



Omavalvontasuunnitelma

Kuntoutuspalvelut



Sisällys

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	9
3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö	12
4. Riskienhallinta	13
5. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus	15
6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva	15
7. Palvelun sisältö	17
8. Palveluyksiköiden henkilöstö	18
9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut	19
10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi	20



PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelunjärjestäjä

Kainuun hyvinvointialue
PL 400
87070 Kainuu
Puh. 08 61561 (vaihte)
y-tunnus: 3221331-8

Kuntoutuspalvelut

Hyrynsalmi: Kiviöntie 11
Kajaani: Sotkamontie 13, Ketunpolku 3
Kuhmo: Kirkkotie 16
Paltamo: Sairaالات 7
Ristijärvi: Saukontie 2
Sotkamo: Keskuskatu 9
Suomussalmi: Välskärinkuja 2

Kuntoutuspalvelut, palvelualuepäällikkö: Esa-Petri Nurmela
esa.petri.nurmela(at)kainuu.fi, p. 044 797 0545

Apuvälinekeskus ja hoitotarvikepalvelu, palveluysikköpäällikkö: Jaana Leinonen
jaana.leinonen(at)kainuu.fi, p. 044 797 0605

Apuvälinekeskus ja hoitotarvikepalvelu, apulaisspalveluesihenkilö:

Fysiatria ja fysioterapia, palveluysikköpäällikkö: Mervi Kemppainen
mervi.a.kemppainen(at)kainuu.fi, p. 044 797 0024

Kuntoutustutkimus ja erityisterapia, palveluysikköpäällikkö: Marjo Mäkinen
marjo.makinen(at)kainuu.fi, p. 044 710 1318

Fysiatria ja fysioterapia ja Kuntoutustutkimus ja erityisterapia palveluesihenkilö: Leena Vuorenmaa
leena.vuorenmaa(at)kainuu.fi, p. 044 750 2531

Kehitysvammapoliklinikka ja -osasto, palveluysikköpäällikkö: Antti-Jussi Korhonen
antti-jussi.korhonen(at)kainuu.fi, p. 040 656 0132

Fysiatrian ylilääkäri: Marella Julin
marella.julin(at)kainuu.fi, p. 044 797 5246

Kuntoutusylilääkäri: Satu Knuuti
satu.knuuti(at)kainuu.fi, p. 044 797 4955



Kehitysvammaylilääkäri: Merja Rauhala
merja.rauhala(at)kainuu.fi, p. 044 797 4828

Kuntoutuspalveluiden palvelumuoto ja asiakasryhmät:

Asiakkaita ovat kaikenikäiset kuntalaiset. Asiakkaan kuntoutus voi olla yksilöllistä tai ryhmämuotoista. Kuntoutusta tuotetaan poliklinikoilla, osastoilla ja kotiin vietävinä palveluina asiakkaan tarpeen mukaisesti. Kuntoutus voi olla moniammatillista tai kohdentua yhden erityistyöntekijän/lääkärin palveluun. Kuntoutuspalveluita järjestetään perusterveydenhuollon osalta kaikissa Kainuun kuntien terveysasemilla (pl. Puolanka) ja erikoissairaanhoidon piirissä. Kotikuntoutusta järjestetään Kajaani-Sotkamo ja Kuhmo alueilla pienimuotoisesti. Kuntoutusta tuotetaan myös etäpalveluna.

Apuvälinepalvelut

Asiakkaan apuvälinepalvelut järjestetään hoitovastuun tai sovitun työnjaon mukaan joko erikoissairaanhoidossa tai perusterveydenhuollossa. Kajaanissa on yhdistetty perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon apuvälinepalvelut Kainuun keskussairaalassa sijaitsevaan Apuvälinekeskukseen, josta asiakkaat saavat perusterveydenhuollon kautta lainattavia apuvälineitä palvelupisteen aukioloaikoina ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella. Myös sairaalasta eri kuntiin kotiutuvat asiakkaat voivat saada perusapuvälineitä apuvälinekeskuksen kautta.

Apuvälinekeskuksessa on käytössä takaisinsoittojärjestelmä. Apuvälineiden lainaukset ja luovutukset sekä niiden palautukset kirjataan Effector -apuvälinerekisterijärjestelmään, jota käytetään alueen apuvälinelainaamoissa. Kainuun kuntien osalta perusterveydenhuollon apuvälinelogistiikka (tilaukset ja koodaukset) on keskitetty apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa alueensa apuvälinepalveluiden suunnittelusta, koordinoinnista ja seurannasta sekä apuvälinekeskuksen kautta lainattujen apuvälineiden huollosta.

Kunnissa lainataan perusterveydenhuollon kautta lainattavia apuvälineitä fysioterapiayksiköiden toimesta. Kainuun alueellinen apuvälinekeskus omistaa ja hallitsee apuvälinekeskuksen kautta hankitut perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kierrätettävät apuvälineet. Poikkeuksena ovat jotkin erikoisalojen apuvälineet (kirurgian pkl, ihotautien pkl, sisätautien pkl, keuhkotautien pkl, silmä- ja korvatautien pkl ja hengityshalvauksyksikkö).

Asiakas voi hakeutua perusterveydenhuollon apuvälinepalveluihin ilman lähetettä. Perusterveydenhuollon kautta lainattavia yleisimpiä apuvälineitä ovat kävelytelineet, peruspyörätuolit, wc- korokkeet ja -istuimet, kynnärsauvat, kävelykepit sekä erilaiset tuet.

Erikoissairaanhoidon kautta myönnettäviin apuvälinepalveluihin tarvitaan kirjallinen lähete ensiarviointiin. Lähetteen voi antaa hoitava lääkäri, fysioterapeutti tai muu terveydenhuollon ammattilainen. Kainuun apuvälinekeskuksen kautta lainattavia erikoissairaanhoidon apuvälineitä ovat esimerkiksi aktiivipyörätuolit, seisomatelinet, sähköpyörätuolit ja -mopedit, sähkösängyt, moottoroidut painehaavapatjat sekä imulaitteet. Lähetekäsittelyn jälkeen asiakkaaseen ollaan yhteydessä apuvälinekeskuksen henkilökunnan toimesta.

Apuvälinetoimintaa ja luovutuskäytäntöjä ohjaa [apuvälineiden valtakunnalliset luovutusperusteet](#).

Fysiatrian poliklinikka

Fysiatrian yksikön toiminta-ajatuksena on tuottaa fysiatrian ja fysioterapian palveluita asiakkaiden/kuntoutujien liikkumis- ja toimintakyvyn edistämiseksi yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa.

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihe)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://hyvinvointialue.kainuu.fi>

Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8



Potilaat tulevat fysiatrian poliklinikalle lääkärin läheteellä alueen terveysasemilta, muista sairaaloista tai terveydenhuollon palvelupisteistä, KAKS:n eri yksiköistä sekä Kajaanin varuskunnasta. Poliklinikan lääkäri määrää potilaille tarvittavat tutkimukset, suunnittelee yhdessä potilaan kanssa hoitoon ja kuntoutukseen liittyvät asiat ja kannustaa potilaita osallistumaan aktiivisesti kuntoutumiseensa.

Fysioterapiapalveluita tuotetaan erikoissairaanhoidossa eri erikoisaloille. Lisäksi palveluita tuotetaan Kainuun prikaatin varushenkilöille.

Fysioterapia käynnistyy lääkärin tekemällä palvelupyynnöllä. Fysioterapeutit laativat potilaille kuntoutumista tukevat harjoitteluohjeet, avustavat heitä niiden tekemisessä ja motivoivat omatoimiseen harjoitteluun. Fysiatrian poliklinikalla fysioterapeutit tekevät myös sarjahoitoja, joissa liiketerapian ohella käytössä ovat erilaiset manuaaliset käsittelyt ja fysikaaliset hoidot. Lapsipotilaille tehdään mm. motorisen kehityksen arvioita. Lisäksi fysioterapeutit tekevät erikseen sovittujen leikkausten jälkikontrolleja.

Fysioterapiapalvelut

Fysioterapian tavoitteena on yhdessä asiakkaan/kuntoutujan kanssa saavuttaa hänelle paras mahdollinen terveys sekä liikkumis- ja toimintakyky huomioiden hänen voimavaransa ja palvelujärjestelmien tarjoamat mahdollisuudet.

Fysioterapiaa toteutetaan asiakkaan kuntoutumisen eri vaiheissa. Fysioterapian menetelmiä ovat terveyttä ja toimintakykyä edistävä ohjaus ja neuvonta, terapeutin harjoittelu, manuaalinen ja fysikaalinen terapia sekä apuvälinepalvelut. Asiakasta/kuntoutujaa kannustetaan ja ohjataan ottamaan vastuuta omasta terveydestään, toimintakyvystään ja niiden edistämiseen liittyvistä valinnoista yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa käytettävissä olevin keinoin.

Fysioterapiapalveluita tarjotaan kaikille ikäryhmille yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kaikilla terveysasemilla fysioterapiaan pääsee sujuvasti vastaanoton hoitajan tai lääkärin tekemän palvelutarpeen arvion perusteella. Asiakkaita ohjautuu myös esim. neuvolasta, koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta. Asiakkailta on mahdollisuus päästä fysioterapiaan ohjaus- ja neuvontakäynnille ottamalla yhteyttä oman terveysaseman fysioterapiaan.

Kainuun hyvinvointialue tarjoaa rajatusti yksilöllistä/ryhmämuotoista fysioterapeuttista liikuntaneuvontaa sekä asiakkaiden/kuntoutujien omatoimista harjoittelua tukevaa neuvontaa.

Fysioterapiapalveluita tuotetaan erikoissairaanhoidossa eri erikoisaloille, lisäksi palveluita tuotetaan Kainuun prikaatin varushenkilöille.

Perusapuvälineitä lainataan/luovutetaan alueen fysioterapiayksiköistä yksilöllisen arvion ja valtakunnallisten apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisesti. Apuvälineiden tarkoitus on helpottaa asiakkaan/kuntoutujan liikkumista ja toimintakykyä.

Hoitotarvikepalvelut

Kainuun hyvinvointialueen hoitotarvikepalvelut on keskitetty apuväline- ja hoitotarvike- ja kotikuntoutuksen palveluyksikköön. Hoitotarvikepalvelun toimintaa ohjaa terveydenhuoltolaki (1326/2010, 24 §) ja sen mukainen järjestämisvastuu sekä Kainuun hyvinvointialueen ohjeistus hoitotarvikepalveluista. Lakisääteiset hoitotarvikkeet toimitetaan Kainuun hyvinvointialueen asiakkaille yhteistyössä terveysasemien ja hoitotarvikepalvelun toimesta.

Hoitotarvikepalvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisesti määritellyyn tarpeeseen ja terveydenhuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin ja seurantaan. Maksuttomien hoitotarvikkeiden myöntämisen tarkoituksena on edistää pitkäaikaisten sairauksien hoitoa ja seurantaa kotona, parantaa asiakkaiden



omahoidon edellytyksiä, työ- ja toimintakykyä sekä elämänlaatua. Kotona asumiseen rinnastetaan myös palvelutalot, hoitokodit ja vastaavat tuetut palveluasumisyksiköt.

Hoitotarvikkeiden tilaaminen on mahdollista vain voimassa olevalla läheteellä. Hoitotarvikkepalveluun kuuluvat mm. diabetestuetteet, haavanhoitotuotteet, katetrit ja avannetuotteet, trakeostomiatuotteet, dialyysituotteet, suoliuhuhtelutuotteet, CPAP- tarvikkeet ja ravintoletkut.

Hoitotarvikelähteet kirjataan Effector –ohjelman hoitotarvikeosioon, jossa päätöksentekijät hyväksyvät asiakkaiden lähteet.

Kotikuntoutus Konsta (Kajaani/Sotkamo, Kuhmo)

Kotikuntoutus on tarkoitettu 18 vuotta täyttäneille henkilöille, joilla on haasteita selvitä arjen päivittäisistä toiminnoista akuutisti heikentyneen toimintakyvyn ja elämäntilanteen vuoksi. Moniammatillinen kotikuntoutustimi tekee ensin arviointikäynnin mahdollisen kuntoutusjakson aloittamiseksi.

Kotikuntoutus on tavoitteellista, perustuen asiakkaan kanssa tehtyihin yksilöllisiin tavoitteisiin. Tavoitteina voivat olla esimerkiksi ruuanlaitosta suoriutuminen, itsenäinen pukeutuminen, porraskävelyn mahdollistuminen tai omatoiminen kodin ulkopuolella asioiminen.

Kotikuntoutuksen lähtökohtana on asiakkaan voimavarat ja motivaatio toimia mahdollisimman itsenäisesti arjessa. Kotikuntoutusjakson kesto on 1–6 viikkoa tai tarpeen mukaan yksittäinen ohjaus/neuvontakäynti.

Kuntoutustutkimuspoliklinikka

Kuntoutustutkimuksen työryhmä (kuntoutuslääkärit, kuntoutussuunnittelija, kuntoutuspsykologi, ammatillinen kuntoutusohjaaja) tarjoaa erikoissairaanhoidon tason kuntoutustutkimuksia, ammatillisen kuntoutuksen suunnittelua sekä vaativia työkyvyn arvioita. Tavoitteena on lääkinnällisen ja/tai ammatillisen kuntoutussuunnitelman laatiminen yhdessä kuntoutuksen kanssa. Kuntoutustutkimus on tarkoitettu nuorille ja työikäisille henkilöille, joilla on toiminta- ja työkykyä rajoittavia sairauksia. Tutkimukseen tullaan lääkärin läheteellä. Kuntoutustutkimus on asiakkaille maksutonta.

Kuntoutusohjaus

Kuntoutusohjaajat tarjoavat kuntoutusohjauspalveluita aistivammalaisille, pitkäaikaissairaille lapsille, kehitysvammalaisille, neurologisia sairauksia ja syöpätauteja sairastaville sekä palliatiivisille potilaille. Kuntoutusohjaaja tukee, neuvoa ja ohjaa kuntoutujaa ja hänen läheisiään muuttuneessa elämäntilanteessa sekä opastaa kuntoutusmahdollisuuksien, yhteiskunnan tukimuotoihin ja apuvälineiden käyttöön liittyvissä asioissa. Kuntoutusohjausta tehdään myös kotikäynteinä. Kuntoutusohjaus on asiakkaille maksutonta.

Puheterapia

Puheterapiapalvelut ovat vuorovaikutuksen, kommunikoinnin, kielellisten taitojen, puhe- ja oraalimotoriikan, äänen sekä nielemisen ja syömisen ongelmien ennaltaehkäisyä, ohjausta, arviointia sekä terapiajaksojen järjestämistä ja toteuttamista. Toimipisteet sijaitsevat KAKS:lla, Suomussalmen ja Sotkamon sote-keskuksessa ja Kuhmon perhekeskuksessa.

Psykologipalvelut (neuropsykologit, kuntoutuspsykologi)

Psykologit toimivat ammatillisen kuntoutuksen ja neuropsykologian asiantuntijoina ja osallistuvat potilaiden tutkimuksen, hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Psykologipalvelut ovat erikoissairaanhoidon ja edellyttävät palvelupyyntöä lääkäriltä. Kuntoutuspalveluiden palvelualueen psykologit tarjoavat palveluita aikuisille sekä lapsille ja nuorille.



Ravitsemusterapia

Ravitsemusterapian tavoite on edistää väestön terveyttä ja hyvinvointia. Hyvällä ravitsemushoidolla voidaan ehkäistä ja hoitaa kroonisia sairauksia, syömishäiriöitä, vajaaravitsemusta sekä tukea potilaan elämänhallintaa ja toimintakykyä. Ravitsemusterapiassa annetaan tietoa ja valmiuksia myös erityisruokavaliota vaativan sairauden ruokavalioidon toteutukseen. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon ravitsemusterapiaan tarvitaan palvelupyynnö. Toimipisteet sijaitsevat KAKS:lla ja Suomussalmella. Lisäksi ravitsemusterapeutit pitävät vastaanottoa kunnissa kuntapäivinä/etävastaanottoina.

Terveyssosiaalityö

Terveyssosiaalityöntekijöiden/-ohjaajien käytännön tehtävät ja niiden sisältö painottuvat sen mukaan, millä osastolla sosiaalityötä tehdään. Terveyssosiaalityötä tarvitaan asiakkaan/potilaan sairauden aiheuttaman kriisin aikana, toimeentulon, kotona selviytymisen, sosiaalipalveluiden ja tukipalveluiden järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään potilaan/asiakkaan, omaisten sekä eri viranomaisten kanssa. Terveyssosiaalityö on osa eri osastoilla ja poliklinikoilla tehtävää asiakastyötä, jolloin kartoitetaan potilaan arjessa selviytyminen. Tavoitteena on asiakkaan/potilaan ja heidän omaisten liittyvän ohjauksen, neuvonnan ja tuen toteuttaminen osana asiakastyötä. Toimipiste sijaitsee KAKS:lla. Terveyssosiaalityön palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Toimintaterapia

Toimintaterapian tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan osallistuminen omassa arjessaan ja elämään itselleen merkityksellisellä tavalla. Merkityksellisiä toimintoja ovat itsestä huolehtiminen, lepo, leikki, työ, kotielämä ja vapaa-aika. Toimintaterapiassa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä sekä järjestetään ja toteutetaan kuntoutusta sekä tuetaan asiakkaan toiminnallisuutta valmiuksien, taitojen ja toimintakokonaisuuksien alueella. Terapian ja ohjauksen lisäksi keinoja voivat olla asunnonmuutostöiden suunnittelua, apuvälinetarpeen arviointia tai ortoosien valmistusta. Pienapuvälineitä lainataan ja luovutetaan yksilöllisen arvion ja valtakunnallisten apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisesti. Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon toimintaterapiaan tarvitaan palvelupyynnö. Toimipisteet sijaitsevat KAKS:ssa, Suomussalmen ja Sotkamon terveysasemilla ja Kuhmon perhekeskuksessa. Toimintaterapian apuvälinekäynnit ovat maksuttomia asiakkaille.

Kuntoutuspalveluiden asiakkaat ja sidosryhmät

Lomakkeeseen [Kuntoutuspalveluiden asiakkaat ja sidosryhmät](#) on koottu kaikki keskeisimmät asiakasryhmät ja heille tuotettavat palvelut.

Ulkoistetut palvelut

Kainuun hyvinvointialueella palvelujen hankinta on keskitetty Järjestämisen tuki -yksikköön [Hankintapalvelut](#). Organisaatiossa on vastuuhenkilöt ulkoisille palveluille. Hankintojen suunnittelua ja toteutumista valvotaan omavalvonnan keinoin palvelu- ja toimialueiden toimesta ja strategisen tason valvontana järjestämisen tuesta.

Lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalveluina voidaan hankkia esimerkiksi fysioterapiaa, toimintaterapiaa, puheterapiaa, neuropsykologista kuntoutusta, ratsastusterapiaa, tanssi- ja liiketerapiaa, musiikkiterapiaa, neuropsykiatrista valmennusta, voice massage-terapiaa ja yksilöllistä työhönvalmennusta. Lymfaterapia-palvelua hankitaan voimassa olevien kriteereiden mukaisesti. Palveluntuottajat voivat ilmoittautua dynaamiseen hankintajärjestelmään palveluntuottajiksi myös kilpailukauden aikana.



Apuvälineteknikko -palveluita hankitaan kilpailutetuilta toimijoilta. Apuväline- ja hoitotarvikepalveluissa noudatetaan Yta-alueen hankintasopimuksia. Aikuisten yksilölliset ortopediset apuvälineet ja palvelut on kilpailutettu yhteistyössä hankintapalvelun ja apuvälinekeskuksen kanssa.

Omaa palvelutuotantoa täydennetään tarvittaessa asiakaspalveluostoilla.

Kainuun hyvinvointialueen lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalveluiden kriteerit on määritetty asiakirjassa [Lääkinnällisen kuntoutuksen järjestämissuunnitelma Kainuun Hyvinvointialueella](#) ja [Lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalvelutoiminta Kainuun hyvinvointialueella](#) -ohjeessa.

Asiakasmaksut

Kuntoutuspalveluiden asiakasmaksut määräytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista annettuun lakiin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 1201/2020) ja asetukseen (asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912).

Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa asiakasmaksut pääsääntöisesti kahden vuoden välein.
[Asiakasmaksut | Kainuun hyvinvointialue](#)



2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Kuntoutuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelualuepäällikkö yhdessä palveluyksikköpäälliköiden kanssa. Kuntoutuspalveluissa laaditaan erikseen omavalvontasuunnitelma Kehitysvammaosastolle ja – poliklinikalle. Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa muut kuntoutuspalvelut. Henkilöstön on ollut mahdollista osallistua omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Kuntoutuspalveluiden omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, tai vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvonnan toteutumisesta laaditaan raportti osavuositarkastusten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on nähtävänä Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilla osoitteessa hyvinvointialue.kainuu.fi/omavalvonta ja kaikkien kuntoutuspalveluita tuottavien yksiköiden ilmoitustauluilla.

Kuntoutuspalveluiden omavalvontaa ja valvonnan toteutumista ja kehittämistä ohjaa lainsäädäntö, määräykset, asetukset sekä viranomaisen antamat ohjeet, valtakunnalliset linjaukset ja ohjelmat sekä laatusuosituksien ja oppaat.

Keskeiset Kuntoutuspalveluita ohjaavat lait ovat:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki sosiaali- ja terveyshuoltoon ja pelastustoimeen koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaansaattamisesta (616/2021)
- Laki hyvinvointialueesta (616/2021)
- Valtioneuvoston asetus erikoissairaanhoidon työnjaosta ja eräiden tehtävien keskittämisestä (582/2017)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista (566/2005)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992, potilaslaki)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta (708/2013) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluista (980/2012)
- Työtapaturma- ja ammattitautilaki (459/2015)
- Laki liikennevakuutuslain perusteella korvattavasta kuntoutuksesta (626/1991)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (EU 679/2016)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2010)
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Lääkinnällisen kuntoutuksen asetus <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1991/19911015>



- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Erityishuoltolaki (519/1977)
- Erikoissairaanhoidtolaki
- Kansanterveyslaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Asiakasmaksulaki (734/1992)
- Asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovuttamisesta (1363/2011)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011)
- Laki lääkinnällistä laitteista (719/2021)
- Valtakunnalliset lääkinnälliset kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet
- Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019
- Palveluvalikoimaneuvoston (PALKO) suositukset
- Käypä hoito -suositukset • Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi
- Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikävyvykäs Suomi
- Kansallinen lapsistrategia: Komiteamietintö (valtioneuvosto.fi)
- YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista (60/1991)
- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016)

Lisäksi kuntoutuspalveluiden toimintaa ohjaa Käypä-hoito suositukset, hyvät käytännöt ja niistä johdettuihin valtakunnalliset suositukset, kuten

[Valtakunnalliset lääkinnälliseen kuntoutukseen ohjaamisen perusteet 2022. Opas terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisille ja kuntoutuksen parissa työskenteleville \(valtioneuvosto.fi\)](#) ja

[Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet 2023 – Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Omavalvontasuunnitelman toteutuksen avulla ylläpidetään koko Kuntoutuspalveluiden toiminnan kattavaa laadun- ja riskienhallintaa, jonka tavoitteena on potilasturvallisuuden toteutuminen. Kuntoutuspalveluiden laatutyöryhmässä valvotaan ja kehitetään Kuntoutuspalveluiden toimintaa riskienhallinnan, tiedolla johtamisen sekä jatkuvan oppimisen avulla.

Hyvinvointialueen laatujärjestelmästä vastaa laatu päällikkö. Kuntoutuspalveluiden laatu vastaavana toimii kuntoutussuunnittelija, joka yhteistyössä laatusihteerin ja palvelualue päällikön kanssa vastaa kuntoutuspalveluiden laadunhallinnasta. Palvelualueen laatu käsikirja löytyy hyvinvointialueen intrasta ja siihen on kuvattu palvelualueen hoito- ja palveluprosessien asiakkuudet, prosessien kulku, henkilöstön asiantuntijuudet, prosessien johtaminen ja yhteistyötahot sekä järjestelmät. Prosesseja kehitetään palvelutarpeiden muuttuessa tai uusien toimintamallien mukaisesti, esim. asiakaspalautteiden, sidosryhmäpalautteiden, johdonkatselmusten, osavuosiraporttien ja auditointien sekä hanketyön tulosten perusteella.

Kuntoutuspalveluiden johdonkatselmukset toteutetaan vuosittain. Johdonkatselmusten tarkoituksena on arvioida kuluneen vuoden palvelualueen palveluiden saatavuuden, toiminnan laadun ja tehokkuuden



toteutumista. Katselmuksessa tarkastellaan prosessien toimivuutta, resurssien riittävyyttä ja henkilöstön hyvinvointia sekä johtamista.

Kainuun hyvinvointialueen valvontaa toteuttavat tahot, vastuut ja velvollisuudet	
Palvelualuepäällikkö (hallintosääntö 24 §)	vastaa alueensa toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta ja raportoinnista toimialuejohtajalle.
Palveluysikköpäällikkö ja muut esihenkilöt (hallintosääntö 25 §)	vastaa palveluysikkönsä toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, toimeenpanosta; raportoi palvelualuepäällikölle ja toteuttaa oman toiminnan sekä omaa toimintaa koskevien ostopalveluiden valvonnan yhteistyössä järjestämisen tuen kanssa.
Työntekijät	Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)
Valvontaverkosto	tarkentuu vuoden 2024 aikana, valvontatyöhön koulutettu ja sen osaava henkilökunta
Sisäiset arvioijat	toteuttaa sisäisten arviointien vuosisuunnitelmaa toimien sisäisen arvioinnin prosessin mukaisesti.
Järjestämisen tuen valvontatiimi Kokoonpano: – järjestämisjohtaja (puheenjohtaja), – asiakkuus- ja hankintojohtaja, – laatujohtaja, – hoitotyön johtaja, – johtajaylilääkäri, – sosiaali- ja terveysjohtaja, – pelastusjohtaja, – sisäinen tarkastaja sekä – sosiaali- ja potilasasiainvastaavat 3–4 kertaa/vuosi osavuosisaksausten yhteydessä	valvoo, ohjaa ja koordinoi omavalvontaa ja valvontatoimintaa (strateginen taso) laatii ja ylläpitää hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa ja –suunnitelmaa, valvonnan vuosisuunnitelmaa. Omavalvontaohjelman ja -suunnitelmien täytäntöönpano, toteuttamisen seuranta ja arviointi, raportointi ja julkaisu. määrittelee valvontaan liittyviä toimintaohjeita ja linjauksia. seuraa, kokoaa, analysoi ja raportoi omavalvonnasta, valvonnasta, arvioinneista ja katselmuksista sekä eri palautekanavista saatua tietoa sekä korjaavien toimenpiteiden toteutumista. raportoi valvonnan ohjausryhmälle, hyvinvointialueen johtoryhmälle sekä aluehallitukselle ja luottamuselimille YTA –yhteistyö, yhteistyö ja raportointi valvontaviranomaisten kanssa.



3. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

Toiminta-ajatus, perustehtävä: Kuntoutuspalveluiden palvelualueen perustehtävänä on laadukkaiden ja riittävien kuntoutuspalveluiden tuottaminen/järjestäminen kainuulaisille hoitotakuun mukaisesti. Omia palveluja täydennetään tarvittaessa ostopalveluilla. Lisäksi tarjoamme kuntoutuspalveluita resurssien ja sopimusten mukaan myös Kainuun ulkopuolisille tahoille, esim. Kainuun prikaatille.

Kainuun hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ovat vastuullisuus, avoimuus, luottamus ja oikeudenmukaisuus. Kuntoutuksessa painotamme myös moniammatillisuutta, voimavaraistamista sekä suunnitelmallisuutta.

Visio 2026: Kainuulainen kuntoutus luo toimintakykyä ja tulevaisuutta! Kainuun kuntoutuspalveluiden palvelualueella toimimme sertifioituna kuntoutuksen edelläkävijänä. Järjestämme kilpailukykyisiä ja suunnitelmallisia kuntoutus- ja apuvälinepalveluita osana potilaiden kokonaisuhoitoa samalla edistäen osaltaan kuntoutujien itsenäistä toimintakykyä ja osallisuutta.

Toiminta-ajatus (Hyvän palvelun periaatteemme): Olemme sitoutuneet tuottamaan eri-ikäisten kuntoutujien/asiakkaiden tarpeista lähteviä, oikea-aikaisia ja vaikuttavia kuntoutuspalveluita, joissa kuntoutuja/asiakas edistää ja ylläpitää toiminta- ja työkykyään ammattilaisten tuella. Tuotamme palveluja matalan kynnyksen lähipalveluna vahvan perusosaamisen kautta sekä monimuotoisina ja moniammatillisina erityispalveluina selkeää hoidonpohjastuskäytäntöä noudattaen. Tarpeen mukaan täydennämme palveluitamme ostopalveluilla. Tavoitteena on, että kaikissa hyvinvointialueen palveluissa käytetään kuntouttavaa työotetta. Kuntoutuspalveluiden palvelualue ohjaa ja kouluttaa muita toimijoita toimintakykyä parantavan ja ylläpitävän työotteen käyttöön.

Toimintaympäristö: Kuntoutuksen palvelualue järjestää ja tuottaa pääosin koko Kainuun kuntoutuspalvelut (pl. Puolangan pth-palvelut vuonna 2025), lukuun ottamatta vanhuspalveluiden fysioterapiapalveluita ja psykiatrian psykoterapiapalveluita. Lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut tuotetaan pääosin omana toimintana huomioiden KELAn ja vakuutusyhtiöiden sekä vakuutuskuntoutuksen järjestämisvastuut. Kuntoutuspalveluita järjestetään ja tuotetaan perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja erityishuollon toimintaan.

Kuntoutuksen palvelualue koordinoi Kainuun hyvinvointialueen osalta OLKA-toimintaa yhteistyössä kehittämissyksikön kanssa. Kuntoutuksen palvelualueelta on nimetty kaksi yhdyshenkilöä. OLKA-toiminta on järjestöjen kanssa yhteistyössä tapahtuvaa vapaaehtoistyötä. Kuntoutuksen palvelualueelta ammatillinen kuntoutusohjaaja toimii Työote-koordinaattorina.

Kuntoutuspalveluille on myönnetty kansainvälisen laatujärjestelmän (ISO 9001:2015) mukainen laatusertifikaatti vuoteen 2027 saakka. Laatujärjestelmän arvioinnissa tarkastellaan organisaation toimintaa, toimintaympäristöä, asiakaslähtöisyyttä, toiminnan johtamista ja suunnittelua sekä palveluiden tuottamisen käytäntöjä ja kehittämistä. Seuranta-arvioinnit tehdään vuosittain.

Veteraanikuntoutus

Veteraanikuntoutuksen (Kajaanissa) ja veteraanien apuvälinepalveluiden koordinointi toteutuu kuntoutuksen palvelualueella Kainuun hyvinvointialueella. Veteraanikuntoutukseen voi hakeutua Suomessa asuva vuosien 1939–1945 sotiin osallistunut rintamasotilas-, rintamapalvelus- tai rintamatunnuksen omaava veteraani. Haku aika on jatkuva. Laitoskuntoutus -ja fysioterapia/jalkahoito hakemukset (Kajaanissa) valmistellaan Fysiatria



ja fysioterapia palvelualueella päätöksen tekeväälle lääkärille. Apuvälinepalvelut puolestaan järjestävät tarvittavat lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet veteraaneille.

Etäpalvelut

Kuntoutuspalveluita tuotetaan myös etä- ja digipalveluina ja niiden kehittäminen on yksi keskeinen kehittämiskohde. Kehittämisessä on hyödynnetty hanketoimintaa, jonka avulla toimintaa on juurrutettu pysyväksi toiminnaksi. Etäpalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta mm. kuntoutujan tunnistamiseen liittyen. Kaikki etäpalveluna kuntoutusta järjestävät työntekijät ovat suorittaneet vaadittavan koulutuksen.

Verkostotyö

Kuntoutuspalveluiden toteuttamisessa korostuu tiivis yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Kuntoutuspalveluissa iso osa työntekijöistä toimii jalkautuneena toisiin yksiköihin tuoden kuntoutuksen asiantuntemusta toimintaan. Kuntoutuspalveluiden asiakkaat ja sidosryhmät on kuvattu [lomakkeessa](#). Kuntoutuspalveluiden tunnistetut sisäiset ja ulkoiset mahdollisuudet ja haasteet on kuvattu [lomakkeeseen](#).

4. Riskienhallinta

Kuntoutuspalveluissa on kartoitettu asiakaspalveluun liittyvät riskit ja ne löytyvät erillisestä lomakkeesta: [Kuntoutuspalveluiden asiakaspalveluun liittyvät riskit](#)

Kuntoutuspalveluissa on kuvattu erillisiä prosesseja:

Fysiatrinen tutkimus ja hoito

Fysioterapia-asiakkaan prosessi

Kotikuntoutuksen prosessi

Kuntoutustutkimus ja työkykyarvio

Apuvälinepalveluiden prosessi

Hoitotarvikepalveluiden prosessi (valmistelussa)

Näistä prosesseista on tehty erikseen prosessiriskianalyysi, jossa kuvataan mahdolliset riskit, riskin suuruus ja toimenpiteet.

Jokaisesta Kuntoutuspalveluiden tehtävästä on tehty erillinen tehtäväkuvaus, jotka on linkitetty prosesseihin, joihin kyseinen tehtävä kohdentuu.

Työsuojaelu

Hyvinvointialueen työsuojelun tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ehkäistä työntekijöiden työkyvyn haittoja. Hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia turvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.



Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään HaiPro – ohjelmaan. Niissä on huomioitu henkinen kuormittuminen, tapaturman vaarat, ergonomia, fysikaaliset- ja kemialliset vaaratekijät sekä biologiset altisteet. Näiden kohdalta on määritelty työn sisältö, vaaran/ haitan/ havainnon kuvaus, riskiluokka, toimenpiteet, vastuuhenkilö ja aikataulu. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään yhdessä työyhteisön kanssa joka toinen vuosi tai tarvittaessa.

Turvallisuuskävelyt tukevat työssä esiintyvien vaara- ja haittatekijöiden arviointia. Kuntoutuspalveluiden yksiköissä toteutetaan turvallisuuskävelyt vuosittain. Turvallisuuskävelyillä tuetaan ennakoivaa riskien tunnistamista ja pyritään havaitsemaan sellaisia turvallisuusuhkia, joita ei välttämättä vaaratilanneraporteissa nouse esille.

Ilmoitusvelvollisuus

Jokaisen työntekijän velvollisuus on ilmoittaa havaitusta asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta. Työntekijään ei kohdisteta ilmoituksen perusteella kielteisiä vastatoimia.

Kuntoutuspalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjetta [Valvontalain mukaisen epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely](#).

Myös Kuntoutuspalveluiden asiakkaille ja heidän läheisillään on mahdollisuus ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoitus Kainuun hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Varautuminen

Varautumistoiminnan tarkoituksena on varmistaa potilashoidon mahdollisimman häiriötön jatkuminen sekä tilanteen vaatima reagointi- ja toimintakyky häiriötilanteissa. Poikkeusoloissa Kuntoutuspalveluiden toimintaa ja henkilöresursseja voidaan joutua muuttamaan kulloisenkin tilanteen mukaiseksi. Häiriötilannemenettelyn avulla varmistetaan, että yksiköissä on olemassa tarvittavat ohjeistukset. Varautumistoiminta tähtää potilashoidon häiriöttömään jatkumiseen sekä reagointikyvyn säilyttämiseen poikkeustilanteissa. Kuntoutuspalveluiden toimintaa ja henkilöresursseja voidaan tarvittaessa muuttaa vallitsevan tilanteen mukaan.

Turvallisuuskulttuurikysely (TUKU)

Turvallisuuskulttuurikysely järjestetään työntekijöille säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijöitä kannustetaan vastaamaan kyselyyn ja kyselyn tulokset käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa. Kyselyn perusteella esille nousseet kehittämiskohteet viedään HaiPro-järjestelmän tilannetyökaluun ja tehdään suunnitelma toiminnan kehittämiseksi.

Lääkintälaitteet

Lääkintälaitteiden turvallinen käyttö on keskeinen osa kuntoutuspalveluiden toimintaa ja se on tarkoin lailla säädeltyä. Kuntoutuspalveluiden lääkintälaitteiden käytön turvallisuus varmistetaan riittävällä, osaavalla ja hyvinvoivalla henkilöstöllä. Henkilöstö osallistuu säännöllisesti lääkintälaiteturvallisuutta koskeviin koulutuksiin. Mahdolliset vaaratilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmän kautta.



5. Palveluysikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennakointi ja etukäteisarviointi. Avoin ja syyllistämätön toimintakulttuuri sekä henkilöstön sitoutuminen asiakas- ja potilasturvallisuustyöhön tukee turvallisuuden kehittymistä myönteiseen suuntaan.

Kuntoutuspalveluiden turvallisuutta edistävät käytänteet:

- Perehdyttämissuunnitelmat
- Osaamisen kehittämisen suunnitelmat
- Kuntouttava työote -toimintamalli
- Turvallinen lääkintälaitteiden ja hoitotarvikkeiden hallinta: Laitepassi, tarkistuslistat
- Lääkehoitosuunnitelmat ja lääkevastaavat
- Pelastussuunnitelmat
- Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma
- Infektioiden torjuntasuunnitelma

Kuntoutuspalveluiden potilasturvallisuuden riskien kartoitus ja vaaratapahtumat käsitellään HaiPro-ilmoitusten avulla. Henkilökunta on ohjeistettu täyttämään vaaratapahtumailmoituksia, jotka esihenkilöt käsittelevät nopeasti ja niitä tarkastellaan kuukausittain johtoryhmässä. Kunkin ilmoituksen yksityiskohtia käsitellään myös säännöllisesti yksikkökokouksissa.

Tilanneraportissa kuvataan vaaratapahtumista nousseet riskit ja kehitystarpeet sekä kirjaus toimenpiteiden etenemisestä, seurannasta, vastuuhenkilöistä ja aikatauluista. Toimenpide-ehdotusten perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet, ja vuosittain laaditaan kooste tilanneraportista.

Vakavien vaara- ja haittatapahtumien käsittelyyn on käytössä vakavien haittatapahtumien menettelymalli ja hyvinvointialueella toimii vakavien vaara- ja haittatapahtumien käsittelyyn koulutettu Vakavat -tiimi.

Potilastiedon käsittely

Potilastiedon käsittely on tarkoin lailla säädeltyä. Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, joka jatkuu myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen. Potilastiedot kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään ja työntekijät ja opiskelijat noudattavat tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita ja säännöksiä.

6. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Asiakkaat saavat laadukkaita ja vaikuttavia kuntoutuspalveluita heidän tarpeidensa mukaisesti. Toimimme niin, että kuntoutuja tuntee olevansa arvostettu ja tulleen kuulluksi. Tuemme kuntoutujaa ja hänen lähipiirinsä voimavaroja, itsenäistä elämää, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista osallisuutta. Edistämme asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia kuntoutuksen eri menetelmin asiantuntijoiden tuella. Huomioimme asiakkaan osallisuuden kuntoutuksensa suunnittelussa. Pyrimme tarkoituksenmukaiseen joustavuuteen sekä tavoitettavuudessa että aukioloajoissa.



Palautteet

Asiakkaiden on mahdollista antaa jatkuvasti palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Jokaisessa yksikössä on asiakaspalautelaatikko. Lisäksi palautetta on mahdollisuus antaa hyvinvointialueen nettisivuilta löytyvän palautekanavan (QPro) kautta. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään tehostetut asiakaspalauteviikot, jolloin palautetta kerätään jokaiselta vastaanotolla käyvältä asiakkaalta.

Asiakkaan on mahdollista antaa suullista palautetta jokaiselle Kuntoutuspalveluiden työntekijälle.

Hyvinvointialueen käytännön mukaiset palautteet sekä muut asiakkaiden suulliset kommentit käsitellään Kuntoutuspalveluiden palvelualueella/yksiköissä sovitun käytännön mukaisesti. Saadut palautteet käsitellään kuukausittain Kuntoutuspalveluiden yksiköiden kokouksissa. Johtoryhmässä ja laatutyöryhmässä seurataan palautteita ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan. Vuosittain kootaan yhteenveto saaduista palautteista, josta nostetaan kehittämiskohteita toimintaan.

Sopeutumisvalmennuksen/kuntouttavien ryhmien osalta pyydetään osallistujien sekä suullinen että kirjallinen palaute. Palautteet hyödynnetään seuraavaa ryhmää suunniteltaessa.

Kuntoutuksen lääkinnällisen kuntoutuksen ostopalvelujen osalta asiakaspalaute koskee jokaista maksusitoumusta. Tuotteisiin ja palveluihin liittyvistä virheistä reklamoidaan välittömästi palveluntuottajalle. Reklamaatio voi koskea tuotteen laatua, toimivuutta, virhettä, viivästystä tai asiakaspalvelun puutteita. Lisäksi kuntoutuspalvelujen sidosryhmille ja palveluntuottajille lähetetään syksyisin palautekysely yhteistyöstä.

Kuntoutuspalveluissa kerätään hyvinvointialueen sisäisiltä sidosryhmiltä palautetta kerran vuodessa. Toimintaa kehitetään saatujen palautteiden pohjalta.

Palautteet käsitellään Kuntoutuspalveluiden yksikköpalavereissa, laatutyöryhmässä ja johtoryhmässä. Saatujen palautteiden pohjalta toimintaa voidaan tarvittaessa korjata. Saaduista palautteista tehdään kooste kerran vuodessa. Palveluyksikköpäälliköt käsittelevät tulleet palautteet ja reklamaatiot yhdessä ulkoisten palveluntuottajien kanssa.

Muistutus

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa (1–4 viikkoa). Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon.

Muistutuksen käsittelee Kuntoutuspalveluiden palvelualuepäällikkö ja se käydään asianosaisen henkilöstön kanssa läpi ja tehdään tarvittaessa muutos toimintamalleihin. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Kuntoutuspalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen hallinnollista ohjetta Toiminta muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioissa Kainuun hyvinvointialueella.

Potilasasiavastaava Sanna Huotari, potilasasiavastaava@kainuu.fi

Puh. 044 710 1324 Palveluajat maanantai - perjantai

Käyntiosoite:

Kainuun keskussairaala
Sotkamontie 13 F2

Postiosoite:

Potilasasiavastaavapalvelu
PL 400, 87300 Kajaani



87070 Kainuu

Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen tiina.komulainen@kainuu.fi

Puh. 044 797 0548, Puhelinneuvonta ma-ti ja to klo 8–11

Sosiaaliasiavastaavalle voi lähettää viestin Omasote-palvelun kautta. Viestin lähettäminen edellyttää tunnistautumisen palveluun verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella, minkä vuoksi se on tietoturvallinen viestinvälitys.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Jokaisen Kuntoutuspalveluiden asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakasta tuetaan ja hänen osallistumistansa hoidon ja palvelusuunnitteluun ja toteuttamiseen vahvistetaan. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Häntä koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa ja häntä on kuultava päätöksen tekemistä. Kuntoutuspalveluita toteutetaan lähtökohtaisesti aina rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain erityisissä tilanteissa ja oikeus perustuu lainsäädäntöön (mielenterveyslaki, 1423/2001; päihdehuoltolaki, 41/1986; tartuntatautilaki, 1227/2016 ja kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki, 381/2016; lastensuojelulaki 417/2007). Kuntoutuspalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistusta itsemääräämisoikeuteen ja rajoitustoimenpiteisiin liittyen.

7. Palvelun sisältö

Kuntoutuspalveluiden palvelualueen perustehtävänä on laadukkaiden kuntoutuspalveluiden tuottaminen/järjestäminen kainuulaisille asukkaille. Omia palveluja täydennetään tarvittaessa ostopalveluilla. Lisäksi tarjoamme kuntoutuspalveluita resurssien ja sopimusten mukaan myös Kainuun ulkopuolisille tahoille, esim. Kainuun prikaatille.

Kainuun kuntoutuspalveluiden palvelualue toimii sertifioituna (ISO 9001-sertifikaatti) kuntoutuksen edelläkävijänä. Järjestämme kilpailukykyisiä ja suunnitelmallisia kuntoutus- ja apuvälinepalveluita sekä hoitotarvejakelua osana potilaiden kokonaishoitoa samalla edistään osaltaan kuntoutujien itsenäistä toimintakykyä ja osallisuutta. Kuntoutuspalveluissa sitoudutaan tuottamaan eri-ikäisten kuntoutujien tarpeista lähteviä, oikea-aikaisia ja vaikuttavia kuntoutuspalveluita, joissa kuntoutuja edistää ja ylläpitää toiminta ja työkykyään asiantuntijoiden tuella. Palveluja tuotetaan niin lähipalveluina kuin erityispalveluina selkeää hoidonporrastuskäytäntöä noudattaen.

Kuntoutuspalveluiden palvelualueella ohjautuu/hakeutuu asiakkaat, joiden kuntoutustarpeen arviointi, kuntoutuksen suunnittelu, kuntoutuksen toteuttaminen ja/tai kuntoutuksen seuranta on ajankohtaista. Keskeinen tavoite on varmistaa asiakkaan kuntoutusprosessin oikea-aikaisuus, kuntoutuspalvelun saatavuus ja asiakkaan tuki/motivointi kuntoutusprosessin eri vaiheissa.

Kuntoutuspalveluiden palvelualueen toiminta perustuu asiakaslähtöisiin prosesseihin ja hoitoketjuihin. Ydinprosessit on kuvattu QPR- ohjelman mukaisesti. Prosessien perustiedot on määritelty prosessin



perustietolomakkeelle ja prosessit omistaa palvelualuepäällikkö. Prosessien kehittämisestä ja päivittämisestä vastaavat palvelualuepäällikkö, palveluysikköpäälliköt ja kuntoutussuunnittelija. Ydinprosessimme on tuottaa Kainuun hyvinvointialueen terveyden ja sairaanhoidon toimialueen kuntoutuspalvelut. Keskeiset tukiprosessit on kuvattu prosessikarttaan.

Palvelualueen toimintaa kehitetään päivittäisen suunnittelun ja johtamisen, laatutyön ja henkilöstön kouluttautumisen kautta. Osallistumme myös opinnäytetöiden ohjaukseen, josta saamme toiminnan kehittämiseen tietoa ja tuloksia hyödynnettäväksi. Toiminnan kehittämisellä tavoittelemme asiakkaan laadukasta kuntoutusta, oikea-aikaista kuntoutustarpeen arviointia ja kuntoutuksen toteutusta sekä kustannustehokasta toimintaa. Toiminnan kehittämisessä hyödynnämme myös tarjolla olevia sisäisiä ja ulkoisia henkilöstökoulutuksia, mentorointia, vertaisarviointia ja näyttöön perustavaa tutkimustietoa. Yhteistyötä oppilaitosten kanssa hyödynnetään kehittämisessä muun muassa opinnäytetöiden muodossa.

Kuntoutuspalveluiden lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina toiminnan muuttuessa. Lääkehoitovastaavana toimii kuntoutusohjaaja, sairaanhoitaja Sari Kotilainen. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy kuntoutusylilääkäri Satu Knuuti.

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä. Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia. Kirjaaminen on olennainen osa laadun ja potilasturvallisuuden varmistamista kuntoutuspalveluissa.

Kuntoutuspalveluissa noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia infektioiden torjunnassa ja suojainten ja desinfiointiaineiden käytössä. Hygieniahoidajina hyvinvointialueella toimivat Senja Torvinen ja Tarja Vornanen.

Siivouspalvelut on sairaalalla ulkoistettu ja palveluntuottajan kanssa pidetään kerran vuodessa palaveri, jossa siivouksen tasoa käydään läpi.

Kuntoutuspalveluiden tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta toteutetaan ohjeen mukaisesti kahden vuoden välein laatutyöryhmässä. Hyvinvointialueen tietosuojavastaavana toimii ICT-suunnittelija Teemu Röpelin.

8. Palveluysiköiden henkilöstö

Kuntoutuspalveluiden palvelualue on osa Terveyden- ja sairaanhoidon toimialuetta. Kuntoutuksen palvelualueetta johtaa palvelualuepäällikkö. Hallinnollisesta sihteeripalvelusta vastaa klinikkasihteerä ja kuntoutuksen keskitetystä sihteeripalvelusta palvelusihteerä. Lisäksi palveluysiköissä toimii sihteeriyksiköstä yhteensä neljä osastosihteerä.

Apuväline-, hoitotarvike- ja kotikuntoutuksen palveluysiköissä toimii esihenkilönä palveluysikköpäällikkö. Apuvälinepalveluissa toimii kaksi apuvälinealan asiantuntijaa, kaksi apuvälinelogistikkoa ja neljä apuvälinemekaanikkoa. Hoitotarvikepalveluissa toimii yksi sairaanhoitaja ja kaksi lähihoitajaa. Kajaanin kotikuntoutus Konstassa toimii kaksi fysioterapeuttia, yksi lähihoitaja ja yksi toimintaterapeutti. Kuhmon kotikuntoutuksessa toimii yksi sairaanhoitaja ja kaksi fysioterapeuttia.

Fysiatrian ja fysioterapiapalvelujen palveluysikössä työskentelevät palveluysikköpäällikkö, palveluesihenkilö (50 %) fysiatri ja fysioterapeutit.

Kuntoutustutkimus ja erityisterapiapalveluiden palveluysikköön sijoittuvat palveluysikköpäällikkö, palveluesihenkilö (50 %), kuntoutusylilääkäri, kuntoutussuunnittelija, puhe-, toiminta- ja ravitsemusterapeutit, neuropsykologit, kuntoutuspsykologi, kuntoutusohjaajat sekä terveyssoiaalityöntekijät ja -soiaalihjaajat.



Kaikista tehtävistä on kirjattu tehtäväkuvaus ja perehdyttämisen tarkistuslista ja ne päivitetään säännöllisesti.

Rekrytointi

Kainuun hyvinvointialueen rekrytointi hoidetaan keskitetysti rekrytointiyksikön kautta. Esihenkilöt tarkistavat työntekijöidensä tutkintotiedot todistuksista ja ammattipätevyydet julkisesta tietopalvelusta. Kaikkien työntekijöiden pätevyydet merkitään HRM-järjestelmään. Järjestelmään merkitään kaikki työntekijöiden käymät lisäkoulutukset ja -pätevyydet.

Perehdyttäminen

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen Kuntoutuspalveluissa on suunnitelmallista ja koordinoitua. Perehdyttämisestä täytetään perehdyttämisdokumentti, joka allekirjoitetaan ja tallennetaan HRM-järjestelmään.

Jokaisella Kuntoutuspalveluiden työntekijällä on mahdollisuus osallistua työnantajan tarjoamaan täydennyskoulutukseen. Vuosittain laaditaan osaamisen kehittämisen suunnitelmat yksiköittäin. Säännöllisen kouluttautumisen avulla varmistetaan työntekijöiden osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen.

Jokaiselle kuntoutuspalveluiden työntekijälle pakollisia koulutuksia ovat Oppiportin Tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä kirjaamiseen liittyvät koulutukset.

Jokainen palveluyksikkö tekee vuosittain osaamisen kehittämisen suunnitelmat, joiden pohjalta hankitaan yksiköiden työntekijöille tarvittavaa koulutusta.

Työhyvinvointi

Työhyvinvointi koostuu työn mielekkyydestä, terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Työkykyä johdetaan suunnitelmallisesti ja hyvinvointialueen strategia määrittelee toiminnan ydinajatuksen ”huolenpitoa itsestä ja muista”. Työkyvyn tuen toimintamalli on hyvinvointialueella yhteisesti määritelty ja ohjeistettu.

Työterveyshuollon palvelutuottajana toimii Mehiläinen.

Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta Työelämän laatu QWL- ja turvallisuuskulttuuri-kyselyillä hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Työntekijöitä kannustetaan vastaamaan kyselyihin, saadut vastaukset käydään työntekijöiden kanssa läpi yksikköpalavereissa ja niiden pohjalta tehdään kehittämissuunnitelmat yhteistyössä.

Sijaisten käyttäminen

Sijaisia rekrytoidaan vakituisten työntekijöiden pidempien poissaolojen ajalle. Sisäisiä sijaisia ei ole käytössä. Sijaistarve arvioidaan tapauskohtaisesti.

9. Toimintaympäristö ja tukipalvelut

Toimitilat

Kuntoutuspalveluiden toimintaa järjestetään Kainuun keskussairaalassa, Ketunpolku 3:ssa ja kuntien terveysasemille (pl. Puolanka).



Sairaalassa henkilökunnalla on omat taukotilat ja takatoimistotilat. Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Sairaalassa on kameravalvonta. Kuntien terveysasemilla on käytössä yhteisiä taukotiiloja ja toimistotiloja. Henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla.

Tukipalvelut

Kuntoutuspalveluita tukevat palvelut:

- Diagnostiset ja hoidolliset tukipalvelut: Lääkehuolto, sihteeripalvelut, kuvantaminen, patologia, välinehuolto ja infektioTORjunta
- Hallintopalvelut: talouspalvelut, henkilöstöpalvelut, asiantuntijapalvelut, tietohallintapalvelut
- Tukipalvelut: tekniset palvelut, materiaalipalvelut, kuljetuspalvelut, ravinto- puhtaanapito- ja tekstiilipalvelut

Ulkoistetut palvelut:

- Ateriapalvelut: [Vireko Oy](#)
- Puhtauspalvelut: [SOL Palvelut Oy](#)
- Laboratoriopalvelut: [Nordlab](#)
- Tekstiilipalvelut: [Lindström](#) (työvaatteet), [Comforta Oy](#)
- Turvallisuuspalvelut: [Securitas Oy](#)
- Radiopuhelinliikenne: Suomen [Virveverkko Oy](#)
- Tulkkauspalvelut: [Tultra](#) ja [Monetra -tulkkaus ja käännöspalvelut](#)
- Teknikkopalvelut: [Respecta Oy](#), [Camp Oy](#)

10. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Kuntoutuspalveluissa tehdään kaksi omavalvontasuunnitelmaa. Tämä omavalvontasuunnitelma pitää sisällään Kuntoutuspalvelut lukuun ottamatta Kehitysvammaosasto- ja poliklinikkakokonaisuutta, jossa on oma suunnitelmansa: [Kehitysvammaosaston ja -poliklinikan omavalvontasuunnitelma](#).

Omavalvontasuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa ja aina toimintojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan osavuosikatsausten yhteydessä neljä kertaa vuodessa ja niistä raportoidaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti käyttäen yhteistä raporttipohjaa.

KUNTOUTUSPALVELUIDEN MITTARISTO 2025

Strategia	Tavoite	Mittari	Toimenpiteet	Seuranta
Ihmiseltä ihmiselle	ka. yli 4,5/5,0	Asiakaspalautteet	Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen, henkilöstön hyvät vuorovaikutustaidot ja laadukas terapia/hoito	2x/vuosi
	Opiskelijamäärä 20/v ja -palautteet 9,0/10,0	Opiskelijanpalautteet	Henkilöstön opiskelijaohjaustaitojen kehittäminen, yhteistyö oppilaitosten kanssa	2x/vuosi
	ka. yli 80	NPS	Palvelujen laadukas ja tehokas toteutus asiakaslähtöisesti	4x/vuosi
	ka. yli 4,0/5,0	Sidosryhmäpalautteet	Sidosryhmä keskustelut ja neuvottelut, palvelutarpeiden jatkuva seuranta	1x/vuosi

Tehokas toteuttaja	kaikki ilmoitukset käsitelty	HaiPro/Qpro	Puututaan nopeasti epäkohtiin ja ratkaisukeskeinen lähestyminen asioihin	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3kk välein osavuosikatsauksissa
	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Talousarvion toteuma (tulot ja menot)	Omaan palvelutuotantoon panostaminen, ostopalvelujen minimointi, sijaisten käyttö harkitusti, aineiden ja tarvikkeiden hankinta kustannustehokkaasti	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa
	182€/asukas	Nettokäyttökustannukset/asukas	palvelujen tuottaminen omana toimintana huomioiden ikääntyvä väestöpohja	1x/vuosi
	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Palvelujen ostot	oman toiminnan tehokas hyödyntäminen	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa

Postiosoite
Kainuun hyvinvointialue
PL 400, 87070 Kainuu

Puhelin
08 61561
(vaihte)

Verkkolaskutusosoite
Kainuun hyvinvointialue,
0037322133187000

Pankki
Danske FI30 8189 9710 0370 59
BIC: DABAFIHH

Internet
<https://hyvinvointialue.kainuu.fi>
Sähköposti
kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi
Verkkolaskuoperaattori,
-tunnus CGI 003703575029

Y-tunnus
3221331-8

	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Lääkinnällisen terapiakuntoutuksen ostot	oman toiminnan tehokas hyödyntäminen	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa
	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineostot	kilpailutus, tehokas kierrätys, tehokas huolto, saatavuus kriteeerien tarkennukset	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa
	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Kehitysvammaisten laitosostot	oman toiminnan tehokas hyödyntäminen	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa
	Talousarvion mukainen kustannuskehitys	Hoitotarvikepalvelun ostot	Hoitotarvikkeiden saatavuus kriteerien päivitys vs. Pohde, priorisointi huomioiden kustannusvaikutukset, koulutusta, effector-ohjelmiston käyttöönotto	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuosikatsauksissa
Rohkea uudistaja	Palvelujen saatavuus	Hoitotakuun toteutuminen	Resurssien järjestely, Autetaan kolleegaa, vältetään osaoptimointia	3 kk välein odotusajat eri palveluihin



	Asiakasmäärät esh/pth/erityishuolto yli 8 000/v	Asiakasmäärät	Palvelujen laadukas, riittävä ja tehokas toteutus asiakaslähtöisesti	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuositarkastuksissa
	Kontaktien määrä yli 50 000/v	Kontaktien määrä	Palvelujen laadukas, riittävä ja tehokas toteutus asiakaslähtöisesti	1x/kuukaudessa johtoryhmässä / 3 kk välein osavuositarkastuksissa
	yli 15%	Etäkäyntien osuus käynneistä	kehitetään edelleen sähköisiä palveluja	3 kk välein osavuositarkastuksissa
Johtaminen	yli 68,0	QWL	henkilöstöinfot 4x/v, hyvä johtamiskulttuuri	2x/vuosi
	100% toteutuu	Kehityskeskustelut	esihenkilöt pitää keskustelut vuosittain	1x/vuosi
	ka. Alle 12,0 tpu/tt	Sairauspoissaolot	tth yhteistyö, varhainen puuttuminen, työtehtävien räätylöinti, osa-aikaisuuksien mahdollistaminen	1x/vuosi

	yli 95%	HTV tavoite/toteuma	riittävä henkilöstömäärä tuottamaan palvelut hoitotakuun sisällä, oman palvelutuotannon ylläpito, hva pito- ja vetovoiman vahvistaminen	
	3 koulutuspäivää/tt	Täydennyskoulutuspäivät/tt	täydennyskoulutussuunnitelmat yksiköittäin, jossa huomioitu yksilölliset koulutustarpeet	1x/vuosi

