

Terveystenhuollon omavalvontasuunnitelma

Liperin hammashoitola

Laatija(t)	Tarja Heinonen, vastaava hammaslääkäri
	Kaisa Pirinen, osastonhoitaja
Tarkastaja	Johanna Pasanen, ylihammaslääkäri
	Ari Nokelainen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Virva Vääntinen, palvelupäällikkö
Pvm.	19.5.2025

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut	7
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
3.1	Toiminta-ajatus	8
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	9
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	10
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuuhenkilö(t).....	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	11
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	11
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	12
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	13
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	14
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	15
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	16
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	16
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	17
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	17
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	18
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	18
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	20
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	21
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	21
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	21
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	22
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	22
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	25

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute.....	25
6.5.2	Asiakasviestintä	26
7	Henkilöstö	26
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys.....	26
7.2	Rekrytointi	27
7.3	Perehdytys	28
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	28
7.5	Johtamisosaaminen.....	30
7.6	Työhyvinvointi	31
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin.....	32
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen.....	32
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	33
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat.....	33
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	35
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	37
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	37
9.2	Etä- ja digipalvelut.....	39
9.3	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	39
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	42
9.5	Infektioiden torjunta	44
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy.....	44
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt.....	46
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	46
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	47
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	47
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius.....	47
9.7.3	Terveydensuojelu	48
10	Palvelun sisällön omavalvonta	50
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	50
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen.....	50

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	51
10.4	Kivunhoito	52
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	53
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	54
10.7	Painehaavojen ehkäisy	54
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	55
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	55
10.10	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	56
10.10.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus.....	57
10.10.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	58
10.10.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	58
10.10.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy	59
10.10.5	Ehkäisevä mielenterveystyö	59
10.11	Itsemurhien ehkäisy	60
10.12	Asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy.....	60
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	61
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	61
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	62
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	62
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	62
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	63

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluysikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun käyttäjiltä ja henkilöstöltä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluysikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta.

Palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisveloitteeseen. Tämän Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma-mallipohjan laadinnassa on erityisesti huomioitu hyvinvointialueelle laaditun asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelman sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman](#) (linkki) sisältökokonaisuus sekä Valviran yksityisen terveydenhuollon omavalvonnan lomakepohjan sekä Valviran yksityisen sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyvien ohjeiden sekä kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026](#) (linkki) sisältökokonaisuudet.

2 Palveluysikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote Y-tunnus: 3221317-4 Osoite: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Toimialue	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Palvelualue	Vastaanottopalvelut
Vastuualue	Suun terveydenhuolto
Palveluysikkö	Liperin hammashoitola Käsämäntie 111, 83100 Liperi Katajapolku 3 C, 80400 Ylämylly
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakas- tai potilaspaikkamäärä	Suun terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle.

Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Tarja Heinonen, vastaava hammaslääkäri, tarja.heinonen@siunsote.fi , p.013 330 7181 Kaisa Pirinen, vs.osastonhoitaja, kaisa.pirinen@siunsote.fi , p.013 330 1543
Palvelupäällikkö	Virva Vanttinen, virva.vanttinen@siunsote.fi , p. 050 4394675
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 0133309556

2.1 Palveluyksikön johtaminen

Suun terveydenhuolto on organisaatorakenteessa osa vastaanottopalvelujen palvelualueita mitä johtaa palvelujohtaja, sekä osana terveys- ja sairaanhoidon toimialuetta mitä johtaa toimialuejohtaja.

Suunterveydenhuollon palvelupäällikkö (johtava ylihammaslääkäri) vastaa vastuualueensa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä, toiminnan ohjauksesta ja arvioinnista sekä kehittämisestä hyvinvointialueen strategiassa määritettyjen tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Johtava ylihammaslääkäri toimii vastaavien hammaslääkäreiden, erikoishammaslääkäreiden, ylihammaslääkäriin ja ylihoitajan lähiesihenkilönä.

Ylihoitaja johtaa oman vastuualueensa hoitotyötä ja toimintaa organisaation strategiassa määritettyjen tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Ylihoitaja vastaa omalta osaltaan palvelukokonaisuuksien toiminnasta, taloudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Ylihoitajan tehtävään kuuluu koko vastuualueen toiminnan kehittäminen yhdessä palvelupäällikön kanssa sekä palvelutuotannon varmistaminen ja toiminnan yhteensovittaminen hoitotyön ja hammaslääkäriyön kanssa.

Hammashoitoloiden lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat hammaslääkärit (lääketieteellinen johto) ja osastonhoitajat (hoitotyön johto). Vastaava hammaslääkäri osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen omissa hammashoitoloissaan. Osastonhoitaja osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen palveluyksiköissään. Tehtäviin kuuluu päivittäisten akuuttien tilanteiden ratkominen ja operatiivisen toiminnan varmistaminen yhdessä vastaavan hammaslääkäriin kanssa.

Vastaava hammaslääkäri vastaa lääketieteellisestä johdosta ja osastonhoitaja hoitotyön johdosta. Päivittäistyön koordinointi toteutuu yhteistyössä vastaavan hammaslääkäriin ja osastonhoitajan kanssa, myös apulaisosastonhoitaja osallistuu. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ostopalvelujen ja palvelusetelien koordinaatiovastuu on hankinta- ja sopimuspalvelut yksiköllä. Palvelusetelipalvelujen koordinaatiovastuu on palvelusetelikeskuksessa. Kaikki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijät pääsevät tarkastelemaan ostopalvelusopimuksia ja palvelusetelitä sopimuksenhallintajärjestelmässä. Palveluseteliprosessit hallinnoidaan Effector-palvelusetelijärjestelmässä rajatuin työtehtäviin liittyvin käyttöoikeuksin.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Listaus palveluyksikön osto- ja palvelusetelipalveluista ja ostopalvelujen tuottajista.

Palvelu	Palveluntuottaja
Ulkoistettu virka-ajan ulkopuolinen päivystys	1 palveluntuottaja
Palvelusetelipalvelu	useita palveluntuottajia

Suun terveydenhuollossa ostopalveluiden hankinnasta ja hankintaosaamisesta vastaa palvelupäällikkö yhteistyössä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hankinta- ja sopimusasiantuntijoiden kanssa.

Palvelusetelitoimintaa ohjaa suun terveydenhuollon palvelusetelisääntökirja.

Etukäteisvalvontaa tehdään jo ostopalvelun hankintavaiheessa asettamalla vähimmäisvaatimuksia hankittavalle palvelulle. Ostopalvelun laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan ja valvotaan yksikössä käytännön työssä, vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteiden kautta. Palveluyksikön työntekijöillä ei ole ostopalvelun hankintavastuuta. Palveluyksikön työntekijöillä on velvollisuus raportoida ostopalvelun laadun ja turvallisuuden poikkeamista omille esihenkilöille ja palvelupäällikölle. Esihenkilöiden ostopalveluosaamisen varmistamisessa hyödynnetään Siun soten sisäisiä koulutuksia.

Ostopalvelun tarjouspyynnössä määritellään kriteerit palvelulle ja osto-palveluhenkilöstölle.

Ostopalvelujen laatua seurataan vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksilla ja palautteilla, jotka tulevat asiakkailta, henkilöstöltä ja muista palautteista.

Suun terveydenhuolto varmistaa, että yksityisen palvelujen tuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään julkisten palvelujen tasoa. Tarvittaessa ohjataan ja neuvotaan palvelujen tuottajia palvelun laadun ja riittävyyden parantamisessa.

Ostopalvelujen tuottajilta tai palvelusetelituottajalta vaaditaan omavalvontasuunnitelma: Kyllä

3 Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset terveydenhuollon palvelua ohjaavat lait ovat [terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#) (linkki), [laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) (linkki), [tartuntatautilaki \(1227/2016\)](#) (linkki) sekä [laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#) (linkki).

Suun terveydenhuollon tehtävänä on järjestää terveydenhuoltolain 26§:n ja asetuksen 338/2011 (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta) mukaiset suun terveydenhuollon palvelut.

Suun terveydenhuollon palveluita tuotetaan hyvinvointialueen hammashoitoloissa ja lähelle tuotavina palveluina kannettavan hoitovälineistön avulla (esim. koulut, ikäihmisten asumisyksiköt). Chat-palvelu (etäpalvelu) on käytössä neuvontaan.

Toiminnan tavoite on tarjota laadukkaita, Käypä hoito-suosituksiin pohjautuvia, asiakaslähtöisiä ja helposti saavutettavia suun terveydenhuollon palveluita maakunnan asukkaille hoitotakuun puitteissa.

Suun terveydenhuollon palveluihin sisältyvät: väestön suun terveyden edistäminen ja seuranta, terveysneuvonta ja terveystarkastukset, suun sairauksien tutkimus ja ehkäisy sekä hoito ja potilaan erityisen tuen ja tutkimuksen tarpeen varhainen tunnistaminen sekä potilaan hoito ja tarvittaessa jatkotutkimukseen ja -hoitoon ohjaaminen.

Toiminnassa painotetaan ehkäisevän suun terveydenhuollon osuutta esimerkiksi lapsilla ja vanhuksilla. Alueella järjestetään arkipäivisin tapahtuva särkypäivystys.

Suunterveydenhuollon asiakaskuntaan kuuluu koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen asukkaat. Lisäksi Liperin hammashoitolan päivystyksellisiin suun terveydenhuollon palveluihin ovat oikeutettuja ulkopaikkakuntalaiset ja ulkomaalaiset asiakkaat. Liperin (Ylämyllyn) hammashoitolassa tarjotaan oikomishoidon palveluita

keskitetysti läntisen alueen lapsille, oikomishoitoa tehdään oikomishoidon erikoishammaslääkärin toimesta/ohjauksessa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveystenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveystenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Terveystenhuollon palvelujen tulee edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta, kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja sekä turvata yhdenmukaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja turvalliset terveyspalvelut. Terveystenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveyspalvelujen toteutuminen.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avarakatseisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

Suun terveystenhuollossa varmistetaan, että asiakkaat saavat hoitoajan yhdenvertaisesti hoidon tarpeen ja sen kiireellisuuden perusteella, ja että potilaat saavat sujuvasti yhteyden hammashoitolaan puhelimitse tai paikan päälle tullessa. Esihenkilöt seuraavat, että eri ikäisten asiakkaiden lakisääteiset hammastarkastukset ja hoidot toteutuvat ajallaan. Terveystenedistäminen on keskeinen osa suun terveyttä kaikissa ikäryhmissä, jota toteutetaan sekä vastaanotolla että monien eri sidosryhmien kanssa moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakasta myös osallistetaan hoitokäynneillä oman hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakaslähtöisyys

- Kehitämme palvelujamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä maakuntamme kuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen.
- Toimintaamme ohjaa periaate ”Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?”

Avarakatseisuus

- Olemme avoimia tarkastelemaan toimintatapojamme kriittisesti ja mahdollisesti muuttamaan niitä asiakkaan parhaaksi

- Suvaitsemme ja huomioimme henkilöstössämme ja asiakkaidemme erilaisuuden voimavarana

Turvallisuus

- Turvallinen hoito ja palvelu ovat toimintamme keskiössä.
- Turvallinen hoito vastaa hoidettavan tarpeisiin oikeaan aikaan ja oikealla tavalla annettavaa hoitoa. Hoito ei saa aiheuttaa asiakkaalle haittaa.
- Turvallinen hoito perustuu tietoon ja taitoon

Yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti, oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti, asiattomaan toimintaan puututaan välittömästi

Vastuullisuus

- Noudatamme toiminnassamme lakeja ja asetuksia. Työyhteisössä noudatetaan yhteisesti sovittuja ja kirjattuja pelisääntöjä

Seuraamme hammaslääketieteen ja terveystieteiden kehittymistä sekä viranomaismääräyksiä ja -ohjeita. Toimimme yleisesti hyväksi todennettujen ja Käypä hoito-suositusten mukaisesti. Parannamme asiakkaan palvelukokonaisuutta panostamalla oikea-aikaiseen ja laadukkaaseen hoitoon. Reagoimme nopeasti asiakaspalautteisiin ja puutummme mahdollisiin epäkohtiin. Kehitämme toimintaamme ja sähköisiä palveluita.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Liperin hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaavat palveluyksikön vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia, johon osallistuu palveluyksikön/palvelusta vastaava esihenkilö, henkilökunta sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat/potilaat.

Liperin hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat työyksikön lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja), työntekijät (hammaslääkärit, suuhygienistit ja hammashoitajat) ja asiakkaat. Työyksikön lähiesihenkilöt esilaativat omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida sitä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi hoitolapalaverissa ja omavalvontasuunnitelmaa muokataan tarvittaessa yhdessä sovituilla tavalla. Liperin hammashoitolan asialkailta ja heidän läheisiltään saatua suullista ja kirjallista palautetta käytetään hyödyksi omavalvontasuunnitelmien laatimisessa.

Laatuportti-järjestelmään kirjautuneita asiakaspalautteita luetaan reaaliaikaisesti ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä niiden pohjalta. Asiakkaat voivat antaa palautetta Liperin hammashoitolassa esillä olevasta omavalvontasuunnitelmasta.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muuten julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden ja potilaiden sekä muiden asiasta kiinnostuneiden nähtävillä julkisesti (esim. ilmoitustaululla tai muutoin) palveluyksikössä ilman erillistä pyyntöä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen internetsivuilla osoitteessa [Omavalvonta - suinsote.fi](https://www.suinsote.fi) (linkki).

Liperin hammashoitolan omavalvontasuunnitelman paperinen versio säilytetään palveluyksikön odotusaulan ilmoitustaululla.

5 Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta

Riskien tunnistaminen on palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia sekä toimintaan liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan nämä avoimesti esille.

5.1 Riskienhallinnan vastuut

Jokainen palveluyksikkö ja työntekijä on vastuussa oman toimintansa riskien tunnistamisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on myös velvollinen tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan laadun toteuttamisesta ja kehittämisestä omassa yksikössään. He varmistavat, että toimintaan liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuusriskit on tunnistettu ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi.

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, lähiesihenkilöt) vastuuseen kuuluu tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Lähiesihenkilöt varmistavat, että Liperin hammashoitolan turvallisuusohjeet ovat ajan tasalla ja että niitä noudatetaan. Lähiesihenkilöt huolehtivat, että turvallisuus- ja laatuasioita käsitellään säännöllisesti yksikköpalavereissa. Lähiesihenkilöt vastaavat, että yksikön työntekijöillä on yksikössä työskentelyyn vaadittava osaaminen ja luvat sekä vastaavat perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Lähiesihenkilöt kannustavat työntekijöitään tuomaan esille poikkeamat, turvallisuushavainnot ja kehittämis ehdotukset sekä seuraa niitä aktiivisesti. He myös huolehtivat, että ilmoitukset käsitellään Liperin hammashoitolassa moniammatillisesti. He myös vastaavat tiloista, laitteista ja tarvikkeista Liperin hammashoitolassa.

Liperin hammashoitolan jokainen työntekijä (hammaslääkäri, suuhygienisti, hammashoitaja) vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Henkilöstö toteuttaa hoidon, hoivan ja palvelun turvallisesti hyvien hoitokäytäntöjen ja turvallisuutta varmistavien menetelmien avulla.

Työntekijän tulee tuntea ja tiedostaa oman yksikkönsä toimintaan liittyvät riskit ja huomioida ne käytännön työssä. Liperin hammashoitolan työn ja henkilöstön riskienarviointi on henkilöstön luettavissa sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä (siirretään/päivitetään vanhat riskienarvioinnit Haiprosta syksyn 2023 aikana). Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaittu vaaratapahtuma vaaratapahtumien raportointijärjestelmään ja ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle lähiesihenkilölleen. Liperin hammashoitolaan on myös nimetty turvallisuusvastaava (suuhygienisti tai hammashoitaja), joka toimien lähiesihenkilöiden apuna erilaisten Liperin hammashoitolan turvallisuusohjeiden päivittämisessä ja pitää yllä/luo turvallista työympäristöä.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat tunnistetaan mahdollisimman varhain. Erityisen tärkeää on tunnistaa ennakoivasti toimintaan sisältyvät kriittiset työvaiheet. Ennakoivaa riskien arviointia suoritetaan osana toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelua tai osana toiminnan tavanomaista kehittämistä.

Liperin hammashoitolaan tehdään työn ja henkilöstön riskienarviointi vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään koko Liperin hammashoitolan henkilöstöä sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat, että Liperin hammashoitolan työn ja henkilöstön riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain.

Riskienarviointi kohdistuu 6 osa-alueeseen:

- hallintajärjestelmät- ja toimintatavat
- fyysiset vaaratekijät
- tapaturman vaarat
- fyysinen kuormittuminen
- kemialliset ja biologiset vaaratekijät
- psykososiaaliset kuormitustekijät

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä ”läheltä piti”-ilmoitukset tehdään Laatuportti-järjestelmän kautta työntekijöiden ja asiakkaiden toimesta. Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöt käsittelevät Liperin hammashoitolan ilmoitukset ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta- ja asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä.

Työyksikköpalavereissa käydään säännöllisesti lähiesihenkilöiden johdolla läpi kaikki ilmoitukset ja niiden pohjalta laaditut kehittämisideat. Turvallisuuskierroja tehdään yksikössä vuosittain eri turvallisuusteemoilla (1-2kpl/vuosi). Teemat vaihtelevat jokaiseen turvallisuuskiertoon. Turvallisuuskierrosta vastaa yksikön lähiesihenkilöt ja niihin osallistuu työyksikön turvallisuusvastaava sekä muita työntekijöitä. Turvallisuuskierrot suoritetaan useimmiten terveysasemalla kaikkiin yksiköihin moniammatillisella osallistujaryhmällä (Liperin hammashoitola). Kierron jälkeen toteutetaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä ja sovitaan niiden aikataulusta. Turvallisuuskierroilla riskejä tarkastellaan myös asiakkaan näkökulmasta. Liperin hammashoitolassa toteutetaan vuosittain yksikön omia turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan mahdollisia yleisimpiä turvallisuusriskejä.

Siun Sote on ottanut käyttöön (SHQS) laatuohjelman ohjaamaan organisaation laatuja järjestelmää. Sen avulla seurataan ja arvioidaan kriteereiden perusteella Siun soten johtamisjärjestelmää, voimavaroja, prosesseja, toimintatapoja, ohjeita sekä turvallisuutta. SHQS-standardi sisältää kaksi kriteeristöä: organisaation johdon

tasolla käytetään johdon kriteeristöä, yksiköiden ja prosessien arviointiin käytetään yksikkö-/prosessikriteeristöä.

Liperin hammashoitolan työntekijät osallistuvat suun terveydenhuollon vastuualueella laatujärjestelmän itsearviointien tekemiseen. Itsearviointien avulla tunnistetaan muun muassa kehittämiskohteita ja parannetaan palvelujen laatua jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti.

Vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistusmenetelmien riittävyttä arvioidaan ilmoitusten lukumäärän muutoksella/ määrällä, toiminnan seuraamisella, mahdollisten työtapaturmien seuraamisella, huolehtimalla kemikaaliluettelon päivityksestä ja kemikaalien turvallisen käytön osaamisesta. Lisäksi seurataan mahdollisia työhyvinvointiin vaikuttavia psykososiaalisia haasteita ja työtilojen turvallisuutta. Seurataan että laatuportin ilmoitukset käsittellään määräajassa ja suunnitellut toimenpiteet toteutuvat kuten suunniteltu.

5.3 Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitetaan vaaratilanteista, poikkeamista ja turvallisuushavainnoista Laatuportti -järjestelmään. Järjestelmään ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamien lisäksi myös henkilöstön työturvallisuusilmoitukset sekä henkilökuljetuksiin, ruokahuoltoon, pyykki- ja laitoshuoltoon, palo- ja toimintaympäristöturvallisuuteen, ympäristöturvallisuuteen, säteilyturvallisuuteen ja tietosuojaan/-turvaan liittyvät poikkeamat. Myös palveluja käyttävät ja heidän läheisensä sekä yhteistyökumppanit voivat tehdä [vaaratilanneilmoituksen Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta](#) (linkki).

Asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, henkilöstön työturvallisuusilmoitukset ja tukipalveluihin liittyvät vaaratilanteet, poikkeamat ja havainnot kirjataan henkilöstön toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Mahdollisesta säteilyturvallisuuspoikkeamasta ilmoitetaan STUK:lle. Lääkkeen määrämiseen tai toimittamiseen oikeutettuja henkilöitä kehoitetaan ilmoittamaan Fimealle toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset. Potilastietojärjestelmään (Mediatri) tulisi myös kirjata haittatapahtumakirjaus, kaatumisten ja putoamisten osalta, jota ei täysimääräisesti tällä hetkellä hyödynnetä.

Suullisesti ja kirjallisesti saadut ilmoitukset kirjataan myös aina Laatuportti-järjestelmään. Asiakkailta ja heidän läheisillään on mahdollisuus ilmoittaa vaaratilanteista, asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamista Laatuportti-järjestelmässä hyvinvointialueen internet-sivustolla. Myös kirjallista palautetta voi jättää Laatuportti-järjestelmässä. Asiakkaita kehoitetaan tekemään suulliset ja kirjalliset ilmoitukset Laatuportti-järjestelmään. Tarvittaessa henkilöstö tekee kuulemansa/lukemansa perusteella ilmoituksen Laatuporttiin.

Suun terveydenhuollon henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien suun terveydenhuollon palvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta. Epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja kirjataan Laatuporttiin. Henkilöstöä ohjeistetaan ja motivoidaan hoitola kokouksissa ilmoittamaan riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista. Mikäli esihenkilön tietoon tulee vaaratilanne, kehoitetaan henkilöstöä tekemään ilmoitus.

Huolen herättyä alaikäisen asiakkaan kohdalla henkilöstöä on ohjeistettu tekemään lastensuojeluilmoitus Miun palveluissa tai olemaan yhteydessä sosiaalipuolen asiantuntijoihin (Palveluntarpeen arvioinnin yksikkö). Välitöntä puuttumista vaativissa, kiireellisissä tilanteissa henkilöstö on ohjeistettu olemaan yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Epäiltäessä lapsen kohdistunutta väkivaltaa ollaan yhteydessä poliisiin sähköisellä lomakkeella.

Jos Liperin hammashoitolan henkilökunta toteaa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä ilmoitetaan Laatuportin kautta (Epäkohta tai epäkohdan uhka –ilmoituslomake). Tällöin ilmoitusten käsittely poikkeaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista: ilmoitukset käsitellään ylemmän johdon toimesta, yksityisten toimijoiden osalta valvontayksikkö seuraa ilmoitusten käsittelyä.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu **ilmoittaa viipymättä**, salassapitosäännösten estämättä mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu **tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta**, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

5.4 Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely

Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyn tavoitteena on arvioida ja analysoida tapahtumaan liittyvä riski ja hyödyntää tätä tietoa toiminnan kehittämisessä, jotta samankaltaisen tapahtuman toistuminen voidaan estää.

Liperin hammashoitolassa esiin nousseet riskit ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tehdään Laatuportti-järjestelmään. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heidän yhteydessä asian tiimoilta sähköpostilla (esimerkiksi laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat).

Palveluyksikön esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset Laatuportti-järjestelmässä. Käsittelyvastuuta on jaettu johtamisvastuun mukaisesti vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan kesken. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn pikimmiten ilmoituksen saapumisen jälkeen, mutta viimeistään 14 vuorokauden sisällä ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään valmiiksi 30 vuorokauden kuluessa. Palautteen antajaan ollaan yhteydessä, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Ilmoitetaan samalla mihin korjaaviin

toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen tiimoilta. Ilmoitusten käsittely tehdään nopeasti ilmoituksen saavuttua. Esihenkilöt seuraavat Laatuportista ilmoitusten tilannetta.

Vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistusmenetelmien riittävyyttä arvioidaan ilmoitusten lukumäärän muutoksella/ määrällä, toiminnan seuraamisella, mahdollisten työtapaturmien seuraamisella, huolehtimalla kemikaaliluettelon päivityksestä ja kemikaalien turvallisen käytön osaamisesta. Lisäksi seurataan mahdollisia työhyvinvointiin vaikuttavia psykososiaalisia haasteita ja työtilojen turvallisuutta. Seurataan että laatuportin ilmoitukset käsitellään määräajassa ja suunnitellut toimenpiteet toteutuvat kuten suunniteltu. Mihin toimenpiteisiin ryhdytään, jos on uhka ettei riskien ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittely toteudu yksikössä suunnitellusti (esim. määräajassa)? Toteutuu määräajassa

Lue lisää: [Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma \(linkki\)](#)

5.5 Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen

Riskien hallinnassa tulee selvittää laatu- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät. Tämä mahdollistaa tehokkaiden toimenpiteiden laatimisen riskin pienentämiseksi ja vastaavan tapahtuman estämiseksi tulevaisuudessa. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten seurannan avulla valvotaan ja arvioidaan tehtyjen kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja niiden riittävyyttä.

Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöt käsittelevät omien yksiköidensä ilmoitukset Laatuportissa ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskin minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut henkilöstön kanssa työyksikköpalaverissa, yhdessä henkilöstön kanssa laadittu omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, turvallisuussuunnitelmat ja toimintatapojen muutokset. Yksiköissä kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita.

Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi, kun riski on havaittu. Lähiesihenkilöt ja tiimivastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamista ja etenemistä omissa yksiköissään. Lähiesihenkilöt kirjaavat kehittämistoimenpiteet Laatuporttiin. Kehittämistoimenpiteille asetetaan tietty määräaika ja määräaika voi vaihdella riippuen kehittämistoimenpiteen laajuudesta. Laatuportista seurataan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrän vähentymisenä.

Asiakkaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämistä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisempaan suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Yhdessä henkilöstön kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi työyksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. Palavereista pidetään muistioita, että myös ne, jotka eivät ole paikalla palavereissa saavat tiedon muutoksista. Palaverimuistiot sekä ohjeet tallennetaan yksikön teams-kansioon, josta työntekijät voivat lukea ja kerrata sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet. Potilasta voidaan suullisesti kertoa toimintaan tulleistä muutoksista vastaanottokäynneillä ja puhelimesta.

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

Asiakkaalle/potilaalle kerrotaan avoimesti, mikäli hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Tapahtuma käydään läpi asiakkaan ja hänen niin toivoessa, myös hänen läheisensä kanssa.

Mikäli henkilöstö havaitsee potilaan hoidossa tapahtuneen vaaratilanteen tai potilasturvallisuutta vaarantavan tekijän tai muun laatu-poikkeaman, kerrotaan asiasta heti asiakkaalle. Asiakasta neuvotaan tekemään vaaratilanneilmoitus Siun soten verkkosivuilta löytyvän lomakkeen avulla. Jos asiakas ei itse tee ilmoitusta, voi henkilökunnan edustaja tehdä sen asiakkaan puolesta. Asiakkaan tilaa seurataan tapahtuneen jälkeen ja mahdollisesti myös asiakkaan läheistä informoidaan tapahtuneesta. Merkintä tehdään Laatuportin lisäksi potilaskertomukseen.

Yhteenveto keskeisimmistä (edellä kuvatuista) riskienhallinnan prosessiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia jää tekemättä	Henkilöstön muistuttaminen säännöllisesti	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

6 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

6.1 Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi

Terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvioinnista ja hoitoon pääsystä säädetään [terveydenhuoltolaissa \(1326/2010, luku 6 §47–55\)](#) (linkki).

Suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan ensikontaktissa pääsääntöisesti puhelimitse suun terveydenhuollon alueiden keskitetyn ajanvarauksen kautta asiakkaan antamien oire- ja esitetietojen perusteella. Asiakaspalvelupisteen ollessa auki voidaan hoidontarpeenarvio suorittaa myös paikan päällä toimipisteessä. Suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvion tekee terveydenhuollon ammattihenkilö (hammashoitaja). Hoidon tarpeen arviota tekevällä hammashoitajalla on mahdollisuus konsultoida hammaslääkärää. Arvion suorittaa terveydenhuollon ammattihenkilö ajanvarauksen yhteydessä. Hoitotilanteessa hoidon tarpeen arvion suorittaa vastaanottaja: hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

Suun terveydenhuollossa hoidontarpeen arvio tulee tehdä samana arkipäivänä, kun potilas ottaa yhteyttä toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioinnissa tehdään yksilöllinen arvio potilaan tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee.

Alueellisten keskitettyjen puhelinpalvelujen (OC) vastausprosenttia ja toteutumista seurataan päivittäin lähiesihenkilöiden toimesta sekä vähintään kuukausittain keski- ja ylemmän johdon toimesta. Tällä varmistetaan, että potilaat saavat varmasti yhteyden jo saman päivän aikana.

Asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat hoidon tarpeen arviointiin ilmoittamalla hoitoon hakeutumisen syyn, kertomalla sairauden/ vaivan hoitoon vaikuttavat taustatiedot sekä antamalla oman arvion hoidon kiireellisyydestä.

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyn määräajat ovat erilaiset perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluissa.

Kiireellinen suun hoidon palvelu järjestetään virka-aikana lähipalveluna maakuntamme hammashoitoloissa. Ilta-, viikonloppu- ja pyhäpäivien päivystyspalvelut tuotetaan ostopalveluna Tikkamäen keskussairaalan yhteispäivystyksen yhteydessä olevassa hammaspäivystyshuoneessa. Virka-ajan ulkopuolinen hammaslääkäripäivystys palvelee koko maakunnan tarvetta.

Terveyskeskukseen on saatava arkipäivisin virka-aikana yhteys välittömästi. Suun terveydenhuollossa kiireettömään tutkimukseen tai hoitoon on päästävä hoitotakuulainsäädännön mukaisesti kuudessa kuukaudessa 1.1.2025 alkaen koskien yli 23-vuotta täyttäneitä.

1.1.2025 lukien suun terveydenhuollossa hammaslääketieteellisesti tarpeelliseksi todettu tutkimus tai tarpeelliseksi todetun hoidon ensimmäinen tutkimus- tai hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja sairauden ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin hoidon tarpeen arviointia seuraavien kuuden kuukauden aikana.

Mikäli potilas on hoidon tarpeen arvion perusteella ohjattu muulle suun terveydenhuollon ammattihenkilölle kuin hammaslääkärille ja ammattihenkilö toteaa tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, myös pääsy hammaslääkärille tulee järjestää kuuden kuukauden kuluessa edellä kuvatusta hoidon tarpeen arviosta.

Mikäli suun terveydenhuollon ammattihenkilö toteaa tarpeen perusterveydenhuollossa toimivan erikoishammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy erikoishammaslääkärille on järjestettävä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun kyseinen ammattihenkilö on todennut palvelun tarpeen.

Edellä olevasta poiketen, mikäli lapsen tai ensimmäisen yhteydenoton ajankohtana alle 23-vuotiaan nuoren ensimmäinen suun terveydenhuollon tutkimus- tai hoitotapahtuma on järjestettävä potilaan terveydentila ja hänen sairautensa tai vammansa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin hoidon tarpeen arviointia seuraavien kolmen kuukauden aikana. Jos potilas on tällaisessa tilanteessa hoidon tarpeen arvion perusteella ohjattu muulle suun terveydenhuollon ammattihenkilölle kuin hammaslääkärille ja ammattihenkilö toteaa tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa palvelun tarpeen toteamisesta tai kolmen kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta.

Jos suun terveydenhuollon ammattihenkilö toteaa lapsella tai alle 23-vuotiaalla nuorella tarpeen perusterveydenhuollossa toimivan erikoishammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy erikoishammaslääkärille on järjestettävä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun kyseinen ammattihenkilö on todennut palvelun tarpeen.

Hoitojakso tulee saattaa valmiiksi kohtuullisessa ajassa ilman tarpeetonta viivytystä hoitokäyntien välillä. Hoitosuunnitelmaan tulee kirjata hammaslääketieteellinen perustelu hoidon jaksottamiselle. Edellä olevaa ei sovelleta tilanteessa, jossa potilaalle on määritetty yksilöllinen tutkimus- tai hoitoväli. Tutkimus tai hoito tulee järjestää hoitosuunnitelmaan kirjatun tutkimus- tai hoitovälin mukaisesti, jollei hoidon tarpeen arvioissa tule esille seikkoja, joiden perusteella yksilöllisestä tutkimus- tai hoitovälistä tulee tai voidaan poiketa.

Neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset järjestetään niitä koskevan lainsäädännön mukaan. Jos hammashoitaja tai suuhygienisti toteaa määräaikaistarkastuksessa

tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa palvelun tarpeen toteutumisesta. Hoitoon sovelletaan lisäksi edellä kuvattuja määräaikoja.

Siun soten suun terveydenhuollossa on käytössä takaisinsoittojärjestelmä, johon on luotu valikko ohjaamaan puheluita kiireellisyysasteen mukaisesti. Kiireellinen hammashoito järjestetään saman päivän aikana, mikäli hoidon järjestäminen kiireellisenä katsotaan hoidon tarpeen arviossa aiheelliseksi.

Hoitoon pääsyn määräaikoja seurataan kuukausittain alueellisissa esihenkilöiden mittaripalavereissa sekä Terveys- ja sairaanhoitopalveluiden laajennetussa raportoinnin johtotiimissä. Mittarina käytetään Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemien AvoHILMO:n raporttien mukaisia hoitoon pääsyn tietoja hoidontarpeen arviosta toteutuneeseen käyntiin.

Lisäksi hoitoon pääsyn toteutumista seurataan valtakunnallisesti laajasti käytössä olevan mittarin (T3) avulla. Seuranta tehdään viikoittain suun terveydenhuollon esihenkilöiden ja johtoryhmän kanssa.

Siun sote julkaisee verkkosivuilla tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajoista.

Mikäli suun terveydenhuollossa hoitoon pääsy ei toteudu määräaikana, vastuualueella lähdetään suunnittelemaan toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi (esim. lisäämällä ostopalveluita, tehostetaan palvelusetelin käyttöä ja tarkastellaan omaa toimintaa).

6.3 Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma

Terveyden-, hoito- ja palvelusuunnitelmien lähtökohtana on asiakkaan/potilaan kokema avun, palvelun tai hoidon tarve, palvelulle tai hoidolle asetetut tavoitteet sekä asiakkaan ja potilaan voimavarat.

Liperin hammashoitolassa potilaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston kliiniseen tutkimukseen ja taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelma sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri suun terveydenhuollon ammattilaisten kesken ja suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta. Hoitoon hakeutumisen syy huomioiden tehdään tilanteen edellyttämä hoitosuunnitelma, mikä kirjataan potilastietojärjestelmään. Tehty hoitosuunnitelma käydään asiakkaan kanssa läpi. Asiakas osallistetaan oman hoidon toteuttamiseen hänen voimavaransa huomioiden.

Pidempi kestoisessa hoidossa, esimerkiksi oikomishoidossa, suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Ennen asiakkaan saapumista vastaanotolle, henkilöstö perehtyy asiakkaan hoitosuunnitelmaan.

Suunnitelman toteutumista seurataan esihenkilön toimesta pistotarkastuksin.

Mikäli suunnitelma ei toteudu tai sitä ei tehdä esihenkilö käy läpi hoitavan henkilöstön kanssa.

6.4 Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva

6.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, yksityisyyteen ja turvallisuuteen sekä oikeudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja mahdollisuudesta elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää.

Liperin hammashoitolassa asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan. Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (785/1992).

Alaikäisen asiakkaan mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2§. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa arvioidaan alaikäisen asiakkaan kompetenssia ja kirjataan asia potilasasiakirjoihin.

Liperin hammashoitolassa varmistetaan asiakkaan yksityisyys muun muassa äänieristetyillä vastaanottohuoneilla ja muistuttamalla henkilöstä vaitiolovelvollisuudesta. Henkilöstön osaaminen varmistetaan pakollisilla verkkokoulutuksilla (Asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssi), mitkä dokumentoidaan Onni-hr-järjestelmään.

Toteutumista seurataan henkilöstön, asiakkaiden ja muiden palautteiden avulla. Ilmoituksia seurataan Laatuportissa: Asiakas- ja potilasturvallisuus -Eettisen osaamiseen ja toimintaan liittyvä.

6.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Joissain tilanteissa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi. Rajoittaminen tulee mitoittaa oikein ja valita aina lievin mahdollinen rajoittamistoimenpide tai -keino ja rajoittamistoimenpiteiden sekä sitä edeltävien päätöksentekomenettelyjen tulee perustua aina voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Asiakkaiden/ potilaiden itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan vain henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi. Ennen rajoittamistoimiin ryhtymistä on selvitettävä ja pyrittävä

poistamaan tai lievittämään myös mahdollisia syitä asiakkaan/ potilaan käyttöön (esim. kipu). Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina lievin mahdollinen rajoittamistoimenpide tai -keino.

Rajoittamistoimenpiteiden sekä sitä edeltävien päätöksentekomenettelyjen tulee perustua aina voimassa olevaan lainsäädäntöön (esim. mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, tartuntatautilaki, kehitysvammaisten erityishuoltolaki). Rajoittamistoimenpiteeseen johtanut syy kirjataan aina asiakas- ja potilasasiakirjoihin. Asiakas- ja potilastietoihin kirjataan: peruste rajoittamistoimenpiteiden käytölle, alkamis- ja päättymisajankohta, merkinnät rajoituksen aikaisesta voiminnan seurannasta sekä rajoittamistoimenpidettä koskevan päätöksen tehneen lääkärin nimi. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta tulee seurata ja arvioida. Tavoitteena on mahdollisimman pikainen luopuminen itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista.

6.4.3 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakasta/potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan/potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen kohtelussa ja sosiaali- ja terveyspalveluita toteutettaessa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Henkilöstölle korostetaan keskusteluissa se, että olemme asiakasta varten ja mietimme esimerkiksi muutostilanteissa asiakasnäkökulmaa.

Liperin hammashoitolassa varmistetaan tulkkauksen avulla se, että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään. Kirjallisia potilasohjeita on saatavilla yleisimmillä kielillä. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet.

Kuulovammasta kärsiville on hammashoitoon oma tekstiviesti ajanvarausmahdollisuus. Liperin hammashoitolan tilojen suunnittelussa on otettu huomioon aistivammasta kärsivät potilaat, esimerkiksi opasteet ja valaistus.

Asiakkaan kohtelua seurataan asiakaspalauttein sekä Laatuportti-ilmoituksin.

Henkilöstön osaaminen asiakkaiden ja potilaiden asialliseen kohtaamiseen ja kohteluun liittyen varmistetaan koulutuksen avulla.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä reklamaatio palvelun tai hoidon laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Ensisijassa palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot ja epäselvyydet pyritään selvittämään välittömästi keskustelemalla palveluyksikössä asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Jos asia ei kuitenkaan selviä keskustelemalla ja asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, voi hän olla yhteydessä toimintayksikön lähiesihenkilöön, suun tervetysthuollon palvelupäällikköön tai kääntyä sosiaali- ja potilasvastaavan puoleen. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus, jotka suun tervetysthuollossa käsittelee palvelupäällikkö delegointisäännön mukaisesti.

Reklamaatiot käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti (Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely-ohje) ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Muistutuksen laatimista varten tulostettava lomake löytyy Siun soten-verkkosivuilta sekä Siun soten intrasta. Lomakkeen saa myös sosiaali- ja potilasasiamieheltä, jotka avustaa tarvittaessa muistutuksen tekijää.

Liperin hammashoitolan toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään henkilöstön kanssa työyksikköpalaverissa yleisellä tasolla. Lähiesihenkilöt käsittelevät viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset henkilöstön kanssa työyksikköpalaverissa.

Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoasiat osoitetaan toimialuejohtajalle. Toimialuejohtajat voivat hallintosäännön nojalla delegoida ratkaisuvalltaansa em. asioissa eteenpäin. Asian käsittelijässä noudatetaan kunkin toimialuejohtajan voimassa olevaa toimivallansiirtopäätöstä.

Jos asian käsittelystä vastaava viranhaltija on asiassa jäävi, asian käsittely siirtyy ylemmälle viranhaltijalle. Jos asia koskee sosiaalipalvelussa annettavaa tervetysthuoltoä, käsitellään asia yhteistyössä tervetysthuollon vastaavan henkilön kanssa.

Kirjaamossa laaditaan vuosittain raportti muistutus-, kantelu ja potilasvahinkojen yksikkökohtaisista määristä, muistutusten ratkaisuun käytetystä ajasta sekä muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioista aiheutuneista toimenpiteistä. Raportti lähetetään palvelujohtajille, palvelupäälliköille ja toimialuejohtajille sekä sosiaali- ja potilasasiamiehelle. Raportti kirjataan ja säilytetään pysyvästi.

Lisäksi kirjaamossa laaditaan vuosittain raportti muistutusten ja kanteluiden lukumäärästä ja syistä toimialuejohtajille, palvelujohtajille ja palvelupäälliköille. Mikäli tarvitset muutoin raporttia oman alueesi tilanteesta, ole yhteydessä sotereklamaatiot@siunsote.fi.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus luottaa palveluprosessien ja päätöksenteon asianmukaisuuteen, jolla turvataan asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista. Hyvinvointialueen valvontatyötä koordinoidaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella Hallintopalveluihin kuuluvasta Valvontapalvelut- yksiköstä. Yksikössä työskentelee valvontapäällikön lisäksi valvonta- asiantuntijoita. Lisäksi valvontaa hyvinvointialueella suorittavat sovitut toimialueilla työskentelevät henkilöt.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakasta/potilasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain sekä potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista sekä toimii muutoinkin asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten menetellään, kun asiakas/potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun palveluun tai hoitoon tai henkilökunnalta saamaansa kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tai esimerkiksi potilasvahinkoiloituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa asiasta vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi](https://www.tytyymattomyyspalveluun-tai-hoitoon-siunsote.fi) (linkki). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti [Miunpalvelut](https://www.miunpalvelut.fi) (linkki)- verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalta kotiin postitettuna. Vastaus muistutukseen pyritään antamaan aina viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote

Kirjaamo

Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu

Puh. 013 330 8285

Puhelinpalvelu avoinna ti, ke ja to klo 10–14.30

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, nimi ja yhteystiedot:

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Puh: 013 330 8265 ja 013 330 8268

Puhelinpalvelu avoinna ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvalisistä [Suomi.fi-viestit -palvelun](https://www.suomi.fi-viestit-palvelun) (linkki) kautta

Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten verkkosivuilta ja yksikön

omavalvontasuunnitelmasta. Liperin hammashoitolassa henkilöstö neuvoo asiakasta tarvittaessa reklamaation tekemiseen sekä antaa tarvittavat yhteystiedot.

6.5 Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta/potilailta sekä heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute.

6.5.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

Säännöllisesti, yhtenevin menettelytavooin kerättävä palaute antaa vertailukelpoista tietoa toiminnasta. Palautteen avulla on mahdollista seurata palveluja käyttävän kokemusta palvelujen laadusta.

Asiakas tai läheinen voivat halutessaan antaa palautetta suun terveydenhuollon palvelusta verkkolomakkeella Siun soten verkkosivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä tai jos asiakas haluaa, että otamme häneen yhteyttä on hänen jätettävä palautetta antaessaan yhteystietonsa.

Palautelomake koostuu vapaasta palautteesta sekä THL:n kansallisista asiakaspalautetiedon väittämistä. Laatuportti-järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta automaattisesti Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöille sähköpostiin. Lähiesihenkilöt käsittelevät palautteen järjestelmässä viikon sisällä palautteen antamisesta. Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuportti-järjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa.

Suun terveydenhuollossa kerätään myös jatkuvaa asiakaspalautetta tekstiviestillä. Vastaanotolla asioinnin jälkeen, asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Tekstiviestein kerätty palaute raportoidaan Qlik-järjestelmän kautta sekä Siun soten-verkkosivuilla. Annetut palautteet ovat reaaliaikaisesti yksiköiden lähiesihenkilöiden käytettävissä. Palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain hoitolapalaverissa.

Asiakas voi antaa myös suullista palautetta ammattihenkilöille, mikä tulisi kirjata Laatuporttiin. Liperin hammashoitolassa suullisia asiakaspalautteita ei vielä systemaattisesti kirjata Laatuporttiin. Systemaattista kirjauskäytäntöä kehitetään. Palvelua kehitetään asiakkaiden palautteiden pohjalta.

6.5.2 Asiakasviestintä

Monikanavaisen asiakasviestinnän tavoitteena on tavoittaa kaikki asiakkaat/potilaat, osallistaa heitä ja lisätä näin palvelun ja hoidon laatua ja turvallisuutta.

Väestötasoa koskeva viestintä tapahtuu keskitetysti Siun soten viestintäyksikön toimesta. Liperin hammashoitolan asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä. Asiakkaille voidaan myös jakaa kirjallisia ohjeita/esitteitä hoitokäynnin yhteydessä. Liperin hammashoitolassa ei ole käytössä kokemusasiantuntijoita.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan asemaan, oikeuksiin ja osallistamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Puhelinyhteyden katkeaminen	Varajärjestelmä	Ohje varakahvojen käytöstä tiedossa henkilöstöllä
Henkilöstön poissaolot Rekrytointihaasteet	Työhyvinvoinnista huolehtiminen	Arvostava johtaminen ja päivittäisjohtamisen vahvistaminen, henkilöstöedut, varhainen puuttuminen

7 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten riittävyys, osaaminen ja hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys.

7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrän ja osaamisen on oltava riittävä asiakkaiden/potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

Liperin hammashoitolan henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu).

Liperin hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä viisi (5,5) hammaslääkärää, kaksi (2) suuhygienistia ja seitsemän (9) hammashoitajaa. Liperin hammashoitolassa voi työskennellä ajoittain hammaslääketieteen

opiskelijoita, suuhygienistiopiskelijoita ja hammashoitajaopiskelijoita sekä oppisopimusopiskelijoita. Opiskelijoilla on nimetyt ohjaajat.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilö. Lisäksi Liperin hammashoitolaan on määriteltä vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava ja turvallisuusvastaava pitämään huolta päivittäin oman vastuualueensa toimimisesta. Liperin hammashoitola on avoinna arkisin klo 8-16 ja suljettu viikonloppuisin sekä arkipyhinä. Henkilöstön työvuorot sijoittuvat toiminta-aikaan.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden osaaminen sekä pätevyys. Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki) ja/tai koulu ja työtodistukset sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan. Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan ennalta määrittelyillä poissaolokäytännöillä, kuten työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Lyhyiden poissaolojen aikana toimintaa supistetaan tarvittaessa ja potilaita ohjataan muihin Siun soten hoitoloihin.

Henkilöstövoimavaroja seurataan päivittäin aamuisessa tilannekatsauksessa. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä työyksikössä.

7.2 Rekrytointi

Henkilöstön pätevyys, luotettavuus sekä soveltuvuus tehtävään tulee ottaa huomioon, tarkastaa ja arvioida rekrytoinnin yhteydessä, sekä ennen työsopimuksen tai virkamääräyksen tekoa.

Henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen suun terveydenhuollon virkapohjiin ja tehtäviin vuosittaisen talousarvion puitteissa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Terveysthuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994).

Terveysthuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja- tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Liperin hammashoitolan henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten rekrytointiysikön ohjeistusta. Ammattioikeudet tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista Valviran rekisteristä. Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Liperin hammashoitolassa lähiesihenkilöt pyrkivät tunnistamaan tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistetaan työntekijän soveltuvuuden rekrytointitilanteessa. Vakituiseen virkaan/tehtävään valituilla on koeaika. Työntekijän tulee toimittaa lääkärin todistus terveydentilastaan 1 kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Yhteistyössä rekrytoinnin kanssa kehitetään toimintamallia, mikäli rekrytointi ei toteutudu sovitun mallin mukaisesti

7.3 Perehdytys

Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet tehdä työtehtävänsä tehokkaasti ja turvallisesti. Perehdytys kuuluu uusien työntekijöiden lisäksi myös opiskelijoille sekä vanhoille työntekijöille pitkän poissaolon jälkeen tai uuteen työtehtäviin perehdytettäessä.

Lähiesihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaoheisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Apuna käytetään suun terveydenhuollon perehdytysopasta ja Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa. Henkilökohtainen perehdytysuunnitelma sekä arviointilomake lähetetään Siun soten Osaamisen kehittämisen palveluihin arkistoitavaksi. Uusille kesätyöntekijöille ja syventävän käytännön harjoitteluun tuleville kandeille järjestetään yhteiset perehdytyspäivät (2 päivää) vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen Liperin hammashoitolassa. Perehdytyksen edistymistä seurataan lähiesihenkilöiden toimesta.

Liperin hammashoitolassa opiskelijoille nimetään aina yksi vastuuperehdyttäjä ammattiryhmän mukaisesti. Henkilöstön osalta perehdyttämistä vastuuta jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehdyttäminen dokumentoidaan Liperin hammashoitolaan. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden loppukeskustelussa.

Perehdytyksessä työntekijän kanssa käydään läpi keskeisimmät omavalvontaan kuuluvat järjestelmät. Uusia työntekijöitä ja opiskelijoita kehoitetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma ja ohjataan kysymään ohjaajalta/ perehdyttäjältä mikäli siinä on epäselvyyksiä. Perustellaan työntekijöille miksi heidän tulee perehtyä yksikön omavalvontaa ja lisätään näin heidän ymmärrystään asiaan. Mikäli havaitaan puutteita perehdytyksessä, käydään asioita läpi uudelleen.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Siun soten suun terveydenhuolto kannustaa jokaisen työntekijän suunnitelmallista osaamisen kehittämistä siten, että asiakkaiden hoidon laatu säilyy korkeatasoisena ja henkilöstön ammattitaito ja osaamistaso vahvana. Täydennyskoulutus suunnitellaan STM:n (STM 2004) ”Terveysthuollon täydennyskoulutussuositus”-

julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydennyskoulutuksesta sekä lakiin koulutuksen korvaamisesta.

Suun terveydenhuollon ammattihenkilölle järjestetään täydennyskoulutusta peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta riippuen 3-10 päivää vuodessa. Työntekijöillä edellytetään olevan ammattihenkilölain mukainen koulutustausta. Siun soten suun terveydenhuollossa on käytössä yksikkökohtaiset koulutusmäärärahat, joihin emme voi vaikuttaa. Jokaisen yksikön lähiesihenkilöt päättävät määrärahojen myöntämisestä koulutuksiin, matkoihin ja majoituksiin oman yksikön määrärahojen puitteissa.

Oman lähiesihenkilön kanssa käytävässä vuosittaisessa kehityskeskustelussa käydään yhdessä läpi työntekijän henkilökohtainen kehittämis- ja kouluttautumissuunnitelma. Kehityskeskustelussa seurataan osaamisen kehittymistä. Työntekijän koulutus toteutetaan yhdessä määritellyn suunnitelman mukaisesti ja kouluttautuminen suunnataan niihin asioihin, jotka nähdään tukevan nykyistä työtä tai tulevaa urakehitystä.

Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi on pakollisia koulutuksia, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat, ja kirjaavat ylös Onni-HR tietojärjestelmään seurannan tueksi. Hoitohenkilöstön lääkeosaaminen varmistetaan Suu-LOP-tentillä ja näytöllä viiden vuoden välein. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokursseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Lähiesihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan kaikille myös ainakin yhden ulkopuolisen koulutuksen vuodessa ja tarvittaessa useamman, jos ne ovat osa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Henkilöstölle järjestetään puolivuositain yksi yhteinen aamupäivän koulutus sekä kuukausittain 45 minuutin mittaisia koulutustuokioita. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia suun terveydenhuollon uudistuksia, potilastapauksia tai hoitoketjuja.

Täydennyskouluttautumista tuetaan Siun soten tai toimintayksikköjen sisäisellä koulutuksella tai ulkopuolisella koulutuksella, oppisopimustyyppisellä täydennyskoulutuksella, luennoilla, verkkokoulutuksilla, kongresseilla ja symposiumeilla, simulaatio-oppimisella, konsultoinnilla ja kollegan seuraamisella, projekteilla tai kehittämishankkeilla, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita, työpajoilla tai käytännön harjoittelulla sekä ammattikirjallisuuteen tai sähköiseen mediaan tuotettuun materiaaliin tutustumisella.

Liperin hammashoitolassa suuhygienistiltä vaaditaan erityisosaamista mm. oikomishoidosta, tätä varten osaaminen on varmistettu mahdollistamalla lisäkouluttautuminen. Hammaslääkäreiltä vaaditaan laaja-alaista yleishammaslääketieteellistä osaamista, sekä päivystysvalmiutta. Liperin hammashoitolassa tulee osata turvallisen säteilytyöskentelyn periaatteet sekä lääkeosaaminen. Osaaminen varmistetaan koulutuksella. Suun terveydenhuoltoon on laadittu vastuualuekohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma, josta tullaan laatimaan yksikkökohtainen koulutussuunnitelma. Lähijohtajat seuraavat kehityskeskustelujen ja täydennyskoulutusten toteutumista.

Ensiapukoulutus järjestetään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Vuorovaikutustaitojaan työntekijöitä kannustetaan ja ohjeistetaan kehittämään esim. vuorovaikutus ja palaute verkkokurssilla. Mikäli täydennyskoulutuksen toteuttaminen ei täyty perustellaan ja lisätään työntekijöille heidän ymmärrystään asian tärkeydestä.

Henkilöstöä ohjataan ja kehoitetaan tutustumaan riskienhallintaan sekä omavalvontaan, mutta tällä hetkellä emme valvo työntekijän tutustumisen toteutumista. Tätä asiaa tullaan kehittämään. Motivoidaan työntekijöitä perehtymään riskienhallintaan ja omavalvontaan ja mikäli ilmenee, ettei se ole toteutunut, kehoitetaan uudelleen ja perustellaan miksi tämä on tärkeää tehdä.

7.5 Johtamisosaaminen

Omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista johtamista. Johtamisen on oltava tavoitteellista ja tavoitteiden on oltava selkeitä. Yhtenä johtamisen keskeisimpänä tavoitteena on edistää asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työyhteisön hyvinvoinnin toteutumista. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevällä ammattilaisella on oikeus hyvään johtamiseen, jotta he sitoutuvat turvallisuutta edistäviin työtapoihin ja niiden kehittämiseen.

Suun terveydenhuollossa lähiesihenkilö- ja johtamistyötä tekevillä on määritelty vaadittavat kelpoisuusehdot johtamistehtävään. Esihenkilöille on järjestetty Siun sotessa sisäisesti koulutusta esihenkilötyön tukemiseksi. Esihenkilöt voivat myös hakeutua ulkopuoliseen johtamiskoulutukseen mikäli tarvetta. Johtamisosaamista seurataan ja arvioidaan esihenkilöiden kehityskeskusteluissa sekä säännöllisissä kahden keskisissä keskusteluissa. Suoritetut koulutukset kirjataan Onni-HR järjestelmään

Osastonhoitajan virka on kokonaan hallinnollinen tehtävä mikä varmistaa ajankäytön johtamistehtävään. Vastaavan hammaslääkärin tehtäväkuva sekä kliinistä että hallinnollista työtä. Vastaavat hammaslääkärit toimivat työpareina osastonhoitajien kanssa yksiköiden päivittäisjohtamisessa. Tehtäväkuvat kirjoitettu auki kirjallisesti.

Vastaavat hammaslääkärit voivat lisätä viikkotyötunteihin hallinnollista työaika jos on uhkana, ettei aika lähiesihenkilötyöhön riitä. Osastonhoitajalta vastuutehtäviä voidaan tarvittaessa siirtää tiimivastaavien tai muiden hoitotyön ammattilaisten tehtäväksi.

Liperin hammashoitolassa osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri muodostavat yksikön johtamistiimin, jossa johtamisvastuut ja -tehtävät on jaettu. Eri aihealueilla on nimetty myös muita vastuuhenkilöitä, jotka käyvät ilmi tässä omavalvontasuunnitelmassa.

7.6 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi syntyy luottamuksesta omaan ammatilliseen osaamiseen, kannustavasta ja tukevasta johtamisesta sekä mahdollisuudesta keskittyä tekemään työnsä hyvin. Työolosuhteilla on merkittävä rooli työhyvinvoinnissa, eivätkä ne saa aiheuttaa turhaa henkistä, fyysistä, kognitiivista tai muuta kuormitusta.

Liperin hammashoitolassa on käytössä HAVAHU varhaisen välittämisen toimintaperiaate, sairauspoissaolojen hallintaan ja ennakointiin. Työhyvinvointia pyritään tukemaan henkilökunnan kouluttautumista tukemalla. Henkilöstön jatkuvan kehityksen ja kouluttautumisen katsotaan lisäävän työmotivaatiota ja työhyvinvointia. Suun terveydenhuollon henkilöstölle järjestetään kuukausittain koulutustuokio.

Koulutustuokioiden lisäksi henkilöstölle järjestetään noin kaksi kertaa vuodessa koulutus-aamupäivä, jolloin käsittelemme vaihtelevasti suun terveyden alaan liittyviä aiheita. Näissä koulutuksissa on usein ulkopuolinen aiheeseen perehtynyt puhuja.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan vuosittaisella MSK-kyselyllä. MSK-kyselytulokset käydään hoitoloittain läpi hoitolapalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa ja samalla mietitään yhdessä toimenpiteitä työtyytyväisyyden lisäämiseksi.

Henkilöstöllä on käytössä työhyvinvoinnin lisäämiseksi Siun soten sisäiset henkilöstöedut, jotka on suunniteltu tukemaan työntekijöiden hyvinvointia. Liperin hammashoitolassa huolehditaan työturvallisuudesta tekemällä säännöllisesti työriskienarvioinnit ja hyödyntämällä työturvallisuusilmoituksia Laatuportissa. Kriisitilanteissa käytössä on Siun Soten työhyvinvointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden työpsykologin palveluita.

Hoitolan työriskienarviointi tehdään ja päivitetään vuosittain. Vaaratapahtumailmoitusten tekemisestä Laatuporttiin muistutetaan henkilöstöä ja motivoidaan niitä tekemään sekä tarvittaessa ohjeistetaan niiden teossa. Toimintaa pyritään kehittämään tarpeen vaatiessa.

Seurataan Laatuportti-ilmoitusten ja asiakaspalautteiden määrää ja laatua sekä henkilöstön arkitoimintaa ja sen kehittymistä. Kehityskeskusteluissa esihenkilö seuraa henkilöstön kehittämissuunnitelmien toteutumista.

Mikäli havaitaan että henkilöstön työhyvinvoinnin heikkeneminen uhkaa heikentää asiakas- ja potilasturvallisuutta, otetaan käyttöön Varhaisen välittämisen malli ja tiivistetään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Yksikön turvallisuuskulttuurin tilaa seurataan Henkilöstön turvallisuuskyselyllä ja kannustetaan paremmin antamaan vastauksia. Tämän lisäksi seurataan laatuportti-ilmoitusten määrän vaihtelua.

7.7 Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin

Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat olla haasteellisia monella eri tavalla, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat vaikuttaa terveydenhuollon yksikön toimintaan, yksittäiseen työntekijään ja vaikutuksia voi olla asiakkaalle/potilaalle itselleen, heidän läheisilleen tai ympäristölle.

Siun sotessa on laadittu henkilöturvaohje, joka löytyy Intrasta. Siunsote_TUR_Henkilöturvaohje.docx (sharepoint.com)

Vastaanotto-/puhelintyössä voi olla haastavia asiakastilanteita. Tämä voi johtua muun muassa potilaan sairaudesta, sairauskohtauksesta tai esimerkiksi aggressiivisesta käytöksestä. Puhelintyössä kontakti asiakkaaseen voidaan tarvittaessa katkaista epäasiallisen käytöksen vuoksi. Ohjeet ja toimintatavat uhka- ja vaaratilanteisiin löytyvät henkilöturvaohjeesta. Hammashoitolan tiloissa ei tehdä asiakastyötä, mikäli hoitolassa ei ole muita työntekijöitä paikalla. Mikäli tiedetään ennalta, että asiakastilanne vastaanotolla voi muuttua uhkaavaksi, voidaan tilanne ennakoita ja rauhoittaa useamman henkilön läsnäololla. Tilanteeseen on myös mahdollista kutsua vartija turvaamaan henkilökuntaa.

Hammashoitolan jokaisessa huoneessa on käytössä hälytysjärjestelmä, jolla saadaan tarvittaessa kutsuttua lisäapua sairaskohtauksen sattuessa tai uhkaavissa/väkivaltaan johtavissa tilanteissa. Kun uhkaava tilanne havaitaan, huoneesta tulee poistua turvallisuusasiat huomioiden. Lisäksi jokaisessa hoituhuoneessa on käytössä puhelin, jolla saa tarvittaessa soitettua hätäkeskukseen. Asiakkaan mahdollisiin sairaskohtauksiin on varauduttu ennalta. Ensiaputietoja ja -taitoja koulutetaan ja harjoitellaan säännöllisesti. Suun terveydenhuollon hoitohenkilökunta suorittaa Hätäpotilaan tunnistaminen ja elvytys koulutuksen taso 4 ja hammaslääkärit tason 2. Taso 4 uusitaan kahden vuoden välein ja taso 2 vuosittain. Hammashoitolasta löytyy yleisimpiä ensiapulääkkeitä, kuten Epipen.

Uhkaavista tilanteista tehdään Laatuportti-ilmoitus, joka käsitellään lähiesihenkilöiden toimesta ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Lisäksi uhkaava käytös kirjataan asiakastietoihin. Kriisitilanteessa työntekijällä on käytössään Siun Soten työhyvinvointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Työntekijöiden tulee suorittaa Koulutukset Potilas- ja asiakasturvallisuus riskien hallintaan, Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa sekä Vaaratapahtumien raportointi

Jos on uhka ettei haastavien asiakas- ja potilastilanteiden ennakkollinen varautuminen tai niiden hoito toteudu yksikössä suunnitellusti, käydään läpi tapahtunutta uhkatilannetta ja kehitetään toimintaa havaintojen perusteella yhdessä koko työyhteisön kanssa.

7.8 Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella käytössä olevan Laatuportti-järjestelmän Erinomainen toiminta - ilmoituslomakkeella voidaan tuoda esille onnistumisia ja erinomaista toimintaa. Ilmoitusten avulla voidaan antaa positiivista palautetta ja hyödyntää hyviä käytäntöjä palveluyksikössä sekä koko organisaation tasolla.

Asiakaspalautetta käsitellään kuukausittain läntisen (Liperi, Outokumpu, Heinävesi, Polvijärvi, Honkalampi) alueen mittari-palaverissa, johon osallistuu Liperinn hammashoitolan vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja, ylihoitaja, ylihammaslääkäri sekä johtava ylihammaslääkäri.

Erityiset onnistumiset tai kehittämis ehdotukset, jotka nousevat asiakaspalautteesta käsitellään kuukausittain Liperin hammashoitolan yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko hammashoitolan henkilöstö.

Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille kuun lopussa/alussa. Onnistumisten huomioimisessa käytetään hyödyksi organisaation tarjoamia pikapalkitsemisen mahdollisuuksia yksilölle ja työyhteisölle sekä henkilökohtaisena lisänä.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) henkilöstöön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjat

Asiakas- ja potilasasiakirjat sekä niiden merkinnät ovat merkittävä osa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Asianmukaiset ja laadukkaat merkinnät asiakas- ja potilasasiakirjoissa takaavat palvelun ja hoidon jatkuvuuden sekä laadun. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sääntelee asiakas- ja potilaslakien lisäksi [laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki \(703/2023, linkki\)](#). Lisäksi tietojen käsittelyssä on huomioitava, mitä henkilötietojen käsittelystä on säädetty [EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa \(2016/679, linkki\)](#) sekä kansallisessa [tietosuojalaissa \(1050/2018, linkki\)](#).

Siun sotessa tietojärjestelmätoimittajien kanssa tehdyin sopimuksin varmistetaan, että tietojärjestelmissä on käyttötarkoituksen kannalta oikeat toiminnallisuudet ja tarvittavat kansallisten palvelujen integraatiot (mm. Kanta-palvelut) sekä sopimuksissa edellytetään toimittajia huolehtimaan lain mukaisten päivitysten toteuttamisesta tietojärjestelmiin. Siun sotessa on käyty läpi keskeisten järjestelmien käyttöoikeudet (roolipohjainen käytöhallinta), sekä tarkasteltu ja tehty toimenpidesuunnitelma muiden järjestelmien käyttöoikeuksien osalta. Tietojärjestelmäsopimuksissa on lisäksi huomioitu lainsäädännön osalta tietosuoja ja tietoturva näkökulmat ja määritelty vastuut sekä poikkeamakäytännöt. Tietojen luotettava ja turvallinen käsittely

kaikissa olosuhteissa, tietojen säilyttäminen sekä tietojen hävittäminen varmistetaan jo tietojärjestelmien hankintavaiheessa sekä suunniteltaessa olemassa oleviin tietojärjestelmiin merkittäviä muutoksia. Näissä tilanteissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja vaikutukset arvioidaan tekemällä tietosuojan vaikutustenarviointi (DPIA, Data Protection Impact Assessment). Tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen seuranta tietojärjestelmien osalta on osa Siun soten sisäistä valvontaa, jota ohjaavat hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka ja -suunnitelma sekä tietosuojan valvontasuunnitelma.

Liperin hammashoitolassa ja suun terveydenhuollossa potilaiden henkilötietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään perusterveydenhuollon tietokantaan, suun terveydenhuollon kansioon, hammashoito-osioon, hammas- ja oikomiskertomus välilehteen. Liperin hammashoitolassa suuhygienisti opiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava suuhygienisti.

Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Asiakkaalla/potilaalla on halutessaan oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisteristä/ oikeus saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista (jollei laissa toisin säädetä). Tarkastuspyynnön voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella ja postittaa täytetyn lomakkeen Siun soten kirjaamoon.

Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa ja tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Lähiesihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Siun soten intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, suun terveydenhuolto, Mediconcult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Asiakastietoja pääsee käsittelemään vain potilastietojärjestelmän sisällä ja vain henkilö, joilla on perusteltu syy käyttää asiakastietoja. Teemme yhteistyötä yksityisten palveluntarjoajien kanssa hammasteknikkopalveluiden osalta. Tilatessamme hammaslaboratoriosta asiakkaalle tuotteita, varmistetaan, ettei lähetteessä ole näkyvillä asiakkaan henkilötunnusta. Tämän sijasta käytämme asiakkaan syntymäaika tai potilastietojärjestelmän tarjoamaa yksilöintitunnusta. Hammaslaboratorion läheteeseen on oleellista laittaa asiakkaan tunnistetietoja, sen vuoksi huolehdimme paperisen lähetteen suljetussa laatikossa eteenpäin. Olemme kiinnittäneet huomiota tulosteiden määrän vähentämiseen ja erityisesti asiakastietoja sisältävien paperien käsittelyyn. Mikäli paperisen version käyttäminen on välttämätöntä, paperi toimitetaan tietoturvajätteeseen heti kun se ei ole enää oleellinen. Kuitenkin viimeistään päivän päätteeksi. Henkilökuntaa on myös kehoitettu kiinnittämään huomiota työvaatteiden taskuihin jääviin papereihin ja muistioihin, jotta asiakastietoja sisältäviä papereita ei päädy ulkopuolisille.

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Lähiesihenkilö valvoo Liperin hammashoitolan toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on suun terveydenhuollon ohjeistuksien mukaista sekä

kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä uusi työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuskaavakkeen, jonka toimittaa lähiesihenkilölleen.

Mikäli asiakaskirjauksiin tulee puutteellinen tai virheellinen tieto, ohjataan työntekijä tekemään korjauspyyntö kertomustietojen osalta korjaukset@siunsote.fi ja toimenpidekoodien korjauksista Mediatri-pääkäyttäjälle.

Lähiesihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Liperin hammashoitolassa henkilöstöllä on varattu vastaanottoajat niin, että kirjaamiselle jää aikaa riittävästi hoitotapahtuman jälkeen.

Yksikössä ei ole yksikön sisäisessä käytössä olevia asiakas-/potilastietoja käyttäviä tietojärjestelmiä.

Mediatri-potilastietojärjestelmästä asiakkaan tiedot siirtyvät automaattisesti Kanta-arkistoon, josta asiakas näkee omat tietonsa. Siun soten tietopalvelu vastaa keskitetysti terveys- ja sairaanhoitopalvelujen sekä perhe- ja sosiaalipalvelujen tieto- ja tarkastuspyyntöjen käsittelystä ja asiakastietojen luovutuksesta yhdessä toimialueiden viranhaltijoiden kanssa. ietopyynnot pyritään käsittelemään viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa pyynnön saapumisesta. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai ne vaativat erityistoimenpiteitä tai muutoin tavanomaista suuremman työmäärän, pyrimme käsittelemään tietopyynnön 1 kuukauden kuluessa.

Asiakkaalla ja potilaalla on halutessaan oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisteristä. Tarkastuspyynnön voi tehdä [sähköisen asiointipalvelun kautta](#) tai [Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella](#) ja postittaa täytetyn lomakkeen Siun soten kirjaamoon.

Poikkeamat tietosuoja tai -turvassa kirjataan Laatuporttiin, jolloin niistä tulee ilmoitus esihenkilölle, joka käsittelee ilmoitukset.

Paperiset asiakas- ja potilastiedot skannataan potilastietojärjestelmään ja niitä ei säilytetä hoitolassa. Skannauksen jälkeen paperit tuhoataan tietosuojajätteenä.

8.2 Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilöiden oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla turvataan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys.

Liperin hammashoitolan yksikön työntekijät noudattavat työssään Siun soten potilasrekisterin tietosuojaohjetta. Työntekijä/opiskelija vastaanottaa ja perehtyy Tietoturva- ja tietosuojakäsikirjaan. Nämä löytyvät Siun soten intran tiedostopankista. Jokainen suun terveydenhuollon työntekijä on velvollinen käsittelemään potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Siun sotessa on laadittu henkilötietojen käsittelystä tietosuojaselosteet. Tietosuojaselosteet on julkisesti nähtävillä Siun soten internetsivuilla: Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi.

Liperin hammashoitolassa muodostuu paperisia henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja, jotka hävitetään tietosuoja-astiaan.

Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Henkilöstö sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja salassapitosääntöjä allaekirjoittamalla tietoturva- tietosuojasitoumuksen. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Siun sotessa henkilöstölle pakolliset Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset suoritetaan Oppiportissa ja suoritus on voimassa viisi (5) vuotta. Verkkokoulutuskokonaisuuksia on yhteensä kolme ja niiden suorittaminen on kohdennettu seuraavasti:

- Kaikki hyvinvointialueen työntekijät: Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa (ml. pelastuslaitos ja ympäristöterveydenhuolto)
- Kaikki hyvinvointialueen terveydenhuollon työntekijät: Tietosuoja terveydenhuollossa
- Johtajat ja esihenkilöt: Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutus

Lähiesihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta. Mikäli havaitaan tietoturvaloukkaus on työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta omalle lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi. Tietoturvaloukkaustapaukset tulee dokumentoida ja ilmoittaa asiasta myös rekisteröidylle itselleen. Jos Siun soten työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Sanktiointi tapahtuu tietosuojan valvontasuunnitelmaan kirjattujen, yhteistyötoimikunnassa hyväksyttyjen menettelytapojen mukaisesti. Siun sote voi työnantajana tehdä työntekijän lainvastaisesta menettelystä poliisille tutkintapyyntö.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma:

Hyväksytty 18.8.2023. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai toimintaympäristön muuttuessa.

Tietosuojavastaava seuraa ja valvoo hyvinvointialueella henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuojasäännösten ja -ohjeiden noudattamista. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjaa henkilöstöä ja asiakkaita tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä. Tietosuojavastaava seuraa lisäksi tietoturvaloukkausten ilmoitusvelvollisuuden toteutumista sekä raportoi hyvinvointialueen johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista. Tietosuojavastaavan asemasta ja tehtävistä on säädetty EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa (2016/679, 38–39 art.)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuoja@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](#) (linkki)

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilén, susanna.wilen@siunsote.fi

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Rekrytinnin haasteet		

9 Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu

9.1 Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Toimitilojen sekä olosuhteiden tulee olla toimivat ja turvalliset kaikille tilojen käyttäjille, soveltua tiloissa annettavaan palveluun, hoitoon ja hoivaan sekä sisältää toiminnassa tarvittava asianmukainen varustus.

Liperin hammashoitola sijaitsee terveysaseman yhteydessä. Hoitolan tiloihin kuuluu kaksi hoitohuonetta. Terveyskeskuksen pääovelta on opasteet hammashoitolan tiloihin.

Ylämyllyn hammashoitola sijaitsee Ylämyllyllä omassa rakennuksessaan. Hoitolan tiloihin kuuluu kuusi hoitohuonetta. Hammashoitolan tilat ovat vain hammashoitolan henkilöstön sekä hammashoitolan asiakkaiden käytössä.

Toimitiloihin on laadittu asianmukainen poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje, jotka päivitetään kolmen vuoden välein ja/tai toimintaympäristön muuttuessa. Poistumisreitit on merkitty ja pidetään esteettöminä. Tilat vastaavat suunnittelultaan ja varustukseltaan käyttötarkoitustaan. Valaistus on riittävä kaikissa tiloissa. Säteilyn käyttö on huomioitu hoitohuoneissa

seinärakenteiden ja ovien säteilyn läpäisevyydessä. Myös esteettömyys on huomioitu hoitohuonesuunnittelussa. Hoitohuoneissa on huomioitu yksityisyyden suoja ovien äänieristyksessä.

Hoitolassa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa.

Molemmissa työyksiköissä on käytössä huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti. Kiinteistössä on myös palohälytysjärjestelmä. Odotustiloissa ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Asiakkaat saavat tarvittaessa yhteyden hoitohenkilöstöön koputtamalla ovea.

Liperin terveysaseman kulunvalvonnasta sekä murtosuojauksesta vastaa sekä kameravalvonnasta ulkopuolinen taho. Siun sotessa on laadittu ohjeet kameravalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä Tietosuojaseloste: Tallentava Kameravalvonta (siunsote.fi). Lääkekaapin avain on yhteisesti henkilöstön käytössä.

Yksikössä käytössä olevat välineet ja laitteet ovat lääkintälaitteita, jotka täyttävät niille asetetut standardit. Outokummun kunta vastaa kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevista toimintamalleista, resursseista ja suunnitelmista.

Työntekijöillä tietokoneiden työpöydällä Tilapalvelu portaali-kuvake, josta tehdään ilmoitus kiinteistön vikailmoituksista ja työtilauksista.

Yksikön esihenkilöt seuraavat laatuporttiin tulevia toimintaympäristöön ja toimitiloihin liittyviä vaara- ja poikkeamatilanteita sekä reagoivat niihin tehtävillä toimenpiteillä.

**Toimitilalle tehty tarkastus/ myönnetty viranomaishyväksyntä /myönnetty lupa: myönnetty lupa
Tarkastaja/ luvan myöntäjä: STUK**

Teknologiset välineet hankitaan sopimusten mukaisesti ja niitä huolletaan ja seurataan säännöllisesti. Ajanvarausjärjestelmän vikatilanteessa otetaan järjestelmän hätäkahvat käyttöön.

Uuden laitteen ja sen ohjelmien käyttöön kouluttaa laitetoimittaja. Sen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään yksikön sisäisellä koulutuksella laitteen käyttöön.

Yhteenvedo keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) toimintaympäristöön, toimitiloihin sekä teknologisiin ratkaisuihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.2 Etä- ja digipalvelut

Etä- ja digipalvelut lisäävät palvelujen saatavuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee arvioida, soveltuuko annettava palvelu/hoito toteuttavaksi etäpalveluna ja soveltuuko asiakas/potilas etäpalvelun käyttäjäksi.

Liperin hammashoitola tarjoaa asiakkailleen web-ajanvaraus palvelua hammaslääkärin ja suuhygienistien vastaanottoajoiille. Asiakkaat tunnistautuvat ajanvaraukseen suomi.fi-palvelun kautta pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Vastaanottokäynti toteutuu paikanpäällä hammashoitolassa. Web-ajanvaraus löytyy siun soten verkkosivuilta. Vaihtoehtoisesti potilaat voivat varata vastaanottokäyntien ajat puhelinvälittelyn kautta. Liperin hammashoitolassa ei ole etävastaanottotoimintaa.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) etä- ja digipalveluihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveystenhuollon laitteita ovat kaikki laitteet, tarvikkeet, instrumentit ja ohjelmistot, jotka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vaurion diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Liperin hammashoidossa on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Häätätilatoimintaan liittyvät lääkkeet on koottu lääkekaappiin. Liperin hammashoitolassa kriittiseksi laitteeksi on tunnistettu hammashoitokone, jonka rikkoutuessa toiminta voi pysähtyä. Laitteen rikkoutuessa siirrytään toiseen hoituhuoneeseen, mikäli vapaita hoituhuoneita on. Kaikkien hoituhuoneiden ollessa käytössä joudutaan kyseisen huoneen potilasajat perumaan. Riskilaitteiksi on

tunnistettu hammashoidon röntgenlaitteet, sillä ne tuottavat ionisoivaa säteilyä. Riskiä hallitaan säännöllisellä ja pakollisilla säteilyturvakoulutuksilla henkilöstölle sekä säännöllisellä laadunvarmistuksella.

Liperin hammashoitodossa asiakkaille annetaan kotiin oikomishoidollisia kojeita sekä esimerkiksi purentakiskoja. Kojeiden ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotioloissa annetaan kirjalliset ohjeet, jotka käydään läpi suullisesti vastaanotto käynnillä. Oikomiskojeiden kuntoa ja toimintaa seurataan säännöllisesti kontrollikäynneillä. Proteesien kuntoa ja toimintaa seurataan hammashoitokäyntien yhteydessä.

Siun soten lääkintälaitehuolto ylläpitää laiterekisteriä (Tclaitte), mihin suun terveydenhuollon hoitokoneet ja skannerit on rekisteröity. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilö suun terveydenhuollossa on koonnut rekisteriä pienlaitteista Laatuporttiin. Liperin hammashoitolan lähiesihenkilöt huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden vuosihuollot), laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laitteisiin liittyvät läheltäpiti- ja haattatapahtumailmoitukset tehdään Laatuporttiin ja Laatuportin kautta Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle.

Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien sekä puhdistus-, huolto tai ylläpitotehtäviin osallistuvan ammattilaisen on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat Siun soten lääkintälaitehuolto ja laitevalmistajat. Meitä hallinnoi atk-laitteiden laiterekisteriä, mikä löytyy Meittari-itsepalveluportaalista. Siun soten laitevastaavat huolehtivat laitteiden käytöstä, vaihdoista ja käyttäjämuutoksista. Koko henkilöstö on velvoitettu osallistumaan säännöllisesti säteilyturvallisuuteen liittyviin täydennyskoulutuksiin ja pitämään kirjaa käymistään koulutuksista Onni HR- järjestelmässä.

Otettujen röntgenkuvien laatua arvioidaan itsearviointina jatkuvasti. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin tehdään säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaiset laaduntarkastukset ja säteilytestaukset sekä tarvittaessa ja määrävälein huoltotoimenpiteet. Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Säteilyturvallisuustavastavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö. Laitehankinnat tehdään Siun soten hankinta-asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä hankintaohjeistuksen mukaisesti. Uusien röntgenlaitteiden hankinnassa huomioidaan kilpailutuksessa myös laitteiden säteilytuotto niin, että pyritään saamaan potilaiden säteilyrasitus mahdollisimman vähäiseksi kuitenkin huomioiden riittävä kuvanlaatu. Hammashoitolan käytössä olevat hammaskuvaukseen tarkoitetut röntgenlaitteet löytyvät Säteilyturvakeskuksen STUK, ylläpitämästä laiterekisteristä. Laitekantaan tapahtuvat muutokset ilmoitetaan STUK:iin johtavan ylihammaslääkärin toimesta. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat pääsääntöisesti laitevalmistajat.

Liperin hammashoitolan hoitohenkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon, samoin huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa paikalle. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja laitevastaavat omassa yksikössään. Yksikössä käytössä olevista laitteista löytyy suomenkieliset käyttöohjeet.

Henkilöstön käytettävissä on ajantasaiset kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet sähköisessä muodossa. Laitteiden kirjalliset suomenkieliset käyttöohjeet säilytetään siinä yksikössä, missä laite on käytössä. Henkilöstö seuraa laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa jatkuvasti työn lomassa. Mikäli häiriötä havaitaan laitteen toiminnassa kutsutaan huolto paikalle tai poistetaan viallinen laite käytöstä. Pienoisautoklaavien laadunvarmistus tapahtuu viikottain yhteistyössä välinehuollon kanssa. Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa.

Liperin hammashoito on ottamassa käyttöön digitaaliset laitepassit henkilöstön osaamisen varmistamiseksi.

Laiteyhdyshenkilönä toimii työyksikön tiimivastaava.

Lähiesihenkilöt huolehtivat Liperin hammashoitolassa siitä, että laitteisiin liittyvät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset rekisteröidään Laatuporttiin ja Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Nämä ilmoitukset käydään läpi myös lähiesihenkilöiden toimesta hoitolakokouksissa.

Liperin hammashuollon henkilöstö tekee ilmoituksen vaara- ja poikkeamatilanteista Laatuporttiin. Laitteen käyttö lopetetaan mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa. Vaaratilanneilmoituksia käydään läpi kuukausittain laajennetussa johtoryhmässä (vastaavat hammaslääkärit, osastonhoitajat, ylihoitaja, ylihammaslääkärit), jossa mietitään myös kehittämistoimenpiteitä ja niiden toimeenpanon aikatauluja.

Kehittämistoimenpiteinä voi olla esim. riskilaitteiden korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen, laitekannan uusiminen. Asiakkaita on ohjattu ottamaan yhteyttä hammashuoltoon mikäli vaara- ja poikkeamatilanteita ilmenee. Hammashuollon yhteystiedot ovat asiakkaille jaettavissa kirjallisissa ohjeissa, yhteystiedot löytyvät myös Siun soten verkkosivuilta.

Onko palveluyksikössä laiteyhdyshenkilö: Kyllä

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilén, susanna.wilen@siunsote.fi

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveydenhuollon laitteisiin, tarvikkeisiin ja apuvälineisiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

--	--	--

9.4 Lääkehoidon turvallisuus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella jokainen lääkehoitoa toteuttava palveluyksikkö laatii oman lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmat pohjautuvat Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”[Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen](#)”(linkki). Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa kyseisessä palveluyksikössä toteutetaan ja mitä riskejä lääkehoidon toteuttamiseen liittyy. Suunnitelmassa kuvataan palveluyksikön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta arvioidaan osana omavalvontaa.

Liperin hammashoitolaan on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma, mikä pohjautuu Siun soten Lääkehoidon-oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6.). Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tammikuussa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Työyksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Lähiesihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilökunta tuntee muutokset.

Lainsäädännön mukaan lääkkeen määräämisestä vastaa hammaslääkäri. Terveydenhuollon ammattihenkilönä toimiva suuhygienisti vastaa lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin/hammaslääkärin määräysten mukaisesti. Lääkehoidon yksityiskohtaisemmasta toteuttamisesta ei ole säädetty tarkoituksenmukaisesti tarkempia säädöksiä siitä millaista lääkkeitä kukin terveydenhuollon ammattihenkilö saa toteuttaa. Lääkehoidon toteuttamisen toimintayksikössä ratkaisee koulutus, perehdytys, osaaminen ja sen varmistaminen sekä vastaavan hammaslääkärin antama lupa. Jokainen työntekijä on ensisijassa itse vastuussa siitä mitä tekee.

Lähiesihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Lähiesihenkilö ja työnantaja arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet. Liperin hammashoitolaan lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikön turvallisuuskansioon ja sen tulee löytyä myös lääkekaapista, tai sen välittömästä läheisyydestä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma tallennetaan suun terveydenhuollon teams-kansioon ja Siun soten intran tiedostopankkiin.

Vastaavat hammaslääkärit valvovat lääkehoidon turvallista toteutusta yksiköidensä osalta ja perehdyttävät uudet hammaslääkärit lääkehoidon toteutukseen ohjeistuksen mukaisesti. Vastaava hammaslääkäri tai hänen määräämänsä yksikön hammaslääkäri allekirjoittaa hammashoitajien ja suuhygienistien lääkeluvat. Osastonhoitaja organisoii henkilöstönsä lääkelupiin tarvittavat koulutukset sekä näytöt ja vastaa, että henkilöt suorittavat vaaditut koulutuskokonaisuudet. Osastonhoitajan lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuu hoitoloiden tiimivastaavat. Tiimivastaava osallistuu työntekijöiden / opiskelijoiden

perehdytykseen ja ohjaukseen lääkitysturvallisuuteen liittyen omalta osaltaan. Yksikön päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä esihenkilön toimesta. Vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä vaaditut lääkeluvat omaava ammattilainen voi toteuttaa lääkehoitoa. Hoitotyön opiskelijat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti. Suun terveydenhuollossa vain hammaslääkärit saavat määrätä lääkkeitä potilailleen.

Hammaslääkäri tarkastaa asiakkaan käytössä olevan lääkityksen. Liperin hammashoitolan lääkevastaava (hammashoitaja) tilaa lääkkeitä. Hammashoitaja/suuhygienisti jakaa lääkkeen hammaslääkärin ohjeen mukaan. Hammaslääkäri toteuttaa lääkehoidon ohjausta asiakkaille.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tulee välittömästi tehdä tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Lääkkeiden haittavaikutuksista hoitava hammaslääkäri ilmoittaa Fimealle. Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet tulee kirjata viivytyksettä myös asiakas-/potilasasiakirjoihin. (Asetus potilasasiakirjoista 298/2009, 11 ja 12 §.) Asiakasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta. (Potilasturvallisuusasetus 341/2011, 1§ 5 momentti.)

Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä on oltava suunnitelma, kuinka lääkkeen yliannostus- ja myrkytystapauksissa toimitaan. Vaaratapahtumien yhteydessä ensisijainen tehtävä on seurata asiakkaan elintoimintoja ja vointia. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi hoitavalle hammaslääkärille.

Myrkytystietokeskuksen tiedot ovat nopeasti saatavilla internetistä. Henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan hätäkeskukseen ja ensihoito toimittaa asiakkaan jatkohoitoon. Vaaratapahtumat kirjataan asiakkaan käyntitekstiin ja niistä tehdään Laatuporttiin vaaratapahtuma-ilmoitus. Vaaratapahtumista informoidaan asiakasta, tämän tekee ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri. Liperin hammashoitolassa toimitaan oman yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vaaratapahtumia on velvollinen seuraamaan jokainen työntekijä omalta osaltaan ja niiden ilmaantuessa työntekijä tekee Laatuporttiin vaaratapahtumailmoituksen (PaTu) asiasta.

Osastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja johtava ylihammaslääkäri seuraavat Laatuportin vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta tulevia ilmoituksia ja ne käsitellään henkilökunnan kanssa työyksikköpalaverissa. Samalla arvioidaan, mistä poikkeama on mahdollisesti johtunut ja miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä jatkossa sekä luodaan yhteinen turvallinen toimintatapa jatkoa ajatellen. Näitä voivat olla esim. samankaltaisen lääkepakkausten sijoittaminen erilleen tai korvaaminen erinäköisellä pakkauksella. Asiakkaalle ilmoittaa lääkeshoidossa tapahtuneesta poikkeamasta tai virheestä ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Sairaala- apteekin proviisori käy tarkastamassa lääkkeisiin liittyvät säilytystilat ym. käytänteet vuosittain.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty: 17.1.2025

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: Tarja Heinonen

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: Tarja Heinonen ja Kaisa Pirinen

Yhteenvedo keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) lääkehoitoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Monisairaat ja lääkityt asiakkaat, joilla lääkelista ei ole ajantasainen tai asiakas ei kerro kaikista käyttämistään lääkevalmisteista	Tarkennetaan lääkitystä koskeva anamneesi suullisesti yhdessä potilaan kanssa ennen lääkehoidon aloittamista	
Väärä lääkeaine tai lääkevahvuus kommunikation takia	Tuplavarmistus lääkettä antaessa	
Lääkeyliherkkyydet/Riskitietojen puutteellinen tarkastus	Huolellinen anamneesi	

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta palvelua ja hoitoa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Terveystieteiden palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja palveluyksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Ilman asianmukaisia varotoimenpiteitä mikrobeilla on erinomaiset mahdollisuudet levitä suun terveystieteidenhuollossa. Ala on erittäin toimenpidekeskeinen mikä asettaa korkeat vaatimukset mm. työskentely

hygienialle. Hoitoyksiköiden vesijärjestelmät sekä työssä käytettävät paineilmalla aerosoleja muodostavat välineet vaativat korkeatasoista hygieniää, jotta jokaisen potilaan hoitaminen suun terveydenhuollossa on turvallista. (THL)

Suun terveydenhuollossa on laadittu yhteinen hygieniapaas, jota päivitetään vuosittain. Hygieniapaas sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Ohjeessa määritellään hygieniatasot, suoritustavat, käytettävät aineet ja huomioitavat asiat. Liperin hammashoitolassa noudatetaan hygieniappaan käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään:

- Huolellisella käsihygienialla (kuitenkaan käsihuuhteen kulutustavoitetta ei ole määritelty).
- Suojainten käytöllä
- Työskentelytavoilla
- Työskentely hygieniä
- pisto- ja viiltovahinkojen ennaltaehkäisy
- hoitovälineiden puhtaus, puhdistus, desinfektio ja sterilointi
- hoitoympäristön siivous ja desinfektio
- asianmukainen jätteiden ja pyykin käsittely.

Tartuntatautiriskipotilaat pyritään tunnistamaan anamneesin avulla. Kuitenkin jokaisen potilaan kohdalla hygieniataso ja varotoimenpiteet vastaavat tartuntatautiriskipotilaan hoitoa. Liperin hammashoitolan asiakkaita ohjataan ajanvarauksessa välttämään hoitokäyntejä lyhyt kestoisten infektioiden aikana (esim. flunssa) tai sairauden aktiivisessa vaiheessa (mm. huuliherpeksen rakkulavaihe), mikäli hoito on kiireetöntä.

Päivystyskäynneillä infektoriskipotilaat pyritään tunnistamaan ja suorittamaan välttämätön hoito turvallisesti. Hoitoon liittyvät infektiot ja tarttuvat sairaudet ovat harvinaisia suun terveydenhuollossa korkean hygieniatason ja suojainten käytön takia. Hammashoidossa muun muassa hampaan poistoon voi liittyä infektio-mahdollisuus. Hampaan poiston jälkihoito-ohjeet annetaan asiakkaalle kirjallisesti, jossa ohjataan seuraamaan infektion merkkejä sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä hammashuoltoon tarvittaessa. Hammashuollon yhteystiedot löytyvät ohjeesta.

Mikäli todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjaa hoitava hammaslääkäri asian potilastietojärjestelmä Mediatriin. Liperin hammashoitolan uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygieniappaaseen tutustuminen. Henkilöstön osaamista kehitetään yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa sekä hygieniahoidajan pitämällä koulutuksella, esim. käsihygieniä koulutus. Työntekijät voivat olla yhteydessä hygieniahoidajaan infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä.

Henkilökunnan rokotussuoja liittyy sekä potilas- että henkilöstön omaan turvallisuuteen. Tartuntalain 48 pykälän koskee niitä sosiaalia- ja terveydenhuollon yksiköitä, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita tai potilaita. Henkilöstön lakisääteisen rokotussuojan varmistaminen on lähiesihenkilöiden vastuulla.

9.5.2 Yleiset hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Tilojen yleisestä siisteydestä vastaa Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy, Polkka. Liperin hammashoitolan tilat on laatu luokiteltu vaadittavan hygienisyyden mukaan luokkiin 1-5. Liperin hammashoitolassa pyritään jätteet lajittelemaan asianmukaisesti. Päivittäisestä toiminnasta poikkeavissa kysymyksissä hyödynnetään infektioiden torjuntayksikön osaamista. Liperin hammashoitolaan on laadittu siivoussuunnitelma. Henkilöstö käyttää suojavaatteita, joiden huolto-ohje on sisälletetty hygienioppaaseen.

Hygienian toteutumista seurataan esimerkiksi käsihuuhteen käytön osalta Kehu-havainnoinnilla.

Onko palveluyksikössä nimetty hygieniayhdyshenkilö: Kyllä

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) infektioiden torjuntaan liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.6 Ohjeet ja suunnitelmat

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien ulkopuolelle jäävät asiakkaiden ja potilaiden hoitoa tai palvelua koskevat ohjeistavat asiakirjat, joilla varmistetaan palveluyksikön laatua ja turvallisuutta. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukuvaudet.

Suun terveydenhuollon työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukuvaudet ovat tallennettuina Intranettiin suun terveydenhuollon omille sivuille. Lisäksi ohjeita on tallennettuna Teams ryhmään johon on pääsy kaikilla suun terveydenhuollon työntekijöillä. Teams ryhmän tiedostoihin on perustettu kansio suun terveydenhuollon ohjeille mistä henkilöstö pääsee niitä lukemaan. Yksikkökohtaiset ohjeet löytyvät yksikön Teams ryhmän tiedostokansiosta. Henkilöstölle opastetaan mistä asiakastyössä tarvittavat erinäiset ohjeet löytyvät.

Suun terveydenhuollon maakunnallisia ohjeita kehitetään tarvittaessa.

Mikäli potilasohjeista saadaan potilaiden toimesta palautetta ja kehitysideoita, otetaan ne huomioon ohjeistuksen päivityksenä. Asiakkaiden kanssa ohjeet käydään suullisesti läpi.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) ohjeiden ja suunnitelmien hallintaan liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu

9.7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Vartiointiliikkeen kanssa yhteistyötä hälytinvartiointin ja aluevartiointin tiimoilta. Palo- ja pelastuslaitos järjestää henkilöstölle paloturvallisuuskoulutusta ja ensiapukoulutusta.

Paloturvallisuuskoulutuksien ajantasaisuutta seuraa esihenkilö työntekijöiden koulutustiedoista. Tiivistetään tarvittaessa yhteistyötä turvallisuuspalveluiden kanssa.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen yhteistyöhön turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

Sosiaali- ja terveydenhuollossa varaudutaan myös yhteiskunnan erilaisiin normaali- ja poikkeusolojen häiriö- ja uhkatilanteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuus- ja valmiussuunnittelu yhdessä muodostavat perustan,

toimintaympäristön ja -tavat palvelujen jatkuvuuden turvaamiselle niin päivittäistoiminnassa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Liperin ja Ylämyllyn hammashoitoloiden pelastussuunnitelmat pitävät sisällään muun muassa normaaliolojen häiriöiden valmius- ja turvallisuussuunnitelman. Sammutusvälineistö ja hätäuloskäynnit käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Tähän lisäksi henkilöstö osallistuu turvallisuuskävelyyn sekä mahdollisiin harjoituksiin esim. palo- ja sähkökatkoharjoituksiin.

Suun terveydenhuoltoon on laadittu valmius/toimintasuunnitelma koronavirustilanteeseen liittyen vuonna 2020.

Työyksiköiden riskienarviointi tehdään vuosittain Laatuportissa missä käydään läpi kohdassa Hallintajärjestelmät ja toimintatavat.

Mahdollisissa poikkeusoloissa palveluyksikössä noudatetaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa.

Liperin sote-keskuksen kiinteistön pelastussuunnitelma on päivitetty

Ylämyllyn hammashoitolan kiinteistön pelastussuunnitelma on päivitetty

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumiseen ja valmiuteen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.3 Terveydensuojelu

[Terveydensuojelulain 2 §:n](#) (linkki) mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntymisen.

Liperin hammashoitolaan tehdään työriskienarviointi, jonka yhteydessä kartoitetaan terveydensuojeluunkin liittyviä riskejä Laatuporttiin vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään Liperin hammashoitolan henkilöstöä sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Liperin hammashoitolan

lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat, että Liperin hammashoitolassa riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen:

- hallintajärjestelmät- ja toimintatavat
- fysikaaliset vaaratekijät
- tapaturman vaarat
- fyysinen kuormittuminen
- kemialliset ja biologiset vaaratekijät
- psykososiaaliset kuormitustekijät.

Työpaikkaselvitys 5 vuoden välein. Työterveyshuolto tekee toimintayksiköihin säännöllisesti työpaikkaselvityksen työterveyshuollon toimintasuunnitelman mukaisesti. Työpaikkaselvityksessä työterveyshuolto arvioi vaarojen, haittojen ja kuormitustekijöiden merkitystä henkilöstön terveydelle ja työkyvyille. Työterveyshuolto laatii työpaikkaselvityksestä raportin. Toimintayksikön lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin korjausta vaativissa asioissa. Työpaikkaselvitysraportti on pidettävä työntekijöiden saatavilla. Liperin hammashoitolassa noudatetaan organisaation ohjeita, joita ovat muun muassa Suositukset sisätilojen lämpötilojen hallintaan helleaikoina sosiaali- ja terveyshuollon yksiköissä -työohje, Jäteohje 2023, Kemikaaliturvallisuus ja kemikaalirekisteri.

Päivittäinen käyttöveden laadun seuranta (maku, haju, väri, lämpötila) ja poikkeavista havainnoista ilmoittaminen kuuluu yksikön vastuulle. Lisäksi sairaalan vuodeosaston ja terveysaseman vuodeosaston vastuuseen kuuluu osallistua käyttöveden riskienhallinnan toteuttamiseen yhdessä kiinteistönomistajan ja/tai -huollon kanssa.

Terveysthuoltoon liittyvistä riskeistä, vaara- ja poikkeamatilanteista sekä epäkohdista ilmoitetaan Kiinteistöhuoltoon.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Kyllä

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveysthuoltoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10 Palvelun sisällön omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakas- ja potilaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

Asiakkaan/potilaan tunnistaminen on turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun perusta. Henkilö tulee tunnistaa jokaisessa hoito-, hoiva- tai palvelutilanteessa luotettavasti. Asiakkaan/potilaan tunnistamisen tulee olla systemaattista koko organisaatiossa ja kaikkien ammattiryhmien tulee tehdä se oikein yhtenäisten periaatteiden mukaisesti.

Asiakkaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuollon ajanvaraus- ja neuvontapalveluun kysytään hänen henkilötunnuksensa ja päivitetään samalla yhteystiedot. Asiakas kutsutaan vastaanottohuoneeseen koko nimellä. Jos epäilystä, että väärä asiakas tulee huoneeseen, kysytään/tunnistetaan asiakas henkilötunnuksesta. Asiakkaan saattaja auttaa tunnistamisessa tarvittaessa.

Asiakkaan/potilaan tunnistamisen toteutumista seurataan siihen liittyviä Laatuportti-ilmoituksia ja niiden määrää seuraamalla. Jos on uhka ettei asiakkaiden/potilaiden tunnistaminen toteudu yksikössä suunnitellusti, ohjeistetaan henkilöstöä potilaan / asiakkaan tunnistamisessa. Henkilöstö suorittaa asiakkaan tunnistaminen – koulutuksen, jotta asiakkaan tunnistamisen osaaminen toteutuisi.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan tunnistamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.2 Häätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen

Välitöntä hoitoa tarvitsevan asiakkaan/potilaan tunnistaminen on kriittinen taito asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruselintoimintojen häiriöiden ja yleistilan heikkenemisen varhainen tunnistaminen mahdollistavat tehokkaan hoidon.

Suun terveydenhuollon vastaanottotyön luonteeseen kuuluu potilaan voinnin jatkuva arvioiminen, jolloin voinnin heikkeneminen huomioidaan nopeasti. Asiakkaan riskitiedot tarkastetaan potilastietojärjestelmästä ja kysymällä asiakkaalta itseltään tai saattajalta ennen toimenpiteen aloittamista.

Liperin hammashoitolan hammaslääkärit suorittavat ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4” -kurssin vuoden välein ylläpitääkseen taitoaan tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Hoitohenkilökunta suorittaa ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 2” -kurssin kahden vuoden välein ylläpitääkseen taitoaan tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Hätätilapotilaan ja -asiakkaan tunnistamisen toteutumista seurataan mahdollisia hätätilapotilaan ja -asiakkaan tunnistamisen liittyviä Laatuportti-ilmoituksia ja niiden määrää.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen hätätilapotilaan ja -asiakkaan tunnistamiseen, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

Asiakas/potilas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva, turvallinen ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Tämä edellyttää toimivaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Hoidon ja palvelun jatkuvuus ja tiedon siirtyminen tulee turvata tilanteissa, joissa asiakkaat/potilaat liikkuvat eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja palveluyksiköiden välillä.

Liperin hammashoitolan keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoidon (Suu- ja leukasairauksien poliklinikka), näyttötoimisto, neuvolat, päihdepalvelut, terveysasemat, suun terveydenhuollon palvelusetelituottajat sekä ostopalveluyritykset. Sosiaalihuollon kanssa on suunniteltu suun terveydenhuollossa käytettävän ”poispudokkaiden-mallin”, jossa kuvataan toimintatavat lasten ja nuorten jäädessä pois suun terveydenhuollon palveluiden piiristä. Samalla olemme päivittäneet sosiaalihuollon yhteystiedot ja kouluttaneet henkilöstöä huoli-ilmoitusten tekoon liittyvissä asioissa. Malli on käytössä myös Liperin hammashoitolassa.

Ennaltaehkäisevän päihdetyön hankkeessa ehkäisevälle päihdetyölle on luotu moniammatillisia hoitopolkuja, joissa suun terveydenhuolto on mukana yhtenä hoitopoluista. Liperin hammashoitolan henkilöstö osallistuu meneillään olevaan koulutukseen asian tiimoilta. Pohjois-Karjalan Hyvinvointialueen sisäinen tiedonkulku

tapahtuu Mediatri-asiakastietojärjestelmän sisällä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) monialaiseen yhteistyöhön ja tiedonvälitykseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.4 Kivunhoito

Asiamukainen eli tehokas ja oikea-aikainen kivunhoito on jokaisen asiakkaan/potilaan perusoikeus koko palvelu- ja hoitoprosessin ajan. Kivunhoidon perusta on asiakkaan/potilaan oma arvio kivusta ja sen voimakkuudesta.

Suun tervetysthuollossa kivuton hammashoito on mahdollistunut suurimmassa osassa toimenpiteitä. Asiakkaan kipukokemusta arvioidaan keskustelun ja non-verbaalisen viestinnän avulla esitetöjen tarkastamisen yhteydessä sekä vastaanottokäynnin ajan. Kivuttomien toimenpiteiden tueksi on käytössä paikallisuudutus tai esilääkitys. Esilääkityksestä sovitaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan tai huoltajan kanssa. Esilääkitys auttaa rauhoittamaan pelosta ja aistiherkkydestä johtuvia kipukokemuksia.

Hyvä keskusteluyhteys asiakkaan kanssa sekä rauhallinen ja turvallinen hoitotilanne lieventävät kivun tuntemusta. Hyvän vuorovaikutustilanteen tunnusomaisena piirteenä asiakkaalla on tunne, että kipua ei tarvitse lähtökohtaisesti kestää, vaan kipua lievennetään asiakkaan niin halutessa.

Asiakas saa tarvittaessa suullisesti tai kirjallisesti jälkihoito-ohjeet tai särkylääkereseptin kivun hoitoon toimenpiteen jälkeen. Liperin hammashoitolassa ei ole käytössä erillisiä kipumittareita. Asiakkaan tunteman kivun luonnetta arvioidaan vastaanottokäynnille tullessa sekä toimenpiteiden aikana keskustellen ja esittäen asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä kipukokemuksesta. Tyypillisimmin asiakkaalta tarkistetaan mm: missä kipu tuntuu, onko kyseessä kipu, johon särkylääke auttaa, provosoituuko kivun tunne jostain, onko kipu vihlova vai jomottavaa, onko kipu jatkuvaa vai hetkittäistä, voimistuuko kipu purressa tai makuulla ollessa? Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa diagnostiikassa.

Kivun eri tyypit auttavat erottamaan, mistä suun sairaudesta on kyse ja missä sairaus sijaitsee sekä onko kyseessä mahdollisesti tulehdukseen viittaava oirekuva. Asiakkaan kokema kipu usein kirjataan hoitokertomukseen sanallisesti. Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa diagnostiikassa ja jatkohoidon suunnittelussa. Hammaslääkäri vastaa potilaalle annettavasta lääkehoidosta. Hammashoitajat ja suuhygienistit

suorittavat Lääkehoito suun terveydenhuollossa-opintokokonaisuudet Verkkarit.fi-sivuilla ja antavat tarvittavat näytöt lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi. Lääkehoitoresepti kirjataan potilastietojärjestelmään.

Vahvistetaan henkilöstön osaamista esimerkiksi suuhygienistien itsenäisen puudutuksen pätevyyden hankkimisella ja varmistetaan näin potilaan kivun hoidon toteutumista.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) kivunhoitoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.5 Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy

Tehokas kaatumisten ja putoamistenehkäisy sisältää asiakkaan ja potilaan kaatumis-/putoamisvaaran arvioinnin sekä henkilökohtaisen suunnitelman kaatumisten ja putoamisten ehkäisemiseksi henkilöillä, joiden riski on kohonnut. Näiden lisäksi on yleisiä keinoja ja menettelytapoja ehkäistä kaatumisia ja putoamisia systemaattisesti.

Liperin hammashoitolassa henkilökuntaa on ohjeistettu huolehtimaan liikuntarajoitteisten tai apua kaipaavien asiakkaiden turvallisesta liikkumisesta hammashoitolan tiloissa. Asiakkaat saatetaan tarvittaessa hoituhuoneeseen ja pois, sekä varmistetaan, että liikkumiseen apua tarvitsevilla asiakkailla on saattaja huolehtimassa liikkumisesta hoitolan ulkopuolella. Hoitolan tilat on suunniteltu esteettömiksi. Mikäli kaatumis- tai putoamistilanteita tapahtuu kirjataan ne jatkuvaan potilaskertomukseen ja tehdään ilmoitus Laatuporttiin sekä potilastietojärjestelmä Mediatriin haittatapahtumakirjaus.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) kaatumisiin ja putoamisiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

--	--	--

10.6 Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito

Ravitsemushoidolla pyritään edistämään terveyttä ja ravitsemushoito on myös usein sairauksien keskeinen hoitomuoto. Vaikuttavan ravitsemushoidon perustana on henkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön. Eri ammattiryhmät osallistuvat hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman tehtäväkuvansa mukaisesti.

Suun terveydenhuollossa ei harjoiteta ravitsemushoitoa, mutta suun terveys vaikuttaa oleellisesti asiakkaiden ja potilaiden ravinnon saantiin. Mikäli herää huoli vajaaravitsemuksesta, ohjataan asiakas asianmukaiseen hoitoon. Hoitamalla suun sairauksia ja ennalta ehkäisemällä suun ja purentaelimistön vaivoja suun terveydenhuolto ennalta ehkäisee omalta osaltaan asiakkaidensa vajaaravitsemuksen riskiä.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

Yhteenvedo keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) vajaaravitsemuksen syntyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.7 Painehaavojen ehkäisy

Painehaavojen ehkäisyn kulmakivenä on painehaavariskissä olevien asiakkaiden ja potilaiden tunnistaminen. Painehaavariskin tunnistaminen mahdollistaa painehaavojen tehokkaan ennaltaehkäisyn hoitotyön eri menetelmiä hyödyntäen.

Ei koske työyksikön toimintaa. Jos herää huoli painehaavasta, ohjataan potilas asianmukaiseen hoitoon.

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) painehaavojen syntyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) on kehittänyt leikkaustiimin tarkistuslistan parantamaan leikkaustoimenpiteisiin liittyvää turvallisuutta ja estämään vältettävissä olevia komplikaatioita.

Suun terveydenhuollon leikkauksellisissa toimenpiteissä toiminta pohjautuu hammaslääkäriskoulutukseen sisällytetyn koulutuksen mukaan. Leikkaukselliset operaatiot tehdään mahdollisimman steriilisti. Suun alueelle tehtävät leikkaukset ovat aina puolisteriilejä, koska suun alueella on paljon mikrobeja, mutta mahdollisten komplikaatioiden välttämiseksi leikkaukselliset toimenpiteet suoritetaan steriileillä instrumenteilla ja muulla steriilillä välineistöllä. Hygieniakäytännöt kaikissa suun terveydenhuollon toimenpiteissä ovat hyvin tarkat ja valtakunnalliseen hygieniohjeistukseen perustuvat. Liperin hammashoitolassa noudatetaan suun terveydenhuollon yleisiä käytänteitä leikkaustoimenpiteissä. Asiakkaalle ohjeistetaan leikkauksen jälkeiset hoito-ohjeet ja ne annetaan kirjallisena mukaan. Jos olisi uhka, ettei leikkaushoidon turvallisuuden varmistustoimenpiteet toteudu yksikössä suunnitellusti, lisättäisiin koulutusta ja vertaisoppimista leikkaushoitoon.
--

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) leikkaushoidon turvallisuuteen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

Akuutti sekavuustila on äkillisesti kehittyvä aivotuiminnan häiriö, joka voi ilmentua kenelle tahansa sairauden komplikaationa iästä riippumatta. Ennaltaehkäisy on paras ja vaikuttavin hoito. Ennaltaehkäisevien toimien

käynnistämiseksi tulisi tunnistaa potilaat, jotka ovat erityisessä riskissä sairastumaan akuuttiin sekavuustilaan. Myös akuutin sekavuustilan kehittyminen tulee tunnistaa varhain. Jokaisella palveluyksiköllä tulee olla oma toimintamalli, jossa huomioidaan yksikön ominaispiirteet, tilat, henkilöresurssi ja osaaminen akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja hoitoon.

Riski asiakkaan akuuttiin sekavuustilaan on olemassa myös suun terveydenhuollossa, koska palvelemme akuutin sekavuustilan riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita. Akuutin sekavuustilan ilmaantuminen asiakkaalle suun terveydenhuollon palveluissa on erittäin harvinaista koska potilaskontakti on suhteellisen lyhyt ja siinä voi olla vaikea tunnistaa tuntemattoman ihmisen erikoinen/huolestuttava käytös.

Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Akuutin sekavuustilan ehkäisemiseksi odotusajat pyritään pitämään rauhallisina ja asiakkaiden vointia seurataan vastaanottokäynnin yhteydessä keskustelemalla ja non-verbaalisia viestejä tulkitsemalla. Hoitotilanteita rauhoitetaan keskustelevalle ja asiakkaan kokemusta kunnioittavalla ilmapiirillä sekä hyvällä toimenpiteiden aikaisella kivunhoidolla.

Akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja tunnistamiseen on laadittu organisaatiossa palveluketju kaikkien työntekijöiden saataville.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja tunnistamiseen vaikuttavista riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.10 Elintapaohjaus

Terveydenhuoltolaki (13 §) velvoittaa hyvinvointialuetta sisällyttämään kaikkiin terveydenhuollon palveluihin alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Lain mukaan neuvonnan on muodostettava toiminnallinen kokonaisuus muiden hyvinvointialueen järjestämien palvelujen kanssa.

Elintapaohjauksen tavoitteena on tukea yksilöä tai ryhmää tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä pysyviä muutoksia elintavoissa. Elintapaohjauksen kohderyhmää ovat erityisesti henkilöt, joilla on korkea riski sairastua kansantauteihin epäterveellisten elintapojen vuoksi, tai jotka ovat jo sairastuneet, mutta eivät ole omatoimisesti pystyneet muuttamaan elintapojaan. Tässä kappaleessa tarkastellaan elintavoista liikkumista, ravitsemusta ja unta. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan päihteitä, rahapelaamista ja mielen hyvinvointia.

Elintapaohjausta tarvitseva asiakas tunnistetaan haastattelulla ja esitetietokaavakkeen kysymysten perusteella. Elintapaohjausta yksikössä toteutetaan antamalla asiakkaalle tarvittavaa neuvontaa ja ohjausta. Annettu ohjaus kirjataan potilaskertomukseen.

Lue lisää: [Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma](#) (linkki) sekä [Elintapaohjauksen polku](#) (linkki), [Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen elintapaohjauksen toimintasuunnitelma](#) (linkki, sisäinen)

Yhteenvedo keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) elintapaohjauksen toteuttamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.11 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö on lakisääteistä toimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden käyttöä, ehkäistä rahapeleistä aiheutuvia haittoja sekä edistää hyvinvointialueen asukkaiden mielen hyvinvointia. [Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä \(523/2015\)](#) (linkki) velvoittaa tekemään ehkäisevää päihdetyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Työ kattaa alkoholi-, huumausaine- ja rahapelihaittojen sekä tupakka- ja nikotiinituotteiden käytön ehkäisyn ja vähentämisen. [Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma](#) (linkki) tukee ehkäisevän päihdetyön järjestämistä koskevan lain toimeenpanoa ja antaen suuntaviivat tehtävälle työlle.

10.11.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

Nikotiinituotteiden puheeksiottoon ja nikotiiniriippuvuuden arviointiin sekä tietojen kirjaamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa on luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje. Hoito- ja palveluketju on kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käytettävissä ja henkilöstöä koulutetaan sen systemaattiseen käyttöön. Nikotiiniriippuvuuden arviointiin on eri palveluissa olemassa myös omia menettelyjä.

Nikotiinituotteiden käytöstä kysytään tarkastusten ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä esim. suuhygienistikäynneillä. Nikotiinituotteiden puheeksiotto kirjataan syksystä 2023 rakenteisesti

potilaskertomukseen. Suun tervetystenhuolto on mukana ennaltaehkävien päihdetyön hoitopolussa, saatavissa julkisessa verkossa: Ehkävien päihdetyö - Siun sote palveluketjut.

Nikotiiniriippuvuuden arviointi tehdään siihen tarkoitettun kyselylomakkeen avulla. Nikotiinituotteiden käyttö otetaan tarvittaessa puheeksi asiakkaan kanssa ja tarjotaan apua mahdollisessa nikotiiniriippuvuudessa.

Henkilöstölle järjestetään koulutusta nikotiinituotteiden käytön puheeksiotosta, rakenteisesta kirjaamisesta potilaskertomukseen sekä nikotiiniriippuvaisen asiakkaan hoitopolusta.

10.11.2 Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Alkoholin riskikäytön puheeksiottaminen ja siihen tarjottu varhainen tuki ja lyhytneuvonta on vaikuttava ja kustannustehokas toimintatapa alkoholiperäisten ehkäisyssä silloin, kun sitä tehdään systemaattisesti. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluihin luotu ehkävien päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje kattaa myös alkoholin riskikäytön varhaiseen tunnistamiseen ja arviointiin liittyvät toiminnot.

Tutkimusten yhteydessä asiakkaille tehdään alkoholin riskikäyttöä arvioiva kysely Audit C , joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Suun tervetystenhuollossa on käytössä ennaltaehkävien päihdetyön hoitopolku, jossa neuvotaan, kuinka toimitaan, jos asiakkaalla todetaan alkoholin riskikäyttöä tehtävän Audit C-kyselyn tulosten perusteella.

Suun tervetystenhuollon ennaltaehkävissä päihdetyössä korostetaan puheeksioton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti alkoholin kohtuukäyttöä. Suun tervetystenhuollossa puheeksi otossa mainitaan alkoholin käytön vaikutukset elimistössä, mutta keskitytään erityisesti alkoholin vaikutuksiin suun alueen sairauksien etenemisessä. Riskiarvion tekeminen rakenteisesti tarkastusten yhteydessä on mahdollistanut alkoholin käytön puheeksioton koko maakunnan aikuisväestössä tasapuolisesti.

Henkilöstölle on järjestetty koulutusta alkoholin riskiarvion tekemisessä ja puheeksiotossa. Lisäksi Intrassa on luettavissa ennaltaehkävien päihdetyön hoitopolku, tarvittava taustamateriaali puheeksioton tueksi sekä mahdolliset yhteystiedot päihdepalveluihin, jos asiakas kokee tarvitsevänsä lisätukea alkoholin kohtuukäytön tueksi.

10.11.3 Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Ehkävien päihdetyö kattaa työn huumausaineiden käytön ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden väärinkäytön ehkäisemiseksi. Työhön kuuluu niistä aiheutuvien haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen.

Suun tervetystenhuollossa ei kysytä systemaattisesti huumausaineiden käytöstä. Huumausaineiden käyttö voi nousta esiin potilaskertomuksesta tai esimerkiksi näkyä hampaistossa, jolloin asia nostetaan esille ja kerrotaan

päihteen vaikutuksesta etenkin suun terveyteen. Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä päihdepalveluihin, mikäli hänellä ei ole aiempaa kontaktia palveluihin. Päihteen käyttö huomioidaan esilääkkeen ja kipulääkkeiden tarvetta arvioitaessa.

Huumausaineiden käyttäjillä voi esiintyä enemmän pelkoa ja jännitystä hammashoidon tilanteissa. Lisäksi heillä voi olla muodostunut korkeampi toleranssi puudutusaineita kohtaan, lisäksi hampaat voivat olla kipuherkempiä. Huumeiden käyttäjillä voi olla lisääntynyt infektioriski, ja tulehdukset voivat levitä herkemmin ja nopeammin.

10.11.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

Ehkäisevää päihdetyötä tehdään vahvistamalla rahapelaamiseen vaikuttavia suojatekijöitä tai vähentämällä riskitekijöiden vaikutusta. Suojaavat tekijät ovat yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan piirteitä, jotka ehkäisevät tai vähentävät riskiä rahapelaamisen aloittamiseen tai ongelmien syntyyn. Riskitekijät puolestaan ovat yksilön, lähipiirin tai yhteiskunnan piirteitä, tilanteita tai tapahtumia, jotka tietyissä olosuhteissa lisäävät peliongelman todennäköisyyttä.

Rahapelaamiseen liittyvät haitat voivat nousta esille suun terveydenhuollossa ja vaikuttaa muun muassa asiakkaan taloudellisiin mahdollisuuksiin valita eri hoitovaihtoehtojen välillä. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä esimerkiksi työterveyteen tai mielenterveys- ja päihdepalveluihin.

10.11.5 Ehkäisevä mielenterveystyö

Mielenterveysongelmat aiheuttavat huomattavan määrän kärsimystä sairastuneille ja heidän läheisilleen. Ennaltaehkäisy on sekä inhimillisesti että taloudellisesti sairauden hoitoa kannattavampaa. Ehkäisevä mielenterveystyö pyrkii ehkäisemään psykiatristen sairauksien syntymistä.

Hyvä suun terveyden tila ja kivuton suu myötävaikuttavat positiivisesti mielenterveyteen. Mielenterveyden haasteet voivat näkyä myös suun kunnossa ja omahoidon tasossa. Mikäli herää huoli asiakkaan jaksamisesta tai mielenterveydestä, ohjataan häntä olemaan yhteydessä perusterveydenhuoltoon tai akuuteissa tilanteissa päivystykseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) ehkäisevään päihde- ja mielenterveystyöhön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

--	--	--

10.12 Itsemurhien ehkäisy

Itsemurhat aiheuttavat runsaasti inhimillistä kärsimystä sekä itsemurhan tehneiden läheisten että itsemurhien kanssa muuten tekemisiin joutuvien parissa. Ne ihmiset, joilla on kasautuvia taloudellisen, sosiaalisen ja inhimillisen osattomuuden kokemuksia ja voimavarojen ehtymistä tulee tunnistaa varhaisessa vaiheessa sekä arvioitava heidän avun tarve.

Mikäli asiakas nostaa esiin itsetuhoisia ajatuksia, ohjataan hänet omalle terveysasemalle ja akuuteissa tilanteissa yhteispäivystykseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) itsemurhien ehkäisyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.13 Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö

Oikeus väkivallattomaan elämään on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Suomen perustuslaki ja kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet edellyttävät aktiivisia toimia yksilöiden suojelemiseksi väkivallalta. Hyvinvointialueet vastaavat omalla toimialallaan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisestä sekä lähisuhdeväkivallan ehkäisemisestä.

Lähisuhdeväkivallan seurausten ehkäisyyn ja väkivallan kierteen katkaisemiseen vaikutetaan tehokkaimmin tunnistamalla lähisuhdeväkivalta terveydenhuollon palveluissa varhaisessa vaiheessa. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että lähisuhdeväkivaltakokemuksista kysytään palveluissa vaikei se olisi käynnin ensisijainen syy.

Työssä tulee huomioida väkivallan kaikkiin osapuoliin (uhri, tekijä, todistaja) mahdollisesti liittyvät palvelutarpeet ja viranomaisvelvoitteet, moniammatillinen yhteistyö sekä asiakkaan/koko perheen turvallisuuden varmistaminen välittömässä asiakas ja potilastyössä.

Mikäli asiakas ottaa puheeksi olevansa väkivallan uhri tai asia tulee muutoin ilmi oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti palveluihin sovitun palvelupolun mukaisesti.

Lapseen kohdistuvassa pahoinpitelyepäilyssä se henkilö kenelle asia tulee tietoon, on yhteydessä sosiaalihuoltoon sekä poliisiin ja tekee tarvittavat ilmoitukset.

Mikäli lähisuhdeväkivalta tulee ilmi noudatetaan organisaation toimintaohjeita.

Lue lisää: [Työn tueksi lähisuhdeväkivallan ehkäisyyn](#) (linkki, saatavilla sisäisessä verkossa), [Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma \(linkki\)](#), Alueellinen lähisuhdeväkivallan ehkäisyn toimintasuunnitelma 2025-2028 (julkaistaan vuoden 2025 alussa), [Ohjeet kunnille ja hyvinvointialueille lähisuhdeväkivallan ehkäisyn koordinaattorakenteiden ja lähisuhdeväkivallan vastaisen toiminnan järjestämiseksi](#) (linkki),

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

11 Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä

Yhteenveto keskeisimmistä palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja määräyksistä on koottu asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelman lukuun ”Suunnitelman tausta-aineisto”.

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yhteenveto tämän omavalvontasuunnitelman laadinnan yhteydessä esiin nousseista palveluyksikön toimintaan liittyvistä kehittämistarpeista.

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämisajankaus

13 Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen

13.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja suunnitelmassa kuvattujen menettelyjen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa maaliskuun loppuun mennessä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön lähijohtaja(t).

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kerran kuukaudessa yksikön lähiesihenkilöiden ja keskijohdon palaverissa. Yksikön lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä toiminnan muuttuessa, tai vähintään kerran vuodessa.

Tiedotetaan henkilöstölle omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja ohjeistetaan lukemaan päivitetty versio.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
Päiväys	19.5.2025

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitatu internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6> (linkki)

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman mallipohja:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/omavalvontasuunnitelman-mallipohja/> (linkki)

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(linkki)https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) 679/2016:

<https://eur-lex.europa.eu/eli/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAxVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usq=AOvVaw0_zx7DOg57-0fwyki2VU_1&opi=89978449 (linkki)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPq-GO8oiBAxW8GRAIHWKuBXIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1992%2F19920785&usq=AOvVaw1hP7DQ8szAeHVsNh60mxPn&opi=89978449> (linkki)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivnNm98oiBAxX8HhAIHXKtAp4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2021%2F20210612&usq=AOvVaw1n46KPifuzMt1suoZSxzG7&opi=89978449> (linkki)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTqtTG9IiBAxUrFBAIHQIApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usq=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCI&opi=89978449 (linkki)

Lääkehoitosuunnitelmat (linkki Siun soten intran tiedostopankkiin, avautuu vain Siun soten sisäisessä verkossa):

<https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/Tiedostopankki/Forms/AllItems.aspx?viewid=8d4bbc63%2D7f91%2D4470%2Dbeb1%2D66f99a41df45> (linkki)

Miunpalvelut.fi:

<https://miunpalvelut.fi/> (linkki)

Omavalvonta - siunsote.fi:

<https://www.siunsote.fi/omavalvonta?inheritRedirect=true> (linkki)

Omavalvontaohjelma:

https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_Valvontapalvelut_SUUNNITELMA_Omavalvontao_hjelma.pdf/cc2a1be8-4a4e-95fd-3cdf-890c38d52367 (linkki)

STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161496/STM_J02_Yhtenaisen%20kiireettoman%20hoidon%20perusteet.pdf?sequence=4&isAllowed=y (linkki)

Tartuntatautilaki (1227/2016):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8oiBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usq=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29Zef&opi=89978449> (linkki)

Terveysthuoltolaki (1326/2010):

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqK_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdgQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usq=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449 (linkki)

Terveysthuoltolaki (763/1994):

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usq=AOvVaw3mloYyUmCZl-YMwnYOP-zj&opi=89978449 (linkki)

Tietosuojalaki 1050/2018:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y (linkki)

Työttymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

<https://www.siunsote.fi/tyyttymattomyys-palveluun-tai-hoitoon> (linkki)

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

<https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus> (linkki)

Valviran määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä:

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504> (linkki)

Viestit – Suomi.fi:

<https://www.suomi.fi/viestit> (linkki)