

Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Pyhäselän hammashoitola

Laatija(t)	Salla Koivisto, vastaava hammaslääkäri
	Piia Kokkonen, osastonhoitaja
	Suvi Takkunen, apulaisosastonhoitaja
Tarkastaja	Johanna Pasanen, ylihammaslääkäri
	Ari Nokelainen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Virva Vääntinen, johtava ylihammaslääkäri, palvelupäällikkö
Pvm.	20.5.2025

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut	6
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.1	Toiminta-ajatus	7
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuuhenkilö(t).....	11
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	11
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	11
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	12
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	12
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	13
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	14
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	16
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	17
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	17
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	18
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	19
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	19
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	20
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	22
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	23
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	23
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	24
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	25
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	26
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	27

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute	27
6.5.2	Asiakasviestintä	28
7	Henkilöstö	29
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys	29
7.2	Rekrytointi	30
7.3	Perehdytys	31
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	32
7.5	Johtamisosaaminen	33
7.6	Työhyvinvointi	34
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin	36
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen	37
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	38
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat	38
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	39
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	41
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	41
9.2	Etä- ja digipalvelut	42
9.3	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	44
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	46
9.5	Infektioiden torjunta	49
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy	49
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt	50
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	51
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	52
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	52
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius	53
9.7.3	Terveydensuojelu	54
10	Palvelun sisällön omavalvonta	55
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	55
10.2	Hätätilapotilaan/-asiakkaan tunnistaminen	56

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	56
10.4	Kivunhoito	58
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	59
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	59
10.7	Painehaavojen ehkäisy	60
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	61
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	62
10.10	Elintapaohjaus	63
10.11	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	64
10.11.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus	64
10.11.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	64
10.11.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	65
10.11.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy.....	65
10.11.5	Ehkäisevä mielenterveystyö.....	66
10.12	Itsemurhien ehkäisy	66
10.13	Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö.....	67
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	67
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	67
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	68
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	68
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	69
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	70

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 laatimisvelvoitteeseen. Tämän Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma-mallipohjan laadinnassa on erityisesti huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus sekä [Valviran antama määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä \(linkki\)](#), kansallisen [asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 \(linkki\)](#) sekä [asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman \(linkki\)](#) mallipohjan sisältökokonaisuudet.

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote Y-tunnus: 3221317-4 Osoite: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Toimialue	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Palvelualue	Vastaanottopalvelut
Vastuualue	Suun terveydenhuolto
Palveluyksikkö	Pyhäselän hammashoitola, Sähkötie 22, 82200 Pyhäselkä
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Suun terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle. Palvelua tarjotaan koko väestölle terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle. Tuotamme suun terveydenhuollon julkisia palveluita Joensuun kuntalaisille. Asukkaita Joensuussa on 78 602.
Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Vastaava hammaslääkäri Salla Koivisto salla.koivisto@siunsote.fi , 013 3308074

	Osastonhoitaja Piia Kokkonen piia.kokkonen@siunsote.fi , 013 330 9819
Palvelupäällikkö	Virva Vanttinen, virva.vanttinen@siunsote.fi , p. 050 4394675
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 013 3309556

2.1 Palveluyksikön johtaminen

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

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

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

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

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

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

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

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

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

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 tai palvelusetelituottajalta vaaditaan omavalvontasuunnitelma: Kyllä

3 Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

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

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

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

Pyhäselän hammashoitolassa tarjotaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle tasa-arvoista, laadukasta ja ennaltaehkäisyyn painottuvaa hoitoa, pääsääntöisesti keskisen alueen väestölle. Lisäksi hammashoitolassa on tarjolla arkipäivinä ti-pe päivystysaikoja, johon on oikeutettu kaikki Siun Soten alueen asiakkaat ja myös ulkopaikkakuntalaiset. Hammashoitolan työntekijät käyvät myös kouluilla tekemässä kouluikäisten lasten lakisääteisiä tarkastuksia ja päiväkodeilla tekemässä ennaltaehkäisevää työtä.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

Asiakaslähtöisyys:

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

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

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

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

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

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

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

Tuotamme palveluita myös lähellä asiakasta järjestämällä koululaisten suun terveystarkastuksia kouluilla.

Avarakatseisuus:

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

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

Turvallisuus:

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

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

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

Huolehdimme henkilöstön ajantasaisesta osaamisesta sekä uusien työntekijöiden perehdytyksestä.

Henkilöstön työympäristön työturvallisuus varmistetaan muun muassa säännöllisin yksikössä toteutettavin turvallisuuskierroin.

Yhdenvertaisuus:

Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestöpohja huomioiden.

Asiakkaiden palvelun tarve määritellään hoidontarpeen arvion perusteella yhdenmukaisin kriteerein.

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

Johdamme henkilöstöä yksilöllisesti ja tasapuolisesti.

Vastuullisuus:

Noudatamme toiminnassamme lakeja ja asetuksia. Toimintamme perustuu tutkittuun tietoon ja näyttöön perustuviin hoitokäytäntöihin.

Huolehdimme hoidon järjestämiseen tarvittavien resurssien riittävydestä.

Huolehdimme laitteiden ja tavaroiden huolellisesta käsittelystä sekä tarvikkeiden ja tarveaineiden tarkoituksenmukaisesta käytöstä.

Koulutukset/ammattitaidon ylläpito:

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

Kehittämisen kohteet:

Kehitämme kutsukäytäntöjä siten, että asiakkaan ajanvarauksia pyritään yhdistämään hoitopolun sujuvoittamiseksi ja useiden käyntikertojen välttämiseksi. Alle kouluikäisten lasten suunterveystarkastuksiin on

otettu käyttöön sähköinen ajanvaraus. Kehitämme 1,5-vuotiaiden lasten suunterveystarkastusten etävastaanottoja.

Olemme ottamassa käyttöön laiteosaamisen varmistamisen tueksi ja perehdytyksen seurantaan laitepassit.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Pyhäselän hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat 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.

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

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Pyhäselän hammashoitolan omavalvontasuunnitelma sijaitsee odotustilan välittömässä läheisyydessä ilmoitustaululla.

5 Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta

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

5.1 Riskienhallinnan vastuut

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

Pyhäselän hammashoitolan osastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan laadun toteuttamisesta ja kehittämisestä omassa yksikössään. He varmistavat, että toimintaan liittyvät asiakas- ja potilasturvallisuusriskit on tunnistettu ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet riskien pienentämiseksi tai poistamiseksi. Lähiesihenkilöt varmistavat, että yksikön turvallisuusohjeet ja omavalvontasuunnitelma ovat ajan tasalla ja että niitä noudatetaan. He huolehtivat, että turvallisuus- ja laatuasioita käsitellään säännöllisesti yksikköpalaverissa.

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

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

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

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

Pyhäselän hammashoitolaan työntekijät (hammaslääkärit, suuhygienisti ja hammashoitajat) vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Työntekijät toteuttavat hoidon, hoivan ja palvelun turvallisesti hyvien hoitokäytäntöjen ja turvallisuutta varmistavien menetelmien avulla. Työntekijän tulee tuntea ja tiedostaa oman yksikkönsä toimintaan liittyvät riskit ja huomioida ne käytännön työssä. Työntekijän tulee esimerkiksi tietää työssä käytettävien kemikaalien turvalliset käyttötavat ja tiedostaa kemikaaleihin liittyvät riskit.

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

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

Työn riskienarviointi tehdään Pyhäselän hammashoitolaan vuosittain. Sen avulla saadaan kokonaiskuva hammashoitolaan työskentelevän henkilöstön työturvallisuuden ja -terveydentilasta sekä kehittämistarpeesta. Palveluyksikön riskienarviointi on työntekijöiden luettavissa sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaittu vaaratapahtuma vaaratapahtumien raportointijärjestelmään ja ilmoittaa havaitsemansa toimintaan liittyvä riski omalle lähiesihenkilölleen.

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

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

Pyhäselän hammashoitolaan tehdään työn riskienarviointi vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa esimerkiksi työmenetelmien, prosessien ja työolosuhteiden muuttuessa ja henkilöstön vaihtuessa. Hammashoitolaan lähiesihenkilöt vastaavat säännöllisen riskienarvioinnin toteutuksesta. Säännöllisten riskienarvioinnin avulla pyritään tunnistamaan kaikki vaara- ja haittatekijät, jotka liittyvät Pyhäselän hammashoitolaan tavanomaiseen toimintaan ja keskeisiin prosesseihin, harvinaisiin ja satunnaisesti toistuviin tilanteisiin sekä häiriöihin tai poikkeamiin. Riskienarvioinnissa huomioidaan hammashoitolaan aiemmat vaaratilanneilmoitukset, mutta myös sellaiset riskitekijät, jotka eivät ole vielä aiheuttaneet vahinkoa, mutta joiden toteutuminen on mahdollista.

Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät.

Asiakkaaseen kohdistuvat riskit liittyvät muun muassa potilasturvallisuuteen, esteettömyyteen ja tietoturvaan. Näitä riskejä hallitaan esimerkiksi huomioimalla salassapitovelvollisuus ja turvalliset työtavat, kuten kofferdamin käyttö juurihoidon aikana. Lisäksi asiakkaalle annetut lääkkeet kaksoistarkastetaan. Asiakkaan tunnistamisen varmistamiseksi kysytään henkilötunnus. Pyhäselän hammashoitolassa toteutetaan harvakseltaan yksikön omia turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan mahdollisia yleisimpiä turvallisuusriskejä myös asiakasnäkökulmasta.

Työntekijöiden ammatillinen pätevyys ja työkyky arvioidaan rekrytoinnin yhteydessä. Työntekijöiden perehdyttäminen etenee perehdytysuunnitelman mukaisesti. Osaaminen varmistetaan tehtävien muuttuessa ja voimassa olevilla lääkeluvilla. Hammashoitolan työntekijät suorittavat koulutukset suun terveyden koulutussuunnitelman mukaisesti. Uuden työntekijän suunnitelmallisella ja hyvällä perehdyttämisellä 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 ajantasainen 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.

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

Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistusmenetelmien riittävyttä arvioidaan, kun toiminnan järjestämisessä tapahtuu muutoksia. Esimerkiksi liikkuva työ eroaa hammashoitolassa tehtävästä työstä, mikä huomioidaan hammashoitolan riskienarvioinnissa kuvaamalla erillisenä myös liikkuvaan työhön liittyvät riskit.

5.3 Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuusilmoitukset ja tukipalveluihin liittyvät vaaratilanteet, poikkeamat ja havainnot kirjataan työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Hammashoitolasta tulee ilmoituksia ja kehitysehdotuksia lähiesihenkilöille myös suullisesti ja kirjallisesti Teams- ja sähköpostiviestien kautta. Työntekijää ohjeistetaan myös tekemään tarvittaessa ilmoitus Laatuportti-järjestelmään. Opiskelijat ilmoittavat vaaratapahtumista yhteistyökumppanin vaaratilanneilmoituksen kautta.

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

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

Laatuportin lisäksi ilmoituksia tehdään myös muihin järjestelmiin:

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

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

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

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

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

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

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

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

Riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittamisen toteutumista seurataan tulleiden ilmoitusten määrän ja laadun avulla. Mikäli riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen hammashoitolassa ei toteudu suunnitellusti ja ilmoitusmäärät lähtevät laskuun, kerrataan henkilöstön kanssa ilmoituskäytäntöjä.

Henkilöstön osaaminen tunnistaa ja ilmoittaa poikkeamia- ja vaaratilanteista varmistetaan säännöllisellä koulutuksella hoitolan omien palaverien yhteydessä.

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.

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

Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heihin yhteydessä asian tiimoilta (esim. laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat). Ilmoituksia käsitellään myös moniammatillisesti yhdessä, jotta riskien suuruudesta sekä vaikutuksesta palvelutoimintaan pystytään muodostamaan yhteinen näkemys. Riskien suuruus arvioidaan

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

Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittelyn toteutumista ajallaan seuraa suun terveydenhuollon ylin johto; johtava ylihammaslääkäri sekä ylihoitaja.

5.5 Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen

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

Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilöiden toimesta hoitolapalaverissa pari kertaa vuodessa sekä tarpeen mukaan. Pyhäselän hammashoitola on yksikkönä pieni, joten oppia otetaan koko suun terveydenhuollon alueella tehdyistä ilmoituksista. Työntekijöitä kuullaan kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa. Kirjaukset tehdään hoitolapalaverimuistioon. Tarvittaessa kehittämistoimenpiteestä tehdään kirjallinen työohje.

Lähiesihenkilöt toteuttavat tehtyjen ilmoitusten pohjalta asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä yhdessä työntekijöiden kanssa. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut työntekijöiden kanssa sekä yhdessä laaditut kirjalliset ohjeet ja toimintatapojen muutokset. Työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi, kun riski on havaittu ja kirjataan Laatuporttiin.

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

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

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Yhdessä työntekijöiden kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi hoitolapalavereissa työntekijöiden kanssa. Palavereista pidetään muistioita, että myös ne, jotka eivät ole paikalla palaverissa saavat tiedon muutoksista. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamiseen voidaan käyttää

tarvittaessa myös ohjelmaa, jossa esihenkilö saa kuittauksen, kun työntekijä on käynyt lukemassa dokumentin. Tällä käytännöllä voidaan varmistua, että kaikki työyksikössä työskentelevät ovat tietoisia muutoksesta.

Asiakkailla voidaan suullisesti kertoa toimintaan tulleista muutoksista vastaanottokäynneillä ja puhelimessa.

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

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

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

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

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

Asiakkaalle annetaan potilas- tai sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tarvittaessa.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Kehittämistoimenpiteiden pitkäaikainen seuranta.	Viestintä, toimintamallit, asian ylläpito johtoryhmässä.	Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan täytäntöönpanon suunnitelma.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia jää tekemättä	Viestintä hoitolapalaverissa, lähiesihenkilöt kannustavat ilmoitusten tekoon	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 §29 Haittatapahtuman kirjaaminen Mediatriin (linkki, sisäinen verkko) Asiakas- ja potilasturvallisuuden laadunhallinnan suunnitelma. Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) tekeminen Laatuporttiin -ohje
---	--	---

6 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen

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

6.1 Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi

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

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

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

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

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

Pyhäselän hammashoitolassa ensikontaktissa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu puhelimitse alueen keskitetyn ajanvarauksen kautta asiakkaan antamien oire- ja esitietojen perusteella. Pyhäselässä ei ole asiakaspalvelupistettä ajanvarausta varten. Palvelun tarve arvioidaan valtakunnallisten yhtenäisten kiireettömän hoidon perusteiden mukaisesti. Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019 (linkki).

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

Hoitoon pääsyä seurataan kuukausittaisissa mittaripalavereissa, jotka pidetään lähiesihenkilöiden ja keskijohdon kesken. Jonotilannetta seurataan päivittäisissä aamupalavereissa. Mikäli tavoitteisiin ei päästä, lisätään tarvittavien aikojen määrää, esimerkiksi päivystys- tai tutkimusaikoja sekä mahdollisesti ostopalveluita.

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

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

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

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

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

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

Mikäli suun terveydenhuollon ammattihenkilö toteaa tarpeen perusterveydenhuollossa toimivan erikoishammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy erikoishammaslääkärille on järjestettävä kohtuullisessa

ajassa, kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun kyseinen ammattihenkilö on todennut palvelun tarpeen.

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

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

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

Neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset järjestetään niitä koskevan lainsäädännön mukaan. Jos hammashoitaja tai suuhygienisti toteaa määräaikaistarkastuksessa tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa palvelun tarpeen toteamisesta. Hoitoon sovelletaan lisäksi edellä kuvattuja määräaikoja.

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

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

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

Siun sote julkaisee verkkosivuilla tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajoista.

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

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

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.

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

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

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

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

Asiakas ja läheiset osallistetaan ja motivoidaan hoidon toteuttamiseen heidän voimavaransa huomioiden esimerkiksi sitouttamalla heitä säännölliseen suun omahoitoon. Hoidon tarpeen arviossa sekä myöhemmillä käynneillä huomioidaan asiakkaalle aiemmin tehty hoitosuunnitelma, varmistaen että myös asiakas on siitä tietoinen. Ennen hoitokäyntiä hoitava henkilökunta perehtyy potilaskertomukseen ja aiemmin tehtyyn hoitosuunnitelmaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa.

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

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

6.4 Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva

6.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

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

Alaikäisen asiakkaan kykyä päättää hoidostaan arvioidaan jokaisella vastaanottokäynnillä, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Mikäli alaikäinen asiakas arvioidaan päätöskykyiseksi, 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 päätöskyvyn arviointi terveydenhuollossa.

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

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

6.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on tarpeellista asiakkaan hoitotilanteessa vain, jos potilasturvallisuus muutoin vaarantuu. Tilanteen rauhoittaminen ja keskustelu ovat aina ensisijaiset toimet, jotta hoito saadaan turvallisesti keskeytettyä tai saatettua loppuun. Työ- ja potilasturvallisuutta uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ammattilaiset ennakoivat mitä toimenpiteitä asiakkaan yhteistyökyky huomioiden voidaan lähteä toteuttamaan. Jos asiakas käyttäytyy siten, että hän on vaaraksi itselleen tai työntekijöille, voidaan rajoittamistoimenpiteenä joutua pitämään asiakkaan kädet alhaalla, asiakkaan suuta auki tai pääätä paikallaan.

Mikäli asiakas käyttäytyy vastaanottotilanteessa uhkaavasti, työntekijät voivat huutaa apua yksikössä työskenteleviltä työntekijöiltä. Hälytykseen reagoi kaikki Pyhäselän terveystasemalla työskentelevät työntekijät. Tarvittaessa paikalle hälytetään poliisi. Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina asiakasta kohtaan

lievin rajoittamisvaihtoehto. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä tehdään, tästä kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaan vointia seurataan hammashoidossa koko ajan, myös mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden ajan.

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

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

6.4.3 Asiakkaan/potilaan kohtelu

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

Pyhäselän hammashoitola työntekijät työskentelevät asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttään.

Pyhäselän hammashoidossa varmistetaan tulkkauksalvelun avulla se, että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään. Tulkkialvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammaisten asiakkaiden on mahdollisuus asioida ajanvarauksessa tekstiviestitse.

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

Mikäli Pyhäselän hammashoitolaassa 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 asiakasalvelutyössä 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 asiakasalvelutyössä. Työntekijöillä on myös mahdollisuus saada täydennyskoulutusta vuorovaikutustilanteisiin oman tarpeensa mukaan.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

Ensi sijassa palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot ja epäselvyydet pyritään selvittämään tilanteessa keskustelemalla palveluyksikössä potilaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Asian niin vaatiessa voi hän olla yhteydessä toimintayksikön lähiesihenkilöihin, suun terveydenhuollon palvelupäällikköön tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus, jotka suun terveydenhuollossa käsittelee palvelupäällikkö delegointisäännön mukaisesti.

Siun sotessa on ohje muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely (linkki, sisäinen verkko), jota noudatetaan myös Pyhäselän hammashoitolassa.

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

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - 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:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Puh. 013 330 8285
Puhelinpalvelu avoinna ti, ke ja to klo 10–14.30

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

sosiaalipotilasasiavastaavat@siunsote.fi (sähköpostiosoite)
Puh: 013 330 8265 ja 013 330 8268
Puhelinpalvelu avoinna ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu
Viestejä voi lähettää tietoturvasyistä [Suomi.fi-viestit -palvelun](https://www.suomi.fi/viestit-palvelun) (linkki) kautta

Pyhäselän hammashoitolaan työntekijöillä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten nettisivuilta ja hammashoitolaan omavalvontasuunnitelmasta. Pyhäselän hammashoitolassa työntekijät neuvovat asiakasta tarvittaessa reklamaation tekemiseen sekä antaa tarvittavat yhteystiedot.

6.5 Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen

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

6.5.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

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

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

Laatuportti-järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta automaattisesti lähiesihenkilöiden sähköpostiin. He pyrkivät käsittelevät palautteen järjestelmässä mahdollisimman pian palautteen antamisesta.

Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuporttijärjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa. Asiakas voi antaa myös suullista palautetta työntekijöille.

Suun terveydenhuollossa kerätään myös jatkuvaa asiakaspalautetta tekstiviestillä. Vastaanotolla asiointin jälkeen, asiakas saa tekstiviestin, jossa on linkki asiakaspalautekyselyyn. Tekstiviestein kerätty palaute raportoidaan Qlik-järjestelmän kautta sekä Siun soten www-sivuilla. Annetut palautteet ovat reaaliaikaisesti hammashoitoloiden lähiesihenkilöiden käytettävissä. Palautekoosteet lähetetään työntekijöille sähköisesti.

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

6.5.2 Asiakasviestintä

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

Väestötasoa koskeva viestintä tapahtuu keskitetysti Siun soten viestintäyksikön toimesta.

Pyhäselän hammashoitolan asiakasviestintä painottuu pääosin suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä tapahtuvaan viestintään. Ajanvaraustiedoista lähetetään asiakkaalle tekstiviesti muistutus. Alaikäisille asiakkaille lähetetään tietoa ajanvarauksesta kirjeitse, tekstiviestillä tai suomi.fi viestillä. Asiakkaille jaetaan tarvittaessa kirjallisia ohjeita/esitteitä hoitokäynnin yhteydessä. Pyhäselän hammashoitolassa ei ole käytössä kokemusasiantuntijoita.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Potilaan kiireettömän hoidon kriteeristö ei ole kaikille tuttu asiakirja	Tiedottaminen	Sosiaali- ja terveysministeriön ohje kiireettömän hoidon järjestämisestä
Viivästynyt hoitoon pääsy	Palveluseteli	Hoitotakuu ohjaa toimintaa. Ohje palvelusetelin myöntämisestä henkilöstölle. Terveystenhuoltolaki 1326/2010

		Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
Puhelinyhteyden ongelmat potilasajanvarauksessa	Varajärjestelmän käyttö	Ohje varajärjestelmästä henkilöstön saatavilla
Alaikäisen mahdollisuudet päättää omasta hoidostaan	Päätöskyvyn arviointi	Ohje alaikäisen päätöskyvyn arviointiin
Kaikkia asiakkaita ei pystytty palvelemaan suoraan hänen omalla äidinkielellään	Tulkkipalvelu	Toimintaohje: ohje tulkkipalvelun tilaukseen

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.

Pyhäselän hammashoitolan henkilöstön määrä ja rakenne ei tällä hetkellä täysin vastaa toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu).

Pyhäselän hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä hammaslääkäri neljänä päivänä viikossa. Työaikoina on seuraavat järjestelyt: yksi hammaslääkäri työskentelee hammashoitolassa kahtena päivänä viikossa ja kaksi hammaslääkäriä kumpikin yhden päivän viikossa. Lisäksi hammashoitolassa työskentelee yksi suuhygienisti yhden päivän viikossa ja yksi hammashoitaja neljänä päivänä viikossa. Hammashoitolassa ohjataan myös vaihtelevasti hammashoitaja- ja suuhygienistiopiskelijoita.

Hammaslääketieteen opiskelija voi työskennellä tilapäisesti hammaslääkärin tehtävissä laillistetun hammaslääkärin johdon ja valvonnan alaisena sen jälkeen, kun hän on suorittanut vähintään 4 ensimmäisen opintovuoteen kuuluvat hammaslääketieteen opinnot. Opiskelijalle nimetään ohjaajahammaslääkäri, joka vastaa opiskelijan työn laadusta ja turvallisuudesta. Lisäksi opiskelijan on oltava läsnä olevana opiskelijana oppilaitoksen kirjoilla.

Hammashoitolassa ohjataan myös hammashoitaja- ja suuhygienistiopiskelijoita. Hammashoitaja ja suuhygienistiopiskeijat voivat työskennellä ohjaajansa valvonnassa ja ohjauksessa opintojen vaiheen mukaan.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilöt yhdessä apulaisosastonhoitajan kanssa. Lisäksi hammashoitolaan on määritelty vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava, hygieniavastaava sekä tiimivastaava pitämään huolta päivittäin oman vastuualueensa toimimisesta. Ostopalveluita ei käytetä, vaan tarvittaessa asiakkaat ohjataan muihin yksiköihin, jos omat resurssit eivät riitä. Hammaslääkäreiden rekrytointi on haastavaa, ja tulevaisuudessa on panostettu erityisesti opiskelijoiden rekrytointiin. Tavoitteena on houkutella uusia ammattilaisia kentälle ja tätä kautta saada resurssit täyteen

Pyhäselän hammashoitola on avoinna asiakkaille ma-to klo 8.00–15.00 ja pe 8.00–14.00. Hammashoitola on suljettu viikonloppuisin sekä arkipyhinä. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden osaaminen sekä pätevyys. Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki) ja/tai koulu- ja työtodistukset sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan.

Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä, kuten työtehtävien uudelleenjaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Lyhyiden poissaolojen aikana toimintaa supistetaan tarvittaessa ja asiakkaat ohjataan muihin Siun soten hammashoitoloihin.

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

7.2 Rekrytointi

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

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

Terveystenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveystenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveystenhuollon ammattissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja -tietoja. Henkilöstön tulee kyetä terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Vakituiseen tehtävään valitun tulee

toimittaa lääkärintodistus terveydentilastaan kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Virka- ja työsuhteeseen valituille on määritelty koeaika.

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

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

Jos rekrytointi ei toteudu sovittujen periaatteiden mukaisesti, yksikössä ryhdytään seuraaviin toimenpiteisiin: selvitetään tilanne tarkasti ja arvioidaan, onko tarpeen korjata tilannetta esimerkiksi sisäisellä koulutuksella. Mikäli rekrytointi ei edisty odotetusti, pohditaan myös, joudutaanko jättämään työntekijä rekrytoimatta tai päättämään työsuhte koeajalla.

7.3 Perehdytys

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

Lähiesihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä joko itse tai sopivan henkilön avulla. Perehdytyksessä huomioidaan erityisesti tietoturva- ja tietosuojaohteet sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittava erityisosaaminen. Apuna käytetään suun terveydenhuollon perehdytysopasta ja Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa. Perehdytysuunnitelman tulee olla kirjallinen ja sen tulee selkeästi kuvata, mitä asioita uuden tai palaavan työntekijän tulee käydä läpi, jotta työntekijällä on ajantasaiset tiedot työskentelystä. Jos perehdytys ei toteudu sovittujen periaatteiden mukaan, asian tultua tietoon tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta perehdytys saadaan tehtyä oikein ja asianmukaisesti.

Uusille kesätyöntekijöille ja syventävän käytännön harjoitteluun tuleville hammaslääkäriopiskelijoille järjestetään yhteiset perehdytyspäivät (2 päivää) vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen palveluyksikössä, joissa on nimetty henkilö perehdyttämisestä vastaavana kullekin uudelle työntekijälle. Pyhäselän hammashoitolassa opiskelijoille nimetään aina yksi vastuuperehdyttäjä ammattiryhmän mukaisesti. Työntekijöiden osalta perehdyttämistä vastuuta jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehdyttäminen dokumentoidaan yksikköön. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta

päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden loppukeskustelussa.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

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

Siun soten suun terveydenhuolto kannustaa jokaisen työntekijän suunnitelmallista osaamisen kehittämistä siten, että asiakkaiden hoidon laatu säilyy korkeatasoisena ja henkilöstön ammattitaito ja osaamistaso vahvana.

Täydennyskoulutussuunnitelma pohjautuu STM:n (STM 2004) ”Terveydenhuollon täydennyskoulutussuositus”-julkaisuun, Siun soten henkilöstöpalvelujen kirjaamaan ohjeistukseen täydennyskoulutuksesta sekä lakiin koulutuksen korvaamisesta.

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

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

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

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

Työntekijöille järjestetään kuukausittain 45 minuutin mittaisia koulutustuokioita. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia suun terveydenhuollon uudistuksia, potilastapauksia tai hoitoketjuja.

Täydennyskouluttautumista tuetaan Siun soten tai toimintayksikköjen sisäisellä tai ulkoisella koulutuksella,

oppisopimustyyppisellä täydennyskoulutuksella, luennoilla, verkkokoulutuksilla, kongresseilla ja symposiumeilla, konsultoinnilla ja kollegan seuraamisella, projekteilla tai kehittämishankkeilla, mikäli niissä on koulutuksellisia osioita, työpajoilla tai käytännön harjoittelulla sekä ammattikirjallisuuteen tai sähköiseen mediaan tuotettuun materiaaliin tutustumisella.

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

7.5 Johtamisosaaminen

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

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

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

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

Suun terveydenhuollossa esihenkilö- ja johtamistyötä tekevillä on määritelty vaadittavat kelpoisuusehdot johtamistehtävään. Esihenkilöille on järjestetty Siun sotessa sisäisesti koulutusta esihenkilötyön tukemiseksi. Esihenkilöt voivat myös hakeutua ulkopuoliseen johtamiskoulutukseen, mikäli tarvetta. Johtamisosaamista seurataan ja arvioidaan esihenkilöiden kehityskeskusteluissa sekä säännöllisissä kahdenkeskisissä keskusteluissa.

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

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

Johtamisosaamista seurataan kerran vuodessa pidettävissä yksilö kehityskeskusteluissa. Lisäksi työntekijöiltä kerätään kuukausittain työhyvinvointipalautetta, johon kuuluu myös esihenkilön osaaminen. Pyhäselän hammashoitolan osastonhoitaja, vastaava hammaslääkäri ja apulaisosastonhoitaja muodostava tiimin, jonka kesken johtamisvastuu ja tehtävät jaetaan. Osastonhoitajan ja vastaavan hammaslääkärin töiden organisointia ja työajan riittävyyttä seurataan säännöllisin keskusteluin heidän omien esihenkilöiden kanssa. Vastaavalla hammaslääkärille ei ole kiinteää tuntimäärää esihenkilötyöhön, vaan viikkotuntimäärä voi vaihdella tarpeen mukaan.

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

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

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.

Jos työhyvinvoinnin heikkeneminen uhkaa asiakas- ja potilasturvallisuutta, kartoitetaan toimenpiteiden laajuus ja puututaan asiaan mahdollisimman nopeasti. Työhyvinvoinnin tukemiseksi voidaan keventää työtaakkaa tai hyödyntää työkykyjohtamisen työvälineitä tilanteen korjaamiseksi. Työkykyjohtamisen työvälineinä Siun sotessa toimii varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU, sairauspoissaolojen hallintamalli ja työkykylähtöisen tehtävien uudelleenjärjestelyn ohjeistus, joiden avulla voidaan arvioida monipuolisesti työssä suoriutumista sekä tunnistaa varhain työkykyä vaarantavat tekijät ja ennaltaehkäistä sairauspoissaoloja. Siun

sotessa on käytössä myös SISU-töön toimintamalli, jonka tavoitteena on tukea työntekijöiden työhön paluuta lyhyen sairauspoissaolon jälkeen tai tarjota mahdollisuus tehtäviltään kevennettyyn työhön sairausloman sijasta ja näin vähentää sairauspoissaoloja. Nämä mallit ovat käytössä myös Pyhäselän hammashoitolassa.

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

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

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

Henkilöstöllä on käytössä työhyvinvoinnin lisäämiseksi Siun soten sisäiset henkilöstöedut. Henkilöstöedut on suunniteltu tukemaan työntekijöiden hyvinvointia ja työssäjaksamista. Henkilöstön yhteisiä etuja ovat henkilöstön hyvinvointia tukeva hyvinvointisaldo sekä palveluksestamme eläköityvälle työntekijälle annettava eläkelahja.

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

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

Työyksikön turvallisuuskulttuurin tilaa seurataan neljä kertaa vuodessa tehtävällä turvallisuuskyselyllä. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti, joka mahdollistaa tuomaan kehityskohteita esille vapaasti. Kyselyn tulokset

analysoidaan, jotta esille tulevia turvallisuuskohteita voidaan kehittää edelleen. Työyksikön turvallisuuskulttuurin tilaa selvitetään vuosittain tehtävällä turvallisuuskävelyllä, jossa kiinnitetään huomioita niin asiakaskuin työntekijöiden turvallisuustekijöihin työyksikössä.

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.

Pyhäselän hammashoitolan hoituhuone toimii siirtotilarakennuksessa Pyhäselän terveysasemalla. Siirtotilarakennuksessa työskentelee hammashoitolan lisäksi muun muassa lääkäreiden sekä hoitajien vastaanotto, kotihoito ja laboratorio. Rakennukseen on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma. Siun sotessa on laadittu myös henkilöturvaohje, joka löytyy Intrasta. [Siunsote TUR Henkilöturvaohje.docx](#) (sharepoint.com) (linkki, sisäinen).

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

Pyhäselän hammashoitolan tiloissa ei tehdä asiakastyötä, mikäli terveysasemalla ei ole muita työntekijöitä paikalla. Mikäli tiedetään ennalta, että asiakastilanne vastaanotolla voi muuttua uhkaavaksi, voidaan tilanne ennakoita ja rauhoittaa useamman henkilön läsnäololla.

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

Asiakkaan mahdollisiin sairaskohtauksiin on varauduttu ennalta. Ensiaputietoja ja -taitoja koulutetaan ja harjoitellaan säännöllisesti. Suun terveydenhuollon hoitohenkilökunta suorittaa Hätäpotilaan tunnistaminen ja elvytys koulutuksen. Hammashoitolasta löytyy yleisimpiä ensiapulääkkeitä.

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

Mikäli havaitaan uhka, ettei haastavien asiakas- ja potilastilanteiden ennakkollinen varautuminen tai niiden hoito toteudu yksikössä suunnitellusti, esimerkiksi poikkeamien määrän kasvuna tai vakavuusasteiden nousuna, pyritään poikkeamien juurisyyt selvittämään moniammatillisesti ja kehittämään prosesseja niin, että ennakoivat tunnistusmenetelmät ovat toimintaan riittävästi mitoitettut.

7.8 Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen

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

Laatuportin erinomaisen toiminnan ilmoittamismahdollisuutta ei ole vielä Pyhäselän hammashoitolassa hyödynnetty. Hammashoitola on pieni, hoitolassa työskentelee kerrallaan 1–2 suun terveysthuollon ammattilaista. Palautetta hyvistä käytännöistä annetaan paljon suullisesti.

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

Asiakaspalautteita käsitellään kuukausittain Pyhäselän alueen mittaripalaverissa, johon osallistuu yksikön vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, ylihoitaja sekä johtava ylihammaslääkäri. Erityiset onnistumiset tai kehittämis ehdotukset, jotka nousevat asiakaspalautteesta käsitellään kuukausittain hoitolan yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko hammashoitolan henkilöstö. Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille kuun lopussa/alussa. Pyhäselän hammashoitolaan tulleet asiakaspalautteet lähetetään henkilöstölle kuukausittain sähköpostilla luettavaksi.

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

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

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

Laitepassien suorittaminen työntekijöillä vielä puutteellista	Kiinnitetään huomiota työntekijöiden laitepassien suorittamiseen	Laitepassien suorittaminen
--	--	----------------------------

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjat

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

Siun sotessa tietojärjestelmätoimittajien kanssa tehdyin sopimuksin varmistetaan, että tietojärjestelmissä on käyttötarkoituksen kannalta oikeat toiminnallisuudet ja tarvittavat kansallisten palvelujen integraatiot (mm. Kanta-palvelut) sekä sopimuksissa edellytetään toimittajia huolehtimaan lain mukaisten päivitysten toteuttamisesta tietojärjestelmiin. Siun sotessa on käyty läpi keskeisten järjestelmien käyttöoikeudet (roolipohjainen käytönhallinta), sekä tarkasteltu ja tehty toimenpidesuunnitelma muiden järjestelmien käyttöoikeuksien osalta. Tietojärjestelmäsopimuksissa on lisäksi huomioitu lainsäädännön osalta tietosuoja ja tietoturva näkökulmat ja määritelty vastuut sekä poikkeamakäytännöt. Tietojen luotettava ja turvallinen käsittely kaikissa olosuhteissa, tietojen säilyttäminen sekä tietojen hävittäminen varmistetaan jo tietojärjestelmien hankintavaiheessa sekä suunniteltaessa olemassa oleviin tietojärjestelmiin merkittäviä muutoksia. Näissä tilanteissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja vaikutukset arvioidaan tekemällä tietosuojan vaikutustenarviointi (DPIA, Data Protection Impact Assessment). Tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen seuranta tietojärjestelmien osalta on osa Siun soten sisäistä valvontaa, jota ohjaavat hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka ja -suunnitelma sekä tietosuojan valvontasuunnitelma.

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

Siun soten Intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, suun terveydenhuolto, Mediconsult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perekätytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä

ohjeistukset löytyvät. Kirjaamiseen liittyviä käytäntöjä käydään tarvittaessa henkilöstön kanssa läpi palaverissa.

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

Hammashoitajaopiskelijat eivät kirjaa tietoja omilla tunnuksillaan, vaan kirjaaminen tapahtuu yhdessä ohjaajan kanssa.

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

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

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

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

8.2 Tietosuoja ja tietoturva

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

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

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

Siun sotessa henkilöstölle pakolliset Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset suoritetaan Oppiportissa ja suoritus on voimassa viisi (5) vuotta. Lähiesihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta. Verkkokoulutuskokonaisuuksia on yhteensä kolme:

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

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

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

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

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma:

Hyväksytty 18.8.2023. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai toimintaympäristön muuttuessa.

Tietosuojavastaava seuraa ja valvoo hyvinvointialueella henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuojasäännösten ja -ohjeiden noudattamista. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjaa henkilöstöä ja asiakkaita tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä. Tietosuojavastaava seuraa lisäksi tietoturvaloukkausten ilmoitusvelvollisuuden toteutumista sekä

raportoi hyvinvointialueen johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista. Tietosuojavastaavan asemasta ja tehtävistä on säädetty EU:n yleisessä tietosuojalainasetuksessa (2016/679, 38–39 art.)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot:

tietosuoja@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](https://siunsote.fi) (linkki)

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Potilaan tunnistaminen	Henkilötunnuksen kysyminen	Sekä puhelinpalvelussa että vastaanotolla jokaisen potilaan henkilöllisyydestä tulee varmistua

9 Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu

9.1 Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut

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

Pyhäselän hammashoitola sijaitsee samoissa tiloissa muiden terveysasemalla työskentelevien ammattilaisten kanssa. Taukotila sijaitsee käytävän päässä, joka on yhteiskäytössä kaikkien työntekijöiden kesken. Hoitolan tiloihin kuuluu 1 hoituhuone sekä varastotila puhtaille välineille ja hoitotarvikkeille. Hoitolassa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden pääsy ko. tiloihin on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa. Lääkekaapin avaimet ovat yhteiset, koska hoitolassa työskentelee säännöllisesti vain muutama työntekijä. Tilat siivotaan päivittäin, tilan käyttötarkoituksen mukaisesti.

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

Pyhäselän hammashoitolaan tiloihin saavuttaessa asiakkaat jäävät odottamaan odotustilaan. Käytössä ei ole asiakkaille tarkoitettua palvelupistettä. Tarvittaessa asiakkaat saavat yhteyden henkilökuntaan koputtamalla hammashoitohuoneen oveen. Asiakkaat kutsutaan hoitohuoneisiin ajanvarauksen perusteella.

Pyhäselän terveysaseman pelastussuunnitelma on työntekijöiden luettavissa sähköisessä muodossa sekä paperiversiona hammashoitolaan 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
Palo- ja pelastussuunnitelma ei kaikkien saatavilla.	Pelastussuunnitelman saatavuuden parantaminen	Palo- ja pelastussuunnitelma tulostettuna hoitolassa

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.

Onko palveluyksikössä nimetty digimentori: Ei

Pyhäselän hammashoitolaan vastaanottokäynnit toteutuvat pääosin paikan päällä.

Pyhäselän alueen alle kouluikäisten lasten tarkastukset toteutetaan pääsääntöisesti Rantakylän hammashoitolaan. Tarkastuksia toteuttavat pääasiassa itsenäistä vastaanottoa tekevät hammashoitajat. Käytössä on sähköinen ajanvarausmahdollisuus alle kouluikäisten lasten määräaikaistarkastusten osalta.

Sähköisessä ajanvarauksessa asiakkaat tunnistautuvat ajanvaraukseen suomi.fi -palvelun kautta pankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. Vastaanottokäynti toteutuu paikan päällä Rantakylän hammashoitolassa tai 1,5-vuotiaiden osalta etävastaanottona.

Tällä hetkellä ainoastaan 1,5-vuotiaiden suun terveystarkastukset toteutetaan keskitetysti etävastaanottoina itsenäistä vastaanottoa tekevien hammashoitajien toimesta. Etävastaanotolle kutsuminen suoritetaan tekstiviestikehotuksella. Vanhemmat voivat varata itselleen sopivan etävastaanottoajan sähköisestä ajanvarauksesta. Tulkkipalveluita tarvitsevat sekä perheet, jotka eivät halua asioida etävastaanotolla kutsutaan hoitolan tavalliselle vastaanottokäynnille.

Kaikki itsenäistä työtä tekevät hammashoitajat on koulutettu digitaalisen palvelualustan käyttöön. Etävastaanottotyö huomioidaan myös riskien arvioinnissa.

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.

Suun terveydenhuollossa on käytössä Chat-palvelu, jonka kautta asiakas voi asioida ja saada neuvontaa suun- ja hampaiden terveysasioissa.

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.

Pyhäselän hammashoidossa on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Häätätilatoimintaan liittyvät lääkkeet on koottu erilliseen elvytyspakkiin hoitohuoneen kaappiin. Häätätilalääkkeiden sijainti on merkitty ulkopuolelle kaapin oveen. Hammashoitolan lääkehoidon toteuttamiseen käytettävät lääkintälaitteet ja lääkintälaitteisiin liittyvä riskinarviointi kuvataan yksityiskohtaisemmin yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

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

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

Pyhäselän hammashoitolassa asiakkaille annetaan kotiin hoitosuunnitelman mukaisesti oikomishoidollisia kojeita, purenta- ja uniapneakiskoja sekä hammasproteeseja. Kaikkien yksilöisesti valmistettujen tuotteiden/laitteiden valmistustiedot skannataan potilaan hammaskertomukseen. Kojien ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotiooloissa annetaan kirjalliset ohjeet, jotka käydään läpi suullisesti vastaanottokäynnillä. Kojien ja proteesien kuntoa ja toimintaa seurataan hammashoitokäyntien yhteydessä tai tarpeen mukaan erillisillä kontrollikäynneillä.

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

Hammashoitolan lähiesihenkilöt huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden vuosihuollot), laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laatuporttiin on rakenteilla laitepassit,

joiden kautta laitteiden käytön osaaminen tullaan varmistamaan. Laitepasseihin on myös liitetty jokaisen laitteen käyttöohjeet.

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

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

Laitehankinnat tehdään Siun soten hankinta-asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä hankintaohjeistuksen mukaisesti. Uusien röntgenlaitteiden hankinnassa huomioidaan kilpailutuksessa myös laitteiden säteilytuotto niin, että pyritään saamaan potilaiden säteilyrasitus mahdollisimman vähäiseksi kuitenkin huomioiden riittävä kuvanlaatu. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat pääsääntöisesti laitevalmistajat. Yksikön hoitohenkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon samoin huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa paikalle yksikköön, mikäli laitteen toiminnassa havaitaan häiriötä. Viallinen laite poistetaan käytöstä. Henkilöstö seuraa laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa jatkuvasti työn lomassa. Pienoisautoklaavien laadunvarmistus tapahtuu kerran kuussa tehtävin testin ja röntgenlaitteiden testikuvaukset kerran vuodessa. Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa.

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

Lähiesihenkilöt huolehtivat omassa yksikössään siitä, että laitteisiin liittyvät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset rekisteröidään Laatuporttiin ja Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Nämä ilmoitukset käydään läpi myös esihenkilöiden toimesta hoitolakokouksissa. Pyhäselän hammashuollon työntekijät tekevät ilmoituksen vaara- ja poikkeamatilanteista Laatuporttiin. Laitteen käyttö lopetetaan, mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa. Vaaratilanne ilmoituksiin mietitään kehittämistoimenpiteitä. Kehittämistoimenpiteinä voi olla esim. riskilaitteiden korvaaminen toisella laitteella, toimintatavan muuttaminen tai laitekannan uusiminen.

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

Onko palveluyksikössä laitevastaava/-yhdyshenkilö: Kyllä / Ei

Onko palveluyksikössä nimetty lääkinnällisten laitteiden omavalmistuksesta vastaava vastuuhenkilö: Ei

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Laitteiden rekisteröinti yksikön omiin kansioihin epävarmaa tiedon säilyvyyden ja päivityksen kannalta	Yhdenmukainen laiterekisteri	Käyttöönottoa valmistellaan
Laitepassit puuttuvat	Laitepassien käyttöönotto	Käyttöönottoa valmistellaan

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.

Pyhäselän hammashoitolaan on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma mikä pohjautuu Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2021:6.)

Pyhäselän hammashoitolassa toteutetaan lääkehoidon ja -huollon omavalvontaa Laatuportissa, yhteistyössä sairaala-apteekin kanssa Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten,

työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Työyksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Osastonhoitajan lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuu hoitoloiden lääkehoitovastaavat. Lähiesihenkilö varmistaa, että kaikki työntekijät saavat tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdystä muutoksesta ja tuntevat muutokset. Hammashoitolan päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä lähiesihenkilön toimesta.

Lähiesihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Esihenkilöt arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet. Pyhäselän hammashoitolan lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikön turvallisuuskansioon ja sen tulee löytyä myös lääkekaapista tai sen välittömästä läheisyydestä. Lisäksi lääkehoitosuunnitelma tallennetaan Siun soten Intran suun terveydenhuollon tiedostopankkiin sekä hoitolan teams-tiedostoon.

Vastaavat hammaslääkärit valvovat lääkehoidon turvallista toteutusta yksiköidensä osalta ja perehdyttävät uudet hammaslääkärit lääkehoidon toteutukseen ohjeistuksen mukaisesti. Vastaava hammaslääkäri tai hänen määräämänsä yksikön hammaslääkäri allekirjoittaa hammashoitajien ja suuhygienistien lääkeluvat. Pyhäselän hammashoitolassa oikeus tilata lääkkeitä on suuhygienistillä tai hammashoitajalla. Osastonhoitaja organisoii työntekijöidensä lääkelupiin tarvittavat koulutukset ja näytöt, ja vastaa että työntekijät suorittavat vaaditut koulutuskokonaisuudet. Lääkehoitovastaava osallistuu omalta osaltaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen turvalliseen lääkehoitoon. Pyhäselän hammashoitolassa on käytössä yksikköön tehty erillinen lääkehoidon perehdytysseurantalomake. Vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä vaaditut lääkeluvat omaava ammattilainen voi toteuttaa lääkehoitoa. Hoitotyön opiskelijat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti. Suun terveydenhuollossa vain hammaslääkärit saavat määrätä lääkkeitä potilailleen.

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

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

Hammaslääkäri voi määrätä lääkkeitä reseptillä asiakkaille hammaslääkinnällistä ja hammaslääketieteellistä käyttöä varten sekä itselleen ammatin harjoittamista varten tarvittavia lääkkeitä (pro auctore). Hammaslääketieteen opiskelijalla on oikeus määrätä lääkkeitä hoitamilleen asiakkaille. Suuhygienistit eivät saa määrätä lääkkeitä asiakkaille. Asiakkaalle voidaan antaa lääkkeitä hammashoitolan lääkekaapista. Näissä

tapauksissa lääkkeen asiakkaalle voi antaa hammaslääkäri tai hammashoitaja/suuhygienisti hammaslääkärin ohjeistuksen mukaisesti.

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

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty: 18.2.2025

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: vastaava hammaslääkäri Salla Koivisto

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: vastaava hammaslääkäri Salla Koivisto, osastonhoitaja Piia Kokkonen hoitohenkilöstön osalta.

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.	<u>Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen</u> (linkki) <u>Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026</u> (linkki)

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

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

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

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

Huolellisella käsihygienialla (käsisidesin kulutustavoitetta ei ole määritetty).

Suojainten käytöllä

Työskentelytavoilla

- työskentelyhygieniä
- pisto- ja viiltovahinkojen ennaltaehkäisy
- hoitovälineiden puhtaus, puhdistus, desinfektio ja sterilointi
- hoitoympäristön siivous ja desinfektio
- asianmukainen jätteen ja pyykin käsittely.

Tartuntatautiriskipotilaat pyritään tunnistamaan anamneesin avulla. Jokaisen potilaan kohdalla hygieniataso ja varotoimenpiteet vastaavat tartuntatautiriskipotilaan hoitoa. Pyhäselän hammashoitolan asiakkaita ohjataan ajanvarauksessa välttämään hoitokäyntejä lyhytkestoisten infektioiden aikana (esim. flunssa) tai sairauden aktiivisessa vaiheessa (mm. huuliherpeksen rakkulavaihe), mikäli hoito on kiireetöntä. Päivystyskäynneillä infektioriskipotilaat pyritään tunnistamaan ja suorittamaan välttämätön hoito turvallisesti.

Pyhäselän hammashoitolassa ei tehdä hoitoon liittyvistä infektioista erillistä ilmoitusta organisaatiossa käytössä olevaan rekisteriin, eikä niistä näin ollen saada tietoon hoitoon liittyvien infektioiden prosentteja. Mikäli asiakkaalla todetaan hoitoon liittyvä infektio, kirjaa hoitava hammaslääkäri asian potilastietojärjestelmä Mediatriin. Hoitoon liittyvät infektiota ja tarttuvat sairaudet ovat harvinaisia suun terveydenhuollossa korkean hygieniatason ja suojainten käytön takia, mutta mahdollinen. Hammashoidossa mm. hampaan poistoon liittyy infektion mahdollisuus. Kirurgisen toimenpiteen jälkihoito-ohjeet annetaan potilaalle suullisesti ja kirjallisesti. Ohjeissa kehoitetaan seuraamaan infektion merkkejä sekä neuvotaan ottamaan yhteyttä hammashuoltoon tarvittaessa. Hammashuollon yhteystiedot löytyvät ohjeesta.

Pyhäselän hammashoitolan uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu hygienioppaaseen perehtyminen. Henkilöstön osaamista kehitetään yhteistyöllä infektioiden torjuntayksikön kanssa. Käsihygienian onnistuneen toteutumisen tukena käytetään mm infektioyksiköltä lainattavissa olevaa opetusvälineistöä. Työntekijät ovat suorittaneet verkkokoulutukset: Infektioiden torjunta (Oppiportti) sekä Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa (Oppiportti)

Pyhäselän hammashoitolaan on toteutettu infektioiden torjuntatoimien omavalvontasuunnitelma Laatuportissa.

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

Pyhäselän hammashoitolassa toimii hygieniavastuuhenkilö, jonka tehtäviin kuuluu vastata yksikön toimimisesta infektioiden torjuntatoimien omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Mikäli puutteita havaitaan, korjataan ne välittömästi.

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.

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

Tilojen yleisestä siisteydestä vastaa Pohjois-Karjalan tukipalvelut Polkka Oy. Yksikön tilat on laatuluokiteltu vaadittavan hygieenisyyden mukaan luokkiin 1–5. Siivoussuunnitelma on ajan tasalla ja Pyhäselän hammashoitolassa on erillinen huone, missä jätteet lajitellaan asianmukaisesti.

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

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

Päivittäisestä toiminnasta poikkeavissa kysymyksissä hyödynnetään infektioiden torjuntayksikön osaamista. Mikäli yksikössä havaitaan puutteita hygienian toteutumisessa, pyritään puutteiden juurisyyn selvittämään moniammatillisesti ja kehittämään prosesseja niin, että vaadittava hygieniataso saavutetaan.

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
Siivousta vähennetty	Seurataan siivouksen riittävyyttä	Laatuportti ilmoitukset puutteista Tarvittaessa puuttuminen siisteyden tasoon

9.6 Ohjeet ja suunnitelmat

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

Perehdytysvaiheessa työntekijöille opastetaan tiedonhaku Intrasta ja teamsista.

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

Lähiesihenkilöt laativat työohjeet, jotka ylihoitaja tai johtava ylihammaslääkäri hyväksyvät. Ohjeet ovat laadittu Siun soten pohjille, jotka on laadittu teknisesti saavutettaviksi.

Asiakkaille lähetetään jokaisen vastaanottokäynnin jälkeen asiakaspalautekysely tekstiviestitse. Asiakkailta on mahdollisuus jättää palautetta myös organisaation internetsivujen kautta kohdennetusti Pyhäselän hammashoitolaan. Jokainen asiakkaalta tullut palaute käsitellään ja huomioidaan muun muassa toiminnan sekä ohjeiden kehittämisessä.

Ohjeita muokataan tarpeen mukaan, tarve voi olla asiakaslähtöinen tai henkilökunnasta lähtöisin. Ohjeet on laadittu mahdollisimman yksikertaisiksi ja osassa ohjeista on myös kuvia tukemassa ymmärrettävyyttä. Ohjeita on saatavilla eri kielillä, suomen lisäksi mm. englanniksi, venäjäksi ja arabiaksi.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Ohjeet monessa eri paikassa (intra, Teams, sähköposti), osa ei kaikkien saatavilla.	Ohjeiden jäsentäminen ja saatavuuden varmistaminen.	Ohjeet siirretään intraan keskitetyksi

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

9.7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

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

Palo- ja pelastuslaitos järjestää henkilöstölle paloturvallisuus- ja ensiapukoulutusta.

Pyhäselän hammashoitola tekee yhteistyötä myös varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa. Esikouluryhmille tarjotaan harjauskoulua sekä harjaustuokioita. Koululaisten suun tarkastukset järjestetään koulun tiloissa liikkuvana palveluna. Kouluterveydenhoitajien kanssa tehdään yhteistyötä, jos herää huolta lapsesta.

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Yhteistyötahojen moninaisuus/päällekkäisyys voi aiheuttaa epäselvyyttä, minne ottaa yhteyttä	Selkeät ohjeet/prosessikaaviot ja mistä ne löytyvät	Yhteistyötahojen yhteistiedot henkilöstön saatavilla.

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

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

Palo- ja pelastussuunnitelma löytyy Siun soten Intranetin tiedostosta. Pyhäselän hammashoitolan pelastussuunnitelma pitää sisällään muun muassa normaaliolojen häiriöiden valmius- ja turvallisuussuunnitelman. Sammutusvälineistö ja hätäuloskäynnit käydään läpi perehdytyksen yhteydessä. Tähän lisäksi henkilöstö osallistuu turvallisuuskävelyyn sekä mahdollisiin harjoituksiin esim. palo- ja sähkökatkoharjoituksiin.

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Turvallisuusohjeet hajallaan	Turvallisuuskansio	Turvallisuuskansion kokoaminen

9.7.3 Terveystensuojelu

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

Pyhäselän hammashoitolaan tehdään työn riskienarviointi Laatuporttiin vuosittain, tai aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa hyödynnetään työyksikön työntekijöitä, sekä työterveyshuollon henkilöstöä. Yksikön lähiesihenkilöt (vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja) vastaavat, että yksikön riskienarviointi tehdään/päivitetään vuosittain. Riskienarviointi kohdistetaan 6 osa-alueeseen: hallintajärjestelmät- ja toimintatavat, fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset ja biologiset vaaratekijät sekä psykososiaaliset kuormitustekijät. Pyhäselän hammashoitolaan on päivitetty kelmikaaliluettelo, joka on liitetty riskien arviointiin. Haitalliset jätteet hävitetään Siun soten ohjeen mukaisesti. Sisälämpötilaa seurataan huoneessa olevilla lämpömittareilla, kesäaikaan kerrataan Siun soten helleohjeet. Sisäilmaan liittyvissä ongelmissa yksikössä toimitaan Siun soten sisäilmaohjeen mukaisesti.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Hoitolassa korkeat lämpötilat kesäisin	Noudatetaan helletyöskentelyohje	Toimintaohje: Suositukset sisätilojen lämpötilojen hallintaan helleaikoina sosiaali- ja terveyshuollon yksiköissä

10 Palvelun sisällön omavalvonta

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

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

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

Potilaan ottaessa yhteyttä suun terveydenhuollon ajanvaraus- ja neuvontapalveluun kysytään hänen henkilötunnuksensa ja päivitetään samalla yhteystiedot. Seurataan saatujen asiakaspalautteiden ja vaaratilanneilmoitusten kautta.

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Henkilön tunnistaminen vastaanotolle tullessa.	Käydään tunnistusta läpi hoitolapalaverieissa.	1326/2010 Lainsäädäntö Finlex (linkki) 785/1992 Lainsäädäntö Finlex (linkki) Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (linkki)

		Siunsote SUUNNITELMA Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä laadun hallinta.docx (linkki) Siunsote TSHP TYÖOHJE Potilaan tunnistaminen ja tunnistevalineiden käyttö.docx (linkki)
--	--	---

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 riskitiedot tarkastetaan potilastietojärjestelmästä ja kysymällä potilaalta itseltään tai saattajalta ennen toimenpiteen aloittamista. Pyhäselän hammashoitolan hoitohenkilökunta suorittaa ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4” -kurssin ja lääkärit ”häätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 2” -kurssin (käytännön harjoitteet 4-kursiin mukaan) kahden vuoden välein ylläpitääkseen taitoaan tunnistaa välitöntä hoitoa tarvitsevat asiakkaat. Lähiesihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista. Hoitolassa on käytössä huoneentaulu elvytyksestä. Apua hälytetään yleisestä hätänumerosta 112.
--

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

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

Pyhäselän hammashoitolan keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoito (erityisesti Suu- ja leukasairauksien poliklinikka), näytteenotto, neuvolat, koulut, varhaiskasvatus, päihdepalvelut, terveysasemat, suun terveydenhuollon palvelusetelituottajat.

Sosiaalihuollon kanssa on suunniteltu suun terveydenhuollossa käytettävän ”poispudokkaiden mallin”, jossa kuvataan toimintatavat lasten ja nuorten jäädessä pois suun terveydenhuollon palveluiden piiristä. Samalla olemme päivittäneet sosiaalihuollon yhteystiedot ja kouluttaneet henkilöstöä huoli-ilmoitusten tekoon liittyvissä asioissa. Malli on käytössä myös Pyhäselän hammashoitolassa.

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

Pyhäselän hammashoitolan sisäinen tiedonkulku tapahtuu Mediatri-asiakastietojärjestelmän sisällä. Lisäksi tiedonkulkua tapahtuu yhteisten puhelinkonsultaatioiden tai suojatun sähköpostin välityksellä. Työntekijät ovat käyneet ISBAR - suullisen tiedonkulun varmistaminen- koulutuksen (SiunOppi).

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Tiedonkulun viivästyminen tai estyminen	Henkilöstön informointi ja koulutukset.	703/2023 Suomen säädöskokoelma Finlex (linkki) 825/2022 Suomen säädöskokoelma Finlex (linkki) Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 (linkki) Siunsote TERVAS TYÖOHJE Yhteis asiakasohjaus.dotx (linkki, sisäinen) ISBAR taskukortti (linkki, sisäinen)

10.4 Kivunhoito

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

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

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

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
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.

Pyhäselän hammashoitolassa henkilökunta huolehtii liikuntarajoitteisten tai apua kaipaavien asiakkaiden turvallisesta liikkumisesta hammashoitolan tiloissa. Asiakkaat saatetaan tarvittaessa hoitohuoneeseen ja pois, sekä varmistetaan, että liikkumiseen apua tarvitsevilla asiakkailla on saattaja huolehtimassa liikkumisesta hoitolan ulkopuolella. Hoitolan tilat on suunniteltu esteettömiksi. Hoitolan tiloissa ei ole tasoeroja. Tiloissa on inva-WC ja huoneet ovat tilavia. Mikäli kaatumis- tai putoamistilanteita tapahtuu, kirjataan ne Mediatriin haittatapahtumakirjauksena ja tehdään ilmoitus Laatuporttiin. Tukea ilmoituksen tekemiseen saa suun terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus yhdyshenkilöltä.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

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

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

10.6 Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito

Ravitsemushoidolla pyritään edistämään terveyttä ja ravitsemushoito on myös usein sairauksien keskeinen hoitomuoto. Vaikuttavan ravitsemushoidon perustana on henkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky

soveltaa sitä käytäntöön. Eri ammattiryhmät osallistuvat hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman tehtäväkuvansa mukaisesti.

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

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

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

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.7 Painehaavojen ehkäisy

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

Ei koske Pyhäselän hammashoitolan toimintaa, sillä painehaavoja ei ehdi syntyä vastaanottokäyntien aikana.

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

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

Suun terveydenhuollon leikkauksellisissa toimenpiteissä toiminta sisältyy hammaslääkärikoulutukseen. Leikkaukselliset operaatiot tehdään mahdollisimman steriilisti. Suun alueelle tehtävät leikkaukset ovat aina puolisteriilejä, koska suun alueella on paljon mikrobeja, mutta mahdollisten komplikaatioiden välttämiseksi leikkaukselliset toimenpiteet suoritetaan steriileillä instrumenteilla ja muulla steriilillä välineistöllä. Hygieniakäytännöt kaikissa suun terveydenhuollon toimenpiteissä ovat hyvin tarkat ja valtakunnalliseen hygieniaoheistukseen perustuvat.

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

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

Riski asiakkaan akuuttiin sekavuustilaan on olemassa myös suun terveydenhuollossa, koska palvelemme myös asiakkaita, joilla on akuuttiin sekavuustilaan altistavia tekijöitä, kuten päihteiden ja lääkkeiden käyttöä, korkea ikä ja heikko yleiskunto. Akuutin sekavuustilan tunnistaminen suun terveydenhuollossa on haastavaa lyhyen potilaskontaktin vuoksi. Mikäli asiakas on tuttu tai omainen nostaa asian esille, on tilanne helpompi tunnistaa. Jos akuutti sekavuustila on nähtävissä ennen hoidon aloitusta, hoidon aloittamista pidättäytyään, jos mahdollista.

Äkillisen sekavuustilan laukeamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat mm. kipu, stressi, univaje, liialliset tai liian vähäiset ulkoiset ärsykkeet sekä vieras ympäristö. Hoitotilanne tai hoitotilanteen odotus voi aiheuttaa asiakkaissa pelkoa ja jännitystä. Akuutin sekavuustilan ehkäisemiseksi odotusaulat pyritään pitämään rauhallisina ja asiakkaiden vointia seurataan vastaanottokäynnin yhteydessä keskustelemalla ja non-verbaalisia viestejä tulkitsemalla. Hoitotilanteita rauhoitetaan keskustelevalle ja asiakkaan kokemusta kunnioittavalla ilmapiirillä sekä hyvällä toimenpiteiden aikaisella kivunhoidolla. Erillistä toimintamallia akuutin sekavuustilan huomioimiseksi ei ole.

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.10 Elintapaohjaus

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

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

Vastaanottokäyntien yhteydessä pyritään tunnistamaan riskipotilaat ja ohjaamaan heidät tarvittaessa eteenpäin fyysiselle vastaanotolle, esimerkiksi lääkärin tai ravitsemusterapeutin luo. Tarvittaessa potilas ohjataan myös Siun Soten hoitopolulle, joka löytyy organisaation verkkosivuilta. Vastaanotolla voidaan toteuttaa mini-interventioita ja antaa potilaalle yksilöllistä ohjausta hoitosuositusten mukaisesti. Elintavoilla on merkittävä vaikutus myös suun terveyteen, ja potilaille annetaan elintapaohjausta tätä näkökulmaa painottaen. Motivointi ja ohjaus tapahtuvat hammashoitajien, suuhygienistien ja hammaslääkärin vastaanotoilla, potilaan tarpeet huomioiden. Kaikkien suun terveydenhuollon ammattiryhmien peruskoulutukseen sisältyy elintapaohjausta suun terveyden näkökulmasta. Henkilöstön osaamista vahvistetaan sekä koko henkilöstölle suunnatuilla koulutuksilla että yksilöllisten kehityssuunnitelmien avulla.
--

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Elintapaohjausta suun terveyden näkökulmasta ei kirjata	Yhtenäiset kirjauskäytännöt	Koodisto ja kirjausohje tulossa

10.11 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

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

10.11.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

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

Nikotiinituotteiden käytöstä kysytään tarkastusten ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä. Nikotiinituotteiden puheeksiotto kirjataan rakenteisesti potilaskertomukseen. Suun terveydenhuolto on mukana ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolussa. Nikotiiniriippuvuuden arviointi tehdään siihen tarkoitettun kyselylomakkeen avulla. Nikotiinituotteiden käyttö otetaan tarvittaessa puheeksi asiakkaan kanssa ja tarjotaan apua mahdollisessa nikotiiniriippuvuudessa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta nikotiinituotteiden käytön puheeksiotosta, rakenteisesta kirjaamisesta potilaskertomukseen sekä nikotiiniriippuvaisen asiakkaan hoitopolusta.

10.11.2 Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

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

Tutkimusten yhteydessä asiakkaille tehdään alkoholin riskikäyttöä arvioiva kysely (Audit-C), joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Suun terveydenhuollossa on käytössä ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, jossa neuvotaan, kuinka toimitaan, jos asiakkaalla todetaan alkoholin riskikäyttöä tehtävän Audit C-kyselyn tulosten perusteella. Suun terveydenhuollon ennaltaehkäisevässä päihdetyössä korostetaan puheeksioton tärkeyttä ja asiakkaan rohkaisua kohti alkoholin kohtuukäyttöä.

Suun terveydenhuollossa puheeksi otossa mainitaan alkoholin käytön vaikutukset elimistössä, mutta keskitytään erityisesti alkoholin vaikutuksiin suun alueen sairauksien etenemisessä. Riskiarvioin tekeminen rakenteisesti tarkastusten yhteydessä on mahdollistanut alkoholin käytön puheeksioton koko maakunnan aikuisväestössä tasapuolisesti. Työntekijöille on järjestetty koulutusta alkoholin riskiarvion tekemisessä ja puheeksiotossa. Lisäksi Intrassa on luettavissa ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, tarvittava taustamateriaali puheeksioton tueksi sekä mahdolliset yhteystiedot päihdepalveluihin, jos asiakas kokee tarvitsevansa lisätukea alkoholin kohtuukäytön tueksi.

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

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

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

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

10.11.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

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

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

10.11.5 Ehkäisevä mielenterveystyö

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Suun terveydenhuollon kontaktin määrän vähyys ja lyhyt kesto	Tiedottaminen, toimintamallit	<u>Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030</u> (linkki)

10.12 Itsemurhien ehkäisy

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

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Itsemurhien ehkäisy	Tiedottaminen ja tietoisuuden lisääminen	<u>Siunsote KEH OHJE Itsemurhien ehkäisyn suunnitelma.docx</u> (linkki)

10.13 Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö

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

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

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

Mikäli asiakas ottaa puheeksi olevansa väkivallan uhri tai asia tulee muutoin ilmi, ohjataan asiakas oikea-aikaisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin sovittujen palvelupolkujen mukaisesti.

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Väkivallan tunnistaminen	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 suunnitelman lukuun "Suunnitelman tausta-aineisto".

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämisajakaulu
Laiteosaamisen varmistaminen	Laitepassien käyttöönotto	
Työn riskienarvioinnin tuominen lähemmäksi työntekijöitä	Turvallisuusvastaavien mukaan ottaminen tiiviimmin riskienarvioinnin päivittämiseen.	
Ohjeiden saavutettavuus	Vastuualueen ohjeiden siirtäminen intraan ja päivittäminen.	
Perehdytyksen kirjaaminen	SiunPerehdytys kirjataan suoritetuksi sähköiseen järjestelmään (Onni-HR) henkilökohtaisen perehdytyksen sekä arviointikeskustelun jälkeen Henkilökohtainen perehdytysuunnitelma sekä arviointilomake lähetetään Siun soten Osaamisen kehittämisen palveluihin arkistoitavaksi	

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).

Pyhäselän hammashoitolan toimintaa seurataan kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden ja keskijohdon palaverissa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat Pyhäselän hammashoitolan lähiesihenkilöt –

vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja. Omavalvontasuunnitelman eri osa-alueiden seurannassa hyödynnetään vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia sekä asiakaspalautteita.

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa, Siun sotessa tammi-maaliskuun välisenä aikana. Omavalvontasuunnitelma päivitetään intran tiedostopankkiin ja siitä toimitetaan myös hammashoitolaan ajantasainen paperiversio.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
Päiväys	20.5.2025

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitatu internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman mallipohja:

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma:

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

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

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

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

EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) 679/2016:

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

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAXVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usg=AOvVaw0_zx7DOg57-0fwyKl2VU_1&opi=89978449 (linkki)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPq-GO8oiBAXW8GRAIHWKuBXIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1992%2F19920785&usg=AOvVaw1hP7DQ8szAeHVsNh60mxPn&opi=89978449> (linkki)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

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

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

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivnNm98oiBAXX8HhAIHXKtAp4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2021%2F20210612&usg=AOvVaw1n46KPjfuzMt1suoZSxzG7&opi=89978449> (linkki)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTqtTG9I>

[iBAxUrFBAIHQIApQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449](https://www.finlex.fi/fi/flaki/fajantasa/1994/19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449) (linkki)

Lääkehoitosuunnitelmat (linkki Siun soten intran tiedostopankkiin, avautuu vain Siun soten sisäisessä verkossa):
<https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/Tiedostopankki/Forms/AllItems.aspx?viewid=8d4bbc63%2D7f91%2D4470%2Dbdb1%2D66f99a41df45> (linkki)

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

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

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

STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161496/STM_J02_Yhtenaisen%20kiireettoman%20hoidon%20perusteet.pdf?sequence=4&isAllowed=y (linkki)

Tartuntatautilaki (1227/2016):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8o_iBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usg=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29ZEf&opi=89978449 (linkki)

Terveysthuoltolaki (1326/2010):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqK_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdgQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usg=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449 (linkki)

Terveystensuojelulaki (763/1994):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usg=AOvVaw3mloYyUmCZI-YMwnYOP-zj&opi=89978449 (linkki)

Tietensuojalaki 1050/2018:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laitimiseen:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y (linkki)

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

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

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

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

Valviran määräys omaavontasuunnitelman sisällöstä:

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

Viestit – Suomi.fi:

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