

## Eettiset ohjeet

### Kaikille attendolaisille

*Attendo on pohjoismaisten hoivapalveluiden edelläkävijä. Aloitimme toimintamme yli 35 vuotta sitten uskoen, että yksityisillä hoivapalveluiden tuottajilla on tärkeä rooli hoivan laadun parantamisessa ja että ne voisivat myös tarjota enemmän vastinetta veronmaksajien rahoille. Vuosien varrella olemme edistäneet hoivapalveluiden kehitystä monilla innovaatioilla ja sillä, että asiakas on toimintamme lähtökohta.*

*Olemassaolomme tarkoitus on vahvistaa ihmistä, millä tarkoitamme, että kohtaamme jokaisen meillä asuvan ihmisen yksilöllisesti ja tuemme hänen mahdollisuuttaan elää omannäköistä, täyttä elämää. Työmme kivijalka ovat arvomme välittäminen, sitoutuminen ja osaaminen. Työskentelymme perustuu avoimuuteen ja jatkuvaan oppimiseen. Olemassaolomme tarkoitus ja arvomme ovat sekä pitkän aikavälin tavoitteita että päivittäisiä työkaluja, joiden avulla saavutamme kunnianhimoiset päämäärämme. Ankkuroimalla päivittäisen työmme missioomme ja arvoihimme onnistumme saavuttamaan strategisen tavoitteemme, joka on olla houkuttelevin pohjoismainen hoivapalveluiden tuottaja.*

*Työntekijämme ovat avain Attendon menestykseen. Jokainen meistä on mukana toteuttamassa tärkeää olemassaolomme tarkoitusta ja luomassa työpaikkaa, josta voimme olla ylpeitä. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen attendolaisen on tunnettava ja ymmärrettävä olemassaolomme tarkoitus sekä toimittava yhteisten toimintatapojemme, arvojemme ja kulttuurimme mukaisesti. Attendon eettiset ohjeet perustuvat arvoihimme ja lupauksiin, joita teemme asiakkaillemme ja heidän omaisilleen, kollegoillemme ja koko yhteiskunnalle. Ne muodostavat yhteisen perustan sille, miten työskentelemme. Eettisten ohjeiden tarkoituksena on opastaa ja tukea meitä päätöksissämme ja toimissamme etenkin silloin, kun ne tuntuvat vaikeilta tai epävarmoilta. Ne osoittavat lisäksi Attendon sitoutumisen avoimuuteen, luottamukseen ja yhdessä tekemiseen perustuvaan kulttuuriin ja siihen, että toimimme vastuullisesti.*

*Kokemuksistamme oppiminen on kaikkien vastuulla, alkaen yrityksen johdosta. Attendon hallitus on hyväksynyt nämä eettiset ohjeet. Jokaisella meistä on sekä yhteinen että henkilökohtainen velvollisuus noudattaa näitä ohjeita, ja antaa niiden ohjata omaa työtään joka päivä.*

**Martin Tivéus**  
**Toimitusjohtaja**

## Sisällys

Eettisten ohjeiden tarkoitus .....	4
Attendon rooli suurena yksityisenä hoivapalveluiden tuottajana Pohjoismaissa .....	4
Liiketoimintamme on vahvasti säänneltyä .....	4
Kenen on noudatettava eettisiä ohjeita? .....	5
Mitkä ovat sinun vastuusi? .....	5
Miten ja kenelle voit kertoa epäilyksistäsi? .....	5
Mitä tapahtuu ilmoituksen jälkeen? .....	6
Eettisten ohjeiden vastainen toiminta .....	7
Attendon eettiset ohjeet – 10 toimintatapojamme kuvaavaa eettistä periaatetta .....	8
Välitämme asiakkaistamme ja heidän läheisistään .....	10
Asetamme aina asiakkaan etusijalle .....	10
Kohtaamme asiakkaidemme läheiset empaattisesti ja tukea tarjoten .....	10
Meillä on kattava yhteinen laatu järjestelmä .....	10
Välitämme työntekijöistämme .....	12
Edistämme ja kunnioitamme ihmisoikeuksia .....	12
Tarjoamme oikeudenmukaisen palkan ja reilut työajat .....	12
Suhtaudumme avoimesti monimuotoisuuteen emmekä salli minkäänlaista syrjintää .....	12
Meillä on nollatoleranssi häirintää kohtaan .....	12
Takaamme turvallisen ja terveellisen työympäristön .....	13
Työskentelemme tiiminä luodaksemme arvoihimme, avoimuuteen ja luottamukseen perustuvan kulttuurin .....	13
Olemme oppiva organisaatio .....	13
Meillä on selkeät periaatteet työsuhdepäätösten tekoon .....	13
Välitämme yhteiskunnastamme .....	15
Noudatamme lakeja ja säädöksiä .....	15
Olemme luotettava kumppani yhteistyökunnillemme .....	15
Emme salli minkäänlaista korruptiota .....	15
Kilpailemme reilusti .....	16
Edistämme kestävästä sosiaalista kehitystä .....	16
Pyrimme tietoisesti rajoittamaan ympäristövaikutuksiamme .....	16
Olemme vastuullisia ja läpinäkyviä julkispoliittisissa toimissamme .....	16



Välitämme yrityksestämme.....	18
Uskomme hajautettuun velvollisuuteen .....	18
Pyrimme aktiivisesti välttämään eturistiriitoja.....	18
Käsitlemme tietoja huolellisesti .....	18
Otamme tietosuojan ja tietoturvan huomioon toiminnassamme .....	19
Suojelemme yrityksen omaisuutta ja varoja .....	19
Varmistamme raportointimme luotettavuuden ja läpinäkyvyyden.....	20



## Eettisten ohjeiden tarkoitus

Attendon olemassaolon tarkoitus on Vahvistamassa ihmistä, millä tarkoitamme, että kohtaamme jokaisen meillä asuvan ihmisen yksilöllisesti ja tuemme hänen mahdollisuuttaan elää omannäköistä, täyttä elämää. Työmme kivijalka ovat arvomme välittäminen, sitoutuminen ja osaaminen. Työskentelymme perustuu avoimuuteen ja jatkuvaan oppimiseen. Arvomme ohjaavat meitä täyttäessämme lupauksia, joita teemme asiakkaillemme, heidän läheisilleen, työntekijöillemme ja yhteistyökunnillemme. Nämä eettiset ohjeet kuvastavat sitoutumistamme rehelliseen toimintaan kaikkia sidosryhmiämme kohtaan. Ne kääntävät Attendon arvot ja lupaukset ohjaaviksi ja toteutuskelpoisiksi periaatteiksi. Ne myös selittävät, mitä sinä Attendon työntekijänä voit odottaa meiltä yrityksenä ja miten me odotamme sinun toimivan.

## Attendon rooli suurena yksityisenä hoivapalveluiden tuottajana Pohjoismaissa

Yli 35 vuoden ajan Attendo on ollut pohjoismaisten hoivapalveluiden edelläkävijä. Olimme ensimmäinen yritys, joka sai paikallisviranomaisilta sopimuksia ulkoistettujen kotihoitopalveluiden tarjoamiseen ja hoivakotien pyörittämiseen Ruotsissa. Nykyään toimimme yli 200 kunnassa ja meillä on sopimuksia yli 300 paikallisviranomaisen kanssa Suomessa, Ruotsissa ja Tanskassa.

Toimintamme rajoittuu toimialoihin, jotka rahoitetaan pääosin julkisista varoista. Yhtenä alan johtavista palveluntarjoajista tavoitteenamme ei ole pelkästään täyttää asiakkaiden, heidän läheistensä, työntekijöidemme ja paikallisviranomaisten odotukset liiketoimintaamme kohtaan, vaan myös ansaita kansalaisten luottamus.

Politiikassa ja mediassa ollaan erittäin kiinnostuneita hoiva-alasta yleisesti ja etenkin yksityisistä hoivapalveluista. Vastaamme tähän kiinnostukseen ammattimaisella ja faktoihin perustuvalla otteella, tukea antaen.

Attendon tulee osoittaa sitoutumista ja asiantuntemusta hoiva-alaa koskevissa asioissa. Toimialaamme tai toimintaamme koskeviin poliittisiin esityksiin on vastattava objektiivisilla argumenteilla. Tarjoamme myös faktoja ja näkemyksiä alamme toiminnasta, selvennämme toimintaedellytyksiämme ja kerromme, miten onnistumme tehtävässämme.

## Liiketoimintamme on vahvasti säänneltyä

Attendon toimintaan vaikuttaa suuri ja monimutkainen joukko lakeja ja säädöksiä, joita sovelletaan hoivatoimintaamme ja meihin Nasdaq Tukholmassa listattuna pörssiyhtiönä. Meidän tulee harjoittaa kaikkea liiketoimintaamme sovellettavien säädösten, tämän eettisen ohjeen sekä Attendon käytäntöjen ja toimintaohjeiden mukaisesti. Eettiset ohjeet ovat yleinen asiakirja, johon konsernimme käytännöt ja sisäiset säännöt linkittyvät.

Attendon organisaatio on hajautettu ja jakautuu kahteen liiketoiminta-alueeseen, Skandinaviaan ja Suomeen, joista kummallakin on oma alueellinen ja paikallinen hallintorakenteensa. Jos näiden eettisten ohjeiden ja mahdollisten paikallisten vaatimusten välillä on eroavaisuuksia, sovelletaan tiukempia vaatimuksia.

## Kenen on noudatettava eettisiä ohjeita?

Eettiset ohjeet koskevat kaikkia Attendo-konsernin työntekijöitä toimipaikasta ja asemasta riippumatta. Myös sellaisten ihmisten, jotka eivät ole oikeudellisesti katsottuna Attendon palveluksessa, mutta jotka käytännössä toimivat ikään kuin olisivat (eli edustavat Attendoa konsultointisopimusten tai vastaavien kautta), on noudatettava näitä eettisiä ohjeita.

Odotamme liikekumppaniemme ja toimittajiemme harjoittavan liiketoimintaansa näiden eettisten ohjeiden hengen ja eettisten periaatteiden mukaisesti.

## Mitkä ovat sinun vastuusi?

### *Attendon työntekijät*

Attendon työntekijänä sinun tulee

- lukea ja sisäistää sivulla [8] esitetyt eettiset periaatteet ja varmistaa, että ymmärrät, miten ne liittyvät sinuun
- lukea lisäohjeet eettisten ohjeiden kussakin osiossa olevasta kohdasta ”Mitä tämä tarkoittaa sinun kannaltasi”
- varmistaa, että toimintasi on näiden eettisten ohjeiden mukaisia sekä sanamuotojen että hengen kannalta
- tehdä ilmoitus, jos epäilet jonkun rikkovan lakeja ja säädöksiä, eettisiä ohjeitamme, käytäntöjämme tai arvojamme – se on sinun oikeutesi ja velvollisuutesi.

### *Attendon esihenkilöt*

Myös Attendon esihenkilöt ovat velvollisia johtamaan eettisten ohjeiden mukaisesti sekä varmistamaan, että työntekijät ymmärtävät eettisissä ohjeissa kuvatut toimintavaatimukset ja noudattavat niitä. Attendon esihenkilönä sinun tulee

- toimia roolimallina ja näyttää esimerkkiä omilla toimillasi ja päätöksilläsi
- turvata työympäristö, joka kannustaa työntekijöitä noudattamaan arvojamme ja viestimään avoimesti asioista, jotka voisivat saattaa arvomme tai liiketoimintaperiaattemme huonoon valoon
- kuunnella työntekijöiden huolia ja kysymyksiä arvoistamme ja niiden merkityksestä, liiketapoihimme liittyvistä asioista sekä eettisistä pulmista ja varmistaa, että asianmukaisesti toimiin ryhdytään. Jos tarvitset apua, pyydä neuvoa asianomaiselta palvelutoiminnolta.

## Miten ja kenelle voit kertoa epäilyksistäsi?

Me Attendolla kannustamme avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja viestintään – myös vaikeissa tilanteissa. Jos huomaat käytöstä tai tilanteita, jotka eivät ole lakien ja säädösten, näiden eettisten ohjeiden, Attendon käytäntöjen tai arvojamme mukaisia, kerro epäilyksistäsi

- lähimmälle esihenkilöllesi
- esihenkilösi lähimmälle esihenkilölle (kuten aluepäälliköllesi tai -johtajallesi)
- paikalliselle HR-yhteyshenkilölle tai liiketoiminta-alueen henkilöstöosastolle

- asianomaiselle palvelutoiminnolle, kuten laatuosastolle tai lain, vaatimusten ja toimilupien noudattamisesta vastaavalle osastolle

Jos uskot havainneesi mahdollisen vakavan väärinkäytöksen, voit ottaa yhteyttä suoraan konsernin lakiasiainjohtajaan (Group General Counsel). Kuten jäljempänä kerrotaan, sinulla saattaa olla myös velvollisuus ilmoittaa hoivatyöhön liittyvistä tapauksista tai riskeistä erityismenettelyjen mukaisesti.

### *Ilmoituskanava*

Attendo on perustanut ilmoitusten tekemistä varten whistleblowing-kanavan, joka on kaikkien Attendon työntekijöiden käytössä. Voit käyttää ilmoituskanavaa (halutessasi nimettömästi), jos huomaat jotakin, joka saattaa olla lakien ja säädösten, näiden eettisten ohjeiden, käytäntöjemme tai arvojemme vastaista ja koet, että asiaa ei ole mahdollista hoitaa avoimesti muiden viestintäkanavien kautta. Ilmoituskanavaa voi käyttää henkilöstösovelluksemme tai intranetin kautta: löydät niistä myös lisätietoja siitä, miten ja milloin palvelua käytetään.

### *Sinulla on lakisääteinen velvoite ilmoittaa hoivatyöhön liittyvistä väärinkäytöksistä ja potilasvahingoista*

Sekä Skandinavian että Suomen Attendolla työskentelevillä on lakisääteinen velvoite ilmoittaa hoivatyöhön liittyvistä väärinkäytöksistä ja potilasvahingoista (tai niiden vaarasta) viranomaisille. Näihin velvoitteisiin viitataan Ruotsissa usein nimillä Lex Sarah (väärinkäytökset) ja Lex Maria (potilasvahingot). Nämä ovat erittäin tärkeitä säädöksiä, jotka sinun on tunnettava ja ymmärrettävä. Yksityiskohtaiset tiedot ilmoitusvelvoitteista ja ilmoituksen tekemisestä ovat erillisissä ohjeissa.

Sinun on tärkeää ymmärtää, että et voi ohittaa näitä lakisääteisiä velvoitteita kertomalla huolenaiheistasi esihenkilöllesi tai palvelutoiminnolle tai käyttämällä ilmoituskanavaa. Varmista, että ymmärrät, miten sinun tulee toimia kohdatessasi vakavan tilanteen, äläkä koskaan epäröi pyytää neuvoa ja apua.

### **Mitä tapahtuu ilmoituksen jälkeen?**

#### *Esihenkilöiden on ryhdyttävä toimeen*

Attendon esihenkilöiden on otettava kaikki ilmoitukset vakavasti ja kunnioittavasti sekä suojeltava asiaan liittyvien henkilöiden oikeuksia ja mainetta. Tällaisia henkilöitä ovat mahdollisesta väärinkäytöksestä ilmoittanut henkilö sekä kaikki rikkomuksista epäillyt henkilöt.

Esihenkilön, joka vastaanottaa ilmoituksen mahdollisesta lakien ja säädösten, näiden eettisten ohjeiden, käytäntöjemme tai arvojemme vastaisesta toiminnasta, tulee

- kuunnella ja kohdella ilmoituksen tekijää empaattisesti ja ymmärtäväisesti
- ryhtyä asianmukaisiin toimiin tilanteen hoitamiseksi
- mahdollisuuksien mukaan selittää työntekijälle, mitä voidaan tehdä ja tullaan tekemään
- tarvittaessa pyytää tukea ylemmältä johdolta tai asianomaiselta palvelutoiminnolta
- pyrkiä mahdollisuuksien mukaan hoitamaan ilmoitettuja huolenaiheita ja viestimään niistä yleisesti.

Työntekijälle, joka ilmoittaa johdolle havaitsemastaan lakien tai säädösten, näiden eettisten ohjeiden, Attendon käytäntöjen tai arvojemme vastaisesta toiminnasta ei saa tulla kielteisiä työhön liittyviä seuraamuksia.



### *Sinun velvollisuutesi*

Kun ilmoitat huolenaiheestasi, varmista, että antamasi tiedot ovat tosiasioihin perustuvia, objektiivisia ja mahdollisimman tarkkoja. Suhtaudu kollegoihisi ja esihenkilöihisi kunnioittavasti, vaikka olisit heidän kanssaan eri mieltä.

Odotamme sinun toimivan rehellisesti, suoraselkäisesti ja yhtiön edun mukaisesti. Sääntöjemme tai arvojemme mahdolliset rikkomukset ovat vakavia asioita. Jos tällaisia väitteitä esitetään perusteettomasti, voidaan ryhtyä kurinpitotoimiin.

### **Eettisten ohjeiden vastainen toiminta**

Työntekijöihin, jotka rikkovat lakeja ja säädöksiä, näitä eettisiä ohjeita, käytäntöjämme tai arvojamme, voidaan kohdistaa kurinpitotoimia. Tosiseikoista ja olosuhteista riippuen voidaan päätyä myös irtisanomiseen. Monissa tapauksissa eettisissä ohjeissa olevat säännöt sekä asiaan liittyvät käytännöt ja toimintaohjeet perustuvat lakien ja säädösten vaatimukseen, minkä vuoksi niiden laiminlyönti voi johtaa sekä kurinpitotoimiin että oikeudellisiin seuraamuksiin työntekijää vastaan (sekä Attendoa vastaan yrityksenä).

Attendon eettiset ohjeet tiivistettynä – 10 eettistä periaatettamme  
**Attendon arvot ja kulttuuri ohjaavat työtämme**

**Yhteiset eettiset ohjeemme perustuvat Attendon arvoihin ja kulttuuriin. Eettiset ohjeet toimivat sinulle tukena ja neuvoina tarvittaessa. Attendon työntekijänä työtäsi ohjaavat aina seuraavat, kymmenen eettistä periaatetta, jotka ovat Attendolla työskentelyn sydän:**

- ✓ **Asiakkaidemme tarpeet ja toiveet ohjaavat työtämme.** Jokaisella on oikeus elää omannäköistä, täyttää elämää. Meidän tehtävämme on vahvistaa, tukea ja hoivata ihmistä, joka meillä asuu. Kohtaa siis asiakkaamme aina lämpimästi ja kunnioittavasti, tasavertaisena ihmisenä. Muista, että haluamme kaikkien Attendolla asuvien päättävän omasta elämästään mahdollisimman laajasti. Mieti, miten saat juuri tämän ihmisen tuntemaan olonsa turvalliseksi, arvostetuksi ja itsenäiseksi.
- ✓ **Kohtaamme läheiset empaattisesti, myötäeläen - ja tuemme heitä tarvittaessa.** Läheisen tulee voida luottaa siihen, että asiakkaamme voivat meillä hyvin ja ovat turvassa. Viesti läheisen kanssa aktiivisesti, ennakoivasti ja rehellisesti. Huomioi heidän näkökulmansa: sinä olet vastuussa heille tärkeän ihmisen hyvinvoinnista.
- ✓ **Hyvä laatu on toimintamme kivijalka.** Olemme ylpeitä Attendon laatutyöstä, jonka tavoitteena on asukkaan hyvä elämä, ja hänen tarpeensa ja toiveensa. Sinun tulee noudattaa sovittuja työtapoja ja osallistua niiden kehittämiseen. Jos kohtaat vaikean tilanteen, älä anna sen jatkua, vaan puutu rohkeasti asiaan. Puuttuminen on välittämistä.
- ✓ **Kannamme sadan prosentin vastuun asioista, joista tulemme tietoiseksi.** Attendon kulttuuri perustuu avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Tiiminä vahvistamme luottamusta tuomalla esiin ideoita, epäkohtia ja parannusehdotuksia. Kuuntele, kehu, kiitä, kannusta ja anna korjaavaa palautetta tarvittaessa. Suhtaudu palautteeseen kuin se olisi lahja: se antaa meille mahdollisuuden vahvistaa sitä, mikä jo toimii ja harjoitella sitä, mikä ei mennyt sovitusti. Kohtele muita attendolaisia aina arvostaen ja ystävällisesti.
- ✓ **Työskentelemme hyvässä yhteistyössä tilaajien kanssa ja noudatamme tehtyjä sopimuksia.** Olemme sitoutuneet tukemaan tilaajaamme elintärkeiden palvelujen toteuttamisessa sopimustemme mukaisesti, julkisella rahoituksella. Kun sinä teet parhaasi töissä, todistat omalta osaltasi Attendon olevan luotettava ja innovatiivinen kumppani, jota kaikki voivat arvostaa.
- ✓ **Kunnioitamme lakeja, määräyksiä, toimilupia ja eettisiä ohjeitamme.** Noudatamme aina lakeja, määräyksiä, toimilupiamme ja eettisiä ohjeitamme sekä muita Attendon omia ohjeita. Kun sinulla on kysyttävää oikeasta toimintatavasta tai mistä tahansa, mikä koskee sinua, pyydä rohkeasti apua työkaverilta tai esihenkilöltäsi.
- ✓ **Arvostamme monimuotoisuutta emmekä hyväksy minkäänlaista syrjintää.** Ihmisoikeuksien kunnioittaminen on meille itsestäänselvyys. Et saa syrjiä ketään henkilökohtaisten ominaisuuksien tai vakaumuksen perusteella. Kohtelemme kaikkia samalla tavalla riippumatta sukupuolesta, iästä,



uskontokunnasta, yhteiskunnallisesta taustasta, vammaisuudesta, raskaudesta, etnisestä ja kansallisesta alkuperästä, ammattiliittoon kuulumisesta, poliittisesta vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta vastaavasta seikasta.

- ✓ **Päätöksemme perustuvat läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen.** Attendon omistajat, asiakkaamme, heidän läheisensä ja tilaajamme luottavat meihin. Meidän on aina oltava tämän luottamuksen arvoisia. Et saa ottaa vastaan tai antaa lahjaa tai muuta etua, jonka *joku voisi katsoa vaikuttavan* päätöksiisi tai tekoihisi attendolaisena. Tämä periaate pätee, vaikka sinun näkemyksesi mukaan lahjalla tai etuudella ei olisi vaikutusta päätöksiisi. Et saa koskaan väärinkäyttää asemaasi Attendon työntekijänä sinulle tai sukulaisillesi hyödyn tai edun saamiseksi. Pienet lahjat, kuten kukat tai muut tervehdykset, jotka saat kiitoksena hyvästä työstä, ovat luonnollisesti hyväksyttäviä.
- ✓ **Edistämme jatkuvaa oppimista ja kehittämistä.** Sinulle tarjotaan paikallisia, keskitettyjä ja verkossa toteutettuja koulutuksia – osallistuthan myös vapaaehtoisin koulutuksiin. Toimi yhteistyössä työkaveriesi kanssa, kerro ideoistasi muille ja osallistu aktiivisesti sekä oman osaamisesi että yrityksemme kehittämiseen. Opimme kaikista kokemuksista.
- ✓ **Suojelemme yrityksemme mainetta ja sen omaisuutta.** Huolehdi hyvin kaikista työssä käyttämistäsi välineistä ja varusteista. Varmista, ettei niitä koskaan käytetä laittomaan toimintaan tai tavalla, joka voisi vahingoittaa Attendon mainetta.

**Ole ylpeä työstäsi ja Attendosta. Toimi aina Attendon mission ja arvojen lähettiläänä.**

## Välitämme asiakkaistamme ja heidän läheisistään

Välittäminen on äärimmäisen tärkeää asiakkaille ja heidän läheisilleen. Olemme sitoutuneet tarjoamaan myötätuntoista hoivaa, jonka ansiosta asiakkaat nähdään yksilöinä ja heidän läheisensä tuntevat olonsa turvalliseksi. Yhteisten menetelmien ja toimintatapojen avulla tarjoamme tasaisen laadukasta hoivaa ja parannamme sekä asiakkaidemme terveyttä että heidän kokemustaan meistä.

### **Lupauksemme asiakkaille**

***Kohtaamme sinut aina yksilöllisesti toiveitasi kuunnellen ja niitä arvostaen, voimavarasi tunnistaen ja niitä vahvistaen.***

### **Asetamme aina asiakkaan etusijalle**

Attendon asiakkaat ovat kaiken toimintamme lähtökohta. Ymmärrämme, että jokainen meillä asuva haluaa tuntea olonsa turvalliseksi, saada arkeensa vakautta ja tulla nähdyksi ja kuulluksi yksilönä, välittävien työntekijöiden seurassa. Työntekijöiden on aina kohdeltava asiakkaita lämmöllä ja kunnioituksella asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Yhteisten järjestelmiemme ja rutiiniemme tavoitteena on varmistaa vakaus ja ennustettavuus kaikessa hoivatyössämme. Uskomme, että merkityksellinen sosiaalinen vuorovaikutus on tärkeää asiakkaiden hyvinvoinnin kannalta ja tarjoaa monenlaisia tilaisuuksia ihmisten kohtaamiseen.

### **Kohtaamme asiakkaidemme läheiset empaattisesti ja tukea tarjoten**

Attendon asiakkaista välittämiseen sisältyy myös asiakkaidemme läheisten kohtaaminen empaattisesti ja tukea tarjoten. Se, että pyytää meitä huolehtimaan omasta läheisestään, on usein suuri askel, joka herättää monia kysymyksiä ja ehkä huoltakin. Pyrimme kertomaan asiakkaidemme läheisille toimintatavoistamme ja siitä, mitä he voivat meiltä odottaa. Rakennamme luottamuksellisia suhteita sekä asiakkaisiimme että heidän läheisiinsä selkeillä perehdytysprosesseilla, nimetyillä yhteyshenkilöillä sekä jatkuvalla ja ajantasaisella viestinnällä asiakkaidemme toiveiden pohjalta.

### **Meillä on kattava yhteinen laatujärjestelmä**

Attendo pyrkii järjestelmällisesti parantamaan hoivan laatua ja asiakkaiden elämänlaatua. Meillä on kattava laatujärjestelmä, jonka tavoitteena on levittää parasta saatavilla olevaa tietoa ja menetelmiä koko organisaatioon ja varmistaa toimintamme yhdenmukaisuus. Toimintamme perustuu tutkimuksiin, ja seuraamme teknologian ja digitaalisten työkalujen kehitystä parantaaksemme asiakkaiden hyvinvointia ja terveyttä. Laatua ja asiakastytyväisyyttä seurataan jokaisessa Attendo-kodissa säännöllisillä tarkastuksilla sekä asiakkaille, maksajille ja työntekijöille suunnatuilla kyselyillä, joiden tarkoituksena on kerätä aloitteista opittuja asioita ja varmistaa jatkuva parantaminen.

Mitä tämä tarkoittaa sinun kannaltasi työntekijänä

- ✓ Sano hei ja nähdään taas. Asiakkaidesi olo on mukavampi, kun he tietävät, milloin tulet paikalle ja milloin vuorosi päättyy.
- ✓ Käytä rauhallista ja selkeää äänensävyä puhuessasi asiakkaille. Kerro, mitä aiot tehdä.
- ✓ Kuuntele asiakkaita ja heidän läheisiään rauhassa ja puhu heidän kanssaan. Viesti läheisille aktiivisesti. Jos lupaat jotain, pidä lupauksestasi kiinni.
- ✓ Varmista, että ymmärrät rutiinit ja laatukäytännöt. Kerro oppimistasi asioista myös kollegoillesi.
- ✓ Ota yhteyttä lähimpään esihenkilöösi tai laatuosastoon, jos tarvitset neuvoja.

### ***Lupauksemme läheisille***

***Lupaamme pitää huolta läheisistänne lämmöllä ja myötätunnolla. Tarjoamme parasta mahdollista tukea ja hoivaa, joten voit luottaa siihen, että läheisesi on meillä turvassa.***



## Välitämme työntekijöistämme

Henkilöstö on avain Attendon laatuun, kulttuuriin ja kehitykseen. Haluamme olla houkutteleva työnantaja, joka on sitoutunut tarjoamaan osallistavan ja innostavan työpaikan kaikille, jotka haluavat kehittyä, edistää hoivan kehitystä ja aidosti vaikuttaa monien ihmisten päivittäiseen elämään.

### **Lupauksemme työntekijöille**

***Tarjoamme merkityksellisen työn, jossa saat kasvaa ja kehittyä. Meillä voit vaikuttaa työhösi ja viedä ideasi käytäntöön.***

### **Edistämme ja kunnioitamme ihmisoikeuksia**

Attendo edistää ja kunnioittaa ihmisten perusoikeuksia toiminnassaan. Kunnioitamme työntekijöidemme oikeuksia ja noudatamme tiukkoja työelämän normeja. Attendo ei salli laittoman tai hyväksikäyttöön tai paktoon perustuvan työvoiman käyttöä omassa toiminnassaan tai liikekumppaniensa toiminnassa. Nuorten (alle 18-vuotiaiden) työntekijöiden palkkauksessa Attendo noudattaa kaikkia sovellettavia säädöksiä.

### **Tarjoamme oikeudenmukaisen palkan ja reilut työajat**

Attendo on luotettava työnantaja, joka suhtautuu vastuullisesti palkkoihin ja työaikoihin. Määritämme työehdot sovellettavien kansallisten lakien, alan normien ja mahdollisten työehtosopimusten mukaan kaikissa toimintamaissamme. Sekä Attendon että työntekijöiden tulee noudattaa työsopimuksia.

### **Kunnioitamme järjestäytymisvapautta ja kollektiivista neuvotteluoikeutta**

Attendo tukee jokaisen työntekijän oikeutta liittyä (tai olla liittymättä) ammattiliittoihin, järjestäytyä ja neuvotella työsuhteasioista joko yhdessä tai erikseen. Haluamme luoda rakentavat suhteet työntekijöihimme ja heidän mahdollisten ammattiliittojensa edustajiin. Pyrimme varmistamaan avoimen ja yhteistyöhön perustuvan työympäristön yhteistyössä ammattiliittojen kanssa. Yhteistyö ja rakentava vuoropuhelu ovat luonnollinen osatavoitettamme tarjota Attendon työntekijöille osallisuutta, merkityksellisyyttä ja sitoutumista.

### **Suhtaudumme avoimesti monimuotoisuuteen emmekä salli minkäänlaista syrjintää**

Attendo tekee aktiivisesti työtä tasa-arvon eteen. Yrityksemme mahtuu monenlaisia ihmisiä ja kulttuureita, kuten yhteiskuntaan muutenkin. Emme hyväksy kenenkään syrjintää henkilökohtaisten ominaisuuksien tai uskomusten, kuten sukupuolen, iän, uskonnon, sosiaalisen taustan, vammaisuuden, raskauden, etnisen tai kansallisen alkuperän, ammattiliiton jäsenyyden, poliittisten mielipiteiden, seksuaalisen suuntautumisen tai vastaavien tekijöiden, perusteella. Attendon työntekijät eivät koskaan saa syrjiä asiakkaita, asiakkaiden läheisiä, kollegoita tai muiden sidosryhmien jäseniä edellä mainittujen ominaisuuksien vuoksi.

### **Meillä on nollatoleranssi häirintää kohtaan**

Attendo on selkeiden arvojen varaan rakennettu yritys. Häirinnällä tai muulla asiattomalla käytöksellä ei ole sijaa työympäristössämme. Kaikkien Attendon työntekijöiden tulee kohdella muita kunnioittavasti ja ihmisarvoisesti ja tulla itsekін kohdelluksi samalla tavalla. Emme salli fyysistä tai sanallista häirintää tai laitonta uhkailua, joka ilmenee esimerkiksi halventavina kommentteina rodusta, etnisistä ominaisuuksista tai



fyysisistä tai henkisistä vammoista, emmekä ei-toivottua seksuaalista lähentelyä tai seksuaalissävytteisiä huomautuksia.

### Takaamme turvallisen ja terveellisen työympäristön

Attendo varmistaa, että yrityksen toimipaikat ovat turvallisia ja terveellisiä työympäristöjä. Pyrimme aktiivisesti, järjestelmällisesti ja ennaltaehkäisevästi vähentämään riskejä, edistämään työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta sekä varmistamaan jatkuvan kehityksen. Esihenkilöllemme ja työntekijöillemme annetaan asianmukaista koulutusta työhön liittyvien riskien arvioinnista ja turvallisuusrutiineista. Arvojen mukainen työskentely on myös olennainen osa järjestelmällistä työtämme parhaan mahdollisen työympäristön kehittämiseksi.

### Työskentelemme tiiminä luodaksemme arvoihimme, avoimuuteen ja luottamukseen perustuvan kulttuurin

Jokainen Attendon työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa arvojemme, näiden eettisten ohjeiden sekä toimintatapojemme noudattamisesta. Näin luomme Attendon ilmapiiriä yhdessä jokaisella teollamme, joka päivä. Työntekijöillä on sekä velvollisuus että oikeus tuoda esiin ideoita, ongelmia ja parannusehdotuksia. Kannustamme avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja viestintään – myös vaikeissa tilanteissa. Työntekijöille tulee kertoa erilaisista kanavista ja keinoista tuoda esiin ideoita tai huolenaiheita. Näin varmistetaan, että Attendolla ryhdytään tarvittaviin toimiin.

### Olemme oppiva organisaatio

Attendo tarjoaa työntekijöilleen jatkuvasti kehittymismahdollisuuksia. Tarjoamme uusille työntekijöille perusteellisen perehdytyksen, valvontaa ja mentorointiohjelmia. Perehdytykset ja koulutukset ovat työntekijöiden saatavilla jo ennen heidän ensimmäistä työpäiväänsä Attendolla. Perehdytyksen jälkeen työntekijät voivat osallistua paikallisiin, keskitettyihin ja sähköisiin koulutuksiin. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus osallistua koulutuksiin ja suhtautua avoimesti uuden tiedon ja parempien toimintatapojen omaksumiseen. Tavoitteemme on kehittää jatkuvasti Attendon yhteistä asiantuntemusta ja parhaita käytäntöjä sekä tuoda ne kaikkien työntekijöiden saataville. Työskentelemme tiimeissä oppiaksemme toisiltamme ja jakaaksemme toisillemme taitoja, jotka olemme oppineet kokemuksen kautta. Kannustamme työntekijöitämme jakamaan ideoitaan ja osallistumaan aktiivisesti uusien menetelmien kehittämiseen. Toimintatapojamme kehittävät työntekijät palkitaan ja heille annetaan tunnustusta.

### Meillä on selkeät periaatteet työsuhdepäätösten tekoon

Attendolla tehtävien työsuhdepäätösten, jotka koskevat esimerkiksi rekrytointia, ylennyksiä, työtehtäviä, korvauksia ja työsuhteen päättämistä, tulee perustua faktoihin ja selkeisiin periaatteisiin. Tällaisten päätösten on perustuttava osaamiseen, kokemukseen ja suoritukseen Työsuhdepäätöksille on myös saatava hyväksyntä sekä päätöksenteosta vastaavalta esihenkilöltä että hänen lähimmältä esihenkilöltään ("yksi yli"-periaate).

Mitä tämä tarkoittaa sinun kannaltasi  
työntekijänä

- ✓ Sinun tulee saada tietoa työehdoistasi.
- ✓ Osallistu kaikkiin saatavillasi oleviin koulutuksiin. Liity innovaatioita ja parhaita käytäntöjä käsitteleviin ryhmiin.
- ✓ Lue näiden eettisten ohjeiden johdantoluku sekä paikallinen ohjeistus ymmärtääksesi, miten voit nostaa esiin ideoita, ongelmia tai parannusehdotuksia.
- ✓ Voit vapaasti liittyä tai olla liittymättä työntekijöiden järjestöihin.
- ✓ Puhu kollegoillesi ja esihenkilöllesi työstäsi ja työympäristöstäsi.
- ✓ Kohtele aina muita kunnioittavasti, vaikka olisitkin eri mieltä heidän kanssaan.
- ✓ Ota yhteyttä lähimpään esihenkilöösi tai henkilöstöosastoon, jos tarvitset neuvoja.

## Välitämme yhteiskunnastamme

Asemamme julkisen sektorin luotettavana, tehokkaana ja ratkaisukeskeisenä kumppanina on olennaisen tärkeä osa menestystämme. Samoin on reilu peli. Harjoitamme liiketoimintaa avoimella ja vastuullisella pitkän aikavälin lähestymistavalla ja noudatamme sovellettavia lakeja ja säädöksiä.

### ***Lupauksemme tilaajille***

***Olemme luotettava ja innovatiivinen kumppani. Lupaamme huolehtia hoiva- ja asumispalveluista vastuullisesti ja kustannustehokkaasti.***

Noudatamme lakeja ja säädöksiä

Attendoon yrityksenä sekä työntekijöihimme kohdistuu monenlaisia oikeudellisia ja lainsäädännöllisiä velvollisuuksia, jotka perustuvat lakeihin, säädöksiin, lupiin ja sopimuksiin. Pyrimme aina noudattamaan täysimääräisesti toimintaamme ohjaavia sääntöjä ja muita periaatteita, vaikka yrittäisimmekin muuttaa joitakin niistä paremmiksi. Kaikkien esihenkilöiden on ymmärrettävä omaan työhönsä liittyvien lupien ja sopimusten vaatimukset ja noudatettava niitä. Jokaisen työntekijän tulee saada tietoa keinoista ja velvollisuuksista, jotka liittyvät sääntöjen, vaatimusten ja sisäisten ohjeiden poikkeamien dokumentointiin ja raportointiin. Ymmärrämme, että vaikeita tilanteita tulee eteen eikä mikään organisaatio voi välttää poikkeamia. Siksi jokaisella työntekijällä onkin velvollisuus toimia, jos kaikki ei ole kunnossa.

### **Olemme luotettava kumppani yhteistyökunnillemme**

Attendo on saanut kunnilta tehtäväksi tarjota yhteiskunnalle tärkeitä hoivapalveluita. Toimintamme kehityksenä ovat kuntien kanssa tehdyt sopimukset ja erilaiset asiakasvalintajärjestelmät. Meille tämä tarkoittaa sitä, että harjoitamme liiketoimintaamme yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Meidän tehtävämme on täyttää asiakkaiden tarpeet tarjoamalla laadukasta hoivapalvelua, joka perustuu vankkoihin prosesseihin ja rutiineihin. Arvojemme, kokemuksemme, parhaiden työmenetelmien yhteisen tuntemuksemme sekä laadun järjestelmällisen kehittämisen avulla Attendo pystyy varmistamaan korkean asiakastyytyvyyden, vakaan laadun ja paremman hoivavastineen verorahoille. Olemme luotettava, läpinäkyvä ja ratkaisukeskeinen kumppani kunnille.

### **Emme salli minkäänlaista korruptiota**

Attendo ei hyväksy minkäänlaisia korruptioon liittyviä käytäntöjä. Korruptio tarkoittaa valta-aseman väärinkäyttöä henkilökohtaisen edun saamiseksi. Tämä koskee kaikkia liiketoimiamme ja kaikkia Attendoa edustavia tahoja (myös kolmansia osapuolia).

### ***Lahjonta ja henkilökohtaiset edut***

Lahjonta tarkoittaa yleensä sitä, että tarjotaan/annetaan tai vaaditaan/vastaanotetaan jotakin arvokasta, jonka tarkoituksena on vaikuttaa liiketoimeen tai päätökseen. Lahjukset voivat olla maksuja, lahjoja, kestitystä, suotuisaa kohtelua tai julkisuutta. Attendon työntekijät eivät saa tarjota ulkopuolisille (kuten asiakkaille tai mahdollisille asiakkaille, toimittajille, konsulteille, viranomaisille tai tällaisten osapuolten edustajille) tai ottaa näiltä vastaan minkäänlaisia etuja tai palkkioita, jotka ovat sovellettavien lakien tai vakiintuneiden liiketoimintakäytäntöjen vastaisia, saadakseen tai ylläpitääkseen liikesuhteita tai saadakseen tai antaakseen epäasiallisia etuja.

## *Liikelahjat, palkkiot ja muunlaiset edut*

Mitään henkilökohtaisia lahjoja, palkkioita tai etuja, jotka voisivat heikentää työntekijän objektiivisuutta, vaikuttaa liiketoimiin tai päätöksentekoon tai johtaa riippuvuussuhteen syntyyn, ei saa tarjota asiakkaalle tai muulle kolmannelle osapuolelle tai ottaa tältä vastaan. Kaikki liikelahjat ja vieraanvaraisuuden osoitukset tulee antaa hyvän tahdon eleinä, niiden tulee olla arvoltaan vähäisiä sekä yleisesti hyväksytyjen liiketoimintakäytäntöjen mukaisia eivätkä ne saa koskaan vaikuttaa päätöksentekoon. Lahjojen antamista valtion virkamiehille tulee välttää.

## **Kilpailemme reilusti**

Attendo kilpailee reilusti tarjontansa ja brändinsä pohjalta sekä tarjousmenettelyjä ja kilpailua koskevien sääntöjen mukaisesti. Edistämme hoiva-alan kehitystä osallistumalla vakiintuneisiin foorumeihin, kuten työnantajien liittoihin ja alan järjestöihin, sekä käymällä julkista keskustelua hoiva-alasta.

## **Edistämme kestävästä sosiaalista kehitystä**

Hoivaa tarvitsevien ihmisten pääsy hoivapalveluiden piiriin on luonnollinen osa kestävästä yhteiskuntaa. Attendo on merkittävä hoivapalveluiden tuottaja Pohjoismaissa ja tarjoaa yhteiskunnalle uutta kapasiteettia sekä uusia hoiva-alaan liittyviä menetelmiä ja innovaatioita. Toimimalla hyvänä yrityskansalaisena ja antamalla entistä useammalle ihmiselle pääsyn laadukkaiden hoivapalveluiden piiriin edistämme kestävästä sosiaalista kehitystä ja useita YK:n kestävästä kehityksen tavoitteita. Käytämme myös paljon resursseja työntekijöidemme koulutukseen. Kun jokainen lähes 25 000 työntekijästämmme ymmärtää, miten tärkeä rooli heillä on tiimimme jäsenenä, johtajina sekä erinomaisen asiakaspalvelun tarjoajina, kehitämme samalla myös hoiva-alaa myötätuntoisemmaksi ja asiakaskeskeisemmäksi.

## **Pyrimme tietoisesti rajoittamaan ympäristövaikutuksiamme**

Attendo on palveluyritys, jolla on rajalliset ympäristövaikutukset. Liiketoimintamme puitteissa pyrimme järjestelmällisesti toimimaan resurssitehokkaasti ja tekemään valintoja, jotka pienentävät ympäristö- ja ilmastovaikutuksiamme. Osana tavoitettamme edistää ympäristön kannalta kestävästä tulevaisuudesta olemme ottaneet käyttöön järjestelmiä ja käytäntöjä alentaaksemme hiilidioksidipäästöjämme ja tehdäksemme vihreämpiä valintoja hankinnassa, kuljetuksessa, energian ja veden kulutuksessa sekä jätehuollossa. Attendo koordinoi kaikkia hankintoja saavuttaakseen etuja ja ympäristöhyötyjä.

## **Olemme vastuullisia ja läpinäkyviä julkispoliittisissa toimissamme**

Attendo pyrkii muodostamaan läpinäkyvät ja tuottavat suhteet demokraattisesti valittuihin päätöksentekijöihin, sääntelyviranomaisiin ja muihin viranomaisiin sekä yrityksenä että alan ryhmien jäsenenä. Kunnioitamme näiden tahojen auktoriteettia ja näkemyksiä ja jaamme säännöllisesti tietoa ja mielipiteitä hoiva-alaan, omaan alaamme ja omaan toimintaamme vaikuttavista asioista. Niinpä otamme mielellämme vastaan viranomaisia ja vaaleilla valittuja virkamiehiä tutustumaan toimintaamme. Kaikkien Attendon puolesta toteutettujen julkispoliittisten ja poliittisten toimien on oltava laillisia, eettisiä ja Attendon ydinarvojen mukaisia. Läpinäkyvyyden ja avoimuuden tulee ohjata kaikkea vaikuttamistyötämme, ja käytämme ainoastaan virallisia yhteydenottoja julkispoliittisissa toimissamme.



Mitä tämä tarkoittaa sinun kannaltasi  
työntekijänä

- ✓ Varmista, että tunnet työtehtäviisi ja työpaikkaasi liittyvät rutiinit ja vaatimukset.
- ✓ Älä anna tai ota vastaan lahjoja tai mitään, mikä voitaisiin tulkita lahjukseksi.
- ✓ Tee tarvittaessa ilmoituskanavan kautta ilmoitus mahdollisista lakien, säädösten, lupien tai sopimusten rikkomuksista.
- ✓ Pyydä esihenkilöltäsi tukea ja neuvoja, jos asiakas, asiakkaan läheinen tai joku muu Attendoon kytköksissä oleva henkilö tarjoaa lahjaa tai palvelusta tai pyytää sinulta sellaista.
- ✓ Ota yhteyttä lähimpään esihenkilöösi tai laki- tai viestintäosastoon, jos tarvitset neuvoja.

## Välitämme yrityksestämme

Hyvä hallinnointitapa tukee Attendon olemassaolon tarkoitusta, auttaa meitä saavuttamaan strategiset tavoitteemme ja vahvistaa yrityskulttuuriamme. Kaikki Attendon työntekijät ovat velvollisia toimimaan rehellisesti ja suojelemaan yrityksemme liiketoimintaa, mainetta ja omaisuutta.

## Uskomme sadan prosentin vastuuseen

Attendon vahvana perustana ovat arvot ja yhteiset työkalut, ja meillä on sadan prosentin vastuu varmistaa paikallinen huippuosaaminen ja vastuunotto. Uskomme työntekijöidemme voimaannuttamiseen, selkeään vastuiden jakamiseen ja sadan prosentin vastuuseen kaikissa toiminnoissa.

Paikalliset esihenkilöt ovat henkilökohtaisesti vastuussa toiminnoistaan, ja heitä kannustetaan ottamaan työntekijät mukaan mahdollisimman laajasti paikallisen liiketoiminnan ja yrityksemme kehittämiseen. Näin voimme ylläpitää yrittäjähenkisyyttä ja tehdä päätöksiä nopeammin sekä lähempänä asiakkaitamme ja yhteistyökuntiamme. Palvelutoiminnot, rutiinit ja menettelyt helpottavat yhteisiä toimintatapoja koko Attendossa ja varmistavat, että toimintamme on jatkuvasti tasaisen laadukasta.

Attendolla on myös riskien hallintaan järjestelmällinen lähestymistapa, jossa otetaan huomioon ulkoiset, operatiiviset ja taloudelliset riskit. Noudatamme käytäntöjä, ohjeistuksia, ohjeita ja valvontakeinoja hallitaksemme tunnistettuja riskejä, ja hallinto- ja raportointirakenteemme auttavat toteuttamaan asianmukaista valvontaa.

## Pyrimme aktiivisesti välttämään eturistiriitoja

Attendon työntekijöiden tulee aina toimia rehellisesti suhteissaan asiakkaisiin ja heidän läheisiinsä sekä kuntiin ja liikekumppaneihin. Tämä tarkoittaa sitä, että vältämme mahdollisuuksien mukaan tilanteita, joihin saattaa liittyä eturistiriita. Jos eturistiriita todetaan, työntekijöiden on ilmoitettava siitä avoimesti ja läpinäkyvästi.

Eturistiriidasta on kyse silloin, kun yksityiset tai henkilökohtaiset asiat saattavat vaikuttaa työntekijän harkintakykyyn, objektiivisuuteen tai itsenäisyyteen päätöksenteossa tai työtilanteissa.

Eturistiriitoja saattaa ilmetä monilla tavoilla, mutta tässä muutama yleinen esimerkki:

- Esihenkilö palkkaa perheenjäsenensä tai muun sukulaisensa tai toimii tämän esihenkilönä.
- Työntekijällä on suora tai epäsuora henkilökohtainen intressi Attendon toimittajaan, asiakkaaseen tai muuhun liikekumppaniin.
- Työntekijällä on Attendon ulkopuolinen työsuhde, johon liittyvät intressit ovat ristiriidassa Attendon työsuhteen kanssa.

## Käsitlemme tietoja huolellisesti

Attendon toiminta herättää paljon kiinnostusta, ja Attendo on avoin ja kuunteleva yritys. Tavoitteenamme on viestiä sidosryhmiemme kanssa selkeästi ja ajantasaisesti, mutta otamme samalla huomioon tietosuojasäädöksiin, vaitiolovelvollisuuteen, liiketoimintaa koskevan tiedon luottamuksellisuuteen ja sisäpiiritietoon liittyvät rajoitukset ja kunnioitamme kollegoitamme ja Attendon liikekumppaneita.



Yrityksen lausunnot antaa aina tehtävään nimetty yrityksen edustaja. Liiketoimintamme on sellaista, että ulkopuolelta tulevat tietopyynnöt ovat sekä luonnollisia että yleisiä. Operatiivisilla johtajilla on luonnollinen rooli mediakontaktien hoidossa omilla vastuualueillaan, ja heidän tukena on viestintätiimi.

Kuntien tai median kanssa työssään viestivien työntekijöiden tulee aina olla ammattimaisia ja kohteliaita, ja heidän tulee saada koulutusta siitä, miten he voivat olla läpinäkyviä ja helposti lähestyttäviä sovellettavien sääntöjen rajoissa. Jos työntekijät antavat ulkopuolelle kommentteja, joiden voidaan katsoa liittyvän Attendoon tai sen liiketoimintaan, heidän tulee olla varovaisia ja ilmoittaa selvästi, että heidän lausuntonsa ja kommenttinsa ovat henkilökohtaisia eivätkä kuvasta Attendon tai sen johdon näkemyksiä tai mielipiteitä.

### *Vapaus viestiä median kanssa*

Ruotsissa Attendon työntekijöillä on lakisääteinen oikeus tarjota näkemyksiä ja tietoja (ei kuitenkaan asiakirjoja) televisioon, sanomalehtiin tai radioon sananvapauslainsäädännön nojalla ilman, että yritys tutkii tietojen lähdeä.

Kannustamme työntekijöitämme tuomaan esiin ideoita, palautetta ja parannusehdotuksia. Käytössä on useita sisäisiä viestintäkanavia, ja lisäksi voi puhua suoraan paikallisen esimiehen kanssa. Pyrimme ylläpitämään läpinäkyvyyttä, vuoropuhelua ja luottamusta edistävää kulttuuria ja ilmapiiriä, jotta työntekijät tuntuivat voivansa kertoa huolenaiheistaan Attendon sisällä. Olemme vakuuttuneita siitä, että suora, kuunteleva ja rakentava vuoropuhelu tarjoaa parhaat edellytykset osallistumiselle ja muutokselle sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä.

### *Sisäpiiritieto*

Attendo on pörssiyritys, jonka osakkeilla käydään kauppaa Nasdaq Tukholmassa. Pörssiyrityksenä Attendo noudattaa pörssisäädöksiä ja vaatimuksia, jotka koskevat sellaisen tiedon paljastamista, joka voisi vaikuttaa merkittävästi Attendon osakekursseihin (sisäpiiritieto). Attendo soveltaa käytäntöjä ja menettelyjä täyttääkseen nämä velvollisuudet. Työntekijöitä, jotka todennäköisesti saavat haltuunsa sisäpiiritietoa, koulutetaan ja muistutetaan säännöllisesti heidän velvollisuuksistaan ja yhtiön velvollisuuksista.

### *Otamme tietosuojan ja tietoturvan huomioon toiminnassamme*

Attendon toiminnassa käsitellään monenlaisia tietoja ja henkilötietoja. Otamme tietosuojan, tietoturvan ja vaatimusten noudattamisen vakavasti ja ymmärrämme, miten tärkeää tiedon eettinen käsittely on. Meillä on käytössä käytäntöjä, menettelyjä ja järjestelmiä, jotka auttavat meitä noudattamaan lakisääteisiä velvoitteita ja mahdollistamaan yksityishenkilöiden henkilötietojen suojaan liittyvien oikeuksien käytön.

### *Suojelemme yrityksen omaisuutta ja varoja*

Attendon työntekijät saavat käyttöönsä yrityksen omaisuutta, laitteita ja muita resursseja, jotta he voisivat hoitaa työtehtäviään. Tällaisia ovat muun muassa tietojärjestelmät, tietokoneet, puhelimet, yrityksen tiedot ja varat sekä kiinteistöt ja työsuhteautot. Jokainen työntekijä on velvollinen varmistamaan, että yrityksen omaisuutta ei väärinkäytetä, käytetä laittomaan toimintaan tai käytetä tavalla, joka aiheuttaisi haittaa Attendon liiketoiminnalle tai maineelle. Työntekijöiden tulee kohdella kaikkea yrityksen omaisuutta huolellisesti ja noudattaa ohjeita, joiden tarkoituksena on suojella omaisuuttamme (myös digitaalista

omaisuuttamme) ja vähentää varkauden riskiä. Attendon omaisuutta, laitteita, resursseja ja varoja saa käyttää ainoastaan liiketoimintaan liittyviin tarkoituksiin, ei henkilökohtaisen hyödyn saamiseksi.

## Varmistamme raportointimme luotettavuuden ja läpinäkyvyyden

Attendon taloudellisia tietoja käyttävät sijoittajamme, kunnat, toimittajamme ja muut sidosryhmämme. Taloudellisia mittareita käytetään myös yhtenä useista keinoista varmistaa, että teemme toiminnassamme asianmukaisia päätöksiä oikeaan aikaan. Attendolla on selkeät prosessit, järjestelmät ja valvontakeinot sen varmistamiseksi, että liiketoimet kirjataan ja raportoidaan tarkasti ja ajantasaisesti. Toimimme poliittisesti, taloudellisesti ja lainsäädännöllisesti monimutkaisessa ympäristössä. Raportointimme tulee ollamahdollisimman läpinäkyvää ja informatiivista, jolloin se synnyttää luottamusta Attendoa ja yleisestikin yksityisiä hoivapalveluiden tuottajia kohtaan. On ehdottoman kiellettyä esittää vääriä tietoja tai syöttää järjestelmiimme harhaanjohtavia tietoja tavoitteiden, suorituskykyindikaattorien tai kunnille ja viranomaisille raportoitavien tietojen vääristämiseksi.

### Mitä tämä tarkoittaa sinun kannaltasi työntekijänä

- ✓ Jos havaitset eturistiriidan (ks. edellä), puhu siitä suoraan lähimmälle esihenkilöllesi tai henkilöstöosastolle.
- ✓ Älä julkaise luottamuksellisia tietoja sosiaalisessa mediassa tai keskustele luottamuksellisista tai arkaluonteisista tiedoista paikoissa, joissa sivulliset saattavat kuulla sinut.
- ✓ Varmista, että ymmärrät, miten sinun tulee työssäsi käsitellä arkaluonteisia ja luottamuksellisia tietoja, kuten asiakastietoja.
- ✓ Yrityksen omaisuutta ei saa käyttää laittomaan toimintaan tai epäasiallisen sisällön (esimerkiksi pornosivustojen tai muiden Attendon maineelle haitallisten sivustojen) käyttämiseen.
- ✓ Ota yhteyttä lähimpään esimieheesi tai laki- tai henkilöstöosastoon, jos tarvitset neuvoja.