

Attendo Terapia Oy:n terveydenhuollon palveluiden omavalvontaohjelma

11.2.2026

Sisällys

1. Johdanto	3
2. Attendo Terapia Oy	4
3. Omavalvontaohjelma	5
3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3.3 Palvelujen saatavuus	5
3.4 Palveluiden jatkuvuus	6
3.5 Palveluiden turvallisuus ja laatu	6
3.6 Palveluiden yhdenvertaisuus	7
3.7 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	7
3.8 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	8
4. Omavalvontasuunnitelmien toiminta-ajatus	8
4.1 Laatu, arvot ja periaatteet	9
4.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	9
4.3 Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt	10
4.4 Poikkeamat ja ilmoitusvelvollisuus	11
4.5 Ilmoitus- ja palautekanavat	11
4.5.1 Sisäiset palautekanavat:	12
4.5.2 Ulkoiset ilmoituskanavat:	12
4.5.3 Muut ulkoiset palautekanavat:	13
5. Riskien hallinta	14
5.1 Työkykyriskien hallinta	16
5.2 Valmiussuunnitelma	17
5.2.1 ICT	17
6. Kehittäminen	18
7. Viestintä	19
7.1 Huolenpitoa asukkaista, Attendolaisista ja koko Suomesta	20

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 Terapia Oy:n 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.

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

Tämä valvontaohjelma on voimassa vuoden julkaisupäivästä.

2. Attendo Terapia Oy

Attendo Terapia Oy on yksityisiä terveyspalveluita tuottava yritys kohdistuen erityisesti terapia- ja kuntoutuspalveluiden tuottamiseen. Olemme tytäryhtiön roolissa osana Attendo Suomi Oy:n liiketoimintaa. Attendo Suomi Oy on Suomen johtava hyvinvointialueiden kumppanina toimiva, pääosin julkisten hoiva- ja asumispalveluiden yksityinen tuottaja. Yhdessä muiden tytäryhtiöiden kanssa Attendo Terapian tehtävänä on laajentaa ja monipuolistaa Attendo Suomen palveluvalikoimaa sosiaali- ja terveyshuollon asiakkaille eri elämäntilanteissa ja erilaisiin palvelutarpeisiin sekä näin myös tukea Attendo Suomen yhteiskunnallisesti merkittävää roolia. Arvomme, eettiset periaattemme ja sidosryhmälupauksemme pohjautuvat vankasti emoyhtiömme, Attendo Suomen määrittelemiin toimintaperiaatteisiin.

Attendo Terapia Oy:n henkilöstö koostuu yhteensä noin 200 terveydenhuollon terapia-alan asiantuntijasta sekä toimimme jokaisella hyvinvointialueella. Asiantuntijamme koostuvat pääosin fysio- ja toimintaterapeuteista. Kuntoutuspalveluina tarjoamme fysio-, toiminta-, seksuaali-, lymfa- ja psykoterapiaa, hierontaa, liikunta- ja terveysneuvontaa, asiantuntijakoulutuksia sekä lääkinnällisten tuki- ja kompressiotuotteiden mittaus- ja sovituspalvelua.

Asiakkaitamme ovat hyvinvointialueet, Kela, vakuutusyhtiöt, yhdistykset, yritykset sekä kuluttaja-asiakkaat. Kohderyhmämme ikäjakaumat ovat aina pienistä lapsista työikäisiin sekä ikäihmisiin asti. Toteutamme terapia- ja kuntoutuspalveluitamme asiakkaan toimintaympäristöissä, kuten kotona, kouluissa, päiväkodeissa sekä tämän lisäksi myös vastaanottotoimipisteissämme.

Tuotamme myös sisäisiä terapiapalveluita Attendo Suomen eri palvelusektoreille ja asumispalveluyksiköille. Sisäiset terapiapalvelut sisältävät fysioterapia, toimintaterapia- ja lymfaterapia- sekä koulutuspalveluita. Näiden palveluiden tavoitteena on tukea moniammatillista osaamista ja vahvistaa kuntouttavan hoitotyön toteutumista arjessa Attendon asukkaille. Attendo Terapian työntekijöitä työskentelee sisäisesti kaikilla Attendon asumispalveluita tuottavilla sosiaalipalveluiden segmenteillä. Näitä ovat ikääntyneiden, kehitysvammaisten ja vammautuneiden, mielenterveysasiakkaiden ja lastensuojelun palveluyksiköt.

Sisäisiin palveluihin on luotu oma erillinen tehtäväkuva, jolla pyritään varmistamaan kuntoutuspalveluiden laadun ja tavoitteellisen toiminnan toteutuminen. Työnkuvan avulla pyritään varmistamaan myös, että moniammatillisissa työyhteisöissä olevilla ammattilaisilla on koulutusta ja osaamista vastaavat työtehtävät. Sisäisissä palveluissa terapeutit osallistuvat asukkaiden toimintakyvyn arviointiin esimerkiksi Rai-arviointien osalta, jotka ovat osana asukkaille laadittavaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Attendo Terapia Oy:n terveyspalveluista vastaavana johtajana on Tuukka Virkkala, fysioterapeutti.

Lisätietoja www.attendo.fi/terapiapalvelut

3. Omavalvontaohjelma

3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme terveydenhuollon palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräyksien asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumista seurataan omavalvonnan sekä palvelujen tilaajien, viranomaisten ja muiden sidosryhmien antaman palautteen perusteella.

3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Toteutamme yksityisiä terveystyökaluita, joissa yksityisasiakkaiden lisäksi on useita sopimuskumppaneita, kuten Kansaneläkelaitos, vakuutusyhtiöt ja hyvinvointialueet. Näiden palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten mukaisesti.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Attendo Terapian omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla koko sopimuskauden ajan. Lisäksi pyrimme ylläpitämään yhteistyötä säännöllisillä kontaktointeilla sopimuskumppanimme suuntaan ja toimitamme heille sopimuksissa määritellyjä toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Attendo Terapiassa toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Attendo Terapian yleisiä toimintakäytäntöjä.

3.3 Palvelujen saatavuus

Attendo Terapia tuottaa terveystyökaluita valtakunnallisesti ja on rakentanut kattavan palveluverkoston täydentämään julkisten toimijoiden palvelutuotantoa.

Tavoitteenamme on jatkossakin tukea hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia siellä, missä tarvetta ja kysyntää esiintyy. Tätä varten käymme aktiivista vuoropuhelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme myös suoraan hankintoina. Sopimuksissa määritellään tarkemmin kunkin palvelun saatavuus sopimuskauden aikana.

Palvelujen saatavuuden varmistamiseksi panostamme henkilöstön osaamisen jatkuvaan kehittämiseen ja ylläpitämiseen sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointiin. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessejamme, jotta palvelumme ovat mahdollisimman sujuvia ja helposti saatavilla.

3.4 Palveluiden jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuus tarkoittaa Attendo Terapian palveluissa hoitosuhteen suunnitelmallisuutta ja pitkäjänteisyyttä sekä asiakkaan sujuvaa hoitopolkua. Terapiapalveluiden saatavuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä ja pätevistä henkilöstöstä sekä järjestämällä sijaisten ja korvaavien palveluiden saatavuus tarvittaessa. Lisäksi palveluiden saavutettavuutta edistetään tarjoamalla joustavia ratkaisuja, kuten etä- ja lähipalveluiden yhdistämistä.

Jatkuvuuden turvaamiseksi keskeistä on myös asiakastietojen kattava ja turvallinen dokumentointi, jotta tiedonkulku säilyy sujuvana esimerkiksi terapeutin vaihtuessa. Yhteistyö muiden hoitotahojen kanssa tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa. Mahdollisiin palvelun keskeytyksiin varaudutaan ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä ja varautumissuunnitelmilla, jotta asiakkaiden hoito ei vaarannu. Näiden käytäntöjen avulla varmistetaan, että terapiapalvelut ovat laadukkaita, jatkuvia ja asiakkaiden tarpeisiin mukautuvia.

3.5 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Palveluiden turvallisuus ja laatu ovat keskeisiä yksityisen terveydenhuollon terapiapalveluissamme. Asiakasturvallisuus varmistetaan kunnioittamalla asiakkaan oikeuksia ja itsemääräämisoikeutta sekä ennaltaehkäisemällä mahdollisia riskejä, kuten haittatapahtumia tai uhkatilanteita. Erityistä huomiota kiinnitetään haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden turvallisuuteen.

Ammatillinen osaaminen ja eettiset periaatteet muodostavat laadukkaiden terapiapalveluidemme perustan. Terapeutit ylläpitävät ja kehittävät osaamistaan jatkuvasti, ja hoito perustuu ajantasaiseen, näyttöön perustuvaan tietoon. Lisäksi toiminnassa noudatetaan eettisiä ohjeita ja lainsäädäntöä, ja moniammatillinen yhteistyö sekä työnohjaus tukevat laadukasta palvelutuotantoa.

Palveluiden laatua arvioidaan asiakaspalautteen, säännöllisten auditointien ja mittareiden avulla. Asiakaspalautetta hyödynnetään aktiivisesti palveluiden kehittämisessä, ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti vastaamaan ajankohtaisia tarpeita.

Tietoturva ja tietosuoja ovat olennainen osa turvallisia terapiapalveluita. Asiakastiedot käsitellään huolellisesti, ja salassapitovelvollisuutta sekä tietoturvakäytäntöjä noudatetaan tiukasti. Tietojärjestelmien turvallinen käyttö ja pääsynhallinta takaavat asiakastietojen luottamuksellisuuden.

Lisäksi palveluprosessien sujuvuus ja yhdenmukaisuus varmistetaan selkeillä hoitopoluilla ja riittävillä resursseilla. Toiminnan tehokkuus ja yhteistyö muiden hoitotahojen kanssa edistävät sekä palveluiden laatua että asiakasturvallisuutta. Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että terapiapalvelut ovat asiakaslähtöisiä, turvallisia ja laadukkaita.

3.6 Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta kannamme vastuuta siitä, että jokaisella asiakkaallamme on tasavertainen oikeus saada palveluja taustastaan, iästään, sukupuolestaan, terveydentilastaan tai muista henkilökohtaisista tekijöistä riippumatta. Syrjimättömyys ja tasa-arvo ohjaavat palveluidemme järjestämistä, ja henkilöstöä koulutetaan monimuotoisuuden ja kulttuurisensitiivisyyden huomioimiseen asiakastyössä.

Palveluiden saavutettavuus varmistetaan tarjoamalla terapiapalveluita erilaisille asiakasryhmille, kuten vammaisille henkilöille sekä eri kieli- ja kulttuuritaustaisille asiakkaille. Palveluiden fyysinen, psyykinen ja taloudellinen saavutettavuus huomioidaan, ja vaihtoehtoisia palvelumuotoja, kuten etäterapiaa, kehitetään alueellisten ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan oikeudet ja osallisuus ovat keskeinen osa yhdenvertaisia terapiapalvelujamme. Asiakkaille tarjotaan selkeää ja ymmärrettävää tietoa palveluista ja heidän oikeuksistaan, jotta he voivat osallistua aktiivisesti omaan hoitoonsa ja palveluprosessiinsa. Asiakaspalautetta kerätään ja hyödynnetään yhdenvertaisuuden kehittämisessä.

Lisäksi palveluiden yhdenmukaisuus ja laadunhallinta ovat avainasemassa. Terapiaprosessit toteutetaan johdonmukaisesti eri asiakasryhmille, ja mahdollisia alueellisia eroja tai saatavuushaasteita seurataan aktiivisesti. Omavalvonnan keinoin varmistetaan, että yhdenvertaisuus toteutuu käytännössä, ja palveluita kehitetään jatkuvasti asiakaslähtöisesti ja oikeudenmukaisesti.

3.7 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen Attendo Terapian palveluissa perustuu järjestelmälliseen poikkeamien tunnistamiseen ja niihin reagoimiseen. Puutteita havaitaan asiakaspalautteiden, henkilöstöhavaintojen sekä säännöllisten auditointien ja valvontakäyntien avulla. Lisäksi asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti, jotta mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua ajoissa.

Korjaavat toimenpiteet toteutetaan sekä välittöminä ratkaisuinä akuutteihin ongelmiin että pitkäjänteisenä toimintatapojen ja prosessien kehittämisenä. Tämä edellyttää selkeitä vastuunjakoja ja seurantakäytäntöjä, joiden avulla varmistetaan, että tehdyt muutokset juurtuvat osaksi päivittäistä toimintaa. Henkilöstön koulutus on keskeinen osa tätä prosessia – työntekijöitä perehdytetään havaittuihin epäkohtiin, niiden ennaltaehkäisyyn ja

toimintamalleihin, joilla varmistetaan laadukas palvelu. Terapeutit osallistuvat Attendo Suomen säännöllisiin ASKO-koulutuksiin, joissa pyritään antamaan työntekijöillemme yhä parempia työkaluja erilaisiin asiakaskohtaamisiin sekä luomaan laadukasta palveluosaamista.

Seuranta ja vaikutusten arviointi ovat meillä olennaisia, jotta voidaan varmistaa, että tehdyt muutokset tuottavat haluttuja tuloksia ja estävät vastaavien puutteiden toistumisen. 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. Palautejärjestelmiä kehitetään jatkuvasti, jotta mahdollisiin epäkohtiin voidaan reagoida ennakoivasti. Attendo Terapiapalveluilla on otettu käyttöön vuonna 2025 alkaen sähköinen jatkuvan asiakaspalautteen järjestelmä, jolla pystymme yhä nopeammin reagoimaan asiakas- ja omaisyhteistyössä nousseisiin kehittämiskohtiin.

Lisäksi tiivis yhteistyö valvontaviranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa varmistaa, että palvelut kehittyvät alan sääntelyn ja parhaiden käytäntöjen mukaisesti.

Näillä toimenpiteillä pyrimme varmistamaan, että terapiapalvelut säilyvät korkealaatuisina ja asiakasturvallisuus on etusijalla.

3.8 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Attendo Terapian tuottamien terveystalvöjien omavalvontaohjelma julkaistaan www.attendo.fi -sivustolla. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan vuosittain Attendon verkkosivuilla.

4. Omavalvontasuunnitelmien toiminta-ajatus

Omavalvontasuunnitelma toimii Attendo Terapian päivittäisen arjen työvälineenä, joka on osana laadunvalvontajärjestelmää ja perehdytystä. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu keskeiset toimenpiteet ja mittarit, joiden avulla Attendo Terapian yksiköissä varmistetaan toiminnan sekä palvelujen laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus.

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia kuntoutuspalveluita oikea-aikaisesti ja asiakaslähtöisesti, tukien hyvinvointia kaikissa elämän vaiheissa. Palvelumme perustuvat yksilöllisiin tarpeisiin, korkeaan ammattitaitoon ja tavoitteelliseen kuntoutukseen,

jotta jokainen asiakas saa parhaan mahdollisen tuen matkallaan kohti parempaa toimintakykyä ja elämänlaatua.

Omaevalvontasuunnitelmassa on esitetty menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä, miten terveydenhuollon ammattihenkilön epäkohtien ilmoitusvelvollisuus toteutetaan terapiayksiköissä.

Ajantasainen terveyspalvelujen omaevalvontasuunnitelma on jokaisessa terapiayksikössä julkisesti saatavilla sekä kunkin yksikön verkkosivuilla nähtävillä. Terapiayksikön vastaava terapeutti vastaa oman yksikkönsä omaevalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilöstön kanssa.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun yksikön toiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuu sellaisia muutoksia, joilla on vaikutusta esimerkiksi palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Suunnitelma on päivitettävä kuitenkin vähintään vuosittain.

4.1 Laatu, arvot ja periaatteet

Ammatillisuus tarkoittaa henkilöstön ammatillista osaamista ja vahvaa ammatti-identiteettiä, joiden pohjalta syntyy työote ja joita kehitetään koulutuksin, työkokemuksen karttumisen kautta ja työyhteisön tuella. Vastuullisena toimijana sitoudumme noudattamaan hyviä kuntoutuskäytäntöjä, yleisesti ja yhteisesti sovittuja toimintatapoja sekä kuntoutujien että asiakkaiden kanssa. Vastuullisuus on meillä sitä, että toimintatapojen taustalla on yhdessä sovitut pelisäännöt, joita myös noudatetaan. Yritystoimintaa ja terveydenhuoltoalan ammattihenkilöstön työtä säätelee lainsäädäntö ja valvoo eri viranomaiset. Vastuullisena toimijana olemme sitoutuneet noudattamaan kaikkien kuntoutuspalveluiden tuottamisessa viimeisintä Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioiden palvelukuvausta sekä hyvinvointialueen palvelukuvausta.

4.2 Omaevalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveyspalveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että terapia- ja kuntoutuspalveluja toteutettaessa toiminta täyttää sille laissa, asetuksissa, säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Terveyspalveluista vastaava johtaja, palvelupäällikkö ja vastaava terapeutti valvovat tästä näkökulmasta käytännön työn toteutumista, hyvinvointialueen ja Kelan viimeisimmän vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioiden palvelukuvauksen mukaisen palveluprosessin mukaan työskentelyä, Attendon laatusertifikaatin mukaista toimimista ja toiminnan eettisyyden, tietosuojaan ja tietoturvan toteutumista.

Mittaaminen ja seuranta 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:

- varmistaa asiakaslupaukset ja arvojen toteutuminen
- tunnistaa toiminnan vahvuudet, kehittämiskohteet, riskit ja mahdollisuudet
- vahvistaa toimijoiden osallistumista ja laatuosaamista
- tukea hyvien käytänteiden leviämistä

Terveyspalveluista vastaavalla johtajalla on kokonaisvastuu laadunhallinnasta ja sen toimivuudesta. Palvelupäällikkö ja vastaava terapeutti vastaavat laatutyön jalkauttamisesta ja koordinoinnista vastuullaan olevissa terapiayksiköissä sekä kehittämistoimenpiteiden seurannasta. Terapiayksikön esihenkilönä toimiva vastaava terapeutti vastaa oman yksikkönsä laatutyöstä ja toiminnan kehittämisestä sekä osallistuu toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Terapiayksikön esihenkilö 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.

4.3 Asiakas- läheis- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt

Asiakslähtöisyyden parantamista seurataan mittaamalla ja arvioimalla asiakaskokemusta varmistaaksemme, että asiakkaamme saavat tarpeidensa ja odotuksiensa mukaisia palveluita. Seuraamme ja analysoimme asiakas- ja läheistyytyväisyyden kehitystä systemaattisesti jatkuvan sähköisen asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyn avulla. Kokoamme ja analysoimme tuloksia kolme kertaa vuodessa ja huomioimme asiakaspalautteet henkilökohtaisissa keskusteluissa ja tapaamisissa asiakkaiden ja läheisten kanssa. Sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi asiakaspalautteita varten on laadittu erilliset palautelomakkeet, joita on mahdollista täyttää nimettömästi terapiakäynnin yhteydessä. Palautelomakkeet ovat saatavilla terapeuteilta tai toimitilojen odotustilassa. Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja terapiapalveluiden yksiköt laativat tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit suunnitelman mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan.

Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan kaksi kertaa vuodessa. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista.

4.4 Poikkeamat ja ilmoitusvelvollisuus

Poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaaminen on avainasemassa, jotta pystymme varmistamaan laadukkaiden ja asianmukaisten terapiapalveluiden toteuttamisen. Jokainen Attendo Terapian työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan poikkeamalomakepohjalle, jotka ohjautuvat nimetyille vastuuhenkilöille käsiteltäväksi. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne kirjataan myös asiakkaan hoitokirjauksiin.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan muistioon terapiayksikön 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 asiakastyytyväisyyden toteutumisen, mikä tukee Attendo Terapian 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 Attendo Terapian johdon katselmuksessa.

Jos ilmenee, että kuntoutujaa on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianosaisten henkilöiden kanssa. Mikäli jotain poikkeamaa kuntoutujan kunnioittavasta kohtelusta ilmenee, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan asiasta terapiayksikön vastaavalle terapeutille, joka puuttuu yhdessä palvelupäällikön kanssa asiaan välittömästi. Tyytymätön kuntoutuja tai hänen omaisensa voi tehdä yksikön vastaavalle terapeutille muistutuksen. Muistutus käsitellään yksikön vastaavan terapeutin ja hänen esihenkilönsä, palvelupäällikön kanssa välittömästi. Vastaus annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä kuntoutujalle/omaiselle. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia ryhdytään. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään potilasasiakirjoista.

4.5 Ilmoitus- ja palautekanavat

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

4.5.1 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 vastaavan terapeutin sijaiseen tai palvelupäällikköön.

- Yleisten asioiden palautekanava

Palautekanava on tarkoitettu Attendolla kaikkien 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-koulutuslupalustasta 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 terapiapalveluiden palvelupäällikölle 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 esihenkilön ilmoituksen tekemisen turvallisesti, sekä halutessaan nimettömästi. Näin ilmoittaja ja saa suojaa ilmoittajansuojelulain nojalla. Ilmoitus täytetään suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi yhtiön verkkosivuilla osoitteessa <https://lantero.report/attendo>. Ilmoitus vastaanotetaan Attendo Ruotsin lakipalveluissa, jonka jälkeen asian selvittäminen on mahdollista.

4.5.2 Ulkoiset ilmoituskanavat:

- Ilmoitukset tilaaja-asiakkaalle

Mikäli työntekijän esihenkilö ei ole ryhtynyt ongelman korjaamiseksi toimeen, työntekijä voi tehdä kyseisen palvelun tilaaja-asiakkaalle (esimerkiksi hyvinvointialue, KELA, vakuutusyhtiö)

asiasta ilmoituksen. Tilaaja-asiakkaalle annetaan ilmoitukset toiminnasta, joka vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta tai rikkoo tilaaja-asiakkaan sopimusta.

- Ilmoitukset 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 Valviraan, jos uhka on vakava ja työnantajan edustaja ei ole palautteista huolimatta tarttunut asiaan korjatakseen tilannetta.

4.5.3 Muut ulkoiset palautekanavat:

- Attendon verkkosivujen palautelinkki

Palautelinkin kautta voi antaa palautetta yleisesti osoitteessa www.attendo.fi/annapalautetta. Tämä kanava on suunnattu erityisesti Attendo-kotien 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 hyvinvointialueiden vastuulle. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät kunkin hyvinvointialueen kotisivuilta ja terapiayksiköiden vastaanottoiloista. 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 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 terapiayksikön vastaavan terapeutin kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää mahdolliset väärinkäsitykset sekä korjata puutteet saman tien, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

5. Riskien hallinta

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 terapiayksikön tasolle.

Terapiayksikkö-kohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa sekä omavalvontasuunnitelmassa. Yksikkökohtaisia asiakasturvallisuuteen sekä työsuojelutoimintaan liittyviä riskejä arvioidaan myös vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan terapiayksiköiden toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Terapiayksikön merkittävimmistä asiakasturvallisuuteen sekä työsuojelutoimintaan liittyvistä riskeistä laaditaan kehittämissuunnitelmat osaksi toimintayksikön 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 terapiayksikön toimipisteen aloittaessa toimintansa. Lisäksi riskinarviointi on hyvä tehdä vuosittain ja jos palvelupisteen 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 terapiayksikön 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 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. 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.

5.1 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 ja työsuojeluorganisaation kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

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 sairaspoissaololla olevien työntekijöiden seurantaa. Yhteistyö etenkin pitkien sairaspoissaolojen 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 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 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, esimies ja työterveyden edustaja(t). Työntekijän toiveesta neuvotteluun voi osallistua myös luottamushenkilö tai työsuojeluvaltuutettu.

5.2 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 riskienarviointiin, tunnistettuihin sekä mahdollisiin muihin uhkiin. Suunnitelman tarkoituksena on antaa työkaluja varautumiseen poikkeusoloissa sekä normaaliolojen häiriötilanteissa. Yksikkökohtainen suunnitelma perustuu yleiseen suunnitelmaan ja se antaa tarkemmat yksikkökohtaiset toimintaohjeet. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain vuosikellon mukaisesti ja valmiusharjoitukset löytyvät vuosikellosta.

5.2.1 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.

6. Kehittäminen

Olemme sisäisten palveluiden osalta mukana Attendo Suomen strategiassa, joka on nimetty ”Matkalla kodiksi”. Tavoitteenamme on tukea ja vahvistaa tätä kehitystyötä, jakaa moniammatillista ja laajaa asiantuntijaosaamistamme näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Attendo Terapian kehitystyössä on tavoitteena vahvistaa kuntoutuspolku-toimintamallia, joka on huomioitu kaikissa tuottamissamme palveluissa. Kuntoutuspolkuajattelulla pyrimme tunnistamaan mahdollisuuksia vastata yhteiskunnallisesti ja alueellisesti syntyneisiin kuntoutustarpeisiin. Kehitystyössämme pyritään vastaamaan asiakkaiden kuntoutustarpeisiin, jotka ovat seurausta hyvinvointialueiden vähentyneistä ostopalveluista ja asiakkaille myönnettyistä kuntoutuspalveluista.

Kehitystyömme keskiössä on osallistaa koko terapiapalveluiden henkilöstö mukaan Attendon yhteiseen strategiaan ”Matkalla kodiksi” sekä myös Attendo Terapian kuntoutuspolkuun. Tiedotamme ja viestimme kehitystyöstämme aktiivisesti sisäisen ja ulkoisen viestinnän kanavissamme. Alla esimerkkejä kehitystyöstämme ja Attendo Suomen kehittämishankkeista, joissa olemme mukana:

- Rakenteisen ja laadukkaan kirjaamisen osaamisen lisääminen ja ylläpito
- Teknologian ja etäkuntoutuspalveluiden kehittäminen tulevaisuuden palvelutarjontaan
- Tietojohtaminen ja datan hallinta osaksi päivittäisjohtamista ja päätöksentekoa mkl. ajantasainen data-alusta päivittäisjohtamisen työkaluksi yksiköiden esihenkilöille
- ”*Tämä on Attendo*” -toimintamalli kokoaa yhteen tärkeimmät ohjeemme ja hyvät käytäntömme esihenkilön työhön ja kehittää uusia palvelukonsepteja
- Attendon päivitetty perehdytysmalli kaikille työntekijäryhmille.
- Palvelevan johtamisen mallimme ”*Tapani*” sekä esihenkilöiden koulutuskokonaisuus ”*Taru*” ylläpitävät ja lisäävät esihenkilöiden osaamista ja valmiuksia työssään
- ”*Attendo Ura*” tähtää koko henkilöstön osaamisen lisäämiseen ja kehittymiseen
- ”*Laadun viitekehys*” mittaristoinen

- ”RAI”:n käyttöönotto (ikäihmiset ja erityisryhmät) ja RAI datan hyödyntäminen mkl. todennetun hyvinvoinnin työkalu ja mittaristot
- ”ASKO”-valmennusohjelma parempiin kohtaamisiin ihmisten kesken
- Omavalvonnan kehittäminen
- Läheisviestinnän ja asiakasymmärryskäytäntöjen sekä palautekäytäntöjen kehittäminen
- Sisäisen viestinnän kehittäminen, kuten esimerkiksi uuden koko henkilöstölle tarkoitetun intranetin myötä
- Tilaaja-asiakkuuden hoidon kehittäminen ja asiakkuudenhallinnan järjestelmän käyttöönotto

7. Viestintä

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

Osana Attendo Suomen monialaista palvelutoimintaa viestinnän osa-alueitamme ovat henkilöstölle kohdistettu sisäinen viestintä, media- ja vaikuttajaviestintä, talouttamme koskeva sijoittajaviestintä, Terapiayksiköiden sosiaalisen median tileillä näkyvä some-viestintä, mainonta ja markkinointi sekä asiakkaidemme 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 intranet ja koulutusalue Valo sekä Teams, jota käytämme päivittäisviestinnän lisäksi etäkokouksiin.

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 terapiapalveluiden työn arki on niin sisäisissä kuin ulkoisissa palveluissamme. Terapiayksiköt vastaavat itse sosiaalisen median kanavien sisällöistään. Sosiaalisella medialla rakennamme työnantajamielikuvaamme, tuomme esiin

asiantuntijuutta ja lisäämme alan vetovoimaisuutta. Lisäksi se on myös tärkeä kanava terapiapalvelun asiakkaiden läheisille.

7.1 Huolenpitoa asukkaista, Attendolaisista ja koko Suomesta

Olemme paljon vartijoina arjessamme. Meidän tehtävämme on varmistaa, että niin asiakkaamme kuin Attendolaisetkin voivat hyvin. Haluamme olla ensisijainen valinta niin asiakkaillemme, 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 terveydenhuollon osaajien sukupolvea.