

Terveystenhuollon omavalvontasuunnitelma

Nurmeksien hammashoitola

Laatija(t)	Juho Kohonen, Pohjoisen alueen vastaava hammaslääkäri
	Anu Huusko, osastonhoitaja
Tarkastaja	Johanna Pasanen, ylihammaslääkäri
	Ari Nokelainen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Virva Vääntinen, johtava ylihammaslääkäri, palvelupäällikkö
Pvm.	14.5.2025

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut	7
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.1	Toiminta-ajatus	8
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuuhenkilö(t).....	10
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	10
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	10
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	10
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	11
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	12
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	12
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	13
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	14
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	14
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	15
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	15
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	15
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	16
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	18
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	19
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	19
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	19
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	20
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	20
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	22

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute.....	22
6.5.2	Asiakasviestintä	23
7	Henkilöstö	23
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys.....	24
7.2	Rekrytointi	24
7.3	Perehdytys	25
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	26
7.5	Johtamisosaaminen.....	28
7.6	Työhyvinvointi	28
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin.....	29
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen.....	30
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	30
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat.....	30
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	32
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	34
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	34
9.2	Etä- ja digipalvelut.....	35
9.3	Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	36
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	39
9.5	Infektioiden torjunta	41
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy.....	41
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt.....	42
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	43
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	44
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	44
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius.....	44
9.7.3	Terveydensuojelu	45
10	Palvelun sisällön omavalvonta	46
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	46
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen.....	46

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	47
10.4	Kivunhoito	48
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	49
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	50
10.7	Painehaavojen ehkäisy	51
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	51
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	52
10.10	Elintapaohjaus	53
10.11	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	53
10.11.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus.....	54
10.11.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	54
10.11.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	55
10.11.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy	55
10.11.5	Ehkäisevä mielenterveystyö	55
10.12	Itsemurhien ehkäisy	56
10.13	Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö	57
11	Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	57
12	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	58
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	59
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	59
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	59
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	61

1 Johdanto

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

Palveluyksikkökohtaisen 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 suunnitelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus sekä [Valviran antama määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä \(linkki\)](#)-, kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 \(linkki\)](#) sekä [asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman \(linkki\)](#) mallipohjan sisältökokonaisuudet.

2 Palveluyksikköä 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
Palveluyksikkö	Nurmeksien hammashoitola, Porokylänkatu 1, Nurmeks
Palvelumuoto	Asiakas- ja potilastyö suun terveydenhuollossa. Kyseessä hammashoitola, jossa kuusi vastaanottohuonetta sekä asiakaspalvelupiste.
Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	
Asiakas- tai potilaspaikkamäärä	
Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Vastaava hammaslääkäri Juho Kohonen, juho.kohonen@siunsote.fi , p.0503475025 Osastonhoitaja Anu Huusko, anu.huusko@siunsote.fi , p. 0133309519

	Apulaisosastonhoitaja Jasmine Tuononen, jasmine.tuononen@siunsote.fi , p. 0133307374
Palvelupäällikkö	Virva Vanttinen, virva.vanttinen@siunsote.fi , p. 050 4394675
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 013 3309556

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 hammaslääkärityön kanssa.

Hammashoitolojen 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.

Lähiesihenkilöt osallistuvat toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen palveluyksiköissään. Päivittäisen johtamisen aamupalaverit ja kuukausittaiset mittaripalaverit ovat osa seuranta- ja mahdollisuutta vaikuttaa yksikön toimintaa.

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ostopalvelujen koordinaatiovastuu on hankinta- ja sopimuspalvelut yksiköllä. Palvelusetelipalvelujen koordinaatiovastuu on palvelusetelikeskuksessa. Kaikki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijät pääsevät tarkastelemaan ostopalvelusopimuksia 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.

Palvelusetelipalvelu	Nurmeksen Hammas oy
----------------------	---------------------

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

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.

Nurmeksen palveluyksikön ostopalveluista vastaa suun terveydenhuollon palvelupäällikkö. Hoitolan esihenkilöstöllä on vastuu toiminnan organisoimisesta, työskentelyyn tarvittavien tilojen järjestämisestä sekä ostopalvelutyöskentelyyn liittyvien päivittäisten asioiden järjestelystä. Ostopalvelutyöntekijä perehdytetään tilojen ja potilastietojärjestelmän käyttöön. Nurmeksen hammashoitolan asiakastytyytyväisyyskyselyn tuloksia sekä avoimia asiakaspalautteita seurataan kuukausittain alueellisissa mittaripalavereissa sekä hoitolapalavereissa esihenkilöiden johdolla. Henkilöstöllä on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan hoidon laatuun tai potilasturvallisuuteen liittyvistä huomioista joko suoraan esihenkilöille sekä Laatuportti-järjestelmän avulla.

Nurmeksen hammashoitolan esihenkilöt ovat tutustuneet yksikköä koskeviin ostopalvelusopimuksiin.

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.

Nurmeksen hammashoitolan tavoitteena on tuottaa laadukasta ja yhdenvertaista perushammashoitoa ja virk-
ajan päivystyksellistä hammashoitoa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle, etenkin Nurmeksen alueen
asukkaille. Lisäksi Nurmeksen hammashoitolan päivystyksellisiin suun terveydenhuollon palveluihin ovat
oikeutettuja ulkopaikkakuntalaiset ja ulkomaalaiset asiakkaat. Nurmeksen hammashoitolassa tarjotaan myös
erikoishoidon palveluita, kuten oikomishoitoa ja suukirurgiaa. Suun terveydenhuollon palveluita tuotetaan
hyvinvointialueen hammashoitoloissa ja lähelle tuotavina palveluina kannettavan hoitovälineistön avulla (esim.
koulut, ikäihmisten asumisyksiköt). Chat-palvelu (etäpalvelu) on käytössä neuvontaan.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveydenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Terveydenhuollon 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 terveystaloudelliset palvelut. Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveystaloudellisten palvelujen toteutumista.

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 terveydenhuollossa 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. Terveystiedon kerääminen 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 sairautsiensa 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 kohtamiseen 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 on toimintamme keskiössä.

Yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti

Vastuullisuus

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

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 seurantaa varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Osastonhoitaja Anu Huusko, Pohjoisen alueen vastaava hammaslääkäri Juho Kohonen

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

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

Henkilöstölle on tehty kysely, jolla on kartoitettu omavalvontasuunnitelman toimenpiteitä ja kehittämiskohteita.

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 - suunsote.fi](https://www.suunsote.fi) (linkki).

Nurmeksen hammashoitolan omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja on tarkasteltavissa hammashoitolan 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.

Nurmeksen hammashoidon 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. Lähiesihenkilöt varmistavat, että yksikön 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 vastaa perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksen toteutumisesta.

Lähiesihenkilöt kannustavat työntekijöitään tuomaan esille poikkeamat, turvallisuushavainnot ja kehittämisehdotukset sekä seuraa niitä aktiivisesti. He myös huolehtivat, että ilmoitukset käsitellään yksikössä moniammatillisesti. Heidän tulee myös huolehtia tiedottamisesta henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä, sekä työntekijöiden mahdollisuudesta toteuttaa omavalvontaa. He myös vastaavat tiloista, laitteista ja tarvikkeista yksikössään. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Nurmeksen 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. Palveluyksikön riskienarviointi on henkilöstön luettavissa sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaittu tai muuten tietoon saatu epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhka asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteutumisessa tai ilmoittaa lainvastaisuudessa vaaratapahtumien raportointijärjestelmään (Laatuportti) ja ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle esihenkilölleen. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu kielteisiä vastatoimia.

Työyksiköihin on myös nimetty turvallisuusvastaava (hammashoitaja), joka toimien esihenkilöiden apuna erilaisten yksikön turvallisuusohjeiden päivittämisessä ja pitää yllä/luo turvallista työympäristöä.

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.

Nurmeksien hammashoitolaan tehdään riskienarviointi vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään koko työyksikön henkilöstöä sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Yksikön esihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat että yksikön riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fysikaaliset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä ”läheltä piti” ilmoitukset tehdään Laatuportti-järjestelmän kautta työntekijöiden ja asiakkaiden toimesta. Yksikön lähiesihenkilöt käsittelevät omien yksiköiden ilmoitukset ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta- ja asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Työyksikköpalaverissa käydään säännöllisesti esihenkilöiden johdolla läpi kaikki ilmoitukset ja niiden pohjalta laaditut kehittämisideat.

Turvallisuuskierroja tehdään yksikössä vuosittain eri turvallisuusteemoilla (1–2 kpl/vuosi). Teemat vaihtelevat jokaiseen turvallisuuskiertoon. Turvallisuuskierrolle osallistuu yksikön lähiesihenkilöt mahdollisuuden mukaan ja pyydettyä muita työyksikön työntekijöitä. Turvallisuuskierrot suoritetaan useimmiten terveysasemalla kaikkiiin yksiköihin moniammatillisella osallistujaryhmällä. Kierron jälkeen toteutetaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä ja sovitaan niiden aikataulusta.

Palveluyksikössä aletaan toteuttaa vuosittain yksikön omia turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan mahdollisia yleisimpiä turvallisuusriskejä.

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, epäkohdat, epäkohdan uhat ja havainnot kirjataan henkilöstön toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Näistä ilmoitetaan myös esihenkilöille. Lisäksi tukipalveluiden häiriöistä

ilmoitetaan sote-valmiuskeskukseen. Sote-valmiuskeskukseen ilmoitetaan tilanteet, joissa tukipalvelusta johtuvan häiriötilanteen on todettu vaikuttavan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän toimintaan.

Suullisesti ja kirjallisesti saadut ilmoitukset kirjataan myös aina Laatuportti-järjestelmään.

Asiakkailla ja heidän läheisillä on mahdollisuus ilmoittaa vaaratilanteista, asiakas- ja työturvallisuus poikkeamista Laatuportti-järjestelmässä hyvinvointialueen internet sivustolla. Myös kirjallista palautetta voi jättää Laatuportti-järjestelmässä.

Suulliset ja kirjalliset ilmoitukset kehoitetaan asiakkaita tekemään Laatuportti-järjestelmään. Tarvittaessa henkilöstö tekee kuulemansa/lukemansa perusteella ilmoituksen Laatuporttiin.

Jos Nurmeksien hammashoitola henkilökunta toteaa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan sosiaalihuollon toteutumisessa, siitä ilmoitetaan Laatuportin kautta (Epäkohta tai epäkohdan uhka - ilmoituslomake). Käsittely poikkeaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista: ilmoitus käsitellään ylemmän johdon toimesta, yksityisten toimijoiden osalta valvontayksikkö seuraa ilmoitusten käsittelyä.

Huolen herättyä alaikäisen asiakkaan kohdalla henkilöstöä on ohjeistettu tekemään lastensuojeluilmoitus Miun palveluissa tai olemaan yhteydessä sosiaalipuolen asiantuntijoihin (Palvelutarpeen arvioinnin yksikkö). Välitöntä puuttumista vaativissa, kiireellisissä tilanteissa henkilöstö on ohjeistettu olemaan yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Epäiltäessä lapseen kohdistunutta väkivaltaa ollaan yhteydessä poliisiin sähköisellä lomakkeella 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 omaavontannan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omaavontannaa. 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.

Nurmeksien hammashoitolassa esiin nousseet riskit ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tehdään Laatuportti järjestelmään. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heihin yhteydessä asian tiimoilta (esim. laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat) ja kirjataan tämä Laatuportti järjestelmään.

Palveluyksikön esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset 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 vrk kuluessa. Käsittelijä dokumentoi käsittelyn Laatuportti-järjestelmään.

Palautteen antajaan ollaan yhteydessä, jos hän on jättänyt yhteystietonsa. Ilmoitetaan samalla mihin korjaaviin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen tiimoilta.

Asiasta kerrotaan Teamsin tiimeissä ja viikkokirjeessä, jotta vastaavalta voidaan paremmin välttyä.

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.

Yksikön lähiesihenkilöt käsittelevät omien yksiköidensä ilmoitukset Laatuportissa ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta sekä asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa, yhdessä henkilöstön kanssa laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset.

Yksiköissä kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi, kun riski havaittu. Esihenkilöt ja tiimivastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja etenemistä omissa yksiköissään. Esihenkilöt kirjaavat kehittämistoimenpiteet Laatuporttiin. Kehittämistoimenpiteet voivat olla esim. viestintää, ohjeita, koulutusta, laitteiston poistoa tai hankintaa. Toimenpiteen laatu riippuu havaitusta riskistä. Laatuportista seurataan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määriä vähentymisenä. Asiakkaan/potilaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisempaan suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Korjaavat toimenpiteet tuodaan esille Teamsin tiimeissä ja viikkokirjeessä. Yhdessä henkilöstön kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi yksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. Palavereista pidetään muistioita, että myös ne, jotka eivät ole paikalla palaverissa saavat tiedon muutoksista.

Palvelujen käyttäjille voidaan suullisesti kertoa toimintaan tulleistä muutoksista vastaanottokäynnillä 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 potilaalle. Potilasta neuvotaan tekemään ilmoitus vaaratilanteesta Siun soten verkkosivuilta löytyvän lomakkeen avulla. Jos potilas ei itse tee ilmoitusta voi henkilökunnan edustaja tehdä sen potilaan puolesta. Potilaan tilaa seurataan tapahtuneen jälkeen ja mahdollisesti myös potilaan 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
Samoista asioista tulee ilmoituksia	Ilmoitetaan eteenpäin	Asiasta toivotaan tehtävän ilmoituksia niin kauan, että asia korjaantuu

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

Terveystenhuollossa 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 esitietojen perusteella. Asiakaspalvelupisteen ollessa auki voidaan hoidontarpeenarvio suorittaa myös paikan päällä toimipisteessä. Suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvion tekee terveydenhuollon ammattihenkilö. Hoidon tarpeen arviota tekevällä hammashoitajalla on mahdollisuus konsultoida hammaslääkärää. 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 lähesihenkilöiden 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 määritelty yksilöllinen tutkimus- tai hoitoväli. Tutkimus tai hoito tulee järjestää hoitosuunnitelmaan kirjatun tutkimus- tai hoitovälin mukaisesti, jollei hoidon tarpeen arviossa 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 toteamisesta. 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 Terveysten 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 terveystenhuollon esihenkilöiden ja johtoryhmän kanssa.

Siun sote julkaisee verkkosivuilla tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajoista.

Mikäli suun terveystenhuollossa 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

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

Nurmeksen hammashoitolassa potilaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston kliiniseen tutkimukseen ja taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelma sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaoista eri suun terveystenhuollon ammattilaisten kesken ja suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta.

Hoitoon hakeutumisen syy huomioiden tehdään tilanteen edellyttämä hoitosuunnitelma, mikä kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tehty hoitosuunnitelma käydään asiakkaan kanssa läpi.

Asiakas osallistetaan oman hoidon toteuttamiseen hänen voimavaransa huomioiden.

Asiakaspalautetta kysytään hoidon jälkeen tekstiviestikyselyllä. Asiakkaiden vastauksen tulevat nimettömästi näkyviin hammashoitolan henkilökunnalle. Asiakaspalautteita käydään läpi säännöllisesti.

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.

Nurmeksessa 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. Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (785/1992).

Alaikäisen potilaan 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 (725/1992) 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.

Nurmeksien hammashoitolassa varmistetaan asiakkaan yksityisyys mm äänieristetyillä vastaanottohuoneilla ja muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta. Henkilöstön osaaminen varmistetaan pakollisilla verkkokoulutuksilla (Asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssi), jotka dokumentoidaan Onni-HR järjestelmään.

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.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on tarpeellista asiakkaan hoitotilanteessa vain, jos potilasturvallisuus muutoin vaarantuu hoitotilanteessa. Tilanteen rauhoittaminen ja keskustelu ovat aina ensisijaiset toimet hoidon turvallisessa keskeyttämisessä tai loppuun saattamisessa. Mikäli hoitotilanteessa potilas käyttäytyy siten, että on vaaraksi itselleen tai hoitohenkilöstölle, voidaan joutua pitämään asiakkaan kädet alhaalla tai pitämään asiakkaan suuta auki tai päättää paikallaan. Rajoittamistoimenpiteenä voidaan käyttää esilääkitystä yhteisymmärryksessä asiakkaan tai huoltajan kanssa.

Mikäli vastaanottotilanteessa asiakas alkaisi käyttäytymään uhkaavasti, huoneissa on käytössä AVACK-turvajärjestelmä. Hälytykseen reagoi Nurmeksien terveysaseman henkilöstö. Tarvittaessa paikalle hälytetään

vartija tai poliisi. Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina asiakasta kohtaan lievin rajoittamisvaihtoehto.

Mikäli rajoittamistoimenpiteitä tehdään, tästä kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakkaan vointia seurataan hammashoidossa koko ajan, myös mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden ajan.

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. Asiakkaan/potilaan epäasiallisesta kohtelusta on mahdollista tehdä palaute Laatuportti-järjestelmään.

Henkilöstölle korostetaan keskusteluissa se, että olemme asiakasta varten ja mietimme esim. muutostilanteissa asiakasnäkökulmaa. Nurmeksen hammashoidossa varmistetaan tulkkauspalvelun avulla, että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään. Kirjallisia potilasohjeita on saatavilla yleisimmillä kielillä. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammasta kärsiville on hammashoittoon oma tekstiviestijänvarausmahdollisuus. Nurmeksen hammashoitolaan tilojen suunnittelussa on otettu huomioon aistivammasta kärsivät potilaat. Tilat ovat esteettömät, hyvin valaistut ja opasteet ovat selkeät.

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.

Ensisijaisesti palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot ja epäselvyydet pyritään selvittämään välittömästi keskustelemalla palveluyksikössä potilaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken.

Jos asia ei kuitenkaan selviä keskustelemalla ja potilas on tyytymätön saamaansa palveluun voi hän olla yhteydessä toimintayksikön lähiesihenkilöihin, suun terveydenhuollon palvelupäällikköön tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus, jotka suun terveydenhuollossa käsittelee palvelupäällikkö delegoimisäännön mukaisesti. Reklamaatiot käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.

Muistutuksen laatimista varten tulostettava lomake löytyy Siun soten nettisivuilta sekä Siun soten intrasta. Lomakkeen saa myös sosiaali- ja potilasasiamieheltä, joka avustaa tarvittaessa muistutuksen tekijää.

Nurmeksen hammashoitolan toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa yleisellä tasolla. Esihenkilöt käsittelevät viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa.

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 potilasvahinkoilmoituksen 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 - suunsote.fi](https://www.suunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon) (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:

Marjo Kantola (marjo.kantola@siunsote.fi) (sähköpostiosoite)

Hanna Mäkijärvi (hanna.makijarvi@siunsote.fi) (sähköpostiosoite)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

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

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

Nurmeksen hammashoitolan henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten nettisivuilta ja yksikön omavalvontasuunnitelmasta.

Nurmeksen 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 menettelytavoin kerättävä palaute antaa vertailukelpoista tietoa toiminnasta. Palautteen avulla on mahdollista seurata palveluja käyttävän kokemusta palvelujen laadusta.

Potilas tai läheinen voivat halutessaan antaa palautetta suun terveydenhuollon palvelusta verkkolomakkeella Siun soten www-sivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä. Jos potilas 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 yksikön lähiesihenkilöille sähköpostiin. Esihenkilöt käsittelevät palautteen järjestelmässä viikon sisällä palautteen antamisesta. Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuporttijärjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa.

Suun terveydenhuollossa kerätään myös jatkuvaa asiakaspalautetta tekstiviestillä. Vastaanotolla asiointin jälkeen, asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Tekstiviestein kerätty palaute raportoidaan Roidu-järjestelmän kautta sekä Siun soten www-sivuilla. Annetut palautteet ovat reaaliaikaisesti

yksiköiden lähiesihenkilöiden käytettävissä. Palautteet lähetetään sovitusti henkilökunnalle ja käydään läpi henkilöstön kanssa kuukausittain hoitolapalaverissa.

Asiakas voi antaa myös suullista palautetta ammattihenkilöille, jotka tulisi kirjata Laatuporttiin. Nurmeksen 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. Nurmeksen hammashoitolasta on valittu somelähettiläitä, jotka pääsevät viestimään asiakkaillemme eri teemoista Siun soten sosiaalisen median kanaviin, Facebook ja Instagram.

Nurmeksen hammashoitolan asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä. Asiakkaille voidaan myös jakaa kirjallisia ohjeita/esitteitä hoitokäynnin yhteydessä. Nurmeksen 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
Asiakaspalautteessa seurataan NPS-lukemaa ja yleistä palautteen kehitystä, mutta osataanko löytää oikeat kehitettävät kohteet.	Yhteinen keskustelu asiakaspalautteen pohjalta.	

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.

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstö- mitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu). Nurmeksessa hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä kaksi ja puoli (2,5) hammaslääkärinä, yksi (1) suuhygienisti ja kuusi (6) hammashoitajaa sekä yksi (1) oppisopimusopiskelija. Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilö. Lisäksi palveluyksikköön on määritetty vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava sekä tiimivastaava pitämään huolta päivittäin oman vastuualueensa toimimisesta.

Nurmeksessa hammashoitola on avoinna arkisin virka-aikaan 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. Sijaisia pyydetään töihin tarpeen mukaan. Lyhyiden poissaolojen aikana toimintaa supistetaan tarvittaessa ja potilaita ohjataan muihin Siun soten hammashoitoloihin. Henkilöstövoimavaroja seurataan päivittäin aamuisessa tilannekatsauksessa. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä.

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 suuren 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.

Esihenkilöt huolehtivat rekrytoinnista. Siun soten rekrytointiyksikkö auttaa tarpeen mukaan. Rekrytointia ohjaa työläinsäädäntö sekä työehtosopimuksista SOTE ja LS. Nurmeksessa hammashoitolan henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten rekrytointiyksikön ohjeistusta. Ammattioikeudet tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista Valviran rekisteristä.

Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Lieksan hammashoitolassa esihenkilöt pyrkivät tunnistamaan tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistamaan työntekijän soveltuvuuden rekrytointitilanteessa. Viroissa ja tehtävissä noudatetaan koeaikaa, joka on enintään puolet työ- tai virkasuhteen kestosta, kuitenkin enintään kuusi (6) kuukautta. Vakituiseen tehtävään tai virkaan valitun on toimitettava yhden (1) kuukauden sisällä lääkärintodistus terveydentilastaan.

Mikäli rekrytointi ei toteudu suunnitellusti kehitetään toimenpiteitä, jotka kannattelevat rekrytinnin onnistumiseen saakka. Tällaisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ostopalvelut, jotta tarvittava suun terveydenhuollon palvelu saadaan tuotettua.

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.

Esihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä. Apuna käytetään suun terveydenhuollon perehdytysopasta ja Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa. Hoitotyöntekijät perehdytetään hoitolassa. 4. ja 5. vuoden hammaslääketieteenopiskelijoille, jotka tulevat kesätöihin tai/ja syventävän käytännön harjoitteluun järjestetään yhteiset perehdytyspäivät vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen palveluysikössä, jossa on nimetty henkilö perehdyttämisestä vastaavana kullekin uudelle työntekijälle.

Nurmeksen hammashoitolassa opiskelijoille nimetään aina yksi ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä ammattiryhmän mukaisesti. Yksikkötasoiseen perehdytykseen kuuluu mm. yksikön tehtävä, henkilöstö, toimintatavat, toimintaympäristö, sekä työntekijän toimenkuva. Perehdytyksen yhteydessä työntekijä tutustuu myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan, hygieniasuunnitelmaan ja muuhun tarvittavaan materiaaliin. Tämän lisäksi uusille työntekijöille on Siun soten sisäistä perehdysmateriaalia intrassa. Henkilöstön osalta perehdyttämistä vastuu jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta keskustellen ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden loppukeskustelussa.

Perehdytyksen dokumentointiin on olemassa Siun soten kaavake, jota on otettu käyttöön vuonna 2024.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

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

Siun soten suun terveydenhuolto kannustaa jokaisen työntekijän suunnitelmallista osaamisen kehittämistä siten, että asiakkaiden hoidon laatu säilyy korkeatasoisena ja henkilöstön ammattitaito ja osaamistaso vahvana. Täydennyskoulutussuunnitelma pohjautuu STM:n (STM 2004) ”Terveystenhuollon täydennyskoulutussuositus”-julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydennyskoulutuksesta sekä lakiin terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Suun terveydenhuollon ammattihenkilölle mahdollistetaan täydennyskoulutusta tarpeen mukaan vuosittain.

Siun soten suun terveydenhuollossa on käytössä yksikkökohtaiset koulutusmäärärahat, joihin emme voi vaikuttaa. Jokaisen yksikön lähiesihenkilöt päättävät määrärahojen myöntämisestä koulutuksiin ja matkoihin oman yksikön määrärahojen puitteissa. Oman esihenkilön 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.

Vuonna 2024 Siun sote lähti mukaan suuhygienistien satelliittikoulutukseen. Koulutuksella varmistetaan ammattitaitoisen erikoisosaamisen saaminen alueelle.

Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi on pakollisia koulutuksia mm. asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat, ja kirjaavat ylös Onni-HR tietojärjestelmään seurannan tueksi. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokursseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Esihenkilöt 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.

Suuhygienistillä on suotavaa olla erityisosaamista mm. oikomishoidosta, tätä varten osaaminen on varmistettu mahdollistamalla lisäkouluttautuminen. Hammaslääkäreiltä vaaditaan laaja-alaista yleishammaslääketieteellistä osaamista, sekä päivystysvalmiutta. Nurmeksen hammashoitolassa

hammashoitajien itsenäinen työskentely on mahdollistettu ja osaaminen varmistetaan lisäkouluttautumisella. Nurmeksen hammashoitolassa jokaisen kliinisessä asiakastyössä työskentelevän tulee osata turvallisen säteilytyöskentelyn periaatteet sekä lääkeosaaminen. Osaaminen varmistetaan koulutuksella tai muulla ohjaamisella tarvittavan osaamisen saavuttamiseksi.

Pakolliset koulutukset jokaiselle työntekijälle suun terveydenhuollossa ovat:

- Alaikäisen itsenäisen päätöskyvyn arviointi ja puolesta-asiointi
- Hätätilapotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4
- Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltilanteissa
- Infektioiden torjunta
- Johdatus laiteturvallisuuteen
- Paloturvallisuutta taidolla -koulutuskokonaisuus
- Potilasturvallisuutta taidolla
- Potilaan tunnistaminen
- Potilas- ja asiakasturvallisuusriskien hallinta
- Tietosuoja terveydenhuollossa
- Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Vaaratapahtumien raportointi
- Väsymysriskien hallinta
- ISBAR- suullisen tiedonkulun varmistaminen

Edellisten lisäksi säteilytyötä tekeville 20 tuntia säteilykoulutusta viiden (5) vuoden aikana, joista verkkokursseina:

- Säteilyn käyttö kuvantamistutkimuksissa
- Säteilysuojelun yleiset perusteet

Edellisten lisäksi hoitohenkilökunnalle: Lääkehoito suun terveydenhuollossa

Edellisten lisäksi uusille työntekijöille yleisperehdytyksen verkkokurssi

Edellisten lisäksi esihenkilöille:

- Johdon ja esimiesten tietoturvakoulutus
- Työturvallisuuskorttikoulutus

Työntekijä toimittaa suorittamistaan koulutuksista todistuksen lähiesihenkilölleen, joka merkitsee suorituksen työntekijän tietoihin sähköiseen seurantajärjestelmään. Sähköisen järjestelmän avulla henkilöstön suorittamia koulutuksia voidaan seurata. Kehityskeskustelujen toteutumista seurataan vuosittain ja tässä yhteydessä täydennyskoulutusten toteutumista kunkin työntekijän kohdalla. Mikäli tässä yhteydessä tai muutoin

huomataan ettei osaamisen kehittämistä ja täydennyskoulutusta ole tapahtunut suunnitellusti tehdään suunnitelma, jonka puitteissa asia saadaan korjatuksi.

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 käytäntöihin ja niiden kehittämiseen.

Suun terveydenhuollossa esihenkilö- 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 kahdenkeskisissä keskusteluissa.

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.

Siun sote järjestää kaikille johtajille ja esihenkilöille johtamiskoulutusta, jotta voidaan varmistaa laadukas johtaminen. Johtamisen osaamisen varmistamiseksi johtajille ja esihenkilöille on määritelty myös pakolliset turvallisuuskoulutukset:

- Johdon ja esimiesten tietoturvakoulutus
- Potilas- ja asiakasturvallisuusriskien hallinta

Johtamisosaamista seurataan vuosittain yksilökehityskeskusteluissa.

Nurmeksessa osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja tiimivastaava muodostavat yksikön johtamistiimin, jossa johtamisvastuut ja -tehtävät on jaettu.

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.

Nurmeksen 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. Työvuorosuunnittelu on työhyvinvointia ja työssäjaksamista tukevaa. Riittävät lepotauot työvuorojen välissä toteutuvat hyvin.

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan kuukausittaisella työhyvinvointikyselyllä. Tulokset 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. Kriisitilanteissa käytössä on Siun Soten työhyvinvointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden, kuten työpsykologin, palveluita.

Työturvallisuudesta huolehditaan vuosittaisella ja toiminnan oleellisesti muuttuessa tapahtuvalla riskien arvioinnilla. Turvallisuushavainnoista, esim. Laatuportin ilmoitukset, käydään oppimistilanteita hoitolapalavereissa.

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.

Nurmeksen hammashoitolassa ja puhelimitse tapahtuvassa hoidontarpeen arviossa voi esiintyä verbaalista haasteellista käyttäytymistä, sekä fyysistä riskiä. Tällaisesta tapahtuneesta tai läheltä piti -tilanteesta ohjataan tekemään Laatuportti-ilmoitus.

Haastaviin asiakas/ potilastilanteisiin on mahdollista varautua ennakolta työparin kanssa tai tarvittaessa tilata vartija paikanpäälle. Avack-hälytysjärjestelmä käytössä joka hoituhuoneessa.

Henkilöstön osaamista haastaviin asiakas- ja potilastilanteisiin varmistetaan verkkokoulutuksilla, Onni-koulutuskalenterissa on myös muita koulutuksia aiheeseen.

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 Nurmeksen hoitolan yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko hammashoitolan henkilöstö. Lisäksi palautetta käsitellään Nurmeksen alueen mittari-palaverissa, johon osallistuu yksikön vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja, ylihoitaja, sekä johtava ylihammaslääkäri.

Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille kuukausittain. Onnistumisten huomioimisessa käytetään hyödyksi organisaation tarjoamia pikapalkitsemisen mahdollisuuksia yksilölle ja työyhteisölle sekä henkilökohtaisena lisänä. Työyhteisössä huomioidaan onnistumiset ja erityinen toiminta kiitoksin ja esittelemällä Teams-tiimeissä.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Työhyvinvoinnin mittarit eivät tuota riittävästi tietoa	Kannustetaan vastaamaan kyselyihin.	
Perehdytyksen tasalaatuisuus	Riittävästi aikaa perehdytykseen ja dokumentointi sähköiseksi	
Uudet työskentelymahdollisuudet, esimerkiksi digitaalisissa palveluissa. Onko työhön löydettävissä koulutusta.	Omat perehdyttävät uusiin palveluihin ja digitaalisista palveluista pyritään tuomaan koulutusmahdollisuuksia esiin.	

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. Tietojärjestelmäsovimuksissa 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.

Nurmeksen hammashoitolassa ja suun tervetysthuollossa potilaiden henkilötietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään perustervetysthuollon tietokantaan, Suun tervetysthuollon kansioon, hammashoito-osioon, hammaskertomus välilehteen.

Nurmeksen hammashoitolassa suuhygienistiopiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava suuhygienisti. Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. 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.

Asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä toteuttaa erillisten tarkistuslistausten perusteella tilastointiin vaikuttavien kirjausten laadunvalvontaa yksikössä.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Siun soten intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, suun tervetysthuolto, Mediconcult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä ohjataan käymään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa. Henkilöstöä ohjeistetaan asiakas- ja potilas henkilötietojen käsittelyyn, niin että se on suun tervetysthuollon ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa

siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Mediatrikoulutus kaikille ammattiryhmille sisältyy perehdytykseen.

Nurmeksen hammashoitolassa henkilöstöllä on varattu vastaanottoajat niin, että kirjaamiselle jää aikaa riittävästi hoitotapahtuman jälkeen.

Jokainen työntekijä on salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen. Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena, joista toinen jää työntekijälle/harjoittelijalle ja toinen työnantajalle. Työntekijä sitoutuu olemaan käsittelemättä niiden potilaiden/asiakkaiden tietoja, joihin hänellä ei ole hoito-/asiakassuhdetta (esim. omat asiakas/potilastiedot) sekä olemaan ilmaisematta potilas- ja asiakastietoja sivullisille.

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä/opiskelija vastaanottaa, perehtyy ja allekirjoittaa yllä mainitut lomakkeet sekä saa perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojaan. Työntekijä/opiskelija on velvollinen huolehtimaan asian kuntoon omalta osaltaan.

Asiakkaan tarkastuspyyntöön perustuvan valvonnan, joka liittyy asiakas- ja potilasrekisteriin, toteuttavat tietosuojavaltuutetut ja Kanta-palveluun liittyvän valvonnan Kansaneläkelaitos (KELA) ja tietosuojavaltuutetut.

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.

Nurmeksen hammashoitolan yksikön työntekijät noudattavat työssään Siun soten potilasrekisterin tietosuojaohjetta. Ohje löytyy Siun soten intran tiedostopankista.

Jokainen suun terveydenhuollon työntekijä on velvollinen käsittelemään potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. 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

Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta. Mikäli havaitaan tietoturvaloukkaus on työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölle. Esihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi. Kaikista tietoturvaloukkauksista tehdään ilmoitus sähköisesti Miunpalvelujen kautta sekä lisäksi vaaratapahtumailmoitus Laatuporttiin.

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.

Tietojärjestelmiin liittyvistä merkittävistä poikkeamista on ilmoitettava tietojärjestelmän valmistajalle. Jos havaittu poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- ja potilasturvallisuudelle, poikkeamasta on ilmoitettava sähköisellä lomakkeella Valviralle (<https://turvaviesti.valvira.fi>)

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

(sähköpostiosoite)

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
Yhdenmukainen toimintatapa esimerkiksi puolesta asioinnissa koko hyvinvointialueella	Uuteen potilastietojärjestelmän helposti saataville asiakkaalta saadut luvat ja suostumuksen	

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.

Palveluyksikkö (Nurmeksien hammashoitola) sijaitsee Nurmeksien terveysaseman tiloissa, omalla käytävällä. Hoitolan on esteetön kulku. Hoitolan tiloihin kuuluu kuusi (6) hoituhuonetta. Välinehuolto- ja varastotila, taukotila henkilökunnalle, kaksi toimistoa, joista toisessa asiakaspalvelupiste. Hammashoitolaan pääsee omasta ulko-ovesta ja terveyskeskuksen pääovelta on opasteet hammashoitolan tiloihin.

Hammashoitolan tilat ovat vain hammashoitolan henkilöstön sekä hammashoitolan asiakkaiden käytössä. Hoitolan tiloihin on tehty poistumissuunnitelma ja poistumisreitit on merkitty ja pidetään esteettöminä. Tilat vastaavat suunnittelultaan ja varustukseltaan käyttötarkoitustaan. Valaistus on riittävä kaikissa tiloissa. Säteilyn käyttö on huomioitu hoituhuoneissa seinärakenteiden ja ovien säteilyn läpäisevyydessä. Myös esteettömyys on huomioitu hoituhuonesuunnittelussa. Hoituhuoneissa 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 lukitus- huoneessa, lukollisessa kaapissa.

Nurmeksen hammashoitolan käytävältä löytää asiakaspalvelupisteen. Pisteellä työskentelee terveydenhuollon ammattilainen ohjaamassa, neuvomassa ja auttamassa asiakkaita. Asiakaspalvelupisteessä on näkyvillä suun terveydenhuollon puhelinpalvelunumero, josta asiakas saa neuvoja, mikäli henkilöstöä ei ole asiakaspalvelupisteellä. Palveluyksikössä on käytössä huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Henkilöstö on koulutettu hälytyksen käyttöön ja sen toimivuus testataan säännöllisesti. Palohälytysjärjestelmä on. Odotustiloissa ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Nurmeksen terveyskeskuksen vartioinnista vastaa ulkopuolinen taho. Lääkekaapin avaimet ovat yhteisesti henkilöstön käytössä.

Toimitilalle tehty tarkastus/ myönnetty viranomaishyväksyntä /myönnetty lupa:

Tarkastaja/ luvan myöntäjä:

pp. kk. vvvv

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

Yhteenveto 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.

Siun soten suun terveydenhuolto tarjoaa asiakkailleen web-ajanvaraus palvelua suuhygienistien vastaanottoajolle. 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 puhelinpalvelun kautta.

Nurmeksen hammashoitolan työntekijöitä on mukana chat-palveluissa, joissa annetaan neuvontaa ja ohjausta suun hoitoon.

Onko palveluyksikössä nimetty digimentori: Kyllä

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 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Nurmeksen hammashoidossa on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Häätötoimintaan liittyvät lääkkeet löytyvät lääkekaapista.

Nurmeksen hammashoitolassa kriittiseksi laitteiksi 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 röntgen laitteet, sillä ne tuottavat ionisoivaa säteilyä. Riskiä hallitaan säännöllisellä ja pakollisilla säteilyturvakoulutuksilla henkilöstölle sekä säännöllisellä laadunvarmistuksella.

Nurmeksen hammashoitolassa potilaille annetaan kotiin oikomishoidollisia kojeita sekä hammasproteeseja. Kojeiden ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotioiloissa 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 lääkintälaittehuolto ylläpitää laiterekisteriä (Tclaitte) mihin suun terveydenhuollon hoitokoneet ja skannerit on rekisteröity. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilö suun terveydenhuollossa on koonnut rekisteriä pienlaitteista Laatuporttiin. Yksikön esihenkilöt 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 laitevalmistajat ja Siun soten lääkintälaittehuolto.

Siun soten suun terveydenhuollossa on tulossa käyttöön laitepassit hoitotyössä käytössä oleviin laitteisiin liittyen.

Meita hallinnoi atk-laitteiden laiterekisteriä, joka löytyy Meittari itsepalveluportaalista. Siun soten laitevastaavat huolehtivat laitteiden käytöstä, vaihdoista ja käyttäjämuutoksista. Koko henkilöstö on veloitettu 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.

Säteilyturvallisuusvastaavana 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 Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat pääsääntöisesti laitevalmistajat. Yksikön hoitava henkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon samoin huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa paikalle yksikköön.

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 häiriöitä havaitaan laitteen toiminnassa kutsutaan huolto paikalle tai poistetaan viallinen laite käytöstä.

Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa.

Vaara- ja poikkeamailmoitukset liittyen terveydenhuollon laitteisiin, tarvikkeisiin ja apuvälineisiin tehdään Laatuportissa

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

Nurmeksen 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 suun terveydenhuoltoon, mikäli vaara- ja poikkeamatilanteita ilmenee. Suun terveydenhuollon yhteystiedot ovat asiakkaille jaettavissa kirjallisissa ohjeissa, yhteystiedot löytyvät myös Siun soten verkkosivuilta.

Onko palveluyksikössä laitevastaava/-yhdyshenkilö: Ei, esihenkilö vastaa

Onko palveluyksikössä nimetty lääkinnällisten laitteiden omavalmistuksesta vastaava vastuuhenkilö: Ei, esihenkilö vastaa

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

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
Onko laitteen toimintakunto varmistettavissa	Vaaratilanneraportointia tehtävä, mikäli laite epäkuntoinen.	

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.

Nurmeksen 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 julkaisu 2021:6.) Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tammikuussa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Työyksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Esihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilökunta tuntee muutokset. Esihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Esihenkilö ja työnantaja arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet.

Yksikön 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.

Osastohoitaja organisoi henkilöstönsä lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja 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 tai lääkevastaavan 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.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tulee välittömästi tehdä tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. 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 potilaan elintoimintoja ja vointia. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi hoitavalle hammaslääkärille. Myrkytystietokeskuksen tiedot ovat nopeasti saatavilla internetistä. Henkeä uhkaavassa tilanteessa soimitaan hätäkeskukseen ja ensihoito toimittaa potilaan jatkohoitoon. Vaaratapahtumat kirjataan potilaan käyntitekstiin ja niistä tehdään Laatuporttiin vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumista informoidaan potilasta, tämän tekee ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Nurmeksessa 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 hoitolapalaverissa. 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 lääkehoidossa tapahtuneesta poikkeamasta tai virheestä ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty: 10. 5. 2024

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava hammaslääkäri: Juho Kohonen

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: Anu Huusko

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

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. Terveysthuollon palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja palveluyksikön johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Ilman asianmukaisia varotoimenpiteitä mikrobeilla on erinomaiset mahdollisuudet levitä suun terveydenhuollossa. Ala on erittäin toimenpidekeskeinen mikä asettaa korkeat vaatimukset mm. työskentelyhygienialle. Hoitoyksiköiden vesijärjestelmät sekä työssä käytettävät paineilmalla aerosoleja muodostavat välineet vaativat korkeatasoista hygieniaa, jotta jokaisen potilaan hoitaminen suun terveydenhuollossa on turvallista. (THL) Suun terveydenhuollossa on laadittu yhteinen hygieniaopas, jota päivitetään vuosittain. Hygieniaopas sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Ohjeessa määritellään hygienia- ja suoritustavat, käytettävät aineet ja huomioitavat asiat.

Hammashoitolassa noudatetaan hygieniaoppaan käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään:

- Huolellisella käsihygienialla (kuitenkaan käsihuuhteen kulutustavoitetta ei ole määritelty).
- Suojainten käytöllä
- Työskentelytavoilla
 - työskentelyhygienia
 - 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.

Nurmeksen hammashoitolan asiakkaita ohjataan ajanvarauksessa välttämään hoitokäyntejä lyhytkestoisten infektioiden aikana (esim. flunssa) tai sairauden aktiivisessa vaiheessa (mm. huuliherpeksen rakkulavaihe), mikäli hoito on kiireetöntä. Päivystyskäynneillä infektioriskipotilaat pyritään tunnistamaan ja suorittamaan välttämätön hoito turvallisesti. Hoitoon liittyvät infektiot ja tarttuvat sairaudet ovat harvinaisia suun terveydenhuollossa korkean hygieniatason ja suojaisten käytön takia. Hammashoidossa mm. hampaan poistoon voi liittyä infektio mahdollisuus. Hampaan poiston jälkihoito-ohjeet annetaan potilaalle kirjallisesti, jossa ohjataan seuraamaan infektion merkkejä sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä suun terveydenhuoltoon tarvittaessa. Suun terveydenhuollon yhteystiedot löytyvät ohjeesta. Mikäli todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjaa hoitava hammaslääkäri asian potilastietojärjestelmä Mediatriin.

Nurmeksen hammashoitolan uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygieniäoppaaseen tutustuminen. Henkilöstön osaamista kehitetään yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa sekä hygieniahoitajan pitämällä koulutuksella, esim. käsihygienian koulutus.

Nurmeksen hammashoitolassa on seurattu käsihuuhteen kulutusta ja nyt käytössä on Kehu-havainnointi, jolla kuukausittain mitataan käsihuuhteen käytön kestoa.

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. Yksikön tilat on laatuluokiteltu vaadittavan hygieenisyyden mukaan luokkiin 1-5. Lieksan hammashoitolassa jätteet lajitellaan asianmukaisesti hoitolan tiloissa.

Päivittäisestä toiminnasta poikkeavissa kysymyksissä hyödynnetään infektioiden torjuntayksikön osaamista.

Polkan kanssa on yhteinen siivoussuunnitelma, johon on kirjattu vastuut.

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
Siivoustason muutokset	Tukipalveluihin tehtyt palvelutason heikennykset	

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 hoitoketjukurvaukset.

Suun terveydenhuollon Teams ryhmään on pääsy kaikilla suun terveydenhuollon työntekijöillä. Teams ryhmän tiedostoihin on perustettu kansio suun terveydenhuollon ohjeille mistä henkilöstö pääsee niitä lukemaan. Siun soten intrassa tiedostopankissa on myös virallisia ohjeita, kuten lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaiset ohjeet löytyvät yksikön Teams ryhmän tiedostokansiosta, sekä intrasta. Palveluyksikkökohtaiset ohjeet päivitetään ohjeesta riippuen vuosittain esihenkilöiden toimesta yhdessä työntekijöiden kanssa. Ohjeet pohjautuvat palvelualueen yleiseen ohjeeseen. Jotta voidaan varmistua, että intrassa on viimeisin ja ajantasaisin ohje/suunnitelma, ohje/suunnitelma määritetään vanhenemaan. Kun ohje/suunnitelma on vanhenemassa täytyy se käydä päivittämässä. Tähän on määritetty ohjeeseen/suunnitelmaan vastuulliset henkilöt.

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. Henkilöstölle on määritetty pakollisiksi asiakas- ja potilasturvallisuuteen kouluttavia verkkokursseja käytäväksi.

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.

Suun terveydenhuoltoon on laadittu valmius-/toimintasuunnitelma koronavirustilanteeseen liittyen vuonna 2020. Siun sotessa on laadittu mm. henkilöturvaohje, suuronnettomuussuunnitelma, veritapaturmaohje. Yksiköiden riskienarviointi tehdään vuosittain Laatuportissa missä käydään läpi kohdassa Hallintajärjestelmät ja toimintatavat.

Perehdytyksessä käydään läpi veritapaturmaohje, muiden ohjeistusten ja suunnitelmien osalta ohjataan tutustumaan näihin itsenäisesti.

Henkilöstön häiriö- ja poikkeustilanneosaamista ylläpidetään ja kehitetään koulutuksin, jotka ovat henkilölle pakollisia. Nurmeksen hammashoitolan perehdytyskansiossa on tulosteena veritapaturmaohje.

(

--

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
Poikkeustilanteen harjoittelu		

9.7.3 Terveysthuojelu

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

Nurmeken hammashoitolaan tehdään riskienarviointi Laatuporttiin vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään koko työyksikön henkilöstöä sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Yksikön esihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat, että yksikön riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät.
--

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Kyllä

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveysthuojeluun 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.

Potilaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuollon hoidontarpeen arvioon kysytään hänen henkilötunnuksensa ja muu tunnistetieto. Samalla päivitetään yhteystiedot tietojärjestelmään.

Potilas kutsutaan vastaanottohuoneeseen koko nimellä. Vastaanottohuoneessa potilas tunnistetaan vielä toisella henkilötiedolla. Potilaan saattaja auttaa tunnistamisessa tarvittaessa.

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. Potilaan riskitiedot tarkastetaan potilastietojärjestelmästä ja kysymällä potilaalta itseltään tai saattajalta ennen toimenpiteen aloittamista.

Palveluyksikön henkilökunta suorittaa ”häätapotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4” -kurssin kahden vuoden välein ylläpitääkseen taitoaan tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Lieksan hammashoitolassa ei ole käytössä mittareita hätätapotilaan-/asiakkaan tunnistamiseen. Mikäli potilaan/asiakkaan vointi heikkenee, hälytetään apua hammashoitolasta, annetaan ensiapua tarpeen mukaan ja soitetaan 112. Näitä käydään läpi säännönmukaisesti ”hätätapotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4” -kurssilla.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen hätätapotilaan 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.

Nurmeksen hammashoitolan keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoido (Suu- ja leukasairauksien poliklinikka), näytteenotto, neuvolat, päihdepalvelut, terveysasemat, suun terveydenhuollon palvelusetelituottajat, ostopalveluyritykset, erikoishammasteknikko ja hammaslaboratorio.

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 Nurmeksen hammashoitolassa.

Ennaltaehkäisevän päihdetyön hankkeessa ehkäisevälle päihdetyölle on luotu moniammatillisia hoitopolkuja, joissa suun terveydenhuolto on mukana yhtenä hoitopoluista. Nurmeksen hammashoitolan henkilöstö on osallistunut koulutukseen asian tiimoilta.

Pohjois-Karjalan Hyvinvointialueen sisäinen tiedonkulku tapahtuu Mediatri-asiakastietojärjestelmän sisällä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä.

Suullista tiedonvälitystä asiakas-/potilasasioihin tapahtuu sellaisenaan niukasti. Pääasiassa tiedot kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

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 terveydenhuollossa kivuton hammashoito on mahdollistunut suurimmassa osassa toimenpiteitä. Asiakkaan kipukokemusta arvioidaan keskustelun ja non-verbaalisen viestinnän avulla esitetietojen tarkastamisen yhteydessä sekä vastaanottokäynnin ajan. Kivuttomien toimenpiteiden tueksi on käytössä paikallispuudutus tai esilääkitys. Esilääkityksestä sovitaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan tai huoltajan kanssa. Esilääkitys auttaa rauhoittamaan pelosta ja aistiherkkyydestä 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 potilaan niin halutessa. Potilasta saa tarvittaessa suullisesti tai kirjallisesti jälkihoito-ohjeet tai särkylääkereseptin kivun hoitoon toimenpiteen jälkeen.

Suun terveydenhuollossa 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 vihlovaa 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* opintokokonaisuuksien Verkkarit.fi sivuilla ja antavat tarvittavat näytöt lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi.

Lääkehoitoresepti kirjataan potilastietojärjestelmään.

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.

Nurmeksien 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 Mediatriin potilaskertomukseen sekä haittatapahtumaksi ja tehdään ilmoitus Laatuporttiin.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumistenehkäisyn 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. Hoitamalla suun sairauksia ja ennalta ehkäisemällä suun ja purentaelimistön vaivoja suun terveydenhuolto ennalta ehkäisee omalta osaltaan asiakkaidensa vajaaravitsemuksen riskiä.

Erityisesti ikäihmisten palveluissa tehtävissä suun hoidon tarpeen arvioinneissa on hyvä osata soveltaa ravitsemusosaamista oman ammattitaidon puitteissa.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Ikäihmisten palveluihin vietävissä suun hoidon tarpeen arvioissa olisi hyvä tuoda esiin suun ja ravitsemuksen yhteys.	Viedään tietoa kirjallisesti ja suullisesti.	

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 työyksikköä

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Kyllä / 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 sekä Siun soten omaan hygieniaohjeistukseen perustuvat.

Nurmeksien hammashoitolassa noudatetaan suun terveydenhuollon yleisiä käytänteitä leikkaustoimenpiteissä. Ennen leikkausta on tehty lähettävän hammaslääkärin arvio hoidon tarpeesta, ei tarvita erillistä tarkastusta. Jälkitarkastus on vain tilanteissa joissa paranemisen seuranta on tarpeen.

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 aivotoiminnan häiriö, joka voi ilmaantua 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. Kontakti asiakkaaseen suun terveydenhuollossa on suhteellisten lyhyt, joten voi olla vaikea tunnistaa asiakkaan erikoinen/huolestuttava käytös. Akuutin sekavuustilan ilmaantuminen asiakkaalle suun terveydenhuollon palveluissa on erittäin harvinaista. Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Akuutin sekavuustilan ehkäisemiseksi odotusaulat 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. Erillistä toimintamallia akuutin sekavuustilan huomioimiseksi ei olla erikseen tehty. Suun terveydenhuollon käyntiin liittyvät asiat kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Mikäli huolenaihetta syntyy, voidaan konsultoida esimerkiksi muistihoitajaa tai muuta ammattilaista, jolle asiakkaalla on hoitokontakti olemassa. Lisäksi huoli-ilmoituksen aiheellisuus on syytä miettiä tapauskohtaisesti.
--

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.

Ennaltaehkäisevän päihdetyön EPT-polku on käytössä. Suun terveydenhoito on mukana diabeetikon elintapaohjauspolulla.)

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Elintapaohjauksesta pitäisi kirjata esim. EPT-työn osalta. Kirjataanko, seurataanko, mihin vaikuttaa	Käytettävistä mittareista pitäisi tuoda tietoa	

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-, huumeaine- 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 on kirjattu syksystä 2023 rakenteisesti potilaskertomukseen. Suun terveydenhuolto on mukana ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolussa.

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

Henkilöstölle on järjestetty 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 ehkäisevän 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 ja tarvittaessa Audit), joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Suun terveydenhuollossa on käytössä ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, jossa neuvotaan, kuinka toimitaan, jos asiakkaalla todetaan alkoholin riskikäyttöä tehtävän Audit C-kyselyn tulosten perusteella. Suun terveydenhuollon ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksioton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti alkoholin kohtuukäyttöä. Suun terveydenhuollossa 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 ennaltaehkäisevän 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

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

Suun terveydenhuolto on mukana ehkäisevässä päihdetyössä. Jokainen suun terveydenhuollon ammattilainen voi halutessaan tai kokiessaan tarvetta ottaa huumausaineet ja muut päihtymiseen käytetyt aineet puheeksi, mutta aihe on rajattu suun terveydenhuollon ammattilaisten tekemän ehkäisevän päihdetyön kokonaisuuden ulkopuolelle.

Henkilökunnalle on mahdollistettu koulutusta, mikäli aiheesta tarvitsee lisätietoa.

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.

Suun terveydenhuolto on mukana ehkäisevässä päihdetyössä. Jokainen suun terveydenhuollon ammattilainen voi halutessaan tai kokiessaan tarvetta ottaa rahapelaamisen puheeksi, mutta aihe on rajattu suun terveydenhuollon ammattilaisten tekemän ehkäisevän päihdetyön kokonaisuuden ulkopuolelle.

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.

Kontakti asiakkaseen suun terveydenhuollossa on suhteellisten lyhyt, joten voi olla vaikea tunnistaa asiakkaan varhaiset mielenterveyden haasteet.

Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Odotusaulat 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. Erillistä ehkäisevän

mielenterveystyön toimintamallia suun terveydenhuoltoon ei ole erikseen tehty. Suun terveydenhuollon käyntiin liittyvät asiat kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

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.

Itsetuhoisen henkilön kohtaaminen voi olla terveydenhuollon ammattilaisten vaativimpia tehtäviä. Ongelma on erottaa suuresta asiakasmäärästä juuri ne, jotka ovat itsemurhavaarassa. Erityisenä haasteena ovat myös henkilöt, jotka eivät halua apua tai päihteidenkäyttäjät. Itsemurhien ehkäisy -verkkokoulun tarkoituksena on lisätä osaamista itsemurhan vaarassa olevan henkilön kohtaamisessa, itsemurhavaaran tunnistamisessa ja puheeksi otossa. Verkkokurssille sisäänpääsy vaatii rekisteröitymisen. [Itsemurhien ehkäisyn verkkokoulut - THL](#) Siun soten hoitokoordinaattorit ovat tavoitettavissa ma-pe klo 8-15:30, Mikäli asiakkaalla on itsetuhoisia ajatuksia tai haasteita mielenterveys- ja/tai päihdeasioissa. Voit ottaa yhteyttä Siun soten hoitokoordinaattoriin. Yhteystiedot 013 330 2145 tai viranomaislinja.miepa.hoiko@siunsote.fi

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. Lainsäädäntö ja kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet edellyttävät aktiivisia toimia yksilöiden suojelemiseksi väkivallalta. Lähisuhdeväkivallan ehkäisy on kaikkien väestöryhmien hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta edistävää työtä. Hyvinvointialue ja kunnat vastaavat omalla toimialallaan lähisuhdeväkivallan suunnitelmallisesta ehkäisemisestä.

Lähisuhdeväkivallan seurausten ehkäisyyn ja väkivallan kierteen katkaisemiseen vaikutetaan tehokkaimmin tunnistamalla lähisuhdeväkivalta terveydenhuollon palveluissa varhaisessa vaiheessa. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että lähisuhdeväkivaltakokemuksista kysytään palveluissa vaikkei 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.

Siun sotessa on lähisuhdeväkivallan puheeksi ottamisen malli. Intrasta löytyy materiaalia lähisuhde väkivallan tunnistamiseen ja puheeksiottoon. Mikäli suun terveydenhuollon ammattilainen epäilee asiakkaan joutuneen väkivallan kohteeksi, on työntekijän puututtava siihen. Alaikäisen kohdalla tehdään lastensuojeluilmoitus. Muussa tapauksessa asiakkaan kanssa ja tarvittaessa konsultoidaan sosiaali- ja kriisipäivistystä tai poliisia. Aiheesta on tulossa koulutusta henkilöstölle.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) lähisuhdeväkivallan ehkäisytyöhön 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 suunnitelman lukuun ”Suunnitelman tausta-aineisto”.

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämisajankaus
Samoista asioista tulee ilmoituksia. Esimerkiksi tietosuojaloukkaukset, henkilötietoja takin taskussa	Asiasta toivotaan tehtävän ilmoituksia niin kauan, että asia korjaantuu	vuoden 2025 loppuun
Asiakaspalautteessa seurataan NPS-lukemaa ja yleistä palautteen kehitystä, mutta osataanko löytää oikeat kehitettävät kohteet.	Keskustellaan hoitolassa, mietitään ratkaisuja	vuoden 2025 loppuun
Työhyvinvoinnin mittarit eivät tuota riittävästi tietoa	Uusi ohjelma otetaan käyttöön. Seurataan, saammeko sillä paremmin palautetta	vuoden 2025 loppuun
Perehdytyksen tasalaatuisuus	Käydään läpi perehdytyksen kehittäminen	Vuonna 2026
Uudet työskentelymahdollisuudet, esimerkiksi digitaalisissa palveluissa. Onko työhön löydettävissä koulutusta.	Digitaalisen työn mahdollisuudet kehittyvät koko ajan. Oikeat koulutukset järjestetään.	vuoden 2025 loppuun
Yhdenmukainen toimintatapa esimerkiksi puolesta asiainnissa koko hyvinvointialueella	Uusi APTJ-ohjelma voi tuoda helpotusta. Nyt mennään olemassa olevilla ohjeilla.	vuoden 2025 loppuun
Onko laitteen toimintakunto varmistettavissa	Laitepassit otetaan käyttöön ja niissä tulee olla selkeästi kerrottuna häiriötilanne	Vuonna 2026

Siivoustason muutokset	Pidetään silmällä Polkan uudistuksen vaikutuksia ja tehdään ilmoituksia	vuoden 2025 loppuun
Poikkeustilanteen harjoittelu	Yhteinen sote-keskuksen harjoitus tulee laittaa vireille	Vuonna 2026
Ikäihmisten palveluihin vietävissä suun hoidon tarpeen arvioissa olisi hyvä tuoda esiin suun ja ravitsemuksen yhteys.	Ikäihmisten palveluissa mukana oleville kehitetään toimintamalli	vuoden 2025 loppuun
Elintapaohjauksesta pitäisi kirjata esim. EPT-työn osalta. Kirjataanko, seurataanko, mihin vaikuttaa	Käydään läpi EPT-työn kirjaamista. Seurataan tuloksia.	vuoden 2025 loppuun

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).

Kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden ja keskijohdon palaverissa.

Yksikön lähiesihenkilöt – vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja tiedostoon tehdyt päivitykset tulevat siirtymään automaattisesti hyvinvointialueen nettisivuilla julkisesti esillä olevaan tiedostoon

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
---------------	------------

Päiväys	14.5.2025
---------	-----------

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitatut 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)

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma:

https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_SUUNNITELMA_Asiakas- ja_potilasturvallisuus_seka_laadunhallinta.pdf/be1e4633-89d9-3c7c-c8c1-014bf65c2408

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/El/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_gomBAxVTExAlHaKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usg=AOvVaw0_zx7DOg57-0fwykl2VU_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%2Fflaki%2Ffalkup%2F2021%2F20210612&usg=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=2ahUKEwiTqtTG9I>

[iBAxUrFBAIHQIApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449](https://www.finlex.fi/fi/flaki/fajantasa/1994/19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&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%2Db6b1%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=2ahUKEwiCjLyq8o_iBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usg=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%2Fflaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usg=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449 (linkki)

Terveystensuojelulaki (763/1994):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBaxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usg=AOvVaw3mloYyUmCZI-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)

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

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

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

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

Valviran määräys omaavontasuunnitelman sisällöstä:

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

Viestit – Suomi.fi:

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