

Terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Siilaisen hammashoitola

Laatija(t)	Konsta Naumanen, vastaava hammaslääkäri Pilvi Tapio, osastonhoitaja Päivi Luostarinen, apulaisosastonhoitaja
Tarkastaja	Virva Vänttinen, palvelupäällikkö Ari Nokelainen, ylihoitaja
Hyväksyjä	Virva Vänttinen, palvelupäällikkö
Pvm.	9.5.2025

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut	7
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.1	Toiminta-ajatus	8
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t).....	10
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	10
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	10
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	10
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	11
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	12
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	13
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	15
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	15
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	16
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	16
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	17
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	17
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	17
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	19
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	20
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	20
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	20
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	21
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	22
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	23

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute	24
6.5.2	Asiakasviestintä	24
7	Henkilöstö	25
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys	25
7.2	Rekrytointi	26
7.3	Perehdytys	26
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	27
7.5	Johtamisosaaminen	28
7.6	Työhyvinvointi	29
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin	30
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen	31
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	31
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat	32
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	33
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	35
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	35
9.2	Etä- ja digipalvelut	37
9.3	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	37
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	41
9.5	Infektioiden torjunta	43
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy	43
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt	45
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	47
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	48
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	48
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius	49
9.7.3	Terveydensuojelu	51
10	Palvelun sisällön omavalvonta	52
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	52
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen	54

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	55
10.4	Kivunhoito	57
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	59
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	61
10.7	Painehaavojen ehkäisy	62
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	63
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	65
10.10	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10.10.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus	66
10.10.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	71
10.10.3	Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus	72
10.10.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy.....	73
10.10.5	Ehkäisevä mielenterveystyö.....	74
10.11	Itsemurhien ehkäisy	75
10.12	Asiakkaan/potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy.....	76
11	Yhteenvedo palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	78
12	Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	78
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	79
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	79
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	80
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	81

1 Johdanto

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

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

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote Y-tunnus: 3221317-4 Osoite: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Toimialue	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Palvelualue	Vastaanottopalvelut
Vastuualue	Suun terveydenhuolto
Palveluyksikkö	Siilaisen hammashoitola, Noljaakantie 17 A, 80130 Joensuu
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakas- tai potilaspaikkamäärä	Suun terveydenhuollon palvelut Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen koko väestölle kaikissa ikäryhmissä. Perushammashoidon lisäksi palveluita tuotetaan tarpeen mukaan suun erikoishoitoa vaativille asiakasryhmille.

Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Vastaava hammaslääkäri Konsta Naumanen konsta.naumanen@siunsote.fi p. 0133307781 Osastonhoitaja Pilvi Tapio pilvi.tapio@siunsote.fi p. 013 3307889 Apulaisosastonhoitaja Päivi Luostarinen paivi.luostarinen@siunsote.fi p. 013 3307702
Palvelupäällikkö	Virva Vanttinen, virva.vanttinen@siunsote.fi , p. 050 4394675
Palvelujohtaja	Mikael Ripatti, mikael.ripatti@siunsote.fi , 013 330 9556

2.1 Palveluyksikön johtaminen

<p>Suun terveydenhuolto on organisaatorakenteessa osa vastaanottopalvelujen palvelualueita mitä johtaa palvelujohtaja, sekä osana terveys- ja sairaanhoidon toimialuetta, jota johtaa toimialuejohtaja.</p> <p>Suunterveydenhuollon palvelupäällikkö (johtava ylihammaslääkäri) vastaa vastualueensa 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.</p> <p>Ylihoitaja johtaa oman vastualueensa hoitotyötä ja toimintaa organisaation strategiassa määritettyjen tavoitteiden ja arvojen mukaisesti. Ylihoitaja vastaa omalta osaltaan palvelukokonaisuuksien toiminnasta, taloudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Ylihoitajan tehtävään kuuluu koko vastualueen toiminnan kehittäminen yhdessä palvelupäällikön kanssa sekä palvelutuotannon varmistaminen ja toiminnan yhteensovittaminen hoitotyön ja hammaslääkärityön kanssa.</p> <p>Hammashoitoloiden lähiesihenkilöinä toimivat vastaavat hammaslääkärit (lääketieteellinen johto) ja osastonhoitajat (hoitotyön johto). Vastaava hammaslääkäri osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen omissa hammashoitoloissaan. Osastonhoitaja osallistuu toiminnan suunnitteluun, valvontaan ja seurantaan sekä toiminnan kehittämiseen palveluyksiköissään. Tehtäviin kuuluu päivittäisten akuuttien tilanteiden ratkominen ja operatiivisen toiminnan varmistaminen yhdessä vastaavan hammaslääkärin kanssa.</p> <p>Yksikön lähiesihenkilöiden johtamisen painopisteinä ovat vastaavan hammaslääkärin lääketieteellinen johtaminen, suun erikoisyksikön (SEHY) resurssien johtaminen, osastonhoitajan hallinnollinen ja kliinisen hoitotyön johtaminen, apulaisosastonhoitajan kliinisen hoitotyön asiantuntijuus ja johtaminen. Yksikössä lähiesihenkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä yksikön toiminnan kehittämiseksi ja päivittäistoiminnan</p>

sujuvoittamiseksi. Yhteistyössä muiden kesken alueiden esihenkilöiden kanssa suunnitellaan ja kehitetään alueen toimintaa. Vastaavat hammaslääkärit myös sijaistavat toisiaan.

Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

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
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.

Siilaisen hammashoitolan tavoitteena on tarjota laadukasta ja yhdenvertaista perushammashoitoa ja virka-ajan päivystyksellistä hammashoitoa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle, pääsääntöisesti keskisen alueen (Joensuu, Kontiolahti) väestölle. Lisäksi Siilaisen hammashoitolan päivystyksellisiin suun terveydenhuollon palveluihin ovat oikeutettuja ulkopaikkakuntalaiset ja ulkomaalaiset asiakkaat. Siilaisen hammashoitolassa toimii suun erikoishoidon yksikkö, joka tarjoaa väestölle erikoishammaslääkäripalveluita koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen väestölle. Lisäksi Siilaisen hammashoitolassa tarjotaan oikomishoidon palveluita sekä keskisen että eteläisen alueen väestölle. Siilaisen hoitolassa hoidetaan myös geriatrisia suun terveydenhuollon asiakkaita, sekä viedään palveluita esimerkiksi geriatrisiin asumisyksiköihin. Liikkuvina palveluina tehdään kouluilla oppilaiden suun terveystarkastuksia. Siilaisen hammashoitola toteuttaa myös keskiselle alueelle suun terveyden edistämiseen liittyvää toimintaa jalkautumalla väestön joukkoon (esim. päiväkodit, vanhempainillat, erilaiset tapahtumat, järjestöt ja oppilaitokset). Siilaisen hammashoitolassa koulutetaan ja perehdytetään suun terveydenhuollon henkilöstöä sekä opiskelijoita. Siilaisen hammashoitolan hoitohenkilöstö toteuttaa myös hallintoa tukevia palveluita koko keskiselle alueelle (esim. mediatriin pääkäyttäjä, laskujen asiatarkutus, palvelusetelit, kilpailutukset, tilaukset, hankinnat, jonojen hallinnointi).

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveydenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

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

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avarakatseisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

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

Asiakaslähtöisyys

- Kehitämme palvelujamme tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen asukkaiden tarpeet huomioiden.
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta suun terveyden hoidostaan osana hyvinvointiaan ja kokonaisterveyttä.
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi yhteistyössä maakuntamme kuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa.
- Kohtaamme asiakkaan kunnioittaen ja kuunnellen.
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.

Avarakatseisuus

- Suvaitsemme ja huomioimme henkilöstössämme ja asiakkaidemme erilaisuuden voimavarana.
- Oman toiminnan tarkastelu kriittisesti sekä sen kehittäminen.

Turvallisuus:

- Turvallinen hoito ja palvelu on toimintamme keskiössä.
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti.

Yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti.

Vastuullisuus

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

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja

terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

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

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Siilaisen hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa palveluyksikön vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

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

Siilaisen hammashoitolan omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat työyksikön lähiesihenkilöt. Työntekijät osallistuvat perehtymällä ja kommentoimalla omavalvontasuunnitelman luonnosta. Luonnoksen laadinnassa huomioidaan saatuja asiakaspalautteita.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

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

Siilaisen hammashoitolan omavalvontasuunnitelman paperinen versio säilytetään palveluyksikön odotustilan lehtihyllyssä.

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.

Työnantajalla on laillinen velvoite ylläpitää työsuojeluohjelmaa, joka käydään henkilöstön kanssa läpi perehdytyksessä ja on myös saatavilla Intranetissä. Käymme läpi vastuumme ja velvollisuutemme sekä sen, miten edistämme työturvallisuutta omassa työpisteessämme ja mitkä ovat keinomme.

Siilaisen hammashoidon lähiesihenkilöt, vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja, vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan laadun toteuttamisesta ja kehittämisestä omassa yksikössään. He varmistavat, että kaikki asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit on tunnistettu ja suunnittelevat tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi. Lähiesihenkilöt takaavat myös, että yksikön turvallisuusohjeet ovat ajan tasalla ja niitä noudatetaan. He pitävät säännöllisesti yksikköpalavereita joissa käsitellään myös turvallisuus- ja laatuasioita. Lisäksi he vastaavat siitä, että yksikön työntekijöillä on tarvittava osaaminen ja luvat ja huolehtivat perehdytyksestä sekä täydennyskoulutuksesta. Lähiesihenkilöt kannustavat työntekijöitään raportoimaan poikkeamista, turvallisuushavainnoista ja kehittämisehdotuksista. Lisäksi he vastaavat yksikön tiloista, laitteista ja tarvikkeista.

Jokainen Siilaisen hammashoitolan työntekijä, kuten hammaslääkäri, suuhygienisti ja hammashoitaja, vastaa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Henkilöstö varmistaa turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun noudattamalla hyviä hoitokäytäntöjä ja turvallisuutta edistäviä menetelmiä. Jokaisen työntekijän tulee olla tietoinen oman yksikkönsä toimintaan liittyvistä riskeistä ja ottaa ne huomioon käytännön työssään. Palveluyksikön riskienarvioinnit ovat saatavilla henkilöstölle sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaratapahtumista vaaratapahtumien raportointijärjestelmään ja ilmoittaa havaitsemistaan toimintaan liittyvistä riskeistä omalle esihenkilölleen.

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

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

Työyksiköissä on myös nimetty turvallisuusvastaava, joka voi olla suuhygienisti tai hammashoitaja, ja he toimivat esihenkilöiden tukena erilaisten yksikön turvallisuusohjeiden päivittämisessä ja ylläpitävänä ja kehittäjänä turvallista työympäristöä.

Raportointiin kannustetaan ja ilmoittajaan ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

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

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

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä "läheltä piti" -ilmoitukset tehdään Laatuportti-järjestelmän avulla työntekijöiden ja asiakkaiden toimesta. Yksikön lähiesihenkilöt käsittelevät nämä ilmoitukset omassa yksikössään ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta- ja toimenpiteitä asiakas- ja työturvallisuuden parantamiseksi. Säännöllisissä työyksikköpalavereissa käsitellään kaikki ilmoitukset ja niistä johdetut kehittämisideat. Työyksikön ennakoivia riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistusmenetelmien riittävyttä arvioidaan laatuportin ilmoitusten määrää ja laatua tarkkailemalla jatkuvasti työskentelyn lomassa. Esihenkilöt auttavat työntekijöitä tunnistamaan poikkeamatilanteita, joista tulee tehdä laatuportti-ilmoitus ja kehittämistoimenpide. Esihenkilöt aktiivisesti muistuttavat raportoimaan tunnistamistaan poikkeamista.

Yksikössä järjestetään vuosittain turvallisuuskierroksia eri turvallisuusteemoilla (1-2 kierrosta vuodessa), ja näitä kierroksia vetävät yksikön lähiesihenkilöt yhdessä turvallisuusvastaavan ja muiden työntekijöiden kanssa. Kierroksille osallistuu yleensä moniammatillinen ryhmä, ja tarvittaessa kierrosten perusteella käynnistetään kehittämistoimenpiteitä ja sovitaan niiden aikataulusta.

Lisäksi palveluyksikössä toteutetaan vuosittain oman yksikön turvallisuuskävelyjä, joissa tarkastellaan yleisimpiä turvallisuusriskejä.

Kaikessa toiminnassa riskien tunnistaminen yhteistyötahojen kuten geriatrinen yksiköiden, päiväkotien, koulujen ja tapahtumajärjestäjien kanssa on keskeinen tekijä riskien hallinnassa. Tämä tulee huomioida riskienhallinnassa siten, että jalkautuva työntekijä ottaa huomioon yhteistyötahoihin liittyvät riskit.

Siun sote on ottanut käyttöön SHQS laatuohjelman, joka ohjaa organisaation laatuohjelmää. Tämän järjestelmän avulla seurataan ja arvioidaan kriteerien perusteella Siun soten johtamisjärjestelmää, voimavaroja, prosesseja, toimintatapoja, ohjeita sekä turvallisuutta. SHQS-standardissa on kaksi kriteeristöä, joista organisaation johdon tasolla käytetään johdon kriteeristöä ja yksiköiden ja prosessien arvioinnissa käytetään yksikkö-/prosessikriteeristöä. Siilaisen hammashoitolan työntekijät osallistuvat suun terveydenhuollon vastuualueella itsearviointeihin. Tämän itsearvioinnin avulla tunnistetaan kehittämistarpeita ja parannetaan palvelujen laatua jatkuvan kehittämisen mallin mukaisesti.

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).

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, henkilöstön työturvallisuusilmoitukset ja tukipalveluihin liittyvät vaaratilanteet, poikkeamat ja havainnot kirjataan henkilöstön toimesta sähköiseen Laatuportti-järjestelmään. Potilastietojärjestelmään (Mediatri) tulisi myös kirjata haittatapahtumakirjaus, jota ei täysimääräisesti tällä hetkellä hyödynnetä.

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

Säteilyä synnyttävien laitteiden käyttöön liittyvät vaaratapahtumailmoitukset: ilmoitus Fimealle ja laitteen valmistajalle. Ilmoitukset voi tehdä Laatuportin kautta. Lisäksi ilmoitus Säteilysuhteellisuuskeskukseen yksikköön nimetyn säteilyturvallisuusvastaavan toimesta

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

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

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

Suun terveydenhuollon henkilöstöä on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien suun terveydenhuollon palvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta. Epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle ja kirjataan Laatuporttiin.

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

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.

Siilaisen hammashoitolassa esiin nousseet riskit ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tehdään Laatuportti järjestelmään. Mikäli ilmoitus koskee sidosryhmien toimintaa, ollaan heihin yhteydessä esimerkiksi Laatuportin ja/tai sähköpostin kautta asian tiimoilta (esim. laitevalmistaja, henkilöstövuokrausfirmat). Yhteydenotto tehdään virallisilla yhteydenottotavoilla, esimerkiksi sähköpostilla.

Palveluyksikön esihenkilöt käsittelevät vaara- ja poikkeamatilanne ilmoitukset Laatuportti järjestelmässä. Käsittelyvastuuta on jaettu johtamisvastuun mukaisesti vastaavan hammaslääkärin ja osastonhoitajan kesken. Ilmoituksia käydään läpi esihenkilöiden kesken säännöllisesti ja suunnitellaan korjaavat toimenpiteet. Matalalla kynnyksellä huolehdimme, että kaikki Laatuportti-ilmoitukset tulevat huomioiduksi ja käsitellyiksi tilanteen vaatimalla aikataululla.

Ilmoitukset otetaan käsittelyyn pikimmiten ilmoituksen saapumisen jälkeen, mutta viimeistään 14 vuorokauden sisällä ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään valmiiksi 30 vrk kuluessa.

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

5.5 Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen

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

Yksikön lähiesihenkilöt käsittelevät omien yksiköidensä ilmoitukset Laatuportissa ja toteuttavat niiden pohjalta seuranta sekä asiakas- ja työturvallisuutta edistäviä toimenpiteitä. Toimenpiteinä riskien minimoimiseksi voivat olla säännölliset keskustelut henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa, yhdessä henkilöstön kanssa laaditut kirjalliset työohjeet (kuten omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma) ja toimintatapojen muutokset. Yksiköissä kannustetaan tuomaan esille riskienhallintaan liittyviä kehittämisideoita. Kehittämistoimenpiteet aloitetaan välittömästi, kun riski havaittu. Esihenkilöt ja tiimivastaavat seuraavat kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja etenemistä omassa yksikössään. Esihenkilöt kirjaavat kehittämistoimenpiteet ja mahdollisen aikataulun kehittämistoimenpiteille Laatuporttiin. Toimenpiteinä voi olla uuden toimintamallin kehittäminen, toimintaohjeiden läpi käyminen ja kertaaminen, tarvittaessa osallisten tukeminen tilannetta purettaessa. Laatuportista seurataan kehittämistoimenpiteiden onnistumista samankaltaisten ilmoitusten määrää vähentymisenä. Mikäli näyttää että toimenpiteet eivät ole olleet riittäviä, suunnitellaan uusi korjau- tai

kehittämistoimenpide. Asiakkaan/potilaan sekä hänen läheisensä antamaa palautetta epäkohdista sekä vaara- ja poikkeamatilanteista hyödynnetään yksikön kehittämisessä muuttamalla tarvittaessa toimintatapoja potilasturvallisempaan suuntaan.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Yhdessä henkilöstön kanssa ideoidut muutokset ja korjaavat toimenpiteet käydään suullisesti läpi mahdollisimman pian yksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. Palavereista pidetään muistioita, että myös palaverista poissaolevat, saavat tiedon muutoksista. Palvelujen käyttäjille voidaan suullisesti kertoa toimintaan tulleista muutoksista vastaanottokäynneillä ja puhelimessa.

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

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

Mikäli henkilöstö havaitsee potilaan hoidossa tapahtuneen vaaratilanteen tai potilasturvallisuutta vaarantavan tekijän, tai muun laatu-poikkeaman, kerrotaan asiasta heti potilaalle. Potilasta neuvotaan tekemään vaaratilanneilmoitus Siun soten verkkosivuilta löytyvän lomakkeen avulla. Jos potilas ei itse tee ilmoitusta, voi henkilökunnan edustaja tehdä sen potilaan puolesta. Potilaan tilaa seurataan tapahtuneen jälkeen ja mahdollisesti myös potilaan läheistä informoidaan tapahtuneesta. Merkintä tehdään Laatuportin lisäksi potilaskertomukseen. Asiakkaalle/potilaalle annetaan potilasasiavastaavan yhteystiedot, johon hänet ohjataan halutessaan olemaan yhteydessä saadakseen lisäohjausta ja tukea. Mikäli kyseessä on henkilövahinko, joka on tapahtunut hoidon yhteydessä, informoidaan myös vahinkoilmoituksen tekemisestä potilasvakuutuskeskukselle. Materiaalisten vahinkojen osalta asiakas informoidaan vahingonkorvauksen hakemisesta Siun Sotelta.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

--	--	--

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 esitietojen perusteella. Asiakaspalvelupisteen ollessa auki voidaan hoidontarpeenarvio suorittaa myös paikan päällä toimipisteessä. Suun terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvioon tekee terveydenhuollon ammattihenkilö (hammashoitaja). Hoidon tarpeen arviota tekevällä hammashoitajalla on mahdollisuus konsultoida hammaslääkärinä. Hoitotilanteessa hoidon tarpeen arvioon suorittaa vastaanottaja: hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

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

Alueellisten keskitettyjen puhelinpalvelujen (OC) vastausprosenttia ja toteutumista seurataan päivittäin lähiesihenkilöiden toimesta sekä vähintään kuukausittain keski- ja ylemmän johdon toimesta. Tällä varmistetaan, että potilaat saavat varmasti yhteyden jo saman päivän aikana. Hoitotyön esihenkilöt seuraavat päivittäin puhelinliikennettä ja jonoja, ja pyytävät tarvittaessa lisäresurssia joko omalta tai muulta alueelta, mikäli avun tarvetta jonon purkamiseen ilmenee.

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

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

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

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

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

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

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

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

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

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

Hoitojakso tulee saattaa valmiiksi kohtuullisessa ajassa ilman tarpeetonta viivytystä hoitokäyntien välillä. Hoitosuunnitelmaan tulee kirjata hammaslääketieteellinen perustelu hoidon jaksottamiselle. Edellä olevaa ei sovelleta tilanteessa, jossa potilaalle on määritelty yksilöllinen tutkimus- tai hoitoväli. Tutkimus tai hoito tulee

järjestää hoitosuunnitelmaan kirjatun tutkimus- tai hoitovälin mukaisesti, jollei hoidon tarpeen arvioissa tule esille seikkoja, joiden perusteella yksilöllisestä tutkimus- tai hoitovälistä tulee tai voidaan poiketa.

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

Siun soten suun terveydenhuollossa on käytössä takaisinsoittojärjestelmä, johon on luotu valikko ohjaamaan puheluita kiireellisyysasteen mukaisesti. Kiireellinen hammashoito järjestetään saman päivän aikana, mikäli hoidon järjestäminen kiireellisenä katsotaan hoidon tarpeen arvioissa 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 tarkastella omaa toimintaa kriittisesti. Toimintaa suunnitteleamalla ja ennakoimalla pyritään varmistamaan toiminnan sujuvuus riittävän pitkälle aikavälille.

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.

Siilaisen hammashoitolassa potilaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston kliiniseen tutkimukseen ja taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelmassa on maininta mahdollisesta työnjaosta eri suun terveydenhuollon ammattilaisten kesken sekä ennaltaehkäisevän hoidon suunnitelmasta ja arvio seuraavista tutkimus- ja ylläpitohoitoajankohdista. Suunnitelma päivitetään ja sen toteutumista seurataan jokaisen vastaanottokäynnin yhteydessä. Henkilökunnan toiminta varmistetaan riittävällä perehtymisellä hoitosuunnitelmaan ja hoitohistoriaan ennen asiakkaan/potilaan tapaamista, sekä osaamisen ylläpitäminen terveys-, hoito ja palvelusuunnitelman mukaisesti toteutetaan säännöllisillä koulutuksilla.

Tehty hoitosuunnitelma käydään asiakkaan kanssa läpi.

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.

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

Alaikäisen potilaan mielipide hoitotoimenpiteeseen on selvitettävä silloin, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Jos alaikäinen ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 7§)

Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa arvioidaan alaikäisen asiakkaan päätöksentekokykyä ja kirjataan asia potilasasiakirjoihin.

Siilaisen hammashoitolassa varmistetaan asiakkaan yksityisyys muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta. Henkilöstön osaaminen varmistetaan pakollisilla verkkokoulutuksilla (Asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssi), mitkä dokumentoidaan Onni-hr järjestelmään.

6.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

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

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on tarpeellista asiakkaan hoitotilanteessa vain, jos henkilön oma turvallisuus tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus muutoin vaarantuu hoitotilanteessa. Tilanteen rauhoittaminen ja keskustelu ovat aina ensisijaiset toimet hoidon turvallisessa keskeyttämisessä tai loppuun saattamisessa.

Asiakkaiden/ potilaiden itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan vain henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi.

Ennen rajoittamistoimiin ryhtymistä on selvitettävä ja pyrittävä poistamaan tai lievittämään myös mahdollisia syitä asiakkaan/ potilaan käytökseen (esim. kipu).

Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina lievin mahdollinen rajoittamistoimenpide tai -keino.

Rajoittamistoimenpiteiden sekä sitä edeltävien päätöksentekomenettelyjen tulee perustua aina voimassa olevaan lainsäädäntöön (esim. mielenterveyslaki, päihdehuoltolaki, tartuntatautilaki, kehitysvammaisten erityishuoltolaki).

Rajoittamistoimenpiteeseen johtanut syy kirjataan aina asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Asiakas- ja potilastietoihin kirjataan: peruste rajoittamistoimenpiteiden käytölle, alkamis- ja päättymisajankohta, merkinnät rajoituksen aikaisesta voinnin seurannasta sekä rajoittamistoimenpidettä koskevan päätöksen tehneen lääkärin nimi.

Mikäli vastaanottotilanteessa asiakas alkaisi käyttäytymään uhkaavasti, huoneissa on käytössä turvahälyttimet. Hälytykseen reagoi Siilaisen hammashoitolan sekä terveysaseman henkilöstö. Tarvittaessa soitetaan hätänumeroon. Rajoittaminen mitoitetaan oikein ja valitaan aina asiakasta kohtaan lievin rajoittamisvaihtoehto.

Henkilöstö käy tarpeen mukaan AVEKKI-koulutuksen sekä pakollisena koulutuksena Henkilöstöturvallisuus uhka- ja väkivaltatilanteissa -koulutukseen.

Mikäli rajoittamistoimenpiteitä tehdään, tästä kirjataan potilastietojärjestelmään. Asiakkaan vointia seurataan hammashoidossa koko ajan, myös mahdollisten rajoittamistoimenpiteiden ajan. Mikäli havaitaan että rajoittamistoimenpiteiden- ja välineiden käytössä on poikkeamia, ottaa esihenkilö asian puheeksi työntekijän kanssa ja sopii mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

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 sosiaali- ja terveyspalveluita toteutettaessa.

Asiakaspalautteita seuraamalla pyritään havainnoimaan myös mahdollista epäasiallista kohtelua. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asianosaisten kanssa ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

Henkilöstölle korostetaan keskusteluissa se, että olemme asiakasta varten ja mietimme esim. muutostilanteissa asiakasnäkökulmaa. Siilaisen hammashoidossa varmistetaan tulkkauspalvelun avulla se että asiakas tulee ymmärretyksi hoitotilanteessa omalla äidinkielellään, mikäli yhteistä kieltä ei ole. Joitakin kirjallisia potilasohjeita on saatavilla eri kielillä. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammaisille on hammashoittoon oma tekstiviestiajanvarausmahdollisuus. Siilaisen hammashoitolan tilojen suunnittelussa on otettu huomioon aistivammasta kärsivät potilaat esim. opasteet ja valaistus.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus, jotka suun terveydenhuollossa käsittelee palvelupäällikkö delegointisäännön mukaisesti. Reklamaatiot käsitellään Siun soten ohjeistuksen mukaisesti ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Toimintaohje löytyy esimerkiksi intrasta: Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely.

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

Siilaisen hammashoitolan toimintaa koskevat reklamaatiot käsitellään henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa yleisellä tasolla. Esihenkilöt käsittelevät ja vastaavat viranomaispäätökset ja viranomaisohjaukset henkilöstön kanssa yksikköpalaverissa. Niiden pohjalta suunnitellaan tarvittavat kehittämistoimet.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakasta/potilasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain sekä potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista sekä toimii muutoinkin asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten menetellään, kun asiakas/potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun palveluun tai hoitoon tai henkilökunnalta samaansa kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa

muistutuksen tai esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa asiasta vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle.

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

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
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:

sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Puh: 013 330 8265 ja 013 330 8268

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

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

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

Yksikön henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös Siun soten nettisivuilta ja yksikön omavalvontasuunnitelmasta. Yhteystiedot voidaan myös kertoa asiakkaalle puhelimesta tai tulostaa mukaan vastaanotolta.

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

6.5 Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistamisensa

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

6.5.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

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

Potilas tai läheinen voivat halutessaan antaa palautetta suun terveydenhuollon palvelusta verkkolomakkeella Siun soten www-sivujen kautta. Palautteen voi antaa nimettömänä, tai jos potilas haluaa, että otamme häneen yhteyttä, on hänen jätettävä palautetta antaessaan yhteystietonsa. Palautelomake koostuu vapaasta palautteesta sekä THL:n kansallisista asiakaspalautetiedon väittämistä. Laatuportti-järjestelmä lähettää tiedon saapuneesta palautteesta automaattisesti yksikön lähiesihenkilöille sähköpostiin. Esihenkilöt käsittelevät palautteen järjestelmässä viikon sisällä palautteen antamisesta. Palautteen antajalle voidaan vastata myös suoraan Laatuporttijärjestelmän kautta, jos palautteen antaja on jättänyt sähköpostiosoitteensa.

Lisäksi asiakaspalautetta kerätään sovittuna ajankohtana säännöllisesti kirjallisena odotusaulassa olevaan laatikkoon. Esihenkilöstö käsittelee palautteet ja koostaa raportin, joka tiedotetaan henkilöstölle.

Asiakas voi antaa myös suullista palautetta ammattihenkilöille, mikä tulisi kirjata Laatuporttiin. Siilaisen hammashoitolassa suullisia asiakaspalautteita ei vielä systemaattisesti kirjata Laatuporttiin. Systemaattista kirjauskäytäntöä kehitetään ja kannustetaan.

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

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.

Siilaisen hammashoitolan asiakasviestintä painottuu suulliseen viestintään, puhelimitse tai paikan päällä. Asiakkaille voidaan myös jakaa kirjallisia ohjeita/esitteitä tai internet-linkkejä hoitokäynnin yhteydessä. Lisäksi ajankohtaisia asioita voidaan viestiä asiakkaille odotustilan ilmoitustaululla. Siilaisen hammashoitolassa ei ole käytössä kokemusasiantuntijoita.

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

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
	Lisäresurssi ja seuranta; Lisätyölupa, hoituhuonetilojen tehokas käyttöaste, liikkuvat palvelut	Kiireettömän hoidon ohjeet

7 Henkilöstö

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

7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

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

Palveluyksikön henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstö- mitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu). Siilaisen hammashoitolassa työskentelee tällä hetkellä: 10 hammaslääkäriä, 2 erikoishammaslääkäriä, 4 suuhygienistiä ja 24 hammashoitajaa. Vastaanottotyön lisäksi hoitohenkilökunta työskentelee keskitetyssä puhelinajavaruudessa sekä hoitaa vastaanottotyön valmistelevat toimenpiteet mm. tarveaineiden tilaukset ym. Kaikki hammashoitajien ja suuhygienistien tehtävät ovat täytettyinä vakinaisella henkilöstöllä. Mahdollisten pidempien työlomien ajaksi henkilöstön resurssia täydennetään määräaikaisilla sijaisilla. Siilaisen hammashoitola on avoinna arkisin klo 7.30–15. Henkilöstön työvuorot sijoittuvat toiminta-aikaan ja ostopalvelut myös sen ulkopuolella.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekee lähiesihenkilö. Lisäksi palveluyksikköön on määritelty vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, hygieniavastaava, turvallisuusvastaava sekä tiimivastaava, pitämään huolta päivittäin oman vastualueensa toimimisesta esihenkilöiden tukena. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden osaaminen sekä pätevyys. Opiskelijoille on nimetty ohjaaja tai vastuuhenkilö. Kesätyöntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen osallistuvat esihenkilöiden lisäksi nimetyt perehdyttäjät. Työkuvaa ja oikeuksia esim. lääkehoitoon osallistumista, on rajattu osaamisen ja lupien mukaisesti. Konsultointimahdollisuus on varmistettu koko työvuoron ajan.

Uutta henkilöstöä rekrytoidessa työnantaja tarkastaa valitun henkilön ammattioikeudet (JulkiTerhikki) ja/tai koulu ja työtodistukset sekä sitoutuu perehdyttämään työntekijän organisaation ohjeiden mukaan.

Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan ennalta määrittelyillä poissaolokäytännöillä, kuten työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Poissaolojen, esim. koulutuksen ja lomien, suunnittelussa otetaan huomioon riittävä palvelutaso ja mahdolliset sijaisten rekryointitarpeet. Tässä suunnitteluapuna toimivat muun muassa lomajanat. Lyhyiden poissaolojen aikana toimintaa supistetaan tarvittaessa ja potilaita ohjataan muihin Siun soten hoitoloihin.

Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyttä yksikössä. Rekryointia pyritään tekemään ennakkoivasti.

7.2 Rekryointi

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

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

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

Siilaisen hammashoitolan henkilöstön rekryoinnissa noudatetaan Siun soten kelpoisuusehtoja (ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa) ja Siun soten rekryointiyksikön ohjeistusta. Ammattioikeudet ja tarvittavat työ- ja oleskeluluvat tarkastetaan aina ennen palvelukseen ottamista Valviran rekisteristä. Rokotussuoja varmistetaan valitulta hakijalta Siun soten ohjeen mukaan. Hakijan kielitaito varmistetaan haastattelutilanteessa. Siilaisen hammashoitolassa esihenkilöt pyrkivät tunnistamaan tehtävässä vaadittavan osaamisen ja varmistetaan työntekijän soveltuvuuden rekryointitilanteessa. Tarvittaessa jatketaan rekryointia, mikäli hakijat eivät täytä vaadittua pätevyyttä, osaamista tai muuta soveltuvuutta riittävän hyvin.

7.3 Perehdytys

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

Esihenkilöt huolehtivat uudessa tehtävässä aloittavan tai pitkään työelämästä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Apuna käytetään suun terveysthuollon perehdytysopasta ja Siun soten yleistä perehdytysuunnitelmaa. Uusille kesätyöntekijöille ja syventävän käytännön harjoitteluun tuleville kandeille

järjestetään yhteiset perehdytyspäivät(2pv) vuosittain kesäkuun alussa ennen työskentelyn aloittamista. Perehdytys jatkuu tämän jälkeen palveluyksikössä joissa on nimetty henkilö perehdyttämisestä vastaavana kullekin uudelle työntekijälle.

Siilaisen hammashoitolassa opiskelijoille nimetään aina yksi vastuuperehdyttäjä ammattiryhmän mukaisesti. Henkilöstön osalta perehdyttämisvastuuta jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehdytys tapahtuu SiunPerehdytys-suunnitelman mukaisesti ja se dokumentoidaan ja arkistoidaan Siun soten osaamisen kehittämisen palveluihin. SiunPerehdytys kirjataan suoritetuksi Onni-hr järjestelmään. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Perehdytyksen onnistumista kartoitetaan myös työntekijöiden loppukeskustelussa. Tarvittaessa suunnitellaan ja jatketaan perehdytystä.

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. Suunnitelma tulee laatia ja seurata yhdessä esihenkilön ja työntekijän kesken esimerkiksi osana kehityskeskustelua.

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

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. Esihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan kaikille myös ainakin yhden ulkopuolisen koulutuksen vuodessa ja tarvittaessa useamman, jos ne ovat osa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa. Koulutussuunnitelma laaditaan kehityskeskustelujen pohjalta. Kehityskeskustelut toimivat myös osaamisen tarpeen ja täydennyskoulutuksen seurannassa.

Henkilöstölle järjestetään puolivuositain yksi yhteinen aamupäivän koulutus sekä kuukausittain 45minuutin mittaisia koulutustuokioita. Näissä koulutuksissa käsitellään mm. ajankohtaisia suun terveydenhuollon uudistuksia, potilastapauksia tai hoitoketjuja.

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

Siilaisen hammashoitolan henkilöstön perushammashoidon lisäksi oikomishoitoa ja geriatrinen asiakkaiden suun hoitoa asumispalveluyksiköissä, joka vaatii erityisosaamista hammaslääkäreiltä sekä hoitohenkilökunnalta. Osaaminen varmistetaan lisäkoulutuksella ja seurannoilla. Hammaslääkäreiltä vaaditaan laaja-alaista yleishammaslääketieteellistä osaamista, sekä päivystysvalmiutta.

Siilaisen hammashoitolassa toimii myös suun erikoishoidon yksikkö, jonka toiminta-alue kattaa koko hyvinvointialueen, minkä vuoksi tarvitaan erikoisosaamista sekä hammaslääkäreiltä, että hoitohenkilökunnalta. Hoitohenkilökunnan osaamista täydennetään koulutuksilla ja seuraamisilla.

Siilaisen hammashoitolassa tulee osata turvallisen säteilytyöskentelyn periaatteet sekä lääkeosaaminen. Osaaminen varmistetaan koulutuksella.

Toimistotehtävissä työskentelevillä henkilöillä on myös tarpeen erilaisien taloushallinnon ohjelmien, tilausjärjestelmien, kilpailutuksien, laitepassien ym. jatkuva osaamisen ylläpitäminen ja täydennyskoulutautuminen. Mediatripääkäyttäjän tehtävät vaativat erityisosaamista ja jatkuvaa täydennyskoulutusta osaamisen ylläpitämiseksi.

7.5 Johtamisosaaminen

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

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

Siilaisella osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri muodostavat johtamistiimin, jossa johtamisvastuut ja -tehtävät on jaettu. Vastaava hammaslääkäri ja apulaisosastonhoitaja tekevät kliinistä työtä, jonka lisäksi hallinnollisiin tehtäviin on varattu työaika. Tiivistä kliinisessä työssä mukana oleminen luo asiantuntijuuden pohjan, jota hyödynnetään erityisesti hammashoitolan vastaanottotoiminnan kehittämisessä sekä ylläpitämisessä. Vastaava hammaslääkäri vastaa hammaslääketieteellisestä johtamisesta sekä hammaslääkäreiden henkilöstöjohtamisesta, apulaisosastonhoitajan erityisvahvuuksia on muun muassa hygienian osaamisen kehittäminen, lääkehoidon osaaminen ja työvuorosuunnittelu. Osastonhoitajan osaamista hyödynnetään hallinnollisten tehtävien hoidossa, osaamisen johtamisessa, toiminnan kehittämisessä sekä henkilöstöjohtamisessa. Henkilön osaaminen varmistetaan muun muassa käymällä yhdessä läpi ohjeistuksia esimerkiksi henkilöturvaohjeet, riskienarvioiteja, lääkehoidon suunnitelma, omavalvontasuunnitelmaa ja ohjataan työntekijöitä perehtymään itsenäisesti ohjeistuksiin.

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.

Siilaisen hammashoitolassa on käytössä HAVAHU varhaisen välittämisen toimintaperiaate, sairauspoissaolojen hallintaan ja ennakointiin. Havahu-keskusteluita käydään tarpeen mukaan, ennakoivasti ja muutostilanteissa, joissa huomataan työntekijän mahdollinen tuen tarve. Työnantaja tarjoaa lakisääteiset työterveyspalvelut Siun työterveydessä työhyvinvoinnin tukemiseksi.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan kuukausittain tehtävällä työhyvinvointimittarilla, josta saadaan enps-luku sekä vapaamuotoista palautetta kehittämis ehdotuksin ja kiitoksin. Tulokset käydään hoitoloittain läpi hoitolapalavereissa yhdessä henkilöstön kanssa, ja samalla mietitään yhdessä toimenpiteitä työtyytyväisyyden

lisäämiseksi. Työntekijöitä kannustetaan osallistumaan kyselyyn ja antamaan palautetta sekä matalalla kynnyksellä myös tuomaan omia työn tekoon ja työssäjaksamiseen liittyviä haasteita. Yhdessä pyritään turvaamaan työolot siten että toimintamme on asiakas- ja potilasturvallista.

Osallisuus on osa työhyvinvointia. Siilaisen hammashoitolassa työntekijät otetaan mukaan kehittämään toimintaa. Heille annetaan mahdollisuus osallistua keskusteluun yhdessä työyhteisönä muun muassa hoitolapalavereissa. Heillä on myös mahdollisuus kommentoida maakunnallisissa palavereissa esiteltäviä asioita. Myös mielekäs tehtäväkuva ja urankehitysmahdollisuudet lisäävät työhyvinvointia sekä työpaikan veto- ja pitovoimaa.

Työhyvinvointia pyritään tukemaan henkilökunnan kouluttautumista tukemalla. Henkilöstön jatkuvan kehityksen ja kouluttautumisen katsotaan lisäävän työmotivaatiota ja työhyvinvointia. Suun terveydenhuollon henkilöstölle järjestetään kuukausittain koulutustuokio. Koulutustuokioiden lisäksi henkilöstölle järjestetään noin kaksi kertaa vuodessa koulutusaamupäivä, jolloin käsittelemme vaihtelevasti suun terveyden alaan liittyviä aiheita. Näissä koulutuksissa on usein ulkopuolinen aiheeseen perehtynyt puhuja.

Työturvallisuus on osa työhyvinvointia. Työturvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään yhdessä läheltä piti ja tapahtuneiden tilanteiden pohjalta. Tätä riskien hallintaa ja kehitystyötä varten on Laatuportti-ohjelma. Siilaisen hammashoitolassa käydään läpi Laatuportin ilmoitukset sekä tehdään tarvittaessa kehittämistoimenpide.

Henkilöstöllä on käytössä Siun soten sisäiset henkilöstöedut, jotka on suunniteltu tukemaan työntekijöiden hyvinvointia. Omaehtoiseen työyhteisölliseen työhyvinvointia edistävään toimintaan osallistutaan pitkin vuotta yhdessä tehtyjen suunnitelmien pohjalta.

Kriisitilanteissa käytössä on Siun Soten työhyvintointiyksikön tuki ja purkuistuntomalli. Työntekijöillä on mahdollisuus myös hyödyntää työterveyden työpsykologin palveluita. Aina tarvittaessa järjestetään myös kahdenkeskistä keskusteluaikaa oman esihenkilön kanssa.

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.

Haastavia asiakastilanteita voi esiintyä vastaanotolla tai puhelimesta. Haastavat tilanteet voivat liittyä sosiaalisiin tilanteisiin tai fyysisiin tilanteisiin tai toimenpiteisiin. Usein fyysisesti haastavat tilanteet ovat yllättäviä, ja sisältävät jonkin ennakoimattoman elementin. Esimerkiksi potilasnosturin varaaminen tulisi olla ennakolta tiedossa. Fyysiset haasteet liittyvät usein ergonomiaan, jota parhaan mukaan pyritään ennakoimalla ja välineistöllä sekä koulutuksella kehittämään. Sosiaaliset haasteet tulevat usein esiin tilanteissa, joihin voi liittyä asiakkaan turhautuminen, pelko tai psyykinen tila. Henkilöstön osaaminen varmistetaan ja valmistellaan tilanteisiin sisäisesti kouluttamalla (henkilöturvaohje). Keskitettyyn ajanvaraukseen tehtyyn

asiakasohjaustyökaluun on lisätty ohjeet haastavia asiakastilanteita varten. Ennakoimalla tilanteet ja ennaltaehkäistään useimmiten rauhallisella toiminnalla ja keskustelulla. Esihenkilön tai kollegan tuki tarvittaessa auttaa sekä varautumiseen etukäteen tai asian käsittelyyn jälkikäteen.

7.8 Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen

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

Asiakaspalautetta käsitellään kuukausittain Siilaisen hoitolan mittari-palaverissa, johon osallistuu yksikön vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, ylihoitaja, ylihampaslääkäri sekä johtava ylihampaslääkäri. Erityiset onnistumiset tai kehittämisehdotukset, jotka nousevaa asiakaspalautteesta käsitellään kuukausittain hoitolan yhteisessä palaverissa, johon osallistuu koko hammashoitolan henkilöstö. Erinomaista toimintaa ja onnistumisia käsitteleviä avoimia asiakaspalautteita pyritään jakamaan vastaanottajille/asianomaisille kuun lopussa/alussa.

Onnistumisten huomioimisessa käytetään hyödyksi organisaation tarjoamia pikapalkitsemisen mahdollisuuksia yksilölle ja työyhteisölle sekä henkilökohtaisena lisänä.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Riittävä perehdytys	Henkilökohtainen perehdytysuunnitelma: Suunnitelman laatiminen heti työsuhteen alussa.	Siun soten perehdytysuunnitelma.
Lähiesihenkilöiden saavutettavuus	Läsnäolo, tavoitettavuus puhelimitse ja sähköisesti, viesteihin vastaaminen.	Informointi saavutettavuudesta ja ohjeistus eri tilanteissa toimimisessa.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjat

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

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

Siilaisen hammashoitolassa ja suun terveydenhuollossa potilaiden henkilötietoja kirjataan Mediatri asiakas- ja potilastietojärjestelmään perusterveydenhuollon tietokantaan, Suun terveydenhuollon kansioon, hammashoito-osioon, hammaskertomus välilehteen. Siilaisen hammashoitolassa suuhygienisti opiskelijoiden kirjauksen valvoo ja kuittaa ohjaava suuhygienisti. Käsiteltävät henkilötiedot ovat pääasiassa potilasasiakirjoja ja potilaiden hoidon järjestämiseen liittyviä potilashallinnollisia asiakirjoja. Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Asiakkaalla/potilaalle on halutessaan oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisteristä. Tarkastuspyynnön voi tehdä sähköisen asiointipalvelun kautta tai asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö-lomakkeella.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta ja käyttöoikeudet ovat määritellyn työtehtävän mukaisia. Siun soten intran tiedostopankista (Meita, Mediatriohje, suun terveydenhuolto, Mediconcult) löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Puhdutusyhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja se mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on suun terveydenhuollon ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo

henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan, järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Asiakastietolakien muuttuessa henkilökunnan osaamisesta pidetään huolta koulutusten avulla, jotta tiedot ovat ajantasaiset.

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.

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

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

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

Esihenkilöt seuraavat koulutusten toteutumista oman henkilöstönsä osalta.

Mikäli huolellisuudesta huolimatta havaitaan tietoturvaloukkaus, asiasta on ilmoitettava viipymättä esihenkilölle ja laadittava tapahtumasta ilmoitus Miunpalvelujen kautta. Esihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta viipymättä tietosuojavastaavalle. Tietoturvaloukkausilmoitus tulee tehdä välittömästi. Siilaisen hammashoidon henkilöstölle on suunniteltu osaamisen vahvistamista tietoturvaloukkaus prosessista. Tietoturvaloukkaustapaukset tulee dokumentoida ja ilmoittaa asiasta myös rekisteröidylle itselleen. Jos Siun soten työntekijän todetaan syyllistyneen lain vastaiseen menettelyyn (esim. potilastietojen katselu ilman

hoitosuhdetta tai muuta asiallista perustetta), tilanne selvitetään ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. Sanktiointi tapahtuu tietosuojan valvontasuunnitelmaan kirjattujen, yhteistyötoimikunnassa hyväksytyjen menettelytapojen mukaisesti.

Siun sote voi työnantajana tehdä työntekijän lainvastaisesta menettelystä poliisille tutkintapyyntö.

Mahdollisia tietosuojauhkia ennaltaehkäistään jättämällä avaamatta mahdollisest epäilyttävät sähköpostit ja linkit. Myöskään ulkopuoliselta toimijalta saapuneita digitaalisia dokumentteja ei saa tallentaa hyvinvointialueen tietojärjestelmiin. Paperiset asiakas- ja potilasasiakirjat pyritään skannaamaan potilastietojärjestelmään.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuojaja- 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 tietosuojasetuksessa (2016/679, 38–39 art.)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot:

tietosuojaja@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

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

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Lukitsematon tietokone	Muistutetaan lukitsemisesta säännöllisesti. Seurataan määräyksen toteutumista	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen

	tarkistamalla tietokoneiden lukituksia työtilasta poistuttaessa.	käsittelystä(703/2023, asiakastietolaki)

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.

Siilaisen hammashoitola sijaitsee Siilaisen terveysaseman tiloissa omalla käytävällään. Hoitolassa on 14 hoitohuonetta, varastotilat, asiakaspalvelupiste ja toimistotila. Samalla käytävällä sijaitsee myös röntgenin toimipiste. Taukotila sijaitsee terveysaseman muiden vastaanottohuoneiden kanssa eri käytävällä. Lisäksi hammashoitolan käytössä on ajoittain lääkärin huone 32 B-käytävällä. Terveyskeskuksen pääovelta on opasteet hammashoitolan tiloihin, ja opasteiden riittävyys varmistetaan säännöllisesti.

Toimitilat ja välineistö soveltuvat hammashoitolan käyttöön. Tilojen turvallisuus on huomioitu terveysaseman turvallisuussuunnitelmassa, ja esteettömyys on varmistettu: potilaat voivat saapua hoitoon pyörätuolilla, ja tarvittaessa huoneeseen 2 pääsee myös sairaalasängyllä.

Riskienhallinta ja turvallisuus

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyviä riskejä arvioidaan vuosittain riskienhallintasuunnitelmassa, joka päivitetään säännöllisesti. Havaitut korjaustarpeet korjataan niiden ilmetessä. Välineistön kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti käytössä, ja huoltotoimenpiteet suoritetaan tarpeen mukaan tai määräaikaishuoltovälin täytyessä. Välineiden huolto on järjestetty keskitetysti, ja henkilöstön käyttöopastus varmistetaan perehdytyksellä sekä jatkuvalla koulutuksella.

Potilaiden yksityisyydensuoja on huomioitu hoitohuoneiden ovien äänieristyksessä. Hoitohuoneissa on huonekohtaiset hälytyslaitteet poikkeus- ja vaaratilanteiden varalta. Henkilöstö on koulutettu hälytyslaitteiden käyttöön, ja niiden toimivuus testataan säännöllisesti. Palohälytysjärjestelmä on asennettu, ja poistumisreitit on merkitty ja pidetään esteettöminä. Siilaisen terveysasemalle ja sairaalalle on tehty paloturvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Henkilöstö tutustuu ohjeisiin ja osallistuu työpisteen turvallisuuskävelyihin. Valaistus on riittävä kaikissa tiloissa. Säteilyn käyttö on huomioitu hoitohuoneissa seinärakenteiden ja ovien säteilyn läpäisevyydessä. Hoitolassa käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on estetty.

Kulunvalvonta ja turvallisuusjärjestelmät

Siilaisen terveysaseman kulunvalvonnasta, tallentavasta videovalvonnasta ja murto-suojauksesta vastaa ulkopuolinen taho. Kameravalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä on laadittu ohjeet Siun soten sivuilla. Ovet toimivat sähköisellä henkilökohtaisella avaimella, josta jää muistijälki jokaisen käyttökerran jälkeen. Lääkekaapin avain on henkilökohtainen, ja siitä jää muistijälki jokaisen käyttökerran jälkeen.

Ylläpito ja huolto

Kiinteistö on vuokrattu Joensuun kaupungilta, joka vastaa kiinteistön pitkäjänteisestä ylläpidosta. Kiinteistöön liittyvät vikailmoitukset ja huollon tarpeet tehdään Granlund Managerin kautta. Laitteisiin tai tietoverkkoihin liittyvissä ongelmissa otetaan yhteys laitteen tai tietoverkon toimittajaan tai ylläpitoon. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään, jos havaitaan, että toimintaympäristö tai toimitilat eivät vastaa tarkoitustaan tai muodostavat turvallisuusriskin.

Teknologian käyttö ja koulutus

Kilpailutusten ja hankintojen asianmukaisilla määrittelyillä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden. Pehdytyksellä ja hyvällä työilmapiirillä, jossa on helppo konsultoida työyhteisöä, varmistetaan henkilöstön käyttöpästä palveluissa hyödynnettävien teknologisten ratkaisujen osalta. Yksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin tilanteesta riippuen soveltamalla tilanteen mukaan esimerkiksi varalaitteistoa tai uudelleensuunnittelua.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja suostumus

Kommunikoimalla asiakkaan ja potilaan kanssa varmistetaan heidän yksilölliset tarpeensa ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa. Kanta-arkistosuostumus Esimerkiksi tiettyihin tietokantoihin, kuten Medikantaan, tulee olla potilaan lupa ennen tietojen tarkastelua. Tällaisessa teknologian käytössä pyydetään asiakkaan tai potilaan suostumus.

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

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

9.2 Etä- ja digipalvelut

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

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Ajanvaraus webissä muulle kuin edellä kuvatulle (jokin muu kuin ikävuositarkastus)	Ohje lukee selkeästi varauspalvelussa, vain mahdollista varata alle kouluikäisten ikävuositarkastukseen.	Jos kuitenkin asiakas varannut ajan, yhteyden otto puhelimitse.

9.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Siilaisen hammashoitolassa käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiä laitteita, kuten hammashoidon tarveaineita, instrumentteja, hammashoitoyksiköitä, röntgenlaitteita sekä potilaille luovutettavia oikomiskojeita ja hammasproteeseja. Laitteiden turvallinen ja asianmukainen käyttö on ensiarvoisen tärkeää potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Laiterekisterin ylläpito:

Siun soten lääkintälaittehuolto ylläpitää lääkinnällisten laitteiden rekisteriä (Tclaitte), johon suun terveydenhuollon hoitokoneet ja skannerit on merkitty. Pienlaitteiden osalta asiakas- ja potilasturvallisuuden vastuuhenkilö on koontanut rekisterin Excel-tiedostoon. Yksikön esihenkilöt vastaavat siitä, että laitteiden toiminta tarkastetaan säännöllisesti valmistajan ohjeiden mukaisesti, käyttöohjeet ovat ajan tasalla, henkilöstö on perehdytetty laitteiden käyttöön ja tarvittavat ylläpitokoulutukset järjestetään. Meita ylläpitää atk laitteiden

laiterekisteriä mikä löytyy Meittari itsepalveluportaalista, jossa yksikön laitevastaava huolehtii rekisterin ajantasaisuudesta.

Potilaille luovutettavat laitteet, ohjeistaminen ja jäljitettävyys:

Potilaille luovutettavien oikomiskojeiden ja hammasproteesien käyttö ja huolto käydään läpi suullisesti ja kirjallisesti vastaanottokäynnillä. Kojoiden kuntoa seurataan potilaan toimesta ja vastaanotoilla kontrollikäynneillä. Potilaille luovutettavien laitteiden jäljitettävyys varmistetaan kirjaamalla potilastietojärjestelmään laitteen tiedot, kuten tyyppi, sarjanumero ja luovutuspäivämäärä. Implantoitavien laitteiden UDI-tunnisteet kirjataan myös potilastietojärjestelmään, ja potilaalle annetaan valmistajan toimittama implanttikortti tarvittavine tietoineen.

Siilaisen hammashoitolassa ei tällä hetkellä valmisteta lääkinnällisiä laitteita omavalmistuksena. Mikäli omavalmistusta kuitenkin harkitaan tulevaisuudessa, tulee noudattaa seuraavia toimenpiteitä varmistaaksemme, että toiminta täyttää EU:n lääkinnällisiä laitteita koskevan asetuksen (EU) 2017/745 (MD-asetus) 5 artiklan 5 kohdan sekä kansallisen lainsäädännön vaatimukset

Laitehuolto:

Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat pääasiassa laitevalmistajat yhteistyössä Siun soten lääkintälaitehuollon kanssa. Hoitohenkilöstö vastaa laitteiden toimittamisesta huoltoon ja huoltomiehen kutsumisesta tarvittaessa. Pienoisautoklaavien laadunvarmistus tapahtuu viikoittain yhteistyössä välinehuollon kanssa. Hoitokoneiden päivittäinen huolto on kuvattu hygieniasuunnitelmassa. Terveydenhuollon laitteiden toimintakunto tarkistetaan säännöllisesti valmistajan ohjeiden mukaisesti. Ylläpitotoimet, kuten kalibroinnit ja tarkistusmittaukset, dokumentointia kehitetään tällä hetkellä yhtenäisemmäksi. Säteilylaitteiden laadunvarmistus toteutetaan erillisen ohjeistuksen mukaisesti, sisältäen säännölliset testaukset ja huoltotoimenpiteet ja niiden kirjaamisen. Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Hankintaprosessi:

Laitteiden hankinnassa varmistetaan, että ne täyttävät lain vaatimukset, kuten CE-merkinnän. Hankintaprosessiin sisältyy, käyttökoulutus, käyttöympäristön soveltuvuuden arviointi ja tarvittaessa koekäyttö. Laitteiden rekisteröinti ja käyttöohjeiden hallinta toteutetaan Siun soten ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilöstön osaaminen:

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. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön laitetoimittajien ja määritetyn perehdyttäjän/laittevastaavien toimesta. Laitepassikäytäntö on kehitteillä. Suunterveydenhuollossa on käytössä valtava määrä lääkinnällisiä laitteita. Laitepassin käyttöönotto aloitetaan suurimmista ja kriittisimmistä

laitteista. Suomenkieliset käyttöohjeet ovat saatavilla yksikössä, ja henkilöstön tulee perehtyä niihin ennen laitteen käyttöä. Säännölliset säteilyturvallisuuskoulutukset ovat pakollisia, ja osallistumiset kirjataan Onni HR -järjestelmään.

Riskienhallinta ja vaaratilanneilmoitukset:

Laitteiden ja tarvikkeiden toimintaa seurataan jatkuvasti. Häiriöiden ilmetessä laite poistetaan käytöstä ja huolto tilataan tai laite toimitetaan tutkittavaksi. Vaaratilanne- ja poikkeamailmoitukset tehdään Laatuporttiin sekä tarvittaessa Fimealle ja laitteen valmistajalle. Ilmoitukset käsitellään kuukausittain laajennetussa johtoryhmässä, jossa päätetään tarvittavista kehittämistoimenpiteistä, mikäli niitä ei ole jo toimeenpantu. Poikkeustilanteisiin, kuten sähkökatkoihin, on varauduttu varavoimajärjestelmillä. Henkilöstön käytettävissä on ajantasaiset kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet sähköisessä muodossa. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii palvelupäällikkö.

Siun soten suun terveydenhuollon asiakkaat voivat saada toimintaohjeita ongelmatilanteisiin sekä virka-aikana että sen ulkopuolella (kiireellistä hoitoa vaativat tilanteet) ottamalla yhteyttä suun terveydenhuoltoon:

Virka-aikana:

- **Ajanvaraus, neuvonta ja hoidon tarpeen arviointi:** Ota yhteyttä oman alueesi hammashoitolaan. Esimerkiksi Joensuun ja Kontiolahden hammashoitoloiden puhelinnumero on 013 330 2411. Soittoajat ovat maanantaista torstaihin klo 8.00–15.00 ja perjantaisin klo 8.00–14.00.
- **Asiointi hoitolan palvelupisteellä.**

Virka-ajan ulkopuolella:

- **Kiireellinen hoito iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä:** Soita Päivystysapu-numeroon 116 117, josta saat ohjeita ja tarvittaessa ajanvarauksen kiireelliseen hammashoittoon
- **Tekstiviestipalvelu kuulovammaisille:** Numero on 050 364 3980.

Yhteystiedot on kirjattu Siun Soten hoito-ohjeisiin ja toimintaohjeet käydään läpi aina lääkinnällisen laitteen luovutuksen yhteydessä (proteesit, oikomiskojeet).

Lainsäädäntö ja vaatimustenmukaisuus:

Siilaisen hammashoitola noudattaa lääkinnällisiä laitteita koskevaa lainsäädäntöä, mukaan lukien EU:n lääkinnällisiä laitteita koskeva asetus (EU) 2017/745 (MD-asetus) ja kansallinen laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Hankinnoissa varmistetaan, että laitteet ovat CE-merkittyjä ja täyttävät lainsäädännön vaatimukset. Uusien laitteiden käyttöönotossa huomioidaan käyttöympäristön soveltuvuus ja turvallisuus.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että Siilaisen hammashoitolassa käytettävät lääkinnälliset laitteet ovat turvallisia ja toimivia, edistään potilasturvallisuutta ja hoidon laatua.

Onko palveluyksikössä laiteyhdyshenkilö? : Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Laiterekisterin ajantasaisuus	Päivitetään laiterekisteri ajan tasalle	
Käyttöohjeiden arkistointipaikan määrittäminen	Määritetään selkeä toimintaohje käyttöohjeiden säilytyksen suhteen, huomioiden myös sähköinen vaihtoehto.	
Varmistus laitteen ohjeen lukemisesta ja tarvittavasta osaamisesta	Laitepasssi	
Henkilöstön tietoisuus lääkinnällisistä laitteista	Lisäkouluttaminen	
Viimeisimpien huoltotoimenpiteiden ja kalibrointien ja mittauksien dokumentoinnin hajonta eri lähteisiin ja puutteet dokumentoinnissa	Kehitetään dokumentointia: huoltokirja, sekä yhteistyö välinehuollon kanssa.	

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.

Siilaisen hammashoitolaan on laadittu yksikön oma lääkehoitosuunnitelma mikä pohjautuu Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6.) Suun terveydenhuollon ammattilaisilta vaaditaan kokonaislääkityksen arviointia ja lääkityksen vaikutusten arviointia suhteessa suun terveydenhuollossa tehtäviin toimenpiteisiin sekä suun terveyden arvioimiseen.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa marraskuussa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Työyksiköiden esihenkilöt vastaavat siitä, että työyksikössä on ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma. Esihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta saa tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja että henkilökunta tuntee muutokset. Esihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Esihenkilö ja työnantaja arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet.

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

Sairaala-apteekki suorittaa vuosittain lääkekaapin-/huoneen tarkastuksen (osastokäynnin) niissä yksiköissä, joihin se toimittaa lääkkeitä. Tarkastuksesta vastaa sairaala-apteekin farmaseutti/ proviisori, yksikön lääkehoitovastaava(t) ja yksikön lähiesimies yhdessä. Tarkastuskäynnistä laaditaan muistio valvontahetken havaintojen perusteella. Toiminta on kunnossa silloin, kun se täyttää SiunSoten lääkehoidon oppaan kriteerit, yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyt poikkeamat huomioiden. Yksikön lääkehoitosuunnitelman tulee olla tarkistettu ja hyväksytty Siun Soten käytänteiden mukaan, jotta sitä voidaan käyttää lääkehoidon toteuttamisen pohjana.

Tarkastuksen tulokset käsitellään yksikössä mahdollisimman pian tarkastuksen suorittamisen jälkeen. Käsitellyn yhteydessä sovitaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja vastuuhenkilöt sekä korjausten aikataulut ja seuranta. Sairaala-apteekin vaatimat korjaustoimenpiteet on kirjattu muistion loppuun. Korjaustoimenpiteiden toteutumisesta pitää ilmoittaa sähköpostilla sairaala-apteekkiin tarkastuksen tehneelle henkilölle muistioon kirjattuun päivämäärään mennessä.

Vastaavat hammaslääkärit valvovat lääkehoidon turvallista toteutusta yksiköidensä osalta ja perehdyttävät uudet hammaslääkärit lääkehoidon toteutukseen.

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

Osastonhoitajan lisäksi lääkehoitosuunnitelman tekemiseen ja ylläpitämiseen osallistuu hoitoloiden apulaisosastonhoitaja. Apulaisosastonhoitaja osallistuu työntekijöiden / opiskelijoiden perehdytykseen ja ohjaukseen lääkitysturvallisuuteen liittyen omalta osaltaan.

Yksikön päivitetty lääkehoitosuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä esihenkilön toimesta.

Lääkehoidon koulutuksen suorittaneet suuhygienistit/hammashoitajat saavat tilata peruslääkevalikoimaan kuuluvia lääkkeitä sairaala-apteekista. Nimetty lääkevastaava huolehtii lääkekaapista, apteekkitilauksista ja seurannasta. Suun terveydenhuollossa vain hammaslääkärit saavat määrätä lääkkeitä potilailleen. Vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja työyksikössä vaaditut lääkeluvat omaava ammattilainen voi toteuttaa lääkehoitoa hammaslääkärin antaman ohjeen mukaisesti. Hoitotyön opiskelijat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti.

Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tulee välittömästi tehdä tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Tapahtunut tilanne ja toimenpiteet tulee kirjata viivytyksettä myös asiakas-/potilasasiakirjoihin. (Asetus potilasasiakirjoista 298/2009, 11 ja 12 §.) Samalla tehdään ilmoitus lääkkeiden haittavaikutuksista Fimeaan. Asiakasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta. (Potilasturvallisuusasetus 341/2011, 1§ 5 momentti.) Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä on oltava suunnitelma, kuinka lääkkeen yliannostus- ja myrkytystapauksissa toimitaan.

Vaaratapahtumien yhteydessä ensisijainen tehtävä on seurata potilaan elintoimintoja ja vointia. Vaaratapahtumasta ilmoitetaan välittömästi hoitavalle hammaslääkärille. Myrkytystietokeskuksen tiedot ovat nopeasti saatavilla internetistä. Henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan hätäkeskukseen ja tehdään avac-hälytys ja annetaan tarvittava ensiapu. Ensihoito toimittaa potilaan jatkohoitoon. Vaaratapahtumat kirjataan potilaan käyntitekstiin ja niistä tehdään Laatuporttiin vaaratapahtumailmoitus. Vaaratapahtumista informoidaan potilasta, tämän tekee ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Siilaisen hammashoitolassa toimitaan oman yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, joka on toteutettu yhteistyössä sairaala-apteekin kanssa.

Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan vaaratapahtumia omalta osaltaan ja niiden ilmaantuessa työntekijä tekee Laatuporttiin vaaratapahtumailmoituksen (PaTu) asiasta. Osastonhoitaja ja vastaava hammaslääkäri seuraavat Laatuportin vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta tulevia ilmoituksia ja ne

käsitellään henkilökunnan kanssa hoitolapalaverissa. Samalla arvioidaan, mistä poikkeama on mahdollisesti johtunut ja miten vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä jatkossa sekä luodaan yhteinen turvallinen toimintatapa jatkoa ajatellen. Näitä voivat olla esim. samankaltaisten lääkepakkauksen sijoittaminen erilleen tai korvaaminen erinäköisellä pakkauksella.

Asiakkaalle ilmoittaa lääkeshoidossa tapahtuneesta poikkeamasta tai virheestä ensisijaisesti hoitava hammaslääkäri.

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Kyllä

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Ei

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot:

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava lääkäri: Konsta Naumanen

Palveluyksikön lääkehoidosuunnitelmasta ja lääkelupaprosessista vastaava esihenkilö: Konsta Naumanen ja Pilvi Tapio

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.	
Muutokset lääkityksissä käyntikertojen välissä	Jokaisella käyntikerralla päivitetään anamneesi	
Lääkeyliherkkyydet/Riskitietojen puutteellinen tarkastus	Huolellinen anamneesi	

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta palvelua ja hoitoa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Terveysthuollon palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja palveluyksikön

johtajan on seurattava tartuntatauti- ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobin esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Ilman asianmukaisia varotoimenpiteitä mikrobeilla on erinomaiset mahdollisuudet levitä suun terveydenhuollossa. Ala on erittäin toimenpidekeskeinen mikä asettaa korkeat vaatimukset mm. työskentelyhygienialle. Hoitoyksiköiden vesijärjestelmät sekä työssä käytettävät paineilmalla aerosoleja muodostavat välineet vaativat korkeatasoista hygieniaa, jotta jokaisen potilaan hoitaminen suun terveydenhuollossa on turvallista. (THL)

Suun terveydenhuollossa on laadittu yhteinen hygieniaopas, jota päivitetään aina, kun ilmenee tarve tehdä muutoksia tai lisättävää. Hygieniaopas sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Ohjeessa määritellään hygienia- ja suoritustasot, käytettävät aineet ja huomioitavat asiat. Siilaisen hammashoitolassa noudatetaan hygieniaoppaan käytäntöjä ja infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään:

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

Ohjeita päivitetään säännöllisesti tai aina, kun siihen ilmenee tarvetta

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on olennainen osa Siilaisen hammashoitolan potilasturvallisuutta ja laadukasta hoitoa. Suun terveydenhuolto on toimenpidepainotteista, ja siihen liittyy mikrobin leviämisen riski erityisesti aerosoleja muodostavien toimenpiteiden yhteydessä. Tämän vuoksi infektioiden torjunta edellyttää järjestelmällistä suunnittelua ja toteutusta koko henkilökunnan tasolla.

Ennaltaehkäisy käytännössä:

- Käsihygienia on keskeinen osa tartuntojen ehkäisyä. Henkilökuntaa ohjeistetaan käyttämään käsihuuhdetta suositusten mukaisesti. Käsihuuhdetten kulutustavoite on määritelty, ja toteutumista seurataan KEHU-havainnoinnilla. Saatavuuden arviointi on tehty Laatuportin mukaisesti.
- Työympäristön ja välineiden puhdistus, desinfektio ja sterilointi suoritetaan kansallisten ohjeiden mukaisesti. Välinehuollosta vastaa koulutettu henkilökunta, ja sterilointi dokumentoidaan asianmukaisesti.
- Potilaan tartuntatautiriskit kartoitetaan huolellisella anamneesilla. Kiireettömissä tapauksissa hoitoa siirretään, mikäli potilaalla on akuutti infektio (esim. flunssa tai herpes). Päivystystilanteissa potilaan hoito toteutetaan tarvittavin suoja- ja varotoimin.

- Henkilöstön rokotussuoja on tarkistettu työterveyshuollon toimesta vastaamaan tartuntatautilain (1227/2016) § 48 vaatimuksia. Rokotuksiin sisältyvät muun muassa suoja tuhkarokkoa, vesirokkoa ja influenssaa vastaan.
- Yleisimmät hammashoidon toimenpiteisiin liittyvät infektiot ovat hampaan poiston jälkeiset tulehdukset, juurikanavien infektiot ja implanttihoidoihin liittyvät infektioriskit. Potilaalle annetaan kirjalliset jälkihoito-ohjeet, joissa ohjataan seuraamaan infektion merkkejä ja ottamaan tarvittaessa yhteyttä.
- Hoitoon liittyvät infektiot kirjataan potilastietojärjestelmään (Mediatri). Epäillyistä epidemiatilanteista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja tarvittaessa infektioitiimille tai viranomaisille.
- Infektioepidemian mahdollisuus yksikössä on matala, mutta mahdollinen etenkin hengitystieinfektiokausina. Tällöin yksikössä tehostetaan hygieniatoimia ja suojainten käyttöä.

Seuranta ja osaamisen varmistaminen:

Siilaisen hammashoitolassa on käytössä infektioiden torjunnan omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvontaan sisältyy:

- Riskinarviointi ja kehittämistoimenpiteet
- Säännölliset sisäiset auditoinnit ja havainnointi (esim. KEHU)
- Henkilöstön osaamisen kehittäminen yhteistyössä infektioiden torjuntayksikön ja hygieniahoitajan kanssa

Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältyy hygienioppaaseen ja yksikön toimintatapoihin tutustuminen. Perehdytys dokumentoidaan ja varmistetaan käytännön ohjauksella.

Henkilöstöllä on mahdollisuus esittää infektioiden torjuntaan liittyviä kysymyksiä yksikön infektioyhdyshenkilölle, hygieniahoitajalle tai tartuntatautien torjunnasta vastaavaan yksikköön. Kysymykset ja havainnot käsitellään avoimesti ja tavoitteena on jatkuva kehittäminen.

Mikäli havaitaan, että infektioiden torjunta ei toteudu suunnitellusti, ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin, joita voivat olla toimintatapojen uudelleenarviointi, lisäkoulutukset, materiaalien saatavuuden parantaminen tai resurssien tarkistaminen.

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.

Siilaisen hammashoitolassa ylläpidetään korkeaa hygieniatasoa varmistaen potilasturvallisuus ja henkilökunnan hyvinvointi. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous sekä tekstiilien asianmukainen käsittely ovat keskeisiä tekijöitä tarttuvien tautien leviämisen ehkäisyssä ja miellyttävän hoitoympäristön luomisessa.

Tilojen yleisestä siisteydestä vastaa Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy (Polkka). Siivous toteutetaan ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisesti, jossa tilat on luokiteltu vaadittavan hygieniatason mukaan.

Toimenpidehuoneissa ei käytetä verhoja tai muita tekstiilejä, jotta pinnat pysyvät helposti puhdistettavina.

Siivouksen laadun varmistamiseksi suoritetaan säännöllisiä tarkastuksia, ja mahdollisiin puutteisiin puututaan viipymättä.

Siilaisen terveysasemalla on erillinen jätehuone, jossa jätteet lajitellaan asianmukaisesti. Jätehuolto toteutetaan voimassa olevan jätelainsäädännön ja terveydenhuollon jätehuolto-ohjeiden mukaisesti. Erityistä huomiota kiinnitetään tartuntavaarallisten jätteiden käsittelyyn:

- **Tartuntavaaralliset jätteet:** Näitä ovat esimerkiksi käytetyt neulat ja muut biologiset materiaalit. Ne kerätään tiiviisti suljettaviin, läpäisemättömiin ja asianmukaisesti merkittyihin astioihin, jotka on suunniteltu erityisesti terveydenhuollon vaarallisten jätteiden keräämiseen. Serrees veripussit kerätään likaisessa varastossa olevaan laatikkoon. Nämä jätteet hävitetään yhteistyössä hyväksytyyn jätehuoltoyhtiön kanssa.
- **Muut jätteet:** Sekajäte, kierrätettävät materiaalit ja vaaralliset jätteet, kuten amalgaami ja lääkejätteet, lajitellaan ja käsitellään erillisten ohjeiden mukaisesti.

Henkilökunnan suojavaatetuksen käyttö on määritelty hygieniasuunnitelmassa. Työvaatteet vaihdetaan päivittäin tai tarvittaessa useammin, ja ne pestään työpaikan tarjoamassa pesulapalvelussa. Työvaatteiden asianmukainen käyttö ja huolto ovat keskeisiä tekijöitä infektioiden torjunnassa.

Hygieniakäytäntöjen noudattamista seurataan säännöllisesti sisäisillä tarkastuksilla ja henkilökunnan koulutuksella. Mahdollisista puutteista raportoidaan välittömästi yksikön vastuuhenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin. Tarvittaessa konsultoidaan infektioiden torjuntayksikön asiantuntijoita.

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

suhteessa henkilöstön ja asiakkaiden määrään tunnistettiin käsihuuhdepisteiden lisäystarve aulatiloihin	käsihuuhdeautomaatin lisäys hoitolan taka- osaan	Hankittiin ja lisättiin käsihuuhdeautomaatti.

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 hoitoketjukurvat.

Siilaisen hammashoitolassa asiakas- ja potilastietojärjestelmien ulkopuoliset hoitoa ja palvelua koskevat ohjeistavat asiakirjat ovat keskeisiä laadukkaan ja turvallisen hoidon varmistamisessa. Näitä asiakirjoja ovat esimerkiksi työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukurvat.

Ohjeiden ja suunnitelmien saatavuus: Kaikilla suun terveydenhuollon työntekijöillä on pääsy suun terveydenhuollon Teams-ryhmään, jonka tiedostokansioon on koottu keskeiset ohjeet. Täältä henkilöstö voi lukea ja tarvittaessa tulostaa esimerkiksi potilasohjeita asiakkaille jaettaviksi. Yksikkökohtaiset ohjeet löytyvät kunkin yksikön omasta Teams-ryhmän tiedostokansiosta.

Perehdytys ja tiedonhaku: Uusien työntekijöiden perehdytyksessä opastetaan tiedonhakuun sekä Intrasta että Teamsista. Työntekijöitä kannustetaan myös itsenäiseen tiedonhakuun ja ohjeiden aktiiviseen hyödyntämiseen.

Ohjeiden laadinta ja päivitys: Yksikkökohtaiset ohjeet ja suunnitelmat laatii vastuhenkilö tai tiimi yhteistyössä henkilöstön kanssa. Ohjeiden päivitystarvetta tarkkailee henkilöstö ja päivitystarpeesta ilmoitetaan tarvittaessa ohjeen laatijalle. Tarvittavat päivitykset tehdään. Päivityksen yhteydessä laatija tarkastaa kansallisten ja alueellisten ohjeiden muutoksia varmistaen, että yksikön ohjeet ovat ajantasaisia ja yhdenmukaisia yleisten suositusten kanssa.

Ajantasaisuuden varmistaminen: Intranettiin ja Teamsiin tallennettujen ohjeiden ajantasaisuus varmistetaan säännöllisillä tarkistuksilla. Päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle, ja vanhentuneet versiot poistetaan käytöstä.

Asiakkaiden osallistaminen ja palaute: Asiakkaita ja potilaita kuullaan heitä koskevien suunnitelmien ja ohjeiden laatimisessa esimerkiksi ohjetta luovutettaessa potilaalle tai asiakkaalle, jatkohoitokäynneillä palautekyselyiden kautta. Tavoitteena on varmistaa, että ohjeet ovat ymmärrettäviä ja vastaavat asiakkaiden tarpeita. Saatu palaute huomioidaan ohjeiden kehittämisessä, ja muutokset dokumentoidaan asianmukaisesti.

Seuranta ja toimenpiteet: Ohjeiden ja suunnitelmien hallinnoinnin toteutumista seurataan säännöllisesti osana yksikön laadunhallintaa. Mikäli havaitaan puutteita tai riskejä ohjeiden hallinnoinnissa, ryhdytään korjaaviin

toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutukseen tai prosessien tarkistamiseen, yhteistyössä henkilöstön ja johdon kanssa.

Näin varmistetaan, että Siilaisen hammashoitolan toiminta perustuu ajantasaisiin, laadukkaisiin ja turvallisiin ohjeisiin ja suunnitelmiin, jotka tukevat sekä henkilöstön työtä että asiakkaiden hyvinvointia.

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
Ohjeiden ajantasaisuus	Pidetään huolta, että ohjeita päivitetään säännöllisesti ja jos havaitaan ohjeissa puutteita tai vanhentunutta tietoa, on siitä ilmoitettava.	
Ohjeiden sijainti	Ohjeet ovat pääsääntöisesti intran tiedostoissa, mutta kaikki ohjeet eivät välttämättä ole sinne löytäneet.	Pidetään huolta, että viralliset ohjeet siirretään teamsista intraan jotta vältettäisiin tietojen hajanaista sijoittelua useassa sijainnissa.

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.

Siilaisen hammashoitolassa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittäminen perustuu aktiiviseen yhteistyöhön eri turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Keskeiset yhteistyötahot ja sidosryhmät:

- **Pelastuslaitos:** Yhteistyö palo- ja pelastustoimen kanssa varmistaa valmiuden hätätilanteisiin ja edistää paloturvallisuutta.
- **Vartiointi:** Tehdään yhteistyötä hälytinvartiointin ja aluevartiointin tiimoilta.

- **Siun soten osaamisen kehittämissyksikkö:** Tarjoaa henkilöstölle koulutusta, kuten paloturvallisuus- ja ensiapukoulutuksia, parantaen valmiuksia toimia hätätilanteissa.

Yhteistyön muodot ja seuranta:

Yhteistyötä toteutetaan säännöllisten koulutusten, yhteisten harjoitusten ja tiedonvaihdon kautta. Yhteistyön toteutumista seurataan palautteen keräämisellä koulutuksista ja harjoituksista sekä säännöllisillä tapaamisilla yhteistyötahojen kanssa.

Toimenpiteet yhteistyön puutteiden ilmetessä:

Mikäli havaitaan puutteita yhteistyössä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, ryhdytään seuraaviin toimenpiteisiin: Kartoitetaan yhteistyön puutteiden syyt ja vaikutukset. Käydään neuvottelut asianomaisten viranomaisten ja toimijoiden kanssa ongelmien ratkaisemiseksi. Laaditaan suunnitelma yhteistyön parantamiseksi, johon sisältyy aikataulu ja vastuunjako. Toteutetaan suunnitellut toimenpiteet ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta säännöllisesti.

Näiden toimenpiteiden avulla pyritään varmistamaan saumaton yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, mikä on olennaista asiakas- ja potilasturvallisuuden ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

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

Siilaisen hammashoitolassa varaudutaan huolellisesti sekä normaali- että poikkeusolojen häiriö- ja uhkatilanteisiin. Tämä varautuminen perustuu kattaviin suunnitelmiin ja säännölliseen henkilöstön koulutukseen, joiden avulla pyritään turvaamaan palvelujen jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Yksikön valmius- ja turvallisuussuunnitelmat:

- **Pelastussuunnitelma:** Sisältää ohjeet normaaliolojen häiriötilanteisiin varautumiseksi sekä turvallisuusjärjestelyt. Henkilöstö perehdytetään tähän suunnitelmaan, ja he osallistuvat säännöllisesti turvallisuuskävelyihin sekä harjoituksiin, kuten paloharjoituksiin.
- **Suuronnettomuussuunnitelma:** Siun soten laatima suunnitelma, johon tutustutaan osana varautumista merkittäviin onnettomuustilanteisiin.

Vastuu valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta:

- **Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan suunnitelma:** Yksikön esihenkilöt vastaavat suunnitelman laadinnasta ja sen vuosittaisesta päivittämisestä. Viimeisin päivitys on tehty 14.12.2023.
- **Pelastussuunnitelman päivitys:** Yksikön edustaja osallistuu kiinteistön pelastussuunnitelman yhteistoiminnalliseen päivitykseen. Poistumisturvallisuus selvitys on Siilaisen terveysaseman pelastautumissuunnitelmassa. Siun soten pelastussuunnitelmat on päivitetty viimeksi 16.4.2024.

Organisaatiotason suunnitelmat:

- **Siun soten valmiussuunnitelma:** Kattaa laajasti organisaation varautumisen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.
- **Suuronnettomuussuunnitelma:** Kuvaa toimintamallit merkittävässä onnettomuustilanteissa.

Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytys:

- **Perehdytys:** Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään yksikön häiriö-, turvallisuus- ja valmiussuunnitelmiin osana aloitusprosessia. Tämä sisältää osallistumisen turvallisuuskävelyihin ja harjoituksiin.
- **Osaamisen ylläpito:** Henkilöstön osaamista kehitetään säännöllisillä koulutuksilla, kuten paloturvallisuus- ja ensiapukoulutuksilla, sekä osallistumalla erilaisiin harjoituksiin.

Näiden toimenpiteiden avulla Siilaisen hammashoitola varmistaa valmiutensa kohdata ja hallita erilaisia häiriö- ja poikkeustilanteita, turvaten näin asiakas- ja potilasturvallisuuden kaikissa olosuhteissa.

Turvallisuus ja varautumiskansio päivitetään 2025. Kansio sisältää yksikön perustiedot, pelastussuunnitelman, turvallisuusjärjestelyt, häiriötilanteet, riskienarvioinnin raportin (laatuportti), tarkistuslistauksen häiriötilanteiden varmistamiseksi sekä kriittiset tulosteena säilytettävät ohjeet.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.3 Terveydensuojelu

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

Siilaisen hammashoitolassa terveydensuojelu on keskeinen osa toimintaa, ja sen tavoitteena on ylläpitää ja edistää sekä potilaiden että henkilökunnan terveyttä. Toiminnassa noudatetaan Terveydensuojelulakia (763/1994), jonka mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveystahtaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä omavalvonnan avulla.

Riskienarviointi ja hallinta: Hammashoitolassa toteutetaan säännöllinen riskienarviointi, jossa kartoitetaan terveydensuojeluun liittyviä riskejä. Tämä arviointi päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Riskienarvioinnissa käsitellään muun muassa seuraavia osa-alueita:

- Hallintajärjestelmät ja toimintatavat
- Fysikaaliset vaaratekijät
- Tapaturman vaarat
- Fyysinen kuormittuminen
- Kemialliset ja biologiset vaaratekijät
- Psykososiaaliset kuormitustekijät

Riskienarviointi toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön sekä työterveyshuollon kanssa. Yksikön esihenkilöt, kuten vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja, vastaavat arvioinnin toteuttamisesta ja päivittämisestä.

Tilojen terveellisuuden varmistaminen: Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavia tekijöitä seurataan aktiivisesti. Näitä ovat muun muassa:

- Sisäilman laatu: Seurataan lämpötilaa, kosteutta, ilmanvaihtoa ja mahdollisia epäpuhtauksia.
- Melu: Arvioidaan ja hallitaan ääniolosuhteita työympäristössä.
- Valaistus: Varmistetaan työtilojen riittävä ja tarkoituksenmukainen valaistus.
- Säteily: Seurataan säteilyturvallisuuden toteutumista kuvantamisessa STUK:n ohjeistusten mukaisesti.

Käyttöveden laadun seuranta: Päivittäinen käyttöveden laadun seuranta kuuluu yksikön vastuulle. Tähän sisältyy veden maun, hajun, värin ja lämpötilan tarkkailu. Poikkeavista havainnoista ilmoitetaan välittömästi kiinteistön omistajalle tai huollosta vastaavalle taholle. Lisäksi osallistutaan käyttöveden riskienhallinnan toteuttamiseen yhteistyössä kiinteistönomistajan ja/tai -huollon kanssa. Talousveden laadun varmistamisessa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön asetusta talousveden laadusta ja valvonnasta sekä rakennusten vesilaitteistojen riskienhallinnasta (1352/2015).

Ilmoitusmenettelyt: Terveydensuojeluun liittyvistä riskeistä, vaara- ja poikkeamatilanteista sekä epäkohdista ilmoitetaan kiinteistön omistajalle ja/tai huollosta vastaavalle taholle ja se raportoidaan myös laatuporttijärjestelmään.

Näiden toimenpiteiden avulla Siilaisen hammashoitola varmistaa toimintansa terveellisyyden ja turvallisuuden sekä ehkäisee terveyshaittojen syntymistä.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Kyllä

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10 Palvelun sisällön omavalvonta

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

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

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

Asiakkaan ja potilaan tunnistaminen muodostaa perustan turvalliselle hoidolle ja palvelulle Siilaisen hammashoitolassa. Jokainen potilas tunnistetaan luotettavasti jokaisessa hoito- tai palvelutilanteessa käyttämällä kahta eri tunnistusmenetelmää. Yleisin käytäntö on pyytää potilasta kertomaan nimensä sekä henkilötunnuksensa ja tarvittaessa tunnistaminen vahvistetaan kuvallisesta henkilötodistuksesta. Vastaanottohuoneeseen potilas kutsutaan aina täydellä nimellä, ja sisään tullessa henkilöllisyys varmennetaan henkilötunnuksella.

Erytisryhmien, kuten alaikäisten ja muistisairaiden potilaiden tunnistamisessa, apuna käytetään tarvittaessa saattajaa, huoltajaa tai läheistä henkilöä. Jos potilas ei itse pysty kertomaan henkilötietojaan, tiedot pyydetään saattajalta tai omaiselta. Lisäksi vammaispalvelujen ja erityistarpeisten asiakkaiden kohdalla voidaan hyödyntää tunnistamisessa henkilön valokuvaa tai tunnisterannekettä, mikäli tilanne sitä vaatii.

Puhelimitse tapahtuvassa yhteydenotossa potilaan henkilöllisyys varmistetaan henkilötunnuksen lisäksi tarkentavilla kysymyksillä asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjatuista tiedoista. Tarvittaessa henkilöllisyyden varmistamiseksi voidaan suorittaa takaisinsoitto järjestelmään kirjattuun puhelinnumeroon.

Siilaisen hammashoitolan henkilöstön osaaminen tunnistamisessa varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla, joita ovat esimerkiksi Potilasturvaportin tunnistamiskoulutus. Henkilöstölle painotetaan tunnistamisen merkitystä kaikissa palvelun vaiheissa ja tilanteissa, myös silloin kun henkilö on entuudestaan tuttu.

Tunnistamisen toteutumista seurataan säännöllisesti sisäisillä havainnoinneilla sekä potilaspalautteen ja mahdollisten vaaratapahtumailmoitusten avulla. Mikäli tunnistamiskäytännöissä havaitaan puutteita tai riskejä, ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin, joita voivat olla mm. lisäkoulutukset, ohjeistuksen täsmentäminen ja työprosessien tarkastelu yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Näin varmistetaan, että jokainen potilas saa turvallisesti juuri hänelle tarkoitetun hoidon ja palvelun, ja että tunnistamiseen liittyvät käytännöt vastaavat Siun soten asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman linjauksia.

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

Tunnistettu riski		Toimintaohje/määräys

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.

Siilaisen hammashoitolassa potilaan voinnin jatkuva seuranta ja nopea reagointi voinnin heikkenemiseen ovat keskeisiä turvallisen hoidon toteuttamisessa. Potilaan riskitiedot tarkastetaan etukäteen potilastietojärjestelmästä sekä kysymällä potilaalta itseltään tai saattajalta ennen toimenpiteen aloittamista.

Välitöntä hoitoa tarvitsevan potilaan tunnistamisessa hyödynnetään systemaattisesti ABCDE-arviointimallia. Lisäksi yksi työkalu hätätilapotilaan tunnistamisen avuksi on NEWS-pisteytys, jolla arvioidaan objektiivisesti potilaan elintoimintoja ja havaitaan nopeasti voinnin mahdollinen huonontuminen. Mikäli NEWS-pisteytys ylittää sovitut raja-arvot tai potilaan tila muuten herättää huolta, tilanteeseen reagoidaan välittömästi kutsumalla lisäapua tai tekemällä konsultaatio lääkärin kanssa. NEWS-pisteytys on käyty läpi hammaslääkäreille pakollisessa Hätätilapotilaan tunnistaminen ja hoitoelvytys Taso 2.

Hätätilanteessa henkilökunta toimii koulutetun toimintamallin mukaisesti.

Soittamalla hätänumeroon 112 sekä käyttämällä Avac-hälytystä hälytetään hätätilanteessa apua. Avac-hälytyksellä paikalle kutsutaan vastaanottojen puolelta elvytystiimi sekä muuta yksikön henkilöstöä.

Hätätilanteessa annetaan peruselvytys tai muu tarvittava ensiapu.

Henkilökunnan osaaminen varmistetaan säännöllisillä koulutuksilla. Hoitohenkilökunta suorittaa joka toinen vuosi ”Hätäpotilaan tunnistaminen ja peruselvytys, taso 4-koulutuksen, ja hammaslääkärit suorittavat vastaavasti taso 2-koulutuksen. Osaamisen ylläpitämiseksi järjestetään lisäksi säännöllisiä simulaatioharjoituksia ja käytännön koulutuksia.

Yksikössä on sovittu konsultaatiokäytännöt, jotka ovat henkilöstön tiedossa. Hätätilanteiden tunnistamisen toteutumista seurataan simulaatioharjoitusten ja vaaratilanneilmoitusten avulla sekä analysoimalla henkilöstöltä saatua palautetta ja kokemuksia. Mikäli hätäpotilaiden tunnistamiskäytännöissä havaitaan puutteita tai uhka toteutumattomuudesta, aloitetaan välittömästi korjaavat toimet kuten lisäkoulutus, ohjeistuksen täsmentäminen ja käytäntöjen läpikäynti koko henkilöstön kanssa.

Näillä toimenpiteillä varmistetaan, että Siilaisen hammashoitolan henkilöstöllä on valmiudet tunnistaa ja hoitaa nopeasti ja tehokkaasti välitöntä hoitoa vaativat tilanteet, turvaten potilaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

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

Siilaisen hammashoitolassa monialainen yhteistyö ja tehokas tiedonvälitys ovat keskeisiä turvallisen ja laadukkaan hoidon kulmakiviä. Yksikössä tehdään tiivistä yhteistyötä useiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa, mukaan lukien erikoissairaanhoidon, röntgen, näytteenotto, neuvolat, päihdepalvelut, terveysasemat, palvelusetelituottajat, ostopalveluyritykset, hammaslaboratoriot, koulut, hoivakodit, välinehuolto, sairaala-apteekki, siivouspalvelut, tekninen huolto, kiinteistöpalvelut, logistiikkapalvelut ja Meita.

Yhteistyön ja tiedonkulun järjestelyt:

- **Sosiaalihuollon kanssa:** Käytössä on "poispudokkaiden malli", joka kuvaa toimintatavat lasten ja nuorten jäädessä pois suun terveydenhuollon palveluista. Henkilöstö on koulutettu tekemään huoli-ilmoituksia ja sosiaalihuollon yhteystiedot on päivitetty. Henkilökunnan koulutuksen ajantasaisuudesta ja osaamisesta huolehditaan.
- **Päihdepalveluiden kanssa:** Suun terveydenhuolto on mukana ehkäisevän päihdetyön hankkeessa luoduissa moniammatillisissa hoitopoluissa.
- **Tilannekustustoiminnan hyödyntäminen:** Siilaisen hammashoitolan tilannekustustoiminnan hyödyntämisestä ei ole vielä 25.3.2025 tarkempaa toimintasuunnitelmaa. Tilannekustustoiminta on vielä koko organisaation tasolla kehittämiskohteena. Tulevaisuudessa hyödyntämismahdollisuudet kartoitetaan uudelleen, kun tilannekustustoiminta kehittyy.
- **Yhteistyö koulujen ja päiväkotien kanssa:** Suun terveyden edistäminen kouluissa on tärkeä osa ennaltaehkäisevää hoitoa. Hammashoitola tekee yhteistyötä koulujen ja päiväkotien kanssa järjestämällä suun terveydenhuollon tarkastuksia ja lapsille ja nuorille kohdennettua

terveydenedistämistä. Tavoitteena on lisätä lasten ja nuorten tietoisuutta suun terveydestä ja ehkäistä suun sairauksia varhaisessa vaiheessa.

- **Yhteistyö hoivakotien kanssa:** Ikääntyneiden suun terveyden ylläpito on keskeistä heidän yleisen hyvinvointinsa kannalta. Siilaisen hammashoitola tekee yhteistyöt hoivakotien kanssa tarjoamalla asukkaille säännöllisiä suun terveystarkastuksia ja tarvittavaa hoitoa. Hoitohenkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan suun terveyteen liittyviä ongelmia, jotta voidaan varmistaa oikea-aikainen hoito ja ehkäistä komplikaatioita.

Tiedonvälityksen menettelyt:

- **ISBAR-menetelmä:** Henkilöstöä koulutetaan käyttämään ISBAR-raportointimenetelmää, joka jäsentää suullisen viestinnän viiteen osaan: tunnista, tilanne, tausta, arvio ja toimintaehdotus. Tämä menetelmä parantaa tiedonkulun selkeyttä ja vähentää väärinymmärryksiä.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen:

- **Koulutus:** Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutuksia turvallisesta tiedonvälityksestä ja monialaisesta yhteistyöstä, mukaan lukien lainsäädännölliset näkökohdat.
- **Yhteisasiakkaiden tunnistaminen:** Yksikkö tunnistaa paljon palveluja käyttävät asiakkaat ja pyrkii koordinoimaan heidän hoitoaan eri palveluntarjoajien välillä.
- **Huoli asiakkaan hyvinvoinnista:** Mikäli herää huoli asiakkaan tai potilaan hyvinvoinnista ja mahdollisesta sosiaalihuollon palvelujen tarpeesta, tehdään huoli-ilmoitus sosiaalihuoltoon.

Seuranta ja kehittäminen:

- **Monialaisen yhteistyön ja tiedonvälityksen toteutumista seurataan** säännöllisesti keräämällä suullista palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta sekä analysoimalla mahdollisia poikkeamatilanteita, joita on kannustettu raportoimaan Laatuporttijärjestelmään.
- **Korjaavat toimenpiteet:** Mikäli havaitaan puutteita yhteistyössä tai tiedonvälityksessä, ryhdytään välittömästi toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin tai prosessien tarkistamiseen, jotta varmistetaan palvelujen turvallisuus ja laatu.

Näiden käytäntöjen avulla Siilaisen hammashoitola varmistaa, että asiakkaat ja potilaat saavat tarvitsemansa palvelut saumattomasti eri toimijoiden välillä, edistään heidän hyvinvointiaan ja turvallisuuttaan.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.4 Kivunhoito

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

Siilaisen hammashoitolassa kivuton hammashoito on keskeinen osa potilaan hoitokokemusta. Kivun arviointi ja hallinta toteutetaan seuraavien käytäntöjen mukaisesti:

Kivun arviointi:

- **Potilaan kipukokemuksen kartoittaminen:** Ennen toimenpiteitä ja niiden aikana potilaan kipua arvioidaan keskustelemalla sekä havainnoimalla non-verbaalista viestintää. Tämä mahdollistaa yksilöllisen kivunhoidon suunnittelun.
- **Kipumittarit:** Kivun voimakkuuden arvioinnissa voidaan käyttää sanallista numeerista asteikkoa (VNRS, Verbal Numeric Rating Scale) 1–10, jossa 1 kuvaa lievintä ja 10 voimakkainta mahdollista kipua. Tämä auttaa saamaan objektiivisen käsityksen potilaan kiputasosta.
- **Kirjaaminen:** Kivun arvioinnin tulokset kirjataan täsmällisesti potilaskertomukseen, mukaan lukien kivun sijainti, luonne, voimakkuus ja mahdolliset provosoivat tekijät. Tämä dokumentointi on tärkeää hoidon suunnittelun ja seurannan kannalta.

Kivunlievitysmenetelmät:

- **Paikallisuudutus:** Suurimassa osassa toimenpiteitä käytetään paikallisuudutusta kivun minimoimiseksi. Puudutusaineiden vaikutus alkaa yleensä muutamassa minuutissa ja kestää noin tunnista kahteen tuntiin.
- **Esilääkitys:** Tarvittaessa, esimerkiksi pelon tai aistiherkkyyden yhteydessä, voidaan käyttää esilääkitystä. Esilääkityksestä sovitaan aina yhdessä potilaan tai hoitajan kanssa, ja sen tavoitteena on rauhoittaa potilasta ja vähentää kipukokemusta.

- **Kipulääkitys:** Potilaille voidaan määrätä kipulääkitystä kivun hallintaan. On tärkeää huomioida potilaan mahdolliset perussairaudet ja muut lääkitykset kipulääkitystä suunniteltaessa.
- **Hyvä vuorovaikutus:** Rauhallinen ja turvallinen hoitoympäristö sekä avoin keskusteluyhteys potilaan kanssa auttavat lieventämään kiputuntemuksia. Potilasta rohkaistaan ilmaisemaan kipuaan, myös jo annetun kivun lievityksen jälkeen, jotta siihen voidaan puuttua viipymättä.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen:

- **Koulutus:** Hammashoitajat ja suuhygienistit suorittavat "Lääkehoito suun terveydenhuollossa" -opintokokonaisuuden Verkkarit.fi-oppimisympäristössä ja antavat näytöt osaamisestaan. Lisäksi henkilöstö voi ylläpitää ja päivittää kivunhoidon osaamistaan esimerkiksi Oppiportin "Kivun hoito" -verkkokurssilla.
- **Näytöt ja pätevyys:** Hoitohenkilöstön tulee osoittaa pätevyytensä lääkehoidossa säännöllisesti.

Seuranta ja laadunvarmistus:

- **Kivunhoidon seuranta:** Potilaan kivunhoidon onnistumista seurataan jatkuvasti hoitokäyntien aikana ja niiden jälkeen. Potilaan antama palaute ja kipumittareiden tulokset auttavat arvioimaan hoidon tehokkuutta.
- **Toimenpiteet poikkeamiin:** Jos havaitaan, että kivunhoito ei toteudu suunnitellusti, ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutukseen, hoitokäytäntöjen tarkistamiseen tai resurssien uudelleenjärjestelyyn.

Näiden käytäntöjen avulla Siilaisen hammashoitola varmistaa, että jokainen potilas saa yksilöllistä ja tehokasta kivunhoitoa, edistäen heidän hyvinvointiaan ja hoitokokemustaan.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.5 Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy

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

Siilaisen hammashoitolassa kaatumisten ja putoamisten ehkäisy on keskeinen osa potilasturvallisuutta. Tehokas ehkäisy perustuu asiakkaiden kaatumis- ja putoamisvaaran arviointiin sekä henkilökohtaisen suunnitelman laatimiseen riskipotilaille. Lisäksi käytössä on yleisiä keinoja ja menettelytapoja systemaattiseen kaatumisten ja putoamisten ehkäisyyn.

Kaatumisriskin arviointi ja mittarit:

- **Arviointimenetelmät:** Hammashoitolassa kaatumisriskiä arvioidaan ensisijaisesti ammattihenkilöstön tilannekohtaisena arviona, joka pohjautuu potilaan esitetietoihin sekä vastaanottokäynnillä tehtyihin havaintoihin potilaan liikkumisesta ja toimintakyvystä. Standardoituja mittareita, kuten FRAT- tai RAI-arviointia, ei ole Siilaisen hammashoitolassa käytössä, mutta ne ovat yleisesti tunnistettuja menetelmiä, joita voidaan tarvittaessa harkita erityisesti ikääntyvien tai toimintakyvyltään merkittävästi heikentyneiden potilaiden arvioinnissa.
- **Arvioinnin tiheys:** Riski arvioidaan jokaisen potilaan kohdalla säännöllisesti sekä aina, kun potilaan terveydentilassa tai toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia.

Riskin kirjaaminen ja seuranta:

- Potilaan kohonnut kaatumisriski on mainittava potilaskertomukseen. Tämän tiedon kirjaaminen varmistaa, että kaatumisriskin huomioiminen helpottuu seuraavien vastaanottokäyntien suunnittelussa, ja mahdolliset erityistoimenpiteet voidaan ennakoida ajoissa. Kaikki toteutuneet kaatumis- ja putoamistapahtumat dokumentoidaan sekä potilaskertomukseen että Laatuporttiin haittatapahtumina, mikä mahdollistaa tilanteiden systemaattisen analyysin ja seurannan. Yksikkö seuraa säännöllisesti kaatumisten määriä ja niiden taustalla olevia syitä kehittämään toimintakäytäntöjään edelleen.

Henkilöstön perehdytys ja osaaminen:

- **Koulutus:** Henkilöstö perehdytetään kaatumisriskin arviointiin ja ehkäisytöimenpiteisiin osana työhönottoprosessia sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla.
- **Osaamisen varmistaminen:** Kaatumisten ehkäisyyn liittyvä osaaminen varmistetaan käytännön harjoituksilla ja osaamistesteillä.

Toimenpiteet kaatumisvaarassa olevan henkilön kohdalla:

- **Yksilöllinen suunnitelma:** Mikäli kaatumisriski on kohonnut niin potilaalle suositellaan saattajan ottamista mukaan vastaanotolle ja ohjataan tarvittaessa avun piiriin, mikäli kaatumisvaaraa ei ole tunnistettu aiemmin.
- **Apuvälineet:** Tarvittaessa potilaalle tarjotaan apuvälineitä, kuten pyörätuolia kaatumisriskin vähentämiseksi.

Haittatapahtumien kirjaaminen ja seuranta:

- **Kirjaaminen:** Kaikki kaatumis- ja putoamistapaukset kirjataan potilastietojärjestelmään ja raportoidaan haittatapahtumailmoituksina Laatuporttijärjestelmään.
- **Seuranta:** Kaatumisten ja putoamisten määrää seurataan ja tietoja hyödynnetään ehkäisytoimenpiteiden kehittämisessä.

Toimenpiteet poikkeamatilanteissa:

- **Korjaavat toimenpiteet:** Mikäli havaitaan, että kaatumisten ja putoamisten ehkäisy ei toteudu suunnitellusti, ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin, ohjeistusten tarkistamiseen ja työprosessien kehittämiseen yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Näiden toimenpiteiden avulla Siilaisen hammashoitola pyrkii varmistamaan potilaidensa turvallisuuden ja vähentämään kaatumisista ja putoamisista aiheutuvia haittoja.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumisenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.6 Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito

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

Suun terveys vaikuttaa merkittävästi asiakkaiden ja potilaiden ravinnon saantiin. Suun sairauksien hoitaminen ja parentaalimistön vaivojen ennaltaehkäisy vähentävät vajaaravitsemuksen riskiä. Esimerkiksi hyvä parentakyky mahdollistaa monipuolisen ruokavalion, kun taas suun sairaudet tai hampaiden puute voivat rajoittaa pureskelukykyä ja johtaa ravitsemuksellisiin puutteisiin.

Toimenpiteet vajaaravitsemuksen ehkäisemiseksi

- **Suun kiputilojen hoito:** Suun alueen kiputilojen hoitaminen ja suun sairauksien ennaltaehkäisy mahdollistaa monipuolisen ruokailun. Joidenkin erityisryhmien, kuten pienten lasten, kehitysvammaisten ja muistisairaiden osalta suun kiputilan ilmi tuominen voi olla rajoittunut, mikä voi näkyä mm. haluttomuutena syödä. Henkilökunnalta vaaditaan ammattitaitoa tunnistamaan ja hoitamaan suun kiputilat myös erityisryhmistä.
- **Toimenpiteiden jälkeinen ohjaus:** Esimerkiksi suukirurgian jälkeen syöminen voi olla haastavaa. Potilaille annetaan huolelliset ohjeet sekä suullisesti että kirjallisesti ravitsemukseen liittyen toimenpiteiden jälkeen osana jälkihoito-ohjeita.
- **Syömishäiriöiden tunnistaminen ja ohjaus:** Jos suun ja hampaiston tutkimuksessa herää epäily syömishäiriöstä, potilas ohjataan lääkärin tai ravitsemusterapeutin arvioitavaksi.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi on mahdollista suorittaa Oppiportin verkkokurssi "Vajaaravitsemuksen ennaltaehkäisy ja hoito". Tämä koulutus tarjoaa keinoja vajaaravitsemusriskissä olevan potilaan ravitsemustilan parantamiseksi moniammatillisesti.

Vajaaravitsemuksen arviointi

Siilaisen hammashoitolassa ei käytetä erillisiä ravitsemustilan arviointimittareita, kuten NRS 2002 tai MNA. Sen sijaan vajaaravitsemuksen arviointi perustuu henkilöstön ammattitaitoiseen tilannearvioon ja potilaan haastatteluun. Havaitut riskitekijät tai epäilyt kirjataan potilastietojärjestelmään, ja tarvittaessa potilas ohjataan jatkoarviointiin.

Toimenpiteet poikkeamatilanteissa

Jos havaitaan puutteita vajaaravitsemuksen ehkäisyssä tai hoidossa, ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin, kuten henkilöstön lisäkoulutukseen, moniammatillisen yhteistyön tehostamiseen tai työprosessien tarkistamiseen.

Asiakas- ja potilasohjaus

Ohjaus toteutetaan vastaanottotilanteessa suullisesti sekä kirjallisten ohjeiden avulla, erityisesti suukirurgisten toimenpiteiden jälkeen. Asiakkaita kannustetaan ottamaan yhteyttä hammashoitolaan, jos ravitsemukseen liittyviä suun tilanteen aiheuttamia vaikeuksia ilmenee myöhemmin.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.7 Painehaavojen ehkäisy

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

Siilaisen hammashoitolassa suun terveydenhuollon ammattilaiset voivat toimia ohjaavassa roolissa. Mikäli vastaanotolla toi hoivakotikäynnillä havaitaan asiakkaalla mahdollisia painehaavoja tai niiden riskitekijöitä, ohjataan asiakas asianmukaiseen hoitoon.

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Ei

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

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

Siilaisen hammashoitolassa suoritetaan pienimuotoisia suukirurgisia toimenpiteitä, kuten hampaanpoistoleikkauksia ja koepalojen ottoa. Varsinaista leikkaussalitoimintaa ei ole. Näiden toimenpiteiden turvallisuus perustuu tarkkoihin hygieniakäytäntöihin ja henkilöstön ammattitaitoon.

Leikkaustoimenpiteiden turvallisuuden parantaminen

- **Hygieniakäytännöt:** 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.
- **Henkilöstön koulutus:** Kokenut henkilökuntamme perehdyttää myös muuta Siun soten suun terveydenhuollon henkilökuntaa, varmistuen yhtenäiset ja turvalliset toimintatavat.

Leikkausta edeltävät valmistelut ja ohjaus

- **Lääkehoito:** Potilaan nykyinen lääkitys kartoitetaan ennen toimenpidettä mahdollisten yhteisvaikutusten ja komplikaatioiden ehkäisemiseksi. Tarvittaessa hammaslääkäri määrää toimenpidettä edeltävästi lääkitystä yleisten käytänteiden mukaisesti.
- **Ravitsemus:** Potilaita ohjeistetaan yleensä syömään kevyesti ennen toimenpidettä, sillä sen jälkeen tulee olla syömättä useimmiten n. kahden tunnin ajan puudutuksen häviämiseen saakka. Mikäli hoito suoritetaan esilääkityksessä, on oltava syömättä 4 tuntia enne lääkitystä.
- **Apuvälineet:** Tarvittaessa varmistamme, että potilaalla on käytössään tarvittavat apuvälineet toimenpiteen jälkeen.

Leikkauksen jälkeinen seuranta ja ohjaus

- **Lääkehoito:** Potilaille annetaan ohjeet kivunhallintaan ja mahdolliseen antibioottihoitoon liittyen.
- **Ravitsemus:** Potilaita neuvotaan ruokailun ja asianmukaisen, paranemista tukevan ravinnon suhteen toimenpiteen jälkeen.
- **Apuvälineet:** Tarvittaessa tarjoamme potilaille apuvälineitä, kuten kylmäpakkauksia turvotuksen vähentämiseksi.

Komplikaatioiden ehkäisy

- **Tarkistuslistat:** Vaikka käytössämme ei ole erillistä leikkaustiimin tarkistuslistaa, noudatamme suun terveydenhuollon yleisiä käytäntöjä ja sisäisiä ohjeistuksia komplikaatioiden estämiseksi.

Turvallisen leikkaushoidon toteutumisen seuranta

- **Seuranta:** Keräämme tietoa mahdollisista komplikaatioista ja vaaratilanteista analysoidaksemme niitä toiminnan kehittämiseksi. Vaaratilanteet ja komplikaatiot raportoidaan Laatuportti-järjestelmään.

Asiakas- ja potilasohjaus

- **Ohjaus:** Potilaille annetaan selkeät suulliset ja tarvittaessa kirjalliset ohjeet ennen ja jälkeen toimenpiteen (kirjallisena aina toimenpiteen jälkeen). Heitä kannustetaan ottamaan yhteyttä hoitohenkilökuntaan, jos heillä on kysymyksiä tai huolia toimenpiteeseen liittyen.

Palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

- **Palaute:** Keräämme ja analysoimme potilailta saatua palautetta säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi.

Toimenpiteet poikkeamatilanteissa

- **Korjaavat toimenpiteet:** Jos havaitaan, että leikkaushoidon turvallisuustoimenpiteet eivät toteudu suunnitellusti, ryhdymme välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin, kuten henkilöstön lisäkoulutukseen ja prosessien tarkistamiseen.

Noudattamalla näitä käytäntöjä varmistamme potilaillemme turvallisen ja laadukkaan hoitokokemuksen Siilaisen hammashoitolassa.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Jälkihoito-ohjeiden saatavuus eri kielillä.	Uusia ohjeita on tehty yleisimmille kielille.	

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

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

Vaikka akuutti sekavuustila on suun terveydenhuollossa harvinainen, sen ennaltaehkäisy ja varhainen tunnistaminen ovat tärkeitä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Riskiryhmien tunnistaminen

Siilaisen hammashoitolassa palvelee myös asiakkaita, jotka kuuluvat akuutin sekavuustilan riskiryhmiin, kuten monisairaita ja ikääntyneitä henkilöitä. Näiden potilaiden kohdalla kiinnitämme erityistä huomiota heidän vointiinsa ja mahdollisiin sekavuustilan oireisiin.

Seulontamittarit ja konsultaatiomahdollisuudet

Tällä hetkellä emme käytä erityisiä seulontamittareita. Kuitenkin henkilöstömme on koulutettu havainnoimaan potilaiden käyttäytymisen muutoksia ja tarvittaessa konsultoimaan muita terveydenhuollon ammattilaisia tilanteen arvioimiseksi.

Akuutin sekavuustilan hoito ja dokumentointi

Mikäli potilaalla epäillään akuutin sekavuustilan kehittymistä, toimimme seuraavasti:

- **Tilanteen arviointi:** Hoitohenkilökunta arvioi potilaan tilan ja pyrkii selvittämään mahdolliset sekavuuden syyt.

- **Konsultaatio:** Tarvittaessa otamme yhteyttä potilaan omaan lääkäriin tai päivystykseen jatkoarviointia varten.
- **Dokumentointi:** Kaikki havainnot ja toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään asianmukaisesti.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstömme osaamista akuutin sekavuustilan tunnistamisessa ja hoidossa ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä. Käytämme koulutuksessa ajantasaisia ohjeistuksia ja toimintamalleja, kuten Siun soten palveluketjuja.

Toiminnan seuranta ja kehittäminen

Seuraamme akuutin sekavuustilan ehkäisyä, tunnistamista ja hoidon toteutumista keräämällä palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta sekä analysoimalla mahdollisia poikkeamatilanteita. Mikäli havaitaan, että käytännöt eivät toteudu suunnitellusti, ryhdymme välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin ja toimintamallien päivittämiseen.

Noudattamalla näitä käytäntöjä pyrimme varmistamaan potilasturvallisuuden ja tarjoamaan laadukasta hoitoa kaikille asiakkaillemme Siilaisen hammashoitolassa.

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

Terveysthuoltolaki (13 §) velvoittaa hyvinvointialuetta sisällyttämään kaikkiin terveysthuollon 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.

Suun terveydenhuollossa elintapaohjaus on keskeinen osa potilaan kokonaisvaltaista hoitoa, sillä suun terveydellä on merkittävä vaikutus yleisterveyteen ja päinvastoin.

Siilaisen hammashoitolassa kiinnitämme erityistä huomiota potilaiden yleisterveyteen ja sen vaikutuksiin suun terveyteen. Elintapaohjauksen tarpeen arviointi on olennainen osa kokonaisvaltaista hoitoamme.

Tunnistamismenetelmät:

Esitiedot: Jokaiselta potilaalta kartoitetaan kattavat esitiedot. Esitiedoissa kartoitetaan muun muassa:

- **Yleissairaudet, allergiat ja lääkeaineyliherkkyydet:** Esimerkiksi diabetes, sydän- ja verisuonitaudit sekä hengityselinsairaudet.
- **Lääkitys:** Säännöllinen lääkitys ja sen mahdolliset vaikutukset suun terveyteen ja suun alueelle tehtäviin toimenpiteisiin.
- **Elintavat:** Suun omahoito esimerkiksi puhdistustottumukset ja -välineet, tupakointi, alkoholin käyttö, ruokailutottumukset, happamien ja sokeristen juomien käyttö

Riskitestit: Tarvittaessa käytämme standardoituja riskitestejä, kuten:

- **AUDIT-testi:** Alkoholin riskikäytön arviointiin.
- **Fagerströmin testit:** Nikotiiniriippuvuuden arviointiin.

Toimintamalli:

- **Varhainen puuttuminen:** Mikäli tunnistamme riskitekijöitä, otamme asian puheeksi potilaan kanssa ja tarjoamme elintapaohjausta.
- **Yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa:** Tarvittaessa ohjaamme potilaan esimerkiksi ravitsemusterapeutin, diabeteshoitajan tai päihdepalveluiden piiriin.
- **Seuranta:** Elintapamuutosten vaikutuksia seurataan osana potilaan jatkohoitoa ja kontrollikäyntejä.

Tavoitteenamme on edistää potilaidemme kokonaisvaltaista terveyttä tunnistamalla ja puuttamalla ajoissa elintapoihin liittyviin riskitekijöihin suun terveydenhuollon yhteydessä.

Elintapaohjauksen toteutus

Siilaisen hammashoitolassa elintapaohjaus on integroitu osaksi jokapäiväistä potilastyötä. Henkilöstömme antaa potilaille yksilöllistä neuvontaa suun omahoidosta, terveellisestä ravitsemuksesta, tupakka- ja nikotiiniuotteiden käytön haitoista sekä muista suun terveyteen vaikuttavista elintavoista. Tarvittaessa potilaat ohjataan hyödyntämään digitaalisia omahoitopolkuja ja muita sähköisiä palveluita, jotka tukevat elintapamuutosten toteuttamista. Lisäksi teemme yhteistyötä muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa varmistaaksemme potilaan kokonaisvaltaisen hoidon ja tarvittaessa ohjaamme heidät muiden asiantuntijoiden, kuten ravitsemusterapeutin tai päihdehoitajan, palveluihin.

Elintapaohjauksen kirjaaminen

Elintapaohjauksen kirjaaminen potilastietojärjestelmään on tärkeää sekä potilaan hoidon seurannan että hyvinvointialueen valtion rahoituksen kannalta. Siilaisen hammashoitolassa noudatamme Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suun terveydenhuollon kirjaamisohjeita. Elintapaohjaukseen liittyvät tiedot kirjataan rakenteisesti (Mediatrin mahdollisuuksien mukaan), mikä mahdollistaa tietojen tehokkaan hyödyntämisen potilaan hoidon suunnittelussa ja seurannassa.

Elintapaohjauksen seuranta ja kehittäminen

Seuraamme elintapaohjauksen toteutumista säännöllisesti keräämällä palautetta sekä potilailta että henkilöstöltä. Tämän palautteen perusteella arvioimme ohjauksen vaikuttavuutta ja teemme tarvittavia muutoksia toimintatapoihimme. Lisäksi hyödynnämme kansallisia suosituksia, kuten Käypä-hoito -suosituksia.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstömme osaamisen jatkuva kehittäminen on tällä saralla meille erityisen tärkeää. Järjestämme säännöllisesti koulutuksia elintapaohjauksen eri osa-alueista, kuten suun sairauksista ja suun omahoidosta, ravitsemuksesta, tupakoinnista vieroituksesta ja motivoivasta haastattelusta. Tavoitteenamme on varmistaa, että henkilöstömme pystyy tarjoamaan ajankohtaista ja vaikuttavaa elintapaohjausta potilaillemme.

Toimenpiteet elintapaohjauksen kehittämiseksi

Mikäli havaitsemme, että elintapaohjaus ei toteudu suunnitellusti, ryhdymme seuraaviin toimenpiteisiin: Selvitämme syyt elintapaohjauksen puutteisiin keräämällä tietoa henkilöstöltä ja potilailta. Tarjoamme lisäkoulutusta henkilöstölle tunnistettujen tarpeiden mukaisesti. Kehitämme ja tarkennamme elintapaohjauksen prosesseja ja ohjeistuksia.

Näiden toimenpiteiden avulla pyrimme varmistamaan, että elintapaohjaus on kiinteä ja vaikuttava osa Siilaisen hammashoitolan toimintaa, edistäen potilaidemme suun ja yleisterveyttä.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.11 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

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

10.11.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

Nikotiinituotteiden puheeksiottoon ja nikotiiniriippuvuuden arviointiin sekä tietojen kirjaamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa on luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamishoje. 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.

Siilaisen hammashoitolassa nikotiinituotteiden käyttö kartoitetaan järjestelmällisesti kaikilla vastaanotoilla tarkastusten ja omahoitoon ohjaavien käyntien yhteydessä. Syksystä 2023 lähtien nikotiinituotteiden puheeksiotto on kirjattu rakenteisesti potilaskertomukseen. Suun terveydenhuolto on mukana ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolussa, ja henkilöstölle on järjestetty koulutusta nikotiinituotteiden käytön puheeksiotosta, rakenteisesta kirjaamisesta sekä nikotiiniriippuvaisen asiakkaan hoitopolusta.

Nikotiiniriippuvuuden arviointi

Nikotiiniriippuvuuden arviointi toteutetaan käyttämällä seuraavia standardoituja mittareita:

- **Heaviness of Smoking Index (HSI):** Tämä kahden kysymyksen mittari arvioi tupakoinnin intensiteettiä ja riippuvuuden tasoa.
- **Nuuskatesti:** Tämä testi on suunniteltu erityisesti nuuskan käytön aiheuttaman nikotiiniriippuvuuden arviointiin.

Toimenpiteet nikotiinituotteiden käytön ilmetessä

Kun asiakkaalla todetaan nikotiinituotteiden käyttöä, toimimme seuraavasti:

1. **Puheeksiotto:** Keskustelemme asiakkaan kanssa nikotiinituotteiden käytöstä, sen vaikutuksista suun terveyteen ja yleiseen hyvinvointiin.
2. **Motivointi ja neuvonta:** Tarjoamme tietoa ja tukea nikotiinituotteiden käytön lopettamiseksi, mukaan lukien vieroitushoitovaihtoehdot ja itsehoitokeinot.
3. **Jatko-hoito:** Tilanteen kontrollointi jatkohoitokäynneillä.

Kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Kaikki nikotiinituotteiden käyttöön liittyvät tiedot, arvioinnit ja käydyt keskustelut kirjataan rakenteisesti potilastietojärjestelmään. Tämä mahdollistaa tiedon systemaattisen seurannan.

Seuranta ja laadunvarmistus

Nikotiiniriippuvuuden tunnistamisen ja hoitoon ohjauksen toteutumista seurataan säännöllisesti seuraavilla menetelmillä:

- **Tilastollinen seuranta:** Arvioimme kuinka monelle asiakkaalle nikotiinituotteiden käyttö on kirjattu rakenteellisesti.
- **Henkilöstön palaute:** Kysymme henkilöstöltä kokemuksia ja kehitysehdotuksia nikotiiniriippuvuuden tunnistamisen ja hoitoon ohjauksen prosesseista.

Toimenpiteet poikkeamatilanteissa

Jos havaitaan, että nikotiiniriippuvuuden tunnistaminen ja hoitoon ohjaus eivät toteudu suunnitellusti, ryhdymme seuraaviin toimenpiteisiin: Selvitämme syyt poikkeamiin ja kehitämme toimintatapoja niiden korjaamiseksi. Tarjoamme henkilöstölle lisäkoulutusta nikotiiniriippuvuuden tunnistamisesta, puheeksiotosta ja hoitoon ohjauksesta.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, joka kattaa: Nikotiinituotteiden käytön puheeksioton tekniikat: Koulutamme henkilöstöä ottamaan nikotiinituotteiden käyttö puheeksi asiakkaiden kanssa luontevasti ja tehokkaasti. Riippuvuuden arviointimenetelmät: Perehdytämme henkilöstön käyttämään standardoituja mittareita, kuten HSI:tä ja Nuuskatestiä. Vieroitushoidon vaihtoehdot ja tukimuodot: Koulutamme henkilöstöä tarjoamaan ajankohtaista tietoa vieroitushoitovaihtoehdoista ja tukimuodoista.

Näiden toimenpiteiden avulla pyrimme tukemaan asiakkaitamme nikotiinituotteiden käytön lopettamisessa ja edistämään suun terveyttä sekä yleistä hyvinvointia.

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.

Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja siihen puuttuminen ovat keskeisiä toimenpiteitä suun terveydenhuollossa, sillä alkoholin liikkakäyttö vaikuttaa merkittävästi suun terveyteen. Alkoholi voi aiheuttaa muun muassa hampaiden eroosiota, suun kuivumista, limakalvomuutoksia sekä lisätä suusyövän riskiä.

Alkoholin käytön puheeksiotto

Siilaisen hammashoitolassa alkoholin käyttö otetaan puheeksi osana potilaan kokonaisvaltaista hoitoa. Hoitohenkilökunta keskustelee potilaan kanssa alkoholin käytöstä erityisesti silloin, kun suun terveydentilassa havaitaan muutoksia, jotka voivat liittyä alkoholin käyttöön, kuten hampaiden eroosio tai suun kuivuminen. Puheeksiotoissa keskitytään alkoholin vaikutuksiin suun terveyteen ja annetaan tietoa sen mahdollisista haitoista.

Alkoholin riskikäytön arviointi

Suun ja hampaiston perustutkimusten yhteydessä sekä suuhygienistin vastaanotolla potilaille tehdään alkoholin riskikäyttöä arvioiva kysely, kuten AUDIT-C. Kysely auttaa tunnistamaan alkoholin riskikäytön varhaisessa vaiheessa.

Toimenpiteet riskikäytön ilmetessä

Mikäli potilaalla todetaan alkoholin riski- tai ongelmakäyttöä, toimitaan Siun Soten ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolun mukaisesti. Tähän kuuluu muun muassa lyhytneuvonta eli mini-interventio, jossa potilasta tuetaan alkoholin käytön vähentämisessä tarjoamalla tietoa ja keskustelemalla asiasta. Tarvittaessa potilas ohjataan jatkohoitoon päihdepalveluihin.

Kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Kaikki alkoholin riskikäytön arviointiin ja puheeksiottoon liittyvät toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään rakenteisesti. Tämä mahdollistaa elintapaohjauksen näkyväksi tekemisen.

Seuranta ja laadunvarmistus

Alkoholin riskikäytön varhaisen tunnistamisen ja hoitoon ohjauksen toteutumista seurataan säännöllisesti. Toteutumisen arviointi perustuu potilastietojärjestelmään tehtyihin rakenteellisiin kirjauksiin. Mikäli havaitaan, että toimenpiteet eivät toteudu suunnitellusti, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin ja ohjeistusten päivittämiseen.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstölle järjestetään koulutusta alkoholin riskiarvion tekemisessä ja puheeksiotossa. Lisäksi intranetissä on saatavilla ennaltaehkäisevän päihdetyön hoitopolku, taustamateriaalia puheeksioton tueksi sekä yhteystiedot päihdepalveluihin. Hammaslääkäriliiton sivuilta löytyy myös kohdennettua materiaalia alkoholin ja nikotiiniuotteiden lyhytneuvonnan tueksi suun terveydenhuollon näkökulmasta.

Näiden toimenpiteiden avulla pyritään varmistamaan, että alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus toteutuvat tehokkaasti ja yhdenmukaisesti Siilaisen hammashoitolassa.

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 terveydenhuollon yksikössä on tärkeää tunnistaa asiakkaiden mahdollinen huumausaineiden tai muiden päihteiden käyttö, sillä se voi vaikuttaa suun terveyteen ja hoidon suunnitteluun. Varhainen tunnistaminen mahdollistaa ajoissa annetun tuen ja hoitoon ohjauksen, mikä edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Puheeksiotto

Huumausaineiden ja muiden päihteiden käyttö otetaan puheeksi osana normaalia terveystarkastusta ja hoidon tarpeen arviointia. Henkilöstöä on koulutettu käyttämään motivoivan haastattelun tekniikoita, jotka tukevat avointa ja luottamuksellista keskustelua asiakkaan kanssa. Puheeksioton yhteydessä korostetaan asiakkaan hyvinvointia ja suun terveyden merkitystä, ilman syyllistämistä. Huumausaineiden käyttö kirjataan esitetietoihin.

Käytön arviointi

Asiakkaan huumausaineiden käyttöä ei arvioida Siilaisen hammashoitolassa eri mittareilla. Mahdollisia mittareita olisi esimerkiksi CAST-mittari kannabiksen käytön arviointiin.

Seuranta ja arviointi

Yksikössä ei seurata huumausaineiden ja muiden päihteiden käytön tunnistamisen ja hoitoon ohjauksen toteutumista säännöllisesti.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta päihteiden käytön puheeksiotosta, arvioinnista ja hoitoon ohjauksesta. Koulutuksissa hyödynnetään ajankohtaista tietoa ja parhaita käytäntöjä, kuten THL:n tarjoamia materiaaleja ja työkaluja.

Toimenpiteet suunnitelman toteutumisen varmistamiseksi

Mikäli havaitaan, että huumausaineiden ja muiden päihteiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus ei toteudu suunnitellusti, ryhdytään seuraaviin toimenpiteisiin: Arvioidaan nykyiset toimintamallit ja tunnistetaan kehityskohteet. Tarjotaan henkilöstölle lisäkoulutusta tunnistettuihin tarpeisiin perustuen. Lisätään seurantaa ja arviointia toiminnan laadun parantamiseksi.

Näillä toimenpiteillä pyritään varmistamaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen ja hoidon ajoissa, edistäen heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

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.

Siilaisen hammashoitolassa rahapelaamisen puheeksiotto ei kuulu suun terveydenhuollon rutiineihin, sillä se ei suoranaisesti liity hammashoidon palveluihin. Mikäli kuitenkin asiakkaan kanssa keskusteltaessa nousee esiin huoli rahapelaamisesta, henkilöstö ohjaa asiakkaan hakeutumaan asianmukaisiin palveluihin. Siun soten ehkäisevän päihdetyön polku tarjoaa ohjeistusta ja tukimateriaalia päihteiden ja pelaamisen puheeksiottoon sekä hoitoon ohjaukseen.

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.

Suun terveydenhuollon ensisijainen tehtävä on edistää suun terveyttä. Vaikka mielenterveyden edistäminen ei kuulu hammashoitolan ydintehtäviin, hyvä suun terveys ja kivuton suu voivat myötävaikuttaa positiivisesti mielenterveyteen. Suun terveydellä voi olla myönteistä vaikutusta myös asiakkaan minäkuvaan ja itsetuntoon, joka voi tukea mielenterveyttä. Toisaalta mielenterveyden haasteet voivat heijastua suun terveydentilaan ja omahoidon laatuun. Suun terveydenhuollon ammattilaiset voivat osaltaan tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia tarjoamalla ohjausta ja tarvittaessa suuntaamalla asiakkaan muiden terveydenhuollon palveluiden piiriin.

Menettelyt mielenterveyden haasteiden varhaiseen tunnistamiseen ja arviointiin:

- Hoitotilanteissa kiinnitetään huomiota asiakkaan yleiseen olemukseen ja käyttäytymiseen, jotka saattavat viitata mielenterveyden haasteisiin.

Mielenterveyden haasteiden huomioiminen hoidossa:

- Mielenterveyden haasteet huomioidaan osana yksilöllistä hoitosuunnitelmaa.
- Mikäli herää huoli asiakkaan jaksamisesta tai mielenterveydestä, asiakasta kannustetaan hakeutumaan perusterveydenhuollon palveluihin tai akuuteissa tilanteissa päivystykseen.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen:

- Henkilöstölle tarjotaan tarvittaessa koulutusta ja ohjeistusta mielenterveyden haasteiden tunnistamiseen ja asianmukaiseen ohjaamiseen.

Toimenpiteet puutteiden ilmetessä:

- Mikäli havaitaan, että mielenterveyden haasteiden varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus eivät toteudu suunnitellusti, ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin ja toimintatapojen tarkistamiseen.

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

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

10.12 Itsemurhien ehkäisy

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

<p>Suun terveydenhuollon ammattilaiset voivat osaltaan edistää potilaiden hyvinvointia tunnistamalla mahdollisia itsetuhoisuuden merkkejä ja ohjaamalla potilaita tarvittaessa asianmukaisten palveluiden piiriin.</p> <p>Menettelyt itsemurhavaarassa olevan henkilön tunnistamiseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö kiinnittää huomiota potilaan käyttäytymiseen ja olemukseen, kuten poikkeavaan hiljaisuuteen, ahdistuneisuuteen tai muihin huolestuttaviin merkkeihin. Tarvittaessa vastaanottojen yhteydessä tai hoidon tarpeen arviointia tehdessä asiakkailta kysytään mahdollisista itsetuhoisista ajatuksista. <p>Menettelyt itsetuhoisia ajatuksia omanneen tai itsemurhaa yrittäneen asiakkaan/potilaan hoitoonohjaukseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mikäli potilas ilmaisee itsetuhoisia ajatuksia tai käyttäytymistä, hänet ohjataan välittömästi asianmukaisen terveydenhuollon ammattilaisen arvioitavaksi. <p>Henkilöstön osaamisen varmistaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstölle tarjotaan koulutusta itsemurhavaaran tunnistamisesta ja asian puheeksi ottamisesta. <p>Seuranta ja arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Henkilöstö seuraa potilaiden vointia vastaanottokäyntien yhteydessä ja kirjaa havainnot potilastietojärjestelmään. <p>Toimenpiteet suunnittelemattomien tilanteiden varalta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mikäli havaitaan, että itsemurhavaarassa olevien henkilöiden tunnistaminen ja hoitoon ohjaus eivät toteudu suunnitellusti, ryhdytään välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin ja ohjeistuksen tarkentamiseen.
--

--

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.13 Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö

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

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

Siilaisen hammashoitolassa suun terveydenhuollon ammattilaisilla on tärkeä rooli lähisuhdeväkivallan tunnistamisessa ja asianmukaisessa ohjauksessa. Suun alueen vammat tai muut merkit saattavat viitata väkivallan kokemuksiin, ja näissä tilanteissa ammattilaisen herkkyyks sekä valmius ottaa asia puheeksi ovat keskeisiä.

Toimintakäytännöt

- **Puheeksiotto ja tunnistaminen:** Asiakkaan kanssa keskusteltaessa voidaan hyödyntää suoria kysymyksiä, kuten "Onko joku läheinen ollut joskus sinua kohtaan väkivaltainen?". Tämä mahdollistaa väkivaltakokemusten esille tuomisen luontevasti. Jos potilas tulee saattajan kanssa, voidaan tarvittaessa pyytää saattajaa poistumaan ennen keskustelua aiheesta.
- **Palveluohjaus:** Mikäli asiakkaalla ilmenee lähisuhdeväkivallan merkkejä, hänet ohjataan asianmukaisiin palveluihin, kuten perusterveydenhuoltoon tai sosiaalipalveluihin.
- **Kirjaaminen:** Kaikki havaitut merkit ja keskustelut kirjataan potilastietojärjestelmään organisaation ohjeiden mukaisesti. Alaikäisillä on oikeus kieltää potilastietojensa antaminen huoltajalleen, muulle lailliselle edustajalleen tai muulle tiedonsaantiin oikeutetulle henkilölle.

Henkilöstön osaaminen

Henkilöstölle järjestetään koulutusta lähisuhdeväkivallan tunnistamisesta, puheeksi ottamisesta ja palveluohjauksesta. Tämä varmistaa valmiudet kohdata ja käsitellä aihetta asianmukaisesti.

Siun sotessa on käytössä MARAK, parisuhdeväkivallan arviointiprosessi. Kyseessä on vakavan parisuhdeväkivallan riskienarvioinnin ja uhrin auttamisen moniammatillinen menetelmä. Tavoitteena on ehkäistä väkivallan uusiutumista ja saattaa uhri eri tahoilta tarvitsemansa avun piiriin yhdellä ilmoituksella. Tilanteen kartoittamiseksi väkivallan puheeksi ottamisen lisäksi arvioidaan väkivallan uusiutumisen riski. Väkivaltaa voidaan selvittää suodatinkysymyksillä [THL laheisvakivalta suodatin kartoituslomake A4.indd](#) ja edetä tarvittaessa kartoituskysymyksiin väkivallan selvittämiseksi ja tehdä riskienarviointi. Mikäli todetaan suuri väkivallan uhka, viedään asiakkaan suostumuslomakkeella tieto MARAK-työryhmään, joka käsittelee lomakkeen ja laatii turvasuunnitelman uhrille sekä vastuuhenkilön mahdollisimman pian.

Pohjois-Karjalassa toimii LASTA-työryhmä, jonka tavoitteena on parantaa ja kehittää viranomaisten välistä yhteistyötä ja toimenpiteitä esille tulleissa lapsiin kohdistuvissa väkivaltaepäilyissä. Työryhmä koostuu Pohjois-Karjalan alueella toimivista viranomaisista: Lastensuojelu, palvelutarpeen arviointitiimit, terveydenhuolto sekä poliisin lapsirikostutkinta. Työryhmässä on myös KYS lasten ja nuorten oikeuspsykiatrian tutkimusyksikön edustus.

Seuranta ja kehittäminen

Yksikössä seurataan lähisuhdeväkivallan tunnistamisen ja hoitoon ohjauksen toteutumista keräämällä palautetta henkilöstöltä ja asiakkailta. Tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin, kuten lisäkoulutuksiin tai ohjeistusten päivittämiseen, jotta varmistetaan toiminnan laadukkuus.

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

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Lähisuhdeväkivallan hallinnan yhteisten toimintamallien käyttöönotto ja osaaminen	Sisäinen koulutus	

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 kehittämissaikataulu
Lähijohtajien hankinta- ja ostopalveluosaamisen vahvistaminen	Huomioidaan osaamisen kehittämisen suunnitelmassa	
Terveystenedistämisen näkökulman jatkuva kehittäminen	Integroidaan osaksi kaikkea toimintaa	

Säännöllisesti toteutettavien turvallisuuskiertojen palauttaminen vuosisuunnitteluun	Allakoidaan turvallisuuskierto vuosikelloon	
Haittatapahtumakirjausten kirjaus potilastietojärjestelmään	Palvelusyksikön sisäinen koulutus	
Itsemäärämisoikeuden vahvistaminen/rajoittaminen ohjeistus ja osaamisen vahvistaminen	Sisäinen tai ulkoinen koulutus	
Suullisen asiakaspalautteen kirjaaminen Laatuporttiin	Sisäinen koulutus	
Tietoturvaloukkauksilmoitus tulee tehdä välittömästi	Henkilöstön informointi	
Nimetään yksikköön laiteyhdyshenkilö		

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.

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

Yksikön lähiesihenkilöt seuraavat oman yksikkönsä omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta esimerkiksi seuraamalla yksikön laatuportin vaaratilanneilmoituksia ja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa tarpeen mukaan. Myös palvelualueen ylempi johto voi ilmoittaa tarvittavista lisäyksistä ja muutoksista.

Seuranta tapahtuu noin kerran kuukaudessa lähiesihenkilöiden ja keskijohdon palavereissa.

Yksikön lähiesihenkilöt – vastaava hammaslääkäri, osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja huomioi omavalvontasuunnitelman toteutumista päivittäisjohtamisen yhteydessä käytännön arjessa. Henkilöstö

pidetään ajantasalla myös mahdollisista muutoksista tai lisäyksistä omavalvontasuunnitelmaan sekä niiden vaikutuksesta toimintaan.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuussa
Päiväys	

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

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

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

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

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

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAxVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usg=AOvVaw0_zx7DOg57-OfwykI2VU_1&opi=89978449 (linkki)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

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

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

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

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTqtTG9IiBAxUrFBAIHQIApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449 (linkki)

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

<https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/Tiedostopankki/Forms/AllItems.aspx?viewid=8d4bbc63%2D7f91%2D4470%2Dbef1%2D66f99a41df45> (linkki)

Miunpalvelut.fi:

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

Omavalvonta - siunsote.fi:

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

Omavalvontaohjelma:

[https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_Valvontapalvelut_SUUNNITELMA_Omavalvontao_hjelma.pdf/cc2a1be8-4a4e-95fd-3cdf-890c38d52367_\(linkki\)](https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_Valvontapalvelut_SUUNNITELMA_Omavalvontao_hjelma.pdf/cc2a1be8-4a4e-95fd-3cdf-890c38d52367_(linkki))

STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019.

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

Tartuntatautilaki (1227/2016):

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

Terveydenhuoltolaki (1326/2010):

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

Terveydensuojelulaki (763/1994):

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBaxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usq=AOvVaw3mloYyUmCZI-YMwnYOP-zj&opi=89978449_\(linkki\)](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBaxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usq=AOvVaw3mloYyUmCZI-YMwnYOP-zj&opi=89978449_(linkki))

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen:

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

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

[https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon_\(linkki\)](https://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon_(linkki))

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

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

Viestit – Suomi.fi:

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