



## Lehdistötiedote

Julkaistavissa 21.4.2006 kello 10.00

### **Parempi palvelutaso laatujärjestelmällä Palvelun laadun merkitys korostuu hoiva-alalla**

Kuntayhtymien ja kuntien ulkoistaessa hoiva-alan palveluja nousee palvelun laatutaso ja sen oikea-aikainen suorittaminen keskeiseen asemaan. Vanhusten ja muiden asiakkaiden tulee saada palvelua, hoitoa, lääkitystä ja ruokansa oikeaan aikaan. Muutoin seuraukset voivat olla kohtalokkaat.

Kainuulaiset hoiva-alan organisaatiot **Kiehimä Yhtiöt Oy** ja **Palvelukoti Kiehimän piha** ovat ottaneet käyttöön ulkoisesti auditoidun kansainväliset ISO –standardien vaatimukset täyttävän laatu-, ympäristö- ja työ-, terveys- ja turvallisuusnäkökohdat kattavan toimintajärjestelmän.

- Ennakoivalla ja oikea-aikaisella palvelulla ja hoidolla voidaan vähentää kustannuksia ja parantaa elämän laatua, totesi vanhuspalvelujohtaja **Eija Tolonen Kainuun Maakuntayhtymästä** perjantaina Paltamossa sertifikaattien luovutustilaisuudessa.
- PKY-LAATU® laatujärjestelmä auttaa meitä jatkuvassa asiakaskohtaisessa palvelumme laadun valvonnassa ja kehittämisessä. Internetissä toimiva järjestelmä mahdollistaa mm. palaute- ja reklamaatiokanavien avaamisen asiakkaille tai asukkaan omaisille sekä esimerkiksi kuntayhtymän vastuullisille virkamiehille, korosti toimitusjohtaja **Pertti Penttilä** Kiehimä Yhtiöt Oy:stä.
- Olemme yhteisesti laatineet laatuvaatimukset ja toimintaohjeet. Ne ovat myös ostopalveluja meiltä suorittavien henkilöiden tiedossa ja tarkasteltavissa. Mikäli palvelumme laadussa on jokin häiriö, syyt tälle analysoidaan ja toimintaohjeita tarkennetaan. Näin kehitämme palvelujamme jatkuvasti ja säädämme asiakaskohtaista palveluamme mahdollisimman hyvän täsmäpalvelun ja hoidon takaamiseksi.

Ostopalvelusta vastaaville henkilöille toimintajärjestelmä on avoin sovittujen työpohjien kuten palveluprosessien ja laatuvaatimusten osalta. Omalle henkilöstölle järjestelmä luo turvalliset pelisäännöt ja tukee perehdytystä työhön. Elektronisessa muodossa toimiva johtamisjärjestelmä tekee kaikesta tästä helpon, Penttilä toteaa.

Laatujärjestelmä muodostuu seuraavista moduleista: yrityksen johtaminen ja kehittäminen, asiakaspalvelu ja sen laatutaso, hoiva-alan yrityksen toiminnasta aiheutuva energiankäyttö ja ympäristöasiat, työ-, terveys- ja turvallisuusjohtaminen.

- Koemme järjestelmän varsin helppokäyttöiseksi, koska siinä olevat esitetyt työpohjat auttoivat meitä saamaan nopeasti otteen laatujärjestelmään ja muokkaamaan siitä omalle yritykselle räätälöidyn työkalun.

Toimitusjohtaja **Matti Kilpeläinen** korostaa, että kuntien ulkoistaessa niinkin keskeisiä palveluja kuin mm. vanhusten hoiva- ja hoitotyön, myös keskinäisen yhteydenpidon, kehittämisen ja valvonnan työkalujen pitää olla erittäin korkeatasoisia mahdollisimman hyvän asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi. Ennalta ehkäisevän hoidon puutteellisuus johtaa yleensä suurempiin kustannuksiin.

Järjestelmän käyttöönottokoulutuksesta vastasi **KH FIN OY** ja ulkoisen auditoinnin suoritti **Jussi Lukkari Finlog Audit Oy**:stä.

Auditoinnissa todettiin järjestelmän vastaavan ISO 9001, ISO 14001 ja OHSAS 18001:n vaatimuksia.

Lisätietoja antavat:

toimitusjohtaja Pertti Penttilä, Kiehimä Yhtiöt Oy, 0400 683 726

toimitusjohtaja Matti Kilpeläinen KH FIN OY, 0400 387 357

vanhuspalvelujohtaja Eija Tolonen, Kainuun Maakunta –kuntayhtymä, 044 710 1669