



Attendo Suomi Oy:n (konserniyhtiöineen) omavalvontaohjelma

Versio 4.0 29.6.2026

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.....	20
8 KEHITTÄMINEN	24
9 VIESTINTÄ.....	26

1 JOHDANTO

Yksityisen palveluntuottajan on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 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 säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

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 400 hoiva- ja palvelukotia, jotka tarjoavat hoivaa, kuntoutusta, asumispalveluita sekä ateria- ja puhtauspalveluita noin 12 800 asiakkaalle. Tämän lisäksi tarjoamme terapiapalveluita, kuten fysio- ja puheterapiaa. Jokaisen asiakkaamme tulee saada tarvitsemansa palvelut itselleen sopivalla tavalla. Vuonna 2021 perustimme julkisia ateriapalveluita hyvinvointialueille tarjoavan Vireko Oy:n. Vuonna 2022 ostimme kansainvälisiä rekrytointipalveluita tarjoavan Silkkitie Oy:n. Tytäryhtiömme laajentavat ja monipuolistavat palveluvalikoimaamme ja ovat yksi osoitus siitä, että haluamme palvella asiakkaitamme eri tavoin myös tulevaisuudessa. Viime vuosina olemme jatkaneet aktiivista kasvua sekä uusien hoivakotien rakentamisen että yritysostojen kautta. Me, noin 17 500 attendolaista, teemme töitä, jotta asukkaamme ja asiakkaamme voivat elää omannäköistä, täyttä elämää.

Lisätietoja Attendosta: www.attendo.fi

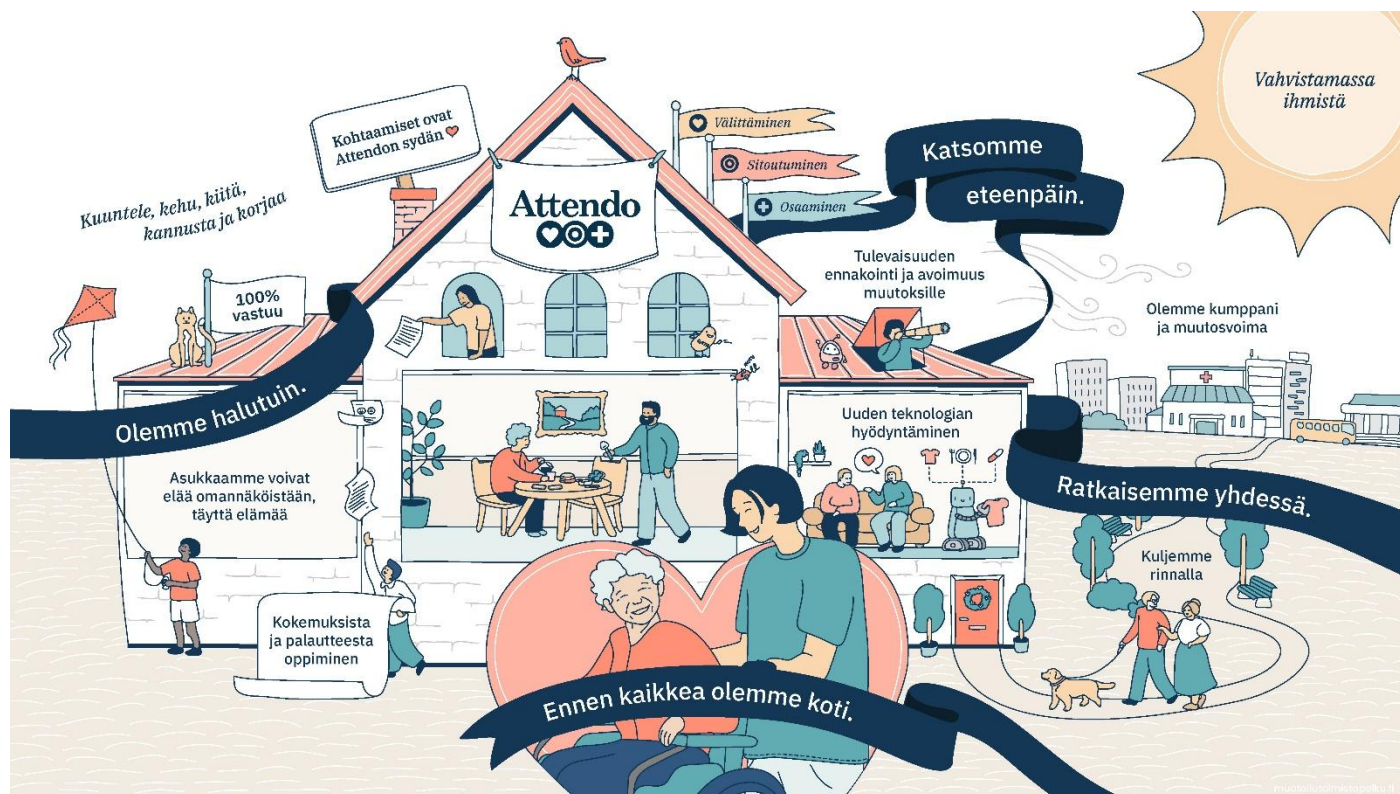
3 OMAVALVONNAN TAVOITTEET JA PERUSTEET

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (23 §) edellyttää, että palveluntuottajan on varmistettava omaevalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omaevalvonnassa 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. Omaevalvontaohjelmassa 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 omaevalvontaa. Omaevalvonta on oleellinen osa strategiaamme ja laadun seurantaamme ja se toimii Attendo-kodin laadunvarmistuksen ja kehittämisen työkaluna. Omaevalvonta on kaikkien toimintaamme ohjaavien normien noudattamista käytännössä ja osa jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä. Toimiva omaevalvonta lisää luottamusta toimintaamme kohtaan. Se myös auttaa meitä kehittämään toimintaamme, tuomaan esiin epäkohtia ja korjaamaan niitä.

Me Attendolla ajattelemme, että **ennen kaikkea olemme koti**. Se merkitsee sitä, että jokaisen Attendo-kodin on tunnettava asukkailleen aidosti kodilta: siellä voi elää omannäköistään elämää itselleen tärkeistä asioista nauttien ja turvallisuutta kokien. **Vahvistamme ihmistä** omalla toiminnallamme, **katsomme eteenpäin** koko alaa uudistaen sekä **ratkaisemme yhdessä** haasteita niin läheisten kuin hyvinvointialueiden rinnalla kulkien.



Arvomme, eettiset periaatteemme sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta. Yhdessä nämä asiat muodostavat **kulttuurimme kivijalan**.

Yhteinen tehtävämme on olla vahvistamassa ihmistä. Arvomme, eettiset periaatteet sekä lupauksemme ovat kaiken toimintamme perusta.



Syksyllä 2022 käynnistyneen ja viime vuonna päättyneen omavalvontaprosessin kehityshankkeen myötä olemme luoneet uuden omavalvonnan toimintamallin ja menetelmät osaksi kotiemme arkea, jotka ovat konkreettinen osa strategiaamme ja laadun seurantaamme. Projektin myötä omavalvonnasta on saatu paremmin arjessa elävä ja toimiva työväline ja omavalvonta nähdäänkin osana jokaisen attendolaisen päivittäistä arjen tekemistä. Se toimii myös johtamisen työkaluna sekä perehdyttämisen välineenä. Toimiva omavalvonta lisää luottamusta toimintaamme kohtaan. Se myös auttaa meitä kehittämään toimintaamme, tuomaan esiin epäkohtia ja korjaamaan niitä.

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 sisäisistä auditoinneista ja laatuun liittyvistä kehityskohteiden tunnistamisesta sekä 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 laaturyövoitteidemme mukaista ja jokainen asukas saisi elää oman näköistä, täyttä elämää. Laatutiimin muodostavat laatujohtaja, laaturyön asiantuntijat, lääkitysturvallisuuden asiantuntija ja laaturyöäällikkö.

Omavalvonnan vastuut

Johtoryhmä	- vastaa strategisesta ja yhtiön tavoitteiden määrittelystä - vastaa kokonaisvaltaisen omavalvonnan järjestämisestä - hyväksyy omavalvontaohjelman - antaa vuosittaisessa raportissaan johtopäätökset ja selvityksen omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista - mittarien määrittely palveluiden laadulle
Aluejohto	- 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 - vastaa vastuullaan olevien Attendo-kotien riskienhallinnasta ja omavalvonnasta - antaa johtoryhmälle vuosittain raportin omavalvontaohjelman toimeenpanosta ja tuloksista
Attendo-kodin johtaja	- vastaa omavalvonnasta laaditun omavalvontaohjelman mukaisesti - avainmittareiden hyödyntäminen johtamisessa - vastaa Attendo-kodin toiminnan laadun varmistamisesta - edistää myönteistä ilmapiiriä, jotta työntekijät tuovat toiminnan epäkohtia ilmi
Attendo-kodin työntekijä	- vahvistaa ja tukee jokaista Attendo-kodin asukasta, jotta hän saa elää omannäköistä, täyttä elämää - itsensä johtaminen ja oman toiminnan laadun valvonta: jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia lain ja laatuvaatimusten mukaisesti ja turvallisesti - ilmoitusvelvollisuus - on mukana omavalvontasuunnitelman laatimisessa
Laatukoordinaattori	- huolehtii yhdessä Attendo-kodin johtajan kanssa, että kaikki työkaverit ovat tietoisia omavalvonnasta ja myös uudet työkaverit tutustuvat omavalvontaan perehdytyksen yhteydessä - seuraa ja kehittää Attendo-kodin omavalvontaa yhteistyössä johtajan ja työkavereiden kanssa - toimii työyhteisön valmentajana omavalvonta-asioihin liittyvissä tehtävissä (omavalvonnan vuosikello) ja keskusteluissa

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).



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

Ajantasainen sosiaalipalvelujen omaevalvontasuunnitelma on jokaisessa Attendo-kodissa julkisesti saatavilla sekä kunkin kodin verkkosivuilla nähtävillä. Attendo-kodin johtaja vastaa oman kotinsa omaevalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä kodin henkilökunnan kanssa. Omaevalvontasuunnitelma 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. Vahvistamamme ja tuemme ihmistä ja huomioimme hänen voimavarojaan, jotta hän saisi elää oman näköistään, täyttää 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. Jatkuvalla kehittämisellä ja ylläpitämisellä 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 oman näköistään, täyttää 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.

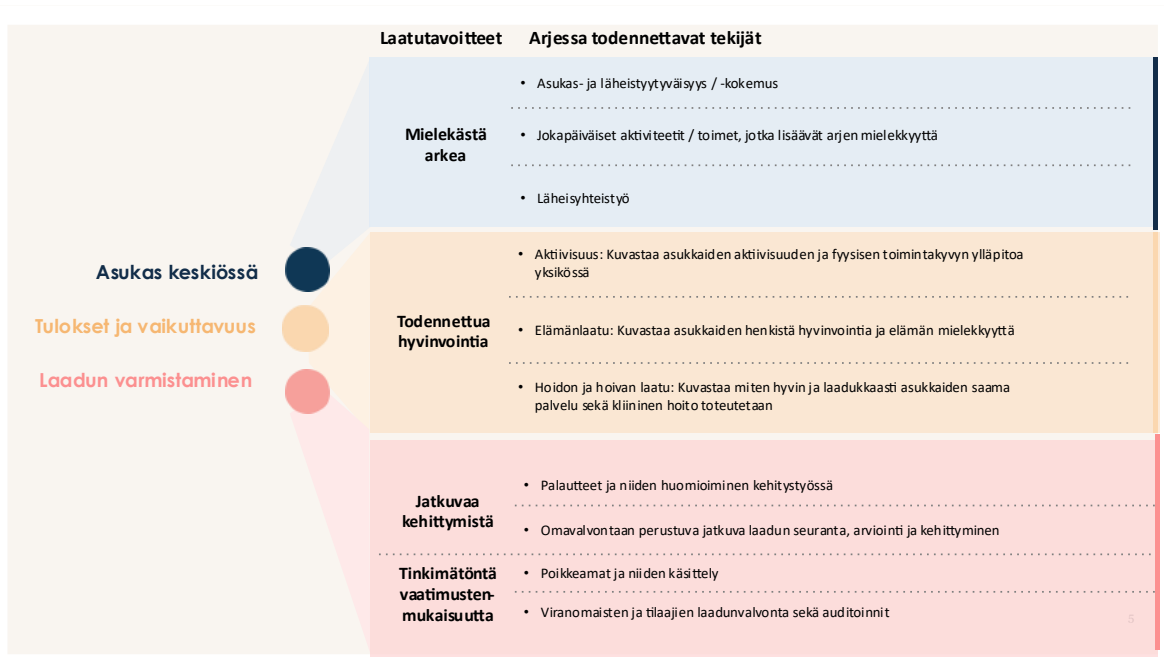
Jatkuvaa kehittymistä



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:



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 asiakastyytyväisyyttä 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 seurantaan 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 virheettömyyteen ja pyyteettömyyteen toimintaan omassa työssään ja vastata itse oman vastualueensa tuloksista arvioimalla omaa työsuoritustaan.

6 SEURANTA JA MITTAAMINEN

Tarkastukset, selvityspyynnot 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 vastuuhenkilö). Attendo-kodin johtaja valmistelee mahdolliset tarkastukseen perustuvat selvitykset ja toimittaa tarvittavat aineistot aluepäällikön avustamana. Toimintayksiköiden vastuuhenkilöille on laadittu selvityspohja, johon kirjataan kaikki Attendon vastineet viranomaisten pyytämistä selvityksistä. Kodin johtaja kirjaa tarkastuskäynnin sisällön, ml. havaitut poikkeamat järjestelmään, jonka kautta palveluntoimintojen työntekijät seuraavat tarkastuksien lukumäärää ja niillä havaittuja laatupoikkeamia. Attendo-kodin johtaja huolehtii, että tarkastuskäyntiin ja selvityspyyntöihin liittyvät materiaalit tallennetaan erillisen ohjeen mukaisesti niin, että ne ovat kaikkien asianosaisten saavutettavissa.

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. Kerätystä aineistosta myös raportoidaan valvontojen lukumääriä Attendo-konserni emoyhtiölle Ruotsiin.

Viranomaistarkastuksiin liittyy myös tiedottaminen. Attendon prosessissa määritellään, että aluepäällikön tehtävä on ilmoittaa mahdollisesta avuntarpeesta asianosaisille.

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

Selvityspyyntöjen prosessi:

Johtaja, käytä
selvityksissä
intran
selvityspohjaa!

Hyvinvointialueen tai viranomaisen selvityspyynnot

Attendo-kodin johtaja	Aluepäällikkö	Palvelutoiminnot
- Huolehtii omavalvonnallisesti, että Attendo-koti toimii lakien, sopimusten ja viranomaisvaatimusten mukaisesti (mm. oma-arviointilomake) - Tiedottaa oikeassa boksissa olevia henkilöitä saapuneesta selvityspyynnöstä - Pyytää selvityksen laatimiseen tarvittaessa apua palvelutoiminnoilta - Kerää yhteen kaikki mahdolliset selvityspyynnössä olevat liitteet - Valmistee yhdessä aluepäällikön kanssa selvityksen, joka tehdään <u>Attendon omalle selvityspohjalle</u> - Lähetää selvityksen kommentoitavaksi lupapalveluiden asiantuntijalle (alueen vastuuhenkilö), ennen selvityksen lähetystä hyvinvointialueelle / viranomaiselle - Toimittaa valmiin selvityksen (ja mahdolliset liitteet) pdf-muodossa hyvinvointialueelle / viranomaiselle - Kerää yhteen kaikki tarkastukseen liittyvät dokumentit ja arkistoi ne intraan, sekä raportoi tarkastuksen ADD-järjestelmään – Henkilötietoja sisältävät materiaalit (kantelut, muistutukset) tallennetaan Hilikkaan asukkaan tietoihin	- Huolehtii, että selvityspyyntöön vastataan määräajassa. Laatii selvityksen yhdessä Attendo-kodin johtajan kanssa - Huolehtii oman osuutensa ADD-järjestelmästä (tarkistukset, kommentit) - Huolehtii ja varmistaa yhdessä Attendo-kodin johtajan kanssa, että kodissa on toteutettu kaikki viranomaisen vaatimat korjaavat toimenpiteet - Suorittaa jatkoseurantaa (yhdessä sisäisen auditoijan kanssa) ja varmistaa, että asiat on korjattu pitkälläkin tähtäimellä	- Keskeiset henkilöt avustavat Attendo-kodin johtajaa ja aluepäällikköä tarkastuksessa mm. HR-asioissa, rekrytoinneissa sekä toimittamalla tarvittavia listauksia - Lupapalveluiden asiantuntijat (alueen vastuuhenkilöt) lukevat selvitysluonnoksen läpi (kommentoivat tarvittaessa) ennen sen lähettämistä eteenpäin

TIEDOTUS:

- Aluejohtaja ja/tai liiketoimintajohtaja
- Aluepäällikkö
- Alueen lupa-asiantuntija (tarvittaessa juristi)

4 

Luottamuksellinen - Confidential

Valvontojen prosessi:

Hyvinvointialueen sekä valvontavirastojen valvontaviranomaiset lähettävät yleensä suoraan Attendo-kotiin valvonta-asioita ja kanteluja koskevat selvityspyynnot sekä näitä koskevat päätökset. Välillä selvityspyyntö lähetetään myös tai vain Attendon lupapalveluiden asiantuntijoille. Tällaisessa tilanteessa Attendon lupapalvelut välittävät valvonta-asian aluejohtajan, aluepäällikön ja Attendo-kodin johtajan tiedoksi ja vastattavaksi. Attendo-kodin johtaja tallentaa asiakirjat ohjeen mukaisesti Attendo-kodin intrasivuille ja antaa tänne pääsyoikeuden Attendon lupa- ja lakitiimille sekä laatutiimille.

Attendolla kirjataan kaikki tietoon tulleet valvonta-asiat ja kantelut Add-laadunhallintajärjestelmään, kodin johtajan toimesta. Valvonta-asia käydään vaihteittain läpi, jossa kodin johtaja sekä aluepäällikkö varmistavat tietojen syötetyn oikein, osallistavat tarvittavat henkilöt palvelutoiminnoista avukseen sekä huolehtivat, että mahdolliset poikkeamat kirjataan ja korjataan ilman aiheetonta viivettä.

Attendon lupapalvelut koostaa valvontatiedoista koonnin, johdolle ja laatutiimille, jossa on kuvattu valvontamääriä ja muutoksia alueellisesti. Raporttien avulla on mahdollista seurata, millä alueilla tehdään eniten tai vähiten valvontaa ja millaiset aihealueet ovat olleet tarkastusten kohteena.

Sisäiset auditoinnit

Attendo-kotien sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten Attendon toimintamallit, viranomaisvelvoitteet 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 auditointikauden aikana. Laatutiimi esittelee ja hyväksyttää johtoryhmällä edellisen auditointikauden tulokset sekä tulevan kauden auditointisuunnitelman. Auditoinnit perustuvat pääsääntöisesti organisaation strategiaprosessiin sekä aiempiin auditointituloksiin.

Auditointisuunnitelma

Sisäiset auditoinnit toteutetaan kolmevuotissuunnitelmalla. Painotus on eri auditointikausina eri teemoissa. Kauden 2026 - 2027 teemaksi on määritelty omavalvonta ja kirjaaminen. Vuosittaisiin sisältöihin nostetaan mukaan myös aiemmillä auditoinneilla esiin nousseita toiminnan kannalta kriittisimpiä sekä laki- ja lupasääteisiä asioita. Auditointikaudella 2026 - 2027 auditoidaan kolmannes Attendo-kodeista. Lisäksi aluejohdon pyynnöstä toteutetaan koteihin kohdennettuja auditointeja. Uudet perustetut Attendo-kodit tai ostoyritykset otetaan mukaan sisäisiin auditointeihin yhden täyden toimintavuoden jälkeen.

Auditoijat

Auditointien toteutuksesta vastaavat laatutiimi yhteistyössä aluepäälliköiden kanssa. Auditoijat sovitaan aina auditointikaudeksi eteenpäin ja tahtotila on ollut vähentää auditointityötä tekevien määrää, jotta tulokset olisivat tasalaatuisia. Auditoijille tärkeitä ominaisuuksia ovat sitoutuneisuus tehtävään ja laatutyöhön. Auditoijat perehdytetään ennen auditointikauden alkamista laatutiimin toimesta. Lisäksi auditointikauden aikana auditoijille järjestetään muutaman kerran yhteisiä Teams-tapaamisia, joissa käydään läpi mahdollisia auditoinneissa esille nousseita haasteita. Koulutus ja yhteiset tapaamiset ovat kaikille auditoijille pakollisia.

Oma-arviointi

Oma-arviointeja hyödynnetään kotien omavalvonnan ja laaduntarkkailun työvälineenä. Attendo-kodissa tulee tehdä oman toimialan oma-arviointi kaksi kertaa vuodessa Intran vuosikellon mukaisesti. Oma-arvioinnin tavoitteena on kartoittaa oman Attendo-kodin tilanne. Arvioinnin perusteella voidaan Attendo-kodissa puuttua hyvissä ajoin korjaamista tai kehittämistä vaativiin asioihin. Oma-arvioinnin toteuttamisesta ovat vastuussa kodin esihenkilö yhteistyössä laatukoordinaattorin ja muun henkilöstön kanssa. Oma-arviointi tehdään sähköisesti ja siitä lähtee automaattisesti tieto myös aluepäällikölle. Oma-arvioinnin tulokset käydään läpi kodilla yhdessä henkilöstön kanssa ja käsittelystä tehdään kirjaus palaverimuistioon. Oma-arvioinnin tekeminen dokumentoidaan laatujärjestelmään ja oma-arvioinnin tulosten seurantaan on käytössä reaaliaikainen johdon raportointityökalu.

Kehityskohteet ja poikkeamien korjaukset

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

Poikkeamien korjaukseen annetaan aikaa pääsääntöisesti yksi kuukausi. Auditoinnilla todettujen kehityskohteiden osalta auditoinja kirjaa suosituksen auditointiraporttiin. Auditoinja päivittää auditoinnin laatupisteet auditointijärjestelmään sen jälkeen, kun poikkeamat on korjattu hyväksytysti annetussa korjausaikataulussa. Mikäli poikkeamien korjaukset eivät toteudu annetussa aikataulussa (huomioiden esim. loma-ajasta ym. johtuvat aikataulun pidennystarpeet), sovitaan palaveri auditoinjan, esihenkilön ja aluepäällikön kesken, jossa sovitaan suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä ja aikataulusta sekä seuranta, josta tarvittaessa vastaa aluepäällikkö.

Palautekysely

Auditoidun kodin esihenkilölle lähtee automaattisesti sähköinen palautekysely kuukauden kuluttua auditoinnista. Vastaaminen tapahtuu anonymisti ja saatujen palautteiden perusteella kehitetään sisäisen auditoinnin prosessia.

Tulosten esittely/hyödyntäminen

Sisäisten auditointien tulokset tallentuvat raportointijärjestelmään, josta on nähtävissä Attendo-koti-, alue- ja konsernikohtaisesti tulokset ja yhteenvedot. Tulokset esitellään laatujohtajan/-tiimin toimesta johtoryhmälle, aluejohdolle sekä liiketoiminta-alueille. Tuloksia hyödynnetään seuraavan kauden sisällön suunnittelussa sekä mahdollisten kehitystoimenpiteiden laatisemisessa. Myös oma-arviointien tulokset tallentuvat raportointijärjestelmään, jossa ne ovat verrattavissa auditointien tuloksiin. Tulokset antavat tietoa mm. siitä, onko kodilla arvioitu omaa toimintaa ja laatua yhdenvertaisesti auditoinjan kanssa. Kodin oma-arvioinnin tulokset esihenkilö käsittelee yhdessä henkilöstön kanssa ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt

Asiakaslähtöisyyden parantamista seurataan mittaamalla ja arvioimalla asiakaskokemusta. Varmistuaaksemme, että asiakas saa tarpeidensa ja odotuksiansa mukaisen palvelun. Seuraamme ja analysoimme asiakastyytyväisyyden kehitystä systemaattisesti tekemällä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyjä kaksi kertaa vuodessa 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.

Poikkeamat

Poikkeamien ja läheltä piti-tilainteiden 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 asiakastytyytyväisyyden 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

Kohtaamme toisiamme työntekijöinä sekä asukkaita ja heidän läheisiään yksilöllisesti päivittäin ja kysymme kuulumisia. Mikäli kuulemme tai havaitsemme epäkohtia tai saamme palautetta, hoidamme palautteet viipymättä asianmukaisesti ja teemme tarvittavat kirjaukset. Varmistamme 100% vastuun mukaisesti, etteivät epäkohdat pääse toistumaan.

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.

Työntekijän on ilmoitettava esihenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan, ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

- **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. Ilmoitus vastaanotetaan Attendo Ruotsin lakipalveluissa, jonka jälkeen asian selvittäminen on mahdollista.

Ulkoiset ilmoituskanavat:

- **Ilmoitukset tilaaja-asiakkaalle eli hyvinvointialueelle**

Työntekijän näkökulmasta: Mikäli työntekijän esihenkilö tai hänen esihenkilönsä 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.

Työnantajan näkökulmasta: Tilaajalle ilmoitetaan asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, joita Attendo ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

- **Ilmoitukset Lupa- ja valvontavirastolle (LVV)**

Työnantajan näkökulmasta: Ilmoitukset työntekijöistä (työsuhteen päättymisen jälkeen), kun epäillä omaisuusrikkouksia, päihteiden väärinkäyttöä tai asukasturvallisuuden vaarantumista vakavasta huolimattomuudesta tai välinpitämättömyydestä johtuen. LVV hallinnoi

ammattinharjoittamisoikeutta sosiaali- ja terveysalalla. Lisäksi LVV:lle ilmoitetaan asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat ja vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet, joita Attendo ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisissa toimin.

Työntekijän näkökulmasta: LVV:lle ilmoitetaan asiakasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai muusta lainvastaisuudesta tilanteesta, jossa työnantaja ei ole ryhtynyt korjaaviin toimiin työntekijän kerrottua epäkohdasta.

Muut ulkoiset palautekanavat:

- **Attendon verkkosivujen palautelinkki**

Palautelinkin kautta voi antaa palautetta yleisesti osoitteessa 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 tehtävät ovat siirtyneet vuoden 2024 alusta hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupungille. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät kunkin hyvinvointialueen kotisivuilta. Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu neuvoa, miten potilasvahinkoa koskeva korvausvaatimus voidaan panna vireille Potilasvakuutuskeskuksessa. Potilasasiavastaavilla ei ole enää velvollisuutta avustaa potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiavastaavat neuvovat myös, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Tämän lisäksi potilasasiavastaavat neuvovat ja tarvittaessa avustavat terveydenhuoltoon tarkoitettujen muistutusten tekemisessä. 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 ulkoisiin 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 **asukasturvallisuuteen** 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. Attendo-kotitasolla merkittävimmistä asukasturvallisuuteen sekä työsuojelutoimintaan liittyvistä riskeistä laaditaan kehittämissuunnitelmat osaksi kodin omavalvontasuunnitelmaa. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti tilannetta seurataan ja arvioidaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti.

Työsuojelutoimintaan liittyvä 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 työpaikkakierroksilla ja henkilöstökyselyillä. Myös työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämis ehdotukset 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 terveellisuutta 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 puheeksiottoon.

Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiön 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 edistävät 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 sijoittamiseksiin uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön. Työkykyneuvotteluun osallistuvat työntekijä, esihenkilö 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 valmiussuunnitelma pohjautuu riskienarvointiin, 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 kehitystyöhankkeilla. 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.

Ajantasainen Tietoturvasuunnitelma löytyy Valon GDPR-kurssin osiosta Hyödyllisiä linkkejä ja ohjeita.

8 KEHITTÄMINEN

Attendon kehittämistyö on tavoitteellista ja jatkuvaa, ja sen lähtökohtana ovat asiakkaan yksilöllinen arki, hyvinvointi ja turvallisuus. Kehittämistä ohjaavat Matkalla kodiksi -strategiamme, lainsäädäntö ja viranomaisohjaus sekä kansalliset suositukset ja yhteistyö hyvinvointialueiden kanssa.

Kehittämistoiminta perustuu tunnistettuihin riskeihin, asiakas- ja henkilöstöpalautteeseen, mittaristotietoon ja auditointeihin. Toimenpiteet suunnitellaan, priorisoidaan ja toteutetaan osana johtamisjärjestelmää ja omavalvontaa.

Laadukas hoiva ja palvelu perustuvat osaavaan ja sitoutuneeseen henkilöstöön, jolla on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä. Työn sujuvuutta, johtamista, osaamista ja osallistumismahdollisuuksia kehitetään suunnitelmallisesti, ja henkilöstö osallistuu aktiivisesti omavalvonnan toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Toiminnan laatua, turvallisuutta ja vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti, ja tavoitteena on varmistaa asiakaslähtöiset, laadukkaat ja kestäväällä tavalla toteutettavat palvelut.

Keskeiset kehittämisen painopisteet

1. Laatu, turvallisuus ja omavalvonta

Omavalvonnan rakenteiden ja käytäntöjen yhtenäistäminen ja systematisointi

Omavalvonnan sisäistämisen ja omavalvontasuunnitelman kehittäminen

Riskien ennakointi ja hallinta

Vaikuttavuuden ja laadun mittaaminen ja läpinäkyvä raportointi

2. Asiakaslähtöisyys ja palvelun vaikuttavuus

Palveluiden kehittäminen arjen tuen tarpeisiin perustuen

Asiakas- ja läheiskokemuksen systemaattinen mittaaminen ja hyödyntäminen kehittämisessä

Yksilöllisten palvelukokonaisuuksien ja joustavien palveluratkaisujen kehittäminen

3. Tietojohtaminen ja vaikuttavuusdata

RAI-datan hyödyntäminen hoidon suunnittelussa, seurannassa ja kehittämisessä

Laadukkaan kirjaamisen ylläpito

Tiedolla johtamisen työkalujen kehittäminen esihenkilöille ja johdolle ja tiedon systemaattinen hyödyntäminen

4. Henkilöstö, osaaminen ja johtaminen

Osaamisen varmistaminen ja kehittäminen (mm. Attendo Ura, perehdytysmallit)

Esihenkilötyön kehittäminen (palveleva johtaminen, johtamisen työkalut ja koulutus)

Kansainvälisten työntekijöiden integroitumisen tukeminen

5. Toimintamallit, prosessit ja yhtenäisyys

Yhteisten toimintamallien jatkuva kehittäminen ja jalkautus

Prosessien sujuvoittaminen ja päällekkäisen työn vähentäminen

Toiminnan yhdenmukaisuuden varmistaminen (ohjeet, käytännöt, ympäristöt)

6. Teknologian hyödyntäminen

Digitaalisten työkalujen kehittäminen hoivatyön sujuvoittamiseksi (esim. puheesta kirjaamisen -sovellus)

Automaatio ja teknologia riskienhallinnan ja laadun tukena

Teknisten ratkaisujen yhtenäistäminen ja tietoturvan varmistaminen

7. Viestintä ja asiakasymmärrys

Läheisviestinnän ja asiakasviestinnän kehittäminen

Palautetiedon systemaattinen kerääminen, analysointi ja hyödyntäminen

Sisäisen viestinnän selkeyttäminen ja saavutettavuuden parantaminen

8. Asiakkuudenhallinta ja yhteistyö

Yhteistyömallien kehittäminen ja vahvistaminen hyvinvointialueiden kanssa

9 VIESTINTÄ

Attendon viestintä ja markkinointi tukee yhtiön liiketoiminnan strategian eli Matkalla kodiksi -unelman toteutumista. Viestinnän ja markkinoinnin tehtävänä on kertoa sisäisesti ja ulkoisesti siitä, miten vahvistamme ihmistä, katsomme eteenpäin ja ratkaisemme yhdessä – ja miten olemme ennen kaikkea koti.

Viestinnällä on keskeinen rooli, kun vahvistamme sisäisesti toimintakulttuuriamme ja omaksumme uusia toimintamalleja arjessamme. Lisäksi viestinnän tehtävänä on lisätä läpinäkyvästi tietoisuutta Attendon toiminnasta ja tavoitteistamme ja antamistamme lupauksista eri sidosryhmillemme, joita ovat asukkaamme, heidän läheisensä, työntekijämme, tilaajamme ja muut 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 tavoittava intranet, sisäinen koulutuslusto Valo sekä Teams, jota käytämme päivittäisviestinnän lisäksi etäkokouksiin. Attendo-kodeissa tärkeä sisäisen viestinnän kanava on myös Hilikka, joka on ensisijaisesti asukasviestinnän kanava. 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 sisällöistään. Sosiaalisella medially 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 nostaen esiin alalle tärkeitä kysymyksiä ja ratkaisuja. Verkkosivujemme attendo.fi ja ura.attendo.fi lisäksi käytössä on STT:n viestintäpalvelu. Palvelemme mediaa, vastaamme haastattelupyyntöihin, tarjoamme itse proaktiivisesti osaamistamme journalistien käyttöön ja järjestämme taustakeskusteluja ja tapaamisia. Haluamme haastaa

julkisuudessa näkyvän vallitsevan tarinan sote-alasta ja sen työstä. Tuomme esiin kohtaamisten merkityksen, koko yhteiskunnalle merkittävän ammattilaisten työpanoksen ja kotiemme arjessa näkyvän hyvän.

Markkinointimme keskittyy vahvasti sekä Attendon brändin vahvistamiseen, että jatkuvaan, aktiiviseen rekrytointimarkkinointiin. Markkinoinnin kanavina käytämme digitaalisia mainoskanavia kuten sosiaalinen media, hakukonemainonta ja natiivimainonta, mutta keinovalikoimaa laennetaan tarvekohtaisesti esimerkiksi kampanjoiden mukaan. Attendo tuottaa runsaasti omaa sisältöä, kuten artikkeleita, videoita ja podcast-jaksoja, ja näitä sisältöjä nostetaan mainoksien avulla kohderyhmien tietoisuuteen.

Koko henkilöstöllemme yhteisellä asiakaskokemusvalmennuksella (ASKO) on tärkeä rooli Matkalla kodiksi -tarinamme edistämässä. Keskusteluun pohjautuva valmennus kokoa säännöllisesti kaikki attendolaiset ASKO-karttojen ääreen keskustelemaan asukas- ja läheiskokemukseen 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 työyhteisötaitojen ja asukaskokemuksen rakentamiseen. ASKO kokoa tuhannet ympäri Suomea työskentelevät attendolaiset samojen aiheiden ääreen. Keskusteluissa käsitellään muun muassa palautteen antamista ja työtovereiden, asukkaiden ja näiden läheisten kohtaamista. Uusimman ASKO-keskustelukartan teemana on "Ennen kaikkea olemme koti", jossa pohdimme muun muassa, miten voimme kukin oman roolimme näkökulmasta varmistaa, että asukkaamme saavat elää omannäköistä, hyvää elämää sekä mielekästä ja turvallista arkea.

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. Vuonna 2026 järjestämme neljä valtakunnallista virtuaalista läheisten iltaa. Attendo-kotiemme johtajat ja liiketoiminnan johto ovat avainasemassa yhtenäisten toimintatapojen toteuttamisessa ja niiden viestimisessä. Siksi heille toteutetut säännölliset valmennukset, koulutukset ja tapahtumat ovat tärkeitä viestinnän foorumeita.

Vastuullisuus Attendolla

Olemme Attendolla sitoutuneita siihen, että tuotamme arvoa asukkaille, attendolaisille ja tilaajille luomalla laadukasta hoivaa, joka vastaa tulevaisuuden tarpeisiin ja on samalla vastuullista niin yhteiskunnan kuin ympäristön näkökulmasta.

Teemme töitä tämän eteen ympäristön, sosiaalisen vastuun ja hallinnon (ESG) saralla.

Ympäristön ja ilmaston kannalta kestävämpi hoiva

Myös meillä on vastuu ilmastosta ja ympäristöstä. Tavoittelemme pienempää hiilijalanjälkeä, pyrimme jatkuvasti lisäämään Attendo-kotien kestävyyttä ja vahvistamme hankintojemme eettisyyttä.



Käytännössä tämä tarkoittaa ennen kaikkea ruokahävikin vähentämistä sekä sitä, että toimittajamme sitoutuvat Code of Conductiimme, jolla pyrimme varmistamaan, että toimittajiemme toiminta on eettistä ja ottaa huomioon ilmasto- ja luontonäkökulmat. Lisäksi esimerkiksi Attendo-kotimme toimivat pääosin päästöttömällä energialla.

Huolenpitoa asukkaista, attendolaisista ja koko Suomesta

Olemme paljon vartijoina arjessamme. Meidän tehtävämme on varmistaa, että niin asukkaamme kuin attendolaisetkin voivat hyvin. Haluamme olla ensisijainen valinta niin asukkaillemme, työntekijöillemme kuin tilaajillekin. Pitämällä huolta näistä asioista olemme vastuullisia myös koko Suomea kohtaan: Olemme yhdessä kantamassa vastuuta suomalaisten palveluista.

Varmistaaksemme tämän seuraamme tiiviisti tyytyväisyystuloksia sekä asukkaiden toimintakykyä. Epäkohdat käsitellään ja korjataan. Johtamiseen ja perehdyttämiseen satsataan, jotta henkilöstön hyvinvointi paranee. Annamme mahdollisuuksia henkilökohtaiseen ja urakehitykseen. Kasvatamme myös koko Suomeen tulevaa kansainvälisten osaajien sukupolvea.

Kehitämme myös jatkuvasti uusia toimintatapoja ja edistämme teknologian hyödyntämistä koko alan kehittämiseksi. Lisäämme myös uutta kapasiteettia, jotta nykyinen ja tuleva palvelutarve tulevat täytetyksi.

Avoin ja läpinäkyvä toiminta

Merkittävä osa vastuullisuutta on se, että toiminta on läpinäkyvää ja avointa. Meillä on nollatoleranssi korruptiolle. Eettiset ohjeemme ohjaavat aidosti toimintaamme, ja tämän varmistamiseksi koulutamme koko henkilöstöämme näiden osalta joka vuosi. Seuraamme koulutuksen suorittaneiden määrää.

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

Omaavonnan seurantahavainnot ja kehittämistoimenpiteet Q1-2026

Omaavonnan seuranta toteutamme sisäisin auditoinnein, oma-arvioinnein, erilaisten laatumittareiden ja poikkeamien avulla. Omaavonnan seurantahavaintojen sekä tyytyväisyyskyselyiden ja muiden palautekanavien kautta saatujen tietojen pohjalta kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti. Tiedotamme ulkoisesti neljä kertaa vuodessa omaavonnan seurantahavainnoista ja toimenpiteistä.

Seuraamme ja analysoimme **asiakastyytyväisyyden** kehitystä systemaattisesti tekemällä asukas- ja läheistyytyväisyyskyselyjä kaksi kertaa vuodessa: huhtikuussa ja lokakuussa. Seuraavat kyselyt käynnistyvät 13.4.2026 ja niiden tuloksista raportoidaan Q2-2026 raportilla.

Elämänlaatu-mittarin keskiarvo edelleen kohentunut ja kansallista keskiarvoa korkeampi (Attendo ka. 6.4, kansallinen ka. 5.7). Keskiarvon nousuun on vaikuttanut asukkaiden lisääntynyt osallistuminen omaan RAI-arviointiinsa. Tavoitteena edelleen lisätä asukkaiden omaa osallistumista RAI-arviointiin tunnistamalla Attendo-kodeissa asukkaat, joilla mahdollisuuksia osallistua arviointiinsa kognition ja kommunikointitaitojensa puolesta. Tavoitteena on myös lisätä läheisten osallistumista asukkaan RAI-arviointeihin.

Arvioinnin yhteydessä kartoitetaan myös, mahdollisuuksien mukaan, asukkaiden omat konkreettiset tavoitteet ja toiveet hoitoon ja palveluun liittyen. RAI-arvioinnin yhteydessä selvitetään lisäksi asukkaiden omat harrastemieltymykset. Tätä tietoa voidaan huomioida asukaskohtaisissa palvelujen toteuttamissuunnitelmissa. Tällä hetkellä asukkaiden harrasteisiin osallistumista mittaavan mittarin tulos on kansallista keskiarvoa parempi (Attendo ka. 5,2; kansallinen ka. 4,4). Myös asukkaiden sosiaalinen osallistuminen on kohentunut verrattuna edelliseen aineistoon. (Q4: 6.4 → Q1: 6.5)

Sisäiset auditoinnit: Auditointikaudella Q1 toteutettiin yhteensä 54 auditointia. Positiivisena havaintona tuloksissa nyt ensimmäistä kertaa asiat kunnossa yli 70 %:sesti. Poikkeamamäärä kasvoi hieman edelliseen kvartaaliin verrattuna, ja kehityskohteiden määrä vastaavasti pieneni. Painopisteenä olevan kirjaamisen teeman osalta kehitettävää löytyy vielä runsaasti ja laadukkaan kirjaamisen osalta koulutus suorituksissa on vielä yksittäisiä puutteita. Omaavonnan teema on kokonaisuutena hyvällä tasolla. Kehitettävää on erityisesti omaavontakeskustelujen toteutumisessa, mikä edellyttää vielä vuosikellon systemaattisempaa käyttöä ja juurruttamista arkeen. Kehittämistarve viranomaisdokumenttien lukukuittauksissa on edelleen nähtävissä, mutta puutoksia pääsääntöisesti enää keikkalaisten sekä joidenkin vakituisten työntekijöiden kohdalla. Asukkaiden rahavarojen käsittely ohjeistuksen mukaisesti sekä lääkkeiden säilytystilojen lämpötilaseurannan säännönmukaisuus vaatii vielä kehittämistä.

Lääkepoikkeamien määrä on pysynyt ennallaan ensimmäisellä vuosineljänneksellä verrattuna edelliseen vuoden viimeiseen kvartaaliin: Q1: 2359 + 202 (kotihoito) + 550 (MTP) = 3111 kpl (Q4: 3441). Yleisimmät syyt lääkityspoikkeamiin olivat antovirheet kuten väärä ajankohta, lääke antamatta, väärä annos tai vahvuus, väärä asukas. Toiseksi yleisin syy oli jakovirhe. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet on käsitelty ja suunniteltu kotien palaverissa. Antovirheiden juurisyy on arviomme mukaan yleisimmin se, että kaksoistarkistusta ei tehdä

ohjeiden mukaan tai antotilanteessa lääkkeen antaja ei vertaa lääkityslistaa ja antamaansa lääkitystä toisiinsa. Annosjakelulääkkeiden antovirheissä nousee yhtenä poikkeaman riskitekijänä se, jos samalla asukkaalla on samaan kelloaikaan useampi pussi (lääkkeet eivät mahdu yhteen annosjakelupussiin). Jakovirheet liittyvät puolestaan useimmiten niihin lääkkeisiin, jotka eivät sovellu koneelliseen annosjakeluun. Näissä on myös paljon virheellisesti luokiteltuja poikkeamia eli iso osa näistä jakopoikkeamista on todellisuudessa antovirheitä eli asukkaalle asti menneitä poikkeamia. Jako- ja antovirheissä lääkityslistan lukemisen puutumisen lisäksi yhtenä syynä voi olla epäselvät lääkityslistat. Lääkemuodoista laastareihin liittyviä poikkeamia vaikuttaa olevan muihin lääkemuotoihin verrattuna eniten (Q1 ainakin 220kpl). Lääkepoikkeamien kategorisoinnin kehittämistyö on aloitettu, jotta pääsemme jatkossa paremmin kiinni juurisyihin.

Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus on Q1: 86 % (Q4: 85 %). Q1:n tulos osoittaa, että tavoitetason saavuttaminen edellyttää vielä toimintatapojen systemaattisempaa seurantaa ja kohdennettua tukea kodeille. Toimintatapojen noudattamisen varmistaminen: Seurataan systemaattisemmin, että vanhat palvelun toteuttamissuunnitelmat päätetään asiakastietojärjestelmässä ennen uuden PATO:n käyttöönottoa. Kohdennettu ohjaus koteihin, joissa ajantasaisuus jää alle keskiarvon. Mittarin kehitystä seurataan aktiivisesti kuukausitasolla, jotta poikkeamiin voidaan reagoida nopeammin ennen kvartaaliraportointia.

	Tavoitetaso	Q1-2026	Q2-2026	Q3-2026	Q4-2026
Asiakastyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	Kysely käynnissä huhtikuun ajan			
Läheistyytyväisyys NPS (asteikolla -100 ja +100 välillä)	50	Kysely käynnissä huhtikuun ajan			
Elämänlaatu (ikäihmiset) (1-10) Elämänlaatu, mittaa asukkaiden henkistä hyvinvointia ja elämän mielekkyyttä. Keskiarvo tarkastelee asukkaiden osallistumista RAI-arviointiin, sosiaalista osallistumista, asukkaiden masennusoireiden esiintyvyyttä sekä asukkaiden harrasteisiin osallistumista. Mitä korkeampi ka., sitä parempi tulos (0-10)	Kansallisen keskiarvon yläpuolella Tavoitetaso yli kansallisen keskiarvon > 5.7	Attendo Elämänlaatu ka. 6.4 . (+0.7 kansallista ka. korkeampi).			
Sisäiset auditoinnit, kpl		Auditoinnit 54 kpl Huoliauditoinnit 1 kpl			
Auditointihavainnot, kpl: - Kaikki kunnossa, % * - Kehityskohde, % * - Poikkeama, % * * Ei sis. huoliauditointien havainnot		4232 kpl 71,9 % 15,4 % 16,4 %			
Lääkepoikkeamat, kpl		3111			
Palvelun toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuus (ikäihmisten, mielenterveys- ja päihde- sekä vammaispalvelut)	95 % / hoitosuhteelliset asukkaat/6 kk	86 %			