

KUNTOUTUSKESKUS RUISSALO OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntoutuskeskus Ruissalo– omavalvontasuunnitelma

SISÄLLYSLUETTELO

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

- 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
- 1.2 Palveluyksikön perustiedot
- 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2. Asiakasturvallisuus ja palvelujen laatu

- 2.1 Palveluiden laatu, turvallisuus ja vastuut
- 2.2 Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen
- 2.3 Riskienhallinnan vastuut, ohjeet ja suunnitelmat
- 2.4 Riskienhallinnan keinot, epäkohtien käsittely ja raportointi
- 2.5 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

3. Henkilöstö ja osaamisen varmistaminen

- 3.1 Henkilöstön rekrytointi ja suunnittelu
- 3.2 Perehdytys
- 3.3 Osaamisen ja hyvinvoinnin tukeminen
- 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

4. Toimitilat, laitteet ja teknologian käyttö

- 4.1 Tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuus
- 4.2 Tietojärjestelmät ja teknologian hyödyntäminen
- 4.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

5. Palautteen hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen

5.1 Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely

5.2 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely

5.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

6. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

7. Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja päivittäminen

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Kuntoutuskeskus Ruissalo

Palveluntuottajan nimi:

Y-tunnus: Sunborn Saga Oy Y-1083815–

Toiminimi: Kuntoutuskeskus Ruissalo

Toimipaikat:

Ruissalon Kylpylä, Ruissalon puistotie 640, 20100 Turku

Naantalin Kylpylä, Matkailijantie 2, 21100 Naantali

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Ruissalon Kylpylä

Asiakaspaikat: Majoituskapasiteetti on 170 huonetta ja kylpyläosastolla noin 150 hlöä. Ravintolassa n. 200 hlöä. Kokonaisala 11 943 m².

Naantalin Kylpylä

Naantalin kylpylässä on yhteensä 251 huonetta ja huoneistoa. Päärakennuksessa on huoneita kaikkiaan 211 kappaletta, joista kuusi on kaksikerroksisia teemasviittejä, 18 on yhden Loft huoneita ja loput 187 ovat kahden hengen huoneita.

Spa Residenteissä sijaitsee 40 huoneistoa: kahdeksan kolmiota, neljä kaksiota ja 28 yksiötä. Kylpylän kokonaisasukasmäärä saattaa parhaassa tapauksessa olla yli 700 henkilöä.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sunborn Saga Oy (Kuntoutuskeskus Ruissalo) on perheyritys, mikä tuottaa kuntoutus ja työhyvinvointipalveluita Naantalin Kylpylässä ja Ruissalon Kylpylässä. Olemme tuottaneet kuntoutuspalveluita jo vuodesta 1975.

Tavoitteena on työ- ja toimintakyvyn, omatoimisen selviytymisen edistäminen suomalaisessa väestössä lakisääteisen ja harkinnanvaraisen Kelan järjestämän majoituksellisen ja avomuotoisen kuntoutuksen palveluntuottajana. Osa kuntoutuksesta toteutetaan etäkuntoutuksena. Valtionkonttorille veteraanikuntoutusta toimintakykyluokka 3 asiakkaille. Kuntoutusta toteutetaan moniammatillisena tiimityönä-

Yrityksille toimimme työ- ja toimintakykyä lisäävänä yhteistyökumppanina ja tuotamme yksittäisiä luentoja ja liikuntatapahtumia, kuntoremontteja ja toimintakyvyn testausta.

2. Asiakasturvallisuus ja palvelujen laatu

2.1 Palveluiden laatu, turvallisuus ja vastuut

Palveluntuottajana noudatamme voimassa olevaa lainsäädäntöä. Kuntoutuspalvelut perustuvat hyvään kuntoutuskäytäntöön, tutkittuun tietoon ja kokemukseen. Kela ja Valtionkonttori määrittelevät palvelukuvaukset palvelukohtaisesti sisältäen palvelukokonaisuuden, henkilöstön, asianmukaiset ja turvalliset tilat sekä kokemusta koskevat vaatimukset.

Kela/Valtionkonttori edellyttävät palveluntuottajia seuraamaan ja arvioimaan kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua keräämällä asiakaspalautetta. Hyödynnämme saamaamme palautetta toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä ja teemme tarvittavat korjaustoimet välittömästi.

Asiakkaille vapaaehtoiset työ- ja toimintakyvyn mittaukset ovat osa asiakkaan kuntoutuspalvelua. Kuntoutuksen vaikutuksia arvioidaan seuraavista näkökulmista: asiakkaiden työ- ja opiskelukyky (työkykylomake), elämänlaatu (WHOQOL-BREF), masennusoireiden esiintyminen (BDI21) ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttaminen (GAS-menetelmä).

Kela/Valtionkonttori auditoivat toimintaamme säännöllisesti. Meillä on selkeät työohjeet ja kirjauskäytännöt laadun seurannan tukena.

Uusien työntekijöiden muodollinen pätevyys tarkistetaan tutkintotodistuksista ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Jokaista uutta työntekijää varten on laadittu perehdytysohjelma, jossa perehdyttämisen vastuualueet on jaettu esimiehen, ammatillisen ja hallinnollisen perehdyttäjän kesken. Tietosuojaan verkkokurssin suorittaminen kuuluu myös osana uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan.

Henkilökunta on vastuussa siitä, että he noudattavat työsuojelu-, ym. ohjeita. Myös jokaisella työntekijällä on osaltaan vastuu asiakas- ja työturvallisuudesta ja siitä syystä oikeus ja velvollisuus ilmoittaa esimiehelleen havaitsemistaan asiakas- ja työturvallisuuteen vaikuttavista seikoista. Työnantaja on puolestaan vastuussa siitä, että työturvallisuus-, ja työsuojeluohjeet ovat henkilökunnan tiedossa ja ajan tasalla.

Työntekijä ilmoittaa työn sujumattomuutta estävistä asioista esimiehelle ja osallistuu omalta osaltaan työn kehittämiseen.

2.2 Asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Kuntoutuskeskus Ruissalossa asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelutoimintaa. Kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä, eettisiä periaatteita ja asiakaslähtöisyyden vaatimuksia.

Potilasrekisteristä on laadittu henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, joka on potilaiden saatavilla. Rekisteröidyillä on henkilötietolain mukainen oikeus tarkastaa ja oikaista itseään koskevat tiedot. Tietopyyntö tehdään sähköpostilla palveluvastaavalle ja kuntoutuspäällikölle esitetään lähetettävä aineisto.

Lainsäädännöllinen perusta

Asiakkaan oikeuksien turvaaminen perustuu seuraaviin keskeisiin säädöksiin:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Tietosuoja laki (1050/2018) ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)
- Terveystietolaki (1326/2010)
- Muut soveltuvat lait ja asetukset

Keskeiset periaatteet asiakkaan oikeuksien varmistamisessa

Itsemääräämisoikeus: Asiakkaalla on oikeus osallistua hoitoaan ja kuntoutustaan koskevaan päätöksentekoon. Häntä kuullaan aidosti ja hänen toiveensa pyritään huomioimaan mahdollisimman laajasti.

Yhdenvertaisuus: Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti, riippumatta taustasta, terveydentilasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Tietosuoja ja luottamuksellisuus: Asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja tietoturvallisesti voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niihin korjauksia.

Asiallisuus ja kunnioitus: Henkilöstö toimii ammattitaitoisesti ja kohteliaasti. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Oikeus saada tietoa: Asiakkaalle annetaan ymmärrettävää ja riittävää tietoa palveluista, hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Tieto annetaan suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti.

Asiakkaan kuuleminen ja osallisuus

Omavalvontasuunnitelma

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta ja osallistua palvelujen kehittämiseen. Yksilöllinen kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja käsitellään osana toiminnan kehittämistä (ks. luku 5.1).

Epäasiallinen kohtelu ja kantelu-oikeus

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kantelu aluehallintovirastoon tai Valviraan.

2.3 Riskienhallinnan vastuut, ohjeet ja suunnitelmat

Kuntoutuskeskus Ruissalossa riskienhallinta on olennainen osa asiakasturvallisuuden, henkilöstön turvallisuuden ja toiminnan laadun varmistamista. Riskienhallintaa toteutetaan suunnitelmallisesti, osana päivittäistä työtä ja koko palveluketjua. Tavoitteena on ennaltaehkäistä vaaratilanteita, minimoida riskejä sekä reagoida havaittuihin poikkeamiin nopeasti ja tehokkaasti.

Vastuut ja organisointi

Ylin vastuu riskienhallinnan toteutumisesta on organisaation johdolla. Palveluyksikön esihenkilö vastaa yksikön käytännön riskienhallinnan toteuttamisesta, seurannasta ja raportoinnista. Kaikki työntekijät ovat velvollisia tunnistamaan ja raportoimaan mahdollisia riskejä ja vaaratilanteita. Riskienhallinta on sisällytetty henkilöstön perehdytykseen, koulutukseen ja toimintakulttuuriin.

Ohjeistus ja suunnittelu

Riskienhallintaa ohjaavat organisaation sisäiset ohjeet, toimintamallit sekä lainsäädäntö. Käytössä on kirjallinen riskienhallintasuunnitelma, joka päivitetään säännöllisesti. Suunnitelmassa määritellään keskeiset riskikohteet, arvioidaan niiden todennäköisyys ja vaikutukset sekä kuvataan ehkäisevät toimenpiteet. Riskienhallintasuunnitelma kattaa muun muassa seuraavat osa-alueet:

- Asiakasturvallisuus ja hoitoprosessit
- Toimitilojen ja laitteiden turvallisuus
- Tietoturva ja tietosuoja
- Henkilöstöresurssit ja osaaminen
- Poikkeus- ja häiriötilanteet

Toimintatavat ja käytännöt

Riskienhallintaa toteutetaan sekä ennakoidvasti että reaktiivisesti. Ennakoinnissa käytetään esimerkiksi vaaratilannearvioita, auditointeja, asiakaspalautetta ja havainnointia. Reaktiiviseen riskienhallintaan kuuluu vaaratapahtumien ilmoittaminen ja käsittely (ks. luku

Omavalvontasuunnitelma

3.5) sekä tarvittavien korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Vaaratapahtumat kirjataan sähköisesti organisaation ilmoitusjärjestelmään, ja ne käsitellään moniammatillisessa yhteistyössä. Johto seuraa tapahtumista koostettuja raportteja ja huolehtii toimenpiteiden toteuttamisesta sekä vaikutusten arvioinnista.

Seuranta ja päivitys

Riskienhallinnan toteutumista seurataan säännöllisesti sisäisissä kokouksissa. Riskienhallintasuunnitelma tarkastetaan vuosittain tai aina toimintaympäristön muuttuessa merkittävästi.

2.4 Riskienhallinnan keinot, epäkohtien käsittely ja raportointi

Kuntoutuskeskus Ruissalossa riskienhallinnan keskeisenä tavoitteena on tunnistaa, ehkäistä ja hallita asiakkaiden, henkilöstön ja toiminnan kannalta merkittäviä riskejä. Riskienhallinnan keinot ulottuvat jokapäiväiseen toimintaan ja ovat osa palveluprosessien turvallisuuden ja laadun varmistamista.

Riskienhallinnan keinot

Ennakointi ja arviointi:

Toimintaan liittyvät riskit kartoitetaan ennakoivasti muun muassa riskinarviointien, turvallisuuskierrosten ja henkilöstöhavainnointien avulla. Arvioinnit päivitetään säännöllisesti tai toimintaympäristön muuttuessa.

Toimintamallit ja ohjeistus:

Käytössä on selkeät, kirjalliset toimintamallit ja ohjeistukset, jotka tukevat turvallista työskentelyä ja asiakastyötä. Ohjeistukset päivitetään säännöllisesti ja ne sisältyvät henkilöstön perehdytykseen ja täydennyskoulutukseen.

Koulutus ja osaamisen ylläpito:

Henkilöstön riskienhallintaosaamista kehitetään jatkuvasti koulutusten, harjoitusten ja yhteisten keskustelujen kautta.

Tekniset ja fyysiset ratkaisut:

Turvallisuutta tuetaan asianmukaisilla tilaratkaisuilla, toimivilla laitteilla sekä turvavarusteilla. Myös tietojärjestelmien tietoturva on tärkeä osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa.

Epäkohtien ja vaaratilanteiden käsittely

Havaintojen ilmoittaminen:

Kaikki työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä, puutteista ja

Omavalvontasuunnitelma

vaaratilanteista. Ilmoitukset tehdään sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta tai sovitulla lomakkeella.

Käsittelyprosessi:

Ilmoitetut tapaukset käsitellään viivytyksettä esimiehen johdolla ja tarvittaessa moniammatillisesti. Käsittelyssä selvitetään tapahtuman syyt, seuraukset ja ehkäisevät toimenpiteet.

Vakavat vaaratapahtumat:

Vakavat tai toistuvat vaaratilanteet selvitetään laajemmin. Riskienhallintaan liittyvät havainnot, tapahtumat ja toimenpiteet raportoidaan säännöllisesti yksikön johdolle.

Tietojen hyödyntäminen kehittämisessä:

Kertyvää tietoa hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä, toimintamallien päivittämisessä sekä henkilöstön koulutussuunnittelussa.

Kuntoutuskeskus Ruissalossa riskienhallinta ei ole yksittäinen toimenpide, vaan osa organisaation kulttuuria. Sen onnistuminen edellyttää avointa ilmapiiriä, jossa riskeistä uskalletaan puhua, poikkeamat ilmoitetaan matalalla kynnyksellä ja kehittämistoimiin ryhdytään viivytyksettä.

2.5 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kuntoutuskeskus Ruissalossa vakavien vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden huolellinen selvittäminen on keskeinen osa asiakasturvallisuuden ja toiminnan jatkuvaa parantamista. Tavoitteena on oppia tapahtuneesta, estää vastaavat tilanteet tulevaisuudessa ja varmistaa toiminnan avoimuus ja luotettavuus.

Vakavan vaaratapahtuman määritelmä

Vakava vaaratapahtuma tarkoittaa tapahtumaa, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle, henkilöstölle tai toiminnalle merkittävää haittaa tai vaaraa. Esimerkkejä voivat olla: asiakkaan kaatuminen ja loukkaantuminen, merkittävä tietoturvaloukkaus, palo- tai vesivahinko, väkivalta- tai uhkatilanne.

Tutkintaprosessi

Ilmoitus ja ensiarviointi

Henkilöstö tekee välittömän ilmoituksen tapahtumasta esimiehelle ja kirjaa tapahtuman sähköiseen vaaratapahtumien ilmoitusjärjestelmään tai lomakkeelle.

Esimies tekee ensiarvion tilanteen vakavuudesta ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet asiakkaan hoidon tai turvallisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma

Juurisyyanalyysi tai muu tutkintamenetelmä

- Vakavat tai toistuvat tapahtumat tutkitaan järjestelmällisesti esimerkiksi juurisyyanalyysin (Root Cause Analysis, RCA) avulla.
- Tutkinnassa tarkastellaan tapahtumaan vaikuttaneita taustatekijöitä, prosesseja, ohjeita, työympäristöä ja viestintää.

Moniammatillinen käsittely

Tutkintaan osallistuu tarvittava asiantuntijatiimi (esim. esihenkilö, lääkäri, hoitaja, IT-asiantuntija, laatukoordinaattori). Tarvittaessa tapahtuma käsitellään myös yhteistyössä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa.

Toimenpiteet ja seuranta

Tutkinnan perusteella määritellään konkreettiset ehkäisevät toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista seurata on osa omavalvontaa ja laatutyötä.

Avoimuus ja raportointi

Vakavista vaaratapahtumista tehdään tarvittaessa ilmoitukset myös viranomaisille (esim. Valvira, AVI) soveltuvien säädösten mukaisesti. Asiakkaalle ja omaisille kerrotaan tapahtuneesta avoimesti ja selkeästi. Organisaation oppimista edistetään jakamalla keskeiset opit henkilöstölle esimerkiksi tiimipalaverissa ja koulutuksissa.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta Kuntoutuskeskus Ruissalossa perustuu avoimuuteen, syyllistämättömyyden kulttuuriin ja oppimiseen. Tavoitteena on jatkuva parantaminen, turvallisuuden varmistaminen ja asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen.

3. Henkilöstö ja osaamisen varmistaminen

3.1 Henkilöstön rekrytointi ja suunnittelu

Kuntoutuskeskus Ruissalossa henkilöstön rekrytointi ja suunnittelu perustuvat palvelutoiminnan vaatimuksiin, asiakastarpeisiin sekä lainsäädännön ja viranomaismääräysten asettamiin osaamisvaatimuksiin. Henkilöstösuunnittelu on systemaattista ja ennakoivaa, ja sen tavoitteena on varmistaa, että yksikössä on riittävä määrä ammattitaitoisia ja oikeanlaista henkilöstöä kaikissa tilanteissa.

Rekrytointiprosessi on läpinäkyvä, yhdenvertainen ja ammattieettisiä periaatteita noudattava. Uusien työntekijöiden valinnassa painotetaan koulutuksen ja kokemuksen lisäksi kuntoutusosaamista, asiakaspalvelutaitoja ja tiimityökykyä.

Omavalvontasuunnitelma

Kaikilta terveydenhuollon ammattilaisilta tarkistetaan Valviran ammattioikeudet ennen työsuhteen alkamista.

Henkilöstötarpeita arvioidaan säännöllisesti osana toiminnan ja palvelujen suunnittelua. Suunnittelussa otetaan huomioon palveluiden laajuus, asiakasmäärät ja erityistarpeet. Varahenkilöjärjestelmä ja sijaisjärjestelyt ovat osa henkilöstösuunnittelua, jotta palveluiden jatkuvuus ja turvallisuus voidaan taata kaikissa tilanteissa.

Tavoitteena on varmistaa osaava ja sitoutunut henkilöstö. Edistää asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua. Tukea työyhteisön hyvinvointia ja jaksamista.

3.2 Perehdytys

Kuntoutuskeskus Ruissalossa perehdytys on olennainen osa laadukasta ja turvallista asiakastyötä sekä henkilöstön työhyvinvointia. Uusien työntekijöiden ja sijaisuuksia tekevien henkilöiden perehdyttäminen aloitetaan aina ennen työn aloitusta ja sitä täydennetään tarpeen mukaan työsuhteen aikana.

Varmistaa, että työntekijä tuntee organisaation toiminta- ja toimintatavat, arvot ja asiakastyön periaatteet. Mahdollistaa turvallinen ja sujuva työskentely kuntoutusympäristössä. Tukea työntekijän integroitumista työyhteisöön ja asiakastyöhön. Varmistaa asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuus, laatu ja turvallisuus. Perehdytyksestä vastaa nimetty perehdytysvastaava tai esihenkilö. Perehdytystä arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti palautteen ja toiminnan tarpeiden perusteella.

3.3 Osaamisen ja hyvinvoinnin tukeminen

Kuntoutuskeskus Ruissalossa henkilöstön osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat keskeisiä asiakaslähtöisen, turvallisen ja laadukkaan palvelun edellytyksiä. Työhyvinvoinnin tukeminen on osa päivittäistä johtamista ja toimintakulttuuria.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamistaan. Koulutustarpeet kartoitetaan säännöllisesti kehityskeskusteluissa ja työyksikön tavoitteiden pohjalta. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuksia osallistua sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin, työpajoihin ja ammatillisiin verkostoihin. Erityisosaamista vaativissa tehtävissä huolehditaan lisäkoulutuksesta ja osaamisen varmentamisesta.

Työhyvinvointia edistetään avoimella vuorovaikutuksella, selkeällä työnjaolla ja toimivalla esihenkilötyöllä. Työn kuormitusta seurataan ja tarpeen mukaan tehdään muutoksia työjärjestelyihin. Työterveyshuollon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen mallien toteuttamiseksi. Työyhteisön kehittämiseen panostetaan säännöllisin työpaikkakokouksin, palautekyselyin ja yhteisillä työhyvinvointia vahvistavilla toimilla.

Omavalvontasuunnitelma

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kuntoutuskeskus Ruissalo voi hyödyntää ostopalveluja ja alihankintaa täydentääkseen omaa palvelutarjontaansa, turvatakseen palvelujen jatkuvuutta ja varmistakseen erityisosaamisen saatavuutta. Ostopalveluilla tarkoitetaan palveluja, jotka tuotetaan ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta, mutta jotka sisältyvät Kuntoutuskeskus Ruissalon palvelukokonaisuuteen ja asiakasvastuuseen.

Ostopalvelukumppanit valitaan huolellisesti varmistamalla, että ne täyttävät toiminnalle asetetut laatu-, turvallisuus- ja lainsäädännölliset vaatimukset. Kaikilta alihankkijoilta ja ostopalvelujen tuottajilta edellytetään voimassa olevat luvat, rekisteröinnit ja soveltuvin osin Valviran/AVI:n hyväksyntä. Palveluntuottajan tulee sitoutua Kuntoutuskeskus Ruissalon toimintaperiaatteisiin, arvoihin ja asiakasturvallisuuden vaatimuksiin. Kuntoutuskeskus Ruissalo säilyttää kokonaisvastuun asiakastyöstä ja palvelun laadusta, vaikka yksittäisiä osia tuotetaan ulkopuolisen toimesta.

4. Toimitilat, laitteet ja teknologian käyttö

4.1 Tilojen, laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuus

Kuntoutuskeskus Ruissalon toimitilat on suunniteltu esteettömiksi, turvallisiksi ja toimiviksi kuntoutustoiminnan tarpeisiin. Tilojen turvallisuus varmistetaan: Säännöllisillä tarkastuksilla, kuten palo- ja pelastustarkastuksilla, sisäisillä kiertokäynneillä ja huoltokierroksilla. Toimintaympäristön arvioinnilla, jossa huomioidaan erityisesti asiakasturvallisuus, esteettömyys ja ergonomia. Turvallisuusohjeilla ja riskienhallinnalla, joita päivitetään tarpeen mukaan. Järjestyssäännöillä ja kulunvalvonnalla, jotka turvaavat sekä asiakkaiden että henkilöstön turvallisuuden. Laitteet ja tarvikkeet huolletaan säännöllisesti valmistajan ohjeiden mukaisesti. Käyttöönottotarkastukset sekä määräaikaishuollot dokumentoidaan.

4.2 Tietojärjestelmät ja teknologian hyödyntäminen

Kuntoutuskeskus Ruissalo hyödyntää ajantasaisia tietojärjestelmiä asiakas- ja potilastyön sekä hallinnon tukena. Käytössä olevat järjestelmät tukevat: Asiakas- ja potilastietojen turvallista käsittelyä, sujuvaa työskentelyä ja tiedonkulkua eri ammattiryhmien välillä ja palveluiden suunnittelua, toteutusta ja seurantaa.

Tietojärjestelmiin pääsy on rajattu käyttäjätunnuksin ja salasanoilla. Käyttöoikeudet määritellään tehtäväkohtaisesti. Järjestelmien käyttöä valvotaan, ja henkilöstö sitoutetaan noudattamaan tietoturvaohjeita.

4.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Omavalvontasuunnitelma

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR).
Organisaation sisäisiä tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä

Henkilöstö koulutetaan säännöllisesti tietosuojakysymyksistä. Tietojen käsittely perustuu aina asiakassuhteeseen, lakiin tai asiakkaan suostumukseen. Kaikessa toiminnassa painotetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta yksityisyyteen.

5. Palautteen hyödyntäminen ja toiminnan kehittäminen

5.1 Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely

Kuntoutuskeskus Ruissalo kerää asiakaspalautetta monikanavaisesti, kuten: suullisesti palvelun aikana, asiakaspalautelomakkeilla, sähköisenä palautteena ja asiakastyytyväisyyskyselyillä. Kaikki palaute käsitellään viipymättä. Palautteesta tiedotetaan henkilöstölle ja johdolle, ja sitä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

5.2 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely

Kaikki havaitut puutteet ja epäkohtatilanteet dokumentoidaan. Kuntoutuskeskus Ruissalo pyrkii selvittämään syyt ja vaikutukset sekä toteuttamaan korjaavat toimenpiteet nopeasti. Tilanteista opitaan ja toimintaa kehitetään jatkuvasti.

5.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistarpeet määritellään palaute- ja havaintotietojen pohjalta. Kehittämistoimenpiteitä mietimme yhteistyössä, toteutukselle nimetään vastuuhenkilö ja aikataulut. Kehittämistoimia seurataan.

6. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan seuranta on jatkuvaa ja suunnitelmallista. Kuntoutuskeskus Ruissalossa seurataan palvelun laatua, asiakasturvallisuutta ja riskienhallinnan toteutumista seuraavien menetelmien avulla: Kela/Valtionkonttori auditoinnit, palautteiden analysointi, henkilöstön säännölliset kehityskeskustelut, palaverit, mittareiden ja raporttien seuranta.

Vastuuhenkilöt raportoivat johdolle ja tarvittaessa koko henkilöstölle. Toimenpiteiden vaikuttavuus arvioidaan, ja tarvittaessa tehdään lisätoimenpiteitä. Kehitystyö on jatkuvaa ja perustuu reaaliaikaiseen tietoon sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteeseen.

7. Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja päivittäminen

Omavalvontatietojen julkaiseminen Kuntoutuskeskus Ruissalo julkaisee valvontalain edellyttämällä tavalla verkkosivuillaan kuntoutuspalveluja koskevan omavalvontaohjelman. Lisäksi julkaisemme neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja havaintojen perusteella tehtävät toimenpiteet.

Kuntoutuskeskus Ruissalo seuraa omavalvontaohjelman toteuttamista ja päivittää ohjelmaa 4 kk välein tai tarpeen mukaisesti. Päivitystarpeeseen vaikuttavat muun muassa muutokset kuntoutuspalveluissa sekä kuntoutuspalveluista saatava tieto ja kokemukset. Ohjelma päivitetään viranomaisohjeistuksen mukaisesti. Seuranta toteutetaan 4kk välein kuntoutuspäällikön ja ylilääkärin toimesta.