

Terveysthuollon omavalvontasuunnitelma

Rantakylän hammashoitola

Laatija(t)	Piia Kokkonen, osastonhoitaja Suvi Takkunen, apulaisosastonhoitaja Ylihammaslääkäri vs. Rantakylän hammashoitolan vastaava hammaslääkäri Johanna Pasanen
Tarkastaja	Palvelupäällikkö, johtava ylihammaslääkäri Virva Vânttinen Ylihoitaja Ari Nokelainen
Hyväksyjä	Palvelupäällikkö, johtava ylihammaslääkäri Virva Vânttinen
Pvm.	26.3.2024

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.....	10
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t).....	10
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	10
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	11
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	11
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	12
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	14
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	14
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	15
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	15
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	16
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	17
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	17
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	17
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	18
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	19
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	19
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	19
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	20
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	21
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	22

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute	22
6.5.2	Asiakasviestintä	23
7	Henkilöstö	23
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys	24
7.2	Rekrytointi	24
7.3	Perehdytys	25
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	25
7.5	Johtamisosaaminen	26
7.6	Työhyvinvointi	26
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin	27
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen	27
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	28
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat	28
8.2	Tietosuojat ja tietoturva	29
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	30
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	30
9.2	Etä- ja digipalvelut	32
9.3	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	33
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	35
9.5	Infektioiden torjunta	38
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy	38
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt	38
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	39
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	40
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	40
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius	40
9.7.3	Terveydensuojelu	41
10	Palvelun sisällön omavalvonta	42
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	42
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen	43

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	43
10.4	Kivunhoito	44
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	45
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	46
10.7	Painehaavojen ehkäisy	47
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	47
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	48
10.10	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	48
10.10.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus	49
10.10.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	49
10.10.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	50
10.10.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy.....	50
10.10.5	Ehkäisevä mielenterveystyö.....	50
10.11	Itsemurhien ehkäisy	51
10.12	Asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy.....	51
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	52
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	52
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	52
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	53
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	53
	Suunnitelmassa viitatu internetosoitteet.....	54

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	Rantakylän hammashoitola, Ruoritie 3, 80160 Joensuu
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakas- tai potilaspaikkamäärä	Suun terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle.
Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Ylihammaslääkäri Johanna Pasanen, johanna.pasanen@siunsote.fi , 0133307804

	Osastonhoitaja Piia Kokkonen, piia.kokkonen@siunsote.fi , 0133309819
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 Rantakylän 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

Rantakylän hammashoitolan päivittäinen johtaminen tapahtuu vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan toimesta. Osastonhoitajan työparina työskentelee myös apulaisosastonhoitaja. Vastaava hammaslääkäri vastaa lääketieteellisestä johdosta ja osastonhoitaja yhdessä apulaisosastonhoitajan kanssa vastaa hoitotyön johtamisesta sekä päivittäisen toiminnan sujuvuudesta palveluyksikössä.

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
Ostopalvelutyöparityö hml/hh viikonloppuisin Siilainen	1 palveluntuottaja
Ulkoistettu virka-ajan ulkopuolinen päivystys	1 palveluntuottaja
Ostopalveluhammaslääkäri	1 palveluntuottaja
Ostopalvelusuuhygienisti	1 palveluntuottaja

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

Etukäteisvalvontaa tehdään jo ostopalvelun hankintavaiheessa asettamalla vähimmäisvaatimuksia hankittavalle palvelulle. Ostopalvelun laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan ja valvotaan yksikössä

käytännön työssä, vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten sekä asiakas- ja henkilöstöpalautteiden kautta. Palveluyksikön työntekijöillä ei ole ostopalvelun hankintavastuuta. Palveluyksikön työntekijöillä on velvollisuus raportoida ostopalvelun laadun ja turvallisuuden poikkeamista omille esihenkilöille ja palvelupäällikölle. Esihenkilöiden ostopalveluosaamisen varmistamisessa hyödynnetään Siun soten sisäisiä koulutuksia.

Ostopalvelujen tuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma: Ei

Rantakylän hammashoitolassa työskentelee yksi ostopalveluhammaslääkäri 5/2024 loppuun. Rantakylän hammashoitolasta voidaan ohjata asiakkaita myös tarvittaessa virka-ajan ulkopuoliseen päivystykseen tai Siilaiselle ostopalveluhammaslääkärille tai -suuhygienistille.

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.

Rantakylän hammashoitolan perustehtävänä on tuottaa laadukasta, tutkittuun tietoon perustuvaa ja ennaltaehkäisyyn painottuvaa suun terveydenhoitoa. Hammashoitolassa tuotetaan perushammashoitoa, lasten lakisääteisiä määräaikaistarkastuksia, oikomishoitoa, suukirurgiaa sekä virka-ajan päivystyksellistä hammashoitoa. Kouluikäisten lasten lakisääteisiä tarkastuksia tuotetaan pääosin liikkuvina palveluina kouluilla.

Palveluita tuotetaan kaikenikäisille ihmisille Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella, pääsääntöisesti Joensuun alueen väestölle. Asiakkaalla on mahdollisuus itse päättää, missä toimipisteessä hän haluaa asioida. Rantakylän hammashoitolan päivystyksellisiin suun terveydenhuollon palveluihin ovat oikeutettuja ulkopaikkakuntalaiset ja ulkomaalaiset asiakkaat.

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 terveystalvelujen 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 asiakslähtöisyys, 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 hoitokäynneillä oman hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Arvot, jotka ohjaavat toimintaa Rantakylän hammashoitolassa:

Asiakslähtöisyys

- Kehitämme palvelujamme asiakkaiden tarpeista lähtien, tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen.
- Tuemme ja ohjaamme asiakkaita ottamaan vastuuta omasta suun terveydenhoidostaan.
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä niin organisaation sisäisten toimijoiden (esim. neuvola) kuin ulkoisten toimijoiden (esim. vastaanottokeskukset) kanssa.
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoidon suunnitteluun.
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen.
- Rakennamme asiakkaalle sujuvia palvelupolkuja huomioimalla hoidon tarpeen yksilöllisesti.

Avarakatseisuus

- Olemme avoimia tarkastelemaan toimintatapojamme kriittisesti ja mahdollisesti muuttamaan niitä asiakkaan parhaaksi.
- Suvaitsemme ja huomioimme asiakkaidemme erilaisuuden.
- Tunnistamme henkilöstössämme erilaisuuden voimavarana.
- Olemme valmiita kehittymään ja ottamaan käyttöön uusia käytäntöjä sujuvamman toiminnan ja oikea-aikaisten palvelujen aikaansaamiseksi.

Turvallisuus:

- Asiakkaan turvallinen hoito ja palvelu on toimintamme keskiössä.
- Henkilöstön työympäristön työturvallisuus varmistetaan muun muassa säännöllisin turvallisuuskierron

- Laiteturvallisuus varmistetaan laitteiden ajantasaisella huollolla. Henkilöstön laiteosaamista seurataan laitepassilla.
- Huolehdimme henkilöstön ajantasaisesta osaamisesta ja uusien työntekijöiden perehdytyksestä.
- Turvallisuutta seurataan myös vaara- ja poikkeamailmoitusten avulla.

Yhdenvertaisuus

- Kohtelemme asiakkaita yhdenveraisesti.
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Johdamme henkilöstöä yksilöllisesti ja tasapuolisesti.

Vastuullisuus

- Noudatamme toiminnassamme lakeja ja asetuksia.
- Toimintamme perustuu tutkittuun tietoon ja näyttöön perustuviin hoitokäytäntöihin.
- Työyhteisössä noudatetaan yhteisesti sovittuja ja kirjattuja pelisääntöjä.
- Huolehdimme hoidon järjestämiseen tarvittavien resurssien riittävydestä.
- Huolehdimme laitteiden ja tavaroiden huolellisesta käsittelystä sekä tarvikkeiden ja tarveaineiden tarkoituksenmukaisesta käytöstä.

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

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Rantakylän hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat palveluyksikön vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja sekä apulaisosastonhoitaja.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

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

Rantakylän hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat työyksikön lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja sekä apulaisosastonhoitaja), työntekijät (hammaslääkärit, suuhygienistit ja hammashoitajat) ja asiakkaat.

Työyksikön lähiesihenkilöt esilaativat omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen henkilöstöllä on mahdollisuus kommentoida sitä. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kaikille ammattiryhmille yhteisessä hoitolapalaverissa ja omavalvontasuunnitelmaa muokataan tarvittaessa yhdessä sovitulla tavalla.

Rantakylän hammashoitolan asiakkailta ja heidän läheisiltään saatua suullista ja kirjallista palautetta käytetään hyödyksi omavalvontasuunnitelmien laatimisessa. Asiakaspalautetta kerätään vastaanottokäynnin jälkeen asiakkaalle automaattisesti lähetetystä tekstiviestikyselystä. Laatuportti-järjestelmään kirjautuneita asiakaspalautteita luetaan reaaliaikaisesti ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä niiden pohjalta. Asiakkaat voivat antaa palautetta Rantakylän hammashoitolassa esillä olevasta omavalvontasuunnitelmasta.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Rantakylän hammashoitolan omavalvontasuunnitelman paperinen versio säilytetään odotusaulassa, missä se on asiakkaiden luettavissa.

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.

Rantakylän hammashoitolan lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja sekä apulaisosastonhoitaja) vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta sekä työhön liittyvien riskien arvioinnista ja niiden seurannasta. Lähiesihenkilöt varmistavat yhdessä henkilöstön kanssa, että toimintaan liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuusriskit sekä työhön liittyvät riskit on tunnistettu. Tarvittaessa suunnitellaan toimenpiteet riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi.

Työn riskien arviointi tehdään vuosittain. Sen avulla saadaan kokonaiskuva Rantakylän hammashoitolassa työskentelevän henkilöstön työturvallisuuden ja työterveyden tilasta sekä kehittämistarpeista. Työn riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista (esim. melu), vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia. Rantakylän hammashoitolan riskienarviointiraportti on henkilöstön luettavissa Laatuportti-järjestelmässä.

Rantakylän hammashoitolassa jokaisella työntekijällä on vastuu asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Työntekijän tulee tunnistaa toimintaan liittyvät riskit ja huomioida ne työssään, toimien hyvien hoitokäytäntöjen ja turvallisuutta varmistavien menetelmien avulla. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa turvallisuushavainnoista, vaaratilanteista ja laatupoikkeamista Laatuportti-raportointijärjestelmään ja ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle esihenkilölleen. Lähiesihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä ja siitä, että esille tulleet asiat käsitellään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa hammashoitolan yhteisissä palaverissa.

Lähiesihenkilöt vastaavat henkilöstön ajantasaisesta osaamisesta, uusien työntekijöiden perehdytyksestä sekä täydennyskoulutuksen toteutumisesta. Lähiesihenkilöt valvovat, että yksikön turvallisuusohjeet ovat ajan tasalla, ja että niitä noudatetaan. Rantakylän hammashoitolaan on nimetty turvallisuusvastaava, joka huolehtii yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa turvallisuusohjeiden päivittämisestä sekä työympäristön turvallisuuteen liittyvistä asioista (esim. Avack-hälytysjärjestelmän testaus).

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

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

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat tunnistetaan mahdollisimman varhain. Erittäin tärkeää on tunnistaa ennakoivasti toimintaan sisältyvät kriittiset työvaiheet. Ennakoivaa riskien

arviointia suoritetaan osana toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelua tai osana toiminnan tavanomaista kehittämistä.

Vuosittaisen työn riskienarvioinnin lisäksi Rantakylän hammashoitolassa tehdään turvallisuuskiertoja joka vuosi (1kpl/vuosi). Turvallisuuskierron tarkoituksena on kiertää toimitilat läpi ja tehdä havaintoja tilojen turvallisuudesta esim. hätäpoistumisteiden esteettömyys ja sammuttimien sijainti sekä huollon ajantasaisuus. Kierron jälkeen toteutetaan tarvittaessa kehittämistoimenpiteet ja sovitaan niiden aikataulusta. Turvallisuuskierrosta vastaa yksikön lähiesihenkilöt ja niihin osallistuu työyksikön turvallisuusvastaava sekä muita työntekijöitä. Turvallisuuskierrat suoritetaan useimmiten terveysasemalla kaikkiin yksiköihin moniammatillisella osallistujaryhmällä.

Rantakylän hammashoitolassa toteutetaan vuosittain yksikön omia turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan mahdollisia yleisimpiä turvallisuusriskejä. Rantakylän hammashoitolaan on nimetty turvallisuusvastaava, joka huolehtii yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa turvallisuusohjeiden päivittämisestä sekä työympäristön turvallisuuteen liittyvistä asioista (esim. Avack-hälytysjärjestelmän testaus).

Asiakkaan hoito- ja palveluketjuun liittyviä riskejä huomioidaan Rantakylän hammashoitolassa muun muassa tietoturvan toteutumisen näkökulmasta siten, että potilastietoja käsitellään luottamuksellisesti. Asiakkaan tunnistamisen osalta huomioidaan että asiakkaan henkilöllisyys on varmistettu puhelinkontakteissa sekä vastaanotolla. Kriittisiä työvaiheita hammashoitolassa asiakkaan näkökulmasta ovat esimerkiksi lääkeaineallergioiden tarkastaminen lääkkeitä annettaessa.

Rantakylän työntekijät voivat tehdä asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä ”läheltä piti” -ilmoitukset Laatuportti-järjestelmän kautta. Myös asiakkaat voivat tehdä Siun soten verkkosivujen kautta asiakkaan vaaratilanneilmoituksen Laatuportti-järjestelmään havaitsemastaan vaaratilanteesta. Lähiesihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä ja siitä, että esille tulleet asiat käsitellään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa hammashoitolan yhteisissä palavereissa.

Rantakylän hammashoitolan henkilöstöön kohdistuvia ennakkollisia riskienarviontimenettelyjä ovat rekrytoinnissa työhaastattelun avulla varmistettu työntekijän soveltuvuus sekä pätevyys tehtävään esim. suoritettu tutkinto. Uuden työntekijän suunnitelmallisella ja hyvällä perehdyttämällä sekä osaamisen varmistamisella huolehditaan siitä, että työntekijä osaa toimia vaadittavassa tehtävässä. Osaamisen varmistamisen keinoina Rantakylän hammashoitolassa käytössä ovat muun muassa lääkehoidon osaaminen (lääkeluvat) ja säännöllinen säteilysuojakoulutus. Työntekijällä on velvollisuus / oikeus täydennyskoulutukseen. Osa ennakoivaa toimintaa on ajantasaiset lääkehoito- ja hygieniasuunnitelma sekä muut organisaation ja yksikkökohtaiset työohjeet. Henkilöstön kouluttamisella ja ajantasaisella osaamisella varmistetaan se, että työntekijät osaavat tunnistaa akuutin vaaratilanteen hammashoitolassa ja toimia asianmukaisesti esim. tulipalon sattuessa tai terveyttä akuutisti uhkaavassa hätätilanteessa.

5.3 Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, henkilöstön työturvallisuusilmoitukset ja tukipalveluihin liittyvät vaaratilanteet, poikkeamat ja havainnot kirjataan henkilöstön toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien suun terveydenhuollon palvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakas- tai työturvallisuutta. Epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja ne kirjataan Laatuporttiin.

Työntekijät kirjaavat potilaan hoitoon liittyvän haittatapahtuman potilastietojärjestelmän (Mediatri) hoitokertomukseen esim. jos hoitotilanteen aikana tapahtuu jokin poikkeama. Myös asiakkaat voivat tehdä Siun soten verkkosivujen kautta asiakkaan vaaratilanneilmoituksen Laatuportti-järjestelmään havaitsemastaan vaaratilanteesta. Asiakkaalla on myös mahdollisuus ilmoittaa suullisesti vastaanottokäynnillä havaitsemastaan poikkeamasta henkilökunnalle.

Jos työntekijällä herää huoli alaikäisestä asiakkaasta, tehdään lastensuojeluilmoitus Miun palveluissa tai ollaan yhteydessä sosiaalialan asiantuntijaan (Palveluntarpeen arvioinnin yksikkö). Välitöntä puuttumista vaativissa, kiireellisissä tilanteissa työntekijä on yhteydessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Epäiltäessä lapseen kohdistunutta väkivaltaa tehdään ilmoitus poliisille sähköisellä lomakkeella.

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

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.

Rantakylän hammashoitolassa esiin nousseet riskit sekä vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset käsitellään Laatuportti-järjestelmän kautta. Järjestelmä ohjaa sekä ilmoituksen tekijää että käsitelijää raportoimaan ilmoitetun asian yksityiskohtaisesti sekä analysoimaan sen vaikutuksia. Huolellisella ilmoitusten käsittelyllä

pyritään löytämään kehittämistoimenpiteitä ja ennaltaehkäisemään vastaavanlaisia vaara- tai poikkeamatilanteita jatkossa. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, saatetaan asia heidän tietoonsa (esim. laitevalmistajalle tieto viallisesta tuotteesta).

Rantakylän hammashoitolan esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset Laatuportti-järjestelmässä. Käsittelyvastuuta on jaettu johtamisvastuun mukaisesti vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan kesken. Ilmoitukset otetaan käsittelyyn mahdollisimman pian ilmoituksen saapumisen jälkeen, viimeistään 14 vuorokauden sisällä ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään valmiiksi 30 vrk kuluessa.

Vaara- ja poikkeamailmoituksissa esille tulleet asiat käsitellään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa hammashoitolan yhteisissä palaverissa.

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 riittävyttä.

Yksikön lähiesihenkilöt käsittelevät omien yksiköidensä ilmoitukset Laatuportissa ja toteuttavat niiden pohjalta seurantaa sekä asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa, yhdessä henkilöstön kanssa laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset. Yksiköissä kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi kun riski on havaittu. Esihenkilöt ja tiimivastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja etenemistä omissa yksiköissään. Esihenkilöt kirjaavat kehittämistoimenpiteet Laatuporttiin. Laatuportista seurataan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrän vähentymisenä. Asiakkaan/potilaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisemaan suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Rantakylän hammashoitolassa sovitusta muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle esihenkilöiden (vastaavan hammaslääkärin, osastonhoitajan tai apulaisosastonhoitajan) toimesta. Tiedotus tapahtuu suullisesti yhteisten hoitopalaverien aikana sekä aina myös kirjallisesti organisaatiossa käytössä olevien tiedotuskanavien kautta. Palvelujen käyttäjille tiedotetaan toimintaan tulleista muutoksista

vastaanottokäynneillä ja puhelimesta esim. tarkempi yhteystietojen tarkistaminen. Tarvittaessa suuremmista muutoksista tiedotetaan väestöä organisaation verkkosivuilla tai paikallislehdissä.

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

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

Mikäli henkilöstö havaitsee potilaan hoidossa tapahtuneen vaaratilanteen tai potilasturvallisuutta vaarantavan tekijän tai muun laatupoikkeaman kerrotaan asiasta heti potilaalle esim. instrumentin rikkoutuminen toimenpiteen aikana. Potilaan tilaa seurataan tapahtuneen jälkeen ja mahdollisesti myös potilaan läheistä informoidaan tapahtuneesta. Merkintä tehdään Laatuportin lisäksi potilaskertomukseen.

Potilasta ohjataan tekemään vaaratilanneilmoitus Siun soten verkkosivuilta löytyvän lomakkeen kautta. Jos potilas ei kykene ilmoitusta itse tekemään, hän voi pyytää henkiökuntaa tekemään sen hänen puolestaan. Halutessaan lisätietoa vaaratapahtuman jälkeen, potilas voi pyytää että häneen ollaan yhteydessä ilmoituksen käsittelyn yhteydessä esim. jatkotoimenpiteiden osalta. Jotta potilaaseen voidaan olla yhteydessä, tulee hänen kirjata yhteystietonsa vaaratilanneilmoitukseen.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Vaara- ja poikkeamatilanne ilmoituksia jää tekemättä	Viestintä, koulutus	Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) tekeminen Laatuporttiin -ohje Laiteturvallisuusilmoituksen teko ja käsittely Laatuportissa -ohje Vaaratapahtumien raportointi - Laatuportti (Potilasturvaportin koulutus)
Asiakkaan/potilaan informointi jää toteutumatta vaaratapahtuman yhteydessä	Viestintä, toimintaohje	Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan 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

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

Rantakylän hammashoitolassa ensikontaktissa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse alueen keskitetyn ajanvarauksen kautta asiakkaan antamien oire- ja esitietojen perusteella. Hoidon tarpeen arvionnissa käytetään yhteisiä kiirettömän ja kiireellisen hoidon kriteereitä. Arvion suorittaa ajanvarauksen yhteydessä hammashoitaja, joka konsultoi tarvittaessa myös hammaslääkärinä hoidon tarpeeseen liittyen. Tähän käytetään tukena myös asiakkaan aikaisempaa suun terveydenhuollon hoitokertomusta ja hoitosuunnitelmaa.

Hammashoidossa hoidontarpeen arvio tulee suorittaa vuorokauden kuluessa potilaan yhteydenotosta. Rantakylän hammashoitolassa puhelinpalvelun (OC) vastausprosenttia ja toteutumista seurataan päivittäin lähiesihenkilöiden toimesta sekä vähintään kuukausittain keski- ja ylemmän johdon toimesta. Tällä varmistetaan, että potilaat saavat varmasti yhteyden jo saman päivän aikana. Jos puhelinpalvelu näyttää ruuhkautuvan pahasti suun terveydenhuollon keskisellä alueella, pyydetään puhelinvastaajia apuun toisilta alueilta.

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

Ensimmäisessä puhelinkontaktissa hoidon tarpeen arvion tekee pääsääntöisesti hammashoitaja. Vastaanotolla asiakkaan hoidon tarpeen arvioi hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja. Suuhygienisti ja hammashoitaja konsultoivat tarvittaessa hammaslääkärinä hoidon tarpeen arvion tukena. Vastaanotolla hoidon tarve arvioidaan asiakasta haastatteleamalla ja kliinisesti tutkimalla. Hammaslääkäri tekee suun terveystarkastuksen tai ensiapuluonteisen tutkimuksen. Suuhygienisti tai hammashoitaja tekee hoidon tarpeen arvion. Tarvittavat hoitotoimenpiteet tehdään samalla käynnillä tai niihin varataan jatko aika hoidon tarpeen mukaan.

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyn määrääjat 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).

Rantakylän hammashoitolassa noudatetaan edellä mainittuja kriteereitä.

6.3 Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Rantakylän hammashoitolassa potilaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston kliiniseen tutkimukseen sekä taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelma tehdään potilastietojärjestelmään, ja se sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri suun terveydenhuollon ammattilaisten kesken. Hoitosuunnitelmassa on kirjattu suunnitelma ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvio seuraavasta tutkimusajankohdasta.

Tehty hoitosuunnitelma käydään asiakkaan kanssa läpi ja asiakasta osallistetaan oman hoidon toteuttamiseen yksilöllisesti. Asiakkaalle kerrotaan myös eri hoitovaihtoehtoista ja mahdollisuudesta hyödyntää palveluseteliä. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa häntä koskevaan päätöksentekoon.

Hoitosuunnitelman toteuttaminen on sekä asiakkaan että henkilökunnan vastuulla. Esimerkiksi hoitojakson käyntien yhteydessä informoidaan asiakasta siitä, missä vaiheessa hoitosuunnitelmaa ollaan ja tarvitaanko jatkokäyntejä. Hoitojakson päätteeksi varmistetaan, että asiakas tietää milloin tulee olla yhteydessä seuraavan kerran.

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.

Rantakylän hammashoitolassa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen varmistetaan siten, että asiakkaalle kerrotaan kansantajuisesti hänen suun terveyden tilastaan, jotta hän voi osallistua päätöksentekoon hoitoonsa koskevissa asioissa. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta. Toimintaamme ohjaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

Alaikäisen asiakkaan kykyä päättää hoidostaan arvioidaan jokaisella vastaanottokäynnillä, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Mikäli alaikäinen asiakas arvioidaan päätöksykkyiseksi, hän saa päättää, onko huoltajille oikeus jakaa hänen potilastietojaan. Työntekijä merkitsee hoitokertomukseen, onko tietoja lupa luovuttaa huoltajalle ko. käynnin osalta. Jos alaikäisen asiakkaan kohdalla arvioidaan, että hän ei kykene täysin päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa. Tästä huolimatta alaikäiselle asiakkaalle kerrotaan ikätason mukaisesti hänen hoidostaan. Henkilöstön osaaminen varmistetaan verkkokurssilla Alaikäisen itsenäisen päätöksyvyn arviointi terveydenhuollossa.

Rantakylän hammashoitolassa asiakkaan yksityisyydensuoja varmistetaan noudattamalla vaitiolovelvollisuutta ja käsittelemällä potilastietoja siten, ettei niitä saateta ulkopuolisten tietoon. Jokainen työntekijä on allekirjoittanut työhön tullessaan salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen sekä suorittanut siihen liittyvät verkkokurssit.

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.

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.

6.4.3 Asiakkaan/potilaan kohtelu

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

Mikäli Rantakylän hammashoitolassa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, puututaan siihen välittömästi lähiesihenkilön toimesta. Asiasta keskustellaan asianosaisten sekä tarvittaessa koko hoitolan henkilöstön kanssa painottaen sitä, että työskentelemme suun terveydenhoidon ammattilaisena asiakaspalvelutyössä emmekä suvaitse asiakkaan epäasiallista kohtelua.

Asiakkaiden asiallista kohtaamista edistetään hoitolassa muun muassa siten, että työntekijälle tarjotaan mahdollisuus keskustella kollegan, lähiesihenkilön sekä työyhteisön kanssa asiakastilanteiden herättämistä ajatuksista. Keskustelun tavoitteena on kehittää työntekijöiden ammatillista osaamista asiakas kohtaamisissa. Työntekijöillä on myös mahdollisuus saada täydennyskoulutusta vuorovaikutustilanteisiin oman tarpeensa mukaan.

Rantakylän hammashoitolassa on käytössä tulkkauspalvelu vieraskielisten asiakkaiden hoidossa, jotta asiakas tulee ymmärretyksi omalla äidinkielellään (läsnäolo/puhelintulkkaus). Asiakkaalle annettavia kirjallisia potilasohjeita on saatavilla yleisimmillä kielillä. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet.

Kuulovammaisille asiakkaille on olemassa oma ajanvarausmahdollisuus.

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 välittömästi keskustelemalla Rantakylän hammashoitolassa asiakkaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Asiakkaan ollessa tyytymätön samaansa palveluun, häntä ohjataan tekemään reklamaatio ilmoitus Siun soten verkkosivujen kautta tai olemaan yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastavaan.

Asiakkaan tekemän muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen käsittelee suun terveydenhuollon palvelupäällikkö delegointisäännön mukaisesti. Reklamaatiot käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.

Rantakylän hammashoitolan toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään henkilöstön kanssa hoitolapalaverissa yleisellä tasolla. Esihenkilöt käsittelevät myös viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset henkilöstön kanssa hoitolapalaverissa.

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 terveystalvelujen kuntayhtymä

Kirjaamo
Tikkamäentie 16
80210 Joensuu

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat, nimi ja yhteystiedot:

Kati Saurula kati.saurula@siunsote.fi

Hanna Mäkijärvi hanna.makijarvi@siunsote.fi

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.

Rantakylän hammashoitolan henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta sosiaali- ja potilasasiavastavaan.

Sosiaali- ja potilasasiavastavaan yhteystiedot löytyvät Rantakylän hammashoitolan ilmoitustaululta.

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 läheisensä voivat halutessaan antaa palautetta suun terveydenhuollon palvelusta lomakkeella Siun soten verkkosivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä. Mikäli asiakas haluaa, että häneen ollaan yhteydessä, hän voi jättää yhteystietonsa. Esihenkilöt käsittelevät palautteen viikon sisällä palautteen antamisesta ja huomioivat kehittämiskohteet toiminnassa.

Rantakylän hammashoitolassa kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta tekstiviestistillä. Vastaanotolla asioinnin jälkeen asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Saadut palautteet ovat reaaliaikaisesti lähiesihenkilöiden nähtävissä. Palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa hoitolapalaverissa. Tällä hetkellä

Rantakylän hammashoitolan asiakaspalautteet ovat olleet erinomaisen hyviä. Mikäli palautteesta nousee esiin epäkohtia, tullaan niihin puuttumaan kohdennetusti.

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.

Rantakylän hammashoitolan asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään vastaanotolla tai puhelimitse. Asiakkaille voidaan myös jakaa kirjallisia ohjeita/esitteitä hoitokäynnin yhteydessä.

Rantakylän hammashoitolassa ei ole käytössä kokemusasiantuntijoita.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Puhelinyhteyden ongelmat potilasajanvarauksessa	Olemassa oleva varajärjestelmä	Ohje varajärjestelmästä henkilöstöllä
Viivästynyt hoitopääsy	Palveluiden turvaaminen ostopalveluiden avulla. Palveluseteli.	Hoitotakuu ohjaa toimintaa Ohje palvelusetelin myöntämisestä henkilöstölle
Kaikkia asiakkaita ei pystytty palvelemaan suoraan hänen omalla äidinkielellään	Tulkkipalvelu	Ohje tulkkipalveluiden tilaukseen
Alaikäisen mahdollisuudet päättää omasta hoidostaan	Päätöskyvyn arviointi	Ohje alaikäisen päätöskyvyn arviointiin

7 Henkilöstö

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

7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

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

Rantakylän hammashoitolan henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu). Rantakylän hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä kuusi (6) hammaslääkärinä, neljä (4) suuhygienistiä ja kaksitoista (12) hammashoitajaa. Keväällä 2024 Rantakylän hammashoitolassa työskentelee yksi ostopalveluhammaslääkäri, jolla pyritään turvaamaan hoitotakuun alaista hoitoon pääsyä pitkän hoitojonon vuoksi.

Lähiesihenkilön tekemällä työvuorosuunnittelulla varmistetaan henkilöstön riittävyys sekä huomioidaan työntekijöiden osaaminen ja pätevyys. Lähiesihenkilöt seuraavat päivittäin henkilöstön riittävyttä eri tehtävissä.

Rantakylän hammashoitolassa äkillisissä poissaoloissa henkilöstön riittävyys varmistetaan liikkuvien hammashoitajien (3) sekä liikkuvan suuhygienistin (1) avulla.

Pitkällä aikavälillä henkilöstön riittävyttä pyritään turvaamaan ottamalla alan opiskelijoita työssäoppimisjaksoille Rantakylän hammashoitolaan, sillä ajatuksella että opiskelijat valmistuttuaan voisivat työllistyä hoitolaan ja jo opintojen aikana tehdä sijaisuuksia.

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 sekä tehtäviin vuosittaisen talousarvion puitteissa. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Terveysthuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveysthuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Rantakylän hammashoitolan henkilöstön rekrytoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten rekrytointiyksikön ohjeistusta. Ammattioikeudet tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista Valviran rekisteristä. Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Rantakylän hammashoitolassa

esihenkilöt selvittävät tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistavat 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.

Rantakylän hammashoitolassa uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessissa runkona pidetään organisaatiossa olemassa olevaa yleistä perehdytysuunnitelmaa sekä suun terveydenhuollon perehdytysopasta. Esihenkilöt vastaavat tietoturva- ja tietosuojaohjeiden sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavan erityisosaamisen perehdyttämisen. Perehdytys jatkuu hammashoitolassa tiimivastaavan johdolla. Perehdytykseen osallistuvat kaikki työntekijät. Hammashoitolassa on käytössä perehdytyksen tarkistuslista.

Uusille kesätyöntekijöille ja syventävän käytännön harjoitteluun tuleville kandeille järjestetään yhteiset perehdytyspäivät(2pv) vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen hammashoitolassa.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydenniskoulutus

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

Täydenniskoulutussuunnitelma pohjautuu STM:n (STM 2004) ”Terveydenhuollon täydenniskoulutussuositus”-julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydenniskoulutuksesta sekä lakiin koulutuksen korvaamisesta. Suun terveydenhuollon henkilöstölle järjestetään organisaation sisäistä täydenniskoulutusta esim. säteilykoulutus. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua myös organisaation ulkopuolisiin täydenniskoulutuksiin. Organisaatio on määritellyt yksikkökohtaiset koulutusmäärärahat. Rantakylän hammashoitolan lähiesihenkilöt päättävät määrärahojen myöntämisestä koulutuksiin yksikön määrärahojen puitteissa.

Työntekijän täydenniskoulutuksen tarve käydään läpi vuosittain esihenkilön pitämässä kehityskeskustelussa, jossa tehdään työntekijälle henkilökohtainen kehittämis- ja kouluttautumissuunnitelma. Työntekijän täydenniskoulutus toteutetaan yhdessä määritellyn suunnitelman mukaisesti ja kouluttautuminen suunnataan niihin asioihin, jotka nähdään tukevan nykyistä työtä tai tulevaa urakehitystä.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden osaamista ja täydenniskoulutuksen tarvetta. Osaamisen vahvistamiseksi suun terveydenhuollossa on koulutuksia, joita kaikkien on suoritettava määräajoin esim. elvytys- ja

lääkehoitokoulutus. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokurseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Esihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan kaikille myös ainakin yhden ulkopuolisen koulutuksen vuodessa ja tarvittaessa useamman, jos ne ovat osa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Koulutukset kirjataan esihenkilöiden toimesta organisaatiossa olevaan Onni-HR tietojärjestelmään seurannan tueksi.

Henkilöstölle järjestetään noin kerran kuukaudessa 45minuutin mittaisia koulutustuokioita. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia suun terveydenhuollon uudistuksia, potilastapauksia tai hoitoketjuja.

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 tapoihin ja niiden kehittämiseen.

Suun terveydenhuollossa esihenkilö- ja johtamistyötä tekeillä 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 tehtävänk kuva sekä kliinistä että hallinnollista työtä. Vastaavat hammaslääkärit toimivat työpareina osastonhoitajien kanssa yksiköiden päivittäisjohtamisessa. Tehtävänkuvat kirjoitettu auki kirjallisesti.

Rantakylän hammashoitolassa on osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja sekä vastaava hammaslääkäri, jotka muodostavat yksikön johtamistiimin. Johtamisvastuut ja -tehtävät on erikseen määritelty.

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.

Rantakylän hammashoitolan henkilöstön työhyvinvoinnin tueksi on käytössä koko organisaation henkilöstölle tarkoitettu palkitsemisjärjestelmä sekä henkilöstöetuja, kuten epassi ja tyhy-raha. Henkilöstöeduilla sekä eri palkitsemisen muodoilla halutaan tukea henkilöstön hyvinvointia ja työssä jaksamista. Aineeton palkitseminen

on tärkeä osa päivittäistä toimintaa, se voi sisältää muun muassa työntekijälle annettavaa palautetta hyvin tehdystä työstä tai työntekijän omien toiveiden huomioimista työhön liittyen.

Rantakylän hammashoitolassa on käytössä HAVAHU -varhaisen välittämisen toimintamalli, sairauspoissaolojen hallintaan ja ennakointiin. Tukena prosessissa on tarvittaessa työterveyshuolto.

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan vuosittaisella MSK-kyselyllä. MSK-kyselytulokset käydään läpi hoitolapalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa, ja samalla mietitään yhdessä toimenpiteitä työtyytyväisyyden lisäämiseksi. Rantakylän hoitolan MSK-kyselyn tulokset ovat parantuneet jatkuvasti lähivuosien aikana.

Kriisitilanteissa Rantakylän hammashoitolassa on mahdollisuus käyttää organisaation työhyvintointiyksikön tukea. Työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden työpsykologin palveluita.

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.

Rantakylän hammashoitolassa hoidetaan kaikenikäisiä asiakkaita. Haastavia asiakastilanteita voi esiintyä erityisesti erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kanssa. Ennalta tiedettyihin mahdollisiin haastaviin asiakastilanteisiin valmistaudutaan esimerkiksi niin, ettei työntekijä jää hoitotilanteessa yksin. Hammashoitolassa on työntekijöiden käytössä hälytysjärjestelmä uhkatilanteiden varalle.

Henkilöstön osaaminen haastavissa tilanteissa varmistetaan kaikille pakollisella asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksella: Henkilöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa -verkkokoulutus. Rantakylän hammashoitolassa järjestetään säännöllisesti henkilöstölle turvallisuuskierroja, joissa yhtenä tarkastelun kohteena on työympäristön toimivuus haastavissa asiakastilanteissa.

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.

Rantakylän hammashoitolasta tulleet hyvät asiakaspalautteet viedään työntekijöille tiedoksi hoitolapalavereissa esihenkilöiden toimesta.

Erinomainen toiminta tai onnistumiset huomioidaan organisaatiossa käytössä olevan palkitsemisohjelman mukaan, joka voi suuntautua työntekijälle, työyhteisölle tai työntekijän henkilökohtaisena lisänä.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Puutteellinen perehdytys	Perehdytysuunnitelma	Järjestetään samansisältöinen perehdytys kaikille
Täydennyskoulutukseen pääsy	Määrärahat	Tasapuolisuus koulutukseen pääsystä
Haasteet rekrytoinnissa	Hyvän työnantajakuva välittäminen	Opiskelijoiden urapolun jatkuvuus
Väkivallan uhka yksin työskennellessä	Turvatoimet	Säännölliset koulutukset

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.

Rantakylän hammashoitolassa potilaiden henkilötietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään perusterveydenhuollon tietokantaan. Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia.

Suuhygienistiopiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava suuhygienisti.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Siun soten intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, suun terveydenhuolto, Mediconcult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

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

Rantakylän hammashoitolassa henkilöstöllä on varattu vastaanottoajat niin, että kirjaamiselle jää aikaa riittävästi hoitotapahtuman jälkeen. Asiakkaat näkevät hoitokertomukseen kirjatut tiedot OmaKanta-verkkopalvelusta. Asiakas voi pyytää myös kopiota potilasasiakirjoistaan käynnin yhteydessä tai kirjallisella pyynnöllä.

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.

Rantakylän hammashoitolan työntekijät noudattavat työssään Siun soten potilasrekisterin tietosuojaohjetta. Ohje löytyy Siun soten intran tiedostopankista. Jokainen suun terveydenhuollon työntekijä on velvollinen käsittelemään potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

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

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

Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta.

Mikäli havaitaan tietoturvaloukkaus on työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta omalle esihenkilölle.

Esihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi. Tietoturvaloukkaustapaukset tulee dokumentoida ja ilmoittaa asiasta myös rekisteröidylle

itselleen. Jos Siun soten työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Sanktiointi tapahtuu tietosuojan valvontasuunnitelmaan kirjattujen, yhteistyötoimikunnassa hyväksytyjen menettelytapojen mukaisesti.

Siun sote voi työnantajana tehdä työntekijän lainvastaisesta menettelystä poliisille tutkintapyyntö.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuojaja@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
Asiakkaan tietoja käsiteltäessä potilasohjelman tiedot ovat auki tietokoneen näytöllä	Toimintaohjeet	Omalta työpisteeltä poistuttaessa lukitaan näyttö
Tietojen kirjaaminen oikean henkilön hoitotietoihin	Toimintaohjeet	Asiakkaan tunnistaminen puhelimesta ja vastaanotolla

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, soveltuva tiloissa annettavaan palveluun, hoitoon ja hoivaan sekä sisältää toiminnassa tarvittava asianmukainen varustus.

Rantakylän hammashoitola sijaitsee Rantakylän terveysaseman tiloissa, toisessa kerroksessa. Hoitolan tiloihin kuuluu 9 hoituhuonetta, välinehuolto- ja varastotilat, taukotila sekä toimistohuone. Yksi hammashoitohuoneista sijaitsee toisen kerroksen aulassa, hammashoitolan muiden tilojen ulkopuolella. Terveystieteiden pääovelelta on opasteet hammashoitolan tiloihin.

Hammashoitolan tilat ovat vain hammashoitolan henkilöstön sekä hammashoitolan asiakkaiden käytössä. Hoitolan tiloihin on tehty poistumissuunnitelma ja poistumisreitit on merkitty. Poistumisreitit pidetään

esteettöminä. Tilat vastaavat suunnittelultaan ja varustukseltaan käyttötarkoitustaan. Valaistus on riittävä kaikissa tiloissa. Säteilyn käyttö on huomioitu hoituhuoneissa seinärakenteiden ja ovien säteilyn läpäisevyydessä. Myös esteettömyys on huomioitu hoituhuonesuunnittelussa. Hoituhuoneissa on huomioitu yksityisyydensuoja, esimerkiksi tummennetut ikkunalasit. Hoitolassa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa.

Rantakylän hammashoitolan tiloihin saavuttaessa asiakkaat jäävät odottamaan odotusaulaan. Odotusaulassa olevalta palvelupisteeltä ei tällä hetkellä saa neuvontaa paikan päällä, mutta suun terveydenhuollon puhelinpalvelun yhteystiedot ovat asiakkaan saatavilla aulassa. Asiakkaat kutsutaan hoituhuoneisiin ajanvarauksen perusteella.

Palveluyksikössä on käytössä huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti.

Odotustiloissa ei ole hoitajakutsujärjestelmää. Asiakas voi tarvittaessa koputtaa vastaanottohuoneen oveen tavoittaakseen henkilökuntaa kiireellisessä tapauksessa.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen lääkekaapin avain, joka myös valvoo kulkua lääkekaapilla. Työntekijöillä on terveysasemalle henkilökohtaiset avaimet. Murto suojausten ollessa päällä esimerkiksi ilta-aikaan, ulko-ovesta kuljetaan kulunvalvonta-avaimella.

Rantakylän terveysaseman pelastussuunnitelma on työntekijöiden luettavissa sähköisessä muodossa hammashoitolan Teams-ryhmän tiedostoissa sekä paperiversiona hammashoitolan turvallisuuskansiossa.

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
Asiaton kulku hoituhuoneisiin tai varastotiloihin	Toimintaohjeet	Huoneiden ja varastotilojen ovet pidetään lukittuina, kun henkilökuntaa ei ole paikalla
Avun hälyttäminen hoituhuoneeseen hätätilanteessa	Hälytysjärjestelmä	Hälytysjärjestelmän sujuva toiminta ja käyttäjien osaaminen pidetään yllä säännöllisellä testillä

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.

Rantakylän hammashoitolassa on otettu käyttöön sähköinen ajanvarausmahdollisuus alle kouluikäisten lasten määräaikaistarkastusten osalta 5.-23.2.2024 järjestetyn pilotin myötä. Alle kouluikäisten lasten tarkastuksia tekee Rantakylän hammashoitolassa pääasiassa itsenäistä vastaanottoa tekevä hammashoitaja. Tällä hetkellä osa alle kouluikäisistä kutsutaan tarkastukseen kirjeitse ja osalle lähetetään vanhemman puhelinnumeroon tekstiviesti, jossa kehoitetaan varaamaan aika itse sähköisen ajanvarauksen kautta. Sähköisessä ajanvarauksessa asiakkaat tunnistautuvat ajanvaraukseen suomi.fi -palvelun kautta pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Vastaanottokäynti toteutuu paikanpäällä hammashoitolassa. Sähköinen ajanvaraus löytyy Siun soten verkkosivuilta.

Jos vanhempi ei varaa alle kouluikäisen lapsen tarkastusta sähköisen ajanvarauksen kautta tekstiviestikehotuksen perusteella, aika tarkastukseen lähetetään myöhemmin kirjeellä. Hammashoitolassa huolehditaan, että kaikki lasten määräaikaistarkastukset toteutuvat. Kutsuista huolehtivat työntekijät huomioivat myös, soveltuuko asiakas/perhe sähköisen ajanvarauksen käyttäjäksi. Esimerkiksi tulkkia tarvitsevalle asiakkaalle järjestetään aika hoitolasta käsin, eikä ohjata asiakasta varaamaan aikaa sähköisen ajanvarauksen kautta.

Rantakylän hammashoitolassa ei ole etävastaanottotoimintaa.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Myös muut asiakkaat saattavat varata vahingossa ajan hammashoitajan vastaanotolle, alle kouluikäisille lapsille tarkoitettulle tarkastusajalle sähköisen ajanvarauksen kautta	Tiedottaminen, asiakkaiden ohjaus	Vain tekstiviestikehotuksen saaneilla on oikeus varata aika lapselleen sähköisen ajanvarauksen kautta

9.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Rantakylän hammashoitolassa on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Ensiapulääkkeet – ja tarvikkeet säilytetään erikseen nimetyssä paikassa, josta ne ovat helposti ja nopeasti työntekijöiden saatavilla. Hälytysjärjestelmän kautta tehdyn hälytyksen avulla saadaan hätätilanteissa myös esimerkiksi defibrillaattori nopeasti paikalle terveystaseman alakerran vastaanotolta.

Rantakylän hammashoitolassa kriittiseksi laitteiksi on tunnistettu hammashoitokone, jonka rikkoutuessa toiminta voi pysähtyä. Laitteen rikkoutuessa siirrytään toiseen hoituhuoneeseen, mikäli vapaita hoituhuoneita on. Kaikkien hoituhuoneiden ollessa käytössä joudutaan kyseisen huoneen potilasajat perumaan.

Riskilaitteiksi on tunnistettu hammashoidon röntgen laitteet, sillä ne tuottavat ionisoivaa säteilyä. Riskiä hallitaan säännöllisellä ja pakollisilla säteilyturva koulutuksilla henkilöstölle sekä säännöllisellä laadunvarmistuksella.

Rantakylän hammashoitolassa potilaille annetaan kotiin oikomishoidollisia kojeita sekä hammasproteeseja. Kojien ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotioissa annetaan kirjalliset ohjeet, jotka käydään läpi suullisesti vastaanottokäynnillä. Oikomiskojeiden kuntoa ja toimintaa seurataan säännöllisesti kontrollikäynneillä. Proteesien kuntoa ja toimintaa seurataan hammashoitokäyntien yhteydessä.

Siun soten lääkintälaittehuolto ylläpitää laiterekisteriä (Tclaitte) mihin suun terveydenhuollon hoitokoneet ja skannerit on rekisteröity. Asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilö suun terveydenhuollossa on koonnut rekisteriä pienlaitteista Laatuporttiin.

Yksikön esihenkilöt huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden vuosihuollot), laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laitteisiin liittyvät läheltäpiti- ja haattatapahtumailmoitukset tehdään Laatuporttiin ja Laatuportin kautta Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien sekä puhdistus-, huolto tai ylläpitotehtäviin osallistuvan ammattilaisen on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi.

Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat Siun soten lääkintälaittehuolto ja laitevalmistajat.

Meita hallinnoi atk-laitteiden laiterekisteriä mikä löytyy Meittari-itsepalveluportaalista. Siun soten laitevastaavat huolehtivat laitteiden käytöstä, vaihdoista ja käyttäjämuuoksista.

Koko henkilöstö on veloitettu osallistumaan säännöllisesti säteilyturvallisuuden liittyviin täydennyskoulutuksiin ja pitämään kirjaa käymistään koulutuksista Onni HR- järjestelmässä. Otettujen röntgenkuvien laatua arvioidaan itsearviointina jatkuvasti. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin tehdään säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaiset laaduntarkastukset ja säteilytestaukset sekä tarvittaessa ja määrävälein huoltotoimenpiteet. Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

Laitehankinnat tehdään Siun soten hankinta-asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä hankintaohjeistuksen mukaisesti. Uusien röntgenlaitteiden hankinnassa huomioidaan kilpailutuksessa myös laitteiden säteilytuotto niin, että pyritään saamaan potilaiden säteilyrasitus mahdollisimman vähäiseksi kuitenkin huomioiden riittävä kuvanlaatu.

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat ja laitevastaavat omassa yksikössään. Yksikössä käytössä olevista laitteista löytyy suomenkieliset käyttöohjeet.

Henkilöstön käytettävissä on ajantasaiset kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet sähköisessä muodossa. Laitteiden kirjalliset suomenkieliset käyttöohjeet säilytetään siinä yksikössä, missä laite on käytössä.

Henkilöstö seuraa laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa jatkuvasti työn lomassa. Mikäli häiriöitä havaitaan laitteen toiminnassa kutsutaan huolto paikalle tai poistetaan viallinen laite käytöstä. Pienoisautoklaavien laadunvarmistus tapahtuu viikottain yhteistyössä välinehuollon kanssa. Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa.

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.

Rantakylän hammashoitolan henkilöstö tekee ilmoituksen vaara- ja poikkeamatilanteista Laatuporttiin. Laitteen käyttö lopetetaan mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa.

Vaaratilanneilmoituksia käydään läpi kuukausittain laajennetussa johtoryhmässä (vastaavat hammaslääkärit, osastonhoitajat, ylihoitaja, ylihammaslääkärit), jossa mietitään myös kehittämistoimenpiteitä ja niiden toimeenpanon aikatauluja. Kehittämistoimenpiteinä voi olla esim. riskilaitteiden korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen, laitekannan uusiminen.

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

Onko palveluyksikössä laiteyhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Laiteyhdyshenkilöä ei ole nimetty	Nimetään laiteyhdyshenkilö	
Laitekannan vanhentuminen	Laiterekisterit	Laitekannan seuranta ja vanhentuvien laitteiden vaihtaminen uusiin

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.

Rantakylän hammashoitolaan on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”[Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen](#)”. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6.)

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tammikuussa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Rantakylän hammashoitolan esihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajantasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Esihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilökunta tuntee muutokset. Esihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan

säännöllisesti. Esihenkilö ja työnantaja arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet.

Rantakylän hammashoitolan lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikön turvallisuuskansioon ja sen tulee löytyä myös lääkekaapista tai sen välittömästä läheisyydestä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma tallennetaan suun terveydenhuollon Teams-kansioon ja Siun soten intran tiedostopankkiin.

Vastaava hammaslääkäri valvoo lääkehoidon turvallista toteutusta Rantakylän hammashoitolassa ja perehdyttää uudet hammaslääkärit lääkehoidon toteutukseen ohjeistuksen mukaisesti.

Vastaava hammaslääkäri tai hänen määräämänsä yksikön hammaslääkäri allekirjoittaa hammashoitajien ja suuhygienistien lääkeluvat. Osastonhoitaja organisoii henkilöstönsä lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja näytöt, ja vastaa, että henkilöt suorittavat vaaditut koulutuskokonaisuudet.

Esihenkilöiden lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuu hoitoloiden tiimivastaavat. Tiimivastaava osallistuu sekä työntekijöiden että opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen lääkitysturvallisuuteen liittyen omalta osaltaan.

Rantakylän hammashoitolan päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä esihenkilön toimesta. Hoitohenkilöstön lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja näytöt suoritetaan heti työsuhteen alussa. Vain lääkehoitoon perehtynyt ja vaaditut lääkeluvat omaava työntekijä voi toteuttaa lääkehoitoa. Hoitotyön opiskelijat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti. Suun terveydenhuollossa vain hammaslääkärit saavat määrätä lääkkeitä potilaille.

Kun havaitaan lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma, 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.

Rantakylän hammashoitolassa toimitaan oman yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Vaaratapahtumia on velvollinen seuraamaan jokainen työntekijä omalta osaltaan ja niiden ilmaantuessa työntekijä tekee Laatuporttiin vaaratapahtumailmoituksen (PaTu) asiasta. Osastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja ylihammaslääkäri seuraavat Laatuportin vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta tulevia ilmoituksia ja ne käsitellään henkilökunnan kanssa hoitolapalaverissa. Samalla arvioidaan, mistä poikkeama on mahdollisesti johtunut ja miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä jatkossa sekä luodaan yhteinen turvallinen toimintatapa jatkoa ajatellen. Näitä voivat olla esim. samankaltaisen lääkepakkausten sijoittaminen erilleen tai korvaaminen erinäköisellä pakkauksella.

Asiakkaalle ilmoittaa lääkeshoidossa tapahtuneesta poikkeamasta tai virheestä ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Onko palveluysikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluysikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluysikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluysikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: Johanna Pasanen

Palveluysikön lääkehoidosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: Johanna Pasanen ja Piia Kokkonen

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	
Väärä lääkeaine tai lääkevahvuus kommunikation takia	Tuplavarmistus lääkettä antaessa	
Lääkeyliherkkyydet/Riskitietojen puuttellinen tarkastus	Huolellinen anamneesi	

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

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

Rantakylän hammashoitolassa kiinnitetään erityistä huomiota infektioiden torjuntaan sekä tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyyn. Työntekijöiden työn tueksi on laadittu hygieniapaas, joka sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniakäytäntöihin. Ohjeessa määritellään muun muassa hygieniatasot, suoritustavat, käytettävät puhdistusaineet. Rantakylän hammashoitolassa noudatetaan hygienioppaan käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään: oikeaoppista käsihygieniaa toteuttamalla, työssä käytettävien suojainten käytöllä sekä oikeanlaisilla työskentelytavoilla. Tartuntavaarallinen pistävä- ja viiltävä jäte kerätään erillisiin riskijäteastioihin.

Tartuntatautiriskipotilaat pyritään tunnistamaan anamneesin avulla ja hoitamaan potilaat suojautumalla, tarvittavien oikeaoppisten hoitokäytänteiden mukaan. Rantakylän hammashoitolan asiakkaita ohjataan ajanvarauksessa välttämään hoitokäyntejä akuuttien lyhytkestoisten infektioiden aikana (esim. flunssa) tai sairauden aktiivisessa vaiheessa (mm. huuliherpeksen rakkulavaihe), mikäli hoito on kiireetöntä. Päivystyskäynneillä infektoriskipotilaat pyritään tunnistamaan ja suorittamaan välttämätön hoito turvallisesti.

Suun- ja hampaiden infektiot liittyen hammashoitokäyntiin ovat harvinaisia, mutta mahdollisia. Infektioita ei seurata suun terveydenhuollossa. Hampaan poistoon voi liittyä infektion mahdollisuus. Hampaan poiston jälkihoito-ohjeet annetaan potilaalle kirjallisesti, jossa ohjataan seuraamaan infektion merkkejä sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä hammashuoltoon tarvittaessa. Hammashuollon yhteystiedot löytyvät ohjeesta. Mikäli todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjaa hoitava hammaslääkäri asian potilastietojärjestelmä Mediatriin.

Rantakylän hammashoitolan uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygienioppaaseen perehtyminen. Infektioiden torjuntayksikkö toimii henkilöstön tukena konsultoidessa tai esimerkiksi järjestämällä infektioiden torjuntaan liittyvää koulutusta.

9.5.2 Yleiset hygieniakäytännöt

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

Rantakylän hammashoitolan tilojen yleisestä siisteydestä vastaa Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy, Polkka. Tilat on laatuokiteltu vaadittavan hygienisyyden mukaan luokkiin 1-5. Hammashoitolan työntekijöille kuuluu hygieniasuunnitelman mukainen hoituhuoneiden siisteyden ylläpito työpäivän aikana. Laitoshuoltaja siivoaa

hammashoitolan tilat päivän päätteeksi. Siivouksen vastuualueet on jaettu laitoshuollon tuottajan ja tilaajan kesken niin, että hammashoitolan työntekijöiden vastuulla on esimerkiksi toimittaa jätejakeet terveysaseman keräyspisteeseen. Rantakylän terveysasemalla on erillinen jätehuone, missä jätteet lajitellaan asianmukaisesti. Riskijätteet kerätään erillisiin merkittyihin astioihin. Laitoshuolto huolehtii myös muun muassa työvaatteiden tilaamisesta ja purkamisesta terveysasemalla. Työvaatteet vaihdetaan puhtaisiin päivittäin.

Onko palveluyksikössä nimetty hygieniayhdyshenkilö: Kyllä

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Aerosolien välityksellä leviävät infektiot	Oikeanlainen suojautuminen suojainten avulla	Hygieniaopas
Työntekijän pisto- tai viiltotapaturma	Ohje viiltävien/ pistävien tavaroiden käsittelystä	Ensiapuohje

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.

Edellä mainitut asiakirjat ovat Rantakylän hammashoitolan työntekijöiden saatavilla Teams-alustalla. Suun terveydenhuollon yhteiset ohjeet kuten hygieniasuunnitelma ja potilasohjeet ovat saatavilla suun terveydenhuollon yhteisen Teams-ryhmän tiedostoissa. Rantakylän hammashoitolan yksikkökohtaiset ohjeet ovat saatavilla Rantakylän hammashoitolan Teams-ryhmän tiedostoissa. Osa tiedostoista viedään myös Siun soten intranetiin, kuten yksikön lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelmat. Lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Tärkeimmät ohjeet ja suunnitelmat löytyvät Rantakylän hammashoitolasta myös paperiversiona. Työohjeita on myös tulostettuna hoituhuoneiden seinälle, esimerkiksi toimintaohje pisto- tai viiltotapaturman sattuessa.

Ohjeisiin ja suunnitelmiin perehtyminen on osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Työntekijöille tiedotetaan myös asiakirjoihin tehdyistä muutoksista ja päivityksistä.

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
Ajantasaisten ohjeiden ja asiakirjojen löytäminen sähköisiltä alustoilta voi olla vaikeaa	Selkeä tiedostojen ja kansioiden nimeäminen	

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

9.7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

Sosiaali- ja terveydenhuollossa varaudutaan myös yhteiskunnan erilaisiin normaali- ja poikkeusolojen häiriö- ja uhkatilanteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuus- ja valmiussuunnittelu yhdessä muodostavat perustan, toimintaympäristön ja -tavat palvelujen jatkuvuuden turvaamiselle niin päivittäistoiminnassa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Suun terveydenhuoltoon on laadittu valmius/toimintasuunnitelma koronavirustilanteeseen liittyen vuonna 2020. Yksiköiden riskienarviointi tehdään vuosittain Laatuportissa, missä häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen 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

9.7.3 Terveysthuojelu

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

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

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyskylä: Kyllä

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10 Palvelun sisällön omavalvonta

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

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

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

Potilaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuollon ajanvaraus- ja neuvontapalveluun, häneltä kysytään henkilötunnus ja päivitetään samalla yhteystiedot potilastietojärjestelmään.

Rantakylän hammashoitolassa potilas kutsutaan vastaanottohuoneeseen koko nimellä. Tarvittaessa tunnistetaan potilas myös kysymällä henkilötunnus, kun potilas saapuu vastaanottohuoneeseen. Potilaan saattaja auttaa tunnistamisessa tarvittaessa.

Jos asiakkaan tunnistamisessa havaitaan epäkohtia, tarkennetaan ja kerrataan ohjeistusta yhdessä työntekijöiden kanssa. Henkilökunnalle on saatavilla asiakkaan tunnistamiseen liittyvät verkkokurssit Potilaan tunnistaminen (Potilasturvaportti) ja 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
Väärä asiakas saapuu hoituhuoneeseen, kuultuaan nimen väärin.	Henkilötunnuksen tarkistus asiakkaan tullessa hoituhuoneeseen.	Yhteisesti sovitut käytännöt.
Kaksi saman nimistä henkilöä odottamassa vastaanottoaika odotustilassa.	Henkilötunnuksen tarkistus asiakkaan tullessa hoituhuoneeseen.	Yhteisesti sovitut käytännöt.
Puhelinasioinnin yhteydessä puhelun kirjaaminen väärän henkilön tietoihin.	Asiakkaan tiedot haetaan aina potilastietojärjestelmästä henkilötunnuksen avulla.	Yhteisesti sovitut käytännöt.

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.

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

Rantakylän hammashoitolan henkilökunnalle järjestetään ensiapukoulutusta kahden vuoden välein, mihin kuuluu käytännön harjoitusten lisäksi verkkokurssi ”Hätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4”. Näin ylläpidetään henkilökunnan taitoa tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat ja toimia hätätilanteissa.

Rantakylän hammashoitolassa on käytössä hälytysjärjestelmä, jonka avulla hätätilanteissa saadaan nopeasti apua paikalle toisista hoituhuoneista tai esimerkiksi elvytystilanteessa myös terveysaseman vastaanoton puolelta, jolloin myös defibrillaattori tuodaan heti paikalle.

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
Jos hälytysjärjestelmän toiminnassa on häiriö, avun hälyttäminen paikalle on hitaampaa.	Hälytysjärjestelmän testaaminen viikottain.	Hammashoitolassa on valittu turvallisuusvastaava, joka huolehtii hälytysjärjestelmän säännöllisestä testauksesta.

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

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

Rantakylän hammashoitolan keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoidon (mm. Sehy ja Suu- ja leukasairauksien poliklinikka), välinehuolto, näyttötoiminta, neuvolat, päihdepalvelut, terveysasemat, suun terveydenhuollon palvelusetelituottajat sekä ostopalveluyritykset.

Sosiaalihuollon kanssa on suunniteltu suun terveydenhuollossa käytettävä toimintamalli, jossa kuvataan toimintatavat lasten ja nuorten jäädessä pois suun terveydenhuollon palveluiden piiristä. Rantakylän hammashoitolassa tehdään myös yhteistyötä neuvolan ja kouluterveydenhuollon kanssa.

Ennaltaehkäisevän päihdetyön hankkeessa ehkäisevälle päihdetyölle on luotu moniammatillisia hoitopolkuja, joissa suun terveydenhuolto on mukana yhtenä hoitopoluista. Rantakylän hammashoitolan henkilökunta on käynyt ehkäisevän päihdetyön koulutukset.

Pohjois-Karjalan Hyvinvointialueen sisäinen tiedonkulku tapahtuu Mediatri-asiakastietojärjestelmän sisällä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Rantakylän hammashoitolassa asiakastietojen käsittely tapahtuu potilastietojärjestelmän kautta. Ammatilliset voivat viestiä toisilleen potilastietojärjestelmän työviestin kautta tai asiakkaan asiakasnumeron avulla. Suullisessa tiedonvälityksessä ja konsultoinneissa huomioidaan tietosuoja ja asiakkaan yksityisyys. Suullisen tiedonkulun osaamisen varmistamiseen työntekijöille on tarjolla verkkokoulutuksia.

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
Monialaisen yhteistyön ja tiedonvälityksen sujuvuus	”Poispudokkaiden” malli	Ohje suun terveydenhuollon tarkastuksista poisjäävien tuen tarpeen selvittämiseen
	Lähetekäytännöt	Ohje asiakkaan ohjaamisesta suun erikoishoidon yksikköön
	Palveluseteli	Ohje palvelusetelin myöntämiseen

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 ajan. Kivuttomien toimenpiteiden tueksi on käytössä paikallispuudutus tai esilääkitys. Esilääkityksestä sovitaan aina yhteisymmärryksessä asiakkaan tai huoltajan kanssa. Esilääkitys auttaa rauhoittamaan pelosta ja aistiherkkyydestä johtuvia kipukokemuksia.

Hyvä keskusteluyhteys asiakkaan kanssa sekä rauhallinen ja turvallinen hoitotilanne lieventävät kivun tuntemusta. Hyvän vuorovaikutustilanteen tunnusomaisena piirteenä asiakkaalla on tunne, että kipua ei tarvitse lähtökohtaisesti kestää, vaan kipua lievennetään potilaan niin halutessa. Potilasta saa tarvittaessa suullisesti tai kirjallisesti jälkihoito-ohjeet tai särkylääkeresepin kivun hoitoon toimenpiteen jälkeen.

Suun terveydenhuollossa ei ole käytössä erillisiä kipumittareita. Asiakkaan tuntemaan kivun luonnetta arvioidaan vastaanottokäynnille tullessa sekä toimenpiteiden aikana keskustellen ja esittäen asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä kipukokemuksesta. Tyypillisimmin asiakkaalta tarkistetaan mm: missä kipu tuntuu, onko kyseessä kipu, johon särkylääke auttaa, provosoituuko kivun tunne jostain, onko kipu vihlova vai jomottavaa, onko kipu jatkuvaa vai hetkittäistä, voimistuuko kipu purressa tai makuulla ollessa?

Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa diagnostiikassa. Kivun eri tyypit auttavat erottamaan, mistä suun sairaudesta on kyse ja missä sairaus sijaitsee sekä onko kyseessä mahdollisesti tulehdukseen viittaava oirekuva.

Asiakkaan kokema kipu kirjataan hoitokertomukseen sanallisesti. Kivun asteen ja kivun luonteen kuvaus auttaa diagnostiikassa ja jatkohoidon suunnittelussa.

Hammaslääkäri vastaa potilaalle annettavasta lääkehoidosta. Hammashoitajat ja suuhygienistit osallistuvat myös potilaan lääkehoitoon. Esihenkilö huolehtii hoitohenkilökunnan ajantasaisista lääkeluvista. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan säännöllisellä lääkeluvan päivittämisellä. Henkilökunnalle on myös tarjolla verkkokoulutus liittyen kivun hoitoon.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Kivun arviointi	Täydennyskoulutus	Verkkokoulutus: Kivun hoito
Kivun ja oireiden dokumentointi	Kirjaaminen	Kivun aste ja luonne kirjataan hoitokertomukseen

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.

Rantakylän hammashoitolassa työntekijät huolehtivat liikuntarajoitteisten tai apua kaipaavien asiakkaiden turvallisesta liikkumisesta hammashoitolan tiloissa. Asiakkaat saatetaan tarvittaessa hoituhuoneeseen ja pois,

sekä varmistetaan, että liikkumiseen apua tarvitsevilla asiakkailla on saattaja huolehtimassa liikkumisesta hoitolan ulkopuolella. Hoitolan tilat on suunniteltu esteettömiksi.

Mikäli kaatumis- tai putoamistilanteita tapahtuu kirjataan ne potilaan hoitokertomukseen ja tehdään vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Asiakas kaatuu/putoaa hoitotuoliin siirtymisen yhteydessä	Siirtymissä avustaminen	Verkkokoulutus: Kaatumisen ehkäisy

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 tehtävänkuvansa mukaisesti.

Suun terveydenhuollossa ei harjoiteta ravitsemushoitoa, mutta suun terveys vaikuttaa oleellisesti asiakkaiden ja potilaiden ravinnon saantiin. Hoitamalla suun sairauksia ja ennalta ehkäisemällä suun ja purentaelimistöön vaivoja suun terveydenhuolto ennalta ehkäisee omalta osaltaan asiakkaidensa vajaaravitsemuksen riskiä.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyskennilö: 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
-------------------	---------------	----------------------

Suun ja purentaelimistön vaivat voivat lisätä vajaaramitsemuksen riskiä	Muun muassa geriatrisen tiimin yhteistyö hoivakotien kanssa	
---	---	--

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 Rantakylän hammashoitolan toimintaa.

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
-------------------	---------------	----------------------

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

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

<p>Suun terveydenhuollon leikkauksellisissa toimenpiteissä toiminta pohjautuu hammaslääkärikoulutukseen sisällytetyn koulutuksen mukaan. Leikkaukselliset operaatiot tehdään mahdollisimman steriilisti. Suun alueelle tehtävät leikkaukset ovat aina puolisteriilejä, koska suun alueella on paljon mikrobeja, mutta mahdollisten komplikaatioiden välttämiseksi leikkaukselliset toimenpiteet suoritetaan steriileillä instrumenteilla ja muulla steriilillä välineistöllä. Hygieniakäytännöt kaikissa suun terveydenhuollon toimenpiteissä ovat hyvin tarkat ja valtakunnalliseen hygieniaohjeistukseen perustuvat.</p> <p>Rantakylän hammashoitolassa noudatetaan suun terveydenhuollon yleisiä käytänteitä leikkaustoimenpiteissä.</p>

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

Akuutti sekavuustila on äkillisesti kehittyvä aivotoiminnan häiriö, joka voi ilmaantua kenelle tahansa sairauden komplikaationa iästä riippumatta. Ennaltaehkäisy on paras ja vaikuttavin hoito. Ennaltaehkäisevien toimien käynnistämiseksi tulisi tunnistaa potilaat, jotka ovat erityisessä riskissä sairastumaan akuuttiin sekavuustilaan. Myös akuutin sekavuustilan kehittyminen tulee tunnistaa varhain. Jokaisella palveluyksiköllä tulee olla oma toimintamalli, jossa huomioidaan yksikön ominaispiirteet, tilat, henkilöresurssi ja osaaminen akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja hoitoon.

Riski asiakkaan akuuttiin sekavuustilaan on olemassa myös suun terveydenhuollossa, koska palvelemme akuutin sekavuustilan riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita. Akuutin sekavuustilan ilmaantuminen asiakkaalle suun terveydenhuollon palveluissa on erittäin harvinaista.

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

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

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

Rantakylän hammashoitolassa nikotiinituotteiden käytöstä kysytään hammaslääkärin tarkastuksen ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä esim. suuhygienistikäynneillä. Nikotiinituotteiden puheeksiotto on kirjattu syksystä 2023 alkaen rakenteisesti potilaskertomukseen. Suun terveydenhuolto on mukana ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolussa.

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

Henkilöstölle järjestetään koulutusta nikotiinituotteiden 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.

Henkilöstölle on järjestetty koulutusta alkoholin riskiarvion tekemisessä ja puheeksiotossa. Lisäksi Siun soten verkkosivuilla on luettavissa ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, tarvittava taustamateriaali

puheeksioton tueksi sekä mahdolliset yhteystiedot päihdepalveluihin, jos asiakas kokee tarvitsevansa lisätukea alkoholin kohtuukäytön tueksi.

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.

Jos hammashoidossa herää epäily huumausaineiden tai muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytöstä, asiakkaalle voidaan ehkäisevän päihdetyön hoitopolun mukaisesti antaa lyhytneuvontaa suun terveyden näkökulmasta ja ohjata ottamaan yhteyttä päihdepalveluihin.

10.10.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

Ehkäisevää päihdetyötä tehdään vahvistamalla rahapelaamiseen vaikuttavia suojaitekijöitä 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.

Jos hammashoitokäynnillä nousee esille asiakkaan peliongelman mahdollisuus, voidaan asiakasta ohjata ehkäisevän päihdetyön hoitopolun mukaisesti. Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy ei kuitenkaan ole keskeisessä osassa suun terveydenhuollon palveluita.

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.

Jos hammashoitokäynnillä nousee esille asiakkaan mielenterveysongelmia, voidaan asiakasta ohjata olemaan yhteydessä mielenterveyspalveluihin.

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
-------------------	---------------	----------------------

Mielenterveysongelmat voivat vaikeuttaa myös suun omahoitoa	Asiakasta tukeva yksilöllinen omahoidon ohjaus	
---	--	--

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.

Jos hammashoitokäynnillä herää epäily itsemurhayrityksestä, voidaan asiakasta ohjata esimerkiksi mielenterveyspalveluihin.
--

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

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.

Suun terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus puuttua asiaan, jos epäillään lapsen kohdistuvaa väkivaltaa. Asiasta tehdään ilmoitus poliisille sekä lastensuojeluun.
--

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

Epäily väkivallan käytöstä voi herätä esimerkiksi päivystyskäynnillä suun ja hampaiden alueen tapaturman yhteydessä	Ilmoitusvelvollisuus	Toimintaohje: Ilmoituksen tekeminen ja käsittely sosiaalipalveluissa
---	----------------------	--

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
Monikulttuurisuuden huomioiminen potilasohjeissa	Asiakasohjeiden käännökset, tiedotus henkilöstölle	2024
Terveysten edistämisen näkökulman jatkuva kehittäminen	Muun muassa yhteistyö päiväkotien, hoivakotien sekä ammattikoulun kanssa	Kehitystyötä tapahtuu jatkuvasti
Tietoturvaloukkausilmoituskäytännöt	Sisäistä koulutusta	2024-2025
Haastavissa asiakastilanteissa toimiminen	Sisäistä koulutusta	2024-2025
Hammashoitolassa ei ole nimettyä laiteyhdyshenkilöä	Nimetään yksikköön laiteyhdyshenkilö	2024-2025
Laiteosaamisen varmistaminen	Laitepassit	2024-2025

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).

Rantakylän hammashoitolan omavalvontasuunnitelman seuranta tapahtuu kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden ja keskijohdon palaverissa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat Rantakylän hammashoitolan lähiesihenkilöt – vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja. Seurantaa toteutetaan hyödyntämällä esimerkiksi vaara- ja poikkeamatilanneraportointitietoa sekä asiakaspalautetta.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
Päiväys	26.3.2024

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_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdQFnoECBgQAQ&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_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdQFnoECBgQAQ&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))