

**Kankaanpään Kangaspolku Oy/
Kunnonlähde Kankaanpään
Omavalvontasuunnitelma
Terveyspalvelut**

2026

Laatinut / Päivittänyt 29.9.2026/Emil Heinäaho

Kelankaari 4
38700 Kankaanpää

respa@kunnonlahde.fi
02 57 333

www.kunnonlahde.fi

Sisältö

Lukijalle	2
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö	3
Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja toteutumisen seuranta	3
Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen ja päivittäminen	3
Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
Palveluntuottajan perustiedot	4
Palveluyksikön perustiedot	5
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
Palveluiden laadulliset edellytykset	13
Vastuu palvelujen laadusta	15
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	16
Muistutusten käsittely	19
Henkilöstö	22
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	27
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	28
Toimitilat ja välineet	29
Lääkinnälliset laitteet	31
Tietojärjestelmät	33
Teknologian käyttö	34
Lääkehoitosuunnitelma	35
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	36
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	38
Omavalvonnan riskienhallinta	38
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	42
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	43
Ostopalvelut ja alihankinta	44
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
Omavalvontasuunnitelman muutosten julkaisu	45
LIITTEET: OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI	2
Toteutetut korjaavat toimenpiteet ja kehittämistoimet	5

Lukijalle

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluysiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluysikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluysikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän (hyvinvointialue) ja useammassa kuin yhdessä palveluysikössä palveluja antavan palveluntuottajan (Kankaanpään Kangaspolku Oy/Kunnonlähde Kankaanpää) omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelmia ohjaa *Valviran Määräys (1/2024)*. Määräys koskee *valvontalain (741/2023)* 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluysiköittäin omavalvontasuunnitelma. Valviran määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluysikön palveluja saavilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Palveluntuottajalla ja palveluysikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.

Palveluysiköllä tarkoitetaan Valviran määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista yhteistä palveluysikköä. Palveluysikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu Kankaanpään Kangaspolku Oy:n (myöhemmin Kunnonlähde) terveydenhuollon palveluille.

Vastuuhenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta sekä henkilökunnan osallistamisesta omavalvontasuunnitelman laadintaan. Myös asiakkaat osallistuvat mahdollisuuksiensa mukaan omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja toteutumisen seuranta

Kunnonlähteen omavalvontasuunnitelma on toiminnan kehittämisen ja seurannan väline. Se kuvaa, miten laatu ja turvallisuus varmistetaan käytännössä. Suunnitelman toteutuminen on tärkeää, koska ilman käytännön toimeenpanoa omavalvonta jää vain asiakirjaksi.

Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä henkilöstön sitoutumista omavalvontaan edistetään eri osa-alueiden koulutuksin ja täten henkilöstöllä on ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Kunnonlähteen omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja aina perehdytyksen yhteydessä. Toteutumista seurataan käytännön työssä mm. säännöllisin tarkastuksin, dokumentoinnin, poikkeamien tunnistamisen, palautteiden, sisäisen auditoinnin, suunnitelmien päivityksin keinoin, sekä hyvinvointialueen ja valvovan viranomaisen ohjauksin ja tarkastuksin. Henkilöstö- ja ammattiryhmien palavereissa sekä johtoryhmän kokouksissa käsitellään palautteet, poikkeamat, kehittämiskohteet ja tulevat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano ja toteutumisen seuranta

Kunnonlähteen omavalvontasuunnitelma on toiminnan kehittämisen ja seurannan väline. Se kuvaa, miten laatu ja turvallisuus varmistetaan käytännössä. Suunnitelman toteutuminen on tärkeää, koska ilman käytännön toimeenpanoa omavalvonta jää vain asiakirjaksi.

Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä henkilöstön sitoutumista omavalvontaan edistetään eri osa-alueiden koulutuksin ja täten henkilöstöllä on ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Kangaspolun omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa ja aina perehdytyksen yhteydessä. Toteutumista seurataan käytännön työssä mm. säännöllisin tarkastuksin, dokumentoinnin, poikkeamien tunnistamisen, palautteiden, sisäisen auditoinnin, suunnitelmien päivityksin keinoin, sekä hyvinvointialueen ja valvovan viranomaisen ohjauksin ja tarkastuksin. Henkilöstöpalavereissa, käsitellään palautteet, poikkeamat, kehittämiskohteet ja tulevat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty 21.9.2026. Suunnitelma koskee Kankaanpään Kangaspolku Oy:n/Kunnonlähde Kankaanpään terveyspalveluja, joka sisältää lääkärikeskuksen sekä kuntoutustoimintaan liittyvät palvelut.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan ja varmistetaan omavalvonnan vuosikellon mukaisesti kvartaaleittain sekä aina, kun toimintaan kohdistuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutokset huomioidaan omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökuntaa tarpeen mukaan välittömästi tai viimeistään tiimi- ja henkilöstöinfoissa. Päivitykset dokumentoidaan ja niille määritetään vastuuhenkilöt ja määräajat.

Suunnitelmaa päivitetään omavalvonnassa tehtyjen havaintojen perusteella ja vähintään vuosittain. Suunnitelma julkaistaan yksikön tiloissa asiakkaiden ja omaisten nähtävillä sekä Kunnonlähde Kankaanpään [verkkosivuilla](#).

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Kunnonlähde Kankaanpää sijaitsee Pohjois-Satakunnassa, luonnonkauniissa mäntymetsämaisemassa, vain lyhyen matkan päässä Kankaanpään keskustan palveluista.

Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja

Kankaanpään Kangaspolku Oy (1.2.246.10.6726320.10.0)

[Kunnonlähde Kankaanpää](#) (aputoiminimi)

Y-tunnus 0672632-0

Postitusosoite

Kelankaari 4

38700 KANKAANPÄÄ

respa@kunnonlahde.fi

Vaihde 02 57 333

Toimitusjohtaja

Harri Aho

puh. 0400 783 777

s-posti: harri.aho@kunnonlahde.fi

Yhteyshenkilöt

Emil Heinäaho, johtava lääkäri, (Kuntoutus ja Lääkärikeskus)

puh. 041730 6154

emil.heinaaho@kunnonlahde.fi

Kati Vuori-Uotila, palvelupäällikkö, (kuntoutus)

puh. 050 576 1801

kati.vuori-uotila@kunnonlahde.fi

Sirpa Paasto, johdon assistentti,

puh. 040 684 6703

sirpa.paasto@kunnonlahde.fi

Kelankaari 4
38700 Kankaanpää

respa@kunnonlahde.fi
02 57 333

Palveluyksikön perustiedot

Kankaanpään Kangaspolku Oy (1.2.246.10.6726320.10.3)

Postitusosoite

Kelankaari 4
38700 KANKAANPÄÄ
respa@kunnonlahde.fi
Vaihde 02 57 333

Yhteyshenkilöt

Emil Heinäaho, johtava lääkäri, (Kuntoutus ja Lääkärikeskus)
Kati Vuori-Uotila, palvelupäällikkö, (kuntoutus)
Vaihde 02 57 333
etunimi.sukunimi@kunnonlahde.fi

Palveluyksikön vastuuhenkilöt

Terveyspalveluissa vastuut on jaettu palvelukokonaisuuksittain. Kunnonlähteen sekä Kunnonlähde Lääkärikeskuksen vastuuhenkilönä ja rekisterivastaavana toimii Emil Heinäaho, lääketieteen lisensiaatti, yleislääketieteen erikoislääkäri 2016, johtava lääkäri. Kuntoutustoiminnan vastuuhenkilönä toimii Kati Vuori-Uotila, palvelupäällikkö, fysioterapeutti, kuntoutuksen ohjaaja (AMK). Kuntoutuksen lääketieteellisenä johtajana toimii, johtava lääkäri Emil Heinäaho, lääketieteen lisensiaatti, yleislääketieteen erikoislääkäri.
Sijaintialue Satakunnan hyvinvointialue

Lisätietoja: [Lääkärikeskus](#) [Kuntoutuspalvelut](#)

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Soterirekisteröinti

Toimiala: Palveluyksikkö 1 – Kankaanpään Kangaspolku Oy, terveydenhuolto. Palveluyksikkö tuottaa ja järjestää terveydenhuollon vastaanotto-, tutkimus-, terapia-, kuntoutus- ja asiantuntijapalveluja rekisteröityjen palvelualojen mukaisesti. Palvelukokonaisuus kattaa ravitsemusterapian, perusterveydenhuollon vastaanoton, fysioterapian, kliinisen kemian ja/tai hematologian palvelut, laboratoriopikadiagnostiikan, toimintaterapian, kliinisen fysiologian, jalkaterapian, sairaanhoidon sekä muun terveydenhuollon palvelun. Lääkärikeskuksen sekä kuntoutuksen lääketieteellisenä vastuuhenkilönä toimii johtava lääkäri Emil Heinäaho ja kuntoutuksen (pois lukien lääketieteellinen vastuu) vastuuhenkilönä toimii palveluesihenkilö Kati Vuori-Uotila.

Toiminta-ajatus

Kangaspolun terveyspalvelujen toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaille turvallisia, laadukkaita, saavutettavia ja tarpeenmukaisia terveydenhuollon, kuntoutuksen ja hyvinvointia tukevia palveluja. Palvelujen tarkoituksena on edistää asiakkaan terveyttä, toimintakykyä, kuntoutumista, arjessa selviytymistä, osallisuutta ja hyvinvointia asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaisesti.

Palvelujen lähtökohtana on asiakkaan tarve, ammatillinen arvio ja palvelun tarkoituksenmukainen toteuttaminen. Tavoitteena on, että asiakas saa oikea-aikaista ja ymmärrettävää palvelua, tulee kuulluksi ja voi osallistua itseään koskevaan hoidon tai kuntoutuksen suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Toiminta perustuu tutkittuun tietoon, hyvään hoito- ja kuntoutuskäytäntöön, ammattihenkilöiden osaamiseen, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä omavalvontaohjelmassa määriteltyihin laadun, saatavuuden, saavutettavuuden, yhdenvertaisuuden, jatkuvuuden, vaikuttavuuden ja jatkuvan kehittämisen periaatteisiin.

Toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteet kuvaavat, miten Kangaspolun terveystalouden toiminta-ajatus toteutuu päivittäisessä työssä.

Palvelu järjestetään siten, että asiakkaan tilanne arvioidaan tarkoituksenmukaisesti, palvelu toteutetaan sovittujen tehtävien ja ammattihenkilön osaamisen mukaisesti ja asiakkaalle annetaan selkeät ohjeet palvelun aikana sekä sen jälkeen.

Asiakas kohdataan kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja hänen yksityisyyttään suojaten. Henkilöstö tukee asiakkaan osallisuutta antamalla ymmärrettävää tietoa palvelun sisällöstä, vaihtoehtoista, tavoitteista ja jatkotoimista. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja häntä koskevat ratkaisut tehdään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa aina, kun se on tilanteen ja lainsäädännön perusteella mahdollista.

Palvelun turvallisuus varmistetaan tässä suunnitelmassa sovitulla toimintatavoilla.

Palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, oikea-aikaisuutta, jatkuvuutta ja vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa. Palautteet, poikkeamat, vaaratapahtumat, muistutukset ja henkilöstön havainnot käsitellään sovittujen menettelyjen mukaisesti, ja niiden perusteella määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, vastuut ja seuranta.

Sopimuksiin, maksusitoumuksiin tai palvelukuvauksiin perustuvissa palveluissa noudatetaan lisäksi kyseisiä palveluja koskevia voimassa olevia vaatimuksia. Ne täydentävät Kangaspolun omia toimintaperiaatteita ja varmistavat, että palvelun sisältö, laatu, henkilöstön osaaminen, tilat, turvallisuus ja vastuut toteutuvat sovitulla tavalla.

Palvelut

Kangaspolun terveystalouden palvelut ovat asiakkaan tutkimiseen, hoitoon, kuntoutukseen, toimintakyvyn tukemiseen ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyviä palveluja. Palvelut toteutetaan vastaanotolla, tutkimus- ja hoitotilanteissa sekä tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelun lähtökohtana on, että asiakas saa tarpeeseensa nähden oikea-aikaista, turvallista, asianmukaista ja ammattitaitoista palvelua. Jokaisessa palvelussa arvioidaan asiakkaan tilanne, sovitaan tarvittavista tutkimuksista tai hoidosta, kirjataan hoidon ja kuntoutuksen kannalta tarpeelliset tiedot ja ohjataan asiakas jatkohoitoon tai seurantaan, jos siihen on tarvetta.

Kelan kuntoutus

Kelan kuntoutuksella tarkoitetaan Kelan järjestämää ja rahoittamaa kuntoutusta, joka toteutuu kuntoutuslaitoksessa tai vastaavassa kuntoutusympäristössä asiakkaan kuntoutustarpeen, kuntoutuspäätöksen ja palvelukuvauksen mukaisesti. Kelan kuntoutuksen palvelukuvaukset muodostuvat yleisestä osasta ja kuntoutuspalvelukohtaisesta osasta, joita sovelletaan samanaikaisesti. Palvelukuvaukset määrittävät palvelun sisällön, laadun, henkilöstön, tilat, turvallisuuden, vastuullisuuden, pätevyys ehdot ja tarvittavat luvat. Kangaspolulla Kelan kuntoutus toteutetaan näiden vaatimusten mukaisesti siten, että henkilöstörakenne, moniammatillinen osaaminen, kuntoutusjakson ohjelma, asiakkaan ohjaus, kirjaaminen ja kuntoutuspalautteet vastaavat kyseistä kuntoutusmuotoa koskevaa palvelukuvausta. Kelan kuntoutuspalvelut voivat kohdentua eri ikäisille asiakkaille lasten ja nuorten kuntoutuksesta työikäisten, ikääntyneiden ja pitkäaikaissairaiden kuntoutukseen. Kuntoutusmuodot ja niiden tarkka sisältö määräytyvät aina Kelan päätöksen, asiakkaan yksilöllisen kuntoutustarpeen ja voimassa olevan palvelukuvauksen perusteella. Kuntoutuksessa asiakas osallistuu sovittuun kuntoutusjaksoon, jonka tavoitteena on tukea toimintakykyä, työ- ja opiskelukykyä, arjessa selviytymistä, osallisuutta ja hyvinvointia.

Kuntoutus voi sisältää yksilöllisiä ja ryhmämuotoisia tapaamisia, fysioterapiaa, toimintaterapiaa, psykologista tai psykososiaalista tukea, terveyden ja toimintakyvyn arviointia, ohjausta, neuvontaa sekä asiakkaan omien tavoitteiden mukaista harjoittelua. Kuntoutus toteutetaan moniammatillisesti ja sen sisältö kirjataan asiakkaan kuntoutusprosessin kannalta tarpeellisella tavalla.

Kelan kuntoutuspalveluja voidaan toteuttaa osittain etäkuntoutuksena silloin, kun se sisältyy kyseisen kuntoutuspalvelun voimassa olevaan palvelukuvaukseen ja soveltuu asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen, toimintakykyyn ja kuntoutustavoitteisiin. Etäkuntoutus voi sisältää esimerkiksi yksilö- tai ryhmätapaamisia, ohjausta, neuvontaa, kotiharjoittelun tukemista, seuranta ja asiakkaan arkeen liittyvien tavoitteiden edistämistä etäyhteyden välityksellä. Ennen etätoteutusta arvioidaan asiakkaan valmiudet osallistua etäpalveluun, tarvittavat välineet, yhteyden toimivuus, yksityisyyden suoja, tietosuoja ja palvelun turvallinen toteutuminen. Etäkuntoutuksessa noudatetaan samoja asiakas- ja potilasturvallisuuden, tunnistamisen, suostumuksen, salassapidon, tietosuojan, ohjauksen ja kirjaamisen periaatteita kuin läsnä toteutettavassa kuntoutuksessa. Etäkuntoutuksen toteutuminen, asiakkaan osallistuminen, tavoitteet, annetut ohjeet ja jatkosuositukset kirjataan asiakas- tai potilasasiakirjoihin sekä tarvittaessa kuntoutuspalautteeseen.

Vakuutuskuntoutus

Vakuutuskuntoutuksella tarkoitetaan kuntoutusta, joka perustuu vakuutusyhtiön, työeläkevakuuttajan tai muun vakuutuskuntoutuksen järjestämiseen osallistuvan tahon päätökseen, maksusitoumukseen tai toimeksiantoon. Kuntoutuksen sisältö määräytyy asiakkaan yksilöllisen tilanteen, kuntoutustavoitteiden, maksusitoumuksen ja sovittujen palvelujen perusteella. Kangaspolku vastaa omalta osaltaan palvelun turvallisesta toteuttamisesta, asianmukaisesta kirjaamisesta, kuntoutuspalautteista ja yhteistyöstä asiakkaan sekä kuntoutuksen järjestämiseen osallistuvien tahojen kanssa.

Fysioterapia

Fysioterapiassa arvioidaan asiakkaan liikkumista, toimintakykyä, kipua, lihasvoimaa, tasapainoa ja kuntoutumisen tarvetta. Palvelu voi sisältää tutkimista, terapeutista harjoittelua, ohjausta, apuvälineisiin liittyvää neuvontaa sekä kuntoutumista tukevia harjoitteita.

Tavoitteena on edistää asiakkaan toimintakykyä, ehkäistä toimintakyvyn heikkenemistä ja tukea turvallista liikkumista.

Ravitsemusterapia

Ravitsemusterapiassa arvioidaan asiakkaan ravitsemustilaa, ruokailutottumuksia ja ravitsemukseen liittyviä haasteita. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan terveyttä, toimintakykyä ja sairauden hoitoa yksilöllisellä ravitsemusohjauksella. Ravitsemusterapeutti antaa ohjausta esimerkiksi vajaan ravitsemuksen ehkäisyyn, painonhallintaan, erityisruokavalioihin, pitkäaikaissairauksiin liittyvään ravitsemukseen sekä toipumista ja kuntoutumista tukevaan ruokavalioon.

Toimintaterapia

Toimintaterapiassa arvioidaan asiakkaan arjen toimintakykyä ja selviytymistä hänelle merkityksellisissä toiminnoissa. Palvelu voi sisältää toimintakyvyn arviointia, harjoittelua, apuvälineiden ja ympäristön arviointia sekä asiakkaan, läheisten tai muun verkoston ohjausta. Tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta, osallistumista ja arjessa selviytymistä.

Jalkaterapia

Jalkaterapiassa arvioidaan ja hoidetaan jalkojen terveyteen, kuormitukseen, ihon ja kynsien kuntoon sekä liikkumisen turvallisuuteen liittyviä asioita.

Palvelu voi sisältää jalkojen tutkimista, hoitoa, omahoidon ohjausta, kevennys- ja apuvälinearvioita sekä riskijalkojen seuranta. Erityistä huomiota kiinnitetään esimerkiksi diabeetikoiden ja muiden riskiryhmien jalkaterveyteen.

Puheterapia

Puheterapiaa toteutetaan ostopalveluna ammatinharjoittajalta ja sitä voidaan toteuttaa Kunnonlähteen tiloissa tai etäpalveluna asiakkaan yksilöllisen tarpeen, toimintakyvyn, tavoitteiden ja palvelun soveltuvuuden perusteella. Puheterapian tavoitteena on tukea asiakkaan puheen, kielen, kommunikaation, äänen, vuorovaikutuksen, nielemisen tai syömisen valmiuksia sekä arjen toimintakykyä. Palvelu voi sisältää arviointia, ohjausta, harjoittelua, neuvontaa sekä asiakkaan läheisten tai muun verkoston ohjausta. Ennen etäpalvelua arvioidaan, voidaanko palvelu toteuttaa turvallisesti, luottamuksellisesti ja vaikuttavasti. Asiakkaalle annetaan ohjeet etävastaanottoon valmistautumisesta, tarvittavista välineistä ja rauhallisesta tilasta. Etäpalvelussa noudatetaan samoja asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan, salassapidon, tunnistamisen, suostumuksen ja kirjaamisen periaatteita kuin lähivastaanotolla. Toteutuminen, tavoitteet, annetut ohjeet ja jatkosuositukset kirjataan asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Kliininen kemia ja/tai hematologia

Kliinisen kemian ja hematologian palveluissa tutkitaan asiakkaasta otettuja näytteitä, kuten veri- tai virtsanäytteitä. Tutkimuksilla saadaan tietoa esimerkiksi elimistön toiminnasta, tulehdusarvoista, veriarvoista, aineenvaihdunnasta tai hoidon seurannasta. Näytteenotto, näytteiden käsittely, tutkimustulosten luotettavuus ja tulosten asianmukainen välittäminen ovat keskeisiä asiakasturvallisuuden kannalta. Näytteet otetaan Kunnonlähteen toimesta ja ne lähetetään tutkittaviksi Synlabiin.

Laboratoriopikadiagnostiikka

Laboratoriopikadiagnostiikalla tarkoitetaan tutkimuksia, joiden tulos saadaan nopeasti asiakkaan hoidon tueksi.

Pikatuksimukksia voidaan käyttää esimerkiksi tulehdustilanteiden, verensokerin, virtsanäytteiden tai muiden hoidon kannalta kiireellisten tietojen arvioinnissa. Pikatuksimusten turvallinen käyttö edellyttää osaavaa henkilöstöä, laitteiden asianmukaista huoltoa, laadunvarmistusta ja tulosten oikeaa tulkintaa. Näytteidenotto tapahtuu Kunnonlähteen sairaanhoitajan toimesta Kunnonlähteen tiloissa.

Kliininen fysiologia

Kliinisen fysiologian palveluissa tutkitaan elimistön toimintaa erilaisilla mittauksilla ja tutkimuksilla. Tutkimukset voivat liittyä esimerkiksi sydämen, verenkierron, hengityksen tai suorituskyvyn arviointiin. Palvelussa varmistetaan, että tutkimukset tehdään oikealle asiakkaalle, oikealla menetelmällä, turvallisesti ja tulokset kirjataan sekä välitetään hoidon kannalta asianmukaisesti.

Muu terveydenhuollon palvelu

Muu terveydenhuollon palvelu voi sisältää asiakkaan terveyttä, toimintakykyä, tutkimista, hoitoa, kuntoutumista tai ohjausta tukevia palveluja, jotka eivät kuulu suoraan edellä kuvattuihin palveluihin. Palvelun sisältö määritellään aina asiakkaan tarpeen, ammatillisen arvion, palveluntuottajan osaamisen ja rekisteröityjen palvelujen mukaisesti. Palvelua ei tuoteta sellaisena toimintana, johon palveluysiköllä ei ole osaamista, henkilöstöä tai rekisteröinnin mukaista toimintaedellytystä.

Asiakasprosessi

Asiakasprosessi alkaa yhteydenotosta, ajanvarauksesta, läheteestä, kuntoutushakemuksesta, kuntoutuspäätöksestä, maksusitoumuksesta, toimeksiannosta tai muusta palveluun ohjautumisesta. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjeet valmistautumisesta, kuten vastaanottokäyntiin, tutkimukseen, kuntoutusjaksoon, etäpalveluun, mukaan otettaviin asiakirjoihin, lääkkeisiin tai apuvälineisiin liittyvistä käytännöistä.

Kuntoutuksen asiakasprosessi

Kuntoutuksen asiakasprosessi käynnistyy kuntoutushakemuksen, kuntoutuspäätöksen, maksusitoumuksen, toimeksiannon, lähetteen tai muun palveluun ohjautumisen perusteella. Päätös, palvelukuvaus, maksusitoumus tai toimeksianto määrittää palvelun yleiset raamit, ja Kunnonlähteellä kuntoutuksen käytännön toteutus suunnitellaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen, toimintakyvyn, kuntoutustarpeen ja tavoitteiden mukaisesti.

Ennen kuntoutuksen alkamista varmistetaan palvelun peruste, asiakkaan esitiedot, palvelun soveltuvuus, toteutustapa, aikataulu ja tarvittava yhteistyö maksajatahon, lähettävän tahon tai muiden kuntoutusprosessiin osallistuvien kanssa. Kuntoutusjakson alussa asiakkaan kanssa tarkennetaan tavoitteet ja sovitaan kuntoutuksen toteutuksesta.

Kuntoutus toteutetaan suunnitelmallisesti asiakkaan tavoitteiden, palvelukuvauksen, maksusitoumuksen ja ammatillisen arvion mukaisesti. Jakson päättyessä Kunnonlähteen kuntoutustyöntekijä laatii kuntoutuspalautteen, lausunnon tai muun sovitun yhteenvedon sovitun käytännön mukaisesti. Asiakkaalle kerrotaan palautteen tai lausunnon sisältö ja sen toimittaminen asiakkaan suostumuksen, sopimuksen, päätöksen tai lainsäädännön perusteella.

Kunnonlähde Lääkärikeskuksen palvelut

Kunnonlähde Lääkärikeskus tuottaa monipuolisia vastaanottopalveluita useiden eri terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaisten toimesta.

Pääasiallinen palvelu on yleislääkäritasoinen vastaanottotoiminta. Palvelua tuotetaan läsnä palveluna lääkärikeskuksessa ja osa palveluista on etäpalvelua. Etäpalvelusta valtaosa on puhelimella tuotettu ja osa videovastaanottona. Chat-muotoista palvelua ei tuoteta.

Palvelu on muodoltaan avoterveydenhuoltoa ja sitä tarjotaan suoraan alueen väestölle ja kuntoutuskeskuksen asiakkaille sekä Suomen Työterveys Oy:n työterveysasiakkaille.

Perusterveydenhuollon vastaanotolla arvioidaan asiakkaan terveydentilaa, oireita ja hoidon tarvetta. Vastaanotto voi sisältää tutkimista, neuvontaa, hoidon suunnittelua, lääkityksen arviointia, todistusten tai lausuntojen laatimista sekä jatkotutkimuksiin tai jatkohoitoon ohjaamista. Vastaanottotoiminnassa korostuvat asiakkaan kuuleminen, hoidon tarpeen arviointi, turvallinen päätöksenteko ja asianmukainen kirjaaminen.

Yli 65-vuotiaiden Kelan valinnanvapauteen kuuluvissa lääkäripalveluissa asiakas voi hakeutua lääkärikeskuksen vastaanotolle Kelan määrittelemien ehtojen mukaisesti. Vastaanotolla arvioidaan asiakkaan hoidon tarve, toteutetaan sovittu lääkäripalvelu ja annetaan tarvittavat jatko-ohje. Tarkemmin kuvattuna Lääkärikeskuksen sisällössä.

Lääkärikeskuksessa vastaanottopalveluita tarjoavat ammattiryhmät:

- Fysioterapeutti
- Hieroja
- Kätilö
- Liikuntalääketieteen erikoislääkäri
- Lymfaterapeutti
- Psykologi
- Ravitsemusterapeutti
- Sairaanhoitaja
- Sosionomi
- Yleislääkäri
- Yleislääketieteen erikoislääkäri

Vastaanottotyötä tekevät ammattilaiset ovat joko Kunnonlähteen kuntoutuskeskuksessa olevia työsuhteisia ammattilaisia tai ammatinharjoittajapohjalta työtä tekeviä. Kaikki lääkäripalvelut hankitaan palveluna yrittäjälääkäreiltä, joiden kanssa on tehty erillinen sopimus toiminnasta.

Vastaanottopalveluiden lisäksi lääkärikeskuksessa otetaan suoniverinäytteitä. Näytteet ottaa sairaanhoitaja, jolla on lupa suoninäytteiden ottoon. Vain näytteenotto kuuluu lääkärikeskuksen toimintaan. Näytteiden kuljetuksen ja analysoinnin tekee alihankkija (Synlab).

Lääkärikeskuksen osuus omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja julkaisemisessa sekä vastuunjako

Lääkärikeskuksen omavalvonta on vastaavan lääkärin vastuulla. Vastaava lääkäri on jäsen kuntoutuskeskuksen johtoryhmässä, missä hän edustaa koko lääkärikeskusta.

Toiminnan laatua seurataan asiakaspalautteen, työntekijöiden palautteen ja säännöllisten palvelua tuottavien ammattilaisten tapaamisten avulla. Omavalvonnan osaaminen kuuluu osaksi perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään osana kuntoutuskeskuksen omavalvontasuunnitelman päivitystä ja liitetään osaksi sitä.

Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas varaa vastaanottoajan lääkärikeskukseen joko nettiajanvarauksen kautta tai soittamalla varausnumeroon. Puheluihin vastaan ensisijaisesti lääkärikeskuksen sairaanhoitaja. Ajanvarauksen varahenkilöinä toimivat Kunnonlähteen vastaanoton henkilöstö, jotka ovat tavoitettavissa aina kuntoutuskeskuksen aukioloaikoina.

Asiakkaan saapuessa yksikköön, hänet otetaan vastaan Kunnonlähteen vastaanotossa. Lähtiessä asiakas maksaa käyntinsä vastaanottoon.

Jos lääkärikeskuksessa ei ole antaa asiakkaalle vastaanottoaika, tämä ohjataan muualle asianmukaiseen palveluun. Ensisijainen paikka on Satakunnan hyvinvointialueen Kankaanpään terveyskeskus tai asiakkaan kotikunnan vastaava yksikkö.

Alihankkijoiden tuottaman palvelun laadusta huolehditaan pyytämällä asiakkailta palautetta palvelusta. Tätä kerätään Kunnonlähteen vastaanotossa asiainnin yhteydessä ja erillisellä nettikaavakkeella. Tästä on ilmoitus odotusaulassa. Vastaava lääkäri käy saadun palautteen läpi asianomaisen ammattilaisen kanssa.

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lääkärikeskuksen ammattilaisten välistä yhteistyötä edistetään aktiivisella vuoropuhelulla yksikön sisällä. Kunnonlähteen lääkärikeskuksesta lähetetään asiakkaita hyvinvointialueen terveyskeskuksiin ja sairaalaan. Terveyskeskukseen ohjatessa tehdään kirjaus potilasasiakirjoihin, jotka lähetetään Kanta-palveluun. Sairaalan ohjaus tapahtuu lähetteellä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lääkärikeskuksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastaava lääkäri Emil Heinäaho, (emil.heinaaho@kunnonlahde.fi). Muilta osin katso Kunnonlähteen omavalvontasuunnitelma.

Asiakkaiden palvelun saanti turvataan poikkeustilanteissa yhdessä ajanvarauksen henkilöstön kanssa. Kun vastaanottotyötä tekevä ammattilainen on estynyt pitämään sovittua vastaanottoa, aika pyritään ensisijaisesti siirtämään toiselle päivälle.

Vaihtoehtoisesti voidaan tarjota aikaa toiselle vastaavalle ammattilaiselle. Viimeisenä vaihtoehtona on ohjata asiakas saamaan palvelu toiseen palveluyksikköön.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkärikeskuksella on varastoituna lukollisissa kaapeissa kipulääkkeitä, injektoitavia valmisteita, puuduteainetta ja antibiootteja. Lääkkeitä käytetään joko vastaanotolla ammattilaisen toimesta tai annetaan potilaille pieninä määrinä päivystyksellisen hoidon aloittamiseksi. Lääkehoitosuunnitelma on tehty 1.8.2026. Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä vastaa vastaava lääkäri.

Lääkäripalvelut ostetaan kokonaan lääkärien omilta yrityksiltä. Lääkäripalveluita tuottaa kolme palveluntuottajaa. Ammattioikeudet ja oikeus toimia itsenäisenä lääkärinä varmistetaan sopimusneuvotteluiden yhteydessä käyttämällä Julkiterhikkiä.

Lääkärikeskuksessa seurataan vastaanottoaikojen kysyntää jatkuvasti ja henkilöstön määrä mitoitetaan kysynnän mukaan. Lääkärikeskuksessa toimivilla lääkäreillä on myös heidän oman yrityksen omavalvontasuunnitelma.

Lääkärikeskuksen muistutukset käsittelee vastaava lääkäri, joka pyytää niihin muistutusta koskevan ammattilaisen vastineen.

Turvallisuus terveyspalveluissa

Terveyspalvelujen turvallisuus perustuu asiakkaan tunnistamiseen, ammattihenkilöiden osaamiseen, asianmukaisiin tutkimus- ja hoitokäytäntöihin, välineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön, infektioiden torjuntaan sekä asiakas- ja potilastietojen huolelliseen käsittelyyn. Yksityiskohtaiset toiminnan keskeiset riskit ja niiden ehkäisy on kuvattu omavalvonnan riskienhallintaosiossa.

Mahdolliset poikkeamat, vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja asiakasturvallisuutta vaarantavat havainnot kirjataan ja käsitellään omavalvonnan mukaisesti. Tavoitteena on, että tilanteista opitaan ja toimintaa korjataan viivytyksettä. Asiakkaalle kerrotaan häntä koskevista havainnoista ja jatkotoimista ymmärrettävästi silloin, kun ne liittyvät hänen hoitoonsa tai turvallisuuteensa.

Moniammatillinen työskentely

Terveyspalvelut toteutuvat moniammatillisena kokonaisuutena. Lääkärit, terapeutit sekä muu terveydenhuollon henkilöstö vastaavat omista tehtävistään koulutuksensa, ammattioikeuksiensa ja osaamisensa mukaisesti. Moniammatillisessa yhteistyössä varmistetaan, että asiakkaan tutkimus, hoito, kuntoutus ja ohjaus muodostavat selkeän kokonaisuuden. Tiedonkulku toteutetaan asiakkaan suostumuksen, lainsäädännön ja tietosuojavaatimusten mukaisesti.

Lääkärit vastaavat lääketieteellisestä arvioinnista, diagnostiikasta, hoitopäätöksistä, lääkehoidon arvioinnista ja jatkohoidon suunnittelusta. Terapeutit vastaavat oman erityisalansa arvioinnista, kuntoutuksesta, ohjauksesta ja toimintakyvyn tukemisesta.

Laboratoriossa osa-aikaisesti työskentelevä sairaanhoitaja vastaa näytteenoton, pikatutkimusten ja muiden laboratorioprosessin vaiheiden turvallisesta toteutuksesta sekä laadunvarmistuksesta. Jokainen ammattihenkilö vastaa siitä, että hän toimii ammattitaitonsa, toimivaltansa ja asiakasturvallisuuden edellyttämällä tavalla.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM, [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026](#), STM:n julkaisuja 2022:2).

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa kaikkia niitä toimintatapoja, joilla Kunnonlähde varmistaa, että asiakas saa turvallista, oikea-aikaista, tarpeenmukaista ja laadukasta terveydenhuollon palvelua. Turvallisuus kattaa asiakkaan tunnistamisen, hoidon tarpeen arvioinnin, tutkimus- ja hoitotilanteiden turvallisuuden, laboratoriotutkimusten luotettavuuden, lääkehoidon turvallisuuden, infektioiden torjunnan, tietosuojan sekä asiakkaan oikeuden tulla kohdelluksi asiallisesti ja kunnioittavasti.

Turvallisuuden tavoitteena on ehkäistä haittoja ennakolta, tunnistaa riskit ajoissa ja varmistaa, että henkilöstö toimii osaamisensa, ammattioikeuksiensa ja sovittujen ohjeiden mukaisesti.

Kunnonlähteellä turvallisuus varmistetaan ennakoivalla riskien arvioinnilla ja selkeillä toimintakäytännöillä. Vastaanotto-, tutkimus-, terapia-, laboratorio- ja diagnostiikkatilanteissa varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys, palvelun tarve, mahdolliset riskitiedot, allergiat, lääkitykset ja muut hoitoon vaikuttavat tiedot. Henkilöstö raportoi vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja muut asiakasturvallisuuteen vaikuttavat havainnot sovittuun ilmoitusmenettelyyn, jotta tilanteet voidaan käsitellä, analysoida ja korjata. Tavoitteena on avoin turvallisuuskulttuuri, jossa jokainen työntekijä tunnistaa vastuunsa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämässä.

Palveluiden laadulliset edellytykset kuvaavat ne rakenteet, toimintatavat ja resurssit, joiden avulla varmistetaan, että Kunnonlähteen terveystalvet toteutuvat laadukkaasti, turvallisesti ja asiakkaan tarpeeseen nähden tarkoituksenmukaisesti. Laatu perustuu suunnitelmalliseen johtamiseen, ammattihenkilöiden osaamiseen, toimiviin asiakasprosesseihin, asianmukaiseen kirjaamiseen, välineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön sekä asiakkaan osallisuuden ja tiedonsaannin varmistamiseen.

Kuntoutusasiakkaiden osalta laadulliset edellytykset tarkoittavat lisäksi sitä, että kuntoutusjakso toteutuu asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden, toimintakyvyn, kuntoutuspäätöksen, maksusitoumuksen ja sovitun palvelusisällön mukaisesti. Kelan läsnä kuntoutuksessa huomioidaan Kelan voimassa olevat palvelukuvaukset, jotka määrittävät muun muassa kuntoutuksen sisällön, henkilöstörakenteen, moniammatillisen työskentelyn, tilat, turvallisuuden ja kuntoutuspalautteet. Vakuutus kuntoutuksessa huomioidaan vakuutusyhtiön tai muun maksajatahon päätös, maksusitoumus ja sovitut tavoitteet.

Laadunhallinta perustuu omavalvonnan vuosikelloon, toiminnan säännölliseen arviointiin, palautteen keräämiseen, poikkeamien ja vaaratapahtumien käsittelyyn, sisäisiin tarkastuksiin ja henkilöstön osaamisen varmistamiseen.

Seurannasta saatavat havainnot käsitellään henkilöstön kanssa ja niistä sovitaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Laadunhallinnan mittareita täsmennetään tässä osiossa ja riskien yksityiskohtainen arviointi kuvataan riskienhallintaosiossa.

Asiakkaan palveluprosessi etenee yhteydenotosta, ajanvarauksesta, kuntoutuspäätöksestä, maksusitoumuksesta tai läheteestä palvelutarpeen arviointiin, vastaanottoon, tutkimukseen, hoitoon, kuntoutukseen, ohjaukseen, kirjaamiseen ja tarvittaessa jatkohoitoon tai seurantaan. Kelan läsnä kuntoutuksessa ja vakuutus kuntoutuksessa prosessiin sisältyy lisäksi kuntoutusjakson tavoitteiden tarkentaminen, moniammatillinen toteutus, kuntoutuspalautteen tai lausunnon laatiminen sekä tarvittava yhteistyö Kelan, vakuutusyhtiön, lähettävän tahon tai muun maksajatahon kanssa. Laadun edellytyksenä on, että asiakkaalle annetaan ymmärrettävät valmistautumis- ja jatko-ohjeet, tutkimukset, hoitotoimet ja kuntoutus toteutetaan ammattihenkilön osaamisen mukaisesti ja asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen kannalta olennaiset tiedot kirjataan viivytyksettä potilasasiakirjoihin.

Laadun kehittäminen on jatkuvaa. Se perustuu asiakkailta, läheisiltä, yhteistyötahoilta ja henkilöstöltä saatuun palautteeseen, vaaratapahtumien ja poikkeamien käsittelyyn sekä toiminnan omavalvonnassa tehtyihin havaintoihin. Kun puutteita havaitaan, niiden syyt selvitetään, korjaavat toimenpiteet määritellään, vastuut nimetään ja toteutumista seurataan.

Tavoitteena on, että toimintatavat kehittyvät asiakasturvallisuutta, palvelun laatua ja asiakkaan hyvää kohtaamista vahvistaviksi.

Mittarit:

- 1) Omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Päivitystarpeet kirjataan ja vastuuhenkilöt sekä määräajat määritellään.
- 2) Vaaratapahtumat, läheltä piti -tilanteet, poikkeamat ja asiakasturvallisuutta koskevat havainnot kirjataan sovittuun ilmoitusmenettelyyn. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä ja niistä johdetut korjaavat toimenpiteet seurataan loppuun asti.
- 3) Potilasasiakirjamerkinnät tehdään viivytyksettä, selkeästi ja hoidon kannalta olennaisilta osin riittävinä. Kirjaamisen laatua seurataan osana omavalvontaa ja henkilöstölle annetaan tarvittaessa ohjausta.
- 4) Asiakkaan tunnistamisen, ajanvarauksen, vastaanoton, tutkimuksen, hoidon, jatko-ohjeiden ja jatkohoitoon ohjaamisen toteutumista seurataan säännöllisesti. Puutteet käsitellään henkilöstön kanssa ja toimintatapoja tarkennetaan tarvittaessa.
- 5) Laboratorio-, pikatutkimus- ja diagnostiikkaprosesseissa seurataan näytteenoton oikeellisuutta, asiakkaan tunnistamista, laitteiden huoltoa ja kalibrointia, tulosten kirjaamista sekä tulosten välittämistä hoidon kannalta asianmukaisesti.

6) Henkilöstön osaamista seurataan koulutussuunnitelman, perehdytyksen, ammattioikeuksien tarkistamisen, laiteosaamisen, lääkehoidon osaamisen, tietosuojaosaamisen ja infektiorjunnan osaamisen kautta. Lääkehoitolupien ja ea-valmiuksien koulutusten päivittämistä seurataan ja järjestetään vaadittavat koulutukset. Osaamispuutteisiin vastataan kohdennetulla ohjauksella ja koulutuksella.

7) Toiminnassa käytettävät keskeiset suunnitelmat ja ohjeet, kuten lääkehoitosuunnitelma, laitesuunnitelma, hygienia- ja infektiorjuntaohjeet, tietoturvasuunnitelma, potilastietojen käsittelyohjeet sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelma katselmoidaan säännöllisesti. Vastuut ja päivitysaikataulut määritellään omavalvonnassa.

8) Asiakkailta, läheisiltä, henkilöstöltä ja yhteistyötahoilta saatua palautetta kerätään ja hyödynnetään palvelun laadun kehittämisessä. Palautteista nousevat kehittämistarpeet käsitellään, niille määritellään vastuuhenkilöt ja toteutumista seurataan.

Vastuu palvelujen laadusta

Kunnonlähteellä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen perustuu selkeään vastuunjakoon, suunnitelmalliseen johtamiseen ja jatkuvaan seurantaan. Laatu ei ole yksittäinen toimenpide, vaan päivittäinen toimintatapa, joka näkyy asiakkaan kohtaamisessa, tutkimus- ja hoitotilanteissa, kirjaamisessa, välineiden ja laitteiden käytössä sekä jatkohoidon ja seurannan järjestämisessä. Laadusta kertyy tietoa muun muassa asiakaspalautteesta, henkilöstön havainnoista, vaaratapahtumailmoituksista, kirjaamisen arvioinnista, sisäisistä tarkastuksista ja omavalvonnan seurannasta.

Palveluyksikön vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toiminta on lainsäädännön, rekisteröityjen palvelualojen, sopimusten, Kelan palvelukuvausten, Valviran määräyksen 1/2024 ja omavalvontasuunnitelman mukaista. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että asiakasturvallisuutta, lääkehoitoa, infektioiden torjuntaa, laitteiden turvallista käyttöä, potilastietojen käsittelyä ja riskienhallintaa koskevat menettelyt ovat selkeät ja henkilöstön tiedossa. Hän varmistaa myös, että henkilöstöllä on tehtäviinsä riittävä koulutus, ammattioikeudet, perehdytys ja osaaminen.

Vastuu jakautuu palvelukokonaisuuksittain siten, että lääkärikeskuksen vastuuhenkilö vastaa lääkärikeskuksen vastaanotto-, tutkimus-, diagnostiikka- ja niihin liittyvien terveydenhuollon palvelujen laadusta, turvallisuudesta ja omavalvonnan toteutumisesta. Kuntoutuksen vastuuhenkilö (palveluesihenkilö) vastaa kuntoutuspalvelujen, Kelan laitospalvelujen, vakuutus kuntoutuksen ja niihin liittyvien kuntoutusprosessien laadusta, turvallisuudesta ja omavalvonnan toteutumisesta muilta osin paitsi lääketieteellinen vastuu on johtavalla lääkäriellä. Vastuuhenkilöt tekevät yhteistyötä silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus sisältää sekä lääkärikeskuksen että kuntoutuksen palveluja.

Päivittäisessä johtamisessa seurataan ajanvarauksen, vastaanottotoiminnan, tutkimus-, hoito- ja kuntoutustilanteiden, laboratorio- ja diagnostiikkaprosessien sekä kirjaamisen sujuvuutta ja turvallisuutta.

Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että poikkeamat, vaaratapahtumat ja palautteet käsitellään viivytyksettä ja että niistä johdetut korjaavat toimenpiteet viedään käytäntöön. Jos toiminnassa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute, siihen puututaan välittömästi.

Laadun toteutumisen seuranta perustuu järjestelmälliseen tiedonkeruuseen ja havaintojen yhdistämiseen. Henkilöstö seuraa asiakasprosessien toteutumista, tutkimusten, hoidon ja kuntoutuksen turvallisuutta, jatko-ohjeiden antamista sekä asiakas- ja potilasasiakirjojen ajantasaisuutta. Palautteet, muistutukset, vaaratapahtumat ja sisäisten tarkastusten havainnot käsitellään säännöllisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Seurannan tulokset hyödynnetään konkreettisina kehittämistoimina. Ohjeita päivitetään, toimintatapoja tarkennetaan, henkilöstölle järjestetään tarvittaessa lisäkoulutusta ja välineiden, laitteiden tai tilojen turvallisuuteen liittyviin puutteisiin puututaan. Muutosten vaikutuksia arvioidaan seuraavissa seurantakierroksissa, jotta voidaan varmistaa, että korjaavat toimenpiteet ovat parantaneet palvelun laatua ja turvallisuutta.

Henkilöstö vastaa laadun toteutumisesta käytännön työssä. Jokainen ammattihenkilö toimii oman koulutuksensa, ammattioikeutensa ja tehtävänkuvansa mukaisesti, noudattaa sovittuja ohjeita, kirjaa työnsä asianmukaisesti ja tuo esiin havaitsemansa riskit, epäkohdat ja kehittämistarpeet. Laatu syntyy jokaisen työntekijän päivittäisestä toiminnasta, ammatillisesta harkinnasta ja moniammatillisesta yhteistyöstä.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet Kunnonlähteen terveystalveissa perustuvat siihen, että asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon, hyvään kohteluun, yksityisyyteen, tiedonsaantiin, itsemääräämisoikeuteen ja turvalliseen palveluun (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakas kohdataan kunnioittavasti, yhdenvertaisesti ja hänen ihmisarvoaan loukkaamatta. Palvelu toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen, ammatillisen arvion, rekisteröityjen palvelualojen ja terveydenhuollon lainsäädännön mukaisesti.

Hoito, kuntoutus tai muu palvelu perustuu asiakkaan yhteydenottoon, ajanvaraukseen, läheteeseen, kuntoutuspäätökseen, maksusitoumukseen, sopimukseen tai muuhun palveluun ohjautumiseen. Asiakkaan hoidon, kuntoutuksen tai palvelun tarve ja palvelun soveltuvuus arvioidaan käytettävissä olevien esitietojen, asiakkaan kertoman, tutkimus- ja toimintakykyhavaintojen, kuntoutustavoitteiden sekä ammattihenkilön arvion perusteella. Kuntoutusasiakkaiden osalta huomioidaan lisäksi kuntoutuspäätös, maksusitoumus, Kelan palvelukuvaus, vakuutuskuntoutuksen päätös tai muu palvelun peruste. Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi, mitä palvelu tai kuntoutusjakso sisältää, mihin tutkimuksiin, hoitotoimiin, arviointeihin tai kuntoutustoimenpiteisiin ryhdytään, mitä vaihtoehtoja on ja millaisia vaikutuksia, hyötyjä, kuormitustekijöitä tai riskejä niihin voi liittyä.

Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan hoidon suunnitteluun ja päätöksentekoon. Hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaalla on oikeus esittää kysymyksiä, kertoa omista tavoitteistaan ja toiveistaan sekä kieltäytyä tutkimuksesta tai hoidosta, ellei laissa erikseen muuta säädetä. Jos asiakas kieltäytyy ehdotetusta tutkimuksesta tai hoidosta, hänelle kerrotaan kieltäytymisen mahdollisista vaikutuksista ja asiasta tehdään asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot.

Kuntoutusasiakkaan kohdalla oikeus osallistua itseään koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon toteutuu kuntoutusjakson kaikissa vaiheissa. Kelan kuntoutuspäätöksen, vakuutusyhtiön maksusitoumuksen tai muun palvelun perusteena olevan päätöksen vastaanottaminen antaa asiakkaalle oikeuden osallistua määriteltyyn kuntoutuspalveluun ja määrittää palvelun yleiset raamit, mutta se ei poista asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu omien kuntoutustavoitteidensa tarkentamiseen, kuntoutuksen sisällön suunnitteluun ja kuntoutusjakson toteutuksen arviointiin omien voimavarojensa, toimintakykynsä ja terveydentilansa mukaisesti.

Kuntoutusjakson alussa asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi jakson sisältö, tavoitteet, aikataulu, menetelmät, asiakkaan oikeudet sekä mahdolliset vaihtoehdot. Asiakkaalla on oikeus esittää toiveita, kysymyksiä ja huolia sekä kieltäytyä yksittäisestä harjoitteesta, arvioinnista, tutkimuksesta tai muusta kuntoutustoimenpiteestä. Kieltäytyminen käsitellään asiakkaan kanssa keskustellen ja asiakkaalle kerrotaan, miten se voi vaikuttaa kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseen tai kuntoutusjakson toteutumiseen. Tarvittaessa asiakkaalle tarjotaan hänen toimintakykynsä, terveydentilaansa ja asiakasturvallisuuteensa sopiva vaihtoehtoinen toteutustapa.

Kuntoutuksen toteutuksessa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä, henkilökohtaista koskemattomuutta, vuorokausirytmää, voimavaroja ja turvallisuuden tunnetta. Kuntoutusta sovitaan tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn, kivun, väsymyksen, kuormittumisen, terveydentilan muutosten tai muun yksilöllisen syyn perusteella palvelukuvauksen, ammatillisen arvion ja asiakasturvallisuuden mukaisesti. Asiakkaan suostumus, kieltäytyminen, toiveet, tavoitteiden tarkentaminen ja kuntoutuksen kannalta olennaiset ratkaisut kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaalla on oikeus ymmärrettävään tietoon terveydentilastaan, tutkimuksista, hoidosta, kuntoutuksesta, palvelun perusteista, vaihtoehdoista, vaikutuksista ja jatko-ohjeista.

Tieto annetaan asiakkaan tarpeen mukaan suullisesti, kirjallisesti, selkokielellä, tulkaten tai muulla asiakkaan ymmärtämistä tukevalla tavalla. Tarvittaessa asiakkaan luvalla voidaan ottaa mukaan läheinen, laillinen edustaja tai muu asiakkaan nimeämä henkilö.

Tulkkaus ja ymmärrettävän tiedon varmistaminen

Asiakkaan osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja oikeusturvan toteutumiseksi varmistetaan, että asiakas ymmärtää palveluaan, hoitoaan tai kuntoutustaan koskevat tiedot. Jos asiakkaalla on puutteellinen suomen kielen taito tai muu ymmärtämistä tai kommunikointia vaikeuttava tekijä, arvioidaan tulkkauspalvelun tai muun kommunikointia tukevan keinon tarve. Tarvittaessa käytetään ammattitulkkia erityisesti tilanteissa, joissa käsitellään asiakkaan terveydentilaa, hoitoa, kuntoutusta, suostumusta, vaihtoehtoja, riskejä, jatko-ohjeita tai oikeusturvaan vaikuttavia asioita.

Läheistä voidaan käyttää viestinnän tukena asiakkaan suostumuksella vain, jos se on tilanteeseen nähden tarkoituksenmukaista eikä vaaranna asiakkaan yksityisyyttä, oikeusturvaa tai asian ymmärrettävyyttä. Tulkkaustarve, käytetty tulkkaus- tai kommunikointikeino ja asiakkaalle annettu keskeinen ohjaus kirjataan tarvittavilta osin asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Asiakkaita informoidaan heidän käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Satakunnan hyvinvointialueen verkkosivuilla on tietoa potilaan ja asiakkaan oikeuksista, valinnanvapaudesta, hoitotahdosta sekä muistutus- ja kantelumenettelyistä ([Satakunnan hyvinvointialue/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja](https://www.satakunta.fi/hyvinvointialue/asiointiopas/potilaan-oikeudet-ja-tietosuoja)).

Asiallisen kohtelun varmistaminen ja toiminta epäasiallisen kohtelun tilanteissa

Kunnonlähteellä asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan ammatillisilla toimintatavoilla, henkilöstön osaamisella ja avoimella turvallisuuskulttuurilla. Asiallinen kohtelu tarkoittaa sitä, että asiakkaan ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioitetaan kaikissa vastaanotto-, tutkimus-, hoito-, terapia- ja ohjaustilanteissa. Kohtaamisissa pyritään rauhalliseen, kuuntelemaan, selkeään ja asiakkaan tilanteen huomioon ottavaan vuorovaikutukseen. Henkilöstö perehdytetään eettisiin periaatteisiin, asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen, tietosuojaan, asiakkaan oikeuksiin ja turvallisiin toimintatapoihin.

Asiallista kohtelua varmistetaan myös sillä, että asiakkaalle annetaan riittävästi aikaa kertoa tilanteestaan ja että tutkimus- ja hoitotilanteet toteutetaan yksityisyyttä suojaten. Henkilöstö huolehtii siitä, että asiakas ymmärtää saamansa ohjeet ja että hänen kysymyksiinsä vastataan asianmukaisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen puuttumaan tilanteisiin, joissa asiakkaan oikeudet eivät toteudu tai joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti. Havainnot tuodaan viipymättä vastuuhenkilön tai johdon tietoon.

Jos epäasiallista kohtelua epäillään tai havaitaan, tilanne selvitetään viipymättä. Vastuuhenkilö tai johto arvioi tapahtumien kulun, kuulee tarpeen mukaan asiakasta, henkilöstöä ja muita tilanteeseen liittyviä henkilöitä sekä dokumentoi havainnot. Tavoitteena on turvata asiakkaan oikeudet, korjata mahdollinen epäkohta ja ehkäistä vastaavien tilanteiden toistuminen. Tarvittaessa käytetään työnohjausta, lisäkoulutusta, toimintatapojen tarkentamista tai muita työnantajan ohjaustoimia.

Kunnonlähteen toimintakulttuurin tavoitteena on avoimuus, oppiminen ja asiakkaan oikeuksien vahvistaminen.

Epäasialliseen kohteluun, puutteelliseen tiedonsaantiin, tietosuojaan tai asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot käsitellään henkilöstön kanssa siten, että niistä johdetaan tarvittaessa konkreettisia korjaavia toimenpiteitä. Asiakkaalle annetaan hänen asiaansa koskeva tieto ymmärrettävästi ja häntä ohjataan tarvittaessa muistutus- tai kantelumenettelyyn.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta ([741/2023](https://www.finlex.fi/fi/laki/kauppie/741/2023), 29 §) edellyttää palveluntuottajan ja palveluntuottajan henkilöstön tekemään ilmoituksen välittömästi salassapitosäynnösten estämättä asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin hyvinvointialueelle ja/ tai valvontaviranomaiselle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäynnösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 29§:n 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta. 29§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus ja sen ilmoittamistapa käydään läpi perehdytysvaiheessa ja viikkopalaverissa.

Epäasiallisen kohtelun tilanteissa ja vakavissa vaaratilanteissa ilmoitus tehdään viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle ja tarvittaessa hyvinvointialueelle tai valvontaviranomaiselle. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavasta epäkohdasta, vakavasta vaaratapahtumasta tai puutteesta, jota palveluntuottaja ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin, toimitaan valvontalain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden edellyttämällä tavalla. Ilmoitukset dokumentoidaan ja niiden perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja seuranta.

Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittely on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa ja palvelun laadun varmistamista. Muistutus antaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen mahdollisuuden kertoa kokemastaan epäkohdasta tai virheestä palvelussa. Sen tavoitteena ei ole etsiä syyllisiä, vaan varmistaa, että mahdolliset puutteet toiminnassa tulevat esiin ja ne voidaan korjata. Muistutuksen käsittely on tärkeää myös siksi, että se vahvistaa yksikön avointa turvallisuuskulttuuria ja antaa arvokasta tietoa palvelun kehittämisen tueksi.

Muistutukseen annettavan vastauksen antaja määräytyy sen mukaan, onko kyseessä itsemaksava asiakas vai hyvinvointialueen järjestämisvastuulla oleva asiakas.

Itsemaksavat asiakkaat saavat muistutukseen kirjallisen vastauksen palveluyksikön vastuuhenkilöltä. Hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien asiakkaiden muistutuksiin vastauksen antaa hyvinvointialueen vastuualuejohtaja. Vastauksessa kerrotaan tehdyt havainnot, selvityksen johtopäätökset ja mahdolliset jatkotoimet. Tavoitteena on, että vastaus annetaan neljässä viikossa.

Jos on tapahtunut virhe tai asiakas/läheinen epäilee asian huonoa hoitoa, on ennen muistutuksen tekoa hyvä käydä keskustelu ilmoituksen tehneen asiakkaan/läheisen ja vastuuhenkilön kesken. Asia voi korjaantua keskustelun jälkeen.

Terveyspalveluiden laatuun tai niihin liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Vastuuhenkilö käynnistää selvitystyön, jossa arvioidaan tapahtumien kulku ja kuullaan tarvittaessa sekä asiakasta että henkilöstöä. Selvityksen tavoitteena on ymmärtää tilanteeseen vaikuttaneet tekijät ja tunnistaa mahdolliset toiminnalliset tai rakenteelliset puutteet. Jos muistutuksesta ilmenee tarve korjaaville toimenpiteille, ne määritellään ja toteutetaan viivytyksettä. Muistutukset käsitellään myös henkilökunnan palaverissa, joissa mietitään, miten vastaavat tilanteet voidaan estää tulevaisuudessa. Näin muistutukset toimivat konkreettisenä kehittämisen välineenä ja vahvistavat laatua.

Asiakas/läheinen saa tarvittaessa apua muistutuksen laatimiseen Kangaspolun henkilökunnalta sekä potilasasiavastaava/sosiaaliasiavastaava antavat tarvittaessa lisätietoja muistutuksen tekemiseen liittyen.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa muistutuksen vastaukseen tai tilanne ei korjaudu voi asiakas tehdä [kantelun](#) Lupa- ja valvontavirastolle (www.lvv.fi). Asiakkaan tulee liittää liitteeksi tekemänsä muistutus ja siihen saatu vastaus.

Jos epäkohta liittyy Kelan järjestämään kuntoutuspalveluun tai voi vaikuttaa Kelan sopimuksen tai palvelukuvauksen mukaiseen palvelun toteutumiseen, Kunnonlähde ilmoittaa asiasta tarvittaessa Kelalle sopimus- ja palvelukuvauskäytäntöjen mukaisesti. Asiakkaalle kerrotaan, miten hänen palautteensa tai muistutuksensa käsitellään ja mihin hän voi olla yhteydessä, jos hän haluaa saattaa asian myös Kelan tietoon. Asiakas voi antaa Kelalle palautetta Kelan asiointipalvelun, puhelinpalvelun tai Kelan verkkosivujen palautekanavan kautta.

Asiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Asiavastaavat toimivat tehtävässään asiavastaavalain mukaisesti riippumattomasti ja puolueettomasti. Asiavastaava ei tee päätöksiä, muuta hoito- tai palveluratkaisuja eikä ota kantaa siihen, onko hoidossa tapahtunut virhe. Asiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilasta tai asiakasta oikeuksiin, muistutuksen tekemiseen, kanteluun ja muihin oikeusturvakeinoihin liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaava

Satasairaala

Sairaalantie 3

28500 PORI

Puh. 044 7079132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa sosiaalihuollon asiakaslain 23 § mukaisen muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja avustaa varhaiskasvatuslain 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilasasiavastaavat

Satasairaala

Sairaalantie 3

28500 PORI

Puh. 02 627 6078

potilasasiavastaava@sata.fi

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- Neuvoa potilaita potilaslain (785/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä sekä
- toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla noin viikon kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse.

Yhteydenotto puhelimitse 09 5110 1200 tai täyttämällä kuluttajaneuvonnan asiointilomake verkko-osoitteessa <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja rajoitustoimien periaatteet

Itsemääräämisoikeus on asiakkaan keskeinen oikeus. Terveyspalveluissa se tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, saada riittävästi tietoa päätöstensä tueksi, antaa suostumuksensa tutkimukseen tai hoitoon ja kieltäytyä ehdotetusta tutkimuksesta tai hoidosta. Asiakkaan tahtoa, arvoja, yksityisyyttä ja henkilökohtaista koskemattomuutta kunnioitetaan kaikissa palvelutilanteissa.

Kuntoutusasiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu myös silloin, kun asiakas on vastaanottanut Kelan kuntoutuspäätöksen tai muun kuntoutuksen perusteena olevan päätöksen. Päätös ei merkitse velvollisuutta osallistua kaikkiin yksittäisiin kuntoutustoimenpiteisiin sellaisenaan, vaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa, tulla kuulluksi ja osallistua kuntoutuksen toteutustavan suunnitteluun. Henkilöstö varmistaa, että asiakas ymmärtää, mihin toimintaan hän osallistuu ja miksi, sekä sen, miten mahdollinen kieltäytyminen tai kuntoutuksen mukauttaminen voi vaikuttaa kuntoutusjakson tavoitteisiin ja palautteeseen.

Asiakkaan toimintakyky, terveydentila, ikä, vamma, kieli tai muu henkilökohtainen tekijä ei poista oikeutta tulla kuulluksi. Jos asiakkaan kyky ymmärtää asiaa tai ilmaista tahtoaan on heikentynyt, hänen tahtonsa selvittämiseen käytetään asiakkaan tilanteeseen soveltuvia kommunikointikeinoja. Tarvittaessa ja asiakkaan edun mukaisesti voidaan kuulla laillista edustajaa, läheistä tai muuta asiakkaan nimeämää henkilöä lainsäädännön mukaisesti.

Kunnonlähteellä itsemääräämisoikeutta tuetaan antamalla asiakkaalle ymmärrettävää tietoa, varaamalla mahdollisuus kysymyksiin ja varmistamalla, että asiakas voi tehdä hoitoaan koskevia valintoja tietoisesti. Asiakkaan yksityisyys turvataan vastaanotto-, tutkimus- ja hoitotilanteissa. Asiakkaan suostumus, kieltäytyminen, hoidon kannalta olennaiset toiveet ja annetut ohjeet kirjataan potilasasiakirjoihin asianmukaisesti.

Tutkimus- ja hoitotilanteissa asiakkaan liikkumista, koskemattomuutta tai yksityisyyttä ei rajoiteta ilman asiakkaan suostumusta, ellei laissa erikseen muuta säädetä. Mahdollisissa äkillisissä turvallisuustilanteissa toimitaan asiakkaan ja muiden henkilöiden turvallisuuden varmistamiseksi mahdollisimman lievin, välttämättömin ja tilanteeseen nähden oikeasuhtaisin keinoin.

Jos asiakkaan tutkimus tai hoito edellyttää fyysistä kosketusta, asentoon ohjaamista, näytteenottoa, mittauksia tai muuta asiakkaan henkilökohtaiseen koskemattomuuteen vaikuttavaa toimenpidettä, asiakkaalle kerrotaan etukäteen toimenpiteen tarkoitus ja toteutustapa.

Asiakkaan suostumus varmistetaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää tilanne tai pyytää lisäselvitystä, ellei kyse ole lainsäädännössä erikseen säädetystä välttämättömästä toiminnasta.

Mahdolliset asiakkaan tahtoon, suostumukseen, kieltäytymiseen tai turvallisuuteen liittyvät tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti ja dokumentoidaan asiakasasiakirjoihin. Jos asiakkaan päätös voi aiheuttaa merkittävän riskin hänen terveydelleen, asiakkaalle kerrotaan riskit ymmärrettävästi ja hänelle tarjotaan vaihtoehtoisia toimintatapoja. Henkilöstö konsultoi tarvittaessa lääkäriä tai muuta asianmukaista ammattihenkilöä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Havaintoja voidaan saada asiakaspalautteesta, muistutuksista, vaaratapahtumailmoituksista, henkilöstön havainnoista ja asiakasasiakirjojen arvioinnista. Jos havaitaan puutteita asiakkaan kuulemisessa, tiedonsaannissa, suostumuksen varmistamisessa tai yksityisyyden suojassa, toimintatapoja korjataan viipymättä ja henkilöstölle annetaan tarvittaessa lisäohjausta.

Henkilöstö

Henkilöstö on Kunnonlähteen terveystalvelujen laadun, asiakasturvallisuuden ja toiminnan jatkuvuuden keskeinen voimavara. Laadukas terveystalvelu edellyttää riittävää, ammattitaitoista ja tehtäviinsä perehdytettyä henkilöstöä, jonka osaaminen vastaa tuotettavia talveluja.

Henkilöstön tehtävät määräytyvät koulutuksen, ammattioikeuksien, osaamisen, kokemuksen ja palveluyksikön toiminnan tarpeen perusteella. Jokainen ammattihenkilö vastaa siitä, että toimii oman osaamisensa ja toimivaltansa rajoissa sekä noudattaa asiakasturvallisuutta, tietosuojaa, kirjaamista, lääkehoitoa, infektioiden torjuntaa ja omavalvontaa koskevia ohjeita.

Kunnonlähteen terveystalvelujen henkilöstö muodostuu palvelujen sisällön ja asiakkaiden tarpeiden mukaan eri ammattihenkilöistä, kuten lääkäreistä, terapeuteista, hoito- ja vastaanottotyöhön osallistuvista sekä muusta palvelujen toteuttamista tukevasta henkilöstöstä. Henkilöstörakenne suunnitellaan siten, että lääkärikeskuksen vastaanotto-, tutkimus-, hoitopalveluissa sekä Kelan laitostuntoutuksessa, vakuutuskuntoutuksessa ja muissa kuntoutuspalveluissa on käytettävissä toiminnan laajuuteen ja vaativuuteen nähden riittävä ammattitaito, moniammatillinen osaaminen ja perehdytys.

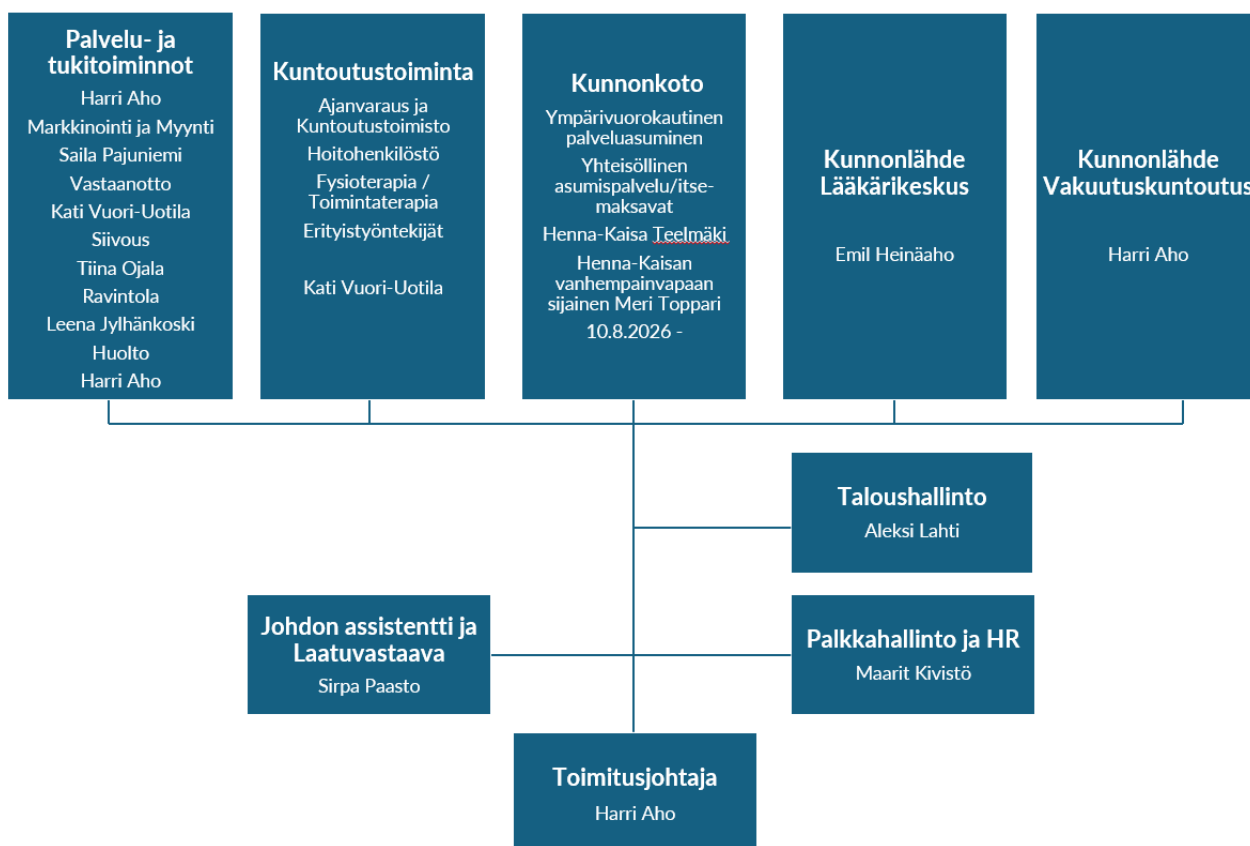
Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii siitä, että henkilöstön määrä, osaaminen ja tehtävien jako vastaavat palvelujen laajuutta, asiakkaiden tarpeita ja toiminnan riskejä. Lääkärit vastaavat lääketieteellisestä arvioinnista, diagnostiikasta, hoitopäätöksistä, lääkehoidon arvioinnista ja jatkohoidon suunnittelusta. Terapeutit vastaavat oman erityisalansa arvioinnista, ohjauksesta, terapiasta ja kuntoutuksessa. Laboratorio- ja diagnostiikkapalveluihin osallistuva henkilö vastaa näytteenoton, pikatutkimusten, mittauksen, laadunvarmistuksen ja tulosten käsittelyn turvallisesta toteuttamisesta oman osaamisensa mukaisesti.

Terveystalvelujen toteuttaminen perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön. Asiakkaan palveluprosessissa voidaan tarpeen mukaan hyödyntää usean eri ammattihenkilön osaamista, jotta tutkimus, hoito, kuntoutus, ohjaus ja jatkohoito muodostavat turvallisen ja asiakkaan tarpeisiin vastaavan kokonaisuuden. Tiedonkulussa noudatetaan asiakkaan suostumusta, salassapitoa, tietosuojaa ja potilasasiakirjojen käsittelyä koskevia velvoitteita.

Kunnonlähde voi käyttää tarvittaessa omia työntekijöitä, sijaisia, ammatinharjoittajia, ostopalveluja tai alihankintaa palvelujen toteuttamisessa, jos se on toiminnan kannalta tarpeellista ja edellytykset täyttyvät. Ennen työskentelyn aloittamista varmistetaan henkilön koulutus, ammattioikeudet, tehtävään soveltuva osaaminen, perehdytys, tietosuojaosaaminen ja asiakasturvallisuuden kannalta välttämätön osaaminen. Ostopalveluissa ja alihankinnassa vastuut, laadun seuranta, tietosuoja, salassapito ja poikkeamien ilmoittaminen sovitaan kirjallisesti.

Terveystalveluja tukevat myös vastaanotto-, asiakaspalvelu-, hallinto-, siivous-, ravintola-, huolto- ja IT-tehtävät. Tukipalvelujen henkilöstö perehdytetään omaan tehtäväänsä ja niihin asiakas- ja tietoturvallisuuden kannalta olennaisiin ohjeisiin, jotka liittyvät esimerkiksi tilojen turvallisuuteen, infektioiden torjuntaan, tietosuojaan, asiakaspalveluun ja poikkeamista ilmoittamiseen.

Tässä alla Kunnonlähden organisaatiokaavio. Kunnonkoto on oma palvelupisteensä ja kuuluu sosiaalipalvelun piiriin ja tekee oman omavalvontasuunnitelman. Kunnonkoto kuuluu organisatorisesti Kunnonlähteeseen / Kankaanpään Kangaspolku Oy:öön ja se toimii saman y-tunnuksen alla.



Henkilöstömäärä ilmoitetaan ajantasaisen henkilöstötilanteen mukaan. Sama ammattihenkilö voi osallistua sekä lääkärikeskuksen että kuntoutuksen palveluihin, jos tehtävä, osaaminen, ammattioikeudet ja palvelun turvallinen toteuttaminen sen mahdollistavat. Henkilöstörakennetta arvioidaan suhteessa palvelujen laajuuteen, asiakasmäärään, kuntoutusjaksojen sisältöön, Kelan palvelukuvauksiin, vakuutuskuntoutuksen vaatimukseen ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Ammattioikeuksien tarkistaminen

Ennen työn aloittamista jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön oikeus harjoittaa ammattiaan tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki- ja JulkiSuosikki-rekisteristä tehtävän edellyttämällä tavalla. Tarkistus koskee laillistettuja, luvan saaneita ja nimikesuojattuja ammattihenkilöitä sekä muita tehtäviä, joissa ammattioikeuden varmistaminen on asiakas- tai potilasturvallisuuden kannalta tarpeen. Tarkistuksen tekee palveluyksikön vastuuhenkilö tai hänen nimeämänsä vastuuhenkilö ja tarkistus dokumentoidaan sovitulla tavalla.

Ammattioikeudet tarkistetaan myös määräaikaissuoksissa, sijaisuuksissa, ammatinharjoittajien ja ostopalvelujen käytössä sekä tilanteissa, joissa työntekijän tehtävä muuttuu tai hän palaa pitkältä poissaololta. Jos ammattioikeudessa havaitaan puute tai rajoitus, henkilöä ei sijoiteta tehtävään, johon hänellä ei ole oikeutta tai riittävää osaamista. Tilanne selvitetään viipymättä ja työtehtäviä rajataan asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Mahdollisissa **ostopalveluissa ja alihankinnassa** palveluntuottajalta edellytetään, että sen henkilöstöllä on tehtävien edellyttämä koulutus, ammattioikeudet, osaaminen ja perehdytys. Kunnonlähde voi pyytää kirjallisen vahvistuksen ammattioikeuksista ja tiettyjen palvelutuotteiden vaatimista rikosrekisteriotteista ja tarvittaessa tarkistaa tiedot itse ennen työskentelyn aloittamista.

Alihankkijoita ja ammatinharjoittajia koskevat samat asiakas- ja tietoturvallisuuden sekä salassapidon vaatimukset kuin Kunnonlähteen omaa henkilöstöä.

Rikostaustaote pyydetään silloin, kun tehtävä sitä lain perusteella edellyttää (mm vammaispalvelut ja ikääntyneet). Ote pyydetään työnhakijalta vasta, kun työnantaja on valinnut henkilön tehtävään ja ennen työsopimuksen tekemistä. Ote ei saa olla yli kuusi kuukautta vanha ja sen toimittaa työnhakija itse suoraan vastuuhenkilölle. Otteesta ei tallenneta kopiota, vaan nähtäväksi esittämisestä tehdään lain mukainen merkintä. Menettelyllä varmistetaan, että henkilöstön soveltuvuus arvioidaan asianmukaisesti ja asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu.

Koulutuksen ja osaamisen varmistaminen

Kunnonlähteellä varmistetaan, että jokainen työntekijä, ammatinharjoittaja ja palvelun toteuttamiseen osallistuva henkilö on koulutukseltaan, kokemukseltaan ja osaamiseltaan tehtävään soveltuva. Työhönottovaiheessa tarkistetaan tutkintotodistukset, ammattioikeudet, työkokemus ja muut tehtävän kannalta olennaiset osaamista osoittavat dokumentit. Arvioinnissa huomioidaan myös valmiudet toimia asiakaslähtöisesti, turvallisesti, eettisesti ja moniammatillisessa yhteistyössä. Uudet työntekijät perehdytetään Kunnonlähteen terveystalouden toimintatapoihin, omavalvontasuunnitelmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, asiakkaan oikeuksiin, tietosuojaan, potilasasiakirjojen käsittelyyn, infektioiden torjuntaan, lääkehoidon turvallisuuteen, lääkinnällisten laitteiden käyttöön, vaaratapahtumien ilmoittamiseen, toimintaohjeisiin häiriötilanteissa sekä omaan tehtävänkuvansa.

Perehdytys on suunnitelmallinen ja dokumentoitu prosessi, jonka etenemistä seurataan perehdytyslomakkeella tai muulla sovitulla tavalla. Perehdytysohjelma löytyy Kunnonlähteen toimintajärjestelmästä.

Osaamista ylläpidetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella ja työssä tapahtuvalla ohjauksella. Henkilöstölle laaditaan vuosittain kehittämissuunnitelma, jossa huomioidaan palvelujen sisältö, toiminnan riskit ja henkilöstön osaamistarpeet. Koulutusten aiheita voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuus, lääkehoito, infektioiden torjunta, tietosuoja ja tietoturva, potilasasiakirjojen kirjaaminen, laboratorioprosessien turvallisuus, pikatutkimusten laadunvarmistus, lääkinnällisten laitteiden käyttö, ensiapu, ergonomia, vuorovaikutus, väkivallan uhkaan varautuminen ja moniammatillinen yhteistyö. Koulutuksiin osallistuminen dokumentoidaan ja osaamisen toteutumista seurataan osana omavalvontaa.

Jos työntekijän osaamisessa havaitaan puutteita, hänelle annetaan kohdennettua ohjausta, lisäperehdytystä tai koulutusta. Tarvittaessa tehtäviä rajataan siihen asti, kunnes osaaminen on varmistettu. Osaamispuutteet, sovitut toimenpiteet ja seuranta dokumentoidaan. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijä pystyy toimimaan tehtävässään turvallisesti ja asiakkaan edun mukaisesti.

Kielitaidon varmistaminen

Kunnonlähteellä varmistetaan, että henkilöstöllä on työtehtäviin riittävä suomen kielen taito. Kielitaito arvioidaan rekrytoinnin, perehdytyksen ja työn seurannan yhteydessä. Henkilöstön tulee pystyä kommunikoidaan asiakkaiden, läheisten, yhteistyötahojen ja muun henkilöstön kanssa selkeästi, ymmärtämään tutkimus-, hoito-, lääke- ja asiakasohjeet, kirjaamaan asiakasasiakirjat ymmärrettävästi ja toimimaan turvallisesti vastaanotto-, tutkimus-, hoito- ja kuntoutustilanteissa.

Itsenäisessä asiakas- ja potilastyössä tavoitetasona pidetään vähintään hyvää toimivaa suomen kielen taitoa, joka vastaa pääsääntöisesti vähintään eurooppalaisen viitekehyksen tasoa B2.

Vaativissa asiantuntija-, arviointi-, lausunto- ja vastuutehtävissä edellytetään tätä vahvempaa kielitaitoa. Tukitehtävissä kielitaitovaatimus määräytyy tehtävän sisällön ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kohdistuvan vaikutuksen perusteella.

Jos työntekijän kielitaito ei riitä turvalliseen työskentelyyn, hän ei voi toimia tehtävässä, jossa puutteellinen kielitaito voisi vaarantaa asiakasturvallisuuden, kirjaamisen laadun, lääkehoidon turvallisuuden, tutkimusohjeiden ymmärtämisen tai asiakkaan tiedonsaannin. Tarvittaessa työntekijälle tarjotaan tukea kielitaidon kehittämiseen ja työtehtäviä rajataan, kunnes riittävä osaaminen on varmistettu.

Perehdytykseen sisältyy ohjattua työskentelyä kokeneemman työntekijän tai nimetyn perehdyttäjän kanssa. Uusi työntekijä ei toimi itsenäisesti tehtävässä ennen kuin perehdytys, tarvittavat käyttöoikeudet, laiteosaaminen, tietosujoosaaminen ja tehtävän edellyttämä muu osaaminen on varmistettu. Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan säännöllisillä keskusteluilla, selkeällä johtamisella, työyhteisön tuella ja mahdollisuudella tuoda esiin kuormitukseen, osaamiseen tai turvallisuuteen liittyviä havaintoja.

Sijaisten käytön periaatteet

Kunnonlähteellä sijaisia käytetään palvelujen jatkuvuuden, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan sujuvuuden varmistamiseksi esimerkiksi henkilöstön poissaolojen, tilapäisen lisäresurssitarpeen tai palvelujen kysynnän vuoksi.

Sijaiseksi valitaan henkilö, jonka koulutus, ammattioikeudet, osaaminen ja kokemus vastaavat tehtävän vaatimuksia.

Ennen työskentelyn aloittamista sijaiselle annetaan tehtävän kannalta tarpeellinen perehdytys, selkeä tehtävänkuva ja tieto siitä, keneltä hän saa ohjausta työvuoron aikana. Sijainen ei toimi itsenäisesti tehtävissä, joihin hänen koulutuksensa, ammattioikeutensa, osaamisensa, perehdytyksensä tai mahdolliset lupansa eivät riitä. Tarvittaessa tehtäviä rajataan tai työskentely toteutetaan ohjatusti.

Sijaisten työskentelyä seurataan osana omaavalvontaa. Seurannassa arvioidaan sijaisresurssien riittävyyttä, perehdytyksen toteutumista, työn laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä mahdollisia poikkeamia. Havaitut puutteet käsitellään viipymättä ja niitä hyödynnetään sijaiskäytäntöjen kehittämisessä.

Opiskelijat

Kunnonlähteellä opiskelijat voivat osallistua terveystieteiden palvelujen toimintaan vain siinä laajuudessa kuin lainsäädäntö, opintojen vaihe, osaaminen ja asiakasturvallisuus sen sallivat. Opiskelija toimii aina ohjattuna ja nimetyn ammattihenkilön valvonnassa. Opiskelija ei saa tehdä itsenäisesti tehtäviä, jotka edellyttävät laillistetun ammattihenkilön oikeuksia, erillisiä lupia tai sellaista osaamista, jota hänellä ei ole osoitettu.

Ennen harjoittelun tai mahdollisen sijaisuuden aloittamista varmistetaan opiskelijan opiskeluoikeus, opintojen eteneminen, osaaminen, tehtävään soveltuvuus ja ohjauksen järjestäminen. Opiskelijan tehtävät suunnitellaan niin, että ne tukevat oppimista eivätkä vaaranna asiakasturvallisuutta. Jos opiskelija toimii tilapäisesti ammattihenkilön tehtävissä, edellytykset arvioidaan tapauskohtaisesti ja toiminta tapahtuu lain sekä ammattihenkilön ohjauksen ja valvonnan mukaisesti.

Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä, ohjauksesta, tehtävien rajaamisesta ja turvallisen oppimisympäristön varmistamisesta. Perehdytyksessä käydään läpi asiakasturvallisuus, tietosuoja, salassapito, kirjaaminen, infektioiden torjunta, asiakkaan oikeudet, vaaratapahtumien ilmoittaminen ja yksikön toimintatavat. Lääkehoitoon, näytteenottoon, pikatutkimuksiin, laitteiden käyttöön tai muihin riskialttiisiin tehtäviin opiskelija voi osallistua vain, jos se on hänen koulutuksensa, osaamisensa, ohjauksensa ja yksikön ohjeiden perusteella turvallista.

Opiskelijan työskentelyä arvioidaan jatkuvasti. Ohjaaja antaa palautetta, seuraa osaamisen kehittymistä ja ilmoittaa vastuuhenkilölle, jos opiskelijan tehtäviä on tarpeen rajata asiakasturvallisuuden tai osaamisen vuoksi. Jos opiskelijan työskentelyssä havaitaan puutteita, tehtäviä muutetaan tai rajataan viipymättä. Tarvittavat päätökset ja rajaukset dokumentoidaan opiskelijan turvallisen ohjauksen ja omavalvonnan varmistamiseksi.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyys vaikuttaa suoraan terveystalouden laatuun, asiakasturvallisuuteen, hoidon oikea-aikaisuuteen ja toiminnan jatkuvuuteen. Riittävyydellä tarkoitetaan sitä, että palveluyksikössä on toiminnan laajuuteen, asiakkaiden palvelutarpeeseen, vastaanottojen ja tutkimusten määrään sekä palvelujen riskitasoon nähden riittävästi koulutettua ja tehtäviinsä perehdytettyä henkilöstöä. Riittävyydessä arvioidaan sekä henkilöstön määrää että osaamisen tarkoituksenmukaista kohdentumista.

Kunnonlähden terveystalouksissa henkilöstön riittävyyttä arvioidaan suhteessa tuotettaviin terveystalouteihin, Kelan läsnä kuntoutukseen, vakuutuskuntoutukseen, asiakasmääriin, ajanvaraustilanteeseen, kuntoutusjaksojen määrään ja sisältöön, tutkimus- ja hoitotilanteiden vaativuuteen, palvelujen saatavuuteen ja asiakasturvallisuuteen. Arvioinnissa huomioidaan, että palvelujen ja kuntoutusjaksojen toteuttamiseen on käytettävissä oikea ammattihenkilö oikeaan tehtävään ja että tehtävät vastaavat henkilön koulutusta, ammattioikeuksia ja osaamista.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa tarkastellaan lääkärin, terapeuttien, laboratorio- ja diagnostiikkapalveluihin osallistuvan henkilöstön, vastaanotto- ja hoitotyöhön osallistuvien ammattihenkilöiden sekä tukipalvelujen saatavuutta suhteessa suunniteltuun toimintaan. Seurannassa huomioidaan myös lääkehoitoon, näytteenottoon, pikatutkimuksiin, lääkinnällisten laitteiden käyttöön, kirjaamiseen, tietosuojaan ja infektioiden torjuntaan liittyvät osaamisvaatimukset. Jos palvelun turvallinen toteuttaminen edellyttää tiettyä ammattihenkilöä tai erityisosaamista, palvelua ei toteuteta ilman riittävää osaamista.

Resursointia seurataan päivittäisessä ja viikoittaisessa toiminnan suunnittelussa. Ajanvarauksia, vastaanottojen kestoja, tutkimusten ja hoitotilanteiden määrää, asiakkaiden palvelutarpeita, henkilöstön poissaoloja, sijaistarvetta ja toiminnan kuormitusta arvioidaan säännöllisesti. Jos henkilöstöä ei ole riittävästi tai osaaminen ei vastaa suunniteltua palvelua, vastaanottoaikoja, tutkimuksia tai muita palveluja järjestellään uudelleen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Tarvittaessa käytetään sijaisia, ammatinharjoittajia, ostopalveluja, alihankintaa tai muuta hyväksyttyä lisäresurssia. Sosiaali- ja terveystaloutta tuottavan ostopalvelu- tai alihankintatoimijan tulee olla rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajaksi Lupa- ja valvontaviraston **Soteri-rekisteriin** ja rekisteröinti sekä tehtävän edellyttämät ammattioikeudet varmistetaan ennen palvelun käyttöä.

Riittävyyden seuranta on jatkuvaa arviointia siitä, pystyykö henkilöstö toteuttamaan asiakkaan tutkimuksen, hoidon, ohjauksen, kirjaamisen ja jatkohoitoon ohjaamisen turvallisesti ja viivytyksettä. Henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle välittömästi, jos henkilöstömäärä, osaaminen, työkuormitus tai poissaolot vaarantavat palvelun laadun tai asiakasturvallisuuden. Havaittuihin puutteisiin puututaan viipymättä muuttamalla työnjakoa, priorisoimalla tehtäviä, siirtämällä ei-kiireellisiä palveluja, hankkimalla lisäresurssia tai rajaamalla palvelua siihen saakka, kunnes turvallinen toteuttaminen on mahdollista. Henkilöstön riittävyyteen liittyvät havainnot ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan osana omaevalvontaa ja raportoidaan johdolle resurssien pitkäjänteistä suunnittelua varten.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi tarkoittavat Kunnonlähteen terveystalveissa sitä, että asiakkaan tutkimus, hoito, kuntoutus, ohjaus ja jatkohoito muodostavat selkeän ja turvallisen kokonaisuuden. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaan eri terveydenhuollon ammattihenkilöiden, palveluyksikön henkilöstön, asiakkaan läheisten, hyvinvointialueen, muiden palveluntuottajien ja tarvittaessa viranomaisten kanssa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa oikea-aikaista, tarpeenmukaista ja turvallista palvelua ilman tarpeettomia viiveitä tai katkoja tiedonkulussa.

Monialainen yhteistyö käynnistyy asiakkaan palvelutarpeesta. Tarve voi tulla esiin ajanvarauksen yhteydessä, vastaanotolla, tutkimus- tai terapiatilanteessa, asiakkaan omasta yhteydenotosta, läheisen huolesta asiakkaan suostumuksella, lähetteestä tai muulta hoitavalta taholta saadusta tiedosta.

Asiakkaan tilanne arvioidaan ammatillisesti ja hänelle kerrotaan, millaista yhteistyötä hänen palvelunsa turvallinen toteuttaminen edellyttää. Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun ja häntä koskevaan tiedonvaihtoon pyydetään tarvittava suostumus, ellei tiedon luovuttamiseen ole lainsäädännössä muuta perustetta.

Yhteistyö voi sisältää esimerkiksi lääkärin, terapeutin, vastaanottotyöntekijän ja muun hoitoon tai kuntoutukseen osallistuvan henkilöstön välistä tiedonvaihtoa ja yhteistä palvelun suunnittelua. Kelan läsnä- ja etäkuntoutuksessa yhteistyö voi kohdistua Kelan päätöksen, palvelukuvauksen, kuntoutustavoitteiden, kuntoutuspalautteen ja jatkosuositusten toteuttamiseen. Vakuutuskuntoutuksessa yhteistyötä tehdään tarvittaessa vakuutusyhtiön, työeläkevakuuttajan, lähettävän tahon, työnantajan, työterveyshuollon tai muun asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvan tahon kanssa. Tarvittaessa asiakas ohjataan jatkotutkimuksiin, jatkohoitoon, erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon palveluihin, kuntoutuspalveluihin tai muuhun tarkoituksenmukaiseen palveluun. Jos asiakkaan tilanne edellyttää kiireellistä arviota tai hoitoa, henkilöstö toimii viivytyksettä ja ohjaa asiakkaan asianmukaiseen hoitopaikkaan.

Palvelun koordinoinnissa varmistetaan, että asiakas saa tarvittavat valmistautumishojeet, tutkimus-, hoito- ja kuntoutustilanteen aikana tarvittavan ohjauksen sekä selkeät jatko-ohjeet. Kelan läsnä- ja etäkuntoutuksessa ja vakuutuskuntoutuksessa varmistetaan lisäksi, että kuntoutusjakson tavoitteet, aikataulu, ohjelma, vastuuhenkilöt, mahdolliset lausunto- ja palautekäytännöt sekä maksajatahon edellyttämät tiedot ovat henkilöstön tiedossa.

Vastaanoton, tutkimuksen tai kuntoutusjakson jälkeen asiakkaalle kerrotaan, miten mahdolliset tulokset, kuntoutuspalautteet tai jatkosuositukset käsitellään, kuka vastaa jatkotoimista ja milloin asiakkaan tulee olla tarvittaessa uudelleen yhteydessä. Jos jatkohoito tai jatkokuntoutus toteutuu toisessa yksikössä tai muun palveluntuottajan toimesta, asiakas ohjataan tarkoituksenmukaisesti ja tarvittavat tiedot välitetään asiakkaan suostumuksen sekä lainsäädännön mukaisesti.

Tiedonkulku on keskeinen osa monialaista yhteistyötä. Jokainen asiakkaan tutkimukseen, hoitoon, terapiaan, kuntoutukseen tai ohjaukseen osallistuva ammattihenkilö kirjaa oman työnsä kannalta olennaiset tiedot potilasasiakirjoihin viivytyksettä ja selkeästi. Kirjaamisessa huolehditaan siitä, että tieto on hoidon jatkuvuuden kannalta riittävää, mutta asiakkaan yksityisyyttä ja tietosuojaa kunnioittavaa. Tietoja käsitellään vain työtehtävän edellyttämässä laajuudessa.

Palvelun koordinoinnista vastaa tilanteen mukaan ammattihenkilö tai vastuuhenkilö, jonka tehtäviin asiakkaan palvelukokonaisuuden eteneminen kyseisessä tilanteessa kuuluu. Vastuu voi liittyä esimerkiksi ajanvaraukseen, tutkimuksen toteuttamiseen, lääkärin arvioon, terapian suunnitteluun, laboratoriotulosten käsittelyyn, jatkohoito-ohjeiden antamiseen tai lähetteen tekemiseen. Palveluyksikön vastuuhenkilöt huolehtivat siitä, että yhteistyön, tiedonkulun ja vastuunjaon periaatteet ovat henkilöstön tiedossa ja että mahdolliset puutteet käsitellään omavalvonnassa.

Monialaisen yhteistyön toimivuutta seurataan palautteen, vaaratapahtumien, poikkeamien, kirjaamisen laadun, asiakasprosessien sujuvuuden ja henkilöstön havaintojen perusteella.

Jos yhteistyössä tai palvelun koordinoinnissa havaitaan puutteita, niiden syyt selvitetään ja toimintatapoja tarkennetaan. Korjaavat toimenpiteet voivat koskea esimerkiksi ajanvarauksen käytäntöjä, tiedonkulkua, kirjaamista, jatkohoitoon ohjaamista, vastuunjakoja tai henkilöstön perehdytystä.

Toimitilat ja välineet

Kunnonlähde Kankaanpää – hyvinvointia luonnon rauhassa

Toimitilat ja välineet luovat perustan turvalliselle ja toimivalle arjelle. Ne vaikuttavat merkittävästi siihen, miten asiakkaat voivat liikkua, osallistua, levätä ja elää yksikössä. Tilojen tulee olla esteettömät, turvalliset ja asiakkaiden tarpeisiin sopivat. Niiden on myös tuettava henkilöstön ergonomiaa ja työskentelyn sujuvuutta.

Kankaanpää tunnetaan elävästä taidekaupungin hengestä, joka näkyy myös Kunnonlähteen avoimessa ja elämänmyönteisessä ilmapiirissä. Samassa kiinteistössä on jo vuodesta 1991 lähtien toteutettu ja toteutetaan yhä mm. Kelalle ja vakuutusyhtiöille suunnattuja kuntoutuskursseja, mikä kertoo pitkästä kokemuksesta ja vahvasta osaamisesta hyvinvoinnin ja kuntoutuksen saralla.

Kunnonlähde Kankaanpää sijaitsee **luonnonkauniissa mäntymetsäympäristössä** Kankaanpään kaupungissa, lähellä keskustan palveluita (1,8 km). Toimintaympäristö on rauhallinen ja turvallinen, mutta samalla elävä ja virikkeellinen.

Kangaspolun tilat on jo alun perin suunniteltu **esteettömiksi ja turvallisiksi** kaikille asiakkaille. Rakennuksessa yhdistyvät **palvelu- ja kuntoutusmajoituksen, kuntoutuksen, hyvinvoinnin ja lääkärikeskuksen, hoivatoiminnan sekä hotelli- ja ravintolapalvelujen** toiminnot saman katon alla. Tilat tukevat asiakkaiden **toimintakykyä, itsenäisyyttä ja osallisuutta** turvallisesti.

- **Sisätilat:**

- Kuntoutusasiakkailla on käytössään noin 25m² asunto wc- ja suihkutiloineen. Asunnossa on valmiina hoitosänky, yöpöytä, televisio, iso pöytä ja kaksi tuolia, kaapistot
- Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen kerroksessa on **oma yhteinen tila**, jossa voi esimerkiksi katsella televisiota, tutustua YETI-tabletin saloihin, aterioida, nauttia virikkeellisestä tekemisestä, lukea lehtiä. Kerroksista löytyy erillinen kylpytila ja säilytystilat. Myös henkilöstön toimistotilat löytyvät kerroksista.
- **Lääkärikeskus** sijaitsee fysioterapia-aulan läheisyydessä
- **Aulatila** toimii yhteisenä kohtaamispaikkana, jossa asiakkaat voivat viettää aikaa, lukea kirjastossa, seurustella ja osallistua talon järjestämiin tapahtumiin.
- Ympäri vuorokautisen ja yhteisöllisen asumisen **Kunnonkoto** sijaitsee majoitusosaston 2-4 kerroksissa.
- **Ravintola- ja kahvilatilat** tukevat hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä, tarjoten ravitsevia ja itse tehtyjä aterioita ja mahdollisuuden ohjattuunkin yhdessäoloon.
- **Esteettömät vastaanotto-, liikunta-, kunto- ja allastilat saunoineen** tarjoavat mahdollisuuden monipuoliseen kuntoutukseen ja virkistykseen.
- **Keilahalli** antaa mahdollisuuden virkistävään ja sosiaaliseen liikuntaan, joka soveltuu myös kevyempään kuntoutukseen ja yhteiseen tekemiseen.

- **Ulkotilat:**

- **Esteetön sisäpiha** tarjoaa suojaisan ja turvallisen ympäristön ulkoiluun, rentoutumiseen ja yhteisiin hetkiin.
- **Luontopolku** metsän reunassa on esteetön ja tarjoaa mahdollisuuden turvalliseen liikkumiseen luonnossa.
- **Kota ja laavu** mahdollistavat virikehetkiä ja yhteisiä tapahtumia, kuten **nokipannukahvihetkiä** luonnon rauhassa.
- **Kunnonlähteen läheisyydessä olevalla rannalla voi** nauttia esimerkiksi mato-onginnasta ja makkaranpaistosta.

Toimitilojen turvallinen käyttö

Kunnonlähteen toimitilojen turvallisuus ja toimivuus ovat osa asiakas- ja potilasturvallisuuden kokonaisuutta. Tilojen esteettömyyttä, siisteyttä, valaistusta, kulkureittejä, paloturvallisuutta, ilmanvaihtoa ja teknistä toimivuutta seurataan säännöllisesti. Havaitut puutteet ilmoitetaan vastuuhenkilölle tai huoltoryhmälle ja korjaavat toimet käynnistetään viivytyksettä. Toimitiloihin, liikkumiseen ja apuvälineisiin liittyvät keskeiset riskit on kuvattu tarkemmin riskienhallintaosiossa.

Välineiden turvallinen käyttö

Kunnonlähteen välineistöä käytetään asiakkaan toimintakyvyn, kuntoutuksen ja palvelutilanteen tarpeen mukaisesti. Välineiden kuntoa, käyttöturvallisuutta ja soveltuvuutta seurataan käytön yhteydessä sekä huolto- ja tarkastuskäytäntöjen mukaisesti. Henkilöstö käyttää vain sellaisia välineitä, joiden turvalliseen käyttöön hänet on perehdytetty. Välineisiin, apuvälineisiin ja liikkumiseen liittyvät riskit on kuvattu tarkemmin riskienhallintaosiossa.

Asiakkaat käyttävät ensisijaisesti omia mukanaan tuomiaan apuvälineitä. Kunnonlähteen palveluyksikkö ei vastaa asiakkaan omien apuvälineiden huollosta tai korjauksesta. Kuntoutushenkilöstö arvioi vastaanotto-, tutkimus- tai kuntoutustilanteen yhteydessä apuvälineiden kuntoa, käyttöturvallisuutta ja sitä, vastaavatko ne asiakkaan toimintakykyä ja palvelutilanteen tarvetta. Jos apuvälineessä havaitaan puutteita tai asiakkaan tarve edellyttää toisenlaista ratkaisua, kuntoutushenkilöstö kirjaa suositukset apuvälineistä esimerkiksi kuntoutuspalautteeseen tai muuhun asiakasasiakirjaan. Tarvittaessa asiakasta ohjataan jatkamaan apuvälineasiaa oman palvelupolkunsa, Kelan, vakuutusyhtiön, hyvinvointialueen tai muun vastuutahon kautta.

Toimitiloille tehtyt tarkastukset

Palotarkastus, palo- ja pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys 11.11.2025 /
Palotarkastaja Sampo Kuusinen.

Terveysviranomaisen kuntoutustiloja koskeva tarkastus 2016

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö on olennainen osa Kunnonlähteen terveystalouden laatua ja asiakasturvallisuutta. Lääkinnällisillä laitteilla tarkoitetaan vastaanotto-, tutkimus-, terapia-, kuntoutus-, laboratorio- ja diagnostiikkatoiminnassa käytettäviä laitteita, välineitä, tarvikkeita ja ohjelmistoja, joilla tutkitaan, mitataan, seurataan, hoidetaan tai kuntoutetaan asiakasta. Tässä osiossa kuvataan laitteiden hallinnan, huollon, laiterekisterin ja ilmoitusmenettelyn periaatteet. Laitteisiin liittyvät keskeiset riskit on kuvattu riskienhallintaosiossa.

Kunnonlähteellä varmistetaan, että ammattikäytössä olevat lääkinalliset laitteet, välineet ja tarvikkeet täyttävät **lääkinnällisistä laitteista annetun lain** (719/2021) sekä EU:n MD-asetusten vaatimukset. Fimean lääkinallisten laitteiden verkkosivut on päivitetty MD-asetuksen mukaisiksi. Fimea valvoo lääkinallisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa.

Kaikki ammattikäytössä olevat lääkinalliset laitteet huolletaan, tarkastetaan ja kalibroidaan valmistajan ohjeiden, käyttötarkoituksen ja lääkinallisista laitteista annetun lain (719/2021) mukaisesti. Huolto- ja korjaustoimenpiteitä tekevät vain tehtävään valtuutetut ja riittävän osaamisen omaavat ammattilaiset, laitetoimittajat tai sertifioituneet huoltoliikkeet. Kunnonlähteen oma huoltoryhmä ei huolla tai korjaa terveydenhuollon lääkinallisia laitteita.

Kangaspolun terveystalouksissa lääkinallisia laitteita ovat mm. verenpainemittarit, EKG- tai muut kliinisen fysiologian tutkimuslaitteet, verensokerimittarit, vieritestilaitteet, laboratoriopikadiagnostiikan välineet, näytteenottovälineet, näytteiden käsittelyyn tai säilytykseen liittyvät laitteet, terapiavälineet, tutkimus- ja hoitopöydät sekä muut asiakkaan tutkimuksessa, hoidossa, kuntoutuksessa (mm. Lokomat -kävelyrobotti) tai seurannassa käytettävät laitteet.

Lääkinnälliseksi laitteeksi luetaan myös asiakastietojärjestelmä Diarium siltä osin kuin siihen kirjataan ja siinä käsitellään asiakkaan terveystietoja, kuten lääkitystietoja, mittaustuloksia ja muita hoidon tai seurannan kannalta olennaisia tietoja.

Laboratorio- ja pikatutkimuslaitteiden käytössä korostuvat asiakkaan oikea tunnistaminen, oikea näyte, oikea tutkimus, näytteen asianmukainen merkitseminen, säilytys, käsittely ja tulosten luotettava kirjaaminen. Laitteiden käyttö perustuu valmistajan ohjeisiin, henkilöstön perehdytykseen, osaamisen varmistamiseen, kontrollimittauksiin, kalibrointeihin ja määräaikaishuoltoihin. Jos laitteen tulos on epäluotettava tai laitteessa havaitaan toimintahäiriö, laitetta ei käytetä asiakkaan tutkimuksen, hoidon tai hoitopäätösten perusteena ennen asian selvittämistä.

Jokaisella lääkinällisellä laitteella on nimetty vastuuhenkilö tai vastuutaho. Laitteet kirjataan laiterekisteriin, josta ilmenevät vähintään laitteen nimi, valmistaja ja malli, sarjanumero tai muu yksilöivä tunniste, sijainti, käyttötarkoitus, vastuuhenkilö, käyttöohjeiden sijainti, huolto- ja kalibrointivälit, toteutuneet huollot, kontrollit, poikkeamat ja mahdollinen käytöstä poistaminen. Laiterekisteriä ylläpidetään ajantasaisesti ja sen tietoja hyödynnetään omavalvonnassa, huoltojen seurannassa ja potilasturvallisuuden varmistamisessa. Laiterekisteri löytyy sisäisestä verkosta.

Henkilöstö saa käyttää vain niitä lääkinällisiä laitteita, joiden käyttöön hänet on perehdytetty ja joiden käytön osaaminen on varmistettu.

Laitteen käyttöönottoon sisältyy käyttötarkoituksen arviointi, riskien arviointi, käyttöohjeisiin perehtyminen, tarvittava koulutus, vastuiden määrittely sekä huolto- ja laadunvarmistusmenettelyjen kirjaaminen. Laboratorio- ja diagnostiikkalaitteiden osalta varmistetaan lisäksi laadunvarmistuksen toteutuminen ennen laitteen käyttöä asiakastutkimuksissa.

Viallinen, epäluotettava, huoltamaton tai käyttöturvallisuudeltaan epävarma laite poistetaan käytöstä välittömästi. Laitteeseen merkitään selkeästi, ettei sitä saa käyttää, ja asiasta ilmoitetaan palveluyksikön vastuuhenkilölle tai nimetylle laitevastuuhenkilölle. Laitetta ei palauteta käyttöön ennen kuin sen turvallisuus, toimivuus ja tarvittavat huolto- tai kalibrointitoimet on varmistettu. Jos laitteella on jo tehty asiakastutkimuksia tai mittauksia, arvioidaan erikseen, voiko tilanne vaikuttaa asiakkaan hoitoon, tulosten luotettavuuteen tai jatkotoimiin.

Sekä lääkinällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät että laitteiden valmistajat ovat velvollisia ilmoittamaan Fimealle lääkinällisistä laitteista aiheutuneista vaaratilanteista ja mahdollisista vaaratilanteista. Vaaratilanneilmoitus tehdään silloin, kun laite on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa potilaalle, asiakkaalle, käyttäjälle tai muulle henkilölle vakavan vaaran tai haitan.

Kunnonlähde ilmoittaa lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanteet Fimealle sovitun ilmoitusmenettelyn mukaisesti. Ilmoitukseen liitetään tarpeelliset tiedot laitteesta, tapahtumasta, mahdollisista seurauksista ja tehdyistä välittömistä toimenpiteistä. Ilmoitus tehdään viivytyksettä, ja vakavissa tai kiireellisissä tilanteissa varmistetaan ensin asiakkaan ja muiden henkilöiden turvallisuus.

Kunnonlähde ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalle alla olevan PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

- [Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake \(pdf\)](#)

Kiireellisissä tapauksissa ilmoitus tehdään ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tehdään viipymättä myös kirjallisena.

Tietojärjestelmät

Lupa- ja valvontavirasto valvoo sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten toteutumista. Valvira valvoo myös [NIS-direktiivin](#) (EU:n kyberturvallisuusdirektiivi) perusteella terveydenhuollon verkko- ja tietoturvallisuutta.

Kelan järjestämässä kuntoutuksessa noudatetaan Kelan sopimusehtoja ja palvelukuvauksia sekä niissä määriteltyjä tietosuoja-, tietoturva-, salassapito- ja poikkeamien ilmoittamisvelvoitteita. Mahdollisten ostopalvelujen, alihankinnan ja teknologiatoimittajien vaatimusten täyttyminen varmistetaan ennen palvelun käyttöä.

Hyvinvointialue vaatii ostopalvelutuottajiltaan tietoturvavaatimusten täyttymistä sekä rekisterien ja henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta osana sopimushallintaa. Sopimukseen liitetään DPA sopimus eli henkilötietojen käsittelysopimus ja Sata-alueen tietojenkäsittelyn tietoturvallisuusvaatimukset sopimusliite. Yhteistyösopimuksissa teknologiatoimittajien ja huoltopalvelujen kanssa varmistetaan, että saatavilla on riittävä huolto- ja tukipalvelu, joka vastaa nopeasti vikatilanteisiin kriittisten palveluiden osalta. Lisäksi huolehditaan siitä, että teknologiatoimittaja on velvoitettu antamaan säännöllisiä päivityksiä ja huoltoja teknologian toimivuuden takaamiseksi viiveettä.

Kunnonlähteellä käytetään asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen asiakastietojärjestelmä Diariumia (sekä kuntoutus että lääkärikeskuksen järjestelmät), joka löytyy Lupa- ja valvontaviraston [Astori](#)-rekisteristä. Järjestelmän tulee täyttää terveydenhuollon tietojärjestelmille asetetut olennaiset vaatimukset ja sen käyttöön liittyvät vastuut, käyttöoikeudet, tietoturva, lokiseuranta ja häiriötilanteiden toimintatavat kuvataan tietoturvasuunnitelmassa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan tutkimuksen, hoidon, kuntoutuksen, ohjauksen, lääkehoidon, mittaustulosten ja jatkohoidon kannalta olennaiset tiedot. Kirjaukset tehdään viivytyksettä, selkeästi, totuudenmukaisesti ja ammattimaisesti.

Tietoturvapoikkeamat ilmoitetaan vastuuhenkilölle, joka arvioi tilanteen, käynnistää tarvittavat toimet ja raportoi Kunnonlähteen johdolle. Henkilöstö perehdytetään tietoturvaan ja tietosuojaan jo työsuhteen alussa.

Sähköisten laitteiden ja välineiden osalta varmistetaan, että ne täyttävät tietosuoja- ja tietoturvavaatimukset ja että asiakkaan tiedot kirjataan suoraan asianmukaiseen asiakastietojärjestelmään.

Tietojärjestelmien häiriötilanteisiin varaudutaan varamenettelyillä, jotta palvelu, kirjaaminen ja asiakkaan turvallisuus voidaan turvata myös käyttökatkojen aikana. Tietosuojaan, kirjaamiseen ja järjestelmäkatkoihin liittyvät keskeiset riskit on kuvattu riskienhallintaosiossa.

Jos tietojärjestelmä on poissa käytöstä, tehdään päivittäiset manuaalikirjaukset asiakaskansioon tarkkoine päivämäärä- ja kellonaikoineen. Kirjaukset siirretään järjestelmään niin pian kuin se on mahdollista ja siirron yhteydessä merkitään kirjaamisen viiveen syy. Manuaalikirjaukset hävitetään tietosuojajätteeseen.

Kunnonlähteen verkkopalveluista vastaa organisaation oma IT-suunnittelija yhdessä ulkopuolisen toimijan (Lennu) kanssa, joka huolehtii tietojärjestelmien toimivuudesta, tietoturvasta ja varajärjestelyistä. Vastuuhenkilö tekee tiivistä yhteistyötä ulkopuolisen tahon kanssa mahdollisten teknologiaan liittyvien riskien tunnistamisessa, hallinnassa ja niihin varautumisessa. Varautuminen sisältää säännölliset varmuuskopioinnit, joiden ylläpidosta vastaa IT:n pääkäyttäjä, sekä selkeät toimintaohjeet tilanteisiin, joissa järjestelmät eivät ole käytettävissä.

Asiakastietolain 90§ mukainen poikkeamailmoitus

Tietojärjestelmien olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä vastuuhenkilö ilmoittaa myös ulkopuoliselle taholla Lennulle ja he huolehtivat ilmoituksesta tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja valvoville viranomaisille.

Mikäli tietojärjestelmän vaatimusten täyttymisessä on [merkittävä poikkeama](#), ilmoitetaan siitä tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Ilmoitus tehdään myös Lupa- ja valvontavirastolle asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle merkittävän riskin aiheuttavasta poikkeamasta sekä käyttöympäristöihin ja tietoverkkoihin kohdistuvasta merkittävästä tietoturvallisuuteen liittyvästä häiriöstä. [Tee poikkeamailmoitus Merkittävä poikkeama -sivulla.](#)

Jos järjestelmä kuuluu A-luokkaan, ilmoitetaan merkittävästä poikkeamasta myös [Kelan Kanta-palveluille](#).

Merkittävästä poikkeamasta ilmoitetaan myös kaikille järjestelmän käyttäjille.

Asiakastietolain (703/2023, [77§](#) ja [THL:n määräys 3/2024](#)) mukainen tietosuojaseloste on tehty ja päivitetty 23.9.2026. Lisäksi tullaan päivittämään myös tietoturvasuunnitelma.

Teknologian käyttö

Kunnonlähteen teknologian käyttöä suunnitellaan ja arvioidaan huolellisesti sen varmistamiseksi, että kaikki käytössä olevat laitteet ja järjestelmät ovat palvelun tarpeisiin soveltuvia, turvallisia ja asiakasta aidosti hyödyttäviä.

Käytössä on ns. **mekaanista teknologiaa** kuten apuvälineet ja hoitotekniset välineet. Näillä tarkoitetaan fyysisiä, ei-digitaalisia laitteita, jotka tukevat asiakkaan toimintakykyä, liikkumista tai hoitoa (esim. pyörätuolit, rollaattorit, henkilönostimet, motomed (mekaaniset ja sähkötoimiset), suihkutuolit, tukikaiteet, sängyt, (sähköiset säädöt = sähkömekaanisia), liukulakanat, tukivaljaat, wc-istuinkorotukset).

Lisäksi käytössä on **älyteknologiaa** (digitaalinen teknologia). Tämä kattaa laitteet ja järjestelmät, joissa on sähköinen, digitaalinen tai ohjelmoitava toiminto. Näitä laitteita voi olla esimerkiksi asiakas- ja potilastietojärjestelmät, turvahälyttimet, kameravalvonta, kulunvalvonta, ovenavausjärjestelmät, hyvinvointisensorit, sähköiset henkilönostimet (osittain mekaaninen).

Kunnonlähteellä käytetään **Lokomat-kävelyrobottia** osana fysioterapiaa. Laitteen toiminta perustuu ohjelmistoon, antureihin, säädettäviin harjoitusparametreihin, palautetietoon tai asiakkaan harjoittelua koskevan tiedon mittaamiseen ja tallentamiseen.

Ennen uuden teknologian käyttöönottoa arvioidaan sen tarkoituksenmukaisuus, toimintavarmuus ja turvallisuus suhteessa asiakkaiden toimintakykyyn. Arvioinnissa tarkastellaan myös laitteen CE-merkintöjä, valmistajan ohjeita, huoltovaatimuksia ja tietoturva.

Henkilöstö perehdytetään huolellisesti jokaisen laitteen käyttöön, toimintaperiaatteisiin, rajoituksiin ja turvallisiin työskentelytapoihin ja he saavat käytännön opastusta ennen laitteen itsenäistä käyttöä. Teknologian mahdollisiin häiriötilanteisiin varaudutaan ennakoon ja yksikössä on selkeä toimintamalli tilanteisiin, joissa järjestelmät eivät toimi. Manuaaliohjeet otetaan käyttöön välittömästi ja niitä käytetään koko häiriön ajan. Lisäksi käytettävistä laitteista on varakapasiteettia, ja huoltoviiveisiin varaudutaan sopimalla toimittajien kanssa riittävän nopeista tukipalveluista.

Teknologian käytössä huomioidaan aina asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus. Jokaisen asiakkaan kohdalla arvioidaan, miten teknologia tukee hänen toimintakykyään ja turvallisuuttaan ja miten laite vaikuttaa hänen arkeensa, yksityisyyteensä ja kokemukseensa omasta päätösvallasta. Asiakkaalle kerrotaan ymmärrettävästi, miksi teknologiaa käytetään ja mihin sillä pyritään. **Mitään teknologiaa ei käytetä ilman asiakkaan suostumusta.**

Kunnonlähteen kiinteistössä on kameravalvonta, joka on tarkoitettu yksikön ja asiakkaiden turvallisuuden tukemiseen. Kameran sijaitsevat yleisissä sisätiloissa ja ulko-ovilla, eivätkä ne kohdistu asiakkaiden henkilökohtaisiin asuinhuoneisiin tai yksityisiin oleskelutiloihin.

Kameravalvonta on tallentavaa, ja tallenteita käsitellään tietosuojalainsäädännön ja tietoturvasertifikaattien edellyttämien rajoituksin. Tallenteisiin on pääsy vain niillä nimetyillä henkilöillä, joille se on työtehtävien kannalta välttämätöntä. Kameravalvonnasta informoidaan näkyvillä olevilla kameratarroilla. Valvonnan tarkoituksena on lisätä yleistä turvallisuutta, ehkäistä vaaratilanteita ja turvata kiinteistön ja asiakkaiden omaisuutta, eikä valvontaa käytetä hoitotyön seuraamiseen tai asiakkaiden yksityisyyden rajoittamiseen

Lääkehoitosuunnitelma

Kunnonlähteellä on terveystalouksille laadittu lääkehoitosuunnitelmat, erikseen siten, että ne kattavat sekä lääkärikeskuksen palvelut että läsnä kuntoutuksen. Suunnitelmissa kuvataan selkeästi palvelukohtaiset lääkehoidon toimintatavat, vastuut, rajaukset ja osaamisvaatimukset.

Lääkehoitosuunnitelma laaditaan STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti ja sitä päivitetään vähintään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa.

Lääkärikeskuksen osalta suunnitelmassa kuvataan lääkityksen arviointiin, lääkkeen määräämiseen, lääkeneuvontaan, mahdollisiin rokotuksiin, injektioihin, tutkimuksiin tai muihin lääkehoitoon liittyviin tehtäviin liittyvät vastuut ja rajaukset. Lääkärikeskuksessa lääkärit arvioivat asiakkaan lääkitystä ja voivat määrätä lääkkeitä ammattioikeuksiensa mukaisesti. Lääkärikeskuksessa ei ylläpidetä lääkevarastoa eikä toteuteta sellaista lääkehoitoa, johon ei ole määritelty vastuuta, osaamista ja lupakäytäntöjä lääkehoitosuunnitelmassa

Kuntoutuksen osalta suunnitelmassa kuvataan erityisesti kuntoutusasiakkaiden omien henkilökohtaisten lääkkeiden käsittely, vastuunjako, lääkitystietojen tarkistaminen, lääkkeiden ottamisen tukeminen, tarvittavat kirjaukset sekä lääkehoitoon liittyvien poikkeamien käsittely.

Kunnonlähteellä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Kunnonlähteen lääkärikeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 3.9.2026 ja kuntoutus- ja muiden terveystalveluiden lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3.8.2026.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen asianmukainen käsittely on keskeinen osa asiakkaan oikeusturvaa, yksityisyyden suojaa, asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua. Kunnonlähteen asiakas- ja potilastietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä palvelun suunnittelun, toteuttamisen, kirjaamisen, laskutuksen, laadun seurannan, omavalvonnan tai lakisääteisten velvoitteiden vuoksi. Tietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU 2016/679), tietosuojalakia (1050/2018), lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, asiakastietolaki), potilasasiakirjoja koskevia säännöksiä sekä Kangaspolun omia tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.

Kunnonlähteen terveystalveluissa rekisterin pitäjyys määräytyy sen perusteella, kuka vastaa palvelun järjestämisestä ja millä perusteella palvelu toteutetaan. Jos palvelu tuotetaan Satakunnan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevana palveluna, hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä ja Kunnonlähde käsittelee potilas- ja asiakastietoja sopimuksen, tietosuojavaatimusten ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Jos kyseessä on itsemaksava asiakas tai Kunnonlähteen omaan sopimukseen perustuva palvelu, Kunnonlähde toimii rekisterinpitäjänä niille tiedoille, joita se käsittelee palvelun toteuttamiseksi.

Kunnonlähde toimii rekisterinpitäjänä omassa palvelutoiminnassaan syntyville potilas- ja asiakastiedoille, ellei sopimuksessa ole erikseen toisin sovittu. Tietoja luovutetaan vain asiakkaan suostumuksen, sopimuksen, lainsäädännön tai muun lainmukaisen perusteen mukaisesti.

Asiakas- ja potilastietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, ammatinharjoittajat, sijaiset, opiskelijat tai muut palvelun toteuttamiseen osallistuvat henkilöt, joilla on työtehtävänsä perusteella oikeus ja tarve käsitellä kyseisiä tietoja. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijät ovat tietoisia ajantasaisista ohjeista ja toimivat niiden mukaisesti. Tietoja käsitellään aina vähimmäistarpeen periaatteen mukaisesti.

Henkilöstö käyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia ja salasanoja, eikä tunnuksia saa luovuttaa toiselle henkilölle. Käyttöoikeudet myönnetään työtehtävän perusteella, niitä tarkistetaan tehtävien muuttuessa ja ne poistetaan viivytyksettä työsuhteen, toimeksiannon tai harjoittelun päättyessä.

Asiakasasiakirjamerkinnöissä varmistetaan, että tiedot ovat hoidon ja kuntoutuksen jatkuvuuden kannalta riittäviä ja että niistä ilmenevät palvelun peruste, toteutetut tutkimukset, havainnot, hoito, kuntoutus, ohjaus, suostumukset, kieltäytymiset, jatko-ohjeet ja mahdollinen jatkohoitoon tai jatkokuntoutukseen ohjaaminen.

Kelan läsnä kuntoutuksen ja vakuutuskuntoutuksen osalta kirjataan lisäksi kuntoutusjakson tavoitteet, toteutunut kuntoutus, toimintakyvyn arviointi, asiakkaan osallistuminen, mahdolliset mittaustulokset, havainnot, suositukset, kuntoutuspalautteet ja lausunnot maksajatahon tai lähettävän tahon edellyttämällä tavalla.

Laboratorio- ja pikatutkimusten osalta kirjataan tarvittavat tulokset, tulosten arviointi, mahdolliset poikkeamat sekä tieto siitä, miten tuloksia on hyödynnetty asiakkaan hoidossa tai kuntoutuksessa. Lääkehoidon osalta kirjataan kuntoutuksen kannalta olennaiset lääkitystiedot, mahdolliset riskitiedot ja lääkehoitoon liittyvät poikkeamat sovitun vastuunjaon mukaisesti.

Henkilöstö sitoutuu salassapitoon ja vaitiolovelvollisuuteen. Jokainen työntekijä, opiskelija, ammatinharjoittaja ja muu palvelun toteuttamiseen osallistuva henkilö allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolositoumuksen ennen työskentelyn aloittamista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen, harjoittelun tai toimeksiannon päättymisen jälkeen. Henkilöstö perehdytetään tietosuojaan, tietoturvaan, potilasasiakirjojen käsittelyyn, kirjaamiseen, lokitietojen merkitykseen, tietopyyntöihin ja tietoturvapoikkeamien ilmoittamiseen.

Tietojen luovuttaminen perustuu lainsäädäntöön, asiakkaan suostumukseen, hoitosuhteeseen tai muuhun lainmukaiseen perusteeseen. Tietoja ei luovuteta sivullisille ilman lainmukaista perustetta. Tiedonvaihdossa hyvinvointialueen, lähettävän tahon, jatkohoitoapaikan, laboratorioden, ostopalveluntuottajien tai muiden yhteistyötahojen kanssa varmistetaan, että luovutettava tieto on tarpeellista, oikeaa ja palvelun toteuttamisen kannalta perusteltua.

Paperimuotoisia asiakirjoja käsitellään vain silloin, kun se on välttämätöntä. Paperiasiakirjat säilytetään lukitussa tilassa tai valvotussa ympäristössä ja hävitetään tietoturvallisesti, kun niiden säilyttämiselle ei ole enää perustetta. Tulosteita otetaan vain tarpeeseen, eikä asiakas- tai potilastietoja jätetä näkyville työpisteisiin, tulostimille, vastaanottotiloihin tai muihin tiloihin, joissa sivulliset voivat nähdä niitä.

Asiakas- ja potilastietoihin liittyvät tietopyynnot ohjataan sille rekisterinpitäjälle, jonka rekisterissä pyydetty tieto on. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, pyytää virheellisten tietojen korjaamista ja saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä lainsäädännön mukaisesti (<https://www.kanta.fi/fi/nain-pyydat-tietojasi>).

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien asiakkaiden tietopyynnot ohjataan Satakunnan hyvinvointialueelle.

Itsemaksavien asiakkaiden tai Kunnonlähteen oman rekisterin piiriin kuuluvien asiakkaiden tietopyynnot käsitellään Kunnonlähteen tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Satakunnan hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevien asiakkaiden tietopyyntöjä varten yhteystiedot ovat: Satakunnan hyvinvointialue, kirjaamo@sata.fi, Sairaalantie 3, 28500 Pori.

Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta, jossa tieto on avattu ilman työtehtävään perustuvaa syytä, tieto on kirjattu väärälle henkilölle, asiakirja on lähetetty väärälle vastaanottajalle, paperiasiakirja on kadonnut, käyttäjätunnuksia on käytetty virheellisesti, järjestelmässä on häiriö tai asiakastietoihin kohdistuu muu luvaton käsittely, katoaminen, muuttuminen tai paljastuminen. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan tietoturva- ja tietosuojapoikkeamasta viipymättä esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle.

Poikkeamat selvitetään, vaikutukset arvioidaan, korjaavat toimenpiteet määritellään ja tarvittaessa tehdään lakisääteiset ilmoitukset valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Jos poikkeama liittyy tietojärjestelmän olennaisiin vaatimuksiin, käyttöympäristöön tai tietoverkkoihin kohdistuvaan merkittävään tietoturvahäiriöön, toimitaan asiakastietolain (703/2023) 90 §:n mukaisen ilmoitusmenettelyn edellyttämällä tavalla.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä, käyttöoikeuksista, kirjaamiskäytännöistä, tietoturvapoikkeamien käsittelystä ja henkilöstön ohjeistuksesta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö yhteistyössä tietosuojavastaavan ja IT-tuen kanssa.

Kunnonlähteen verkkosivuilla on tietosuojaseloste, jossa kerrotaan henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset, rekisterinpitäjä, yhteystiedot, rekisteröidyn oikeudet, tietojen luovutukset, säilytysajat ja tietosuojavastaavan yhteystiedot.

Kangaspolun tietosuojavastaava on Aleksi Lahti, aleksi.lahti@kunnonlahde.fi

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palaute on tärkeä osa toiminnan kehittämistä, koska se antaa tietoa siitä, miten asiakkaat, lähettävät tahot, maksajatahot ja henkilöstö kokevat palvelun. Palautteen avulla voidaan tunnistaa vahvuuksia ja toisaalta havaita puutteita, joita ei muuten huomattaisi. Palaute voi koskea esimerkiksi ajanvarauksen ja palveluun pääsyn sujuvuutta, asiakkaan kohtaamista, hoidon ja kuntoutuksen tarpeen arviointia, tutkimusten, hoidon, ohjauksen ja kuntoutuksen toteutumista, palvelun tavoitteiden saavuttamista, moniammatillista yhteistyötä, vaikuttavuutta, tiedonsaantia, jatko-ohjeiden ja suositusten selkeyttä, tiloja, välineitä sekä palvelun kokonaislaatua. Säännöllinen palautteen kerääminen mahdollistaa sen, että muutoksia voidaan tehdä nopeasti ja kokonaisvaltaisesti.

Kunnonlähteessä palautetta kerätään asiakkailta suullisesti ja kirjallisesti. Henkilöstö antaa palautetta viikoittaisissa tiimipalavereissa ja kehityskeskusteluissa tai sitten olemassa olevilla palautelomakkeilla. Kuntoutusasiakkaat antavat palautteen joka jakson jälkeen. Palautelaatikoita on vastaanotossa ja lääkärikeskuksen aulassa. Lisäksi palautetta voi antaa kokemusmittari.fi:n kautta sähköisesti, josta saamme NPS-seurantaraportit viikoittain.

Kaikki palaute käsitellään avoimesti ja rakentavasti. Vastuuhenkilöt kokoavat palautteet ja laativat niistä yhteenvedon, jonka perusteella määritellään tarvittavat kehittämistoimet. Nämä toimenpiteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Palautteen antajille voidaan tarvittaessa myös kertoa, mitä toimenpiteitä heidän palautteensa perusteella on tehty.

Palaute kerätään eriytyneesti lääkärikeskus, kuntoutus ja Kunnonkoto. Nämä raportoidaan omavalvontaohjelmaan 4 kk:n välein. Seuraava raportointi on syyskuussa 2026.

Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta tarkoittaa toimintaa, jossa tunnistetaan, arvioidaan ja ehkäistään asiakkaiden ja toiminnan riskejä. Se on tärkeä osa omavalvontaa, koska sen avulla voidaan estää haittojen syntyminen jo ennen kuin ne toteutuvat. Riskienhallinta ei ole yksittäinen toimenpide, vaan jatkuva ja järjestelmällinen prosessi, johon osallistuvat kaikki työntekijät.

Kunnonlähteellä riskienhallinta perustuu havaintojen ja vaaratapahtumien kirjaamiseen. Jokainen työntekijä raportoi havaitsemansa riskit sähköiseen järjestelmään. Riskit käsitellään vastuuhenkilön johdolla, ja niiden perusteella määritellään korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman nopeasti, ja niiden vaikutusta seurataan käytännön työssä.

Riskienhallinta kuuluu myös ennakoivaan toimintaan. Turvallisuuskierroksilla tarkastetaan fyysinen ympäristö, välineet, apuvälineet ja asiakkaiden liikkumisen turvallisuus. Riskien arviointiin sisältyy

myös henkilöstön osaamisen arviointi. Tavoitteena on luoda turvallinen ja ennakoitavissa oleva ympäristö sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Riskienhallinnassa tunnistettujen **riskien suuruus** ja **vaikutus** Kunnonlähteen palvelutoimintaan arvioidaan järjestelmällisesti, jotta voidaan määrittää, mitkä riskit edellyttävät välittömiä korjaavia toimenpiteitä ja mitkä voidaan hallita tavanomaisin keinoin. Arviointi perustuu kahteen päätekijään: **riskin toteutumisen todennäköisyyteen** ja **sen seurauksen vakavuuteen**. Näiden avulla muodostetaan kokonaiskuva riskin merkittävyydestä suhteessa asiakkaiden turvallisuuteen, henkilöstön hyvinvointiin ja toiminnan jatkuvuuteen.

Riskin todennäköisyyttä arvioidaan sen perusteella, kuinka usein samankaltaisia tilanteita on ilmennyt aikaisemmin, kuinka altis ympäristö tai toiminta on virheille ja millaisia ennusmerkkejä henkilöstö on havainnut. Seurauksen vakavuus arvioidaan asiakkaan turvallisuuden kannalta: aiheutuuko vaaratilanteesta lievää haittaa, merkittävä loukkaantumisriski vai henkeä uhkaava tilanne. Arviointiin otetaan mukaan myös vaikutukset toiminnan sujuvuuteen, tietoturvaan, laitteiden käytettävyyteen ja yksikön maineeseen.

Arviointi tehdään hyödyntämällä **riskimatriisia**, jonka avulla riski luokitellaan matalaksi, keskiuureksi tai korkeaksi. Korkean riskin tilanteet – erityisesti ne, jotka liittyvät lääkehoitoon, kaatumisriskiin, teknologiahäiriöihin tai paloturvallisuuteen – edellyttävät välittömiä korjaavia toimenpiteitä ja tehostettua seuranta. Matalaan riskiin liittyvät havainnot käsitellään normaalin omavalvontaprosessin kautta ja kirjataan osaksi yksikön jatkuvaa parantamista.

Arviointi tehdään moniammatillisesti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toimintakyky huomioidaan erityisesti tilanteissa, joissa riskillä voi olla erilainen vaikutus eri asiakkaille. Arvioinnin perusteella sovitaan toimenpiteistä, aikatauluista ja vastuista, ja muutosten vaikutuksia seurataan uusilla arviointikierröksillä.

Työturvallisuuslain (738/2002) veloitteet toteutuvat käytännössä siten, että työnantaja arvioi ja tunnistaa työstä, työolosuhteista ja välineistä aiheutuvat vaaratekijät. Kunnonlähteellä tämä tarkoittaa esimerkiksi kaatumisriskiin, liukastumisriskiin, fyysiseen kuormitukseen, ergonomiaan, väkivallan uhkaan ja teknologian turvalliseen käyttöön liittyvien riskien ennakoivaa arviointia. Arviointi tehdään osana yksikön turvallisuuskävelyjä, perehdytyksiä, välineiden tarkistuksia ja työtilojen suunnittelua. Kun riskitekijä havaitaan, ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin sen poistamiseksi: työtiloja muutetaan, työmenetelmiä tarkennetaan, asiakkaan apuvälineitä päivitetään tai työntekijän suojaimia parannetaan. Työturvallisuuslain noudattaminen heijastuu suoraan asiakasturvallisuuteen, koska turvallisesti työskentelevä henkilöstö pystyy työskentelemään huolellisesti, ennakoivasti ja virheettömämmin.

Terveydensuojelulain (763/1994) veloitteet puolestaan näkyvät siinä, että yksikössä tunnistetaan ja hallitaan ympäristöstä aiheutuvia terveyshaittojen riskejä. Kunnonlähteellä seurataan sisäilman laatua, lämpötilaa, kosteusolosuhteita, ilmanvaihtoa ja puhtaustasoa. Infektioiden torjunnassa noudatetaan valtakunnallisia hygieniaohteita ja toimintamalleja, ja siivous toteutetaan suunnitelmallisesti ja valvotusti. Jätehuolto järjestetään niin, että tartunta- ja hajuhaitat ehkäistään, ja elintarvikkeiden käsittelyssä noudatetaan ravintolapalveluille asetettuja hygieniavaatimuksia, mikä on tärkeää, koska Kangaspolku tuottaa ateriapalvelut myös asumispalveluiden käyttöön. Terveydensuojelulain noudattaminen ehkäisee terveyshaittoja kuten infektioita, sisäilmaongelmia ja ympäristöön liittyviä sairastumisriskitekijöitä.

Lakien velvoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa. Vastuuhenkilö seuraa ja tarkastaa riskienhallintatoimien vaikutuksia, henkilöstön havainnot otetaan huomioon, ja tarvittaessa toimintatapoja muutetaan tai ohjeita päivitetään. Mikäli olosuhteissa havaitaan poikkeamia, niihin puututaan välittömästi yhteistyössä huoltoryhmän, ravintolapalvelujen ja tarvittaessa terveydensuojeluviranomaisen kanssa.

Toiminnan keskeiset riskit terveystaloudissa ja kuntoutuspalveluissa

Kunnonlähden terveystaloudien ja kuntoutuspalvelujen keskeiset riskit liittyvät asiakkaan tunnistamiseen, esitetietojen ja tiedonkulun riittävyyteen, tutkimusten ja hoidon oikea-aikaisuuteen, kuntoutuksen turvalliseen toteuttamiseen, lääkinnällisten laitteiden ja kuntoutusteknologian käyttöön, laboratorio- ja pikatutkimusten luotettavuuteen, lääkehoidon vastuunjakoon, infektioiden torjuntaan, potilasasiakirjojen kirjaamiseen, tietosuojaan, henkilöstön osaamiseen ja riittävyyteen sekä tilojen, apuvälineiden ja liikkumisen turvallisuuteen. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa nämä tilanteet ennakolta, ehkäistä haittoja, varmistaa palvelun turvallinen toteuttaminen ja käsitellä poikkeamat avoimesti osana omavalvontaa.

Asiakkaan tunnistamiseen ja tiedonkulkuun liittyvät riskit

Väärän asiakkaan tunnistaminen, puutteelliset esitiedot, epäselvä lähete, puuttuva suostumus tai tiedonkulun katkeaminen voivat johtaa virheelliseen tutkimukseen, hoitoon, kuntoutukseen tai jatko-ohjaukseen. Riskiä ehkäistään asiakkaan tunnistamisella, ajantasaisilla esitiedoilla, selkeällä kirjaamisella ja tiedonvaihdoilla vain lainmukaisella perusteella.

Hoidon tarpeen arviointiin ja jatkohoitoon ohjaamiseen liittyvät riskit

Asiakkaan oireiden vakavuus voi jäädä tunnistamatta tai jatkohoitoon ohjaaminen voi viivästyä. Tämä voi vaarantaa asiakasturvallisuuden erityisesti silloin, kun asiakkaan vointi muuttuu vastaanoton, tutkimuksen tai kuntoutuksen aikana. Riskiä ehkäistään henkilöstön osaamisella, selkeillä toimintaohjeilla, konsultoinnilla ja kiireellistä hoitoa edellyttävien tilanteiden tunnistamisella.

Kuntoutuksen ja fyysisen harjoittelun riskit

Kuntoutuksen liittyviä riskejä ovat kaatumiset, liukastumiset, ylikuormittuminen, kipu, huimaus, verenpaineen tai verensokerin vaihtelut, hengästymisoireet, ihorikot, spastisuuden lisääntyminen, asiakkaan toimintakykyyn nähden liian vaativa harjoittelu tai kuntoutusjakson tavoitteiden ja toteutuksen epäselvyys. Riskiä ehkäistään yksilöllisellä arvioinnilla, kuntoutuksen tavoitteiden selkeällä kirjaamisella, harjoittelun sovittamisella asiakkaan toimintakykyyn, voinnin seurannalla, harjoittelun keskeyttämisellä tarvittaessa, moniammatillisella yhteistyöllä ja asianmukaisilla kirjauksilla.

Lääkinnällisiin laitteisiin ja kuntoutusteknologiaan liittyvät riskit

Laitteiden virheellinen käyttö, puutteellinen perehdytys, toimintahäiriö, huoltamaton laite tai asiakkaalle sopimattomat säädöt voivat aiheuttaa vaaratilanteita. Tämä koskee esimerkiksi kuntoutuslaitteita, nostimia, Lokomat-kävelyrobotteja, mittalaitteita ja laboratoriolaitteita. Riskiä ehkäistään käyttöohjeiden noudattamisella, perehdytyksellä, osaamisen varmistamisella, huolloilla, kalibroinneilla, laiterakenteilla ja viallisten laitteiden välittömällä käytöstä poistamisella.

Laboratorio- ja pikatutkimusten riskit

Laboratorio- ja pikatutkimuksissa riskejä ovat väärä asiakas, väärä näyte, virheellinen näytteenotto, puutteellinen näytteen merkitseminen, väärä säilytys, laitteen toimintahäiriö, tekemättä jäänyt kontrolli tai virheellinen tuloksen kirjaaminen. Riskiä ehkäistään asiakkaan tunnistamisella,

näytteenoton ohjeilla, laitteiden laadunvarmistuksella, kontrollimittauksilla, tulosten tarkistamisella ja poikkeavien tulosten asianmukaisella käsittelyllä.

Lääkehoitoon liittyvät riskit kuntoutusasiakkailla

Kuntoutusasiakkaat tuovat omat lääkkeensä mukanaan kuntoutusjaksolle. Osa asiakkaista ottaa lääkkeensä itsenäisesti ja osalle lääkkeitä antaa osaston lääkeluvan omaava hoitohenkilöstö. Riskejä ovat epäselvä lääkelista, lääkkeen ottamatta jääminen, väärä annosajankohta, puuttuva lääke, yhteisvaikutukset, lääkityksen vaikutus toimintakykyyn tai epäselvä vastuunjako. Riskiä ehkäistään ajantasaisilla lääkitystiedoilla, vastuunjaon kirjaamisella, poikkeamien ilmoittamisella ja tarvittaessa yhteydenotolla lääkehoidosta vastaavaan tahoon.

Infektioiden torjuntaan ja hygieniaan liittyvät riskit

Vastaanotto-, tutkimus-, terapia-, allas-, liikunta- ja laboratoriotilanteisiin voi liittyä infektioiden leviämisen riski. Riskiä lisäävät puutteellinen käsihygienia, välineiden riittämätön puhdistus, suojainten väärä käyttö, näytteiden käsittely tai tilojen puutteellinen siivous.

Riskiä ehkäistään hygieniaoheilla, aseptisilla työtavoilla, välineiden puhdistuksella, pyykki- ja jätehuollolla sekä infektiotilanteiden varhaisella tunnistamisella.

Tietosuojaan, kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvät riskit

Riskinä on tietojen kirjaaminen väärälle henkilölle, puutteellinen kirjaaminen, tarpeeton tietojen katselu, tietojen luovuttaminen ilman perustetta, järjestelmähäiriö tai asiakastietojärjestelmän käyttökatko. Riskiä ehkäistään käyttöoikeuksien hallinnalla, henkilökohtaisilla tunnuksilla, lokiseurannalla, tietosuojaperehdytyksellä, selkeillä kirjaamisohjeilla ja varamenettelyillä järjestelmähäiriöissä.

Henkilöstön osaamiseen ja riittävyyteen liittyvät riskit

Jos henkilöstöä ei ole riittävästi tai osaaminen ei vastaa palvelun vaatavuutta, asiakasturvallisuus voi vaarantua. Riski voi liittyä esimerkiksi pikatutkimuksiin, laitteiden käyttöön, kuntoutusteknologiaan, lääkehoidon turvallisuuteen, ensiaputilanteisiin tai kirjaamiseen. Riskiä ehkäistään ammattioikeuksien tarkistamisella, perehdytyksellä, koulutuksella, tehtävien rajaamisella ja riittävyyden jatkuvalla seurannalla.

Tilojen, apuvälineiden ja liikkumisen turvallisuuteen liittyvät riskit

Kuntoutusasiakkaiden toimintakyvyn vaihtelu voi lisätä kaatumis-, liukastumis- ja törmäysriskiä. Asiakkaiden omien apuvälineiden kunto tai soveltuvuus ei aina vastaa asiakkaan tarvetta. Riskiä ehkäistään esteettömillä tiloilla, kulkuväylien turvallisuudella, hyvällä valaistuksella, asiakkaan liikkumisen arvioinnilla, apuvälineiden kunnon arvioinnilla ja suositusten kirjaamisella esimerkiksi lausuntoon tai kuntoutuspalautteeseen.

Väkivallan uhkaan ja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin liittyvät riskit

Vastaanotto- ja kuntoutustilanteissa voi esiintyä asiakkaan, läheisen tai muun henkilön kuormittumista, tyytymättömyyttä, sekavuutta tai uhkaavaa käytöstä. Riskiä ehkäistään rauhallisella kohtaamisella, henkilöstön koulutuksella, työparityöskentelyllä, hälytys- ja poistumisjärjestelyillä sekä tilanteiden jälkikäsittelyllä.

Toiminnan jatkuvuuteen liittyvät riskit

Sähkökatkot, tietojärjestelmähäiriöt, laiteviat, henkilöstöpoissaolot, epidemiat tai tilojen käytön estyminen voivat keskeyttää palveluja. Riskiä ehkäistään valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla,

varamenettelyillä, paperisilla toimintaohjeilla, IT-tuen ja huollon toimintamalleilla sekä palvelujen priorisoinnilla häiriötilanteissa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kunnonlähteellä riskienhallinnan keinot perustuvat ennakointiin, henkilöstön havaintoihin, poikkeamien ilmoittamiseen, korjaaviin toimenpiteisiin ja niiden vaikutusten seurantaan. Tässä osiossa kuvataan, miten riskienhallinnan keinot toteutetaan käytännössä sen jälkeen, kun toiminnan keskeiset riskit on tunnistettu.

Riskien ennaltaehkäisy käytännössä

Käytännössä riskejä ehkäistään varmistamalla asiakkaan tunnistaminen, ajantasaiset esitiedot, turvalliset työ- ja kuntoutusmenetelmät, välineiden ja laitteiden käyttökunto, henkilöstön osaaminen, infektioiden torjunta, selkeä kirjaaminen ja toimivat varamenettelyt.

Tarkemmat riskikohtaiset ehkäisykeinot on kuvattu edellä toiminnan keskeisten riskien yhteydessä.

Riskienhallinnan keinojen toimivuuden varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuutta arvioidaan säännöllisesti omavalvonnassa. Arvioinnissa hyödynnetään vaaratapahtumailmoituksia, läheltä piti -tilanteita, asiakas- ja henkilöstöpalautetta, kirjaamisen laadun seuranta, sisäisiä tarkastuksia, turvallisuuskävelyjä sekä laitteiden, tilojen ja tietojärjestelmien toimivuudesta saatavia havaintoja. Jos jokin käytäntö ei vähennä riskiä riittävästi, toimintatapaa muutetaan ja muutoksen vaikutusta seurataan.

Epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen

Kun omavalvonnassa tai arjen työssä ilmenee epäkohta tai puute, siihen reagoidaan viipymättä. Vastuuhenkilö selvittää tilanteen syyn, mahdolliset seuraukset ja laatii yhdessä henkilöstön kanssa korjaavat toimenpiteet. Tarvittaessa ohjeita päivitetään, prosesseja tarkennetaan tai henkilöstön perehdytystä vahvistetaan. Mikäli epäkohta liittyy laitteisiin, teknologiaan tai tiloihin, huoltoryhmä tai laitevalmistaja ottaa asian käsittelyyn. Asiakkaaseen kohdistuvat turvallisuuspuutteet korjataan aina välittömästi, ja asiasta tiedotetaan henkilöstölle, jotta virhe ei toistu. Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan omavalvonnassa niin pitkään, kunnes muutos on vakiintunut pysyväksi käytännöksi.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Kunnonlähteellä vaaratapahtumien ilmoittaminen on velvollisuus ja osa asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuuria. Jokainen työntekijä ilmoittaa välittömästi havaitsemansa vaaratapahtuman tai läheltä piti -tilanteen vastuuhenkilölle. Ilmoitukset käsitellään rakentavasti ja syyllistämättä, ja niiden tarkoituksena on oppia ja kehittää toimintaa, ei etsiä syyllisiä.

Vastuuhenkilö arvioi tapahtuman vakavuuden, syyt ja vaikutukset yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa asiasta tehdään myös lakisääteiset ilmoitukset viranomaisille. Vaaratapahtumista opitaan analysoimalla, mikä johti tilanteeseen, mitä olisi voitu tehdä toisin ja miten vastaavat tilanteet estetään jatkossa. Oppiminen viedään käytäntöön päivittämällä ohjeita, järjestämällä koulutuksia ja lisäämällä henkilöstön toimintavalmiuksia.

Vaaratapahtumat ja niistä opitut asiat käsitellään myös tiimipalaverissa ja johtoryhmän kokouksissa, jotta koko työyhteisö pystyy hyödyntämään opit ja vahvistamaan turvallista työskulttuuria. Näin riskienhallinta ei ole irrallinen toimenpide, vaan osa jokapäiväistä toimintaa ja jatkuvan parantamisen prosessia

Lisätietoja saa: STM:n julkaisu Vakavien vaaratapahtumien tutkinta. [Opas](#) sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille (STM:n julkaisu 2023:31).

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kunnonlähden riskienhallinnan toimivuutta seurataan jatkuvasti osana yksikön jokapäiväistä toimintaa ja omavalvontaa. Riskienhallinta ei ole yksittäinen toimi, vaan systemaattinen toimintamalli, jossa arvioidaan säännöllisesti, kuinka hyvin käytössä olevat keinot ehkäisevät vaaratilanteita ja tukevat asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Seuranta tehdään asiakastyön havaintojen, henkilöstön ilmoittamien vaaratapahtumien, dokumentaation arvioinnin, sisäisten tarkastusten ja turvallisuuskävelyjen avulla. Vastuhenkilö analysoi ilmoituksia ja havaintoja säännöllisesti ja tarkastelee, toistuvatko tietyt riskit tai ilmiöt. Mikäli riskienhallintamenetelmät eivät tuota toivottua tulosta, toimintatapoja päivitetään välittömästi ja muutoksia seurataan uudessa arviointikierroksessa.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta

Infektioiden erjunnan toteutumista seurataan osana arjen työtä ja omavalvontaa. Seurannassa huomioidaan käsihygieniat, suojainten tarkoituksenmukainen käyttö, välineiden puhdistus, tilojen siisteys, jätehuolto ja infektioerjanteiden varhainen tunnistaminen. Havainnot käsitellään henkilöstön kanssa ja puutteisiin puututaan viivytyksettä.

Kunnonlähde seuraa Satakunnan hyvinvointialueen ammattilaisille tarkoitettuja hoito- ja hygieniaohteita sekä STM:n tartuntataudit ja THL:n ohjeistusten päivityksiä, jotta käytännöt pysyvät ajan tasalla muuttuvissa tilanteissa.

Vaaratapahtumien ja haittatapahtumien raportointi

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa jokaisesta vaaratapahtumasta ja läheltä piti -tilanteesta vastuhenkilölle. Ilmoittaminen tapahtuu matalalla kynnyksellä ja ilman syyllistämistä, mikä edistää avointa ja oppivaa turvallisuuskulttuuria. Ilmoitukset käsitellään vastuhenkilön johdolla, ja tilanteet analysoidaan yhdessä henkilöstön kanssa, jotta juurisyöt ja kehittämistarpeet tunnistetaan. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan välittömästi, ja niiden vaikutuksia seurataan. Vakavissa tilanteissa vastuhenkilö tekee tarvittavat viranomaisilmoitukset, ja kaikki tapahtumat dokumentoidaan omavalvontaan.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, säännöllisellä koulutuksella ja jatkuvalla ohjauksella. Uudet työntekijät perehdytetään riskienhallinnan periaatteisiin, tietosuojaan, hygieniakäytäntöihin, vaaratapahtumien ilmoittamiseen, lääkehoidon turvallisuuteen ja yksikön riskienhallintamenetelmiin. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksella ja arvioimalla osaamista esimerkiksi lääkehoitolupien, hygieniaohtamisen ja teknologian käytön kautta.

Vastuuhenkilö seuraa osaamisen tasoa havainnoimalla arjen työtä, arvioimalla dokumentointia ja käymällä henkilöstön kanssa säännöllisiä keskusteluja. Jos osaamisessa ilmenee puutteita, tarjotaan kohdennettua ohjausta ja koulutusta.

Riskienhallinnan osaaminen nähdään Kunnonlähteen koko työyhteisön yhteisenä tehtävänä, ja henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen, ennaltaehkäisyyn ja jatkuvaan parantamiseen.

Ostopalvelut ja alihankinta

Hyvinvointialueelle järjestämislain (612/2021) 12§:ssä tarkoitetulla tavalla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuottava yksityinen palveluntuottaja voi hankkia omaa toimintaansa täydentäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tai omaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöään täydentävää työvoimaa alihankkijalta.

Mainittuja palveluja voidaan hankkia alihankkijalta kuitenkin vain, jos siitä on sovittu hyvinvointialueen kanssa 15 §:n 2 momentin mukaisesti. Hankkiessaan palveluja alihankkijalta yksityisen palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että alihankkija täyttävää 14 §:ssä säädetty vaatimukset.

Ostopalvelun ja alihankinnan käytössä Kunnonlähde edellyttää, että osto-/alipalveluntuottaja pystyy varmistamaan omavalvonnan, riskienhallinnan, tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn toteutumisen. Toimintaa seurataan esimerkiksi arvioinneilla ja palautteella.

Kelan läsnä kuntoutuksessa ja Vakuutuskuntoutuksessa mahdollisten ostopalvelujen, alihankinnan tai ammatinharjoittajien käyttö arvioidaan suhteessa palvelukuvaukseen, maksusitoumukseen, kuntoutuspäätökseen ja asiakkaan kuntoutustavoitteisiin. Kunnonlähde varmistaa, että palvelua täydentävä toimija tuntee sovitut vastuut, kirjaamiskäytännöt, tietosuojavelvoitteet, palautteen tai lausunnon laatimisen vaatimukset sekä poikkeamien ilmoittamisen. Vastuu palvelukokonaisuuden laadusta, asiakasturvallisuudesta ja omavalvonnasta säilyy Kunnonlähteellä.

Vastuu omavalvonnasta ei siirry alihankkijalle, vaan Kunnonlähde vastaa kokonaisuudesta myös silloin, kun toiminta toteutetaan ulkopuolisen tuottajan kanssa.

Alihankinnan kanssa laaditaan kirjallinen sopimus, jossa määritellään palvelun sisältö, laatuvaatimukset, riskienhallinta ja vastuut. Tietosuoja- ja henkilötietojen käsittely sovitaan erillisessä GDPR:n ja tietosuojalain mukaisessa sopimuksessa (DPA). Tarkistetaan ammattioikeudet (L 559/1994) ja rikostausta (504/2002). Varmistetaan osaaminen ja riittävä koulutus tehtävään. Alihankkija perehdytetään Kangaspolun käytäntöihin, tietosuojaan ja kirjaamiseen. Raportointivelvoite poikkeamista, riskeistä ja haittatapahtumista. Tiedot eivät siirry alihankkijan omiin järjestelmiin. Tietoturvaloukkaukset ilmoitetaan viipymättä ja lakisääteisesti. Puutteisiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa palvelu keskeytetään tai korjaavia toimenpiteitä vaaditaan. Tilanteet dokumentoidaan omavalvontaan ja viranomaisille ilmoitetaan tarvittaessa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta tarkoittaa sitä, että yksikkö varautuu erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmius on tärkeää, koska häiriötilanteet, kuten sähkökatkot, luonnonilmiöt, henkilöstövajaukset, tietojärjestelmähäiriöt, laiteviat tai tilojen käytön estyminen, voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai keskeyttää vastaanotto-, tutkimus- ja kuntoutuspalveluja. Kelan

läsnä kuntoutuksessa jatkuvuudenhallinnassa huomioidaan myös sovittujen kuntoutusjaksojen aikataulut, maksajatahojen edellyttämät palvelut, kuntoutuspalautteet, lausunnot ja asiakkaiden jatkosuunnitelmat. Jatkuvuudenhallinnan tavoitteena on turvata palvelujen mahdollisimman häiriötön toteutuminen kaikissa tilanteissa.

Kunnonlähteen valmius- ja jatkuvuussuunnitelma on päivitetty 13.10.2025 ja siitä vastaa johtava lääkäri

Suunnitelmassa kuvataan toimintaohjeet erilaisiin häiriötilanteisiin. Työntekijöitä koulutetaan toimimaan suunnitelman mukaisesti ja ohjeet käydään läpi säännöllisesti. Harjoituksia järjestetään vuosittain, jotta työntekijät osaavat toimia myös käytännössä erilaisissa tilanteissa.

Henkilöstö perehtyy varautumissuunnitelman käyttöön ja suunnitelma löytyy myös paperisena versiona tärkeine yhteistietoineen, jos sähköiset tietojärjestelmät ja viestintäkanavat ovat kaatuneet.

STM:n julkaisut

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([2019:10](#))
Sopimusperusteinen varautuminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille ([2019:9](#)).

Omavalvontasuunnitelman muutosten julkaisu

Omavalvontasuunnitelman seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Selvitys ja muutokset arkistoidaan myöhempää tarkastelua varten.

Laatinut / päivittänyt:



29.9.2026 Emil Heinäaho, johtava lääkäri

OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI

Organisaatio: Kankaanpään Kangaspolku Oy

Raportointijakso: 04-08/2026

Raportointipäivä:

Laatija:

Mittari / seurattava asia	Tavoitetaso / hyväksyttävä taso	Lääkärikeskus	Vakuutuskuntoutus	Kela-kuntoutus	Vastuuhenkilön yhteenveto ja arviot
Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus ja toteutumisen seuranta	Omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla, julkaistu ja henkilöstön saatavilla. Toteutumista seurataan vähintään 4 kuukauden välein ja aina toiminnan muuttuessa. Päivitystarpeet, vastuuhenkilöt ja määräajat on kirjattu.	Päivitetty / ei päivitetty	Arvioidaan, onko suunnitelma ajantasainen, onko muutokset julkaistu ja onko henkilöstö perehdytetty muutoksiin		
Keskeisten suunnitelmien ja ohjeiden katselmointi	Keskeiset suunnitelmat ja ohjeet, kuten lääkehoitosuunnitelma, laitesuunnitelma, hygienia- ja	Katselmoitu / ei katselmoitu. Puutteet ja päivitystarpeet kirjattu: kyllä / ei.	Arvioidaan, ovatko ohjeet ajantasaisia, löytyvätkö ne sovitusta paikasta ja onko henkilöstö ohjeistettu muutoksista.		

	infektiotorjuntaohjeet, tietoturvasuunnitelma, potilastietojen käsittelyohjeet sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelma, on katselmoitu sovitun aikataulun mukaisesti. Päivitystarpeet ja vastuuhenkilöt on kirjattu.				
Mittarit / seurattava asia	Tavoitetaso / hyväksyttävä taso	Lääkärikeskus	Kelan kuntoutus	Vakuutuskuntoutus	Vastuuhenkilön yhteenveto ja arviot
Poikkeamailmoitukset ja läheltä piti -tilanteet	Ilmoitukset käsitellään 100 %, vakavat käsittelemättömät poikkeamat 0	kpl / käsitelty %	kpl / käsitelty %	kpl / käsitelty %	
Asiakasturvallisuutta vaarantaneet tapahtumat	0 vakavaa käsittelemätöntä tapahtumaa, korjaavat toimet määritelty 100 %				
Lääkehoidon vastuunjaon ja poikkeamien seuranta	Vastuunjako kirjattu tarvittaessa, 0 vakavaa läkehoidon poikkeamaa				
Asiakas-, läheis- ja kuntoutujapalaute	Palautteet käsitelty 100 %, NPS 50 tai yli				
Muistutukset ja kantelut	0 käsittelemätöntä, käsittely viivytyksettä ja tavoiteajassa				

Asiakkaan tunnistaminen ja suostumuksen varmistaminen	Toteutuu ohjeen mukaisesti, poikkeamat käsitellään 100 %	Toteutunut ohjeen mukaisesti	Toteutunut ohjeen mukaisesti	Toteutunut ohjeen mukaisesti	
Kuntoutusjaksojen tavoitteiden kirjaaminen	Tavoitteet kirjattu 100 %:ssa jaksoista, joissa kuntoutusjakso toteutuu				
Kuntoutuspalautteiden ja lausuntojen valmistuminen	Palautteet ja lausunnot laadittu sovitussa määräajassa				
Laboratorio- ja pikatutkimusprosessin laadunvarmistus	Kontrollit, kalibroinnit ja tulosten kirjaaminen toteutuvat ohjeiden mukaisesti				
Lääkinnällisten laitteiden huollot, tarkastukset ja kalibroinnit	100 % ajallaan tai poikkeamalle korjaava toimi määritelty				
Henkilöstön osaaminen, perehdytys ja pakolliset koulutukset	Perehdytys ennen itsenäistä työskentelyä, pakolliset koulutukset 100 %				
Henkilöstöresurssien riittävyys ja palvelujen toteutuminen	Resurssi vastaa palvelutarvetta, ei henkilöstöstä johtuvia palvelukatkoksia				
Asiakas- ja potilasasiakirjojen kirjaamisen laatu	Kirjaukset ajantasaiset, selkeät ja ohjeiden mukaiset				
Tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat	Poikkeamat käsitelty 100 %, tarvittavat ilmoitukset tehty				
Palvelujen saatavuus, vasteajat ja kuntoutusjaksojen	Toteutuu sopimusten, päätösten ja palvelukuvauksen				

toteutuminen	mukaisesti				
Infektioiden torjunnan ja hygieniakäytäntöjen toteutuminen	Havainnot käsitelty, puutteisiin korjaavat toimet 100 %				

Toteutetut korjaavat toimenpiteet ja kehittämistoimet

Kehittämiskohde / puute	Palvelumuoto	Toimenpide	Vastuu	Aikataulu	Seurannan tulos