

Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Niinivaaran hammashoitola

Laatija(t)	Johanna Pasanen, ylihammaslääkäri Katja Heikkinen, osastonhoitaja Janita Keskinen, apulaisosastonhoitaja
Tarkastaja	Virva Vänttinen, vastuualueen palvelupäällikkö Ari Nokelainen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Virva Vänttinen, vastuualueen palvelupäällikkö
Pvm.	24.3.2024

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut	7
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
3.1	Toiminta-ajatus	8
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t).....	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	11
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	11
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	12
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	13
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	14
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	16
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	16
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	17
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	17
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	18
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	18
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	19
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	20
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	22
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	22
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	22
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	23
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	24
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	25

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute	25
6.5.2	Asiakasviestintä	26
7	Henkilöstö	27
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys	27
7.2	Rekrytointi	28
7.3	Perehdytys	29
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	29
7.5	Johtamisosaaminen	30
7.6	Työhyvinvointi	31
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin	32
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen	33
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	34
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat	34
8.2	Tietosuojat ja tietoturva	35
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	37
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	37
9.2	Etä- ja digipalvelut	38
9.3	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	38
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	41
9.5	Infektioiden torjunta	44
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy	44
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt	45
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	46
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	47
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	47
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius	47
9.7.3	Terveydensuojelu	48
10	Palvelun sisällön omavalvonta	49
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	49
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen	50

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	51
10.4	Kivunhoito	52
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	53
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	54
10.7	Painehaavojen ehkäisy	55
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	55
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	56
10.10	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	57
10.10.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus	58
10.10.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	58
10.10.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	59
10.10.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy.....	59
10.10.5	Ehkäisevä mielenterveystyö.....	59
10.11	Itsemurhien ehkäisy	60
10.12	Asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy.....	60
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	61
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	61
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	62
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	62
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	63
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	64

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 täytäntöönpanon suunnitelman sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman](#) (linkki) sisältökokonaisuus sekä Valviran yksityisen terveydenhuollon omavalvonnan lomakepohjan sekä Valviran yksityisen sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyvien ohjeiden sekä kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026](#) (linkki) sisältökokonaisuudet.

2 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	Niinivaaran hammashoitola, Suvikatu 18, 80200 Joensuu
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakas- tai potilaspaikkamäärä	Suun terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle. Palvelua tarjotaan koko väestölle terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle. Tuotamme suun terveydenhuollon julkisia palveluita Joensuun kuntalaisille. Asukkaita Joensuussa on 77 513.

Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Ylihammaslääkäri Johanna Pasanen, johanna.pasanen@siunsote.fi , 0504523190 Osastonhoitaja Katja Heikkinen katja.heikkinen@siunsote.fi 013 3307 658
Palvelupäällikkö	Virva Vanttinen, virva.vanttinen@siunsote.fi , p. 050 4394675
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 013 330 9556

2.1 Palveluyksikön johtaminen

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

Hammashoitoloiden lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat hammaslääkärit (lääketieteellinen johto) ja osastonhoitajat (hoitotyön johto).

Vastaavan hammaslääkärin tehtävät ja vastuut:

- Osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen palveluyksiköissään. Työ jakautuu hallintotyön ja kliinisen työn kesken sopivassa suhteessa
- Henkilöstöhallinto. Alueen hammaslääkäreiden lähiesihenkilönä toimiminen, henkilöstön osaamisen varmistaminen, rekrytointi, vastuu yksikön hammaslääketieteen opiskelijoista, perehdyttämisen järjestäminen
- Palveluyksikön talouden suunnittelu, toteutus ja seuranta
- Sisäinen tiedottaminen. Säännölliset yksikköpalaverit oman alueen hammashoitoloissa yhdessä osastonhoitajan sekä henkilöstön kanssa

Osastonhoitajan tehtävät ja vastuut:

- Osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen palveluyksiköissään. Työ koostuu pääsääntöisesti hallintotyöstä
- Tehtäviin kuuluu päivittäisten akuuttien tilanteiden ratkominen ja operatiivisen toiminnan varmistaminen: henkilöstö, tilat, laitteet, puhelinajanvaraus ja neuvontapalvelut yhdessä vastaavan hammaslääkärin kanssa
- Henkilöstöhallinto. Alueen suuhygienistien ja hammashoitajien lähiesihenkilönä toimiminen, työvuorosuunnittelu, henkilöstön osaamisen varmistaminen, rekrytointi, vastuu yksikön hoitotyön opiskelijoista, perehdyttämisen järjestäminen

- Palveluyksikön talouden suunnittelu, toteutus ja seuranta. Sisäinen tiedottaminen säännölliset yksikköpalaverit oman alueen hammashoitoloissa yhdessä vastaavan hammaslääkärin sekä henkilöstön kanssa

Palvelupäällikön tehtävät ja vastuut Niinivaaran hammashoitolassa:

- voimavarojen (henkilöstö/taloudelliset/investoinnit) hankinta ja kohdentaminen yhteistyössä alueellisten esimiesten kanssa
- hankinnat/kilpailuttaminen
- ostopalvelusopimusten ja maksusitoumusten allekirjoitus
- sopimushallinta
- muistutusten ja kanteluiden käsittely
- säteilytyöstä vastaaminen

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ostopalvelujen ja palvelusetelien koordinaatiovastuu on hankinta- ja sopimuspalvelut yksiköllä. Kaikki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijät pääsevät tarkastelemaan ostopalvelusopimuksia ja palvelusetelitä sopimuksenhallintajärjestelmässä.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Listaus palveluyksikön ostopalveluista ja ostopalvelujen tuottajista.

Palvelu	Palveluntuottaja
Hammaslääkäri- ja suuhygienistipalvelut	Palvelusetelijärjestelmässä mukana olevat palveluntuottajat (palse.fi)

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

Niinivaaran hammashoitolassa on käytössä palveluseteli. Palveluntuottajat löytyvät osoitteesta Palse.fi

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.

Niinivaaran hammashoitolassa on tarkoitus tarjota Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle tasa-arvoista ja laadukasta hoitoa, pääsääntöisesti keskisen alueen väestölle (Kontiolahti ja Joensuu). Lisäksi hammashoitolassa on tarjolla arkipäivinä päivystysaikoja, johon on oikeutettu kaikki Siun Soten alueen asiakkaat ja myös ulkopaikkakuntalaiset. Perushoidon lisäksi Niinivaaran hammashoitolassa käy säännöllisesti oikojahammaslääkäri ja apuoikoja. Hammashoitolan työntekijät käyvät myös kouluilla tekemässä tarkastuksia ja päiväkodeilla ennaltaehkäisevää työtä.

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 terveyspalvelut. Terveydenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveyspalvelujen toteutuminen.

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

Suun terveydenhuollossa varmistetaan, että asiakkaat saavat hoitoajan yhdenvertaisesti hoidon tarpeen ja sen kiireellisyyden 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. Terveydenedistäminen on keskeinen osa suun terveyttä kaikissa ikäryhmissä, jota toteutetaan sekä vastaanotolla että monien eri sidosryhmien kanssa moniammatillisessa yhteistyössä. Asiakasta myös osallistetaan hoitokäynnillä oman hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakaslähtöisyys:

Kohtelemme kaikkia asiakkaita kunnioittaen ja tasavertaisesti. Asiakkaat hoidetaan tasapuolisesti ja hoito toteutetaan laadukkaasti riippumatta siitä, millainen tausta asiakkaalla on. Jokainen asiakas kohdataan inhimillisesti ja ystävällisesti.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Asiakkaan esille tuomat tarpeet pyritään ottamaan huomioon mahdollisuuksien mukaan esim. hoitosuunnitelmaa tehdessä.

Hoitosuunnitelmat toteutetaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Mikäli on olemassa useampi hoitovaihtoehto, asiakkaalle esitetään eri vaihtoehtoja, joiden kautta asiakas voi itse osallistua hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Tuemme asiakkaita ja perheitä ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnista esimerkiksi antamalla omahoidon ohjausta sekä tietoa omahoitotottumusten vaikutuksesta suun terveydelle. Vanhempia kannustetaan olemaan mukana lapsen hampaiden harjauksessa, mikäli havaitaan puutteita lapsen suun omahoidossa. Asiakkaita kannustetaan päihitteettömyyteen.

Hoidamme asiakkaan kokonaisvaltaisesti siten, että hän saa käynnillä hoidettua asiansa mahdollisimman sujuvasti. Lisäksi pyrimme yhdistämään käyntejä. Niinivaaran hammashoitolassa asiakas saa tarvittavan jatkohoitoajan useimmiten suoraan mukaansa hoituhuoneesta, tai toimistosta joka on mahdollisuuksien mukaan auki. Mikäli se ei ole mahdollista aika lähetetään myöhemmin asiakkaalle tai hänelle annetaan selkeät ohjeet ajan varaamiseksi puhelinajanvarauksesta.

Henkilökuntamme on palveluaitista. Haluamme, että asiakkaalle jää käynnistä hammashoitolassa hyvä kokemus ja kuuntelemme asiakkaan tarpeita. Niinivaaran hammashoitolan henkilökunta saa hyvää asiakaspalautetta palvelun laadusta.

Tuemme väestön suunterveyttä tekemällä yhteistyötä varhaiskasvatuksen kanssa. Niinivaaran hammashoitolan työntekijät käyvät pitämässä harjaustuokioita Niinivaaran alueen päiväkodeissa. Osa esikouluryhmistä on ottanut päivittäisiin rutiineihin mukaansa harjauskoulun, johon annamme ohjauksen, tuen ja toimitamme tarvittavan materiaalin.

Tuotamme palveluita myös lähellä asiakasta järjestämällä koululaisten suun terveystarkastuksia kouluilla.

Avarakatseisuus:

Kunnioitamme asiakkaita ja heidän erilaisia lähtökohtiaan. Meille jokainen asiakas on yhtä arvokas. Asiakkaan ikä, sukupuoli, sosioekonominen asema, seksuaalinen suuntautuminen, uskonto, etninen tausta, suun omahoidon taso tai muutkaan asiat ei vaikuta hänen saamaansa kohteluun vaan kaikki asiakkaat pyritään kohtaamaan tasapuolisesti, avarakatseisesti ja asiakasta ymmärtäen.

Työntekijöiden ja asiakkaiden monimuotoisuus on meille voimavara. Niinivaaran hammashoitolan asiakkaana käy asiakkaita pienestä taaperosta aina pitkälle vanhuuteen saakka. Asiakaskunta on monimuotoinen, jonka vuoksi yksikään työpäivä hammashoitolassa ei ole samanlainen. Erilaisista taustoista tulevien asiakkaiden kohtaaminen on arkipäivää.

Turvallisuus:

Hammashoitolassa huolehditaan potilasturvallisuudesta. Hoito tehdään turvallisesti hoitosuositukset huomioiden. Hoitoja suunniteltaessa ja tehdessä huomioidaan olemassa olevat Käypä hoito -suositukset.

Hammashoitolan laitteet huolletaan ja testataan säännöllisesti valmistajan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta perehdytetään laitteiden käyttöön.

Hammashoitolassa käydään läpi säännöllisesti haittatapahtumailmoituksia ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet, esimerkiksi kouluttamalla ja informoimalla työntekijöitä, vaihtamalla/korjaamalla rikkoutunut työväline tai muuttamalla työtapoja turvallisemmaksi, esimerkiksi hankkimalla uusia entistä turvallisempia välineitä toteuttaa työ.

Yhdenvertaisuus:

Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestöpohja huomioiden.

Asiakkaiden palvelun tarve määritellään hoidontarpeen arvion perusteella yhdenmukaisin kriteerein.

Kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti ja työskentelemme toisiamme tukien. Työyhteisössä jokaista kuunnellaan ja autetaan tarvittaessa. Jokaisen työpanosta arvostetaan.

Vastuullisuus: Koulutukset/ammattitaidon ylläpito

Työntekijöille järjestetään sisäisiä koulutustuokioita kuukausittain. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus osallistua ulkoisiin koulutuksiin. Työntekijöille on hankittu lisenssi verkkokoulutusohjelmaan, jossa on mahdollista opiskella alaan liittyvää sisältöä. Kannustamme ammattitaidon ylläpitoon ja tarjoamme ammatillisia kehittymismahdollisuuksia. Kehittymistarpeita pohditaan kehityskeskusteluissa.

Kehittämisen kohteet:

Kehitämme kutsukäytäntöjä siten, että asiakkaan ajanvarauksia pyritään yhdistämään hoitopolun sujuvoittamiseksi ja useiden käyntikertojen välttämiseksi.

Työntekijöiden ensiapukoulutukset ovat ajan tasalla. Ensiapukoulutukset uusitaan säännöllisesti.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Niinivaaran hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

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

Laadintaan osallistuvat Niinivaaran hammashoitolan lähiesihenkilöt. Työntekijöiltä pyydetään kommentit tehtyyn luonnokseen. Saadut asiakaspalautteet huomioidaan omavalvontasuunnitelman teossa.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Niinivaaran hammashoitolan omavalvontasuunnitelma sijaitsee odotustilan välittömässä läheisyydessä 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.

Niinivaaran hammashoitolan osastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri 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 varmistaa, että yksikön turvallisuusohjeet ja omavalvontasuunnitelma ovat ajan tasalla ja että niitä noudatetaan. He huolehtivat, että turvallisuus- ja laatuasioita käsitellään säännöllisesti yksikköpalaverissa.

Lähiesihenkilöt vastaavat, että hammashoitolan työntekijöillä on yksikössä työskentelyyn vaadittava osaaminen ja luvat. Lähiesihenkilöt vastaavat myös perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Lähiesihenkilöt kannustavat työntekijöitään tuomaan esille poikkeamat, turvallisuushavainnot ja kehittämisehdotukset sekä seuraa niihin liittyviä ilmoituksia aktiivisesti. He myös huolehtivat, että ilmoitukset käsitellään yksikössä moniammatillisesti ja poikkeamien avulla kehitetään toimintaa. Lähiesihenkilöt vastaavat tiloista, laitteista ja tarvikkeista yksikössään.

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

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

Palvelupäällikkö vastaa palvelu- ja vastuualueidensa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta, toiminnan ja palvelun laadusta sekä näiden seurannasta ja kehittämisestä. Hän myös varmistaa lähiesihenkilöiden resurssit henkilöstön perehdyttämiseksi turvallisuusohjeistuksiin ja turvallisuutta varmistaviin toimintatapoihin.

Niinivaaran hammashoitolan työntekijät (hammaslääkärit, suuhygienistit ja hammashoitajat) vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Työntekijät toteuttavat 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. Työntekijän tulee esimerkiksi tietää työssä käytettävien kemikaalien turvalliset käyttötavat ja tiedostaa kemikaaleihin liittyvät riskit.

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää työn edellyttämiä tietoja ja taitoja. On jokaisen velvollisuus arvioida omaa osaamistaan, tunnistaa täydennyskoulutustarpeensa ja pyytää tarpeen mukaan lisäkoulutusta tai -perehdytystä. Työntekijän velvollisuus on myös ilmoittaa havaittu vaaratilanne/poikkeama Laatuporttiin ja näin ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle esihenkilölleen sekä noudattaa työssään annettuja ohjeita.

Yksikössä on nimetty turvallisuusvastaava, joka ylläpitää/luo turvallista työympäristöä sekä osallistuu lähiesihenkilön kanssa turvallisuussuunnitelmien päivittämiseen. Turvallisuusvastaava ja hoitotyön lähiesihenkilöt ovat suorittaneet työturvakorttikoulutuksen.

Palveluyksikön riskienarviointi on työntekijöiden luettavissa sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä. Riskien arviointi on ajatasalla ja päivitetään vuosittain. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaittu vaaratapahtuma vaaratapahtumien raportointijärjestelmään ja ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle lähiesihenkilölleen.

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.

Niinivaaran hammashoitolaan tehdään työn riskienarviointi vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa esimerkiksi työmenetelmien, prosessien ja työolosuhteiden muuttuessa ja henkilöstön vaihtuessa. Hammashoitolan lähiesihenkilöt vastaavat säännöllisen riskienarvioinnin toteutuksesta. Säännöllisten riskienarvioinnin avulla pyritään tunnistamaan kaikki vaara- ja haittatekijät, jotka liittyvät Niinivaaran hammashoitolan tavanomaiseen toimintaan ja keskeisimpiin prosesseihin, harvinaisiin ja satunnaisesti toistuviin tilanteisiin sekä häiriöihin tai poikkeamiin. Riskienarvioinnissa huomioidaan hammashoitolan aiemmat vaaratilanneilmoitukset, mutta myös sellaiset riskitekijät, jotka eivät ole vielä aiheuttaneet vahinkoa, mutta joiden toteutuminen on mahdollista. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät.

Asiakkaaseen kohdistuvat riskit liittyvät muun muassa potilasturvallisuuteen, esteettömyyteen ja tietoturvaan. Näitä riskejä hallitaan esimerkiksi huomioimalla salassapitovelvollisuus ja turvalliset työtavat, kuten kofferdamin käyttö juurihoidon aikana. Lisäksi asiakkaalle annetut lääkkeet kaksoistarkastetaan. Asiakkaan tunnistamisen varmistamiseksi kysytään henkilötunnus. Niinivaaran hammashoitolassa toteutetaan vuosittain

yksikön omia turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan mahdollisia yleisimpiä turvallisuusriskejä myös asiakasnäkökulmasta.

Työntekijöiden ammattillinen pätevyys ja työkyky arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijöiden perehdyttäminen etenee perehdytysuunnitelman mukaisesti. Osaaminen varmistetaan tehtävien muuttuessa ja voimassaolevilla lääkeluvilla. Hammashoitolan työntekijät suorittavat koulutukset suun terveyden koulutusuunnitelman mukaisesti.

Mikäli vaara- ja poikkeamatilanteita tapahtuu ennakoinnista huolimatta, tulee tilanteista tehdä ilmoitus Laatuporttiin. Ilmoitusten pohjalta mietitään kehitysehdotukset tai tarvittavat korjaustoimenpiteet. Asiakas voi tehdä ilmoituksen Siun soten verkkosivujen kautta. Kirjalliset asiakaspalautteet ja Laatuportin ilmoitukset vaara- ja haittatapahtumista käsitellään myös tarvittaessa hoitolapalavereissa.

Siun sote on ottanut käyttöön SHQS -laatuohjelman ohjaamaan organisaation laatujärjestelmää. Sen avulla seurataan ja arvioidaan Siun soten johtamisjärjestelmää, voimavaroja, prosesseja, toimintatapoja, ohjeita sekä turvallisuutta. SHQS-standardi sisältää kaksi kriteeristöä: organisaation johdon tasolla käytetään johdon kriteeristöä, yksiköiden ja prosessien arviointiin käytetään yksikkö/ prosessikriteeristöä. Laatuohjelma ei ole.

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 tietosuojan/-turvaan liittyvät poikkeamat. Myös palveluja käyttävät ja heidän läheisensä sekä yhteistyökumppanit voivat tehdä [vaaratilanneilmoituksen Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta](#) (linkki).

Asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuusilmoitukset ja tukipalveluihin liittyvät vaaratilanteet, poikkeamat ja havainnot kirjataan työntekijöiden ja lähesihenkilöiden toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Niinivaaran hammashoitolassa kirjattujen ilmoitusten määrä on kasvanut asian esilläpidon myötä. Hammashoitolasta tulee ilmoituksia ja kehitysehdotuksia lähesihenkilöille myös suullisesti ja kirjallisesti Teams- ja sähköpostiviestien kautta. Työntekijää ohjeistetaan myös tekemään tarvittaessa ilmoitus Laatuportti-järjestelmään. Opiskelijat ilmoittavat vaaratapahtumista yhteistyökumppanin vaaratilanneilmoituksen kautta.

Suun terveydenhuollon työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien suun terveydenhuollon palvelujen toteutumista tai asiakasturvallisuutta. Epäkohdan uhan koskiessa sosiaalihuollon toteuttamisessa, ilmoitetaan siitä Laatuportin kautta epäkohta tai epäkohdan uhka -ilmoituslomakeella. Tällöin ilmoitusten käsittely poikkeaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista: ilmoitukset käsitellään ylempään johdon toimesta, yksityisten toimijoiden osalta valvontayksikkö seuraa ilmoitusten käsittelyä.

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

Laatuportin lisäksi ilmoituksia tehdään myös muihin järjestelmiin:

Laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset on tehtävä Fimealle vakavassa vaaratilanteessa 10 vrk kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtumasta. Lisäksi ilmoitus tehdään laitteen valmistajalle. Ilmoitukset tehdään Laatuportin kautta.

Säteilyä synnyttävien laitteiden käyttöön liittyvät vaaratapahtumailmoituksissa Laatuportin lisäksi ilmoitus tulee tehdä Fimealle ja laitteen valmistajalle. Lisäksi tehdään ilmoitus säteilyturvallisuuskeskukseen säteilyturvallisuusvastaavan toimesta. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

Tietojärjestelmiin liittyvät merkittävät poikkeamista tehdään lisäksi ilmoitus tietojärjestelmän valmistajalle ja ilmoitus Valviralle (sähköinen lomake Valviralle (<https://turvaviesti.valvira.fi/>))

Niinivaaran hammashoitolassa on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka löytyy Siun soten Intrasta. Lääkehoidon suunnitelmasta löytyy toimintaohjeet vaaratapahtuman toimimiseen ja käsittelyyn Lääkityspoikkeamista, joka tarkoittaa virhettä, erehdystä tai vahinkoa lääkehoidossa, kirjataan tiedot asiakas- ja potilastietoihin. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan hoitavalle hammaslääkärille ja potilaan tilannetta seurataan tai pyydetään asiakasta itseään seuraamaan vointia, mikäli kyseessä on lievä poikkeama eikä todennäköisesti aiheuta asiakkaalle haittaa. Asiakasta on tärkeää informoida vaaratilanteesta ja tämän tekee ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan hätäkeskukseen.

Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutuksista, erityisesti vakavista ja/tai odottamattomista reaktioista sekä kaikkien uusien lääkkeiden haitoista tehdään ilmoitus Fimealle Fimean verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä haittavaikutusilmoituslomakkeella. Ilmoituksen tekee ensisijaisesti lääkkeen määrännyt/ toimittanut henkilö. Lomakkeen täyttö vaatii tunnistautumisen Suomi.fi-verkkosivulla. Sekä kuluttajat että terveydenhuollon ammattilaiset voivat käyttää lomaketta.

Mediatriin tehdään haittatapahtumakirjaus kaatumisista ja putoamisista sekä painehaavoista. Suun terveydenhuollossa kaatumisia ja putoamisia sattuu erittäin harvoin ja kirjauskäytäntö potilastietojärjestelmään ei ole tullut käyttöön. Suun terveydenhuollossa ei aiheudu painehaavoja.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä tulee tehdä mahdollisten salassapitosäännösten estämättä alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi Viranomaisyhteistyö, hätätilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon 112.

Asiakkaat voivat tehdä ilmoituksen havaitsemastaan riskistä sekä vaara- tai poikkeamatapauksesta sekä antaa asiakaspalautetta Siun soten verkkosivuilta löytyvän Anna palautetta -osion kautta (Asiakaspalaute - siunsote.fi). Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta myös suullisesti vastaanotolla ja puhelimitse. Suullisesti annetut palautteet pyritään kirjaamaan Laatuporttiin, mutta tämän osalta toiminnassa on vielä kehitettävää.

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.

Niinivaaran hammashoitolan lähiesihenkilöt ottavat vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset käsittelyyn Laatuportissa mahdollisimman nopeasti ilmoituksen saapumisesta, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden aikana. Käsittelyvastausta on jaettu johtamisvastuun mukaisesti vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan kesken. Ilmoitukset käsitellään valmiiksi 30 vuorokauden kuluessa.

Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa ollaan heihin yhteydessä asian tiimoilta (esim laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat).

Käsittelyvastausta on jaettu johtamisvastuun mukaisesti vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan kesken.

Riskien suuruus arvioidaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteet kirjataan Laatuporttiin ja niille osoitetaan vastuuhenkilö ja määräaika toimenpiteen toteuttamiseksi.

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.

Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilöiden toimesta kerran kuussa hoitolapalaverissa. Niinivaaran hammashoitola on yksikkönä pieni, joten oppia otetaan koko suun terveydenhuollon alueella tehdyistä ilmoituksista. Työntekijöitä kuullaan kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa. Kirjaukset tehdään hoitolapalaverimuistioon. Tarvittaessa kehittämistoimenpiteestä tehdään kirjallinen työohje.

Lähiesihenkilöt toteuttavat tehtyjen ilmoitusten pohjalta asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä yhdessä työntekijöiden kanssa. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut työntekijöiden kanssa sekä yhdessä laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset. Työntekijöitä

kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämideoita. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi kun riski on havaittu ja kirjataan Laatuporttiin.

Lähiesihenkilöt seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamista ja etenemistä hammashoitolassa. Laatuportista seurataan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrän vähentymisenä.

Asiakkaan tai hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään hammashoitola kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvalliseen suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Yhdessä työntekijöiden kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi hoitolapalaverissa työntekijöiden kanssa. Palaverista pidetään muistioita, että myös ne jotka eivät ole paikalla palaverissa saavat tiedon muutoksista. Asiakkaille voidaan suullisesti kertoa toimintaan tulleista muutoksista vastaanottokäynneillä ja puhelimesta.

Mikäli ilmoitus koskee myös toisen yksikön tai yhteistyökumppanin toimintaa, välitetään se Laatuportin kautta kyseessä olevalle taholle.

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 työntekijät havaitsevat asiakkaan hoidossa tapahtuneen vaaratilanteen tai asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavan tekijän tai muun laatu-poikkeaman kerrotaan asiasta heti asiakkaalle. Työntekijä tekee ilmoituksen Laatuporttiin. Lisäksi asiakkaalla tai hänen läheisellään on mahdollisuus tehdä vaaratilanneilmoitus Siun soten verkkosivuilta löytyvän lomakkeen avulla. Asiakasta informoidaan tarvittaessa mahdollisuudesta tehdä ilmoitus. Vaaratilanteen jälkeen asiakkaan tilaa seurataan tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Asiakasta ja tarvittaessa hänen läheistään informoidaan vaaratapahtumasta. Merkintä tehdään Laatuportin lisäksi potilaskertomukseen.

Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa ja toivoo yhteydenottoa on hammashoitolan lähiesihenkilö häneen yhteydessä asiakkaan toivomalla tavalla puhelimitse tai kirjallisesti. Yhteydenotossa asiakkaalle kerrotaan myös kehitystoimenpiteet vastaavan tapahtuman estämiseksi jatkossa.

Asiakkaalle annetaan potilas- tai sosiaaliamiehen yhteystiedot tarvittaessa.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia jää tekemättä	Viestintä hoitolapalaverissa, lähiesihenkilöt kannustavat ilmoitusten tekoon	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §29 <u>Haittatapahtuman kirjaaminen</u> <u>Mediatriin (linkki, sisäinen verkko)</u> Asiakas- ja potilasturvallisuuden laadunhallinnan suunnitelma. Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) tekeminen Laatuporttiin -ohje
Kehittämistoimenpiteiden pitkäaikainen seuranta.	Viestintä, toimintamallit, asian ylläpitä johtoryhmässä.	Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma.

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

Terveystietojen omavalvonnassa 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. Arvion suorittaa terveydenhuollon ammattihenkilö ajanvarauksen yhteydessä. Hoitotilanteessa hoidon tarpeen arvion suorittaa vastaanottaja: hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

Suun terveydenhuollossa hoidontarpeen arvio tulee suorittaa vuorokauden kuluessa potilaan yhteydenotosta. Alueellisten keskitettyjen puhelinpalvelujen (OC) vastausprosenttia ja toteutumista seurataan päivittäin lähiesihenkilöiden toimesta sekä vähintään kuukausittain keski- ja ylempään 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.

Niinivaaran hammashoitolassa ensikontaktissa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu puhelimitse alueen keskitetyn ajanvarauksen kautta asiakkaan antamien oire- ja esitietojen perusteella. Niinivaaralla on asiakaspalvelupiste auki ajanvarausta varten aina mahdollisuuksien mukaan. Palvelun tarve arvioidaan valtakunnallisten yhtenäisten kiireettömän hoidon perusteiden mukaisesti. [Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019](#)(linkki)

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

Mikäli keskisen alueen omat OC-resurssit eivät riitä hoidon tarpeen arvion tekemiseen saman arkipäivän aikana, pyritään tasaamaan puhelut muiden Siun soten alueiden kesken.

Hoitoon pääsyä seurataan kuukausittaisissa mittaripalavereissa, jotka pidetään lähiesihenkilöiden ja keskijohdon kesken. Jonotilannetta seurataan päivittäisissä aamupalavereissa. Mikäli tavoitteisiin ei päästä, lisätään tarvittavien aikojen määrää, esimerkiksi päivystys- tai tutkimusaikoja sekä ostopalveluita. Tavoitteena on myös saada lisätyösopimus suun terveydenhuollon työntekijöille, jonka avulla saadaan lisäresurssia jononpurkuun.

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.

Tällä hetkellä suun terveydenhuollossa kiireettömään tutkimukseen tai hoitoon on päästävä hoitotakuulainsäädännön mukaisesti neljässä kuukaudessa ja 1.11.2024 alkaen kolmessa kuukaudessa hoidon tarpeen arviosta. Hoitoon pääsyn määräaikoja seurataan kuukausittain Webropol järjestelmästä alueellisissa esihenkilöiden mittaripalavereissa.

Siun sote julkaisee vähintään neljän kuukauden välein verkkosivuillaan tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajoista.

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 arvioissa aiheelliseksi.

Lakisääteiset suun terveydenhuollon koululais- ja neuvolatarkastukset järjestetään neuvola-asetuksen mukaisesti. Hoitoon pääsyn toteutumista seurataan valtakunnallisesti laajasti käytössä olevan mittarin (T3) avulla. Seuranta tehdään viikottain suun terveydenhuollon esihenkilöiden ja johtoryhmän kanssa.

Mittareina käytetään edellä mainittua T3-lukua sekä Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemien AvoHILMO:n raporttien mukaisia hoitoonpääsyn tietoja hoidontarpeen arviosta käyntiin.

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

Hammashoitolan samana päivänä vapaana olevia ja edellisenä päivänä käyttämättä jääneitä hammaslääkärin ja suuhygienistin päivystysaikoja seurataan päivittäin. Tiedon avulla suhteutetaan päivystysaikojen tarvetta kysyntään. Kiireellinen suun hoidon palvelu pyritään järjestämään virka-aikana lähipalveluna Niinivaaran hammashoitolassa. Lähiesihenkilöt pyrkivät rekrytoinnilla varmistamaan tarvittavan henkilöstömäärän.

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.

Niinivaaran hammashoitolassa hoitosuunnitelma tehdään asiakkaan ensimmäisellä käynnillä. Asiakaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu kliiniseen tutkimukseen ja taudinmääritykseen. Tarvittaessa hoitosuunnitelman laadinnassa voidaan käyttää apuna myös mm. radiologisia menetelmiä sekä laboratoriokokeita.

Hoitosuunnitelma voi koskea yksittäistä hammasta, esimerkiksi päivystyskäynnillä särkevä hammas tai limakalvomuutos tai laajemmin koko suun aluetta, esim. suun perustutkimuksessa.

Hoitosuunnitelma (etenkin perustutkimuksen yhteydessä) sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri suun terveydenhuollon ammattilaisten kesken, suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta. Hoitosuunnitelmassa otetaan huomioon mm. asiakkaan esitiedot, lääkitykset, allergiat ja hoitoon hakeutumisen syy ja kirjataan tiedot potilaskertomukseen. Suunnitelman avulla pyritään turvaamaan asiakkaan palvelun ja hoidon jatkuvuus sekä laatu, kuvataan hoitokokonaisuus ja mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen hoidon ja palvelun suunnitteluun.

Asiakas tarvitsee osallistumisensa tueksi tietoa sairaudestaan ja hoitovaihtoehtoista sekä niiden hyvistä ja huonoista puolista. Asiakkaalle kerrotaan myös yleissairauksien, kuten diabeteksen, vaikutuksista suun terveyteen ja tarvittaessa ohjataan lääkärin vastaanotolle. Suunnitelma on myös ammattilaisen työn tuki, sillä sen avulla kootaan keskeiset hoitoon liittyvät tiedot kokonaisuudeksi. Hoitosuunnitelma päivitetään aina perustutkimuksen yhteydessä ja tarvittaessa hoitajakson aikana. Hoitosuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan kokema avun, palvelun tai hoidon tarve, palvelulle tai hoidolle asetetut tavoitteet sekä asiakkaan henkiset, fyysiset, taloudelliset ja sosiaaliset voimavarat, esim. taloudellinen tilanne tai henkinen jaksaminen. Esimerkiksi proteettisissa hoidoissa asiakkaan taloudellinen tilanne voi vaikuttaa asiakkaan valitsemaan hoitosuunnitelmaan. Tarvittaessa asiakasta tiedotetaan toimeentulotulosta ja tehdään kustannusarvio toimeentulotukea varten. Hammaslääkäri voi konsultoida hoitosuunnitelman suhteen toista hammaslääkäriä perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa.

Asiakas ja läheiset osallistetaan ja motivoidaan hoidon toteuttamiseen heidän voimavarojensa huomioiden esimerkiksi sitouttamalla heitä säännölliseen suun omahoitoon. Hoidon tarpeen arvioissa sekä myöhemmillä käynneillä huomioidaan asiakkaalle aiemmin tehty hoitosuunnitelma. Ennen hoitokäyntiä hoitava henkilökunta perehtyy potilaskertomukseen ja aiemmin tehtyyn hoitosuunnitelmaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa.

Jatkohoitosuunnitelma käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa huoltajan/läheisen kanssa suullisesti. Lisäksi hoitosuunnitelma kirjataan potilaskertomukseen rakenteellisesti hammaskertomuksen hoitosuunnitelma-kohtaan. Mikäli asiakas on antanut suostumuksensa Kanta-arkistoon, voi hän käydä lukemassa hoitosuunnitelman myös Omakannasta. Tarvittaessa hoitosuunnitelma ja kustannusarvio hoidosta voidaan antaa myös kirjallisena mukaan.

Jos hoitosuunnitelman kirjaaminen on puuttellista tai asiakkaan informointi epäonnistuu, käydään ohjeistus työntekijöiden kanssa läpi tilanteen korjaamiseksi.

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.

Niinivaaran hammashoitolassa asiakkaan hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Asiakkaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (785/1992). Asiakkaan yksityisyyttä suojataan varmistamalla henkilöllisyys ennen potilastietojen läpikäymistä asiakkaan kanssa.

Alaikäisen asiakkaan mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (725/1992) 2§. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen asiakkaan kompetenssi arvioidaan ja kirjataan potilasasiakirjoihin.

Niinivaaran hammashoitolan työntekijöitä muistutetaan vaitiolovelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä ja tarvittaessa hoitolapalavereissa. Työntekijöiden osaaminen varmistetaan pakollisilla verkkokoulutuksilla (Asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssi) mitkä dokumentoidaan Onni-HR järjestelmään.

Asiakasta, hänen läheisiään ja työntekijöitä ohjeistetaan tekemään asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, mikäli havaitaan puutteita eettisessä osaamisessa ja toiminnassa. Epäkohdista ja niiden uhasta on ohjeistettu tekemään aina ilmoitus Laatuporttiin. Niinivaaran hammashoitolassa lähiesihenkilöt käsittelevät ilmoitukset tilanteen vaatimalla tavalla.

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. Tilanteen rauhoittaminen ja keskustelu ovat aina ensisijaiset toimet, jotta hoito saadaan turvallisesti keskeytettyä tai saatettua loppuun. Työ- ja potilasturvallisuutta uhkaavien tilanteiden

ennaltaehkäisemiseksi ammattilaiset ennakoivat mitä toimenpiteitä asiakkaan yhteistyökyky huomioiden voidaan lähteä toteuttamaan. Jos asiakas käyttäytyy siten, että hän on vaaraksi itselleen tai työntekijöille, voidaan rajoittamistoimenpiteenä joutua pitämään asiakkaan kädet alhaalla, asiakkaan suuta auki tai päätä paikallaan.

Mikäli asiakas käyttäytyy vastaanottotilanteessa uhkaavasti, huoneissa on käytössä turvahälyttimet. Hälytykseen reagoi Niinivaaran hammashoitolan työntekijät. Tarvittaessa paikalle hälytetään vartia tai poliisi. Vartioiden tehtävä on turvata henkilökuntaa ei osallistua rajoittamistoimenpiteisiin. Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina asiakasta kohtaan lievin rajoittamisvaihtoehto. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä tehdään, tästä kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaan vointia seurataan hammashoidossa koko ajan, myös mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden ajan.

Asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtäviä rajoittamistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi purutuen käyttö tavanomaisissa hoitotoimenpiteissä, jos asiakkaalla on hankaluutta pitää suuta auki itsenäisesti tai suun avaus on muutoin rajoittunutta. Rajoittamistoimenpiteenä voidaan käyttää myös esilääkitystä, mikäli se on hoidon onnistumisen kannalta tarpeen. Nämä toimenpiteet tapahtuvat aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Tiedot rajoittamistoimenpiteistä tulee kirjata potilaskertomukseen.

Jos itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyy epäkohtia, tehdään huomiosta asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Ilmoitusten avulla seurataan itsemääräämisen toteutumista ja tehdään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi.

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.

Niinivaaran hammashoitolan työntekijät työskentelevät asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttään.

Niinivaaran hammashoidossa varmistetaan tulkkauspalvelun avulla se että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammaisten asiakkaiden on mahdollisuus asioida ajanvarauksessa tekstiviestitse.

Asiakkaan pelkotilat, erityisherkkyydet ja aistivammat huomioidaan hoitotilanteessa siten, että asiakkaan kohtaaminen ja hänen kokemansa hoito olisi mahdollisimman hyvää.

Niinivaaran hammashoitola sijaitsee toisessa kerroksessa tiloihin pääsee portaiden kautta ja hissillä. Ovet avautuvat automaattisesti liiketunnistimella. Hoituhuoneet ovat tilavat, mahdollista näin esteettömän kulun apuvälineiden kanssa.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan siihen puututaan ja nostetaan asiakkaan oikeudet ja kohtelu keskusteluun. Asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tulee tehdä ilmoitus Laatuporttiin.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

Ensisijassa palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot ja epäselvyydet pyritään selvittämään tilantessa keskustelemalla palveluyksikössä potilaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Asian niin vaatiessa 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 delegoimisäätönsä mukaisesti.

Siun sotessa on ohje [Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely\(linkki, sisäinen verkko\)](#), jota noudatetaan myös Niinivaaran hammashoitolassa.

Reklamaatiot ja viranomaisohjaukset käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti ja toimintaa korjataan saadun muistutuksen pohjalta. Tarvittaessa hammashoitolan prosesseja korjataan esim. vaihdetaan työtapoja tai välineitä.

Niinivaaran hammashoitolan toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään lisäksi henkilöstön kanssa hoitolapalaverissa yleisellä tasolla. Lähiesihenkilöt käsittelevät viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset työntekijöiden kanssa hoitolapalaverissa sekä suunnittelevat tarvittavat korjaustoimenpiteet.

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 samaansa 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 - siunsote.fi](#) (linkki). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti [Miunpalvelut](#) (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:

Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä
Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, nimi ja yhteystiedot:

Kati Saurula kati.saurula@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

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

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265

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

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Viestit - Suomi.fi](#) (linkki) -palvelun kautta.

Niinivaaran hammashoitolan työntekijöillä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten nettisivuilta ja hammashoitolan omavalvontasuunnitelmasta. Niinivaaran hammashoitolassa työntekijät neuvovat 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.

Asiakas tai hänen läheinen voi halutessaan antaa palautetta suun terveydenhuollon palvelusta verkkolomakkeella Siun soten www-sivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä tai jos asiakas haluaa että otamme häneen yhteyttä on hänen jätettävä palautetta antaessaan yhteystietonsa. Palautelomake koostuu vapaamuotoisesta palautteesta sekä THL:n kansallisista asiakaspalautetiedon väittämistä.

Laatuportti-järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta automaattisesti lähiesihenkilöiden sähköpostiin. He pyrkivät käsittelevät palautteen järjestelmässä mahdollisimman pian palautteen antamisesta.. Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuporttijärjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa. Asiakas voi antaa myös suullista palautetta työntekijöille.

Suun terveydenhuollossa kerätään myös jatkuvaa asiakaspalautetta tekstiviestillä. Vastaanotolla asiointin jälkeen, asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Palautteen kerääminen on tauolla alkuvuodesta 2024 järjestelmän kehittämisen vuoksi. Tekstiviestein kerätty palaute raportoidaan Qlik-järjestelmän kautta sekä Siun soten www-sivuilla. Annetut palautteet ovat reaaliaikaisesti hammashoitoloiden lähiesihenkilöiden käytettävissä. Palautekoosteet lähetetään työntekijöille sähköisesti sekä käydään yhdessä läpi kuukausittaisissa hoitolapalavereissa.

Palvelua kehitetään asiakkaiden palautteiden pohjalta. Esimerkiksi potilaan tunnistamisen liittyviä käytäntöjä on tarkennettu.

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. Niinivaaran hammashoitolan asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä. Asiakkaille jaetaan tarvittaessa kirjallisia ohjeita/esitteitä hoitokäynnin yhteydessä. Niinivaaran 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
Potilaan kiirettömän hoidon kriteeristö ei ole kaikille tuttu asiakirja	Tiedottaminen	Sosiaali- ja terveysministeriön ohje kiirettömän hoidon järjestämisestä

Puhelinyhteyden katkeaminen	Varajärjestelmän käyttö	Ohje hätäkahvojen käytöstä henkilöstön saatavilla
Ohje hätäkahvojen käytöstä henkilöstön saatavilla	Lähdetään kääntämään tarvittavia ohjeita	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 (linkki)
Hoituhuoneiden puuttumisesta johtuvat hoitopääsyn haasteet	Palveluverkkosuunnitelma	Terveysthuoltolaki 1326/2010 Laki sosiaali- ja terveysthuollon järjestämisestä 612/2021

7 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveysthuollon 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.

Niinivaaran hammashoitolan henkilöstön määrä ja rakenne ei tällä hetkellä täysin vastaa toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveysthuoltolain 1326/2010 mukainen hoitopääsy (hoitotakuu).

Niinivaaran hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä kaksi-kolme (2-3) hammaslääkärinä, kaksi (2) suuhygienistiä ja viisi (5) hammashoitajaa. Lisäksi hammashoitolassa ohjataan hammashoitaja-, suuhygienisti ja hammaslääkäriopiskelijoita. Opiskelijoille on nimetty ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn laadusta ja turvallisuudesta. Hammaslääketieteen opiskelija voi työskennellä tilapäisesti hammaslääkärin tehtävissä laillistetun hammaslääkärin johdon ja valvonnan alaisena sen jälkeen, kun hän on suorittanut vähintään 4 ensimmäisen opintovuoden kuuluvat hammaslääketieteen opinnot. Opiskelijalle nimetään ohjaajahammaslääkäri. Lisäksi opiskelijan on oltava läsnäolevana opiskelijana oppilaitoksen kirjoilla.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilöt yhdessä apulaisosastonhoitajan kanssa. Lisäksi hammashoitolaan on määritelty vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava, hygieniavastaava sekä tiimivastaava pitämään huolta päivittäin oman vastualueensa toimimisesta.

Niinivaaran hammashoitola on avoinna asiakkaille ma-to klo 8.00-15.00 ja pe 8.00-14.00. Hammashoitola on suljettu viikonloppuisin sekä arkipyhinä. 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 määritellyillä poissaolokäytännöillä, kuten työtehtävien uudelleenjaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Lyhyiden poissaolojen aikana toimintaa supistetaan tarvittaessa ja asiakkaat ohjataan muihin Siun soten hammashoitoloihin.

Henkilöstövoimavaroja seurataan päivittäin aamuissa tilannekatsauksessa. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyttä yksikössä. Työhyvinvointia seurataan muun muassa kuukausittain kerättävällä sähköisellä lomakkeella. Lähiesihenkilöt käsittelevät kyselystä saatavan koosteen ja tekevät tarvittavat toimenpiteet työhyvinvoinnin parantamiseksi.

7.2 Rekrytointi

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

Henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen suun terveydenhuollon virkapohjiin ja tehtäviin vuosittaisen talousarvion puitteissa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Terveysthuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveysthuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja -tietoja. Henkilöstön tulee kyetä terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Vakituiseen tehtävään valitun tulee toimittaa lääkärintodistus terveydentilastaan kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Virka- ja työsuhteeseen valituille on määritelty koeaika.

Niinivaaran hammashoitolan henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten rekrytointiyksikön ohjeistusta. Ammattioikeudet ja työntekijän henkilöllisyys tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista. Työhönottotilanteessa varmistetaan myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta, Valviralta, ettei se ole rajoittanut työntekijän ammatinharjoittamisoikeutta. Lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä selvitetään rikostausta, siltä osin kuin laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2022) edellyttää.

Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Niinivaaran hammashoitolassa lähiesihenkilöt pyrkivät tunnistamaan tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistamaan työntekijän soveltuvuuden rekrytointitilanteessa.

7.3 Perehdytys

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

Lähiesihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Apuna käytetään suun terveydenhuollon perehdytysopasta ja Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa.

Uusille kesätyöntekijöille ja syventävän käytännön harjoitteluun tuleville kandeille järjestetään yhteiset perehdytyspäivät (2pv) vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen palveluyksikössä joissa on nimetty henkilö perehdyttämisestä vastaavana kullekin uudelle työntekijälle. Niinvaaran hammashoitolassa opiskelijoille nimetään aina yksi vastuuperehdyttäjä ammattiryhmän mukaisesti. Työntekijöiden osalta perehdyttämistä jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehdyttäminen dokumentoidaan yksikköön. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden loppukeskustelussa.

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) ”Terveysthuollon täydennyskoulutussuositus”-julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydennyskoulutuksesta sekä lakiin koulutuksen korvaamisesta.

Suun terveydenhuollon ammattihenkilölle järjestetään täydennyskoulutusta peruskoulutuksen pituudesta, työn vaativuudesta ja toimenkuvan muuttumisesta riippuen 3-10 päivää vuodessa. Työntekijöillä edellytetään olevan ammattihenkilölain mukainen koulutustausta.

Siun soten suun terveydenhuollossa on käytössä yksikkökohtaiset koulutusmäärärahat. Jokaisen yksikön lähiesihenkilöt päättävät määrärahojen myöntämisestä koulutuksiin, matkoihin ja majoitukseen oman yksikön määrärahojen puitteissa.

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

Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi on pakollisia koulutuksia, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat, ja kirjaavat ylös Onni-HR tietojärjestelmään seurannan tueksi. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokursseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Henkilöstölle on hankittu lisenssi verkkokoulutusportaaliin, jossa on mahdollista suorittaa ammattitaitoa tukevia ja kehittäviä koulutuksia. Lähiesihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan kaikille myös ainakin yhden ulkopuolisen koulutuksen vuodessa ja tarvittaessa useamman, jos ne ovat osa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Suun terveydenhuoltoon laaditaan osaamisen kehittämisen suunnitelma, johon perustuen hammashoitolaan tullaan laatimaan oma osaamisen kehittämisen suunnitelma vuonna 2024.

Työntekijöiden kanssa pidetään vuosittain kehityskeskustelut, jossa käydään läpi yksilölliset kehittämistarpeet ja tehdään kehitys- / koulutussuunnitelma. Suunnitelman toteutumista seurataan viimeistään seuraavan kehityskeskustelun yhteydessä.

Työntekijöille järjestetään kuukausittain 45 minuutin mittaisia koulutustuokioita. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia suun terveydenhuollon uudistuksia, potilastapauksia tai hoitoketjuja. Täydennyskouluttautumista tuetaan Siun soten tai toimintayksikköjen sisäisellä tai ulkoisella koulutuksella, oppisopimustyyppisellä täydennyskoulutuksella, luennoilla, verkkokoulutuksilla, kongresseilla ja symposiumeilla, konsultoinnilla ja kollegan seuraamisella, projekteilla tai kehittämishankkeilla, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita, työpajoilla tai käytännön harjoittelulla sekä ammattikirjallisuuteen tai sähköiseen mediaan tuotettuun materiaaliin tutustumisella.

Niinivaaran hammashoitolassa suuhygienisteiltä vaaditaan erityisosaamista mm. oikomishoidosta, tätä varten osaaminen on varmistettu mahdollistamalla lisäkouluttautuminen. Hammaslääkäreiltä vaaditaan laaja-alaista yleishammaslääketieteellistä osaamista sekä päivystysvalmiutta. Hammashoitajalta vaaditaan erityisosaamista neuvolatarkastusten tekemiseen. Neuvolatarkastuksia tekeville hammashoitajille on laadittu osaamisen kriteeristö ja koulutussuunnitelma. Niinivaaran hammashoitolassa tulee osata turvallisen lääke- ja säteilytyöskentelyn periaatteet. Osaaminen varmistetaan koulutuksella.

7.5 Johtamisosaaminen

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

Suun terveydenhuollossa 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 kahden keskisissä 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.

Osastonhoitajan virkaan valitsemisen kelpoisuusehtona on suoritettu ylempi ammatikorkeakoulu- tai muu vastaava tutkinto. Johtamisosaamisen kehittämiseksi ja vahvistamiseksi Siun sotessa on valmisteltu laaja johtamisosaamisen kokonaisuus, johon kuuluu vuonna 2022 alkanut johtamisvalmennus sekä Siun soten sisäinen koulutustarjonta johtamisosaamisen vahvistamiseen ja kehittämiseen. Niinivaaran hammashoitolan osastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri ovat osallistuneet johtamisvalmennuksiin.

Johtamisosaamista seurataan kerran vuodessa pidettävissä yksilö kehityskeskusteluissa. Niinivaaran hammashoitolan osastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja apulaisosastonhoitaja muodostava tiimin, jonka kesken johtamisvastuu ja tehtävät jaetaan. Osastonhoitajan ja vastaavan hammaslääkärin töiden organisointia ja työajan riittävyttä seurataan säännöllisin keskusteluin heidän omien esihenkilöiden kanssa.

Yhtenä johtamisosaamisen kehittämisen painopisteenä on turvallisuusjohtaminen ja sen vahvistaminen. Tätä johtamisosaamisen osa-aluetta valmistellaan turvallisuusjohtamisen vastuuhenkilöiden sekä osaamisen kehittämisen palveluiden yhteistyönä. Tällä turvataan esihenkilöiden osaamista asiakas- ja potilasturvallisuuden johtamisen toteuttamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

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.

Työkykyjohtamisen työvälineinä Siun sotessa toimii varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU, sairauspoissaolojen hallintamalli ja työkykylähtöisen tehtävien uudelleenjärjestelyn ohjeistus, joiden avulla voidaan arvioida monipuolisesti työssä suoriutumista sekä tunnistaa varhain työkykyä vaarantavat tekijät ja ennaltaehkäistä sairauspoissaoloja. Siun sotessa on käytössä myös SISU-työn toimintamalli, jonka tavoitteena on tukea työntekijöiden työhön paluuta lyhyen sairauspoissaolon jälkeen tai tarjota mahdollisuus tehtäviltään kevennettyyn työhön sairausloman sijasta ja näin vähentää sairauspoissaoloja. Nämä mallit ovat käytössä myös Niinivaaran hammashoitolassa.

Työhyvinvoinnin parantamiseksi työvuorosuunnittelussa ja työtehtävien järjestelyssä pyritään huomioimaan työntekijän toiveet sekä rajoitteet mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi otetaan huomioon työntekijän toiveet työkuvan kehittämistä ja järjestetään tarvittava koulutus. Tällaisia kehityskohteita ovat esimerkiksi hammashoitajan itsenäinen vastaanottotyö ja suuhygienistin oikomisosaamisen lisääminen. Henkilöstön jatkuvan kehityksen ja koulutautumisen katsotaan lisäävän työmotivaatiota ja työhyvinvointia.

Työn riskien arvioinnit tehdään vuosittain ja toimintaa kehitetään turvallisuushavaintojen (työtapaturmailmoitukset, vaaratilanneilmoitukset) avulla. Mahdolliset työhyvinvointia uhkaavat tapahtumat kirjataan Laatuporttiin. Ilmoitukset käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa ja niihin etsitään yhdessä ratkaisuja. Työturvallisuudesta huolehtiminen on osa työhyvinvointia.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan kuukausittain kerättävällä sähköisellä työhyvinvointikyselyllä, joka sisältää myös vapaamuotoisen tekstin osion. Lisäksi työhyvinvointia seurataan vuosittaisella MSK-kyselyllä. Kyselyiden tulokset käydään läpi lähiesihenkilöiden kesken sekä hoitolapalavereissa yhdessä työntekijöiden kanssa. Lisäksi pohditaan yhdessä toimenpiteitä työtyytyväisyyden lisäämiseksi. Työntekijät saavat palautetta työstään suullisesti lähiesihenkilöiltä. Työntekijöiden saamat asiakaspalautteet jaetaan kirjallisesti kuukausittain.

Henkilöstöllä on käytössä työhyvinvoinnin lisäämiseksi Siun soten sisäiset henkilöstöedut, jotka ovat laajentuneet vuoden 2024 alusta. Henkilöstöedut on suunniteltu tukemaan työntekijöiden hyvinvointia ja työssäjaksamista. Henkilöstön yhteisiä etuja ovat henkilöstön hyvinvointia tukeva hyvinvointisaldo, yhteisölliseen toimintaan myönnettävät tuet ja tyhytoimintaan myönnettävä raha sekä palveluksestamme eläköityvälle työntekijälle annettava eläkelahja.

Kriisitilanteessa työntekijällä on käytössään Siun Soten työhyvinvointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Tarvittaessa työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden palveluita, esimerkiksi työterveydenhoitaja, työfysioterapeutti ja työpsykologi.

Työyhteisöillä ja ryhmillä on mahdollisuus hankkia ohjaus- ja valmennuspalveluita, lyhytkestoista toimintaa (1–5 tapaamiskertaa), joka on räätälöitävissä työyksikön tarpeen mukaan. Tarve voi liittyä esimerkiksi vuorovaikutus- ja tunnetaitojen vahvistamiseen ennakoivasti ja myös korjaavasti tilanteissa, joissa yhdessä tekemisen haasteita on jo ilmennyt, muutostilanteiden ja tunteiden käsittelyyn, itsensä johtamistaitojen vahvistamiseen, mielen hyvinvoinnin ennalta ehkäisevään tukeen (esim. kuinka ehkäistä uupumista, stressiä ja ristiriitatilanteita tai kuinka tukea palautumista). Valmennuksen aikana työyhteisön tai ryhmän tavoite on löytää uusia lähestymistapoja, päästä alkuun asioiden ratkaisemisessa ja saada työkaluja asian jatkotyöstämiseen itsenäisesti.

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.

Niinivaaran hammashoitola toimii Suvikadulla samassa yhdydessä lasten- ja perheneuvolan kanssa, jotka sijaitsee S-marketin yläkerrassa. Suvikadulle on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma. Suunnitelma on kiinteistön omistajan PKO:n suunnitelman yhteydessä. Siun sotessa on laadittu myös henkilöturvaohje, joka löytyy Intrasta. [Siunsote TUR Henkilöturvaohje.docx \(sharepoint.com\)\(linkki, sisäinen\).](#)

Vastaanotto-/puhelintyössä voi olla haastavia asiakastilanteita. Tämä voi johtua muun muassa potilaan sairaudesta, sairauskohtauksesta tai esimerkiksi aggressiivisesta käytöksestä. Puhelintyössä kontakti asiakkaaseen voidaan tarvittaessa katkaista epäasiallisen käytöksen vuoksi. Ohjeet ja toimintatavat uhka- ja vaaratilanteisiin löytyvät henkilöturvaohjeesta.

Niinivaaran hammashoitolan tiloissa ei tehdä asiakastyötä, mikäli hoitolassa ei ole muita työntekijöitä paikalla. Mikäli tiedetään ennalta, että asiakastilanne vastaanotolla voi muuttua uhkaavaksi, voidaan tilanne ennakoida ja rauhoittaa useamman henkilön läsnäololla. Tilanteeseen on myös mahdollista kutsua vartija turvaamaan henkilökuntaa.

Hammashoitolan jokaisessa huoneessa on käytössä hälytysjärjestelmä, jolla saadaan tarvittaessa kutsuttua lisäapua sairaskohtauksen sattuessa tai uhkaavissa/väkivaltaan johtavissa tilanteissa. Kun uhkaava tilanne havaitaan, huoneesta tulee poistua turvallisuusasiat huomioiden. Lisäksi jokaisessa hoituhuoneessa on käytössä puhelin, jolla saa tarvittaessa soitettua hätäkeskukseen.

Asiakkaan mahdollisiin sairauskohtauksiin on varauduttu ennalta. Ensiaputietoja ja -taitoja koulutetaan ja harjoitellaan säännöllisesti. Suun terveydenhuollon hoitohenkilökunta suorittaa Hätäpotilaan tunnistaminen ja elvytys koulutuksen taso 4 ja hammaslääkärit tason 2. Taso 4 uusitaan kahden vuoden välein ja taso 2 vuosittain. Hammashoitolasta löytyy yleisimpiä ensiapulääkkeitä, kuten Epipen.

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

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.

Laatuportin erinomaisen toiminnan ilmoittamis mahdollisuutta ei ole vielä Niinivaaran hammashoitolassa hyödynnetty. Hammashoitola on pieni ja palautetta hyvistä käytännöistä annetaan paljon suullisesti.

Tavoitteena on saada ominaisuus käyttöön, jotta onnistumisia voidaan hyödyntää työn kehittämisessä järjestelmällisemmin.

Asiakaspalautteita käsitellään kuukausittain Niinivaaran alueen mittari-palaverissa, johon osallistuu yksikön vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, ylihoitaja sekä johtava ylihammaslääkäri. Erityiset onnistumiset tai kehittämis ehdotukset, jotka nousevat asiakaspalautteesta käsitellään kuukausittain hoitolan yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko hammashoitolan henkilöstö. Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille kuun lopussa/alussa.

Onnistumisten huomioimisessa on mahdollista käyttää hyödyksi organisaation tarjoamia pikapalkitsemisen keinoja yksilölle ja työyhteisölle.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Perehdyttämisen arkistointi puutteellinen	Kiinnitetään huomiota toteutuneen perehdytyksen kirjaamiseen	Siun soten perehdytysohjelma (linkki, sisäinen verkko)

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.

Niinivaaran hammashoitolassa ja suun terveydenhuollossa potilaiden henkilötietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään, perusterveydenhuollon tietokantaan. Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Asiakkaan hoitoon, tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan.

Siun soten Intran tiedostopankista (Meita, Mediatrionhje, suun terveydenhuolto, Mediconsult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Kirjaamiseen liittyviä käytäntöjä käydään tarvittaessa henkilöstön kanssa läpi palavereissa.

Niinivaaran hammashoitolassa suuhygienisti opiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava suuhygienisti. Hammaslääketieteen opiskelijan kirjauksia valvoo hänen nimetty ohjaajansa. Hammashoitajaopiskelijat eivät kirjaa tietoja omilla tunnuksillaan, vaan kirjaaminen tapahtuu yhdessä ohjaajan kanssa.

Lähiesihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on suun terveydenhuollon ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Lähiesihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden tulee täyttää Salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolla hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnuksen ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito ja vaitiolovelvollisuudesta myös työsuhteen ja harjoittelun päättymisen jälkeen. Laatuportin ilmoituksia käytetään hyödyksi potilastietojen käsittelyn tietoturvallisuuden lisäämiseksi.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän pääkäyttäjät huolehtii tilastointiin vaikuttavien kirjausten laadunvalvonnasta yksikössä. Tietosuojavaltuutetut valvovat käyttölokia kuukausittain pistokokein ja satunnaisotannalla.

Asiakkaat näkevät itseään koskevat kirjaukset Kanta.fi palveluun kirjautumalla. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisterin kautta. Tietoja voi pyytää sähköisesti tai asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö lomakkeella.

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.

Niinivaaran hammashoitolan työntekijät ja opiskelijat perehtyvät Tietoturva- ja tietosuojakäsikirjaan, sekä allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Siun sotessa on laadittu tietosuojaselosteet, jotka ovat julkisesti nähtävillä Siun soten internetsivuilla: Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi.

Jokainen suun terveydenhuollon työntekijä on velvollinen käsittelemään potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Työntekijöillä 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. Lähiesihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta. Verkkokoulutuskokonaisuuksia on yhteensä kolme:

- Tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa
- Tietosuoja terveydenhuollossa
- Johdon ja esihenkilöiden tietoturvakoulutus

Mikäli tietoturvaloukkaus havaitaan, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa asiasta omalle lähiesihenkilölleen. Tietoturvaloukkauksesta tulee tehdä ilmoitus myös Laatuporttiin. Laatuportista ilmoitus välitetty tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi ja ilmoittaa asiasta myös tietoturvavastaavan ohjeiden mukaisesti rekisteröidylle itselleen. Siun sotella on rekisterinpitäjänä velvollisuus dokumentoida kaikki tietoturvaloukkaukset sekä niiden vaikutukset ja toteutetut korjaavat toimet riippumatta siitä, mitä toimenpiteitä tietoturvaloukkauksesta lopulta seuraa.

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 hyväksytyjen menettelytapojen mukaisesti. Siun sote voi työnantajana tehdä työntekijän lainvastaisesta menettelystä poliisille tutkintapyyntö.

Niinivaaran hammashoitolassa ylläpidetään tietoturvallista kulttuuria ja nostetaan tietoturvaan liittyvät ilmoitukset esiin hoitolapalverissa. Henkilötietoja sisältäviä paperisia asiakirjoja syntyy pääasiallisesti potilaslistojen muodossa. Nämä asiakirjat hävitetään mahdollisimman pian käytön päätyttyä. Hoidon aikana syntyneet hampaiden kipsijäljennökset säilytetään tietoturvallisesti ja annetaan hoidon päätyttyä asiakkaan mukaan tai hävitetään asianmukaisesti.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuoja@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

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.

Niinivaaran hammashoitola sijaitsee PKO:n tiloissa, samassa kerroksessa lasten- ja perheneuvolan kanssa. Taukotila sijaitsee samalla käytävällä hammashoitolan tilojen kanssa. Hoitolan tiloihin kuuluu 5 hoitohuonetta, välinehuoltotila, varastotila puhtaille välineille sekä hoitotarvikkeille, tila rtg kuvienlukijalle sekä kaksi työpistettä sisältävä toimistohuone. Hoitolassa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Lääkekaapin avaimet ovat henkilökohtaiset ja niissä on kulunseuranta. Tilat siivotaan päivittäin, tilan käyttötarkoituksen mukaisesti.

Kiinteistöön on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma. Poistumisreitit on merkitty ja pidetään esteettöminä. Tilat vastaavat suunnittelultaan ja varustukseltaan käyttötarkoitustaan. Valaistus on riittävä hoitohuoneista ja yleisissä tiloissa. Säteilyn käyttö on huomioitu hoitohuoneissa seinärakenteiden ja ovien säteilyn läpäisevyydessä. Myös esteettömyys on huomioitu hoitohuonesuunnittelussa. Huoneissa mahtuu liikkumaan pyörätuolilla.

Palveluyksikössä on käytössä huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Tiloissa on palohälytysjärjestelmä. Niinivaaran terveyskeskuksen murtosuojauksesta vastaa ulkopuolinen taho. Rakennuksessa on valvontakamerat.

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
Palo- ja pelastussuunnitelma ei kaikkien saatavilla.	Pelastussuunnitelman saatavuuden parantaminen	
Hälytyslaitteiden toimivuus	Hälytyslaitteiden säännöllinen testaus.	Siunsote TUR Henkiloturvaohje.docx (sharepoint.com)(linkki, sisäinen)

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.

Niinivaaran hammashoitolassa ei ole etä- tai digipalveluita. Vastaanottokäynti toteutuu paikan päällä.

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 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Niinivaaran hammashoidossa on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Häätätilatoimintaan liittyvät lääkkeet on koottu lääkekaappiin viereen, omaan värilliseen selkeästi erottuvaan laatikkoon. Hammashoitolan lääkehoidon toteuttamiseen käytettävät lääkintälaitteet ja lääkintälaitteisiin liittyvä riskinarviointi kuvataan yksityiskohtaisemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Niinivaaran hammashoitolassa kriittisiksi laitteiksi on tunnistettu hammashoitokone, jonka rikkoutuessa toiminta voi pysähtyä sekä röntgenlaitteet ja röntgenkuvan lukemiseen liittyvät laitteet, jonka seurauksena päivystyksellinen toiminta vaikeutuu. Laitteen rikkoutuessa siirrytään toiseen hoituhuoneeseen, mikäli hoituhuoneita on vapaana. Kaikkien hoituhuoneiden ollessa käytössä joudutaan potilasajat perumaan laiterikon sattuessa. Tietokoneet ovat myös kriittisiä laitteita, jota pääsy potilaan tietoihin mahdollistuu.

Riskilaitteiksi on tunnistettu hammashoidon röntgenlaitteet, sillä ne tuottavat ionisoivaa säteilyä. Koko hammashoitolan henkilöstö on veloitettu osallistumaan säännöllisesti säteilyturvallisuuteen liittyviin täydennyskoulutuksiin ja toimittamaan todistukset lähiesihenkilölle, joka kirjaa käytyt koulutukset Onni HR-järjestelmään. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin tehdään säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaiset laaduntarkastukset ja säteilytestaukset sekä tarvittaessa ja määräväleihin huoltotoimenpiteet. Otettujen röntgenkuvien laatua arvioidaan jatkuvasti myös itsearviointina. Kuvien katseluun käytettävät monitorit testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

Niinivaaran hammashoitolassa asiakkaille annetaan kotiin hoitosuunnitelman mukaisesti oikomishoidollisia kojeita sekä hammasproteeseja. Kojien ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotiloissa annetaan kirjalliset ohjeet, jotka käydään läpi suullisesti vastaanottokäynnillä. Oikomiskojeiden kuntoa ja toimintaa seurataan kontrollikäynneillä. Proteesien kuntoa ja toimintaa seurataan hammashoitokäyntien yhteydessä.

Siun soten lääkintälaittehuolto ylläpitää laiterekisteriä (Tclaitte) mihin suun terveydenhuollon hoitokoneet ja skannerit on rekisteröity. Hammashoitolan röntgenlaitteet ovat listattuna STUK:n säteilyturvaluvassa. Niinivaaran hammashoitolan pienlaitteista on koottu hoitolan omaan kansioon, tiimivastaavat päivittävät tiedostoa. Tiedostoihin merkitään myös laitteiden huollot.

Hammashoitolan lähiesihenkilöt huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden vuosihuollot), laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laatuporttiin on rakenteilla laitepassit, joiden kautta laitteiden käytön osaaminen tullaan varmistamaan. Laitepasseihin on myös liitetty jokaisen laitteen käyttöohjeet.

Laitteisiin liittyvät läheltäpiti- ja haittatapahtumailmoitukset tehdään Laatuporttiin ja sitä kautta Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien sekä puhdistus-, huolto tai ylläpitotehtäviin osallistuvan ammattilaisen on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat Siun soten lääkintälaittehuolto ja laitevalmistajat.

Meita hallinnoin atk laitteiden laiterekisteriä. Rekisteri löytyy Meittari -itsepalveluportaalista. Siun soten laitevastaavat huolehtivat laitteiden vaihdoista ja käyttäjämuutoksista. Niinivaaran hammashoitolan laitevastaavana toimii yksikön osastonhoitaja.

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 hoitohenkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon samoin huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa paikalle yksikköön, mikäli laitteen toiminnassa havaitaan häiriötä. Viallinen laite poistetaan käytöstä. Henkilöstö seuraa laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa jatkuvasti työn lomassa. Pienoisautoklaavien laadunvarmistus tapahtuu viikottain tehtävin testin. Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja tiimivastaavat omassa yksikössään. Yksikössä käytössä olevista laitteista löytyy suomenkieliset käyttöohjeet. Niinivaaran hammashoitola ohjeet sijaitsevat toimistossa. Henkilöstön käytettävissä on ajantasainen kemikaaliluettelo sähköisessä muodossa ja käyttöturvallisuustiedotteet kirjallisena.

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. Niinivaaran hammashuollon työntekijät tekevät ilmoituksen vaara- ja poikkeamatilanteista Laatuporttiin. Laitteen käyttö lopetetaan mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa. Vaaratilanne ilmoitukseen mietitään kehittämistoimenpiteitä. Kehittämistoimenpiteinä voi olla esim. riskilaitteiden korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen tai laitekannan uusiminen.

Asiakkaita on ohjattu ottamaan yhteyttä hammashuoltoon mikäli vaara- ja poikkeamatilanteita ilmenee. Hammashuollon yhteystiedot ovat asiakkaille jaettavissa kirjallisissa ohjeissa, yhteystiedot löytyvät myös Siun soten verkkosivuilta.

Onko palveluyksikössä laiteyhdyshenkilö: Kyllä

Yhteenvedo 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
-------------------	---------------	----------------------

Laitteiden rekisteröinti yksikön omiin kansioihin epävarmaa tiedon säilyvyyden ja päivityksen kannalta	Laiterekisterin siirtäminen lääkintälaitetuollon rekisteriin.	
--	---	--

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.

Niinivaaran 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 ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Työyksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Osastonhoitajan lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuu hoitolojen tiimivastaavat. Lähiesihenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät saavat tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja tuntevat muutokset. Hammashoitolan päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä lähiesihenkilön toimesta.

Lähiesihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamista säännöllisesti. Esihenkilöt arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet. Kontiolahden hammashoitolan lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikön turvallisuuskansioon ja sen tulee löytyä myös lääkekaapista tai sen välittömästä läheisyydestä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma tallennetaan Siun soten Intran suun terveydenhuollon 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. Lehmon hammashoitolassa oikeus tilata lääkkeitä on suuhygienistillä tai hammashoitajalla. Osastonhoitaja organisoii työntekijöidensä lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja näytöt, ja vastaa että työntekijät suorittavat vaaditut koulutuskokonaisuudet. Tiimivastaava osallistuu omalta osaltaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen turvalliseen lääkehoitoon. 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.

Asiakkaan käytössä oleva lääkitys ja lääkkeet tarkastetaan hoitokäynnin alusta hoitavan hammaslääkärin tai suuhygienistin toimesta. Suuhygienisti konsultoi tarvittaessa hammaslääkäriä lääkityksen vaikutuksesta asiakkaan hoitoon.

Niinivaaran hammashoitolassa käytetään lääkkeitä muun muassa kivunhoitoon (yleisimmin tulehduskivunlääkkeitä ja parasetamolia), antibioottiprofylaksiana ja juurihoidossa juurikanavien lääkitsemiseen. Lisäksi käytössä on esimerkiksi verenhiutelmien nopeuttavia lääkkeitä, joita käytetään useimmiten paikallisesti. Lisäksi saatavilla on ensiaputilanteissa tarvittavia lääkkeitä, kuten adrenaliinikynä. Pelkopotilaiden hoidossa on hammaslääkärin arvion perusteella mahdollista käyttää rauhoittavaa esilääkitystä asiakkaan operaation parantamiseksi.

Hammaslääkäri voi määrätä lääkkeitä reseptillä asiakkaille hammaslääkinnällistä ja hammaslääketieteellistä käyttöä varten sekä itselleen ammatin harjoittamista varten tarvittavia lääkkeitä (pro auctore). Hammaslääketieteen opiskelijalla on oikeus määrätä lääkkeitä hoitamilleen asiakkaille. Suuhygienistit eivät saa määrätä lääkkeitä asiakkaille. Asiakkaalle voidaan antaa lääkkeitä hammashoitolan lääkekaapista. Näissä tapauksissa lääkkeen asiakkaalle voi antaa hammaslääkäri tai hammashoitaja/suuhygienisti hammaslääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjausta lääkehoidon suhteen hoitavan henkilökunnan toimesta. Esimerkiksi kirurgisen toimenpiteen jälkeen asiakkaalle annetaan kipulääkeohjeistus hammaslääkärin tai hammashoitajan toimesta. Asiakkaalle voidaan myös suositella apteekista saatavia itsehoitovalmisteita käyttöön, kuten korkeafluorista hammastahnaa tai antiseptistä suuvettä.

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 soitetaan hätäkeskukseen ja ensihoito toimittaa potilaan jatkohoitoon. Vaaratapahtumat kirjataan potilaan käyntitekstiin ja niistä tehdään Laatuporttiin vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumista informoidaan potilasta, tämän tekee ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Niinivaaran hammashoitolassa toimitaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan vaaratapahtumia omalta osaltaan ja tekemään tarvittaessa Laatuporttiin vaaratapahtumailmoituksen (PaTu) asiasta. Osastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja ylihampaslääkäri seuraavat Laatuportin vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta tulevia ilmoituksia ja ne käsitellään työntekijöiden 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.

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: Johanna Pasanen johanna.pasanen@siunsote.fi
 Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: Johanna Pasanen ja Katja Heikkinen

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Monisairaat ja lääkityt potilaat, joilla lääkelista ei ole ajantasainen, tai potilas ei kerro kaikista käyttämistään lääkevalmisteista.	Tarkennetaan lääkitystä koskeva anamneesi suullisesti yhdessä potilaan kanssa ennen lääkehoidon aloittamista.	Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (valtioneuvosto.fi) (linkki) Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (linkki)

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.

Alueella on infektiorjuntayksikkö, jonka ohjeita seurataan ja noudatetaan Niinivaaran hammashoitolassa.

Ilman asianmukaisia varotoimenpiteitä mikrobeilla on erinomaiset mahdollisuudet levitä suun terveydenhuollossa. Ala on erittäin toimenpidekeskeinen mikä asettaa korkeat vaatimukset mm. työskentelyn hygienialle. Hoitoyksiköiden vesijärjestelmät sekä työssä käytettävät paineilmalla aerosoleja muodostavat välineet vaativat korkeatasoista hygieniaa, jotta jokaisen potilaan hoitaminen suun terveydenhuollossa on turvallista. (THL) Hoitokoneen vesijärjestelmä desinfioidaan viikoittain. Suun terveydenhuollossa on laadittu yhteinen hygieniaopas, jota ylläpidetään ja joka päivitetään vuosittain. Päivittämisessä käytetään apuna infektioyksikön asiantuntijaa. Hygieniaopas sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Ohjeessa määritellään hygieniatasot, suoritustavat, käytettävät aineet ja huomioitavat asiat. Niinivaaran hammashoitolassa noudatetaan hygieniaoppaan käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään:

Huolellisella käsihygienialla (käsidesin 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. Jokaisen potilaan kohdalla hygieniataso ja varotoimenpiteet vastaavat tartuntatautiriskipotilaan hoitoa. Niinivaaran 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 tarttavat sairaudet ovat harvinaisia suun terveydenhuollossa korkean hygieniatason ja suojainten käytön takia. Hammashoidossa mm. hampaan poistoon liittyvä infektion

mahdollisuus. Kirurgisen toimenpiteen jälkihoito-ohjeet annetaan potilaalle suullisesti ja kirjallisesti. Ohjeissa kehoitetaan seuraamaan infektion merkkejä sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä hammashuoltoon tarvittaessa. Hammashuollon yhteystiedot löytyvät ohjeesta.

Mikäli todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjaa hoitava hammaslääkäri asian potilastietojärjestelmä Mediatriin. Niinivaaran hammashoitolan uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygieniaoppaaseen tutustuminen. Henkilöstön osaamista kehitetään yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa. Käsihygienian onnistuneen toteutumisen tukena käytetään mm infektioryhmästä lainattavissa olevaa opetusvälineistöä. Työntekijät ovat suorittaneet verkkokoulutukset: Infektioiden torjunta (Oppiportti) sekä Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa (Oppiportti)

Yksikön influenssarokotekattavuutta seurataan yksiköittäin näkyvistä raporteista ja tilastoista. Uusien työntekijöiden riittävä rokotesuoja varmistetaan Tartuntatautilain 48 §, 55 § ja 56 § mukaisen selvityksen avulla ennen työskentelyn aloittamista.

Niinivaaran hammashoitolassa toimii hygieniavastuuhenkilö, jonka tehtäviin kuuluu vastata yksikön toimimisesta hygienia-suunnitelman mukaisesti. Mikäli puutteita havaitaan korjataan ne välittömästi.

9.5.2 Yleiset hygieniäkäytännöt

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

Niinivaaran hammashoitolassa on voimassa oleva siivoussuunnitelma, jossa kuvataan vastuunjako ja tilojen siivoukselta vaadittava taso.

Tilojen yleisestä siisteydestä vastaa Pohjois-Karjalan tukipalvelut Polkka Oy. Yksikön tilat on laatuluokiteltu vaadittavan hygieniasuunnan mukaan luokkiin 1-5. Siivoussuunnitelma on ajantasalla ja Niinivaaran hammashoitolassa on erillinen huone, missä jätteet lajitellaan asianmukaisesti.

Kemialliset jätteet kerätään tiiviiseen ja suljettavaan astiaan. Näihin astioihin laitetaan varoitustarra kemiallisesta jätteestä. Astiat jätetään postihuoneeseen, josta ne kuljetetaan keskussairaalaan asianmukaisesti hävitettäväksi.

Vaatehuoltosta vastaa vaatepalveluyksikkö yhteistyössä Sakupen kanssa. Sakupe omistaa, huoltaa ja pesee kaikki Siun sotessa käytettävät potilas- ja työvaatteet. Laitoishuolto huolehtii vaatteiden tilauksesta.

Päivittäisestä toiminnasta poikkeavissa kysymyksissä hyödynnetään infektioiden torjuntayksikön osaamista.

Onko palveluyksikössä nimetty hygieniayhdysenkilö: Kyllä

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.6 Ohjeet ja suunnitelmat

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

Perehdytysvaiheessa työntekijöille opastetaan tiedonhaku Intrasta ja teamsista.

Suun terveydenhuollon Teams ryhmään on pääsy kaikilla suun terveydenhuollon työntekijöillä. Teams ryhmän tiedostoihin on perustettu kansio suun terveydenhuollon ohjeille mistä henkilöstö pääsee niitä lukemaan sekä tarvittaessa tulostamaan esimerkiksi potilasohjeet asiakkaille jaettaviksi. Yksikkökohtaiset ohjeet löytyvät yksikön Teams ryhmän tiedostokansiosta.

Lähiesihenkilöt laativat työohjeet ohjeet, jotka ylihoitaja tai Johtava Ylihammaslääkäri hyväksyvät. Ohjeet ovat laadittu Siun soten pohjille, jotka on laadittu teknisesti saavutettaviksi.

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
Ohjeet monessa eri paikassa (intra, Teams, sähköposti), osa ei kaikkien saatavilla.	Ohjeiden jäsentäminen ja saatavuuden varmistaminen.	

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.

Palo- ja pelastuslaitos järjestää henkilöstölle paloturvallisuus- ja ensiapukoulutusta. Niinivaaran hammashoitolan vartiointin järjestämisestä vastaa kiinteistön omistaja. Hälytys- ja aluevartiointin tiimoilta tehdään yhteistyötä vartiointiliikkeen kanssa.

Suun terveydenhuolto tekee yhteistyötä sosiaalihuollon kanssa. Mikäli työntekijälle herää huoli lapsesta, on hänellä velvollisuus olla yhteydessä sosiaaliviranomaisiin asian selvittämiseksi sekä mahdollisesti tarvittavan avun saamiseksi. Epäiltäessä alaikäisen pahoinpitelyä, on tehtävä ilmoitus myös suoraan poliisille.

Niinivaaran hammashoitola tekee yhteistyötä myös varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa. Esikouluryhmille tarjotaan harjauskoulua sekä harjaustuokioita. Koululaisten suun tarkastukset järjestetään mahdollisuuksien mukaan koulun tiloissa liikkuvana palveluna.

Lisäksi suun terveydenhuollossa tehdään viranomaisyhteistyötä AVI:n, STUK:n, Fimean ja THL:n kanssa.

Mikäli havaitaan epäkohtia yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, asiasta keskustellaan ja etsitään ratkaisu yhteistyön parantamiseksi. Turvallisuusohjeistusta käydään läpi työntekijöiden kanssa esimerkiksi hoitolapalaverissa. Epäkohdasta tai sen uhasta tehdään Laatuportti-ilmoitus.

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.

Palo- ja pelastussuunnitelma on kiinteistön omistajan PKO:n pelastussuunnitelman yhteydessä. Niinivaaran hammashoitolan Pelastussuunnitelma pitää sisällään muun muassa normaaliolojen häiriöiden valmius- ja turvallisuussuunnitelman. Sammutusvälineistö ja hätäuloskäynnit käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Tähän lisäksi henkilöstö osallistuu turvallisuuskävelyyn sekä mahdollisiin harjoituksiin esim. palo- ja sähkökatkoarjoituksiin.

Niinivaaran hammashoitolan työn riskienarviointi tehdään vuosittain Laatuportissa mitkä käydään läpi kohdassa Hallintajärjestelmät ja toimintatavat.

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
Palo- ja pelastussuunnitelma on salasanan takana. Työntekijöillä ei ole suunnitelmaan pääsyä.	Pyydetään suunnitelma työntekijöiden luettavaksi.	

9.7.3 Terveydensuojelu

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

Niinivaaran hammashoitolaan tehdään työn riskienarviointi Laatuporttiin vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään työyksikön työntekijöitä, sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Yksikön lähiesihenkilöt (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.

Niinivaaran hammashoitolaan on päivitetty kelmikaaliluettelo, joka on liitettynä riskien arviointiin.

Haitalliset jätteet hävitetään Siun soten ohjeen mukaisesti.

Sisälämpötilaa seurataan huoneessa olevilla lämpömittareilla, kesäaikaan kerrataan Siun siunsoten helleohjeet.

Sisäilmaan liittyvissä ongelmissa yksikössä toimitaan Siun soten sisäilmaohjeen mukaisesti.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Kyllä

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveydensuojeluun 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. Terveystieteiden 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 ajanvaraus- ja neuvontapalveluun kysytään hänen henkilötunnuksensa ja päivitetään samalla yhteystiedot. Seurataan saatujen asiakaspalautteiden ja vaaratilanneilmoitusten kautta.

Potilas kutsutaan vastaanottohuoneeseen koko nimellä. Potilaalta tulee huoneeseen saapuessa tunnistaa henkilötunnuksesta. Potilaan saattaja auttaa tunnistamisessa tarvittaessa.

Työntekijät tehneet verkkokoulutukset: Potilaan tunnistaminen (Potilasturvaportti), Potilaan tunnistamisen hyvät käytännöt (Oppiportti).

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Henkilön tunnistaminen vastaanotolle tullessa.	Käydään tunnistustusta läpi hoitolapalvereissa.	<ul style="list-style-type: none"> • Terveydenhuoltolaki (1326/2010) (linkki) • Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) (linkki) • Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026(linkki) • Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma(linkki) • Potilaan/asiakkaan tunnistaminen ja tunnistevälineiden käyttö (linkki, sisäinen)

10.2 Hätätilapotilaan/ -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.

<p>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.</p> <p>Niinivaaran hammashoitolan hoitohenkilökunta suorittaa ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4” -kurssin ja lääkärit ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 2” -kurssin (käytännön harjoitteet 4-kursiin mukaan) kahden vuoden välein ylläpitääkseen taitoaan tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Lähiesihenkilöt seuraavat koulusten toteutumista. Hoitolassa on käytössä huoneentaulu elvytyksestä. Apua hälytetään yleisestä hätänumerosta 112.</p>
--

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

Asiakas/potilas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaista. 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.

<p>Niinivaaran hammashoitolan keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoidon (Suu- ja leukasairauksien poliklinikka), näyttötoiminta, neuvolat, koulut, varhaskasvatus, päihdepalvelut, terveysasemat, suun terveydenhuollon palvelusetelituottajat.</p> <p>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 Niinivaaran hammashoitolassa.</p> <p>Ennaltaehkäisevän päihdetyön hankkeessa ehkäisevälle päihdetyölle on luotu moniammatillisia hoitopolkuja, joissa suun terveydenhuolto on mukana yhtenä hoitopoluista. Niinivaaran hammashoitolan henkilöstö on osallistunut koulutukseen asian tiimoilta.</p> <p>Niinivaaran hammashoitolan sisäinen tiedonkulku tapahtuu Mediatri-asiakastietojärjestelmän sisällä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Työntekijät ovat käyneet ISBAR - suullisen tiedonkulun varmistaminen- koulutuksen (SiunOppi).</p>
--

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
Tiedonkulun viivästyminen tai estyminen	Henkilöstön informointi ja koulutukset.	<ul style="list-style-type: none"> Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, asiakastietolaki) (linkki)

		<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveysministeriön asetuskäyttöoikeudesta asiakastietoon (825/2022) (linkki) • Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026(linkki) • Yhteisasiakasohjaus - työohje(linkki, sisäinen) • ISBAR taskukortti (linkki, sisäinen))

10.4 Kivunhoito

Asianmukainen 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 mahdollista suurimmassa osassa toimenpiteitä. Asiakkaan kipukokemusta arvioidaan keskustelun ja non-verbaalisen viestinnän avulla esitietojen tarkastamisen yhteydessä sekä vastaanottokäynnin aikana. Asiakasta pyydetään kertomaan, jos toimenpide tuottaa liikaa kipua. Hyvä keskusteluyhteys asiakkaan kanssa sekä rauhallinen ja turvallinen hoitotilanne lieventävät kivun tuntemusta. Hyvän vuorovaikutustilanteen tunnusomaisena piirteenä asiakkaalla on tunne, että kipua ei tarvitse lähtökohtaisesti kestää, vaan kipua lievennetään asiakkaan niin halutessa. Kivuttomien toimenpiteiden tueksi on käytössä paikallispuudutus ja tarvittaessa esilääkitys, joista sovitaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan tai huoltajan kanssa. Asiakkaan kipua pyritään vähentämään työskentelytavoilla, esimerkiksi hellävaraisella työskentelyotteella ja pintapuudutteella ennen kudoksen läpäisevää puudutetta. Toimenpiteet pyritään toteuttamaan teknisesti oikeaoppisesti, jolloin tarpeetonta kipua vältetään. Pintapuudutteen käyttö minimoi puuduttamisesta aiheutuvaa kipua. Esilääkitys auttaa rauhoittamaan pelosta ja aistiherkkyydestä johtuvia kipukokemuksia ja osalla vähentää yökkäysrefleksiä, jolloin toimenpiteen aiheuttama epämuukavuus vähenee. Asiakas saa käynnin jälkeen tarvittavat jälkihoito-ohjeet suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaalle voidaan myös kirjoittaa särkylääkeresepi kivun hoitoon toimenpiteen jälkeen.

Suun terveydenhuollossa ei ole käytössä erillisiä kipumittareita systemaattisesti. Asiakkaan tunteman kivun luonnetta arvioidaan vastaanottokäynnille tullessa sekä toimenpiteiden aikana keskustellen ja esittäen asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä kipukokemuksesta. Kivun voimakkuus voidaan pyytää arvioimaan numeerisella kipuasteikolla 0-10 (=NRS-asteikko), tyypillisimmin asiakkaalta tarkistetaan muun muuassa missä kipu tuntuu, onko kyseessä kipu, johon särkylääke auttaa, provosoituuko kivun tunne jostain, onko kipu

vihlova vai jomottavaa, onko kipu jatkuvaa vai hetkittäistä, voimistuuko kipu purressa tai makuulla ollessa. Kivun asteen ja 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 kokemaa kipua kirjataan hoitokertomukseen sanallisesti.

Hammaslääkärin koulutukseen kuuluu kipuun ja sen hoitoon liittyviä kursseja. Lisäksi hammaslääkärit on koulutettu kohtaamaan kipupotilaita. Kivun hoitoon löytyy tarvittaessa koulutuksia, johon voi osallistua, esimerkiksi Kivun hoito -kurssi Oppiportissa.

Hoitotoimenpidettä ei jatketa, mikäli toimenpide osoittautuu asiakkaalle liian tuskalliseksi käytössä olevista puudutteista ja kivunhallintamenetelmistä riippumatta ja potilas haluaa, että toimenpide keskeytetään. Tällöin mietitään vaihtoehtoisia hoitovaihtoehtoja, kuten esimerkiksi esilääkitys, nukutushammashoito tai joissain tapauksissa antibioottikuuri ja toimenpiteen jatkaminen myöhemmin.

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.

Niinivaaran hammashoitolassa henkilökunta huolehtii 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. Hoitolan tiloissa ei ole tasoeroja. Hoitolan saavutetaan joko hissillä tai portaiden kautta. Tiloissa on inva-WC ja huoneet ovat tilavia.

Mikäli kaatumis- tai putoamistilanteita tapahtuu kirjataan ne Mediatriin haittatapahtumakirjauksena ja tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Tukea ilmoituksen tekemiseen saa suun terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus yhdyshenkilöltä.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Haattatapahtumakirjaus jää tekemättä asiakas- ja potilastietojärjestelmään	Viestintä Osaamisen vahvistaminen	Haattatapahtuman kirjaaminen Mediatriin -työohje Yksikön koulutussuunnitelma

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 terveys vaikuttaa oleellisesti asiakkaan ravinnon saantiin. Asiakkaalle annetaan ravitsemusneuvontaa suun terveyden ylläpitämiseksi. Hoitamalla suun sairauksia ja ennalta ehkäisemällä suun ja purentaelimistön vaivoja. Suun terveydenhuolto ennaltaehkäisee omalta osaltaan asiakkaidensa vajaaravitsemuksen riskiä. Jos asiakkaan ravitsemustilasta herää huoli vastaanotolla, otetaan yhteys asumisyksikköön tai tehdään ikäihmisen huoli-ilmoitus.

Mikäli suussa havaitaan syömistä hankaloittavia muutoksia kuten hankalia limakalvomuutoksia, lohjenneita tai reikiintyneitä hampaita, teräviä särmiä tai haavaumia, infektiomuutoksia tai muuta kipua mahdollisesti aiheuttavia tekijöitä, on niiden asianmukainen hoito tärkeää myös ravitsemuksen kannalta. Asiakkaalla mahdollisesti olevien proteesien kunto tai hampaattomuus voivat myös vaikuttaa osaltaan ravitsemukseen. Huonosti istuvat proteesit voivat aiheuttaa kipeitä painohaavoja limakalvoille, jolloin syöminen hankaloituu. Tällöin suun terveydenhuollon ammattilaisina voimme auttaa asiakasta korjaamalla proteesin painokohdan tai uusimalla proteesin. Hampaattoman tai osittain hampaattoman kohdalla on harkittava olisiko mahdollista korvata puuttuvia hampaita proteettisesti, jolloin ravitsemuksen saanti onnistuu helpommin.

Hammaslääkäreiden ja suuhygienistien koulutukseen sisältyy myös ravitsemuksen opintoja. Vajaaravitsemuksesta löytyy verkkokoulutus Oppiportista.

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

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 Niinivaaran hammashoitolan toimintaa, sillä painehaavoja ei ehdi syntyä vastaanottokäyntien aikana.

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 sisältyy hammaslääkärikoulutukseen. 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 hygieniaohjeistukseen perustuvat.

Niinivaaran hammashoitolassa ei ole tällä hetkellä säännöllistä leikkaustoimintaa. Kirurgisia toimenpiteitä, kuten tavanomaisia hampaan poistoja ja koepalojen ottoa Niinivaaran hammashoitolassa kuitenkin tehdään. Tavanomainen hampaan poisto voi toisinaan muuttua leikkaukselliseksi, jolloin toimenpide voidaan hoitolassa kuitenkin toteuttaa turvallisesti.

Asiakasta informoidaan toimenpiteen kulusta ja esimerkiksi tupakoinnin vaikutuksesta paranemiseen ennen suunkirurgista toimenpidettä ja sen jälkeen. Ennen kirurgisia toimenpiteitä asiakkaan toimenpidekelpoisuus varmistetaan ja hänelle annetaan tarvittaessa antibioottiprofylaksia joko reseptillä tai hammashoitolassa. Toimenpiteen aikana asiakkaan kiputilannetta tarkkaillaan ja tehdään tarvittavat toimenpiteet kivun hillitsemiseksi, esimerkiksi puudutusta lisäämällä. Toimenpiteen jälkeen asiakkaalle annetaan toimenpiteeseen liittyvät jälkihoito-ohjeet suullisesti ja kirjallisesti ja kirjoitetaan tarvittaessa särkylääkeresepit. Asiakkaalle annetaan yhteystiedot, johon ohjeistetaan olemaan yhteydessä, mikäli toimenpiteen jälkeen ilmaantuu komplikaatioita, muita vaikeuksia tai asiakkaalle tulee kysyttävää toimenpiteeseen liittyen.

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 myös asiakkaita, joilla on akuuttiin sekavuustilaan altistavia tekijöitä, kuten päihteiden ja lääkkeiden käyttöä, korkea ikä ja heikko yleiskunto. Akuutin sekavuustilan tunnistaminen suun terveydenhuollossa on haastavaa lyhyen potilaskontaktin vuoksi. Mikäli asiakas on tuttu tai omainen nostaa asian esille, on tilanne helpompi tunnistaa.

Äkillisen sekavuustilan laukeamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. kipu, stressi, univaje, liialliset tai liian vähäiset ulkoiset ärsykkeet sekä vieras ympäristö. Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Akuutin sekavuustilan ehkäisemiseksi odotusaulat pyritään pitämään rauhallisina ja asiakkaiden vointia seurataan vastaanotokäynnin 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 ole.

Epäiltäessä akuuttia sekavuustilaa, otetaan yhteyttä päivystykseen konsultaatioavun saamiseksi. Asiakkaan turvallisuuden tunnetta pyritään vahvistamaan rauhallisella kommunikaatiolla, asioiden toistolla ja rutiininomaisella varmaotteisella toiminnalla. Kivun hoidosta on tärkeää pitää huolta, sillä akuutin sekavuustilan aikana asiakas ei välttämättä osaa tunnistaa tai ilmaista kipua.

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 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

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

10.10.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

Nikotiiniuotteiden 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.

Nikotiiniuotteiden käytöstä kysytään tarkastusten ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä.

Nikotiiniuotteiden puheeksiotto kirjataan rakenteisesti potilaskertomukseen. Suun terveydenhuolto on mukana ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolussa. Nikotiiniriippuvuuden arviointi tehdään siihen tarkoitettun kyselylomakkeen avulla. Nikotiiniuotteiden käyttö otetaan tarvittaessa puheeksi asiakkaan kanssa ja tarjotaan apua mahdollisessa nikotiiniriippuvuudessa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta nikotiiniuotteiden käytön puheeksiotosta, rakenteisesta kirjaamisesta potilaskertomukseen sekä nikotiiniriippuvaisen asiakkaan hoitopolusta.

10.10.2 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), 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. Riskiarvioin tekeminen rakenteisesti tarkastusten yhteydessä on mahdollistanut alkoholin käytön puheeksioton koko maakunnan aikuisväestössä tasapuolisesti. Työntekijöille 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 tarvitsevansa lisätukea alkoholin kohtuukäytön tueksi.

Lue lisää: Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma – luku 9.17 sekä Siun soten [Ehkäisevän päihdetyön toimintasuunnitelma 2023-2025](#) (linkki, sisäinen)

10.10.3 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 terveydenhuollossa ei kysytä systemaattisesti huumausaineiden käytöstä. Huumausaineiden käyttö voi nousta esiin potilaskertomuksesta tai esimerkiksi näkyä hampaistossa, jolloin asia nostetaan esille ja kerrotaan päihteen vaikutuksesta etenkin suun terveyteen. Asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä päihdepalveluihin, mikäli hänellä ei ole aiempaa kontaktia palveluihin. Päihteiden käyttö huomioidaan esilääkkeen ja kipulääkkeiden tarvetta arvioitaessa.

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

10.10.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

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

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

10.10.5 Ehkäisevä mielenterveystyö

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Suun terveydenhuollon kontaktin määrän vähyyks ja lyhyt kesto	Tiedottaminen, toimintamallit	Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030 (valtioneuvosto.fi) (linkki)

10.11 Itsemurhien ehkäisy

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Itsemurhien ehkäisy	Tiedottaminen ja tietoisuuden lisääminen	Alueelliset itsemurhien ehkäisyn toimenpide-ehdotukset ja toimeenpanosuunnitelma (linkki)

10.12 Asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy

Oikeus väkivallattomaan elämään on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Suomen perustuslaki ja kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet edellyttävät aktiivisia toimia yksilöiden suojelemiseksi väkivallalta.

Hyvinvointialueet vastaavat omalla toimialallaan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisestä sekä lähisuuhdeväkivallan ehkäisemisestä.

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Väkivallan tunnistaminen		

11 Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä

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

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämissaikataulu
Työn riskienarvioinnin tuominen lähemmäksi työntekijöitä	Turvallisuusvastaavien mukaan ottaminen tiiviimmin riskienarvioinnin päivittämiseen.	Seuraava työn riskienarvioinnin päivittäminen
Sähköisen asioinnin lisääminen	Etä- ja digipalveluiden kehittäminen	2-3 vuoden sisään
Infektioidentorjunnan riskienarvioinnin	Laatuporttiin tulossa erillinen riskienarviointi	Vuoden 2024 aikana
Esihenkilöiden turvallisuuskoulutukset	Esihenkilöille ja johdolle tarjottavat säännölliset turvallisuusjohtamisen koulutukset löytyvät Siun soten	2024

	Koulutustarjotin -suunnitelmasta sekä koulutuskalenterista	
Työturvallisuuden lisääminen	Hammashoitolan omien turvallisuuskierroksien vakiinnuttaminen	2024
Ohjeiden saavutettavuus	Vastuualueen ohjeiden siirtäminen intraan ja päivittäminen.	
Potilasohjeita eri kielillä suppeasti saatavilla.	Lisätään käännettyjen potilasohjeiden määrää	2024 alkaen
Perehdytyksen kirjaaminen	SiunPerehdytys kirjataan suoritetuksi sähköiseen järjestelmään (Onni-HR) henkilökohtaisen perehdytyksen sekä arviointikeskustelun jälkeen Henkilökohtainen perehdytysuunnitelma sekä arviointilomake lähetetään Siun soten Osaamisen kehittämisen palveluihin arkistoitavaksi	Heti

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. Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueiden seurannassa hyödynnetään vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia.

Tulee päivittää vähintään kerran vuodessa, siunsoessa tammikuusta-maaliskuuhin. Päivitettävä intraan ja yksikköön ajantasainen versio.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
Päiväys	24.3.2024

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

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

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

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

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

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAxVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usg=AOvVaw0_zx7DOg57-OfwykI2VU_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&usg=AOvVaw1hP7DQ8szAeHVsNh60mxPn&opi=89978449> (linkki)

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

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivnNm98oiBAxX8HhAIHXKtAp4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2021%2F20210612&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=2ahUKEwiTqtTG9IiBAxUrFBAIHQIApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&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%2Db91%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_\(linkki\)](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_\(linkki\)](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161496/STM_J02_Yhtenaisen%20kiireettoman%20hoidon%20perusteet.pdf?sequence=4&isAllowed=y_(linkki))

Tartuntatautilaki (1227/2016):

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8oiBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usq=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29ZEf&opi=89978449_\(linkki\)](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8oiBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usq=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29ZEf&opi=89978449_(linkki))

Terveydenhuoltolaki (1326/2010):

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqK_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdGQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usq=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449_\(linkki\)](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqK_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdGQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usq=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449_(linkki))

Terveydensuojelulaki (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%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usq=AOvVaw3mloYyUmCZI-YMwnYOP-zj&opi=89978449_\(linkki\)](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%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usq=AOvVaw3mloYyUmCZI-YMwnYOP-zj&opi=89978449_(linkki))

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen:

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y_\(linkki\)](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/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon_\(linkki\)](https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon_(linkki))

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

[https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus_\(linkki\)](https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus_(linkki))

Viestit – Suomi.fi:

[https://www.suomi.fi/viestit_\(linkki\)](https://www.suomi.fi/viestit_(linkki))