



# Attendo Suomi Oy:n (konserniyhtiöineen) omavalvontaohjelma

Versio 1.0 21.4.2023

## Sisällys

1 JOHDANTO.....	3
2 ATTENDO OY.....	4
3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN .....	8
5 LAADUNHALLINTA .....	10
6 SEURANTA JA MITTAAMINEN.....	13
7 RISKIENHALLINTA .....	22
8 KEHITTÄMINEN .....	27
9 VIESTINTÄ .....	28

## 1 JOHDANTO

Yksityisen palveluntuottajan on sote-järjestämislain 40 §:n (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45949344842720>) mukaan toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen sekä laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista **omavalvontaohjelma**. Attendo Suomi Oy:n (konserniyhtiöineen) omavalvontaohjelma kuvaa, miten seuraamme tuottamiemme palvelujen saatavuutta, toteutumista, tuottavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja vaikuttavuutta sekä yhdenvertaisuutta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan Attendon verkkosivuilla. Omavalvontaohjelman ohjaamana tehdyt Attendo-kotien omavalvontasuunnitelmat ovat jokaisella Attendo-kodilla julkisesti saatavilla sekä kodin verkkosivuilla nähtävillä, siten että palvelujen käyttäjillä on mahdollisuus tutustua niihin erikseen pyytämättä.

Tämä valvontaohjelma on voimassa vuoden julkaisupäivästä.



## 2 ATTENDO OY

Attendo on Suomen johtava hyvinvointialueiden kumppanina toimiva, pääosin julkisten hoiva- ja asumispalveluiden yksityinen tuottaja. Meillä on Suomessa noin 430 hoiva- ja palvelukotia, jotka tarjoavat hoivaa, kuntoutusta, asumispalveluita sekä ateria- ja puhtauspalveluita noin 12 000 asiakkaalle. Tämän lisäksi tarjoamme terapiapalveluita, kuten fysio- ja puheterapiaa, sekä toimimme hyvinvointialueiden kumppanina lastensuojelussa. Jokaisen asiakkaamme tulee saada tarvitsemansa palvelut itselleen sopivalla tavalla. Vuonna 2021 perustimme julkisia ateriapalveluita hyvinvointialueille tarjoavan Vireko Oy:n. Vuonna 2022 ostimme kuntoutuspalveluita tarjoavan Kaunialan sairaala Oy:n ja kansainvälisiä rekrytointipalveluita tarjoavan Silkkitie Oy:n. Tytäryhtiömme laajentavat ja monipuolistavat palveluvalikoimaamme ja ovat yksi osoitus siitä, että haluamme palvella asiakkaitamme eri tavoin myös tulevaisuudessa. Me, noin 16 000 attendolaista, teemme töitä, jotta asukkaamme ja asiakkaamme voivat elää omannäköistä, täyttä elämää.

Lisätietoja Attendosta: [www.attendo.fi](http://www.attendo.fi)

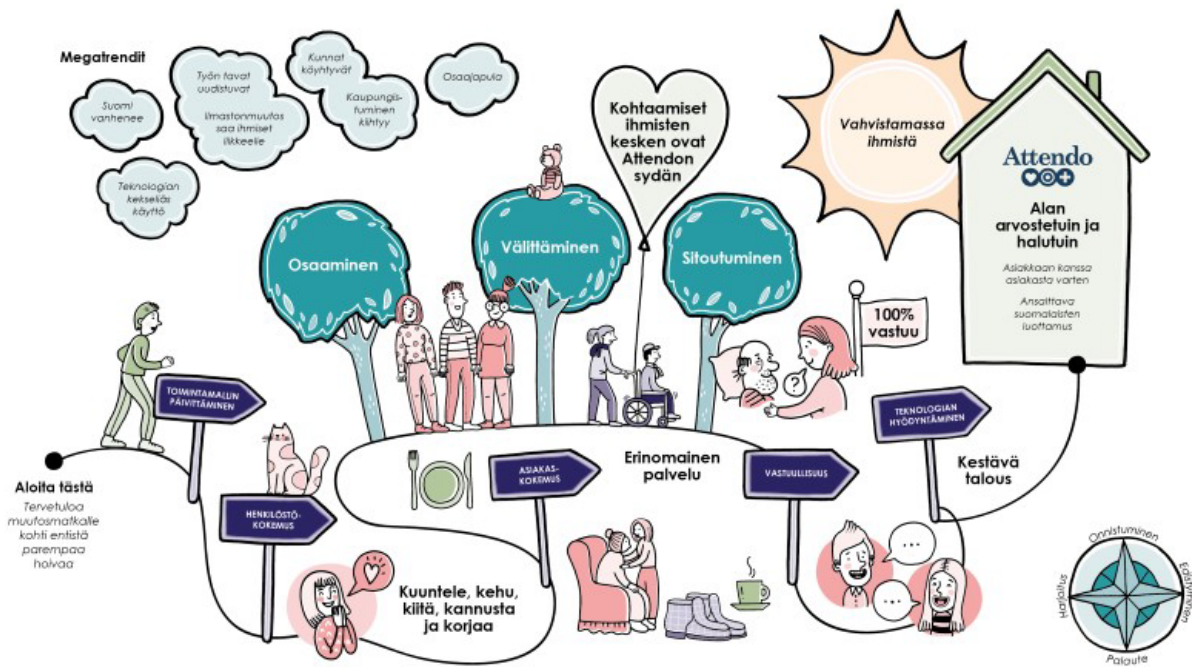
### 3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET

**Omavalvonta on** ennakoivaa valvontaa, joka on valvonnan tärkein ja ensisijaisin muoto. Omavalvonta on jokaisen palveluntuottajan toteuttamaa omatoimista ja suunnitelmallista **laadun- ja riskienhallintaa sekä asiakasturvallisuuden varmistamista**.

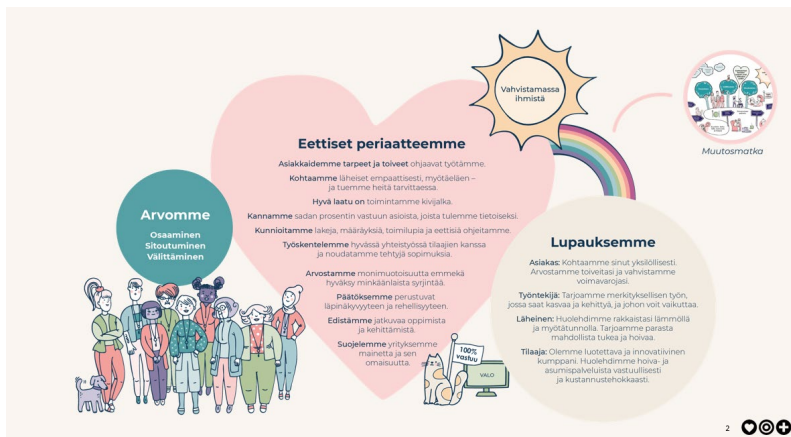
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (40 §) edellyttää, että palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnassa on erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista palveluista **omavalvontaohjelma**, jossa määritetään, miten laissa esitettyjä velvollisuuksia noudatetaan ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on myös kerrottava, miten tuotettuja palveluja seurataan ja miten mahdolliset puutteet korjataan.

Attendolla **omavalvonnan tavoitteena** on Attendo-kodin asukkaan omannäköisen elämän ja turvallisen arjen varmistaminen. Se määrittää ja ohjaa Attendon järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvonta on oleellinen osa strategiaamme ja laadun seurantaamme ja se toimii Attendo-kodin laadunvarmistuksen ja kehittämisen työkaluna. Omavalvonta on kaikkien toimintaamme ohjaavien normien noudattamista käytännössä ja osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä. Toimiva omavalvonta lisää luottamusta toimintaamme kohtaan. Se myös auttaa meitä kehittämään toimintaamme, tuomaan esiin epäkohtia ja korjaamaan niitä.

Meillä on unelma: haluamme olla alan arvostetuin ja halutuin yhtiö Suomessa. Meillä on tärkeä tehtävä: **vahvistaa ja tukea ihmistä**, jotta hän saisi elää oman näköistään, täyttää elämää. Haluamme olla tämän luottamuksen arvoinen joka päivä ja toimia edelläkävijöinä alan palvelujen ja laadun kehittämisessä. **Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.**



**Kulttuurimme kivijalan muodostavat asiat: arvomme ja olemassaolomme tarkoituksen, eettiset periaatteemme ja sidosryhmälupauksemme.**





Olemme käynnistäneet Attendolla syksyllä 2022 omavalvontaprosessin kehityshankkeen, jossa tavoitteena on vahvistaa omavalvonnan ymmärrystä kaikilla työntekijätasoilla sekä saada omavalvonnasta paremmin arjessa elävä ja toimiva työväline.

## 4 OMAVALVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TOTEUTTAMINEN

**Attendon laatutiimin** tehtävänä on linjata ja suunnitella organisaatiomme laadunhallintaa ja sen jatkuvaa parantamista. Laatutiimi koordinoi ja kehittää muun muassa laatujohtamista sekä sisäisen auditoinnin ja itsearvioinnin prosesseja sekä toteuttaa laatuun ja omavalvontaan liittyviä koulutuksia ja vastaa laatuun liittyvästä raportoinnista johtoryhmälle ja hallitukselle.

Asioiden toteuttaminen ja täytöntöönpano tapahtuvat Attendo-kodeissa, joissa toimintamme avainosaaminenkin on. Laatutiimin tehtävänä on tukea Attendo-kotien johtajia ja laatukoordinaattoreita laaturyössä sekä varmistaa, että kotiemme toiminta on laatuavoitteidemme mukaista ja jokainen asukas saisi elää oman näköistään, täyttä elämää. Laatutiimin muodostavat laatujohtaja, laaturyön asiantuntijat, lääkitysturvallisuuden asiantuntija ja laaturaportointi.

### Omavalvonnan vastuut

<b>Johtoryhmä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastaa strategisesta ja yhtiön tavoitteiden määrittelystä</li> <li>vastaa kokonaisvaltaisen omavalvonnan järjestämisestä</li> <li>hyväksyy omavalvontaohjelman</li> <li>antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista</li> <li>mittarien määrittely palveluiden laadulle</li> </ul>
<b>Aluejohto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastaa siitä, että vastuullaan olevien Attendo -kotien palvelut tuotetaan asiakasturvallisesti ja laadukkaasti sekä toiminta on lupaviranomaisen asettamien lupaehtojen ja palvelua ostavan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti</li> <li>vastaa vastuullaan olevien Attendo-kotien riskienhallinnasta ja omavalvonnasta</li> </ul>
<b>Attendo-kodin johtaja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti</li> <li>avainmittareiden hyödyntäminen johtamisessa</li> <li>vastaa Attendo-kodin toiminnan laadun varmistamisesta</li> <li>edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi</li> </ul>
<b>Attendo-kodin työntekijä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin asukasta, jotta hän saa elää omannäköistään, täyttä elämää</li> <li>itsensä johtaminen ja oman toiminnan laadun valvonta: jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti</li> <li>ilmoitusvelvollisuus</li> <li>on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa</li> </ul>



**Omavalvonta on** Attendo-kodissa toteutettavaa riskienhallintaa, jossa palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset tunnistetut epäkohdat huomioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Tavoitteena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvonnan tavoitteena on, että Attendo-kodin henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuuntelee asiakkaita ja läheisiä palveluun liittyvissä laatu- ja turvallisuusasioissa sekä kehittää toimintaa arjessa asiakaspalautteen



mukaan. Omavalvonta tuottaa arvokasta tietoa toiminnan kehittämisen tueksi. Merkittävimmät kehittämishankeemme on esitetty kappaleessa kahdeksan (8).

**Omavalvontasuunnitelma** on Attendo-kodin päivittäinen arjen työväline, joka toimii osana laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla Attendo-kodissa varmistetaan toiminnan sekä palvelujen laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Omavalvontasuunnitelmassa on esitetty menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä, miten sosiaalihuollon ammattihenkilön epäkohtien ilmoitusvelvollisuus toteutetaan Attendo-kodissa.

Ajantasainen sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma on jokaisessa Attendo-kodissa julkisesti saatavilla sekä kunkin kodin verkkosivuilla nähtävillä. Attendo-kodin johtaja vastaa oman kotinsa omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä kodin henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun kodin toiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on vaikutusta esimerkiksi palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Suunnitelma on päivitettävä kuitenkin vähintään vuosittain.

## 5 LAADUNHALLINTA

**Laatu** syntyy jokapäiväisessä toiminnassa attendolaisten työn tuloksena. Olemme sitoutuneita tehtäväämme ja vahvistamme luottamusta teko ja kohtaaminen kerrallaan. Vahvistamme ja tuemme ihmistä ja huomioimme hänen voimavarojaan, jotta hän saisi elää oman näköistä, täyttä elämää. Haluamme olla luottamuksen arvoisia joka päivä ja toimia edelläkävijänä alan palvelujen ja laadun kehittämisessä. Laatu ja laadunhallinta ovat kiinteä osa Attendo-kotien jokapäiväistä arkea ja työtä. Jatkuvalle kehittämiselle ja ylläpitämiselle sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

Työtämme ohjaavat **laatutavoitteet**:

### Mielekästä arkea



Pidämme huolta, että Attendo-kodissa asukas elää omannäköistä, täyttä elämää.

### Todennettua hyvinvointia



Tuemme asukkaidemme toimintakykyä, terveyttä ja vireyttä jokapäiväisin teoin, ja seuraamme työmme tuloksia vaikuttavuustiedon avulla.

### Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta



Toimimme vastuullisesti lakeja, määräyksiä, ohjeistuksia ja sopimuksia sekä eettisiä periaatteita noudattaen.

### Jatkuvaa kehittymistä



Avoin asenne ja aktiivinen palautteen hyödyntäminen auttavat meitä kehittymään päivä päivältä paremmiksi.

Laadun mittaaminen koostuu laatutavoitteidemme mukaisesti kolmesta eri osa-alueesta:

- mielekästä arkea
- todennettua hyvinvointia sekä
- jatkuvaa kehittymistä ja tinkimätöntä vaatimuksenmukaisuutta-osioista:

	Laatutavoitteet	Arjessa todennettavat tekijät
<b>Asukas keskiössä</b> <b>Tulokset ja vaikuttavuus</b> <b>Laadun varmistaminen</b>	<b>Mielekästä arkea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asukas- ja läheistytyväisyys / -kokemus</li> <li>• Jokapäiväiset aktiviteetit / toimet, jotka lisäävät arjen mielekkyyttä</li> <li>• Läheisyhteistyö</li> </ul>
	<b>Todennettua hyvinvointia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiivisuus: Kuvastaa asukkaiden aktiivisuuden ja fyysisen toimintakyvyn ylläpitoa yksikössä</li> <li>• Elämänlaatu: Kuvastaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä</li> <li>• Hoidon ja hoivan laatu: Kuvastaa miten hyvin ja laadukkaasti asukkaiden saama palvelu sekä klininen hoito toteutetaan</li> </ul>
	<b>Jatkuvaa kehittymistä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palautteet ja niiden huomioiminen kehitystyössä</li> <li>• Omavalvontaan perustuva jatkuva laadun seuranta, arviointi ja kehittyminen</li> </ul>
	<b>Tinkimätöntä vaatimustenmukaisuutta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poikkeamat ja niiden käsittely</li> <li>• Viranomaisten ja tilaajien laadunvalvonta sekä auditoinnit</li> </ul>

## Laatutavoitteiden periaatteet

Mittaaminen tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnastamme sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme osoittaa kyvykkyytemme tuottaa palveluita, jotka vastaavat asiakkaan ja soveltuvien lakisääteisten määräysten vaatimuksia sekä lisäämään asiakastytyväisyyttä laadunhallinnan tehokkaalla soveltamisella. Attendon laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle, jossa pyrkimyksenä on:

- lunastaa asiakaslupaukset
- tunnistaa toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet, riskit ja mahdollisuudet
- vahvistaa toimijoiden osallistumista ja laatuosaamista
- tukea hyvien käytänteiden leviämistä.

Laadun mittaamista kehitetään ja käyttöönottoa laajennetaan jatkuvasti.



Toimitusjohtajalla on kokonaisvastuu laadunhallinnasta ja sen toimivuudesta. Liiketoimintajohtajat, aluejohtajat ja -päälliköt vastaavat laatutyön jalkauttamisesta ja koordinoinnista vastuullaan olevissa Attendo-kodeissa sekä kehittämistoimenpiteiden seurannasta. Attendo-kodin esihenkilö vastaa oman kotinsa laatutyöstä ja toiminnan kehittämisestä sekä osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Attendo-kodin johtaja koordinoi mittariston seurantaa ja toimenpiteiden kehittämistä ennaltaehkäisevän ajattelun ja korjaavien toimenpiteiden mukaisesti. Mittaaminen, seuranta ja arviointi sekä toimenpiteiden kehittäminen ovat systemaattista ja siihen liittyvä tieto kulkee koko organisaation läpi.

Jokaisessa Attendo-kodissa on myös laatukoordinaattori, joka toimii kodin esihenkilön tukena laatutyön ja toiminnan kehittämisessä. Jokaisen attendolaisen velvollisuus on pyrkiä virheettömään ja pyyteettömään toimintaan omassa työssään ja vastata itse oman vastualueensa tuloksista arvioimalla omaa työsuoritustaan.

## 6 SEURANTA JA MITTAAMINEN

### **Tarkastukset, selvityspyynöt ja niistä tiedottaminen**

Attendolla on vakiintunut prosessi erilaisille viranomaistarkastuksille (hyvinvointialueiden sekä valvontaviranomaisten yllätystarkastukset sekä ennalta sovitut tarkastukset), niistä tiedottamiselle sekä niistä mahdollisesti aiheutuville selvityspyynnöille ja annettaville selvityksille. Lisäksi muun muassa epäkohtailmoituksista alkunsa saavia viranomaisvalvontoja seurataan hyvin tarkasti.

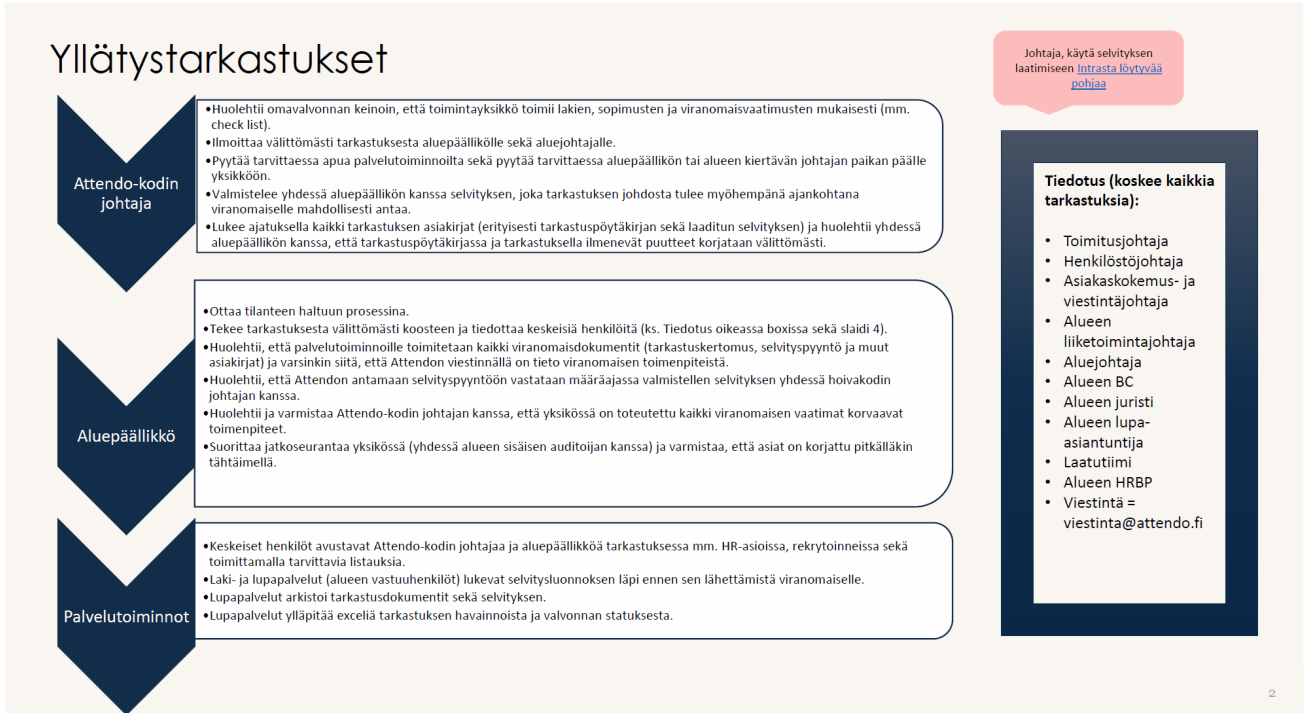
Tarkastuksissa valvontaviranomaisten kanssa yhteistyötä tekee kunkin Attendo-kodin johtaja (toimintakodin vastuhenkilö). Attendo-kodin johtaja informoi tarkastuksesta välittömästi aluepäällikköä, joka informoi edelleen tarkastuksesta muun muassa johtoryhmää ja tarvittaessa yhtiön palvelutoiminnoissa työskenteleviä työntekijöitä. Attendo-kodin johtaja valmistelee mahdolliset tarkastukseen perustuvat selvitykset ja toimittaa tarvittavat aineistot. Toimintayksiköiden vastuhenkilöille on laadittu selvityspohja, johon kirjataan kaikki Attendon vastineet viranomaisten pyytämistä selvityksistä.

Viranomaistarkastusten prosessin keskeisiä ryhmiä ovat Attendo-kodin johtaja, kunkin liiketoiminta-alueen aluepäällikkö sekä toimialueen business controller. Palvelutoimintojen tehtävänä (erityisesti laki- ja lupapalvelut) on avustaa viranomaistarkastuksessa kommentoimalla muun muassa selvitysluonnoksia sekä huolehtimalla, että viranomaistarkastusten keskeinen aineisto on kerätty konsernin saataville.

Viranomaistarkastuksiin liittyy myös tiedottaminen. Attendon prosessissa määritellään ne tahot, joita viranomaistarkastuksesta on tiedotettava. Tiedottamisen vastuut sekä tiedottamisen kohteet on esitetty tarkemmin myöhemmin esitettävissä prosessikuvauksissa.

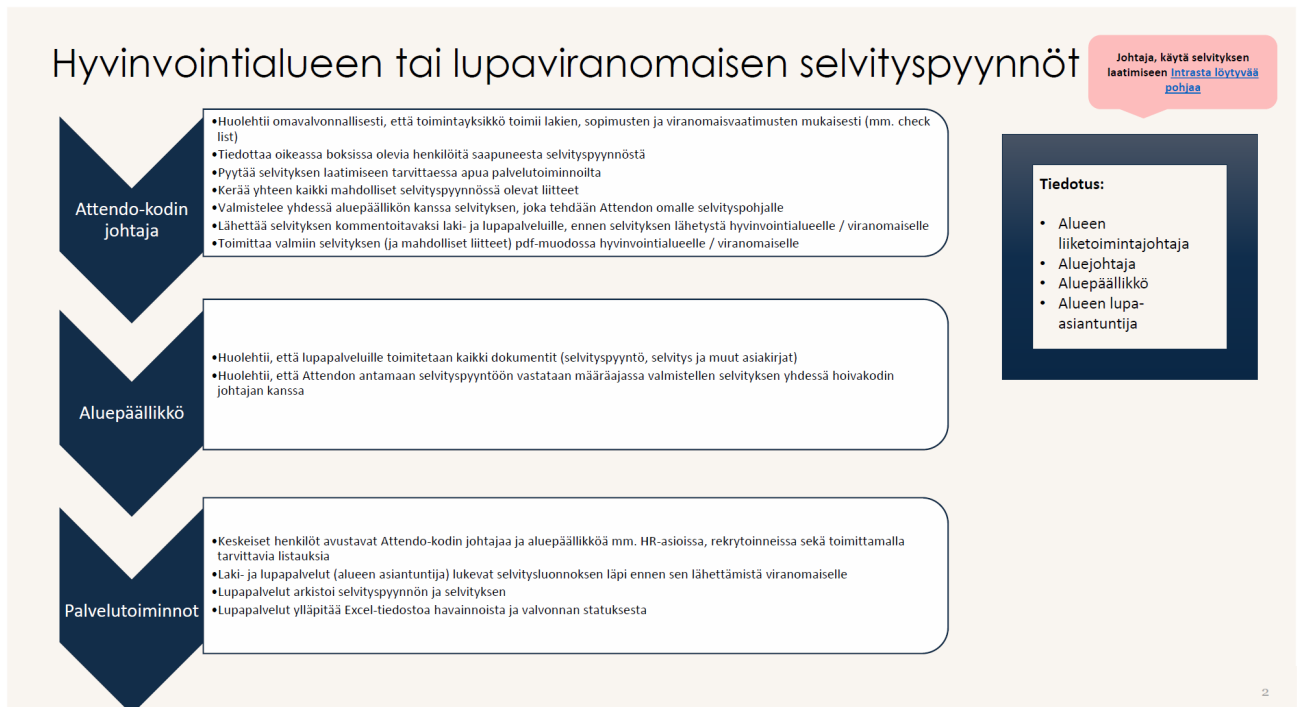
Laadunvalvonta on ennakoivaa ja ennaltaehkäisevää. Viranomaistarkastuksissa on tärkeää huolehtia ennakkolisesti laadunvalvonnasta; koskaan tilanne ei saisi olla sellainen, jossa vasta viranomaistarkastuksessa huomataan epäkohtia. Attendo-kodin johtajan keskeinen tehtävä onkin huolehtia omavalvonnallisoin keinoin, että asiat ovat kunnossa. toimintayksikössä ovat kunnossa koko ajan. Tämä perustuu 100 %:n vastuun ottamiseen, koska puuttuminen on välittämistä.

## Tarkastusten prosessi:



2

## Selvityspyyntöjen prosessi:



2

### **Valvontojen prosessi:**

Valvontaviranomaiset lähettävät joko suoraan Attendo-kotiin tai Attendon lupapalveluihin valvonta-asioita ja kanteluja koskevat selvityspyynnöt, selvitykset sekä päätökset. Attendon lupapalvelut välittävät valvonta-asiat eteenpäin aluejohtajan, aluepäällikön ja Attendo-kodin johtajan tietoon. Lisäksi lupapalvelut arkistoivat kaikki saadut materiaalit.

Attendon lupapalveluissa kirjataan kaikki tietoon tulleet valvonta-asiat ja kantelut erilliseen seurantatiedostoon, jota päivitetään tarvittaessa. Seurantatiedostoon kerätään tärkeimmät tiedot, aloitetusta tai päättyneestä valvonnasta tai kantelusta. Tarvittavia tietoja ovat esimerkiksi diaarinumero, päivämäärä, Attendo-kodin nimi ja toiminta-alue sekä kuvaus havaitun epäkohdan sisällöstä.

Attendon lupapalvelut pyytää neljännesvuosittain aluehallintovirastoilta tiedot valvonta-asioista. Saadut tiedot päivitetään seurantatiedostoon.

Attendon lupapalvelut toimittaa kuukausikoonnin, jossa on kuvattu valvontamääriä ja muutoksia alueellisesti ja aluehallintovirastojen toimialueiden mukaan. Raporttien avulla on mahdollista seurata, millä alueilla tehdään eniten tai vähiten valvontaa ja millaiset aihealueet ovat olleet tarkastusten kohteena. Kvartaaliraportoinnin lisäksi Attendon lupapalvelut tekee vuosittain vuosikoonnin edeltävän vuoden valvonnasta ja muista yksityisten toimijoiden ja julkisten toimijoiden tarkastuksista.

### **Sisäiset auditoinnit**

Attendo-kotien sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten Attendon toimintamallit, viranomaisveloitteet ja tilaajavaateet toteutuvat kodeissamme. Sisäisten auditointien avulla lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä ja saadun tiedon avulla kotien kokonaistilannetta voidaan seurata ajantasaisesti. Auditoinneilla voidaan tunnistaa Attendo-kodin vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämistä kaipaavia asioita, jolloin myös mahdollisiin esille nouseviin haasteisiin voidaan kohdistaa tarvittavia tukitoimia riittävän nopeasti.

Sisäiset auditoinnit suunnitellaan edeltävän vuoden aikana. Laatutiimi esittelee ja hyväksyy johtoryhmällä edellisen vuoden tulokset sekä tulevan vuoden auditointisuunnitelman. Auditoinnit perustuvat pääsääntöisesti organisaation strategiaprosessiin sekä aiempiin auditointituloksiin.

## Auditointisuunnitelma

Sisäiset auditoinnit toteutetaan kolmevuotissuunnitelmalla. Painotus on eri vuosina eri teemoissa. **Vuoden 2023 teemoiksi** on määritelty **johtaminen** ja **Asko** (Asko tulee sanasta asiakaskokemus. ASKO-ohjelma tukee Attendon muutosmatkaa, sen teemoja ja on yksi tärkeä työkalu keskustelun ja kulttuurin vahvistamiseen), vuonna **2024 auditoidaan RAI (hoivapalveluiden asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä mittaava arviointi)** ja vuonna **2025 vuorossa on omavalvonta**.

Vuosittaisiin sisältöihin nostetaan mukaan myös aiemmilla auditoinneilla esiin nousseita toiminnan kannalta kriittisimpiä sekä laki- ja lupasääteisiä asioita. Lisäksi vuosittain auditoidaan noin kolmannes Attendo-kodeista. Auditoidavat Attendo-kodit valitaan aluepäällikön riskiarvion perusteella. Osa valitaan laatutiimin ja aluepäälliköiden yhteistyöllä hyödyntämällä laatumittaristoa ja muita laadunhallinnan havaintoja. Osa auditoitavista kodeista valitaan satunnaisotannalla. Uudet perustetut Attendo-kodit tai ostoyritykset otetaan mukaan sisäisiin auditointeihin yhden täyden toimintavuoden jälkeen.

## Auditoijat

Auditointien toteutuksesta vastaavat alueiden sisäiset auditoijat yhteistyössä aluepäälliköiden ja laatutiimin kanssa. Auditointeja on toteutettu keskitetysti alueittain. Auditoijat sovitaan aina vuodeksi eteenpäin ja tahtotila on ollut vähentää auditointityötä tekevien määrää, jotta tulokset olisivat tasalaatuisia. Auditoijille tärkeitä ominaisuuksia ovat sitoutuneisuus tehtävään ja laatutyöhön. Auditoijille järjestetään koulutuksia ennen vuosittaisen auditointijakson alkamista. Lisäksi auditointijakson aikana auditoijille järjestetään muutaman kerran yhteisiä tapaamisia, joissa käydään läpi mahdollisia auditoinneissa esille nousseita haasteita. Koulutus ja yhteiset tapaamiset ovat kaikille auditoijille pakollisia.

## Itsearviointi

Itsearviointeja hyödynnetään kotien omavalvonnan ja laaduntarkkailun työvälineenä. Attendo-kodissa tulee tehdä oman toimialan itsearviointi kaksi kertaa vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti. Itsearvioinnin tavoitteena on kartoittaa oman Attendo-kodin tilanne. Arvioinnin perusteella voidaan Attendo-kodissa puuttua hyvissä ajoin korjaamista tai kehittämistä vaativiin asioihin. Itsearvioinnin toteuttamisesta ovat vastuussa kodin esihenkilö yhteistyössä laatukoordinaattorin ja muun henkilöstön kanssa. Itsearviointi tehdään sähköisesti ja tuloksista toimitetaan kopio aluepäällikölle. Mikäli Attendo-kodilla on tiedossa sisäinen auditointi, toteutetaan toinen vuoden itsearvioinneista ennen tätä. Itsearvioinnin tulokset käydään läpi



sisäisesti ja käsittelystä tehdään kirjaus palaverimuistioon. Itsearviointin tekeminen dokumentoidaan laatujärjestelmään.

### **Kehityskohteet ja poikkeamien korjaukset**

Attendo-kodin esihenkilö vastaa siitä, että auditoinneissa havaitut poikkeamat tulevat korjatuksi. Korjaaminen tehdään yhdessä Attendo-kodin henkilöstön kanssa. Auditoinnikirjaus kirjaa poikkeamat Attendo-kodin laatujärjestelmään.

Poikkeamien korjaukseen annetaan aikaa pääsääntöisesti yksi kuukausi. Auditoinnilla todettujen kehityskohteiden osalta auditoinnikirjaus kirjaa suositusten auditointiraporttiin. Auditoinnikirjaus päivittää auditointin laatupisteet auditointijärjestelmään sen jälkeen, kun poikkeamat on korjattu hyväksytysti.

### **Palautekysely**

Auditoinnikirjaajan tehtävänä on lähettää auditoidun kodin esihenkilölle sähköinen palautekysely kuukauden kuluessa auditoinnista. Vastaus tapahtuu anonymisti ja saatujen palautteiden perusteella kehitetään sisäisen auditointin prosessia.

### **Tulosten esittely/hyödyntäminen**

Sisäisten auditointien tulokset viedään raportointijärjestelmään, josta on mahdollista nähdä Attendo-koti-, alue- ja konsernikohtaisesti tulokset ja yhteenvedot. Tulokset esitellään laatutiimin toimesta johtoryhmälle, aluejohtajalle sekä alueille. Tuloksia hyödynnetään seuraavan vuoden sisällön suunnittelussa sekä esimerkiksi koulutustarpeiden määrittämisessä. Jatkossa myös itsearviointien tulokset viedään raportointijärjestelmään, ja verrataan niitä auditointien tuloksiin. Tulokset antavat tietoa siitä, onko kodilla arvioitu omaa toimintaa ja laatua yhdenvertaisesti auditoinnikirjaajan kanssa.

### **Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt**

**Asiakaslähtöisyyden parantamista** seurataan mittaamalla ja arvioimalla asiakaskokemusta. Varmistuaaksemme, että asiakas saa tarpeidensa ja odotuksiansa mukaisen palvelun. Seuraamme ja analysoimme asiakastytyväisyyden kehitystä systemaattisesti tekemällä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyjä ja huomioimalla asiakaspalautteet henkilökohtaisissa keskusteluissa ja tapaamisissa asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Jokaisen asiakkaan

läheiseen/yhteyshenkilöön ollaan yhteydessä vähintään kerran kuukauden aikana, ellei asukas toisin toivo. Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja Attendo-koti laatii tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit toiminnan vuosikellon mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan. Asiakkaille ja läheisille pidetään koko Attendo-kodin yhteisiä läheistentapahtumia. Tällöin kehittämiskohteita mietitään yhdessä, jotta asiakkaiden hyvinvointi paranisi. **Henkilöstötyytyväisyyttä** mitataan kaksi kertaa vuodessa. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista.

T-Median vuosittain toteuttamassa Luottamus&Maine-tutkimuksessa tutkitaan suomalaisten näkemyksiä Attendon maineesta ja luottamuksen tasosta.

#### **Poikkeamat:**

Poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen on avainasemassa, jotta pystymme tuottamaan laadukasta ja asianmukaista palvelua. Jokainen Attendon työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan poikkeamalomakepohjalle, jotka ohjautuvat nimetyille vastuuhenkilöille käsiteltäväksi. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin.

Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon Attendo-kodin palaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa kuukausittain. Poikkeuksena ovat vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi tarvittaville tahoille. Seurannan vuoksi palaverissa tehtyä päätöstä ja sen vaikutuksia tarkastellaan seuraavassa palaverissa, ts. onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta. Poikkeamien kirjaamisella ja läpikäymisellä varmistamme asiakastytyväisyyden toteutumisen, mikä tukee Attendo-kodin toiminnan jatkuvaa parantamista ja kehittämistä. Poikkeamiin reagoimisen tehokkuutta arvioidaan säännöllisesti (ts. ovatko toimet olleet riittäviä). Poikkeamien määrää käytetään prosessin toimivuuden yhtenä mittarina. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain Attendo-kodin toimintakertomuksessa.

## Ilmoitus- ja palautekanavat

Attendolla on olemassa useita palautekanavia, joiden kautta palautetta tai ilmoituksia voi antaa. Palautekanavia on sekä työntekijöiden että asiakkaiden käyttöön. Osa kanavista on sisäiseen käyttöön ja osa kanavista on tarkoitettu ulkoiseen palautteen antamiseen.

### Sisäiset palautekanavat:

Suullinen tai kirjallinen ilmoitus omalle esihenkilölle on ensisijainen ilmoitustapa työpaikan ongelmatilanteessa. Mikäli esihenkilö ei ole tavoitettavissa tai asian käsittely ei etene, työntekijä voi ottaa yhteyttä johtajan sijaiseen tai aluejohtajaan.

- **Yleisten asioiden palautekanava**

Palautekanava on tarkoitettu Attendo-kodin tai palvelutoimintojen tiimien toimintaan liittyvistä seikoista ja yleisistä asioista ilmoittamiseen. Ilmoitus vastaanotetaan Attendon palvelutoiminnoissa ja kohdennetaan oikealle henkilölle, joka ottaa asian käsittelyyn. Palautteen voi antaa sekä nimettömänä että omalla nimellään ja pyytää palautteeseen vastausta jättämällä omat yhteystiedot palautelomakkeella.

- **Epäasiallisen käytöksen ja häirinnän ilmoitus**

Työyhteisöön liittyvät ilmoitukset, jotka käsittelevät nimenomaan henkilöstön keskinäisiä ilmapiiriin liittyviä asioita. Ilmoittaja täyttää Valo-koulutusalueesta löytyvän ilmoituksen ja antaa sen omalle esihenkilölle, joka aloittaa asian käsittelyn ja tiedottaa ilmoittajaa asian etenemisestä. Mikäli ilmoitus koskee esihenkilöä tai työntekijä kokee, ettei voi ilmoitusta hänelle toimittaa, ilmoitus lähetetään alueen aluejohtajalle tai henkilöstöhallintoon (HR) sähköpostitse.

- **Vakavien väärinkäytösten ilmoituskanava- "Whistleblowing"**

Tämä kanava on tarkoitettu vain vakaville väärinkäytöksille. Tällainen väärinkäytös voisi koskea esimerkiksi hallinnon talousrikosta tai vakavaa epäeettistä toimintaa. Tällaisiin tilanteisiin luotu kanava mahdollistaa työntekijän tai johtajan ilmoituksen tekemisenturvallisesti, halutessaan nimettömästi. Näin ilmoittaja ja saa suojaa ilmoittajansuojelulain nojalla.

Ilmoitus täytetään suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi yhtiön verkkosivuilla osoitteessa <https://www.lantero.se/reporting/attendo-fi> . Ilmoitus vastaanotetaan Attendo Ruotsin lakipalveluissa, jonka jälkeen asian selvittäminen on mahdollista.

### Ulkoiset ilmoituskanavat:

- **Ilmoitukset tilaaja-asiakkaalle eli hyvinvointialueelle**

Mikäli työntekijän esihenkilö ei ole ryhtynyt ongelman korjaamiseksi toimeen, työntekijä voi tehdä tilaaja-asiakkaalle asiasta ilmoituksen. Tilaaja-asiakkaalle annetaan ilmoitukset toiminnasta, joka vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta tai rikkoo tilaaja-asiakkaan sopimusta. Ilmoitus tehdään kunnan virkamiehelle tai työntekijälle, joka vastaa palvelutuotannon valvonnasta.

- **Ilmoitukset Aville ja Valviraan**

Työnantajan näkökulmasta: Ilmoitukset työntekijöistä (työsuhteen päättymisen jälkeen) kun epäillä omaisuusrikoksia, päihteiden väärinkäyttöä tai potilasturvallisuuden vaarantumista vakavasta huolimattomuudesta tai välinpitämättömyydestä johtuen. Valvira hallinnoi ammatinharjoittamisoikeutta sosiaali- ja terveysalalla.

Työntekijän näkökulmasta: Viranomaiselle annetaan ilmoitukset toiminnasta, joka vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta tilanteessa, jossa työnantaja ei ole ryhtynyt korjaaviin toimiin työntekijän kerrottua epäkohdista. Työntekijä ottaa yhteyttä oman alueensa Aviin, jos uhka on vakava ja työnantajan edustaja ei ole palautteista huolimatta tarttunut asiaan korjatakseen tilannetta.

### Muut ulkoiset palautekanavat:

- **Attendon verkkosivujen palautelinkki**

Palautelinkin kautta voi antaa palautetta yleisesti osoitteessa [www.attendo.fi/annapalautetta](http://www.attendo.fi/annapalautetta). Tämä kanava on suunnattu erityisesti asukkaille ja läheisille. Viestit ohjautuvat linkin kautta oikealle taholle. Mikäli palautteen lähettäjä haluaa yhteydenoton tai vastauksen lähettämäänsä palautteeseen, hänelle vastataan viestiin mahdollisimman pian.

- **Potilasasiavastaava**

Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät yhtiön verkkosivuilta. Potilasasiamies auttaa asiakasta hänen ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiavastaava ohjaa, neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiavastaavan tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa hoidon sisältöön tai mahdolliseen hoitovahinkoon. Ennen kantelun tai muistutuksen tekemistä, kannattaa asiaa selvittää ensisijaisesti Attendo-kodin johtajan



kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

## 7 RISKIENHALLINTA

Attendo Suomessa riskienhallinta on osa vuosikellon mukaista jatkuvaa toimintaa. Riskienhallinnan prosessin mukaisesti yhtiötasoiset riskit pyritään ennakoivasti tunnistamaan ja niiden merkittävyyttä (todennäköisyys ja vaikutus) arvioidaan säännöllisesti. Riskit jaotellaan operatiivisiin, taloudellisiin ja ulkoiisiin riskeihin. Riskien arvioinnin perusteella laaditaan toimenpiteet ja vastuutetaan niiden toimeenpano riskien minimoimiseksi ja ehkäisemiseksi.

Riskien arviointia ja riskienhallintaa toteutetaan kaikilla eri organisaation tasoilla osana vuosisuunnittelua aina johtoryhmästä toimintakodin tasolle.

### Attendo-kodin riskien hallinta

**Attendo-kotikohtaisia toiminnan riskejä** arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Kotikohtaisia **palveluprosesseihin** sekä **työsuojelutoimintaan** liittyviä **riskejä** arvioidaan myös vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan kodin toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi tunnistamalla, arvioimalla ja pienentämällä riskejä. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Esihenkilön ja työsuojeluhenkilöiden tulee huolehtia siitä, että työpaikan työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään ja tunnistetaan järjestelmällisesti. Työsuojelun perusajatus on, että haitat ja vaarat havaitaan ja tunnistetaan ja sen jälkeen haitta poistetaan. Mikäli haittaa ei voida poistaa, on arvioitava haitan tarkempi merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Riskinarvioinnin päävaiheet:

- arvioinnin suunnittelu
- vaarojen tunnistaminen (riskiarviointi lomakkeiden täyttö)
- tulosten purkaminen työsuojelutoimikunnassa
- riskiarvioinnin kehittämissuunnitelman teko
- riskiarviointi lomakkeiden ja kehittämissuunnitelman lähettäminen omalle työterveyshoitajalle
- toimenpiteiden toteuttaminen

- seuranta

Työpaikan riskinarviointi tehdään aina uuden Attendo-kodin aloittaessa toimintansa. Lisäksi riskinarviointi on hyvä tehdä vuosittain ja jos kodin toiminnassa tapahtuu muutoksia

Riskinarvioinnin jälkeen työsuojelutoimikunta käy läpi arvioinnin tulokset, tekee tarvittavat toimenpidesuunnitelmat ja kirjaa ne riskiarvioinnin kehittämissuunnitelmaan. Suunnitelmassa tulee päättää, millä keinoilla tilannetta lähdetään kehittämään ja kenen vastuualueella toimenpiteiden toteuttaminen on. Kaikkia asioita ei välttämättä voida hoitaa itsenäisesti ja tällöin on hyvä kääntyä esimerkiksi työterveyshuollon puoleen tai muihin ulkopuolisiin tahoihin.

Riskinarviointi lomakkeet ja riskiarvioinnin kehittämissuunnitelma lähetetään kodin työterveyshoitajalle tiedoksi. Työterveyshoitaja voi jatkossa käyttää tätä tietoa hyväksi muun muassa työpaikkakäynnillä ja työntekijöiden terveyden edistämisessä. Tämän lisäksi työsuojelutoimikunta tallettaa raportit myös itse valitsemaansa paikkaan. Ne voidaan tallentaa esim. työsuojelupäällikön tietokoneelle tai työsuojelupäällikkö säilyttää tulostettuja versioita omassa työhuoneessaan.

Riskinarvioinnin ja kehittämissuunnitelman lähettämisen jälkeen toimikunnan on ryhdyttävä toteuttamaan sovittuja toimenpiteitä. Toimenpiteiden tulosta on hyvä seurata jatkuvasti ja asia tulee käsitellä myös seuraavassa työsuojelutoimikunnan kokouksessa.

Riskien hyvä hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Riskiarviointien lisäksi tarkkaillaan työympäristöä jatkuvasti ja kerätään tietoa vaaroista muun muassa työpaikkakerroksilla ja henkilöstökyselyillä. Myös työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämisehdotukset otetaan huomioon laadittaessa kehittämissuunnitelmaa. Lisäksi työsuojelutoimikunnissa seurataan sairauspoissaoloja ja tapaturmatilastoja. Vaaralliset tilanteet ja niihin johtaneet tekijät selvitetään sekä tapaturmien osalta tehdään tapaturmatutkintaa, jotta saadaan selville terveyttä vaarantavat olosuhteet ja pystytään korjaamaan ne.

Jatkuvan seurannan ja kehittämisen tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen. Turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimet otetaan huomioon organisaation kaikkien osien toiminnassa. Turvallisuuden hallinnan tavoitteet johdetaan työsuojelun toimintaohjelmasta. Sen pohjana taas ovat vaarojen arvioinnissa havaitut kehittämistarpeet sekä työhön ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset.

Riskien hallinnalla saadaan lisättyä työturvallisuutta, jonka seurauksena työtapaturmat, sairastumiset ja poissaolot vähenevät ja yrityksen tuottavuus paranee.

## Työkykyriskien hallinta

Työkykyriskillä tarkoitetaan yrityksen henkilöstön keskimääräistä riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. Aktiivisella työkykyjohtamisella ennakoidaan, hallitaan ja pienennetään tätä riskiä suunnitelmallisesti tunnistamalla työkykyriskit varhaisessa vaiheessa ja hallinnoimalla niitä. Työkykyjohtaminen on kiinteä osa yrityksemme strategista ja päivittäistä johtamista ja sen avulla pystymme hallinnoimaan kustannuksia sekä parantamaan yrityksen tuottavuutta.

Sairauspoissaoloseurannan ja analysoinnin avulla pyritään pitämään henkilöstö työ- ja toimintakykyisenä koko työuran ajan. Seurannassa pyritään tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt yhteistyössä työterveyshuollon, henkilöstöhallinnon, linja- ja työsuojeluorganisaation kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

Attendolla henkilöstön työkykyriski- ja sairauspoissaoloseurannassa käytetään siihen tarkoitettua työkykyjohtamisen järjestelmää. Järjestelmän kautta saadaan tieto työntekijälle, esihenkilölle ja työterveyshoitajalle, kun varhaisen välittämisen mallin mukaiset poissaolorajat ylittyvät ja sen kautta esihenkilön on helppo toteuttaa varhaisen välittämisen toimia sekä pitkällä sairauspoissaololla olevien työntekijöiden seuranta. Yhteistyö etenkin pitkien sairauspoissaolojen seurannan osalta on helppoa, kun samat tiedot näkyvät esihenkilöllä sekä työterveyshuollossa.

Attendolla on käytössä varhaisen välittämisen malli. Se sisältää kuvauksen työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytännöistä. Malli tukee ja ohjaa esihenkilöitä tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt ja madaltamaan kynnystä asioiden puheeksi ottoon.

Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiöiden kanssa koko työuran ajan. Työsuhteen aikana tehtävien säännöllisten terveystarkastusten tarkoitus on selvittää terveyteen, turvallisuuteen, työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden vaikutus työntekijään. Terveyskyselyn, haastattelun ja tarpeellisten tutkimusten perusteella selvitetään työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyky sekä havaitaan mahdolliset varhaiset työkykyriskit. Tarkastusten pohjalta suunnitellaan terveyttä ja työkykyä edistäviä toimet.

Työkykyneuvottelua hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt tai työolosuhteissa on tunnistettu sitä uhkaavia tekijöitä. Työkykyneuvottelun tavoitteena on löytää keinoja, joilla työpaikka voi tukea työntekijää jatkamaan työssä alentuneesta työkyvystä huolimatta tai palaamaan töihin pitkältä sairauslomalta toipumista vaarantamatta. Työkykyneuvottelussa voidaan myös auttaa työnantajaa puuttumaan työntekijän hyvinvointia ja työkykyä uhkaaviin tekijöihin työpaikalla. Jos työntekijä ei voi jatkaa nykyisessä tehtävässään, voidaan etsiä ratkaisua hänen sijoittamiseksi uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia



muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön. Työkykyneuvotteluun osallistuvat työntekijä, esimies ja työterveyden edustaja(t). Työntekijän toiveesta neuvotteluun voi osallistua myös luottamushenkilö tai työsuojeluvaltuutettu.

### **Valmiussuunnitelma**

Sosiaali- ja terveysministeriö johtaa ja valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tavoitteena on turvata väetön toimeentulo ja toimintakyky kaikissa olosuhteissa. Valmiuslain mukaan valtion viranomaisten ja laitosten sekä kuntien on varmistettava tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Valmius varmistetaan muun muassa valmiussuunnitelmien ja poikkeusolojen toiminnan etukäteisvalmisteluilla.

Attendon organisaatiokohtainen suunnitteilla oleva valmiussuunnitelma pohjautuu riskienarviointiin, tunnistettuihin sekä mahdollisiin muihin uhkiin. Suunnitelman tarkoituksena on antaa työkaluja varautumiseen poikkeusoloissa sekä normaaliolojen häiriötilanteissa. Kotikohtainen suunnitelma perustuu yleiseen suunnitelmaan ja se antaa tarkemmat kotikohtaiset toimintaohjeet. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain vuosikellon mukaisesti ja valmiusharjoitukset löytyvät vuosikellosta.

### **ICT**

Attendon tietohallinnon ja tietoturvatyön johtaminen perustuu parhaaksi havaittuihin käytänteisiin ja standardeihin kuten ITIL ja ISO27001. Teemme päivittäin tiivistä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa, jotta voimme varmistaa IT-järjestelmien ja tiedon käytettävyyden, eheyden ja luottamuksellisuuden 24/7.

Toimintamallit ja riskienhallinta ovat pääsääntöisesti ennakoivia ja ennalta ehkäiseviä, mutta ylläpidämme myös kykyämme nopeaan reagointiin poikkeamien osalta. Kehitämme koko ajan valmiuttamme torjua kyberriskien uhkia ja panostamme jatkuvuudenhallintaan yhdessä IT-järjestelmätoimittajien kanssa yhteisillä kehitysohankkeilla. Tietoturvaloukkausten ja poikkeamienhallintaan Attendolla on määritelty omat prosessit.

Käyttäjille tarjotaan säännönmukaisia pakollisia tietoturva- ja tietosuojakoulutuksia. Tämän lisäksi panostamme ICT-henkilöstön koulutukseen alati muuttuvassa ICT-ympäristössä.



Loppukäyttäjäpalveluiden osalta Attendo käyttää palveluntuottajia, joiden kanssa yhdessä varmistamme järjestelmien perustoiminnallisuudet sekä tietoturvan. Järjestelmiä päivitetään säännöllisesti ja tarvittaessa Attendon muutoshallinnan prosessin mukaisesti.

Käyttöoikeudet rajataan työroolin mukaisiin käyttäjäryhmiin, jotta käyttäjällä on pääsy vain ja ainoastaan työtehtävänsä kannalta tarpeelliseen tietoon.

Työasemien, mobiililaitteiden ja käyttöympäristön tietoturvallisuudesta huolehditaan ajanmukaisin teknisten ja organisatoristen suojamekanismien avulla.

Yhtenä tärkeänä työkaluna toimivat yhteisesti määritellyt avainmittarit, joiden muutosta ja kehitystä seuraamme säännöllisesti. Kehitämme jatkuvasti toimintaa ja vuosittain suoritamme tarkempia itsearviointeja ja auditointeja, joista saatavaa tietoa hyödynnämme kehitystyössä ja parannamme toimintamallejamme.

## 8 KEHITTÄMINEN

Kaikki merkittävät hankkeemme pohjautuvat strategiaamme eli muutosmatkaamme. Tiedotamme hankkeistamme aktiivisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän kanavissamme. Alla esitetty esimerkkejä hankekokonaisuuksistamme:

- Sosiaalihuollon Kanta-palveluun liittymisen myötä **rakenteisen kirjaamisen** osaamisen lisääminen ja ylläpito
- **Tietojohtaminen** ja datan hallinta osaksi Attendon päivittäisjohtamista ja päätöksentekoa mkl. MOTTI päivittäisjohtamisen työkaluksi Attendo-kotien johtajille
- **Tämä on Attendo-toimintamalli** kokoaa yhteen tärkeimmät ohjeemme ja hyvät käytäntömme Attendo-kodin johtajan työhön
- **Attendo Oma-toimintamalli** helpottamaan Attendo-kodin äkillisten suunnittelemtomien henkilöstön poissaolojen hallintaa
- Attendon päivitetty **perehdytysmalli** ja toteutumisen seuranta
- Palvelevan johtamisen mallimme **Tapani** sekä esimiehen koulutuskokonaisuus **Taru** ylläpitävät ja lisäävät Attendo-kodin johtajan osaamista ja valmiuksia
- **Attendo Ura**, joka tähtää koko henkilöstön osaamisen kehitykseen
- Laadun viitekehys mittaristoinen
- **RAI**n käyttöönotto (ikäihmiset) ja RAI datan hyödyntäminen mkl. todennetun hyvinvoinnin työkalu
- **ASKO**-valmennusohjelma
- Omavalvonnan kehittäminen

## 9 VIESTINTÄ

Attendon viestintä tukee yhtiön liiketoiminnan strategian eli muutosmatkan toteutumista. Muutosmatkan tavoitteena on Attendon toimintakulttuurin muuttaminen ja toimintamalliemme päivittäminen.

Viestinnällä on keskeinen rooli, kun vahvistamme sisäisesti uutta toimintakulttuuriamme ja omaksumme uusia toimintamalleja arjessamme. Lisäksi viestinnän tehtävänä on lisätä läpinäkyvästi tietoisuutta Attendon toiminnasta ja tavoitteistamme ja antamistamme lupauksista eri sidosryhmillemme, joita ovat muun muassa asukkaamme, heidän läheisensä, työntekijämme, tilaajamme ja toiminnastamme kiinnostuneet tahot Suomessa. Avoimuus, läpinäkyvyys ja vuoropuhelu kaikkien sidosryhmiemme kanssa auttavat kasvattamaan molemminpuolista luottamusta.

Ymmärrämme viestinnän laajasti ihmisten välisenä vuorovaikutuksena. Attendon tavoitteena on viestiä sidosryhmille avoimesti ja aktiivisesti ja vahvistaa dialogia heidän kanssaan. Uskomme, että dialogin kautta voi syntyä yhteinen todellisuus.

**Attendon viestinnän osa-alueita** ovat henkilöstölle kohdistettu sisäinen viestintä, media- ja vaikuttajaviestintä, talouttamme koskeva sijoittajaviestintä, Attendon ja Attendo-kotien sosiaalisen median tileillä näkyvä some-viestintä, mainonta ja markkinointi sekä asukkaidemme läheisille suunnattu läheisviestintä ja tilaajille suunnattu tilaajaviestintä. Attendon asiakaskokemuksen kehittäminen on merkittävä osa toimintamme laajaa kokonaisuutta.

Viestinnän kanavat jakaantuvat sähköisiin kanaviin, kokouksiin ja foorumeihin sekä koulutuksiin ja valmennuksiin. Sisäisen viestinnän tehtävänä on tukea yrityskulttuuriamme vahvistamalla sisäistä dialogia ja tiedonkulkua. Sisäisiin sähköisiin kanaviimme kuuluvat koko henkilöstön sisäisen viestinnän sovellus Atso ja koulutuslusto Valo sekä intranet ja Teams, jota käytämme päivittäisviestinnän lisäksi etäkokouksiin. Attendo-kodeissa tärkeä sisäisen viestinnän kanava on myös Hilka, jonka avulla Attendo-kotien johtajat viestivät ajankohtaisista asioista työntekijöille. Johdon, palvelutoimintojen ja Attendo-kotien keskinäistä vuorovaikutusta tukevat vakiintuneet kokouskäytännöt ja proaktiivinen ja avoin viestintä ajankohtaisista aiheista.

Interaktiivisuutta ja dialogisuutta täydentävät yrityksen useat sosiaalisen median tilit Instagramissa, LinkedIn-palvelussa ja Facebookissa. Ne mahdollistavat keskustelun ja kysymykset Attendosta kiinnostuneiden sosiaalisen median käyttäjien kanssa ja näyttävät, millaista Attendo-kotiemme arki on. Attendo-kodit vastaavat itse sosiaalisen median kanavien sisällöstään. Sosiaalisella medialla rakennamme työnantajamielikuvaamme, tuomme esiin asiantuntijuutta ja lisäämme alan vetovoimaisuutta. Lisäksi se on myös tärkeä kanava Attendo-kodeissa asuvien läheisille.

Media- ja vaikuttajaviestinnässä Attendo toimii proaktiivisesti keskustellen ja nostaten esiin alalle tärkeitä kysymyksiä ja ratkaisuja. Verkkosivujemme [attendo.fi](http://attendo.fi) ja [ura.attendo.fi](http://ura.attendo.fi) lisäksi käytössä ovat STT:n viestintäpalvelu ja vaikuttajille säännöllisesti lähetettävä vaikuttajakirje. Palvelemme mediaa, vastaamme haastattelupyyntöihin, tarjoamme itse proaktiivisesti osaamistamme journalistien käyttöön ja järjestämme taustakeskusteluja ja tapaamisia. Haluamme haastaa julkisuudessa näkyvän vallitsevan tarinan sosiaalialasta ja sen työstä. Tuomme esiin kohtaamisten merkityksen, koko yhteiskunnalle merkittävän ammattilaisten työpanoksen ja kotiemme arjessa näkyvän hyvän.

Markkinointimme on viime vuosina keskittynyt vahvasti rekrytointimarkkinointiin sekä työantajamielikuvan kehittämiseen. Rekrytointimarkkinoinnin kanavina käytämme digitaalisen ja sosiaalisen median kanavia sekä radiota, myös vuosittaiset tapahtumat ovat palanneet keinovalikoimaan. Omat sisältömme, kuten artikkelit ja podcastit, nostetaan mainonnassa esiin, jotta ne tavoittaisivat kohderyhmänsä entistä paremmin.

Koko henkilöstöllemme yhteisellä asiakaskokemusvalmennuksella (ASKO) on tärkeä rooli muutosmatkamme edistämässä. Keskusteluun pohjautuva valmennus kokoaa säännöllisesti kaikki attendolaiset ASKO-karttojen ääreen keskustelemaan muutosmatkaan liittyvistä aiheista, joilla on suora kosketus heidän työhönsä. ASKO-keskustelujen toteuttamisesta vastaavat omista tiimeistään valitut ASKO-valmentajat, ja keskustelut käydään työntekijöiden kesken.

ASKO keskustelukartta ja kvartaalikeskustelut ovat asiakaskokemuksen kehittämisen lisäksi vaikuttavia keskustelukulttuurin työkaluja, jotka paitsi tavoittavat tehokkaasti attendolaiset, tuovat myös esiin heidän äänensä ja asiantuntijuutensa ja osallistaa heidät muutosmatkan rakentamiseen. ASKO kokoaa tuhannet ympäri Suomea työskentelevät attendolaiset samojen aiheiden ääreen. Keskusteluissa käsitellään muun muassa palautteen antamista ja työtovereiden, asukkaiden ja näiden läheisten kohtaamista.

Haluamme jatkuvasti kehittää ja parantaa viestintää asukkaidemme läheisten kanssa, ja tässä ASKO on koulutusten ja valmennusten ohella tärkeässä roolissa. Läheisviestintää toteutetaan Attendo-kodeissa muun muassa säännöllisten läheiskirjeiden sekä läheisiltojen muodossa. Attendo-kotiemme johtajat ja liiketoiminnan johto ovat avainasemassa muutosmatkan toteuttamisessa ja sen viestimässä. Siksi heille toteutetut säännölliset valmennukset, koulutukset ja tapahtumat ovat tärkeitä viestinnän foorumeita.

## **Vastuullisuus Attendolla**

Huolehtiminen ihmisistä, jotka tarvitsevat apua, on keskeinen osa kestävästä yhteiskunnasta. Attendo on ottanut käyttöön laajan kestävä kehityksen agendan osana muutosmatkaamme. Agendan

puitteissa työskentelemme järjestelmällisesti ja tavoitteellisesti kestäväen kehityksen puolesta viidellä painopistealueella:

## **Elämänlaatu**

Uudet menetelmät, jotka parantavat terveyttä ja elämänlaatua ihmisille, jotka tarvitsevat palveluitamme.

## **Arvoa lisäävät hoitoratkaisut**

Uusi kapasiteetti ja innovaatiot, jotka lisäävät julkisen kapasiteetin nykyisten ja tulevien hoitotarpeiden kohtaamiseksi.

## **Vahvistuneet työntekijät**

Johtajuus ja merkityksellinen työ, joka edistää henkilökohtaista ja urakehitystä samalla kun edistetään vahvistumista ja integraatiota.

## **Ympäristö mielessä**

Hoitoratkaisut, jotka minimoivat luonnonvarojen käyttöä ja turvaa kestäväen kehityksen ympäristön ja ilmaston.

## **Vastuullinen toiminta**

Arvot ohjaava, taloudellisesti kestävä liiketoiminta, joka on läpinäkyvä, luotettava ja on taloudellisesti kannattava pitkällä aikavälillä.

Vastuullisuusraportti tuotetaan vuosittain, lisätietoa verkkosivuiltamme: <https://www.attendo.com/en/investor-relations/financial-reports-and-presentations/>