



Hotel & Nature Spa

KYYHKYLÄ
WELLBEING RESORT

LAATUKÄSIKIRJA

Kyyhkylä Oy/ Kuntoutus,- Hyvinvointi, ja liikuntapalvelut

KYYHKYLÄ OY

27.9.2024

Versio 1.0

12.5.2025

Versio 2.0

SISÄLLYS

JOHDANTO

- 1. KYYHKYLÄ OY- kuntoutuskeskus**
- 2. KYYHKYLÄN KUNTOUTUSKESKUKSEN TOIMINNAN KUVAUS**
 - 2.1. Kuntoutus-, hyvinvointi,- ja liikuntapalvelut prosessina**
 - 2.2. Kuntoutuskurssitoiminta**
 - 2.3. Avopalvelut Kyyhkylässä ja kotona**
 - 2.4. Asiakkuuden hallinta**
 - 2.5. Liiketoiminnan hallinta**
 - 2.6. Toiminnan ohjauksen hallinta**
 - 2.7. Viestintä**
- 3. KYYHKYLÄN LAATUTYÖ**
 - 3.1. Laatutyön organisaatio**
 - 3.2. Laatujärjestelmän vastuut**
 - 3.3. Asiakaspalautejärjestelmä**
 - 3.4. Poikkeamat ja läheltä piti tilanteet sekä aloitteet**
 - 3.5. Laadun prosessimittarit**
- 4. KYYHKYLÄN HENKILÖSTÖ**
 - 4.1. Henkilöstön hyvinvointi**
 - 4.2. Henkilöstön rekrytointi**
 - 4.3. Henkilöstön perehdytys**
 - 4.4. Henkilöstön osaamisen kehittäminen**
 - 4.5. Henkilöstön työturvallisuus**
 - 4.6. Työterveyshuolto**
- 5. KYYHKYLÄÄ OHJAAVAT TAHOT**
 - 5.1. Omavalvonta, terveydenhuollon luvat, potilasasiavastaava**
 - 5.2. Tietosuoja-asiat**
 - 5.3. Sopimukset**

Laatukäsikirjat versiot ja niihin tehdyt muutokset (myös kansilehdessä)

JOHDANTO

Kyyhkylän laatupolitiikasta

Tässä Kyyhkylä Oy:n laatukäsikirjassa kerrotaan asiakkaille sekä henkilöstölle kuntoutus- hyvinvointi- ja liikuntapalveluiden laatutyöstä Kyyhkylässä. Laatukäsikirjassa kerrotaan laatutyöstä kokonaisuutena, tarkemmin eri osa-alueita avataan laatukäsikirjan liitteissä, eli toimintaohjeissa. Laatukäsikirja on julkinen ja se löytyy osoitteesta kyyhkyla.fi. Toimintaohjeet avaavat tarkemmin henkilökunnalle palveluita ja prosesseja. Toimintaohjeita ovat mm. omavalvontasuunnitelma, pelastussuunnitelma, tietoturvasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja rekrytointisuunnitelma. Kyyhkylässä laatutyön kehittäminen on koko ajan käynnissä, siksi laatukäsikirjan ja toimintaohjeiden lisäksi taustalla on paljon tietoa, joka liittyy Kyyhkylän toiminnan ja laadun kehittämiseen. Uusia toimintaohjeita laaditaan. Oleellista on se, että uudet toimintaohjeet käydään heti läpi henkilöstön kanssa ja saadaan ne käyttöön.



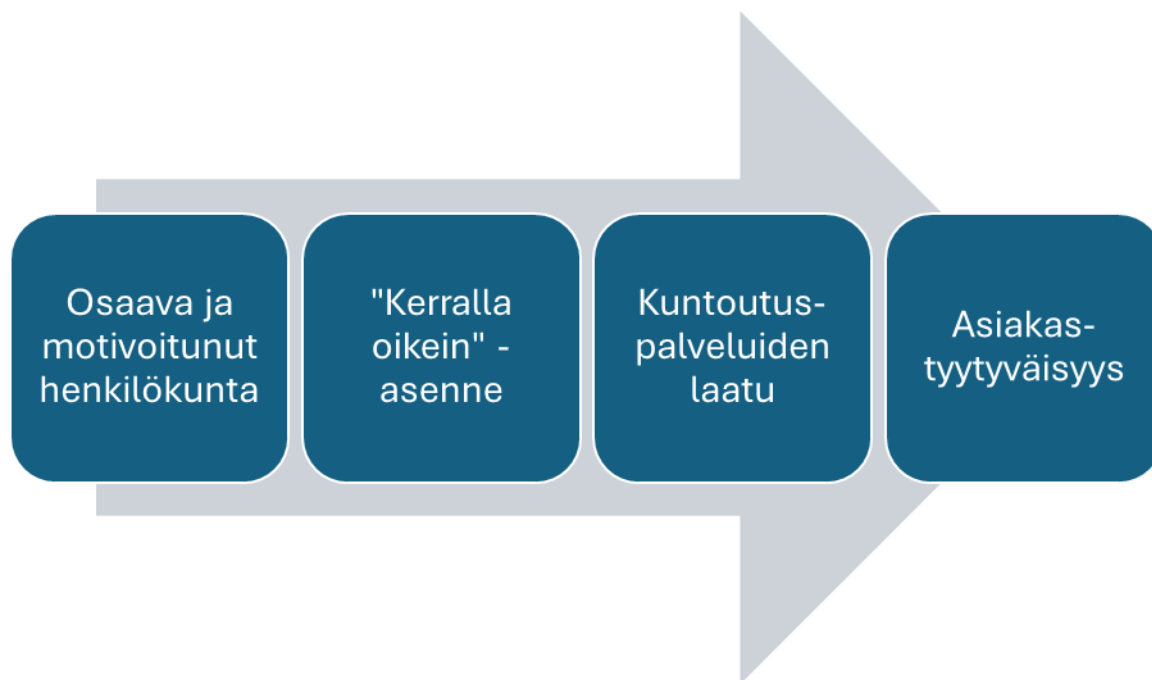
Kuva 1. Laatutyöhön liittyvät dokumentit Kyyhkylässä.

Tämän laatukäsikirjan tarkoitus on kuvata Kyyhkylä Oy:n kuntoutus, liikunta- ja hyvinvointipalveluiden laatupolitiikkaa, prosesseja ja selvittää, miten laatu varmistetaan ja ylläpidetään kaikissa liiketoiminnan vaiheissa. Kyyhkylä Oy:n toiminta pohjautuu sovellettaviin standardeihin, lakeihin ja säädöksiin. Lähtökohtana on, että Kyyhkylä Oy on yksityinen

terveydenhuollon palveluja antava yritys, jolla on oltava toimilupa, omavalvontasuunnitelma sekä toiminnasta vastaava johtaja.

Kyyhkylä Oy:n kuntoutuskeskuksen laatukäsikirjan tavoitteena on varmistaa yrityksen, yhteistyökumppanin sekä asiakkaan kannalta tärkeiden toimintojen oikea ja oikea-aikainen toteutuminen toiminnan kaikilla tasoilla. Laadukkaalla johtamisella, suunnittelutyöllä ja asiakaspalvelulla edistämme mainettamme laadukkaana ja luotettavana palvelun tarjoajana sekä yhteistyökumppanina.

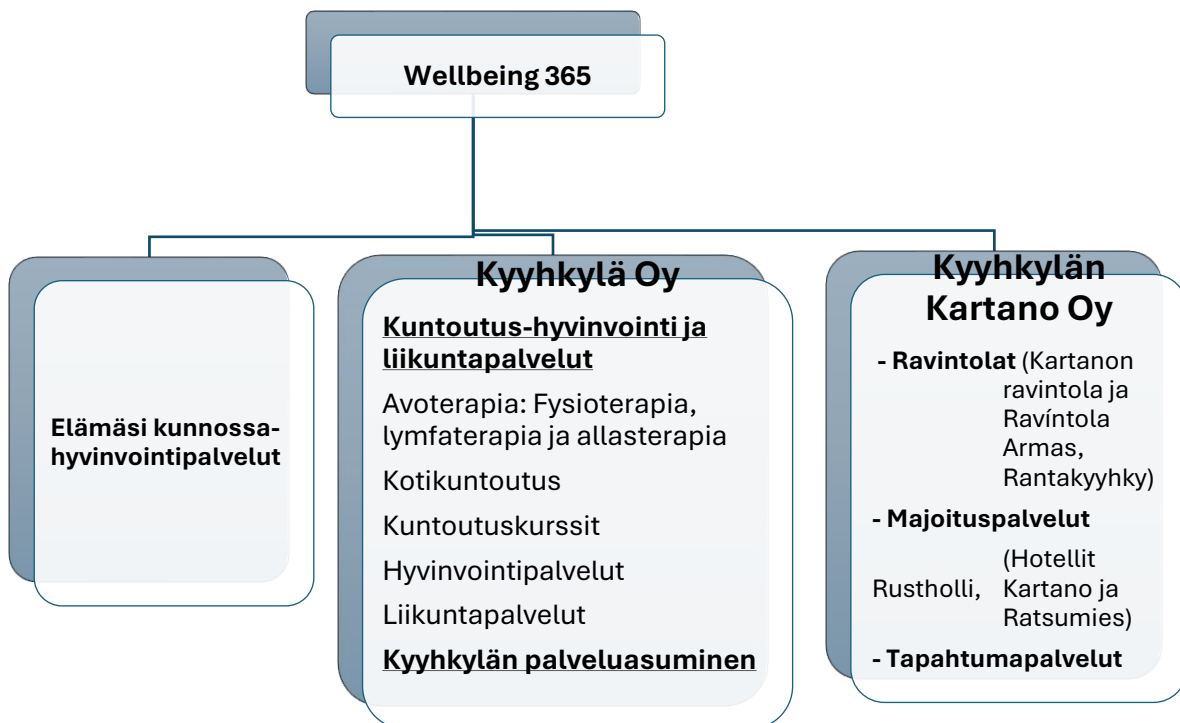
Laatujärjestelmän avulla kehitämme ja valvomme jatkuvasti toimintaamme. Asiakkaalle laadukas toiminta näkyy hyvinvointina, terveytenä, parempana toimintakykenä ja työkykyisyytenä. Yhteistyökumppanille laadukas toimintamme kuvastuu asiakastyytyväisyytenä sekä laadukkaina kuntoutustapahtumina. Kyyhkylä Oy:lle laatu näkyy selkeinä ja tehokkaina kuntoutusprosesseina, jotka ovat usein myös kustannustehokkaampia ja tätä kautta kannattavuus paranee. Kaiken kaikkiaan laatu on kaikkien toimijoiden hyvää mieltä ja asiakastyytyväisyyttä.



Kuva 2. Kyyhkylän asiakkaiden asiakastyytyväisyyden muodostuminen.

1. KYYHKYLÄ OY - KUNTOUTUSKESKUS

Kyyhkylä Oy on Wellbeing 365- yhtiön omistama kuntoutus-, liikunta-, asumis- ja hyvinvointipalveluja tuottava yhtiö. Olennaisesti toimintaan liittyy laadun kannalta Kyyhkylän Kartano Oy, joka tuottaa kuntoutujien majoitus- ja ruokapalvelut. Lisäksi Wellbeing Oy:n omistuksessa on Elämäsi kunnossa hyvinvointipalvelut, jolla on oma laatuohjelmansa, johon tässä laatukäsikirjassa ei puututa. Tämä laatukäsikirja koskee Kyyhkylä Oy:n kuntoutus- hyvinvointi- ja liikuntapalveluita eli kuntoutuskeskuksen palveluita. Asumispalveluilla on oma laatuohjelma ja toimintasuunnitelmat.



Kuva 3. Wellbeing 365 Oy ja sen alla olevat yritykset

Kuntoutuskeskuksen eli Kyyhkylä Oy:n yhden liiketoiminta-alueen tavoitteena on olla alueen paras kuntoutus-, liikunta- ja hyvinvointipalvelujen tuottaja laatumielikuvalla mitattuna. Asiakastyytyväisyydestä ja kasvusta huolehdimme jatkuvalla toiminnan kehittämällä ja palvelujen monipuolistamisella, ammattitaitoisella ja laadukkaalla toiminnalla. Hankimme asiakkailtamme palautetta jatkuvasti ja arvioimme jatkuvasti omaa toimintaamme.

Toimintamme on asiakaslähtöistä, tavoitteellista ja voimassa olevia lakeja ja säädöksiä noudattavaa. Vastuullisuus, suvaitsevaisuus ja ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja uudistuminen

ovat toimintamme hyväksytyt arvot. Henkilökuntamme toimii vastuullisesti ja asiakaskeskeisesti. Vastaamme joustavasti eri asiakasryhmien tarpeisiin, kehitämme yhteistä tietopohjaamme ja osaamistamme. Ymmärrämme oman tehtävämme vaatimukset ja sitoudumme työskentelemään niiden mukaisesti ja arvostamme toistemme osaamista. Yhteistyökumppaneiltamme ja tavarantoimittajilta odotamme toimintapolitiikkamme periaatteiden noudattamista. Kyyhkylän koko henkilöstö on sitoutunut tämän toimintapolitiikan noudattamiseen.

Edellä kuvatulla tavalla toimimalla lopputuloksena on erinomainen asiakaskokemus, joka koostuu palvelusta, osaamisesta, tahdosta, nopeudesta ja joustavuudesta.

2. KYYHKYLÄN KUNTOUTUSKESKUKSEN TOIMINNAN KUVAUS

Toiminnan suunnittelemiseksi, hallitsemiseksi ja edelleen kehittämiseksi toiminnot on avattu ns. prosesseiksi. Prosessien perusteella määritellään toiminnan kulku ja henkilökunnan vastuut eri työvaiheissa ja tilanteissa.

Ostopalveluina Kyyhkylä Oy ostaa ravintola- ja majoituspalvelut Kyyhkylän Kartano Oy:ltä, taloushallinnon palvelut Etelä-Savon Laskenta Oy:ltä sekä tietohallintopalvelut Marski Datalta (1.6.2025 lähtien). Muut tukipalvelut kuten kiinteistönhuolto ja siivous on osa Kyyhkylä Oy:n toimintaa.

Palvelun tuottajien kanssa on tehty ostopalvelusopimukset ja heidän edellytetään täyttävän Kyyhkylä Oy:n latuvaatimukset.

2.1.Kuntoutus-, hyvinvointi- ja liikuntapalvelut prosessina

Kuntoutuksen tavoitteena on edistää yksilön toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, osallistumismahdollisuuksia, työ- ja opiskelukykyä, työllistymistä ja työssä jatkamista. Kuntoutus on joko yksilöllisesti tai ryhmässä järjestettävää, suunnitelmallista, laaja-alaista, terveyttä edistävää ja kuntoutujan tarpeita tukevaa toimintaa. Tavoitteena on saavuttaa paras mahdollinen tasapaino kuntoutujan omien toimintaedellytysten ja -tarpeiden välillä hänen elinympäristössään. Kuntoutuminen lähtee kuntoutujan tarpeista ja tavoitteista. Kuntoutus on suunnitelmallinen prosessi, jossa kuntoutuja ylläpitää ja edistää toiminta- ja työkykyään ammattilaisten tuella.

Perustana on löytää kuntoutujan keskeiset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset toimintakyvyn vahvuudet, elämys- ja kokemusmaailma sekä elinympäristön ja yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet.

Kuntoutusprosessi etenee kuntoutuksen tarpeen arvioinnista ja tavoitteiden asettamisesta sekä kuntoutuksen suunnittelusta toteutukseen. Toteutuksen aikana arvioidaan tavoitteisiin pääsemistä. Kuntoutuksen lopuksi arvioidaan koko kuntoutusprosessia ja onko tavoitteisiin päästy. Lisäksi arvioidaan jatkokuntoutustarvetta ja suunnitellaan mahdollista jatkoa. Kuntoutusprosessi tulee kirjata asiakkaan tietoihin ja lopuksi tuotetaan kuntoutuspalaute, joka välitetään kuntoutujalle sekä tarvittaville tahoille. Kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja se kirjataan kuntoutujan asiakastietoihin.

Kuntoutus voidaan toteuttaa joko kurssimaisena majoituksella tai ilman, tai avoterapiana Kyyhkylässä tai kuntoutujan kotona. Myös etäkuntoutus on mahdollista, jolloin kuntoutus tapahtuu verkossa

Yleensä kuntoutus mielletään korjaavaksi toimenpiteeksi. Kuntoutus voi olla myös ennaltaehkäisevää toimintaa. Kuntoutus ennaltaehkäisevänä toimintana tarkoittaa kuntoutuksen hyödyntämistä ennen kuin toimintakyvyn ongelmat pääsevät syntymään tai pahenemaan. Tavoitteena on ylläpitää ja edistää ihmisten toiminta- ja työkykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä. Kuntoutus yleensä myös parantaa ihmisten elämänlaatua ja hyvinvointia tukemalla heidän itsenäistä selviytymistään ja osallistumistaan yhteiskunnan toimintaan. Kuntoutus voi siis olla myös hyvinvointiin liittyviä palveluita tai liikuntapalveluita, joita tarjotaan ennaltaehkäisevänä toimintana.

Jatkossa tässä laatukäsikirjassa Kyyhkylä oy:n kuntoutus- liikunta – ja hyvinvointipalveluista käytetään kokonaisuutena kuntoutus käsitettä.

2.2.Kuntoutuskurssitoiminta

Kuntoutuksen kurssitoiminta sisältää tarpeelliset tutkimus-, terapia- ja hoitotoimenpiteet, terveellisen ravinnon, ohjauksen ja neuvonnan, pienryhmätoiminnan, levon ja rentoutumisen, monipuolisen vapaa-ajantoiminnan virikkeellisessä ympäristössä sekä mahdollisuuden omaehtoiseen toimintaan. Kuntoutus toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Omahoitaja toimii koordinoijana, mutta vastuu kuntoutumisen edistymisestä on kaikilla työryhmän jäsenillä. Moniammatillinen työryhmä koostuu eri ammattiryhmien edustajista, jotka itseohjautuvasti ja -vastuullisesti ja tiiviissä yhteistyössä tähtäävät omaa ammattitaitoaan hyödyntäen yhteisiin arvopäämääriin ja tavoitteisiin. Työryhmään kuuluvat kuntoutuja, omahoitaja, lääkäri, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, psykologi

ja sosiaaliohjaaja asiakkaan ja kohderyhmän tarpeiden mukaan. Työryhmä on sisäistänyt sekä oman että koko työyhteisön arvopohjan ja päämäärän korostaen kuntoutujan aktiivista osallistumista ja sitoutumista huomioiden hänen voimavaransa.

Kurssien sisältö ja aikataulutus on määritelty palveluntuottajan ohjeessa eli palvelukuvauksessa. Kurssitoimintaa järjestää mm. Kela ja eri lomajärjestöt. Yleensä kuntoutus alkaa siitä, kun Kyyhkylään saapuu päätös kuntoutuksen aloittamisesta. Toimistosta ollaan ensikerran yhteydessä tekstiviestillä kuntoutujaan ja toimisto laittaa kuntoutujalle kutsun postitse/sähköpostitse lähempänä kuntoutuksen ajankohtaa. Kutsun sisältö on määritelty palvelukuvauksessa. Kutsun mukana menee yleensä joitakin liitteitä, esim. esitietokyselylomake. Kutsu ja tarvottavat liitteet lähetetään pääsääntöisesti sähköpostilla. Esitietolomake pyydetään toimittamaan joko sähköisesti aimpostitse Kyyhkylään ennen kuntoutuskurssin alkua. Omaohjaaja on muutama viikko ennen kuntoutuskurssin alkua yhteydessä ja haastattelee tarkemmin kuntoutujan. Kuntoutuskurssi toteutetaan palvelukuvauksen mukaan ja jos kuntoutukseen sisältyy useampia jaksoja, tehdään väliyhteydenotot. Viimeisen kurssijakson jälkeen ollaan yhteydessä omaohjaajan toimesta vielä sovitun ajan päästä kuntoutujaan. Kurssin aikana tehdään kuntoutujalle omat tavoitteet kuntoutuksella, joiden toteutumista seurataan koko kuntoutuksen ajan. Toimisto hoitaa laskutuksen jokaisen jakson jälkeen. Viimeisen jakson jälkeen kootaan kuntoutuspalaute, jos sellaista vaaditaan ja lähetetään sekä kuntoutujalle että tarvittaville muille tahoille. Kuntoutuspalaute tulee olla kahden viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä Kelalla.

2.3. Avopalvelut Kyyhkylässä ja kotona

Kyyhkylään voi tulla avomuotoiseen kuntoutukseen eri maksajatahojen kautta.

Kela tuottaa vaativaa lääkinnällistä allasterapiaa ja fysioterapiaa. Kuntoutuspäätökseen vaaditaan lääkärin lausunto ja hakemus Kelalle. Yleensä nämä ovat vähintään vuoden mittaisia kuntoutujaksoja. Kuntoutuja käy 1-2 kertaa viikossa terapiassa. Päätöksen saatuaan kuntoutuja ottaa yhteyttä Kyyhkylään ja varaa ensimmäisen tapaamisen. Päätös voi tulla suoraan myös Kyyhkylään, jolloin toimistosta ollaan kuntoutujaan yhteydessä. Terapia kirjataan asiakastietoihin ja se etenee normaalin kuntoutusprosessin mukaan. Kuntoutuksesta vastaava terapeutti on vastuussa kirjaamisesta ja terapian etenemisestä prosessin mukaisesti. Lopussa tehdään kuntoutuspalaute ja arvioidaan terapian hyötyä ja jatkotarvetta kuntoutukselle. Toimisto laskuttaa Kelaa kerran kuukaudessa toteutuneesta terapiasta. Kuntoutusta Kelan maksavana saa myös kotiin. Tällöin Kela maksaa terapeutin matkakulut tiettyyn rajaan saakka.

Eloisan eli Etelä-Savon hyvinvointialueen palvelusetelillä voi myös tulla sekä fysioterapiaan, että allasterapiaan. Prosessi on samanlainen kuin kelan asiakkaillekin. Tämä terapia on yleensä lyhyempikestoinen ja asiakas maksaa siitä pienen omavastuun. Tätäkin terapiaa voi saada kotiin. Tällöin matkakulut maksaa Eloisa todellisten kustannusten mukaan.

Kuntoutukseen voi tulla myös itsemaksavana. Tällöin prosessi on samanlainen, palaute fysioterapiasta annetaan suoraan kuntoutujalle. Itsemaksavana saa myös kotikuntoutusta, tällöin kuntoutuja maksaa terapeutin matkakulut ja hieman lisähintaa matkaan kuluneesta työajasta. Myös kotitalousvähennykseen on mahdollista saada kotikäynnit fysioterapian osalta. Tällöin fysioterapian osuudesta saa kuluvan vuoden verotuksessa vähennyksiin lisätä tietyn kulloinkin voimassa olevan prosentin mukaisesti. Lisätietoja www.vero.fi.

Keväällä 2025 palasi mahdollisuus saada Kelan korvausta fysioterapiasta. Asiakas saa maksimissaan neljästä fysioterapiakerrasta korvausta Kelalta. Kyyhkylässä ei ole suorakorvausjärjestelmää, eli asiakas joutuu käynnit maksettuaan itse hakemaan korvausta Kelalta. Toimisto ohjaa asiakasta korvaushakemuksen tekemisessä.

2.4.Asiakkuuden hallinta

Kyyhkylä Oy:n kuntoutustoiminnan markkinointia ja myyntiä tehdään päivittäisten toimintojen yhteydessä yhteistyössä koko talon markkinoinnista vastaavan henkilön kanssa. Markkinoinnin kanavina toimivat facebook sekä instagram. Jos tarjous sisältää kuntoutuskeskuksen henkilökunnan osaamista, tekee tarjouksen kuntoutuspäällikkö. Jos tarjous sisältää myös majoitus- ja/tai ruokailupalveluita, tarjouksen tekee myyntipäällikkö. Tällöin kuntoutuspäällikkö antaa tarvittavan sisällön tarjoukseen myyntipäällikölle.

Isommat kilpailutukset alustaa kuntoutuspäällikkö, laskee alustavan hinnan ja toimitusjohtaja tutustuttuaan kilpailutuksen sisältöön, päättää hinnan. Sopimukset allekirjoittaa toimitusjohtaja.

Laskutusta hoitaa kuntoutuskeskuksen toimisto yhdessä Kartano Oy:n laskuttajan kanssa. Jos tarjous on lähtenyt Kyyhkylä Oy:ltä, laskutuksen hoitaa kokonaisuudessaan Kyyhkylä Oy ja Kartano laskuttaa oman osuutensa sisäisesti. Tai toistepäin.

Kuntoutuskeskuksen some- sivuja päivittää kuntoutuspäällikkö yhdessä myyntipäällikön kanssa. WWW- sivujen päivitys on kuntoutuspäällikön tehtävänä.

Asiakaspalautetta kerätään palautejärjestelmän mukaisesti kaikilta kuntoutuksessa mukana olevilta niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Kuntoutuspäällikkö laativastaavana tekee yhteenvedon ja käy

palautteen läpi tiimipalaverissa. Palaute lähetetään myös muihin yksiköihin. Tarvittaessa palautteesta keskustellaan esimiespalaverissa.

2.5.Liiketoiminnan hallinta

Toimitusjohtaja vastaa Kyyhkylä Oy:n liiketoiminnasta, sen suunnittelusta ja toteutuksen laadusta, talouden hallinnasta ja raportoi siitä hallitukselle. Seuranta toteutetaan vuosittain myös tilintarkastuksen yhteydessä.

Laatujärjestelmästä kuntoutuksen osalta vastaa kuntoutuspäällikkö. Henkilöstöhallintoasiat ovat henkilöstöpäällikön vastuulla. Henkilöstöasioiden käytännön toimeenpano on kuntoutuspäällikön vastuulla.

2.6.Toiminnan ohjauksen hallinta

Toimintaa ohjaavat hallitus, toimitusjohtaja, esimiehet ja palveluista vastaava johtaja. *Hallitus kokoontuu* säännöllisesti etukäteen tehdyn suunnitelman mukaisesti. Hallitus seuraa taloudellisia asioita ja päättää toiminnan linjoista. Toimitusjohtaja tiedottaa esimiehille hallituksen kokouksessa päätetyistä asioista.

Esimiespalaveri kokoontuu vuosisuunnitelman mukaisesti. Esityslista kokouksessa käsiteltävistä asioista toimitetaan osallistujille ennen kokousta. Esimiehet tuovat käsiteltäviksi omissa työyksiköissään esiin tulleita asioita. Yhteisessä palaverissa sovitaan tehtävistä toimenpiteistä ja ne kirjataan. Päätöksenteossa otetaan huomioon hyväksytyt toiminnan suunnitelmat. Toimitusjohtaja nimeää kokouksen kokoonkutsujan ja on mukana valmistelemassa esityslistaa.

Esimiespalaverin tehtävänä on eri vastuualueiden toiminnan yhteensovittaminen kokonaistavoitteiden saavuttamiseksi, suunnitella ja koordinoita toimintajärjestelmän kehitys- ja parannushankkeita, käsitellä työyksikköjen poikkeamatilastot, arvioida ja kehittää hankintatoimintaa sekä arvioida toteutettua henkilöstökoulutusta. Kokouksen muistiot säilytetään TEAMSissa esimiestiimi-kanavalla.

Työyksikköpalaverit pidetään kaikissa työyksiköissä säännöllisesti vuosittain julkaistun suunnitelman mukaisesti ja niihin osallistuu kaikki työvuorossa olevat työyksikön työntekijät. Yksikön esimies antaa tarkennettua tietoa esimiespalaverin päätöksistä. Yhteisessä keskustelussa käsitellään yksikön päivittäisten toimintojen järjestämistä, niissä ilmenneitä muutostarpeita, toiminnasta saatuja palautteita sekä kaikkea yksikön toimintaan vaikuttavia asioita. Yhteisen keskustelun tuloksena syntyneet toimenpide-ehdotukset kirjataan. Ne esille tulleet ongelmat/asiat, joista yksikön palaverissa ei voida päättää, vie yksikön esimies esimiespalaverin, johdon, työyksiköiden tai tukipalveluiden

käsiteltäväksi. Kokousten pöytäkirjat, selvitykset ja suunnitelmat kirjataan Teamsiin kaikkien nähtäväksi. Tällä varmistetaan, että työtehtävien suorittamiseksi kaikki saavat oikean tiedon.

Kuntoutuksessa ja hoidossa käytettävien *laitteiden ja mittareiden toimintavarmuudesta* vastaa erikseen siihen nimetty työntekijä. Työyksiköissä on nimetty vastuuhenkilö, joka pitää yllä laiterekisteriä ja vastaa laitteiden käyttökunnosta ja huoltotarpeesta. Laitteille ja apuvälineille tehdään vuosittaiset huollot oman henkilökunnan tai sovitun huoltoliikkeen toimesta. Epäkuntoinen laite toimitetaan välittömästi huoltoon tai laite huolletaan paikan päällä. Laitteiden kalibroinnissa noudatetaan kirjallista ohjetta.

Kyyhkylän *kiinteistöt ja maa-alueet* omistaa Mikkelin kaupunki. Kyyhkylä Oy:n oma kiinteistöpalvelun henkilöstö seuraa rakennusten ja ympäristön kuntoa. Havaituista rakennusteknisistä korjaustarpeista ilmoitetaan Mikkelin kaupungin tekniseen toimeen ja neuvotellaan erikseen taloudellisista vastuista Mikkelin kaupungin ja Kyyhkylä Oy:n kesken.

2.7.Viestintä

Ulkoisesta viestinnästä Kyyhkylässä vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan valtuuttamana eri alojen asiantuntijat voivat osallistua ulkoiseen tiedottamiseen. Henkilöstölle annetaan erillinen ohje, jossa määritellään henkilökunnan oikeudet ja valtuudet ulkoiseen viestintään

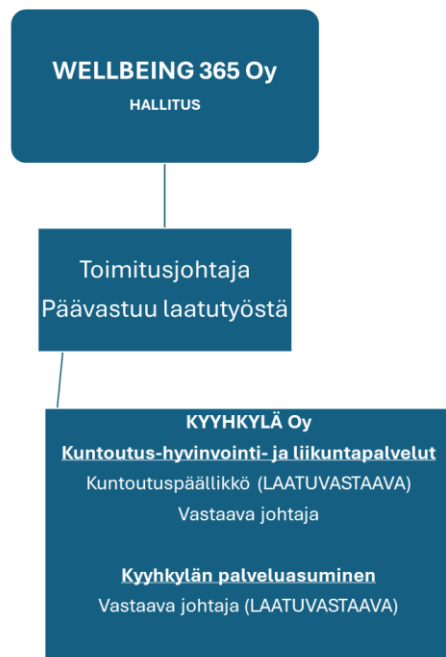
Sisäistä viestintää varten on määritelty eri asioiden tiedonkulku ja yksiköissä on nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vastaavat yksiköissään tiedottamisen toteutumisesta. Sisäisen sähköpostin, Teamsiin tallennettujen kokouspöytäkirjojen ja muistiodien kautta välitetään sisäistä tietoa. Asiakkaille järjestetään hoito/kuntoutusjakson alussa ryhmässä tapahtuva tai yksilöllinen perehdytys palveluihin, henkilöstöön, tiloihin ja laitteisiin. Perehdytyksen tueksi jokaisessa asiakashuoneessa on infokansio ja kurssilaisille jaetaan kurssikansiot, joihin on koottu tietoa Kyyhkylästä, mm. hoidoista ja palveluajoista sekä turvallisuusasioista.

Akuutissa tiedottamisessa paras väline henkilökunnan osalta on WhatsUp- sovellus. Sen kautta tulee kuitenkin välttää sellaisten asioiden tiedottamista, jotka eivät ole sinne sopivia. Kirjoitustyyli ja asiat on pidettävä asiallisena. Tärkeiden asioiden viestittämiseen tulisi käyttää sähköpostia.

Asiakkaiden hoitoon/kuntoutukseen liittyvissä asioissa omahoitaja/omaterapeutti ja moniammatillisen työryhmän jäsenet toimivat tiedonvälittäjinä asiakkaalle ja työryhmänjäsenille.

3.KYYHKYLÄN LAATUTYÖ

3.1. Laatutyön organisaatio



Kuva 4. Kyyhkylä Oy:n laatutyön organisaatio

Kyyhkylä oy:n omistaa Wellbeing 365 Oy, jonka hallitus kokoontuu toimitusjohtajan johdolla. Kyyhkylä Oy:ssä kuntoutuksen toimintaa ohjaa kuntoutuspäällikkö toimitusjohtajalta saamien ohjeiden mukaisesti. Terveystenhuollon yksikön vastaavana johtajana toimii ylilääkäri, jonka tehtävänä on tarkastella yhdessä toimitusjohtajan ja kuntoutuspäällikön kanssa kuntoutuksen laatua ja sen sisältöä suhteessa terveydenhuollon lakeihin ja asetuksiin, sekä muihin toimintaa ohjaaviin standardeihin.

Kyyhkylän palveluasumisen toiminnasta vastaa yksikön oma palveluista vastaava johtaja.

3.2. Laatujärjestelmän vastuut

Päävastuu laatutyöstä on toimitusjohtajalla. Kuntoutuspäällikkö ja vastaavat yksikön johtajat toimivat yksiköidensä laatuvaastavina. Työntekijät ovat vastuussa asiakastyön laadusta. Yksiköiden vastaavat mahdollistavat oikea-aikaisilla toimenpiteillään (hankinnat, rekrytoinnit, koulutukset jne.) laadukkaan asiakastyön, jonka lopputuloksena on yrityksen arvojen mukaiset palvelut.

Laatuvaastava vastaa laatujärjestelmän toteutumisesta. Laatuvaastavan tehtäviin kuuluu lisäksi tiedotus asiakastarpeista ja laatuvaatimuksista sekä raportointi toimintajärjestelmän toiminnasta. Lisäksi laatuvaastava seuraa lainsäädäntöä ja arvioi niiden vaikutuksia Kyyhkylän toimintaan yhdessä muun henkilöstön kanssa. Laatuvaastava koordinoi ja seuraa sovittuja toimenpiteitä laadun

parantamiseksi. Hän kokoaa yhteen palaute / aloite / läheltäpiti-tilanteiden yhteenvetojen tulokset ja esittelee ne tiimipalaverissa viikottain.

Laatujärjestelmää arvioidaan esimiespalaverissa sisäisesti sekä palvelujen ostajatahojen auditoijien toimesta.

3.3. Asiakaspalautejärjestelmä

Kyyhkylän laatujärjestelmä muodostuu mm. *asiakaspalautteista* saadusta laadullisesta ja määrällisestä tiedosta. Saatua tietoa arvioidaan suhteessa yrityksen toimintaedellytyksiin ja vaatimuksiin sekä resursseihin.

Tiimipalaveriin tai yksikköpalaveriin osallistuvat yksikön esimies, laatuvaastava, toimitusjohtaja tarvittaessa sekä henkilökunta. Tiimipalaverissa käsitellään yksiköissä havaitut poikkeamat ja puutteet sekä käydään läpi muuta kautta esille tulleet poikkeamat sekä kurssi/lomapalautteet. Kyyhkylässä pyydetään palautetta kuntoutujilta/lomalaisilta aina sekä kirjallisesti että sanallisesti, keskustellen. Käytössä on QR-koodin kautta avautuva asiakaspalautelomake sekä aikuisille, että lapsille. Lomalaisilta palautetta pyydetään lomaliiton palautelomakkeella. Lisäksi on mahdollista antaa kirjallista palautetta paperilla kuntoutusosaston aulassa olevaan palautelaatikkoon jo kurssin/loman aikana. Kurssi/lomalaisten kanssa pyritään keskustelemaan päivittäin ja ottamaan palaute huomioon jo kurssin/loman aikana. Laatuvaastava toimittaa saadut palautteet myös muiden toimintaan liittyvien tukipalveluiden luettavaksi (majoitus, ravinto, siivous, kiinteistö). Nämä yksiköt käyvät palautteen omalta osaltaan läpi omissa palaverissaan ja tekevät niiden pohjalta kehittämistoimenpiteitä.

Tiimipalaverissa arvioidaan palautetta. Palautteen avulla laaditaan suunnitelmia toiminnan laadun parantamiseksi ja asetetaan tavoitteita kehittämishankkeille ja yleisesti yksikön toiminnalle. Tiimipalaverissa seurataan ja arvioidaan laatutyöskentelyä ja laadunhallinnan menetelmiä sekä tehdään johtopäätöksiä eri mittarein saaduista toiminnan tuloksista. Tiimipalaverin muistio talletetaan henkilökunnan luettavaksi. Palautteet säilytetään ja niistä tehdään yhteenveto puolivuositain prosessimittarikuvausten mukaisesti.

3.4. Poikkeamat ja ”läheltäpiti” tilanteet sekä aloitteet

Henkilökunta kirjaa työssään havaitsemansa laatu-poikkeamat ja ”läheltäpiti” tilanteet käyttäen palaute-, aloite- ja läheltäpiti-tilanne lomaketta. ”Läheltäpiti” tilanteita kartoittamalla voidaan ennalta

ehkäistä poikkeamia ja vaaratilanteita. Henkilökunnalta saadut poikkeama- ja ”läheltäpiti” tilanne ilmoitukset käsitellään kuten asiakkaalta saatu palaute.

Henkilökunta voi käyttää palaute-, aloite- ja läheltä piti -lomaketta erilaisten aloitteiden tekemiseen työn ja toiminnan kehittämiseksi. Täytetty lomake palautetaan samaan palautelaatikkoon kuin asiakaspalautteet tai toimitetaan suoraan yksikön esimiehelle.

Yksikköön saadut palaute-, aloite- ja läheltä piti -lomakkeet käsitellään yksikköpalavereissa, joiden esityslistalla tulee olla vakiona yksikköön saapuneet aloitteet, palautteet ja ”läheltäpiti” tilanteet. Lomakkeeseen kirjataan tehdyt toimenpiteet, vastuutaho ja aikataulu sekä selvitys palautteen antajalle annetusta vastineesta (palautteen saanut yksikkö velvoitetaan antamaan vastine tehdyistä toimenpiteistä myös toisen yksikön esimiehelle), joka mahdollisesti on palautteen välittänyt ”oikeaan” yksikköön. Lomakkeeseen asia kuitataan loppuun käsitellyksi yksikössä, mikäli sitä ei viedä jatkokäsittelyyn. Mikäli yksiköihin tullut palaute, aloite tai ”läheltäpiti” tilanne on sellainen, ettei sitä voida loppuun käsitellä tai asia vaatii nopeita toimenpiteitä, tuodaan se johdon tietoon.

Yksiköiden esimiehet päättävät, miten laajasti palautteista, aloitteista tai ”läheltäpiti” tilanteista tiedotetaan toisille yksiköille tai yhteistyötahoille. Jos on kyseessä Kelan kuntoutuja, poikkeamasta kirjataan myös asiakastietoihin.

3.5. Laadun prosessimittarit

Laatuvastaava tekee vähintään kaksi kertaa vuodessa otannan ja arvioi toteutunutta kuntoutusta. Laatua arvioidaan (terapioiden toteutumista) Kelan ryhmä- ja yksilömuotoisten kurssien sekä allas- ja avoterapioiden toteutumista sopimusten mukaisesti summittaisella otannalla. Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan asiakaspalautelomakkeen määrällisen palautteen keskiarvon mukaan. Laatua kuvaa myös potilasvahingot ja -tapaturmien sekä läheltä piti- tilanteiden määrä.

4.KYYHKYLÄN HENKILÖSTÖ

4.1.Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvoinnilla on suuri merkitys koko Kyyhkylän toiminnan kannalta. Esimiestyö, avoin tiedonkulku, riittäviksi koetut vaikutusmahdollisuudet, oikeuden mukainen päätöksenteko ja toimivat henkilöstösuhteet sekä keskinäinen kunnioitus luovat pohjan toimivalle työyhteisölle.

Työolosuhteet järjestetään niin että, kaikilla on turvalliset työolosuhteet, toimitaan voimassa olevan tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisesti ja työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa

noudattaen. Erilaisia oman kunnon ylläpitoon liittyviä harrastustoimintoja tuetaan, järjestetään yhteistä toimintaa myös työajan ulkopuolella ja palkitaan aloitteellisuutta, uusien toimintatapojen kehittämistä ja hyviä työsuorituksia.

Työyhteisön toimivuutta, henkilöstön tyytyväisyyttä ja johtamista seurataan työyhteisökartoituksessa, joka tehdään 3-4 vuoden välein. Tulokset käsitellään esimiespalaverissa, Henkilöstön yhteisissä palaverissa, ja yhteisesti sovitaan korjaavista toimenpiteistä.

Säännöllisesti suoritettavat riskien arviointi ja kartoitus sisältyvät työsuojelun toimintaohjelmaan, niitä arvioidaan vuosittain. Tulokset arvioidaan ja käsitellään esimiespalaverissa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Toimenpiteitä seurataan ja arvioidaan niiden onnistumista. Riskien kartoituksen tavoitteena on työpaikan fysikaalisten vaaratekijöiden, tapaturmavaarojen, ergonomian, kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden sekä henkisen kuormittumisen tunnistaminen.

Työterveyshuollon tekemät työpaikkakäynnit eri työyksiköihin ovat osa riskien arviointia ja niiden tulokset käsitellään työyksiköissä. Sisäisen palotarkastuksen yhteydessä tarkastetaan poistumistiet ja niiden vaatimustenmukaisuus. Työsuojelutoimikunta päättää tai tekee ehdotuksia selvitysten tulosten perusteella parannuksista ja korjaavista toimenpiteistä.

4.2. Henkilöstön rekrytointi

Henkilöstöä rekrytoidaan tarjottavien palvelujen vaatimusten mukaisesti. Toimet pannaan ulkoiseen ja/tai sisäiseen hakuun. Rekrytoinnissa edetään hyvän rekrytointitavan mukaisesti. Hakemusten perusteella osa hakijoista kutsutaan haastatteluun, jonka suorittaa erikseen nimetty henkilö tai ryhmä. Valitulle henkilölle ilmoitetaan pääsääntöisesti kirjallisesti valinnasta ja pyydetään kirjallinen sitoumus toimen vastaanottamisesta. Vakinaiseen toimeen valitulta vaaditaan lääkärintodistus terveydentilasta ja soveltuvuudesta toimeen. Kirjallinen työ sopimus tehdään välittömästi työsuhteen alkaessa.

4.3. Henkilöstön perehdytys

Perehtymisen tavoitteena on, että työntekijä kokee olevansa tervetullut työyhteisöön, hän perehtyy työtehtäväänsä, työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä omaksumaan mahdollisimman tarkoituksenmukaiset työ- ja toimintatavat. Perehtyminen tapahtuu jokaisen uuden työntekijän yksilöllisiä tarpeita vastaten ja siitä vastaa yksikön esimies ja perehdyttäjäksi nimetty henkilö. Kerran vuodessa, yleensä keväisin, järjestetään tarvittaessa yhteinen perehdytyspäivä, jonka sisältää myös palo- ja pelastuskoulutuksen.

4.4. Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Palvelujen saatavuus varmistetaan tarvittavalla määrällä ammattitaitoista henkilöstöä. Henkilöstösuunnitelma laaditaan vuosittain. Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään suunnitelmallisella lakien, asetusten ja määräysten vaatimilla sekä uusien asiakasryhmien tarpeiden, tekniikoiden ja työtapojen vaatimilla koulutuksilla. Koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain yksiköissä. Tavoitteena on tukea organisaation ja henkilöstön kehittämistavoitteiden saavuttamista, ylläpitää ammattitaitoa ja lisätä työmotivaatiota. Yhteisesti hyväksytyt pelisäännöt ohjaavat yksiköiden toimintaa.

Koulutuksen painopistealueet ja käytettävät resurssit määrittyvät henkilökohtaisissa keskusteluissa, esimiespalaverissa sekä työyhteisökartoituksessa esiin nousseisiin koulutustarpeisiin sekä vahvistettuun henkilöstö- ja liiketoimintasuunnitelmaan.

Ulkoisen koulutuksen ohella organisaatiossa järjestetään kevät- ja syyskaudella toimipaikkakoulutustilaisuuksia sekä yksiköiden omia koulutustilaisuuksia. Työnohjausta henkilökohtaisena tai ryhmätoimintana järjestetään tarpeen mukaan. Esimiehet kukin omalla työalueellaan arvioivat suunnitellun koulutuksen tarkoituksenmukaisuuden ja hyödyllisyyden.

Toteutunut koulutus kootaan koulutusrekisteriin ja koulutussuunnitelman toteutumista, koulutuksen aikaansaamia uusia aloitteita ja toiminnan kehittämistä seurataan vuosittain yksiköissä, esimiespalaverissa ja yhteistyöneuvottelukunnassa.

4.5. Henkilöstön työturvallisuus

Työsuojelutoimikunta laatii työsuojelun toimintaohjelman, joka kattaa työsuojelun kehittämistarpeet ja riskien arvioinnin suunnitelman. Toimintaohjelman toteutusta seurataan ja päivitetään vuosittain työsuojelutoimikunnassa. Työsuojelutoimikunta päivittää vuosittain voimassa olevaa palo- ja pelastussuunnitelmaa sekä palo-, pelastus- ja yleisiä turvaohjeita asiakkaiden ja työympäristön muutosten mukaan. Tasa-arvosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään vuosittain työsuojelutoimikunnassa.

4.6. Työterveyshuolto

Toimitusjohtaja laatii yhdessä työterveyshuollon kanssa työterveyshuollon toimintasuunnitelman, joka käydään läpi työsuojelutoimikunnassa. Suunnitelma sisältää työkykyä ylläpitävän toiminnan suunnitelman. Työterveyshuollon suunnitelma sisältyy työsuojelun toimintaohjelmaan. Työterveyshuollon toimintasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain. Suunnitelmat

tarkistetaan vuosittain, kun ilmenee uusia tarpeita ja/tai vähintään kerran vuodessa uuden suunnittelujakson alkaessa.

5.KYYHKYLÄÄ OHJAAVAT TAHOT

Kyyhkylä Oy on yksityinen terveydenhuoltopalveluja tarjoava yritys, jonka toimintaa valvoo Aluehallintovirasto. Tämän lisäksi yrityksellä tulee olla toimintaluvat voimassa. Myös Etelä-Savon hyvinvointialueella on velvollisuus osallistua alueellansa sijaitsevien terveydenhuollon yritysten valvontaan. Ohjaava tehtävä on Sosiaali- ja terveysministeriöllä.

Toimintajärjestelmämme laatimisessa on noudatettu mm. seuraavia standardeja ja normistoja:

Kelan kuntoutuksen palvelukuvausten ohjeet kuntoutuspalvelun sisällöstä ja toteutuksesta (www.kela.fi).

Terveydenhuoltoon liittyvät lait ja asetukset. (www.finlex.fi).

Potilaan oikeuksiin ja turvallisuuteen liittyvät lait ja asetukset (www.finlex.fi).

Tietosuojalaki (www.finlex.fi).

Yrityksen toimintaa säätelevät lait ja asetukset (mm. verotusasiat).

5.1. Omavalvonta, terveydenhuollon luvat, potilasasiavastaava

Vuoden 2023 aikana voimaan tulleen lain Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

Lain mukaan kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat on oltava rekisteröity ja *toimintaluvat* hankittu aluehallintovirastolta. Vuoden 2024 alusta lähtien tulee toimijoiden rekisteröityä soteri-toimijarekisteriin. Kyyhkylä oy on rekisteröity jo edellisen omistajan aikana. 12.12.2022 rekisterin tiedot tarkistettiin uuden yrittäjän mukaiseksi. Lisäksi luvat saadakse on yrityksellä oltava osoittaa terveydenhuoltopalveluista vastaavaksi johtajaksi sopiva henkilö. Kyyhkylässä johtajana on ylilääkäri.

Jokaisen terveydenhuollon yksikön tulee suorittaa *omavalvontaa*. Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonta on laadun hallintaa, riskienhallintaa sekä jatkuvuuden ja asiakas- ja potilasturvallisuuden

varmistamista. Palveluntuottajilla täytyy olla omavalvontaohjelma, joka sisältää omavalvontasuunnitelman. Sen tulee kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut. Suunnitelmaan kirjataan myös, miten vaaratapahtumista ilmoitetaan ja miten niistä opitaan.

Kyyhkylän omavalvontasuunnitelma on Kyyhkylän internet- sivuilla nähtävänä. Sen lisäksi se löytyy kuntoutusosaston aulassa olevalta asiakkaiden ilmoitustaululta. Lisäksi se on henkilökunnan TEAMSissa josta sen voivat henkilökunnan jäsenet käydä lukemassa. Omavalvonnan toimintaraportti raportoidaan neljä kertaa vuodessa internettiin ja päivitetään omavalvontasuunnitelma tarvittaessa.

Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Työnantajan on lisäksi tiedotettava henkilökuntaansa tästä velvoitteesta.

Potilasasiavastaava auttaa potilasta selvittämään havaitun epäkohdan hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, valvontaviranomaiselle tehtävän kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Vuoden 2024 alussa hyvinvointialueille siirtyi vastuu potilasasiavastaavan toiminnasta. Kyyhkylän vastaavana toimii Etelä-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Yksiköiden ilmoitustaululla sekä internetissä on asiakkaiden luettavissa potilasasiamiehen yhteystiedot. Tarvittaessa kuntoutujia ohjeistetaan ottamaan potilasasiavastaavaan yhteyttä.

5.2. Tietosuoja-asiat

Kyyhkylä Oy:llä on oma tietoturvasuunnitelma, joka ei ole julkinen dokumentti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijalla on velvollisuus dokumentoida asiakastilanteet asiakasrekisteriin. Kyyhkylässä on käytössä internetpohjainen asiakasrekisteri. Tietosuojaseloste kertoo dokumentointiin liittyvät asiat kaikille asiasta tietoa haluaville. Kaikki asiakastietojen kanssa työskentelevät allekirjoittavat työsuhteen alussa salassapitosopimuksen. Tietosuojaseloste on esillä Kuntoutuskeskuksen ilmoitustaululla, sekä internetsivuilla kyyhkyla.fi. Lisäksi henkilökunnan ohje tietoturva-asioista löytyy Teamsista perehdytyskansioista. Uusia työntekijöitä muistutetaan tietojen säilyttämisestä työsuhteen alussa. Kaikilla työntekijöillä on omat puhelimet ja kannettavat tietokoneet, joihin heillä on omat salasanat. Tietosuoja-asioita hoitaa tietosuojavastaava yhdessä internet-palveluiden tarjoajan kanssa. Tarjoaja on Marski Data 8.6.2025 lähtien). Turvasähköpostina

Kyyhkylässä toimii talon ulkopuolelle turvaposti.fi- palvelu.Kelan asioissa käytetään Kelan omaa salattua postia. Talon sisäisten postien kulussa ohjataan käyttämään Outlookin omaa salaustalvaelua.

Uuden asiakashallintajärjestelmän mukana Kyyhkylä Oy:llä on mahdollista vähentää postitse lähetettäviä lomakkeita, joissa on henkilötietoja. Kelalle kuitenkin vielä tulee lähettää Kyyhkylästä johtumattomista syistä esim. kuntoutuspalauteet postitse.

5.3.Sopimukset

Kyyhkylällä on useita sopimuksia yhteistyökumppaneiden kanssa, jotka velvoittavat toimimaan niiden mukaisesti. Pidempiä, kestoltaan useamman vuoden sitovia sopimuksia on mm. Kelan ja eräiden lomajärjestöjen kanssa. Myös Eloisan kanssa on palvelusopimuksia, jotka ovat toistaiseksi voimassa olevia. Lisäksi on vuosi ja kertatapahtumatasolla olevia sopimuksia. Sopimukset löytyvät kuntoutuskeskuksen intrasta.

Laatukäsikirjan versiomuutokset

Versio	Pvm
1	7.9.2024
2	12.5.2025