



Laadunhallinta Kuntoutus ORTON Oy:ssä

Laadunhallinta Kuntoutus ORTON Oy:ssä perustuu ammattitaitoiseen henkilökuntaan sekä vastuualueilla tehtävään toiminnan ja palvelujen laadun jatkuvaan arviointiin sekä kehittämiseen. Tähän laatutyöskentelyyn osallistuu koko henkilökunta. Laatutyöskentelyä koordinoi, ohjaa ja tukee erillinen laatu- ja kehittämissryhmä, joka kokoontuu joka toinen viikko. Kuntoutus ORTON Oy:n laatukäsikirjassa on kuvattuna koko kuntoutustoiminta ja sitä ohjaavat peruseriaatteet.

Laatukäsikirja

Laatukäsikirja sisältää kuvauksen johtamiskäytännöistä, toimintaperiaatteista ja strategiasta, henkilöstöstä, kumppanuuksista, prosesseista (keskittyen palveluprosesseihin) ja tuloksista. Kuntoutus ORTONin ensimmäinen laatukäsikirja valmistui 1997 ja sitä päivitetään vuosittain. Laatukäsikirjaa käytetään myös perehdytyksen tukena.

Laatujärjestelmä

Sovellamme laatujärjestelmässämme Euroopan laatupalkintomallia (EFQM). Se tukee laatutyössä noudattamaamme käytäntöä, joka on jatkuva laadunparantaminen. Jatkuvan laadunparantamisen työkaluna käytämme itsearviointia, joka toteutettiin määrävälein vuoteen 2006 saakka. Jatkuva laadunparantaminen ohjaa toimintaa edelleen, mutta vuoden 2009 alusta laaturyhmä aloitti projektin, jossa laatutekijät kuvataan "Hyvä kuntoutuskäytäntö"- mallin mukaisesti. Vuonna 2009 aloitettiin myös **sisäiset auditoinnit**, joita jatketaan vuosittain. Kaikki kuntoutuslinjat auditoidaan vuorotellen, yksi kuntoutuslinja/vuosi.

Perehdytys/koulutus osana toiminnan kehittämistä

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään omiin työtehtäviinsä ja organisaation toimintaan riippumatta siitä, tuleeko hän vakinaiseen vai määräaikaiseen työsuhteeseen. Perehdytysvastuu on oman ammattiryhmän esimiehellä ja/tai hänen valtuuttamallaan henkilöllä. Perehdytyksen tukena käytetään Laatukäsikirjaa sekä ammattiryhmä-, ja kuntoutuspalvelukohtaista perehdytyskansiota.

Vuonna 1998 luotiin kattava henkilöstön **laatu- ja projektikoulutuskäytäntö**, jonka tavoitteena on ohjata jokainen työntekijä Kuntoutus ORTON Oy:n laatukäytäntöihin ja antaa valmiudet osallistua kehittämisprojekteihin. Koulutus uusitaan määrävälein.

Työntekijät suunnittelevat yhteisesti oman ammattiryhmänsä **toimipaikkakoulutuksen** vuodeksi kerrallaan. Sen suunnittelu pohjautuu toimintasuunnitelman painopistealueisiin ja mm.

kehityskeskusteluissa esiin tulleisiin yksilöllisiin tarpeisiin. Koulutussuunnitelma käsittää sekä sisäisen että ulkopuolisen koulutuksen.

Kuntoutuslinjakohtainen koulutus on pääasiassa moniammatillista, palvelun laadun kehittämisen tarpeista nousevaa koulutusta. Se toteutetaan säännöllisesti, useimmiten iltapäiväseminaareina oman työpaikan ulkopuolella.

Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua yksilöllisesti tai ryhmässä annettavaan **työnohjaukseen**. Suuri osa työnohjauksesta on kuntoutuksen luonteesta johtuen tiimikohtaista.

Jokaisella työntekijällä on ainakin yksi **kehityskeskustelu** vuodessa. Toimitusjohtaja käy keskustelut johtavien ammatillisten esimiesten ja kuntoutuslinjojen palvelupäälliköiden kanssa. He puolestaan käyvät keskustelut omien vastuualueittensa työntekijöiden kanssa. Myös tiimikohtaiset kehityskeskustelut on otettu käyttöön viime vuosien aikana. Palkkauudistuksen myötä alkaneet **arviointikeskustelut** alkavat vähitellen korvata kehityskeskustelut.

Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakaspalautejärjestelmä on ollut Kuntoutus ORTONissa käytössä jo vuodesta 1996. Palaute pyydetään järjestelmällisesti kaikilta kuntoutusjaksoille ja kuntoutustutkimuksiin osallistuneilta asiakkailta/kuntoutujilta. Asiakaspalautejärjestelmä kattaa sekä kirjallisen että suullisen palautteen. Yhteistyökumppaneilta ja tilaaja-asiakkailta pyydetään kirjallinen palaute määrävälein. Palautteista ilmenneisiin kehittämistarpeisiin reagoidaan välittömästi. Laajemmat kokonaisuudet, kuten esim. henkilöstön toiminta, ydinpalvelujen sisältö ja tukipalvelut, käsitellään osastokokouksissa ja kehittämistilaisuuksissa.

Tunnustukset

Kuntoutus ORTONin johdolla toteutettu raaja-amputaatiopotilaan hoitoketju sai Suomen Lääkäriliiton lautupalkinnon vuonna 2006. Tällöin kehitetty hoitoketju on jäänyt pysyväksi toimintamalliksi pääkaupunkialueella. Myös Fysioterapialiiton lautupalkinto v. 2006 myönnettiin Kuntoutus ORTONin fysioterapiaoastolle osoituksena korkeasta laadusta.

Kuntoutus ORTONissa 14 vuotta työskennellyt Petteri Koho sai 11/2007 kunniamaininnan "Vuoden Fysioterapeutti 2008". Vastaavasti Kuntoutus ORTON Invalidisäätiön konsultoivana fysioterapeuttina vuodesta 1997 alkaen ja vuodesta 2003 lähtien ammatinharjoittajana toiminut fysioterapeutti Tiina Lahtinen-Suopanki sai 11/2009 kunniamaininnan "Vuoden Fysioterapeutti 2010".

Potilasasiamiestoiminta

Potilasasiamies neuvoo potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa

tarvittaessa muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen teossa. Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä asiasta muistutuksen Kuntoutus ORTON Oy:n toimitusjohtajalle. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidosta tai kohtelusta terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille.

Reklamaatiot

Reklamaatiot käsitellään välittömästi, vastuuhenkilö on Kuntoutus ORTON Oy:n toimitusjohtaja

LAATUTARINA

- 1992** Laadun arvioinnin ja parantamisen alkusysäys Markkinointi-instituutin järjestämässä 4 -osaisessa markkinointikoulutuksessa.
- 1992 -** Kuntoutuspalveluiden tuotteistamisen käynnistäminen: kirjalliset kuvaukset palveluista
- 1995** Laatukoulutus Kuntoutus ORTONin esimiehille. Helsingin Kauppakorkeakoulun johtamiskoulutuskeskuksen järjestämänä
- 1995** Johtoryhmän päätös järjestelmällisen laatutyöskentelyn aloittamisesta.
- 1995 -** Kuntoutuslinjakohtaiset kehittämisiltapäivät osaksi laadunkehitystyötä
- 1995 -** Toiminnan kehittämistyötä ryhdytään tekemään projektimuotoisesti, ensimmäisten projektien joukossa "Kuntoutuksen periaatteita Kuntoutus ORTONissa"
- 1996** Asiakaspalautejärjestelmä- projektin aikaansaama kattava palautejärjestelmä otetaan käyttöön.
- 1997** ITE - itsearviointi (Kuntaliitto) toteutetaan esimiesten toimesta koko kuntoutusyksikössä
- 1997** Laatukäsikirjan ensimmäinen versio julkaistaan. Päivitys sovitaan tehtäväksi vuosittain.
- 1997** Kela suorittaa auditoinnin Kuntoutustutkimuslinjalle
- 1998** Luodaan kattava henkilöstön laatu- ja projektikoulutuskäytäntö
- 1998 -** Useita kehittämisprojekteja alulle, projektien aiheina mm. palveluiden prosessikuvaukset ja perehdytyskansiot
- 1998** Kela auditoi Kuntoutus ORTONin toimintaympäristön
- 1999-** Kehittämis- ja parannusprojekti kuntoutuksen toimintaympäristön ja sen viihtyisyyden lisäämiseksi.
- 2003**
- 1999** Kela auditoi TYK-kuntoutuksen
- 2000** Kehittämisprojekti Itsearviointikäytännön luomiseksi Kuntoutus ORTONiin käynnistyy – Suomen Laatupalkintomallin kriteeristöä noudattava itsearviointimenetelmä otetaan käyttöön.
- 2000** Itsearviointimenetelmään liittyen koulutetaan omasta henkilöstöstä 25 arvioijaa.
- 2000** Itsearviointi toteutetaan kuntoutuslinjoittain Suomen Laatupalkintomallin mukaisesti kahdesta arviointialueesta (5 ja 6)
- 2001** Kuntoutus ORTONin Laaturyhmä perustetaan
- 2001** Itsearviointi toteutetaan kuntoutuslinjoittain kaikilta arviointialueilta, arvioinnissa huomioidaan vuoden 2001 alusta voimaan tullut Euroopan laatupalkintomallin kriteeristö (EFQM).

- 2001 Kela auditoi Kipukuntoutuksen
- 2002 Itsearviointi toteutetaan ryhmäarviointina EFQM - kriteeristön mukaan kaikilta arviointialueilta
- 2003 Kehittämispäällikön toimi perustetaan
- 2003 - Itsearvioinnissa nousseiden kehittämistarpeinen organisointi laajemmiksi kehittämissuunnitelmiksi (Henkilöstö ja Asiakasympäristö) ja niiden pilkkominen yksittäisiksi projekteiksi.
- 2003 Kela auditoi Kuntoutustutkimuksen
- 2003 Laatukäsikirjan sisältö muokataan EFQM:n rakennetta mukailevaksi
- 2004 Itsearviointi toteutetaan ryhmäarviointina, kehittämissuunnitelmiksi nousevat kuntoutuksen palveluprosessien hiominen, Johtamiskäytäntöjen kehittäminen ja työhyvinvoinnin mittaaminen
- 2005 Projekti palkitsemisjärjestelmän kehittämiseksi käynnistyy, tulospalkkausta pilotoidaan.
- 2005 Henkilöstökysely toteutetaan.
- 2005 Laaturyhmä käynnistää valmistelutyön Suomen Laatupalkintokilpailuun osallistumiseksi
- 2006 Kela auditoi Kipukuntoutuksen
- 2006 Suomen Fysioterapeutit – Finlands Fysioterapeuter ry myöntää Kuntoutus ORTONin fysioterapiayksikölle vuoden 2006 Laatupalkinnon
- 2006 Suomen Lääkäriliitto – Finlands Läkarförbund myöntää Invalidisäätiön Kuntoutus ORTONille Suomen Lääkäriliiton Laatupalkinnon 2006 tunnustuksena alaraaja-amputaatiopotilaiden kuntoutuksen tuloksellisesta kehittämishankkeesta.
- 2006 Itsearviointi suoritetaan tulosten osalta Laaturyhmän toimesta
- 2007 Valmistellaan henkilöstön kehittämis- ja työhyvinvointisuunnitelmaa
- 2008 HR-kehityspäällikön toimi perustetaan
- 2009 Hyvä kuntoutuskäytäntö- toimitustyö alkaa
- 2009 Henkilöstökysely
- 2009 Sisäinen auditointi: Ryhmä- ja yksilökuntoutus
- 2010 - 1.1.2010 toiminnan jatkuminen Kuntoutus ORTON Oy:nä, toimitusjohtaja, kuntoutuspäällikkö ja palvelupäällikkö nimikkeet otetaan käyttöön. Vastaavasti uudelleenorganisoinnin myötä HR-kehityspäällikön toimi lopetetaan.

Laaturyhmän kokoonpano 1.1.2010 alkaen:

Heikki Hurri, toimitusjohtaja, heikki.hurri@orton.fi 2001 alk.

Mika Määttänen, kehittämissuunnittelija, mika.maattanen@orton.fi 2008 alk.

Anne Ranta, kuntoutuspäällikkö, anne.ranta@orton.fi 2009 alk.

Liisa Räsänen, Tyk/Aslak -kunt. vastaava, liisa.rasanen@orton.fi 2001 alk.

Kristina Sarkkinen, fysioterapeutti, kristina.sarkkinen@orton.fi 2001 alk.