill ha det. Men det är trevligt att alltid träffa på bekanta i matsalen.

Vid sidan av gemenskapen är tryggheten en stor fördel i huset där omsorgspersonalen finns på plats dygnet runt.

– De boende har ett armband och kan snabbt kalla på våra medarbetare genom att trycka på det, säger Kirsi.

På frågan om vad som är bäst på Korkeavuori ur den boendes perspektiv, svarar Reijo med ett hjärtligt skratt.

– Kära nån, inte kan jag välja! Allt är så bra här.



Reijo stortrivs på Attendos servicehem i Kotka.

”

**Jag är en utvecklingsduglig ung man.**

**Reijo Kuusela, 88, boende på Attendo Korkeavuori.**

# ”GE STÖD TILL CHEFERNA och du stöder medarbetarna”

Attendo Finlands nya chef **Virpi Holmqvist** vet att det stöd som cheferna får sprider sig som ringar på vattnet. När cheferna känner stöd i sitt arbete, återspeglas det i medarbetarnas, kundernas och de närståendes vardag.

**V**irpi Holmqvist har både arbetet och fritiden fylld av aktiviteter. Hon kommer till intervjun direkt från en affärlunch och ska sedan fortsätta jobba långt in på torsdagskvällen. Till helgen ska hon till Åbo för att delta i tävlingen i rytmisk gymnastik tillsammans med sitt lag LouhenNaiset. Trots de många utmaningarna är hon full av förhoppningar.

– Det känns bra! Jag satt nyss på ledningsgruppens möte och förundrade mig över den starka viljan att göra skillnad som finns bland Attendos medarbetare. Det är lätt att känna sig entusiastisk, säger Virpi.

**VIRPI ÄR EN ÅTERVÄNDARE.** Hon jobbade på Attendo som ekonomidirektör och chef för entreprenader under åren 2008–2014. De två följande åren var hon på Pihlajalinna, först som ekonomidirektör och sedan som affärsområdeschef. Efter några år som Vd på Touhula återvände hon i oktober till Attendo som ny affärsområdeschef i Finland.

Hon lockades tillbaka av viljan att vara med och utveckla framtidens äldreomsorg.

– När jag följde stormen i medierna under våren tyckte jag inte att jag kände igen Attendo i det som beskrevs. Företagets värderingar är bra, jag delar dem, men det behövs en förändring i verksamheten. Det här är mitt drömjobb: att få fatta rodret, byta kurs och styra oss i en ny riktning.

Som affärsområdeschef har hon ansvar för det ekonomiska resultatet men också för verksamhetens kvalitetsmål. Att lyssna in medarbetarnas och kundernas åsikter är viktigt. Redan efter ett par månader har hon besökt nästan 20 verksamheter.

– Det är viktigt att lyssna på människor som berörs av förändringen. Jag vill jobba systematiskt som ledare och främja delaktighet.

**FÖR VIRPI INNEFATTAR** kvalitetsarbetet såväl perspektiven hos kunder och närstående som de kommunala beställarna. Att leverera det beställaren beställt måste alltid prioriteras. Nöjda kunder får man genom att skapa en positiv upplevelse av mötet med medarbetarna.

– De boende ska kunna påverka sin egen vardag, och man måste också lyssna på de närståendes önskemål. För att detta ska lyckas, måste medarbetarna ha goda förutsättningar att utföra sitt arbete på ett så bra sätt att de kan vara stolta över det.

Hon är övertygad om att medarbetarnas situation kan förbättras genom att ett bättre stöd till verksamhetschefens arbete. Chefernas insatser återspeglas direkt i medarbetarnas vardag och därmed i hur kunden bemöts.

Att ha ett mer närvarande ledarskap är något som Attendo nu beslutat satsa på. En hel del har redan gjorts.

– Tidigare sorterade verksamhetscheferna under regioncheferna, som

kunde ha 40 underlydande – då fanns det inte så mycket stöd att få. Nu har vi skapat ett mellanskikt med områdeschefer, som har färre underlydande och betydligt mer tid för varje verksamhetschef.

Enligt Virpi är satsningen på ett nära ledarskap också en satsning på rekrytering.

– En god ledare skapar ett gott rykte för enheten. Ett av de klokaste talesätten jag hört är att om du har kö till personalentrén, så får du också en kö vid huvudentrén, säger hon.

Vad hon tror om gymnastiktävlingen? Virpi är försiktigt optimistisk även för den.

– Målet är att inte komma sist! Vi åker till tävlingen i första hand för att njuta, och i andra hand för att placera oss bra, skrattar Virpi Holmqvist.

**Namn:** Virpi Holmqvist

**Ålder:** 49

**Arbetsplats:** Attendo Finlands huvudkontor i Helsingfors

**Roll:** Affärsområdeschef för Attendo Finland

**År i Attendo:** 7





♥ Virpi Holmqvist är ny affärsrådes-  
chef i Finland och ägnar gärna fritiden  
åt gymnastik



# Alla har rätt till God Mat

Attendo har länge satsat på att kunderna ska få en näringsriktig kost efter behov. Med konceptet God Mat ska mer av maten lagas lokalt, samtidigt som hela måltidsupplevelsen blir bättre.

**G**od mat-konceptet är mer än bara menyer och recept. Det är ett helhetsgrepp på hur Attendo ska jobba med mat och måltider. En god måltid handlar mer än bara det som ligger på tallriken, säger Erik Arosenius, kostchef på Attendo Skandinavien och den som leder arbetet med att rulla ut det nya konceptet.

Erik anställdes i Attendo under 2018 med ett uttalat mål att förbättra matupplevelsen på verksamheterna inom Skandinavien. Även om många av Attendos kunder gillade maten, så saknades ett systematiskt arbetssätt kring matens tillagning och måltidsupplevelsen för de boende. Detta har nu tillkommit.

I grunden handlar det att jobba enligt en måltidsmodell som kallas FAMM

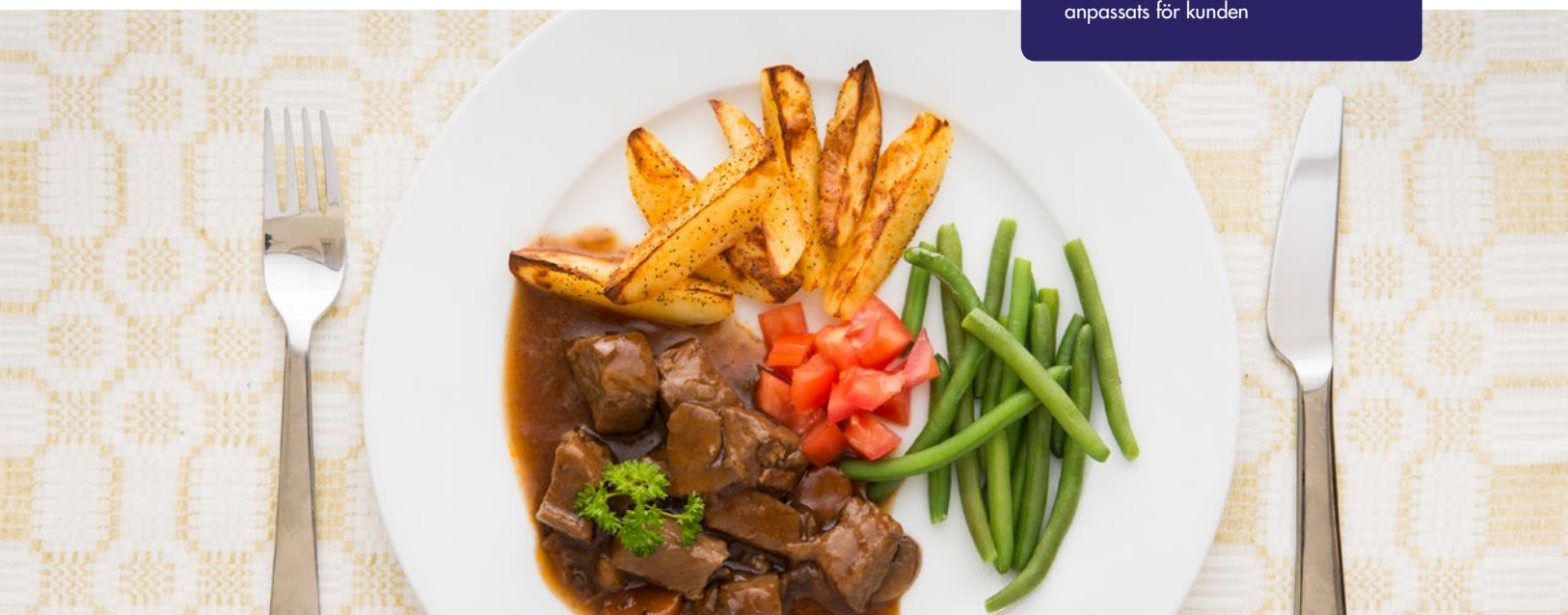
(Five Aspect Meal Model – måltidens fem aspekter). Syftet med modellen är att ge dem som äter maten en så bra totalupplevelse av måltiden som möjligt.

För att göra det lätt att variera konceptet har Erik och hans team utvecklat en kökshjälp baserat på nordiska näringsrekommendationer. Det är ett uppslagsverk med förslag på smakrika frukostar, mellanmål, luncher, middagar och kvällsmål som varje verksamhet har möjlighet att lokalanpassa för att göra kunderna nöjda. Recepten förändras kontinuerligt för att följa säsong och för att uppmärksamma årets högtider. Maten som serveras har sin grund i svensk husmanskost, men mycket tid läggs också på att skapa variation i menyn så att den ska passa så många som möjligt av Attendos kunder.

## FAMM – FIVE ASPECT MEAL MODEL

En måltidsmodell som beaktar fem aspekter:

- Rummet – att möblemang, färgval och temperatur passar för måltider
- Mötet – att det finns social samvaro och möjlighet till interaktion under måltiden
- Presentationen – att maten och drycken är aptitlig presenterad
- Stämningen – att belysning och miljön anpassats efter måltiden
- Styrsystemet – att måltiden är tillagad enligt gällande lagar samt följer de råd och rekommendationer som anpassats för kunden



# Erik

## leder Attendo mot bättre matupplevelser

Attendos Skandinavians kostchef **Erik Arosenius** har ett viktigt uppdrag: Att höja matupplevelsen med hjälp God Mat-konceptet.

**E**rik är i grunden kock och har arbetat på flera stjärnkrogar innan han växlade spår för att ta ett större helhetsansvar för kost. Att han brinner för sitt uppdrag går inte att ta miste på.

– Kosten är så otroligt viktig för våra kunder. Med god mat kan undernäringen och oron minska, arbetsmiljön bli bättre och kunder och närstående bli nöjda. Vi behöver öka den redan höga medvetenhet i Attendo kring maten – det är då vi kan bli ännu bättre, säger Erik.

Under 2019 har han och kollegan Zara Isaksson besökt samtliga Attendos äldreboenden för att få igång arbetet med det nya konceptet. Det har varit ett tufft schema, med många resor till alla delar av landet.

**ROLLEN SOM KOSTCHEF HANDLAR OM ATT** vara ett stöd till verksamheterna och ta fram arbetssätt som underlättar att jobba systematiskt med mat och måltider. Det kan handla om att vara behjälplig med logistikproblem vid matleveranser, livsmedelshygienrutiner, näringsberäkningar, recept- och menyskrivning, utbildningar i hur man beställer och mycket annat.

– Man kan säga att jag gör allt för att underlätta vardagen för mina kollegor och se till att det finns förutsättningar för att våra kunder ska få bra mat.

Även om det är för tidigt att utvärdera effekterna, så ser Erik redan positiva förändringar.

– Det finns verksamheter som gör ett fantastiskt jobb. De jobbar aktivt med mat och måltider varje dag och de har verkligen förstått det viktiga med kosten. Sedan finns det verksamheter som behöver mer stöttning från oss. Där jobbar vi aktivt på att bli bättre.

Han ser redan en fortsättning på hur konceptet ska utvecklas vidare.

– Jag vill att vi i framtiden ska kunna erbjuda mer vegetariskt i våra menyer och se till att vi tar vårt ansvar gällande matsvinnet. Framåt ska vi jobba aktivt med Attendos inköpsavdelning för att hitta nya spännande produkter som kan höja standarden ett steg till i God Mat-konceptet, säger Erik.



# MATGLÄDJE PÅ ATTENDO DUVAN

Doften av mat och äpplen i ugn gör att köket drar till sig uppmärksamhet bland de boende. För många som bor på Attendo Duvan i Linköping är måltiderna ett tillfälle att umgås och diskutera allt mellan himmel och jord.



**I matsalen gör man allt för att få till en hög "mysfaktor."**

♥ En trevlig pratstund kan också förhöja matupplevelsen.

Attendo Duvans kök är det fulla aktivitet med att laga och servera lunchen. På ett av våningsplanen är det fiskgratäng med kokt potatis och sallad som står på menyn. Desserten består av hemlagad äppelpaj med glass.

Fiskgratängen är uppskattad, det är en maträtt som de boende på Duvan känner igen och som de tycker om. Menyn är noga utvald och bestäms i samråd med de boende. Susanne Rosell är verksamhetschef på Duvan.

– Vi gör aldrig menyer på eget bevåg. På Attendo Duvan finns ett boråd där de boende är representerade och får tycka till om hur menyn ska se ut. För mig är det viktigt att de som ska äta maten, också har ett inflytande över vad som ska serveras, säger hon.

**ALLA ASPEKTER I GOD-MAT KONCEPTET** är viktiga på Duvan. Det man jobbar extra med är måltidsmiljön och hur maten serveras och bordet dukas upp. Den delen är oerhört viktig för matlusten och därmed näringsintaget berättar Susanne.

I matsalen gör man allt för att få till en hög "mysfaktor." Det är fina dukar och servetter på borden som möter matgästerna. Mötet med måltiden är mer än bara maten och det märks under förberedelserna.

På frågan om vad den största utmaningen är när det gäller måltiderna på Duvan svarar Susanne att det är att kunna hålla en jämn kvalitet på maten under hela dagen. Eftersom det är olika personer som lagar mat så ligger utmaningen i att samtliga medarbetare som är involverade i matlagningen, också levererar på samma nivå, förklarar hon.

Även kontinuiteten är en stor utmaning. Det som står på menyerna ska inte bytas ut med kort varsel, berättar Susanne.

– Det är samma sak som när du går på restaurang. Är du sugen på hamburgare och går till en hamburgerrestaurang så är du inställd på att äta just hamburgare, inte köttbullar. Sen är det ibland oundvikligt. Menyer kan ändras ibland, men då behöver det kommuniceras ut i god tid så att de boende kan förbereda sig för förändringarna, säger Susanne.





♦ Noggranna kontroller av kvaliteten är viktiga för att garantera god mat.

## Högklassig mat genom systematisk kontroll

Hjärtat i Attendo Finlands 200 verksamheter hittar man nog i köken. Här lagar personalen högklassig mat åt de boende och gör noggranna kontroller av matens kvalitet.

Attendo ser maten som en betydande del av den goda omsorgen.

– En näringsrik och lockande mat främjar en god hälsa och bjuder på trevliga smakupplevelser. Måltiderna skapar rytm i vardagen och utgör också en viktig länk mellan de boende och personalen. Det är trevligt att sitta och prata runt samma bord, säger Attendo Finlands kost- och städtjänstchef Katja Vuorenmaa.

Alla Attendos verksamheter lagar maten själva. Till potatismos används potatis och till kötträtter färskt kött.

Grönsakerna väljs efter årstid och tillgång. Doften av nybakt bröd och andra bakverk letar sig dagligen ut ur köket.

I den finska verksamheten är över 70 procent av råvarorna inhemska. Av de högklassiga råvarorna tillreder Attendos kokar traditionell husmanskost, smaker som är bekanta för de boende. I måltidsplaneringen beaktas säsonger och högtider.

En god måltid ger trivsel och bekanta smaker skapar trygghet. Men matkvaliteten innebär ändå något mer än goda smaker.

– Maten måste hålla hög kvalitet ända

från näringsinnehåll och råvaror till själva måltiden. Kvaliteten består av många delmoment och den både övervakas och utvecklas kontinuerligt, säger Katja.

Under 2019 har ett nytt digitalt verktyg för kvalitetskontroll införts. Målet är att hitta riskpunkter som skulle kunna försvaga matens kvalitet eller säkerhet. Kvaliteten granskas genom att mäta temperaturer, registrera städ- och transportåtgärder samt genom sensorisk bedömning. På så sätt kan man enkelt korrigera matlagningsskedjan vid behov och planera för fortsatta åtgärder.

– Vår övervakningsprocess håller verkligt hög nivå. När man lagar mat åt andra människor är det viktigt att fundera på hur man själv skulle uppleva det att vara kund. Matlagning är inspirerande!

FRÅN FILIPPINERNA  
TILL FINLAND

**”Omsorg  
måste få ta  
den tid som  
behövs”**

**Namn:** Margie "Maikki" Mendoza ♥  
**Ålder:** 31  
**Arbetsplats** Äldreboendet Attendo On-  
nenkehrä, Hyvinge  
**Roll:** Undersköterska (närvårdare)  
**År i Attendo:** 4

**Undersköterskan Margie Mendoza** flyttade till Finland från Filippinerna. Här har hon lärt sig tycka om både filmjolk och finsk frågesport. Hennes mål är att ge kunderna samma omsorg som hon skulle gett sina egna morföräldrar.

**H**ej, det är jag som är Margie, men här kallas jag för Maikki, säger Margie Mendoza när vi möter henne. Hon har nu bott i Finland och jobbat för Attendo i fyra år.

– Det var mina vänner som berättade att det behövs omvårdnadspersonal i Finland. Jag blev antagen till en ettårig utbildning och kom sedan hit för att jobba.

Inträdesprovet var svårt, bara trettio av omkring ettusen sökande antogs. Under ett år studerade Margie finska genom bemanningsföretaget Silkkitie. Hon genomgick olika tester och lärde känna den finländska kulturen, bland annat fick hon läsa Väinö Linnas roman "Okänd soldat".

– Det nya språket och den nya kulturen var spännande! Det enda jag visste om Finland före kursen var att Nokia kommer härifrån, skrattar Margie.

**MARGIE HAR TIDIGARE STUDERAT** till sjuksköterska och arbetat som frivilligvårdare. I Filippinerna fanns inga lediga jobb, och lönenivån lockade inte heller. Att arbeta på ett finländskt äldreboende lät som ett intressant alternativ.

– På Filippinerna finns det bara äldreboenden för rika personer. Att jobba på boende är en helt ny slags arbetsplats för mig.

Efter Margie flyttat till Finland fick hon genast jobb på Attendo Ventelä i Lojo. Därifrån flyttade hon snart till Attendo Vappula. Idag jobbar hon på Attendo Onnenkehrä i Hyvinge. Vid sidan av arbetet har hon studerat till närvårdare (undersköterska) på lärlingsavtal och håller nu på att avlägga en yrkesexamen inom serviceutveckling.

– Jag trivs väldigt bra och är glad över de möjligheter som Attendo erbjuder. Jag får jobba med härliga människor och lär mig mycket nytt om olika sjukdomar.

**MARGIE DELTAR AKTIVT** i utvecklingen av den egna arbetsplatsen och ordnar bland annat dagaktiviteter för de boende. Ibland bjuder hon in barnen från den närbelägna förskolan för att pigga upp de boende, eller så ordnar hon ett evenemang kring skönhetsvård tillsammans med en kosmetolog. Från början av nästa år ska hon även fungera som kvalitets-samordnare för verksamheten.

– Det viktigaste för mig är att kunna ge omsorg som får ta den tid som behövs, utifrån kundens behov. Att jag får sköta om mina kunder som om de vore mina egna morföräldrar.

Margie känner sig redan hemma i Finland. Från hemlandet saknar hon mest familjen och den kryddstarka maten, men hon har också vant sig vid mildare smaker.

– Finländsk julmat och filmjolk är två av mina favoriter. Det är också fint att man i Finland uppskattar naturen och inhemska råvaror – alla blir så entusiastiska över färskpotatisen!



**På Filippinerna finns det bara äldreboenden för rika personer. Att jobba på boende är en helt ny slags arbetsplats för mig.**

*Margie Mendoza, undersköterska.*

## Fler filippinska sjuksköterskor på väg

**Attendos projekt med filippinska sjuksköterskor har fallit väl ut både i Sverige och Finland. Under 2019 togs beslutet att utöka och förlänga rekryteringen.**

Redan 2012 började Attendo Finland ärligen rekryterat omkring 30 sjuksköterskor från Filippinerna att jobba i finsk omsorg. 2016 inleddes motsvarande projekt i Sverige för att säkra fler sjuksköterskor till omsorgen.

– Det finns en stor sjuksköterskebrist i Norden som vi måste hantera. Vi kan inte stå utan sjuksköterskor om vi ska kunna bedriva en god omsorg, säger Carina Andersson, HR-chef för Attendo Skandinavien.

Att projektet fallit väl ut beror till stor del på ett mycket väl genomtänkt förberedande arbete. Innan de som deltar i projektet får komma till Attendos verksamheter i Norden, genomgår de en ettårig språkutbildning i svenska eller finska på plats i Filippinerna.

Men framgången beror i lika stor utsträckning på de som sökt. Samtliga sökande har en gedigen utbildningsbakgrund, med fyraåriga studier i grunden.

– Det här rör sig om skickliga personer, som rekryterats i hård konkurrens. Det är ett spännande projekt, med både kvinnor och män anställda, säger Carina.

Filippinerna har sedan länge haft en omfattande arbetskraftsexport på sjukvårdsområdet. Dels till Mellanöstern och andra delar av Asien, men också till USA. På senare år har det dock blivit svårare för filippinska sjuksköterskor att hitta jobb utomlands, därför finns idag ett stort överskott på sjuksköterskor.

Attendo har sedan projektet inleddes tagit emot över 400 sjuksköterskor som börjat som traineer ute i verksamheten. I Sverige har 20 sjuksköterskor legitimerats, och i Finland har 136 genomgått de steg som krävs för att bli undersköterska.

Under 2019 togs beslut att utöka projektet till 100 sjuksköterskor per år i Finland, samt att förlänga projektet till 2022 i Skandinavien.

**400**

**filippinska sjuksköterskor har Attendo tagit emot**

# Hälsokur med djur

Sommarfår har blivit ett populärt inslag på boende i Norge.



På äldreboendet Attendo Rødtvet i Norge har man anlagt en fårhage i anslutning till boendet. Här strövar fåren fritt, de bräker och skuttar runt i gräset till glädje för både medarbetare och boende.

Det är femte året i rad som Rødtvet släpper får på bete i en inhägnad del av trädgården. Numera är det en av årets stora höjdpunkter när fåren springer ut på grönbetet. Och det är inte bara de äldre och medarbetarna som tycker att det är mysigt med fåren, även barnen på den intilliggande förskolan är förtjusta i "sauene" och flockas runt hagen för att mata dem med grästuvor.

**EN SOM ÄR EN TROGEN GÅST** hos fåren är Eli Heggedal. Hon försöker vara ute vid hagen varje dag och lockar dem till sig med pellets eller lite gräs för att få en liten pratstund med dem.

– Jag tycker det är fantastiskt roligt med fåren. De är så fina att se på. Det allra roligaste är att barnen också kommer hit och vill träffa dem, säger hon.

Verksamhetschef Jacqueline Sæby ser fåren som en del av hälsoarbetet på verksamheten. Hon har läst en del studier som visar på kopplingen mellan god hälsa och kontakt med djur och natur.

– Det finns studier som visar att vi kan reducera ångest och stress när vi är ute i naturen och umgås mer med djur. Och det tycker jag verkligen att vi ser här på Rødtvet. Många har fått bättre aptit och sömn och därmed mindre behov av vissa läkemedel, säger hon.

**2016 DELTOG ATTENDO RØDTVET** i projekt SYMFONI, som syftade till att dokumentera effekten av olika terapeutiska behandlingar för äldre. Projektet föll väl ut, och visade att såväl djurterapi som musik och sensorisk (beröring) terapi kan ha positiva effekter på hälsa och välbefinnande. Bland annat såg man bättre nattsömn, och minskad oro.

Djur i vård och omsorg förknippas vanligen med djur som genomgått särskild träning, som vårdhundar eller hästar. På Attendo i Norge har man tagit

det lite längre, och samtidigt gjort det enklare att involvera djurterapi i den dagliga verksamheten.

**PÅ TVÅ AV DE ANDRA BOENDENA** i Oslo – Attendo Paulus Sykehjem och Attendo Romsås – finns karpar i en konstgjord damm som blir en naturlig plats för de äldre att samlas på, där man kan titta på fiskarna eller vara med när de matas. På Paulus finns dessutom höns som pickar runt i trädgården, något som uppskattas av de äldre.

– Många av de äldre har själva haft höns i sin ungdom och det finns en stark igenkänning att ha djuren på gården. Dessutom får vi goda ägg som vi kan använda i matlagningen, säger Ingeborg Selnes, aktivitetsledare på Paulus.

## DJUR PÅ ÄLDREBOENDE

Attendos äldreboenden välkomnar att kunderna tar med sig husdjur såvida det inte finns allergier eller andra hinder i verksamheten.

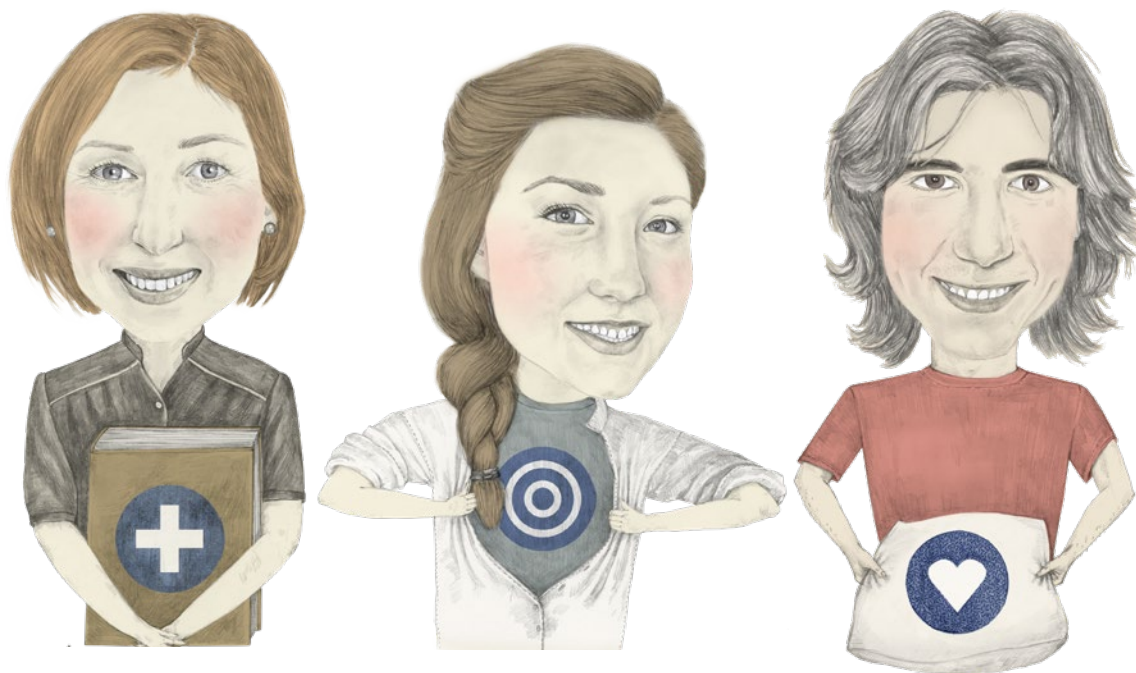
Attendo erbjuder också djurterapi eller vårdhundar som en del av omsorgsarbetet.

Forskningen visar fördelar med djur i äldreomsorgen:

- Ökar välbefinnandet
- Minskar ensamheten
- Minskar stress, ångest och oro
- Ger möjlighet till spontanaktiviteter
- Blir ett samtalsämne för social samvaro
- Ger ökad aptit
- Bättre nattsömn
- Minskad läkemedelsanvändning

Jag tycker det är fantastiskt roligt med fåren. De är så fina att se på.

Eli Heggedal, boende på Attendo Rødtvet.



# Anders sprider goda värderingar i Attendo

**Anders Berg** är regional verksamhetschef inom Attendo och en av de som under 2019 utsetts till regional värderingscoach. Nu blir han en av nyckelpersonerna som ska få Attendo att jobba mer systematiskt med värderingar.

**A**ttendo har under många år arbetat värderingsdrivet, med en tydlig vision för varje insats; att stärka individen. Grunden är ett arbete som gjordes för drygt tio år sedan, när Attendo på allvar började bygga upp verksamheter i egen regi. Sedan dess har värderingarna kompetens, engagemang och omtanke varit ledorden för all verksamhet i Attendo – oavsett om det är inom hemtjänsten, på ett äldreboende eller en gruppbostad för personer med funktionsnedsättningar, eller på ett behandlingshem.

– Ett aktivt värderingsarbete kommer att bidra till att medarbetare känner sig tryggare i vår vision och i våra



**Ett aktivt värderingsarbete kommer att bidra till att medarbetare känner sig tryggare i vår vision och i våra värderingar.**

**Anders Berg, regional värderingscoach.**

värderingar. Det kommer att stärka bilden av Attendo, säger Anders.

**ATT VÄRDERINGARNA HAR ETT STARKT STÖD** i Attendos verksamhet kan Anders Berg intyga, liksom att varje värdering har betydelse för hur omsorgen bedrivs.

– För mig betyder engagemang att jag tillsammans med engagerade kollegor kan fatta bra beslut i det dagliga arbetet. Kompetens för mig är både den nya kunskap man får i arbetet och det som man kan bidra med till kollegor. Omtanke betyder service och ett respektfullt bemötande i kontakten med både kollegor och kunder.

Anders har under flera år arbetat som regional verksamhetschef för Attendo Individ och Familj Norr. Regionen samlar alla verksamheter med inriktning på att stödja barn och vuxna i behov av sociala insatser i norra Sverige. Det kan röra sig om stödboenden, familjehem eller olika typer av behandlingshem för neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) eller psykosociala behov.

**REDAN UNDER HÖSTEN DROG VÄRDERINGSARBETET** igång. På ett regionledningsmöte fick alla i den nya värderingsorganisationen chans att träffas och ta del i planeringen. Det är en ambitiös agenda som ska genomföras.

– Alla verksamheter har utsett minst en lokal värderingcoach och utbildningstillfällen är redan inbokade. Jag kommer själv att vara på plats och utbilda coacherna. Tanken är att medarbetarna träffas och bildar nätverk med varandra, både för värderingsarbete men även för att utveckla sina verksamheter och dela med sig av goda erfarenheter.

Att värderingarna behövs och gör skillnad i vardagen har Anders redan sett många exempel på.

– Våra medarbetare har ett enormt engagemang för barn och vuxna som behöver hjälp och stöd. Jag skulle vilja säga att detta genuina intresse präglar väldigt mycket av helheten på jobbet. Det bidrar till en professionalism och en schysst stämning där alla jobbar mot samma mål, säger Anders.

## Ny organisation ska få fart på värderingsarbetet

För att ge värderingsarbetet en nytändning har Attendo under 2019 nystartat sin värderingsorganisation. Syftet är att stärka förutsättningarna för ett aktivt värderingsarbete i varje del av Attendo.

**V**ärderingsorganisationen ska göra att arbetet prioriteras. När grunden och tydligheten finns

kan verksamheterna på sina egna kreativa sätt arbeta vidare med att få värderingarna att genomsyra varje verksamhet i Attendo, säger Johanna Thunander Mårtensson, HR-specialist och den som leder arbetet med den nya värderingsorganisationen tillsammans med kollegan Pernilla Månsson.



♣ Johanna Thunander leder arbetet med värderingar

**VÄRDERINGSORGANISATIONEN INNEBÄR** att alla Attendos regioner i Skandinavien har minst en regional värderingscoach. Dessa ansvarar för att samverka med respektive regionchef för att säkerställa att lokala värderingscoacher får utbildning och stöd i värderingsarbetet.

På varje verksamhet utses samtidigt lokala värderingscoacher, som har ett nära samarbete med verksamhetschefen. Tanken är att det ska leda till att värderingsarbetet planeras och prioriteras i varje verksamhet. Den lokala värderingscoachen ska samtidigt vara ambassadör och inspiratör för Attendos värderingsarbete och stötta verksamheten och dess medarbetare i bemötande och beslutsfattande.

## HÖG KVALITET KRÄVER BÅDE FRIHET OCH ANSVAR

# ”Nöjda medarbetare ger bättre service”

**Jyrki Kulmala** leder ett boende för personer som genomgår psykisk rehabilitering. Framgången ligger i att lita på sina medarbetare, vilket också gjort att medarbetarna är nöjdare än genomsnittet.

**J**yrki Kulmala är föreståndare för Attendo Lassila i Helsingfors, ett omsorgshem för psykisk rehabilitering. I sitt ledarskap betonar han både frihet och ansvar.

– Jag sköter mina arbetsuppgifter och medarbetarna sköter sina. Jag klampar inte i onödan in på deras ansvarsområden för att flåsa dem i nacken, korrigera eller framföra mina åsikter. Saker kan hanteras på många olika sätt – men i grunden gillar människor när man litar på dem, säger Jyrki.

Han har själv lång erfarenhet av branschen och känner till arbetets praktiska utmaningar. På Attendo jobbar han dock utslutande som chef och ansvarig för det administrativa arbetet.

– Jag har tillräcklig frihet i mitt arbete och kan i hög grad sköta mina uppgifter på mitt eget sätt. På Attendo litar man på sina kolleger och ger varandra utrymme att göra sitt jobb.

**BOENDET LASSILA, SOM UNDER SOMMAREN** flyttade till ett lugnt villaområde, har blänkande nya utrymmen. I huset jobbar elva omvårdare eller sjukskötare i tre skift. Alla medarbetare har gedigen utbildning, något som krävs för att klara arbetsuppgifterna.

– I praktiken kräver arbetet alltid full kompetens, det finns inga biträdande uppgifter.

Enligt den senaste medarbetarundersökningen är medarbetarna mycket nöjda med sin arbetsplats och med chefsarbetet – betydligt nöjdare än Attendos redan höga genomsnitt.

Medarbetarna motiverar sina omdömen med att de själva har stora möjligheter att påverka sitt arbete. Arbetet är välorganiserat och förväntningarna är tydliga. Man delar med sig av kunskap, och medarbetarna är också beredda att göra mer än det som förväntas.

– Nöjda medarbetare, bättre service, sammanfattar Jyrki. Även kunder och närstående är nöjda. Enligt Jyrki beror de närståendes nöjdhet delvis på boendeperiodernas och anställningsförhållandenas längd. De närstående har lärt känna personalen och litar på dem.

– Vi kan ändå bara övertyga de närstående genom deras egna iakttagelser och upplevelser. Öppenhet, samarbete och kommunikation är det jag alltid betonar. Vi kontakter och träffar regelbundet de närstående.

**DE 30 BOENDE PÅ OMSORGHEMMET** Attendo Lassila är huvudsakligen 50–60 åriga kvinnor och män som länge varit sjuka och genomgår psykisk rehabilitering. Syftet med rehabiliteringen är att öka och upprätthålla deras funktionsförmåga på bästa möjliga sätt.

Hälften av de boende omfattas av omsorgsboende och hälften av effektiviserat omsorgsboende. De boende kan röra sig fritt med egen nyckel, men på det effektiviserade boendet jobbar också en skötare med nattjour.

Vardagarna styrs till stor del av gemensamma måltider och grundsysslor. De boende städar och tvättar kläder själva med handledarnas hjälp.

Till programmet hör också olika slags aktiviteter, såsom motion, utfärder, pyssel, musikstunder – och discon.

– Personer med psykiska problem är vanligtvis inte så aktiva, de har ofta nedsatt initiativförmåga och vill dra sig undan. Personalens största utmaning är därför att uppmuntra de boende att delta i de dagliga sysslorna och i olika aktiviteter, säger Jyrki.

– Medarbetarna är ändå motiverade och sköter sina arbetsuppgifter ansvarsfullt och noggrant. De respekterar de boende och vet att de utför ett viktigt jobb.



Namn: Jyrki Kulmala  
Ålder: 54  
Arbetsplats: Attendo Lassila, Helsingfors  
Roll: Verksamhetschef  
År i Attendo: 8





## ”Det är så mycket roligare att arbeta mot gemensamma mål”

Bristande rutiner och lågt betyg i brukarundersökningen mötte **Anette Högberg** när hon klev in på Attendo Vårdbo i Vallentuna norr om Stockholm. Två år senare har hon en välfungerande verksamhet med toppbetyg bland kunderna.

**N**är Anette Högberg blev verksamhetschef på Attendo Vårdbo Vallentuna för två år sedan började ett ordentligt omställningsarbete. Några tåta chefsbyten hade skapat oro i verksamheten, vilket präglade såväl de boende och närstående som medarbetarna.

**ANETTE BÖRJADE MED DET VIKTIGASTE** först, att skapa ordning och reda i verksamheten med rutiner och dokument på plats.

Nästa viktiga del handlade om medarbetarna och se till att alla var med på verksamhetens mål och riktning. Det blev många enskilda samtal i början, men också mycket fokus på kompetensutveckling och bemötande.

– Jag ville ha med mig medarbetarna från början, utan dem skulle det aldrig gå att vända verksamheten, säger Anette.

Tillsammans med medarbetarna identifierade hon vilka delar av verksamheten som behövde förbättras. Därefter har man systematiskt delat upp sig i arbetsgrupper för att arbeta mot olika delmål.

– Jag har sett ett stort engagemang i arbetsgrupperna. Medarbetarna har i de olika grupperna tagit ett stort ansvar för att skapa förbättringar.

**ANETTE ÅTERKOMMER OFTA TILL** vikten av att sätta upp gemensamma mål.

– Vi har en ständig dialog om hur vi ska bli bättre och jobba för att nå våra mål. Till exempel när vi jobbar med mat

och måltidsmiljö ser vi till att medarbetarna är med och vänder och vrider på idéer och tankar för att resultatet ska bli så bra som möjligt.

När det gäller ledarskapet på Vårdbo tonar Anette ned sin egen roll och lyfter fram medarbetarna.

– Att tro att man som enskild person kan skapa en bra verksamhet är naivt, det krävs samlade krafter och det har medarbetarna verkligen bevisat. Sen är det självklart viktigt att vara närvarande och synlig som chef.

Sara Zanderholm är planeringsledare och har jobbat tio år på Vårdbo. Hon trivs utmärkt, och håller med Anette om vikten av att bygga intern gemenskap.

– Vi har gjort en ordentlig resa men nu känner vi att vi är på rätt väg. Det är så mycket roligare att arbeta mot gemensamma mål, säger hon.

**NYLIGEN KOM RESULTATEN** från årets brukarundersökning. För Attendo Vårdbo var resultatet smått häpnadsväckande. På två år har nöjdheten gått från 35 till sensationella 91 procent.

– Vi blev mycket glada och det visar att de insatser vi arbetat med gett resultat. Det hade aldrig gått utan våra fantastiska medarbetare, nu har vi ett resultat vi alla kan vara stolta över och fortsätta att jobba vidare med, säger Anette.



**– Vi vill vara öppna med hur vi arbetar och det ska vara tydligt att vi har ambitiösa mål för att göra Vårdbo till ett riktigt bra äldreboende.**

**Anette Höberg, verksamhetschef.**

## NÖJDA KUNDER HOS ATTENDO

Varje år ställer Socialstyrelsen frågor till brukare om hur man upplever äldreomsorgen. För Attendo var det 11 äldreboenden och 22 hemtjänstenheter som fick över 90% nöjdhet (andel som är nöjda eller mycket nöjda med verksamheten).

Attendo Årstaberghemmet samt hemtjänstenheterna i Danderyd, Linköping (Vasastan) och Västerås (område 3) fick 100 procent.

Flera verksamheter fick bäst resultat på den lokala orten/stadsdelen.

- Attendo Årstaberghemmet i Stockholm (Älvsjö, Årsta-Vantör) – 100%
- Attendo hemtjänst i Danderyd – 100%
- Attendo hemtjänst i Linköping (Vasastan) – 100%
- Attendo hemtjänst i Västerås (område 3) 100%
- Attendo Solbacken i Stockholm (Kungsholmen) – 96%
- Attendo Ljung på Värmdö – 93%
- Attendo Vårdbo i Vallentuna – 91%
- Attendo Kullen på Ekerö – 87%





**Tanken är att addera kompetenslinjer till alla områden där vi sitter på unik kunskap som gör skillnad i vår verksamhet.**

Petra Svensson.

## ATTENDO LÄR SIG BÄTTRE MED NYA KOMPETENSLINJER

Attendos 25 000 medarbetare bär på en samlad erfarenhet av omsorg som få kan matcha. Samtidigt har nyvunna kunskaper oftast stannat i den lokala verksamheten. Kompetenslinjer ska ändra på den saken.

I centrum för projektet står Petra Svensson, tidigare lärare och HR-specialist med bakgrund från skolans värld. Som ny inom omsorgen slogs hon snart av hur lite tid Attendos medarbetare lägger på att reflektera och lära av varandra.

– Det är en helt annan kultur än inom utbildningsväsendet, där testar man aktivt olika idéer och söker feedback från kollegor. Rädslan för att göra fel gör att många i omsorgen bara arbetar utifrån vad som funkat tidigare. Det finns en ovana att reflektera och ta in nya erfarenheter utifrån, säger Petra.

Nu ska det bli ändring på den saken. Med kompetenslinjer ska Attendo bygga en ny organisation runt vissa specifika ämnen. Tanken är att de som sitter på specialistkunskaper i större utsträckning ska samverka och sprida erfarenheter.

– Vi har tidigare jobbat med olika kompetensteam, och lyckats väl inom exempelvis demens. Men det har nästan uteslutande byggts på lokala eller regionala initiativ. Nu tar vi ett helhetsgrepp för att samla alla dessa kompetenser centralt under ett paraply, säger Petra.

**FÖRST UT ÄR ATT BYGGA EN STRUKTUR** för att utbyta kompetens och erfarenheter kring demens i allmänhet och BPSD (Beteendemässiga och Psykiska Symptom vid Demens) i synnerhet.

Under kommande år ska flera kompetenslinjer byggas. En bred analys pågår av olika områden där Attendos medarbetare sitter på specialistkunskaper, och där behoven av samverkan är stora.

– Tanken är att addera kompetenslinjer till alla områden där vi sitter på unik kunskap som gör skillnad i vår verksamhet. På så sätt kan hela Attendo bli bättre på att lära sig, säger Petra.

# "Jag brinner för att lyfta de som drabbas av demens"

Eviyan ville bli läkare. Men när hon kom till Sverige växla hon spår mot sjuksköterska, och fick snart upp intresset för äldre. Nu ska hon leda Attendos kompetenslinje för demens och BPSD.

**D**et är verkligen jättekul. Det känns fantastiskt att vi äntligen kan komma igång med detta, säger Eviyan Attar. När vi träffas är hon och Petra Svensson i full färd med att planera aktiviteter för det kommande året. Tanken är att bygga ett kompetens-team inom Attendos organisation, som kan samverka, utbyta erfarenheter och ge stöd till medarbetare.

– Jag brinner verkligen för att lyfta de som drabbas av demens, de som bidragit i hela sina liv för vår välfärd och som nu inte längre kan förtjäna sig själva. De förtjänar att vi gör vårt yttersta för att hantera deras tillstånd med omsorg och värdighet.

**EVIYAN ÄR FÖDD OCH UPPVÄXT I IRAK**, där hon planerade att studera till läkare. Men när hon och hennes man flyttade till Sverige växla hon spår till undersköterska och sedan mot sjuksköterska. Under ett år som utlandssvensk på ett hjärtcentrum i Saudiarabien fastnade hon för att arbeta med äldre och kvalitet.

– När jag kom dit så sa de "du är från Sverige, du får jobba på kvalitetsavdelningen". Jag hade ingen aning vad jag skulle göra, så jag fokuserade på utbildningar och att jobba med prevention, säger Eviyan.

Väl tillbaka i Sverige hamnade hon som sjuksköterska på Kullens äldreboende på Ekerö. Där drev hon på för att höja kunskapen om demens, och blev också först i kommunen att certifieras som administratör och utbildare för BPSD-registret. Det var bitvis kämpigt att få igång arbetet.

– Utförarna hade väldigt lite förståelse för att det behövdes BPSD- och demensutbildningar. Men jag kämpade på. När

Attendo tog över Kullens äldreboende, då tänkte jag "äntligen, nu har jag min chans".

Det var januari 2017. Sedan dess har hon arbetat målmedvetet för att öka kunskaperna bland sina kollegor i Attendo. Från mars 2018 har hon haft en central roll som certifierad utbildare inom BPSD-registret, och åkt runt i landet för att berätta om demens och hur man arbetar med beteendeförändringar för såväl medarbetare som närstående inom Attendo.

– Det är otroligt viktigt att skapa ett stöd för närstående, och att ge medarbetarna verktyg att tala om demens med dem. De närstående är ofta nyckeln till att förstå vem personen med diagnosen har varit. Här finns mycket vi kan bli bättre på.

Andra förbättringsområden är att jobba med aktivering som minskar behovet av mediciner.

– Jobbar man systematiskt kan man exempelvis minska behovet av ångestdämpande och sömnmedel, vilket kan minska biverkningar i form av t ex yrsel som orsakar fallskador. Min inställning är att man med rätt åtgärder kan förbättra hälsa och välmående så länge man lever.



**Namn:** Eviyan Attar

**Ålder:** 53 år

**Arbetsplats:** Attendos huvudkontor

**Roll:** Ämnesexpert och kompetensägare för BPSD

**År i Attendo:** 3



## BPSD – BETEENDEMÄSSIGA OCH PSYKISKA SYMPTOM VID DEMENS

BPSD är ett samlingsnamn på förändringar i beteende och psykisk hälsa som enligt forskning drabbar runt 90% av dem som drabbats av en demenssjukdom.

Sedan 2010 finns ett nationellt kvalitetsregister, BPSD-registret. Syftet med registret är att med specifika åtgärder öka välbefinnandet och livskvaliteten för personer med BPSD, att kvalitetssäkra vården och bidra till forskningen.

Attendo bidrar aktivt till det nationella registret och arbetar utifrån Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom på samtliga verksamheter.



♥ Evelina och Ninni har båda avancerat inom Attendo.

# Omsorgskarriär i Attendo

Många av Attendos chefer och specialister har arbetat sig upp inom företaget. För den som vill vidare finns goda möjligheter att avancera, oavsett var man börjar.

**D**et finns inga egentliga begränsningar. Om man visar engagemang och vilja att ta ansvar finns det gott om chefer som ger dig möjligheter att avancera, säger Ninni Dahl, HR-utvecklare på Attendos huvudkontor och ansvarig för Attendos centrala sjuksköterskerekrytering.

Hon får medhåll av kollegan Evelina Szigeti, regionchef för Attendos hemtjänst i norr.

– Det spelar inte så stor roll vad du har för bakgrund sen innan, är du engagerad och driven så får du också ta ansvar, säger hon.

Både Ninni och Evelina började ”på golvet” inom äldreomsorgen. Omkring tio år och några kompletterande utbildningar senare sitter de båda på nyckelroller i den skandinaviska verksamheten..

– Det ställs förstås höga krav för vissa

roller, vilket kräver att man skaffar sig en utbildning. Men även då hade jag nytta av att jobba inom omsorgen. Samtidigt som jag pluggade till ekonom kunde jag jobba extra på äldreboende och därigenom finansiera en del av studierna, säger Evelina.

Ninni tror att mycket handlar om en kulturfråga, där chefer är måna om att delegera uppgifter och lyfta fram dem som är bra på att ta på sig större uppgifter. Hon känner själv att hon haft ett starkt stöd i ryggen från första början.

– Många av cheferna har själva gjort karriär inom omsorgen, och förstår vikten av att stötta medarbetare och uppmuntra dem som vill att ta på sig mer kvalificerade uppgifter. Jag är väldigt tacksam för det stöd jag har fått, jag hade aldrig nått dit jag är idag utan personer som lyft mig och trott på mig, säger Ninni.



”  
**Driv, engagemang  
och vilja att ta  
ansvar är det enda  
som krävs**



# Från undersköterska till central nyckelroll för rekryteringar

**Ninni Dahl** fick tidigt ta extra ansvar för planering som undersköterska på Attendo Långbroberg. Under 2019 ledde hon Attendos centrala satsning på att locka fler sjuksköterskor till omsorgen.

**N**inni kommer från Småland och utbildade sig till undersköterska. Efter en tid i Piteå flyttade hon till Stockholm för ett jobb på nyöppnade Attendo Långbroberg söder om stan. Det blev starten på en omsorgskarriär som tagit henne genom både äldreboenden och hemtjänst till Attendos huvudkontor.

Hon uppmuntrades tidigt att ta extra ansvar på jobbet.

– Redan andra månaden fick jag hoppa in och ersätta den ordinarie samordnaren på sommaren. Det fortsatte jag med vid semestrar och sjukfrånvaro. Det var kul och uppmuntrande att få det förtroendet av sin chef, säger Ninni.

Snart blev hon erbjuden en samordnartjänst på heltid inom hemtjänsten och därefter även på ett äldreboende. Under den tiden studerade hon och några kollegor "Nationell ledarskapsutbildning för äldreomsorgens chefer". Och det var då som tanken på att bli verksamhetschef verkligen tog fart.

När en chefstjänst dök upp inom hemtjänsten, kontaktades hon av en tidigare chef och uppmuntrades att söka.

– Jag var helt överlyckligt, det var en dröm skulle gå i uppfyllelse.

**EFTER NÅGRA ÅR SOM VERKSAMHETSCHEF** gick Ninni vidare mot central rekrytering. Även efter flytten till huvudkontoret lade hon stor vikt vid att försöka ha regelbunden kontakt med verksamheterna.

– Det är otroligt viktigt att inte tappa den lokala kontakten med chefer och medarbetare när man jobbar centralt. Där ser man direkt hur beslut påverkar i vardagen. Jag tror det är en av mina styrkor idag att jag har jobbat lokalt, jag vet hur det är och vilka utmaningar som man kan stå inför.

**I ROLLEN SOM HR-UTVECKLARE** ligger att underlätta för lokala chefer att finna bra personer för olika specialistkompetenser, såsom sjuksköterskor och terapeuter. Tanken är att fler ska lockas att söka lediga tjänster, men också att minska omsättningen så att de lokala cheferna får mer tid till att utveckla och stärka den dagliga driften.

Att hon brinner för Attendo sticker hon inte under stolen med.

– För mig är Attendo ett fantastiskt företag med så många otroligt engagerade medarbetare och ledare. Det finns ett brinnande engagemang och driv hos så många i företaget, oavsett yrkesroll. För mig är det här helt rätt plats att vara på, säger Ninni, som efter årsskiftet är tillbaka som verksamhetschef för två hemtjänstverksamheter.



**Att få alla att bli engagerade, det är det som ger bättre omsorg och högre kvalitet.**

**Evelina Szigeti, regionchef Hemtjänst norr**

## Från sommarjobbare till chefskarriär inom hemtjänsten

Som 18-åring började **Evelina Szigeti** jobba extra på ett kommunalt äldreboende hemma i Motala. Redan första veckan hade hon bestämt sig – hon ville bli verksamhetschef. Idag leder 29-åringen en av Attendos största hemtjänstregioner med 3 500 medarbetare.

**J**ag kände det från början, att det var något jag ville satsa vidare på. Det fanns så många saker som var inspirerande och som jag trodde att jag kunde utveckla, säger Evelina.

Vägen till chef inom Attendo gick via ekonomistudier i Örebro. På sommarloven jobbade hon extra inom omsorgen, bland annat på ett boende i Odda i Norge.

– Arbetet på äldreboende var förstås ett sätt att finansiera studierna. Men jag lärde mig också att det finns något väldigt fint och givande i de många stunderna man dagligen upplever med sina kunder.

Under studietiden funderade hon mycket på att bli egenföretagare. Men när det var dags för examen var det ett ändå ett jobb som verksamhetschef i Södertälje som blev det naturliga valet.

– Som chef i Attendo är man i praktiken också företagare, med ett slags ägarskap för sin egen verksamhet. Man har stor frihet, samtidigt som det finns en trygghet i att tillhöra en större organisation med tydliga stödfunktioner, rutiner och riktlinjer.

Steget till Attendo ångrar hon inte – hon är ”på rätt plats, i rätt bransch och

rätt företag”. Samtidigt är hon väldigt tacksam över att regionchefen Rebecca Frylmark-Berg valde att satsa på henne.

Efter drygt fyra år som verksamhetschef och regional verksamhetschef har hon som 29-åring utsetts till regionchef för en av Attendos största regioner – Hemtjänst Norr – med 3 500 medarbetare från norra Stockholm till Umeå.

Tävlingsinstinkten och viljan att ständigt sträva framåt har alltid varit en viktig drivkraft.

– Jag har tävlat mycket i golf när jag var yngre, och fått med mig att hela tiden vilja göra något lite bättre. Slår man några snedslag en runda, så vill man direkt ut och revanschera sig.

Som regionchef är hon noga med att försöka få människor med sig, att ta sig tid med sina chefer och att jobba för att få alla att prestera lite bättre för varje dag. Något som inte alltid är så lätt i ung ålder.

– Det är förstås en utmaning ibland att vara ung. Jag försöker kompensera det med att vara tillgänglig och lyssnande i mitt ledarskap, och att alltid skapa mig en realistisk bild av verkligheten, säger Evelina.

– Men viktigast av allt är att betona lagarbetet, att de mål vi sätter inte är mina mål utan våra mål tillsammans. Att få alla att bli engagerade, det är det som ger bättre omsorg och högre kvalitet.

## HÄLSOINSPIRATÖREN ERICA:

# "Jag känner mig lyckligt lottad"

På Attendo Topelius äldreboende i Uppsala arbetar en hälsoinspiratör, **Erica Larsson**. Hennes uppgift är som det låter; att öka de boendes livskvalitet med hjälp av nyttiga fysiska aktiviteter och rolig hjärngympa.

**M**ed en bakgrund som hälsocoach och personlig tränare är Erica Larsson perfekt för sitt uppdrag; att inspirera de boende till en bättre hälsa. Hon ansvarar för spa-badet, gymmet och är aktivitetsansvarig. Hon coachar också medarbetarna så att de i sin tur kan inspirera de boende i deras egna aktiviteter på avdelningarna.

– Mitt mål är att de som bor här ska må bra och känna sig fria att följa sina egna val. Jag vill att de ska kunna göra det mesta som de hade gjort om de varit hyggligt friska och bött i sina gamla hem. Så hade jag själv velat ha det, säger Erica Larsson.

Spa-avdelningen används flitigt på Topelius. Den som ska bada får äta frukost i morgonrocken och kommer sedan ner till badet där Erica förberett.

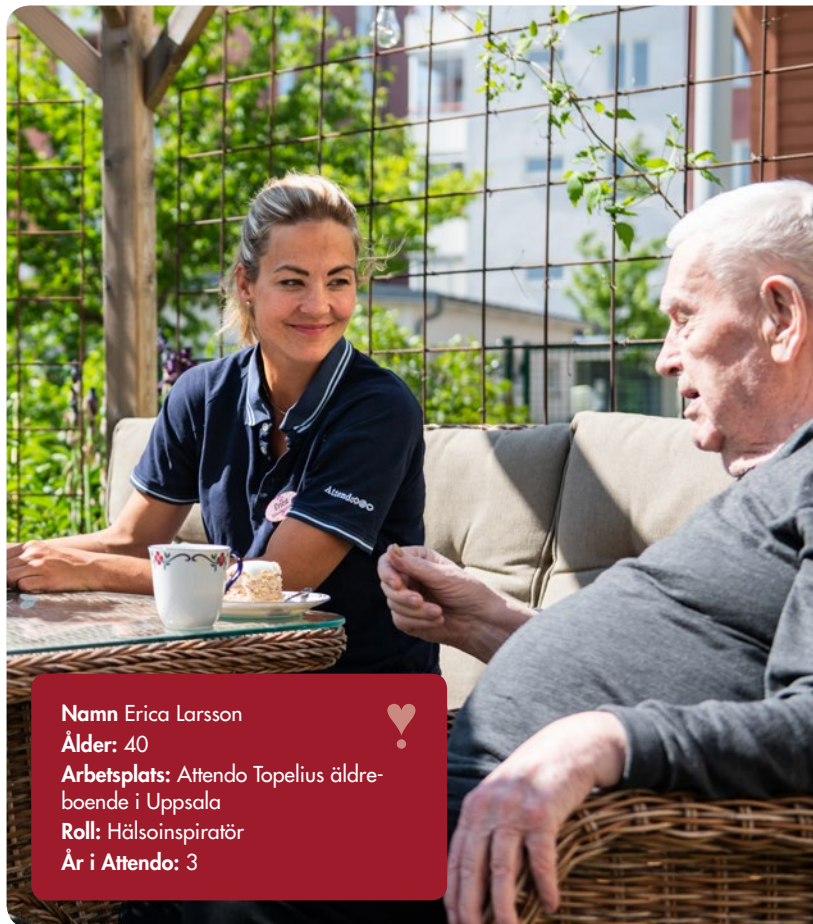
– Jag vill att de ska känna sig helt underbara när de går härifrån och de är så otroligt tacksamma och glada. I de lägena känner jag verkligen att jag bidragit med en rejäl skopa livskvalitet.

**GOD OMSORG BESKRIVER ERICA** som något där individen känner sig sedd och får de egna behoven tillfredsställda. Här är delaktighet och personligt bemötande avgörande.

– Det är viktigt att de känner att det här verkligen är hemma, att det ska vara som om de bodde kvar i sitt gamla hem men med all den hjälp och det härliga sällskap som kommer när man bor tillsammans på ett boende.

Vad är då en omsorgshjälte? Ja, enligt Erica är det en empatisk människa som sätter en annan person framför sig själv.

– Ofta när jag tänker på mitt arbete kommer jag på mig själv med att le. Alla de härliga människorna som finns här gör mig glad, både boende och mina omsorgshjältar till kollegor. Jag känner mig helt enkelt lyckligt lottad som har det här jobbet!



**Namn** Erica Larsson

**Ålder:** 40

**Arbetsplats:** Attendo Topelius äldreboende i Uppsala

**Roll:** Hälsoinspiratör

**År i Attendo:** 3

# ”Jag har världens mest fantastiska jobb”

**Connie Söderlind** är aktivitetssamordnare på Attendo Fresta Södra Allé i Upplands Väsby norr om Stockholm. Tjänsten fanns egentligen inte, men efter en intervju med verksamhetschefen blev hon erbjuden att ta hand om aktiviteterna. Hennes glada och oblyga sätt gör henne perfekt för rollen.



**Namn:** Connie Söderlind  
**Ålder:** 53 år  
**Arbetsplats:** Attendo Fresta i Upplands Väsby  
**Roll:** Aktivitetssamordnare  
**År i Attendo:** 2

Connie kom in i äldreomsorgen med en bakgrund som säljare, något hon haft stor nytta av. Dels när det gäller att ”sälja in” aktiviteter. Men också i kontakterna

med närstående.

– Man måste kunna ha många bollar i luften. Inte minst att hålla koll på alla 54 boende och deras födelsedagar, som firas med flaggan i topp och extra fin dukning, säger Connie.

Att vara social, självständig och inte rädd för att misslyckas underlättar också. Connie uppskattar variationen, att ingen dag är den andra lik.

– Jag har världens mest fantastiska jobb. Det är roligt att känna sig uppskattad, att känna att man hunnit med att se alla boende och gjort dem glada. Ibland berättar närstående att deras släkting verkligen blommat upp efter en tid hos oss. Då känner jag att jag har gjort skillnad!

Dagen börjar med att Connie går runt med morgontidningen till de som prenumererar. Då passar hon på att berätta vad det bjuds på för aktiviteter under dagen. En dag i veckan delar hon ut personliga aktivitetslappar till de boende, så att de vet vad som kommer. Varje dag är ett tiotal aktiviteter inplanerade, i både stor och liten skala.

– Vi har ofta musiker som kommer och spelar, utflykter, musikquiz, pizzakvällar och vinprovning. Men många gånger är det den enkla kaffe-stunden och den sociala biten som är mest uppskattad.

Nyligen lade hon till en ambulerande ”kioskvagn”, som hon fyller med allt från godis, dryck och kakor till hygienprodukter. Det är mycket uppskattat, inte minst bland dem som inte kan eller vill delta i andra aktiviteter.

– De ser verkligen fram mot dagen då vagnen kommer.

God omsorg för Connie är att ge de boende en meningsfull dag. Att se den enskilde individen och att både kunden och närstående känner sig trygga. Det kräver ett gott samarbete.

– Ett sammansvetsat team är det som gör helheten. Verksamhetschefen, samordnaren, sjuksköterskorna, ja alla på golvet, vi gör ett jättebra jobb. Tillsammans blir vi omsorgshjältar.



”

**Det är roligt att känna sig uppskattad, att känna att man hunnit med att se alla boende och gjort dem glada.**

**Connie Söderlind, aktivitets-samordnare.**



# Rent och snyggt ger bättre omsorg

**Martta Neuvonen** och hennes medarbetare håller Attendos verksamheter i Karleby i nordvästra Finland rena och snygga. Ett omväxlande och viktigt jobb för att säkerställa en omsorg med hög kvalitet.

**Namn:** Martta Neuvonen

**Ålder:** 46

**Arbetsplats:** Attendos verksamheter i Karleby

**Roll:** Städare, chef och mentor

**År i Attendo:** 2,5

**M**artta Neuvonen inleder vanligtvis sin arbetsdag klockan sju i Karleby. Allra först sätter hon igång tvättmaskinen. Det finns mycket tvätt.

Tillsammans med sina teammedlemmar städar hon de boendes rum och de gemensamma utrymmena på sex boenden, allt enligt den lokala städplanen.

– Rummen är de boendes hem, så dit går vi inte utan tillstånd och kastar inte heller bort något utan att vi kommit överens om det. Vi försäkrar oss alltid om att de boende känner sig trygga, säger Martta.

**MARTTA ÄR BÅDE CHEF OCH MENTOR** åt kollegor. Arbetet som mentor tar henne ibland ända till Vanda utanför Helsingfors.

Under mentordagarna packar hon ner sin mapp och ger sig iväg för att introducera Attendos modell för nya anställda.

– Tillsammans går vi igenom Attendos städtjänstplan, rengöringsmedlen, redskapen och pappersarbetet. Sen går vi ut och städar tillsammans.

Mentorskapet har gett Neuvonen många nya härliga relationer med kollegorna.

– Vi kan ringa till varandra från olika håll i Finland om vi stöter på problem. Jag behöver inte grubbla ensam utan kan till exempel ringa till Sari i Uleåborg, skrattar Martta.

**EN FÖRDEL MED ARBETET ÄR** att det är så mångsidigt – samt kollegorna och den egna chefen. Runt kaffebordet frodas en härlig humor och chefen ger stöd när det behövs.

Bäst är det då man hinner prata lite med de äldre, till exempel sitta ner på sängkanten en stund eller göra något tillsammans med den boende – som att sköta om blommorna. Ibland blir någon av de äldre själv inspirerad att städa.

Martta tycker det är fint att vara en del av Attendo.

– Så har jag alltid tänkt. Man har en liten roll i ett stort företag.

Mitt i brådskan är det också skönt att kunna ta det lite lugnare.

– Då går jag ut på någon avdelning för att städa. Det är terapeutiskt att få städa ensam.



# Mat måste smaka gott för att ätas

Niina Uusi-Äijälä är köksansvarig på Attendo Hellä i Nystad nordväst om Åbo. Tillsammans med sitt arbetslag tillreder hon dagligen mat för tre verksamheter.

**M**aten måste smaka gott för att den ska ätas. Ingen blir glad av kvarlämnad mat, säger Niina Uusi-Äijälä.

Niina kan det här med mat. Hon har lagat mat åt Attendos boende i över sex år. Hon ser näringsrik och välsmakande mat som en av grundpelarna inom god omsorg.

– Traditionell husmanskost är hälsosam och ger trygghet. Jag njuter av att få tillreda mat av högklassiga råvaror och med goda recept från början till slut. I det här jobbet kommer responsen direkt – jag vet att vi har lyckats när vi får tillbaka tomma uppläggningsfat från avdelningarna.

**ARBETSDAGEN I KÖKET INLEDS REDAN** klockan sex. Vid sidan om matlagningen bakas bröd och bakverk i köket, och så diskas man förstås. Beställningarna från alla tre verksamheter samt övervakning av kvaliteten hör också till hennes ansvarsområden. Stämningen på arbetsplatsen är utmärkt och samarbetet inom arbetslaget fungerar smidigt.

– Varannan vecka byter vi roller, så att vi båda får baka, göra sallader och tillreda varma rätter.

Niina får omväxling i sitt vardagliga arbete via uppgiften som mentor till nya medarbetare. Vid behov åker hon ut till nya verksamheter för att presentera Attendos arbetsmodell. Hon är också medlem i måltidsnämnden, som utvecklar Attendos köksverksamhet och meny.

– Det är roligt att få träffa kolleger för att utbyta tankar och diskutera praxis. Även gamla kockar kan lära sig nya tricks!

Niina delar sin passion för matlagning och bakning med många av de boende. Ibland skickar köket på Hellä ut deg till avdelningen, så att de boende själva får baka.

– Då märks det att många har flätat längder förut!



**Namn:** Niina Uusi-Äijälä ♥  
**Ålder:** 42  
**Arbetsplats:** Attendo Hellä, Nystad  
**Roll:** Köksansvarig, storköskock och chef  
**År i Attendo:** 7

## "Man måste ha hjärtat på rätta stället"

Klockan 06.15 stiger **Charlene Kasten** in på kontoret varje dag, redo att organisera dagens besök hos Attendos hemtjänstkunder i Säfte. Som planeringsledare är hon ständigt på tå och ser till att ha total kontroll över schemat.



**D**et första hon gör är att se efter om någon medarbetare är sjuk eller om det är andra förändringar i dagens schema som måste hanteras snabbt. Sen sätter hon på kaffe till medarbetarna som börjar droppa in.

– Jag är alltid i god tid så att jag hinner ringa in personal och planera allt i Mobil Omsorg. Kunderna ska aldrig behöva märka av det som sker bakom kulisserna eller drabbas av förseningar, säger Charlene Kasten.

När den akuta morgonplaneringen är klar brukar hon följa med ut och jobba hos kunderna som undersköterska ett par timmar. Det är viktigt för att se hur allt funkar hos kunderna och för medarbetarna tycker hon.

– Då kan jag se om besöken hos enskilda kunder flyter eller behöver planeras på ett annat sätt.

Inom Attendo hemtjänst i Säfte arbetar 19 personer med 47 hemtjänstkunderna och ett 15-tal hushållsnära kunder. Det är alltså en rätt liten grupp där alla medarbetare känner kunderna. Charlene försöker planera så att den som kommer till en kund på morgonen även tar resten av besöken den dagen.

– Jag ser också till att lägga ihop exempelvis städning och tvätt så att det blir en längre sammanhållen tid hos kunden istället för att det görs vid olika

tillfällen. Det blir både trevligare och mer harmoniskt.

Hon lägger även mycket energi på att närstående ska var trygga.

– Det är inte så konstigt att närstående kan var lite oroliga och det är bara vi som kan skänka dem lugn genom en bra omsorg och en kontinuerlig dialog.

Charlenes, och medarbetarnas, dagar har både förenklats och förbättrats med Mobil Omsorg.

– Det är ett suveränt arbetsredskap. Jag kan se restid och försäkra mig om att alla kunder fått de insatser de ska ha. Om det tar längre tid hos en kund kan jag snabbt göra förändringar i schemat så att dagen ändå går ihop utan att kunderna efter blir lidande.

Vad är då en omsorgshjälte? Charlene hittar snabbt ett svar:

– Att man har hjärtat på rätta stället och är omtänksam, noggrann och ödmjuk inför sitt uppdrag.

**Namn:** Charlene Kasten ♥

**Ålder:** 37

**Arbetsplats:** Hemtjänsten i Säfte

**Roll:** Undersköterska, planeringsledare, kvalitetsansvarig

**År i Attendo:** 7



”

**Jag har nog skapat min roll lite av mig själv.**

**Kinga Hansen Rataj, äldrepedagog.**

## Kinga brinner för både medarbetarnas och äldres behov

När Kinga Hansen Rataj fick frågan om att börja på Attendo så var det i en skräddarsydd roll med ett viktigt uppdrag – att förstå äldres behov och göra det enklare för medarbetare att skapa meningsfulla aktiviteter.

**K**inga Hansen Rataj beskriver sig själv som lite av en eldsjäl, som brinner för sitt jobb och sina kunder. Hon delar sin tid mellan två av Attendos äldreboenden i Skåne – Attendo Skiftesvägen i Landskrona och Attendo Valltorp i Helsingborg. Men att det blev Attendo var inte självklart.

– Nej, jag jobbade länge åt kommunen, men jag trivdes med Angelique som chef, så när hon gick till Attendo tvekade jag aldrig att följa med. Det har jag aldrig ångrat, säger Kinga.

På Attendo fick hon titeln äldrepedagog, en roll som fortfarande är ganska ovanlig.

– Jag har nog skapat min roll lite av mig själv, skrattar Kinga.

I grunden handlar det om att skapa en bättre tillvaro för kunder och medarbetare, att knyta samman kundernas behov och medarbetarnas intressen så att det blir en välfungerande helhet där alla trivs.

Kinga ser ett stort värde i att sätta kunden i centrum.

– Det är så roligt att få jobba med människor som har haft ett långt och rikt liv och lämnat det bakom sig, att lära

känna dem, skapa en förståelse för vilka de är och vad som får dem att må bra. Genom att ha en förståelse för kunden kan vi skapa aktiviteter som passar för de äldre utifrån de behov de har – både som individer och som grupp.

I sin roll lägger hon också mycket fokus på medarbetarna, att få dem med sig och bli intresserade av kunderna, se vad de kan göra för att förbättra mötet med kunderna och – vid behov – utveckla kompetenser genom att gå utbildningar. Nyckeln till medarbetarnas engagemang stavas delaktighet.

– Delaktighet är väldigt viktigt, att medarbetarna är med och påverkar vad som ska hända i den dagliga verksamheten. Jag vill skapa möjligheter för medarbetarna som arbetar i våra verksamheter, speciellt dem som jobbar på golvet.

I detta ligger också att verka för kontinuerlig förståelse för kundernas symptom.

– Många kunder med demens har väldigt besvärliga symptom, samtidigt är aktiviteter ett sätt att skapa mening och lugn i tillvaron. När vi kan få medarbetarnas intressen och kundernas behov att sammanfalla, då skapar vi mening och en bättre omsorg för alla, säger Kinga.

**Namn:** Kinga Hansen Rataj

**Ålder:** 51 år

**Arbetsplats:** Äldreboende i Landskrona och Valltorp

**Roll:** Äldrepedagog vid Skiftesvägen och Valltorps äldreboenden

**År i Attendo:** 2

# ”Hos oss får man ha en dålig dag”

Äldreboendet Tyrvään kartano har fått höga betyg av de närstående. De goda resultaten bygger på noggrannhet med små, vardagliga saker. Och att ha en öppen och ärlig dialog både inåt och utåt.

**P**å den idylliska landsbygden i Sastamala nära Tammerfors ligger äldreboendet Attendo Tyrvään kartano, vars närstående enligt undersökningar är mycket nöjda. De uppskattar särskilt verksamhetens smidiga samarbete, regelbundna kommunikation och hur lätt det är att diskutera olika saker på med medarbetarna.

Den utmärkta kvalitet som speglas i äldreboendets enkäter grundar sig enligt verksamhetschefen Emma Engbäck på en tydlig ansvarsfördelning i arbetsuppgifterna. Alla medarbetare ska ha en klar uppfattning om vad som förväntas av dem.

Kvalitetsarbetet leds i det dagliga av Sanna Itkonens och Jani Saarelas. De är båda undersköterskor som vid sidan av sina

egna arbetsuppgifter även ser till att Attendos kvalitetslöften uppfylls i vardagen på enheten.

De boende tas om hand av en grupp undersköterskor, som ansvarar för omsorgstjänsterna dygnet runt.

En viktig del i arbetet är att låta de boende få leva enligt sin egen rytm.

– Vi lever med i de boendes vardag. Det här är deras hem, där de får leva som de vill. Hos oss får man sova, vaka och äta i sin egen takt, berättar Emma, och får medhåll.

– Det handlar ofta om helt vardagliga saker. Vi ger de äldre möjlighet att förverkliga sig själva, säger Sanna.

Det viktigaste är de boendes välbefinnande. Den bygger i sin tur på att medarbetarna trivs på arbetsplatsen.

– När vi medarbetare mår bra, kan vi också bemöta de boende på ett bättre sätt. Brådska och stress smittar lätt av sig på kunderna, säger Jani.

I en liten arbetsgemenskap syns och hörs oro lätt. Om det finns ett problem, pratar man om det.

– Hos oss får man säga om man har en dålig dag. Man kanske inte alltid kan ge hundra procent. Om de andra vet det, så blir det lättare att hantera det utan att någon tar illa upp, säger Sanna.



◆ Närstående är mycket nöjda med Sanna och hennes kollegor.

# Hållbara hus att trivas i

Det råder stor brist på både äldreboenden och LSS-boenden i Sverige. Attendo drar sitt strå till stacken och har hittills bidragit med fler än 350 moderna boenden i Norden.

– **VI BYGGER HÅLLBARA HUS** som vi önskar att våra boende betraktar som sina hem, säger Eva Undén, byggprojektledare på Attendo.

Att bygga ett nytt boende från grunden tar tid och är en komplicerad process. Det ska göras ekonomiskt, effektivt, med kvalitet och med hänsyn till miljön. Slutprodukten ska vara en hemtrevlig och funktionell miljö att bo och arbeta i.

Eva Undén är byggleddare på Attendo. Hon har arbetet både på äldreboende och inom hemtjänsten innan hon utbildade sig till civilingenjör och det var ett mycket medvetet val hon gjorde när hon började bygga just omsorgsboenden.

– Jag har alltid velat kombinera mina erfarenheter från omsorgen med min roll som byggleddare. När vi bygger boenden tänker jag alltid: skulle jag vilja att min mamma bodde här? Eller skulle jag själv vilja bo här? Vi som bygger omsorgsboenden har ett mycket stort ansvar, säger Eva.

**SOM BYGGPROJEKTLEDARE ÄR** Eva med i projektet från ritningsstadiet till tillträdet. Hon bevakar Attendos intressen och är ofta ute på byggena och säkerställer att allt flyter på som det ska.

– Det roligaste med mitt jobb är att det är varierande och att jag har kontakt med så många människor både inom Attendo och utanför, exempelvis arkitekter, fastighetsägare och entreprenörer. Dessutom gör jag något viktigt: bygger hus till dem som så väl behöver ett tryggt hem.

Eva förmedlar både till arkitekter och till projektgrupper vikten av att Attendos värderingar *kompetens, engagemang och omtanke* samt visionen Att stärka individen avspeglas i både byggprocess och färdiga hus.

– En utmaning vi har är exempelvis när regler kring god arbetsmiljö krockar med den trevliga hemmiljö vi vill skapa

för dem som bor där. Då får vi tänka till lite extra för att lösa det på ett bra sätt.

**PÅ ATTENDOS BOENDEN VISTAS** kunder och medarbetare 24 timmar om dygnet, vilket förstås ger ett betydligt större slitage än i vanliga privata hem. Det gäller att tänka hållbart från början och bygga med kvalitet i allt från slitstarka golv till produkter i badrum, ledstänger, köksskåp och möblemang.

– Hållbarhet handlar också om exempelvis genomtänkt och miljömedveten ventilation, värme och belysning, säger hon. De flesta av våra boenden har fjärrvärme och några har solceller på taket. Vi installerar LED-belysning, har energiklassade vitvaror och köper grön el från Vattenfall. Och vårt nya boende i Ronneby är miljöcertifierat till Miljöbyggnad Silver.

Inomhusmiljön är förstås mycket viktigt och man är noga med färgval, dagsljusinsläpp, belysning och dämpning av buller/ljud. Och på alla nya boenden finns självklart plats för källsortering.

**UNDER ÅRET HAR EVA UNDÉN** initierat en workshop som genomfördes på Attendo Fresta äldreboende i Upplands Väsby: Temadag vård- och omsorgsbyggnader. Arkitekt och byggleddare mötte då de som vistas på boendet, bland annat verksamhetschef, undersköterskor, aktivitetsansvariga, närstående och kunder. Dessutom en arbetsterapeut och forskare vid Karolinska som forskar på miljön i äldreboenden.

– Jag ville få fler perspektiv på våra nya boenden och hur de lösningar vi och arkitekterna funderat ut uppfattas. Det blev många bra diskussioner som faktiskt gav oss lite att tänka på framöver. Det var en mycket spännande och fruktbar dag, säger Eva.



**Namn:** Eva Undén

**Ålder:** 40

**Arbetsplats:** Basen är på Attendos kontor i Malmö, men jobbar över hela Sverige

**Roll:** Byggprojektledare

**År i Attendo:** 2,5





### HÅLLBAR UTVECKLING

Begreppet hållbar utveckling definierades av FN:s Brundtland-kommission år 1987:

”En utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov”.

Man pratar om hållbar utveckling i tre dimensioner:

**Social hållbarhet** – att långsiktigt ta vara på grundläggande mänskliga rättigheter.

**Ekologisk hållbarhet** – att hushålla med resurserna så att de räcker till kommande generationer.

**Ekonomisk hållbarhet** – att motverka fattigdom utan att påverka social eller ekologisk hållbarhet negativt.

Attendo bidrar aktivt till att uppfylla 6 av FN:s 17 globala hållbarhetsmål.

# Lokala miljömål

## breddar Attendos hållbarhetsarbete

**A**ttendo sätter tuffa mål för hållbarhet inom det som är omsorgens kärna; bidrag till samhället, kvalitet och medarbetare. Under 2019 antog Attendo Skandinavien därutöver tre övergripande miljömål.

Marcus Lövnord är funktionschef för inköp på Attendo Skandinavien, och den som leder arbetet med att krävställa alla externa köp av varor och tjänster utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Enligt honom är det en viktig del av Attendos bidrag till samhället att också sätta miljömål för verksamheten.

– Varje dag skapar vi stort värde för våra kunder, kommuner och samhället genom att investera i nya verksamheter och den höga kvalitet som kännetecknar våra verksamheter. Vi vill också säkerställa att vår verksamhet bedrivs på ett miljömässigt ansvarsfullt sätt, säger Marcus.

**UNDER 2019 SATTES TRE MÅL UPP FÖR ATT** styra mot en bättre miljömässig hållbarhet. Det handlar om mat, transporter och energianvändningen i Attendos fastigheter.

– Vad gäller maten så vill vi förutom att arbeta aktivt mot matsvinn erbjuda minst ett vegetariskt mål per vecka. Vi vill minska bränsleförbrukningen inom hemtjänst med tre procent till att börja med. Till sist handlar det om elen i våra fastigheter där 100 procent ska komma från förnyelsebara källor.

En viktig utmaning har varit att sprida kunskapen om målen, och att hålla dem levande i den dagliga verksamheten. När fokus ligger på att ge bästa omsorg är det lätt att miljöfrågorna hamnar i skymundan.

– Vi upplever att det finns ett enormt engagemang för miljö och hållbarhet generellt. Det är viktigt att alla känner till målen för att aktivt vara med och leva upp till dem, säger Marcus.

Att arbetet också givit gott resultat kunde han nöjt konstatera när året summerades.

### ATTENDO SKANDINAVIENS MILJÖMÅL 2019

1. Hållbar mat. Minst en måltid per vecka ska bestå av en vegetarisk rätt.
2. Hållbara transporter. Under 2019 ska antalet förbrukade liter drivmedel per bilståndstimm eller brukardayn minska med 3% inom hemtjänst och övrig verksamhet.
3. Hållbara fastigheter. 100% av verksamhetselen inom egen regi ska komma från förnyelsebar energi.



### ATTENDO LYCKLIGA GATAN FÖRST I KÄVLINGE MED SOLCELLER

**Under 2019 monterades en solcellsanläggning på Attendo Lyckliga gatan i Kävlunge. Det är det första äldreboendet i kommunen som utnyttjar solen som energikälla.**

Attendo arbetar målmedvetet tillsammans med olika fastighetsbolag för att utveckla nya äldreboenden och tillföra fler platser där det finns behov. Sedan flera år har Attendo ett samarbete med fastighetsbolaget Eirhem kring äldreboenden i framförallt södra och sydvästra Sverige.

Eirhem har länge satsat miljö- och energismart och planerar nu för fler investeringar i solceller.

– Vi söker ständigt efter nya lösningar så att vi hela tiden kan bli bättre i miljö- och klimatfrågor och därmed bidra till en hållbar utveckling. Nu satsar vi på solceller och det är ett både naturligt och viktigt steg för oss, säger Andreas Granberg, VD på Eirhem.

Attendo Lyckliga gatan är det första äldreboendet i Kävlunge som förses med solenergi. Eirhem och Attendo jobbar vidare mot att sprida solceller till fler boenden.

– Vår målsättning är att uppföra solcellsanläggningar på alla våra fastigheter, säger Andreas.

# HÄR FÅR MAN ÖVA PÅ ATT HA SOMMARLOV

Långt ute på landet, utanför Skellefteå ligger Attendo Stradivarius HVB. Hit kommer ungdomar som på grund av kriminalitet eller begynnande missbruk vare sig kan bo hemma eller i familjehem. Här bor 16 ungdomar i en vacker prästgård med skog och sjöar som närmaste granne.



❖ Fiskelycka på Stradivarius

**N**är ungdomarna kommer till Stradivarius har de oftast nått botten och behöver stöd – snabbt. Det är då Maria Hägglöf och hennes medarbetare på Stradivarius står redo med öppna armar.

Det första som sker med ungdomarna som kommer till Stradivarius är att de får ett mat- och sovschema. Maten serveras på fasta tider och klockan tio ska det vara släckt – för alla. Först efter att den rutinen har satt sig ordentligt jobbar man med att aktivt sysselsätta ungdomarna.

– Här får man träna på att ha fritidsintressen, något många är ovana vid. Det är ett otroligt effektivt medel för att bryta destruktiva mönster, säger Maria.

Många av ungdomarna har inte upplevt riktiga sommarlov. Att vara ute och tälta eller fiska är helt nytt för dem och bidrar till att skingra tankarna och minska ångest.

– Vi övar på att göra utflykter och roliga aktiviteter tillsammans. Det låter kanske för enkelt, men i kombination med tydliga regler så lyckas vi väldigt bra.

Maria ger en stor eloge till alla medarbetare som genom sina personliga fritidsintressen bidrar till att hålla en hög nivå på alla aktiviteter. Under sommaren har det varit full rulle på Stradivarius. Inte en dag har gått utan att det ordnats campingutflykter, fisketurer, frisbeegolf eller ridturer.

– Det mest fantastiska med mitt arbete är att se hur varje unge lyckas komma ur sitt skal och välja att vara med och bidra till gemenskapen. Det är så starkt.

Det går inte att ta miste på Marias engagemang för sitt jobb.

– Jag får så mycket energi tillbaka av ungdomarna och jag är så otroligt stolt över dem, säger hon.



**Namn:** Maria Hägglöf  
**Ålder:** 33  
**Arbetsplats:** Attendo Stradivarius HVB  
**Roll:** Verksamhetschef  
**År i Attendo:** 3



# 35 år

## av kvalitet i omsorgen

Attendo grundades 1985 med en tydlig vision om att ge omsorg som går utöver vad de offentliga utförarna erbjuder. Under dessa 35 år har Attendo stått för en rad innovationer och nya arbetssätt inom omsorgen som satt standarden för branschen.

**N**är Attendo grundades utfördes nästan all omsorg i Norden av offentliga institutioner. Paradoxalt nog var det i ett statligt företag – Procordia – som idén om att utmana den kommunala omsorgen föddes.

Tanken var att kombinera trygghetslarm med bilar som användes nattetid för bevakning, för att på dagtid ge äldre stöd och service i hemmet. Det blev startskottet för Svensk Hemservice, det företag som idag är Attendo.

Under våra 35 år har vi stått för en rad innovationer som gjort avtryck på hur omsorgen bedrivs. Allt från hempärm och kontaktmannaskap, till kundundersökningar, oberoende kvalitetsrevision och digitala hjälpmedel för uppföljning och rapportering har sett dagens ljus i vår verksamhet.

Här intill finner du några av de viktigaste milstolparna i Attendos historia och vårt kvalitetsarbete. Läs mer om våra innovationer på [www.attendo.com](http://www.attendo.com).

**1985**

grundas Attendo som Svensk Hemservice AB.



**1995**

och däromkring startar Attendo sina första gruppboendestäder för personer med funktionsnedsättning.



**1996**

startar Attendo sina första verksamheter i Norge och Danmark.



**1992**

fick Attendo uppdraget att driva vårdboendet Skogshill i Malmö. I samband med detta gjordes den första brukarundersökningen. Tidigare hade det inte funnits någon idé att jämföra kommunen med andra.

**2000**

grundas MedOne, som är ursprunget till Attendo i Finland



**1991**

var Attendo först med att etablera kontaktmannaskap i äldreomsorgen. Detta är numera praxis i branschen.

öppnade servicehuset Rio på Gärdet i Stockholm – det blev Attendos första äldreboende.

**1988**

startade Attendos första hemtjänstverksamhet i Stocksund. Det var den första entreprenadverksamheten inom äldreomsorg i Norden.

**2002**

startar Attendo sin första verksamhet inom LSS i Laholm.

**2003**

formuleras Attendos vision "Att stärka individen". En oberoende kvalitetsrevision införs för samtliga verksamheter.

**2004**

är Attendo först med en central och oberoende kvalitetsavdelning. För första gången görs externa brukarundersökningar på samtliga Attendos verksamheter.

**2005**

skapar Attendo kvalitetssystemet AQ05 och introducerar elektronisk rapportering av kvalitetsdata. Kvalitetssamordnare utbildas i samtliga verksamheter.

**2007**

Attendo förvärvar MedOne och blir därmed etablerade i Finland.

**2009**

lanseras uppföljningsverktyget kvalitetstermometern som ger en överblick över Attendos kvalitetsarbete från enhetsnivå och uppåt.

**2006**

etablerar sig Attendo inom Individ- och familjeomsorgen när Attendo Björkudden i Solna öppnar.

**2017**

Attendo inför "Trygg och säker" i hemtjänsten, som fokuserar på äldres trygghet i hemmet.

**2018**

Mobil omsorg börjar användas på Attendos äldreboenden, för att säkerställa att varje omsorgsinsats blir utförd och på det sätt kunden vill.

**2016**

införs Mobil omsorg inom hemtjänsten som förenklar överlämningen för medarbetare och ökar kundens möjligheter att påverka sin omsorg.

**2014**

införs Attendo Add, ett nytt IT-stöd som förbättrar kvalitetsrapporteringen och ger stöd i kvalitetsarbetet.

**2013**

Attendo Finland ingår de första helhetsentreprenaderna ('Kuntaturva') och tar över driften av all vård och omsorg i sju finska kommuner.

**2015**

införs "Anonyma närstående" för en utomstående granskning av bemötandet på våra enheter. Attendo börsnoteras.

**2012**

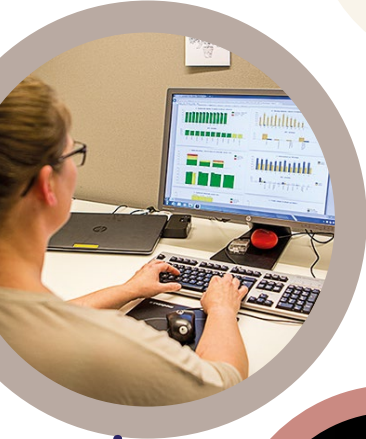
ger Attendo ut branschens första kvalitetsboksut. Attendo påbörjar rekrytering av sjuksköterskor i Filippinerna.

**2011**

etablerar Attendo sig inom socialpsykiatri. Evidensbaserad praktik börjar implementeras.

**2010**

HBQ-certifieras de första verksamheterna.



Attendo 

*Omsorg på ditt sätt*

**För landsspecifik information,  
vänligen besök:**

Sverige | [www.attendo.se](http://www.attendo.se)  
Finland | [www.attendo.fi](http://www.attendo.fi)  
Norge | [www.attendo.no](http://www.attendo.no)  
Danmark | [www.attendo.dk](http://www.attendo.dk)

**Attendo** | Box 715, 182 17 Danderyd  
08-586 252 00 | [www.attendo.com](http://www.attendo.com)