Nimi: Suun terveydenhuolto, omavalvontasuunnitelma
Versio: 1
Hyväksyjä: Hannaleena Jämsä, 30.4.2026 13:36

OMAVALVONTASUUNNITELMA
Suun terveydenhuolto 2026

SISÄLLYSLUETTELO.

1 Johdanto

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja sisältö

4 Riskienhallinta

5 Asiakas- ja potilasturvallisuus

- 5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat
- 5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen
- 5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus
- 5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

6 Omavalvonnan toimeenpano

- 6.1 Henkilöstö
- 6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu
- 6.3 Lääkehoito
- 6.4 Ravitsemus
- 6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy
- 6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 6.7 Kemikaalit
- 6.8 Toimitilat
- 6.9 Monialainen yhteistyö

7 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

8 Ostopalvelut ja alihankinta

9 Omavalvonnan kehittäminen

1 JOHDANTO

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan yksikön omavalvonnan menettelytavat ja toimenpiteet sekä palveluiden tuottamiseen liittyvät keskeiset riskit.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa täydentää Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omavalvonnan käsikirja, johon on koottu omavalvontaan liittyvää täydentävää tietoa.

Omavalvonta on jatkuvaa ja suunnitelmallista laadun- ja riskienhallintaa, jolla parannetaan palveluiden ja hoidon laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta varmistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisen lainmukaisesti, oikea-aikaisesti ja toimivasti.

2 PALVELUYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

kirjaamo@paijatha.fi

Vaihde (03) 819 11

Y-tunnus: 3221309-4

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Suun terveydenhuolto

Toimiala: Terveys- ja sairaanhoitopalvelut

Palveluyksikön tai toimipisteiden osoite/osoitteet: Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Vastuuhenkilön nimi: tulosaluejohtaja Hannaleena Jämsä

Vastuuhenkilön puhelinnumero:

Vastuuhenkilön sähköposti: hannaleena.jamsa@paijatha.fi

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Suun terveydenhuollon palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä dokumentissa suun terveydenhuollon tulosalueen tuottamaa suun terveydenhuoltoa. Suun terveydenhuollon palveluja annetaan ensisijaisesti Asikkalan, Heinolan, Hollolan, Orimattilan ja Padasjoen n 67 000 asukkaalle ja muille alueella lyhyt- tai pitkäaikaisesti oleskeleville henkilöille palvelujen järjestämisvastuun mukaisesti. Kaikissa kunnissa on oma toimipiste.

Palvelujen järjestämistä ohjaa ensisijaisesti terveydenhuoltolaki ja valtioneuvoston asetus neuvolapalveluista sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta 93/2026.

Suun terveydenhuollon tulosalueen oma toiminta on jakautunut kolmeen maantieteelliseen vastuualueeseen, eteläiseen, läntiseen ja itäiseen alueeseen. Eteläinen alue vastaa Orimattilan palveluista. Orimattilassa on kaksi toimipistettä, toinen Orimattilan sote-keskuksessa ja toinen Jokivarren koululla. Läntiseen alueeseen kuuluu Asikkala, Hollola ja Padasjoki. Kaikissa kolmessa kunnassa on sote-keskus, jossa on suun terveydenhuollon toimipiste ja lisäksi Hollolan Vesikansassa on kouluhoidon yksikkö. Itäinen alue vastaa Heinolan toiminnasta. Heinolassa on yksi hammashoitola Reumantiellä. Yhteensä toimipisteissä työskentelee keskimäärin 35 hammaslääkäriä, 3 erikoishammaslääkäriä, 23 suuhygienistiä ja 50 hammashoitajaa.

Suun terveydenhuollon hallinto on toimistorakennuksessa keskussairaalan yhteydessä. Hallintoon kuuluu tulosaluejohtaja, hoitotyön päällikkö ja sihteeri. Yhteisenä resurssina on myös osa-aikainen asiantuntijahammaslääkäri.

Suun terveydenhuollon vastaanottopalveluihin kuuluvat hoidon tarpeen arviointi, suun ja hampaiden tutkimus, oireiden toteaminen, hoidon suunnittelu sekä suu- ja hammassairauksien hoito. Hoito toteutetaan yhdenvertaisesti koko alueen väestölle ja huomioiden sosiaali- ja terveysministeriön laatimat yhtenäiset hoidon perusteet. Tehtäviin kuuluu myös huolehtia erikoissairaanhoidosta tulleiden potilaiden jatkohoidosta ohjeiden mukaisesti. Jokaista potilasta hoidetaan hyvien hoitokäytäntöjen mukaisesti huomioiden Käypä hoito -suositukset ja alueelliset hoitoketjut sekä ohjeet. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja

pyritään kokonaisvaltaiseen terveyshyödyn tuottamiseen. Palveluja tuotetaan tarpeen mukaan vastaanotoilla, perhekeskuksissa, kouluissa, päiväkodeissa, palvelutaloissa, vuodeosastoilla ja kotikäynteinä. Myös liikkuvia palveluja annetaan. Kouluterveydenhuoltoon kuuluvat suun terveystarkastukset toteutetaan lähtökohtaisesti koulujen aukioloaikoina koulujen tiloissa pop up-tyyppisenä toimintana.

Asiakas saa yhteyden suun terveydenhuoltoon virka-aikana arkipäivisin. Käytössä on takaisinsoittojärjestelmä. Hoidon tarpeen arviointi, neuvonta sekä näihin liittyvä ajanvaraus toteutetaan puhelimitse tai paikan päällä suun terveydenhuollon yksiköissä. Hoidon tarpeen arviointi tehdään ensimmäisessä yhteydenotossa. Hoidon tarpeen arvion tekee yleensä hammashoitaja/lähihoitaja (suun terveydenhuollon suuntautumisvaihtoehto) tai suuhygienisti. Hammaslääkärin konsultaatiotuki on aina saatavilla. Arvioinnin tekevällä terveydenhuollon ammattihenkilöllä on tehtävän edellyttämä osaaminen ja kokemus.

Kiireellinen ja kiireetön hoito toteutetaan voimassa olevien valtakunnallisten ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti. 23 vuotta täyttäneiden tulee päästä kiireettömään hammaslääkärin tutkimukseen ja hoitoon viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa ja alle 23-vuotiaiden kolmen (3) kuukauden kuluessa yhteydenotosta. Jos 23-vuotta täyttänyt potilas on ohjattu hammashoitajan tai suuhygienistin vastaanotolle, ja todetaan tarve hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä kuuden (6) kuukauden kuluessa ja alle 23-vuotias potilas kolmen (3) kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta.

Jos hammaslääkäri toteaa tarpeen perusterveydenhuollossa toimivan erikoishammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, 23-vuotiaan potilaan pääsy erikoishammaslääkärille on toteutettava kuudessa (6) kuukaudessa ja alle 23-vuotiaan potilaan kolmessa (3) kuukaudessa.

Enimmäisaika ei koske tilanteita, joissa potilaalle on laadittu yksilöllinen hoitosuunnitelma, ellei esille tule seikkoja, joiden perusteella yksilöllisestä tutkimus- ja hoitovälistä tulee tai voidaan poiketa.

Neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset järjestetään niitä koskevan lainsäädännön mukaan. Jos määräaikaistarkastuksen suorittaa hammashoitaja tai suuhygienisti, ja hän toteaa tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, niin alle 23-vuotiaan pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa.

Koko hyvinvointialuetta palveleva hammaslääkäripäivystys on Akuutti24 yhteispäivystyskeskuksessa, jossa alueen väestö saa tarvitseman välittömän ja kiireellisen hammaslääkärin tutkimuksen ja hoidon klo 8:00-21:00 välisenä aikana joka päivä, myös arkipyhinä ja viikonloppuisin. Akuutti24:n hoidon tarpeen arvio tehdään 116 117 puhelinneuvonnassa triage -hoitajien toimesta. Akuutti24:än hammaslääkäripäivystykseen ohjataan vain kaikkein kiireisimmin (hoidon tarve 24 h sisällä tai jotka eivät voi odottaa viikonlopun/pyhien yli) hoitoa tarvitsevat potilaat.

Suun terveydenhuollon palveluihin kuuluu terveydenhuoltolain tarkoittama terveysneuvonta sekä suun terveydenhuollon neuvonta ja ohjaus. Terveysneuvonta sisältää suunterveyden edistämiseksi sekä suusairauksien ehkäisemiseksi annettavaa neuvontaa ja muita palveluja. Terveysneuvonnalla tarkoitetaan ammattihenkilöstön toimintaa, jossa terveyttä ja hyvinvointia tuetaan suunnitelmallisella terveyslähtöisellä vuorovaikutuksella ja viestinnällä. Terveysneuvontaa sisältyy kaikkiin suun terveydenhuollon palveluihin. Kohdennettua terveysneuvontaa ja ehkäisevää hoitoa tarjotaan asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä hoitajilleen, mikäli asiakkaalle tunnistetaan erityisiä riskitekijöitä. Tarkoituksena on vahvistaa ehkäisevää ja terveyttä edistävää toimintaa perustason terveydenhuollossa ja kehittää jatkuvasti perustason yksiköiden osaamista ja valmiutta edistää asiakkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Terveysneuvonta antaa asiakkaalle riittävästi tietoa terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä asiakkaan elämäntilanteen edellyttämällä tavalla.

Määräaikaiset ja muut suun terveystarkastukset sisältävät terveysneuvontaa. Terveystarkastuksia voidaan suunnata erityisille kohderyhmille, yksilöille sekä erityisen tarpeen mukaisesti. Suun terveystarkastus on kliinisellä tutkimuksella tai muulla tarkoituksenmukaisella ja luotettavalla menetelmällä suoritettua suunhoidon palvelutarpeen arviointia sekä terveellisten elämäntapojen edistämistä ja suun terveysriskeihin liittyvän tiedon antamista. Erityisryhmien kuten vammaisten ja iäkkäiden terveystarkastuksissa kiinnitetään huomiota suun toimintakykyä heikentäviin sairauksiin ja tuetaan asiakasta suun omahoidossa sekä omahoidossa avustavien henkilöiden osaamista.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SISÄLTÖ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivittäminen

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman kirjoittamisesta vastaa tulosaluejohtaja Hannaleena Jämsä ja hoitotyön päällikkö.

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä vastaa tulosaluejohtaja Hannaleena Jämsä

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman arkistointi suoritetaan IMS-järjestelmässä.

Toimipistetasoisia omavalvontasuunnitelmia ei laadita.

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on päivitetty 30. huhtikuuta 2026

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman muutokset tiedotetaan aina henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelman seuranta, raportointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä yksikössä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja tehdystä seurannasta laaditaan selvitys neljän kuukauden välein.

Omavalvonnan havainnot käsitellään suun terveydenhuollon johtoryhmässä ennen osavuosikatsauksen julkaisua. Tarvittava seuranta ja kehittämistoimenpiteiden etenemisvastuu on tuloaluejohtajalla.

4 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimintatapaa, jolla voidaan tunnistaa, luokitella, arvioida, priorisoida, hallita sekä käsitellä toimintaan sekä toimintaympäristöön liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnassa tunnistetaan toiminnasta ja toimintaympäristöstä nousevat riskit sekä heikkoja signaaleja. Riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä ennakoivasti tunnistamaan ja estämään mahdolliset ei- toivotut tapahtumat.

Riskienhallinnan vastuut sekä riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Esihenkilö toimii työnantajan edustajana ja vastaa työyksikön työturvallisuusriskienarvioinnista. Suun terveydenhuollossa jokaisen toimintayksikön riskienhallinnasta vastaa yksikön ylihammaslääkäri yhdessä osastonhoitajan kanssa. Toimipisteissä käsitellään asiakasturvallisuusriskit Laatuportti-järjestelmään tulleiden ilmoituksien mukaan toimipisteiden omissa henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa ilmoitukset viedään tiedoksi ylemmälle johdolle. Työyksikön työturvallisuusriskien arviointi päivitetään vuosittain ja toimitetaan tiedoksi vastuutyöterveyshoitajalle ja työsuojeluvaltuutetulle.

Työterveyshuolto auttaa työpaikkaselvitysten yhteydessä työturvallisuusriskien arvioinnissa. Työpaikkaselvitys tehdään vähintään 5 vuoden välein tai työolosuhteiden oleellisesti muuttuessa/ muututtua, riskinarvioon perustuen sekä sovituin määräajoin. Työpaikkaselvityksen avulla hankitaan tietoja työstä ja työolosuhteista, arvioidaan terveyteen vaikuttavia työhön liittyviä tekijöitä ja annetaan neuvontaa ja ohjausta työn vaaroista ja haitoista. Työpaikkakäynnillä annetaan suosituksia toimenpiteistä ja seurannasta. Riskinarvion perusteella arvioidaan työhön liittyvien rokotusten ja altistelähtöisten terveystarkastusten tarve sekä ensiapukoulutustarve ja ne kirjataan työpaikkaselvitysraporttiin.

Asiakaspalautteet auttavat riskien arvioinnissa ja niiden hallinnassa. Palautteet käydään läpi toimipisteiden omissa henkilöstöpalavereissa ja tarpeen mukaan viedään eteenpäin ylemmän johdon tiedoksi. Asiakaspalautetta kerätään sähköiseen Roidu-järjestelmään. Palautteen voi antaa sähköisesti, paperisena asiakaspalautelomakkeena tai suullisesti. Paperinen lomake ja suullisen palaute viedään sähköiseen järjestelmään asiakkaan puolesta.

Riskien arvioinnin perusteella yksikköön on laadittu erilaisia toimintaohjeita.

- Lääkehuollon täydennyskoulutukset, lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon tarkistuslista
- Palo- ja pelastusvalvonta –suunnitelma
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määräajoin toteutettu työpaikkaselvitysraportti
- Menettelytapaohje väkivallanuhan hallintaan
- Aktiivisen tuen malli häirintään ja epäasialliseen kohteluun
- Suun terveydenhuollon hygieniaohje
- Suun terveydenhuollon säteilyn käytön toimintakäsikirja
- Perehdyttämisen työlista

Hyvinvointialueen Riskienhallinta, turvallisuus ja varautuminen -yksikkö sekä pelastustoimialan valmiuspäällikkö tukevat toimialojen varautumistyötä ja yhteensovittavat varautumista yhteistyöalueella ja Päijät-Hämeen maakunnan alueella yhdessä muiden viranomaisten kanssa. Suun terveydenhuolto tukeutuu hyvinvointialueen terveys- ja sairaanhoitopalvelujen valmius- ja turvallisuussuunnitteluun.

Suun terveydenhuollon toimipisteissä toiminta ajetaan hallitusti alas, mikäli tulee sähkö- tai vesikatkos. Toimipisteissä on varautumissuunnitelma ko. tapauksia varten. Veden saastumistapauksissa tehdään yhteistyötä ympäristöterveysviranomaisen kanssa. Pelastussuunnitelma on tehty lain edellyttämällä tavalla ja laajuudella.

Riskienhallinnan menettelytavat

Työn vaarat ja haitat tulee arvioida vähintään kerran vuodessa ohjeen mukaisesti sekä aina työolosuhteiden muuttuessa tai vakavien työtapaturmien jälkeen. Työturvallisuusriskienarvioinnissa esihenkilö ja henkilöstö yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät sekä miettivät myös keinoja millä ennakoida, hallita sekä pienentää työturvallisuusriskejä. Työturvallisuusriskienarvioinnit tehdään vaaratapahtumajärjestelmään. Työturvallisuusriskienarvioinnin työstämisessä hyödynnetään myös muita

yksikössä käytettävissä olevia tunnuslukuja, kuten esimerkiksi yksikössä raportoituja vaaratapahtumailmoituksia, sairaspoissaoloja ja tapaturmailmoituksia.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arviointi sisältää asiakkaan/potilaan turvallisuuteen vaikuttavien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkityksen arviointia sekä kehittämistoimenpiteiden toteuttamisen ja seurannan. Laadukkaasti tehty asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä työturvallisuusriskien arviointi ja siitä saadun tiedon hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa vähentävät työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisäävät työhyvinvointia sekä parantavat työn tehokkuutta ja tuottavuutta sekä parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Suun terveydenhuollossa perehdytyssuunnitelmaan kuuluu turvallisuuskävely aina uusien työntekijöiden tullessa toimipisteeseen. Alkusammutuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia järjestetään riskiperusteisesti 2-3 vuoden välein tukipalveluiden koordinoimana. Toimipisteisiin on nimetty turvallisuusvastaavat henkilöt.
Poikkeustilanteisiin on laadittu ohje.

- Suun kirjauspohja potilastietojärjestelmän käyttökatkon varalle

5 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

5.1 Vaaratapahtumat ja epäkohdat

Vaaratapahtumista ja epäkohdista ilmoittaminen

Kun työntekijä havaitsee haitta- tai vaaratapahtuman tai läheltä piti-tilanteen, hänen tulee tehdä ilmoitus Laatuportissa. Lisäksi työntekijän on viipymättä, salassapitosäännöksistä riippumatta, ilmoitettava yksikön esihenkilölle tai toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen ilmeisen uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus epäkohdista ja haitta- ja vaaratapahtumista tehdään Laatuportissa.

Asiakas/potilas tai läheinen/omainen voivat tehdä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla ilmoituksen asiakkaan/potilaan/läheisen vaaratilanneilmoituksen hoitoon, hoivaan tai palveluun liittyvästä vaaratilanteesta.

Perehdytysohjelmaan kuuluu vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamismenetelmän opastus sekä työntekijän vastuut ja velvollisuudet.

Henkilöstöä kannustetaan tekemään vaaratapahtuma/epäkohtailmoituksia aina kun he havaitsevat toiminnassa, jotakin sellaista, joka vaarantaa tai voi vaarantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta. Asiakas- ja potilasturvallisuus otetaan puheeksi säännöllisesti palavereissa. Palavereissa muistutetaan työntekijöiden velvollisuudesta tehdä ilmoituksia.

Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti läpi, että työntekijän tulee ilmoittaa epäkohdista ja epäkohdan uhista esihenkilölle.

Palveluyksikön toimipisteen infotaululla tiedotetaan asiakkaita/potilaita mahdollisuudesta sähköisen ilmoituksen tekemiseen Paijatha.fi sivuston verkkosivuston kautta https://paijatha.fi/asiointiopas/asiakas-ja-potilasturvallisuus/#Vaaratilanneilmoitus . Henkilöstö ohjeistaa ja kannustaa tarvittaessa potilasta/asiakasta ilmoituksen tekemisessä. Asiakkaan/potilaan tai läheisen kautta saatu ilmoitus käsitellään ensin esihenkilöiden kesken ja tuodaan tämän jälkeen työpaikkapalavereihin. Yhdessä mietimme miten toimintaa voisi kehittää.

Toimipisteissä käsitellään vaaratapahtumia työntekijöiden kanssa yhdessä ja annetaan tukea ja mahdollistetaan vaaratapahtumien ilmoittamisen tekeminen. Työpaikkapalavereissa nostetaan esille tilanteita, joista jokainen voi ottaa opiksi ja kehittyä omalta osaltaan. Ketään ei syyllistetä!

Olemme antaneet asiakkaalle/potilaalle/läheiselle/omaiselle palvelulupauksen, että häneen ollaan yhteydessä 14 vuorokauden sisällä ja kerrotaan tehdyt toimenpiteet, joilla voidaan ehkäistä vastaavan vaaratapahtuman syntyminen, sekä pyydetään tapahtunutta anteeksi. Yhteydenottaja ja yhteydenottopäivämäärä kirjataan ilmoituslomakkeelle varattuun kohtaan.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittely

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoituksien käsittelyn tavoitteena on oppia tunnistamaan, miten vaaratapahtuman tai epäkohdan syntyminen tai toistuminen pystytään ennaltaehkäisemään tai estämään. Jatkuvalla asiakas- ja potilasturvallisuusriskien arvioinnilla pystytään arvioimaan miten tehdyt kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet tunnistetun vaaratapahtuman tai epäkohdan riskin pienenemiseen tai poistumiseen.

Esihenkilö tai toiminnasta vastaava tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneellä henkilöllä on oikeus ottaa yhteyttä valvontaviranomaiseen, mikäli palveluyksikkö ei korjaa viivytyksettä epäkohdan uhkaa tai epäkohtaa. Esihenkilöllä tai toiminnasta vastaavalla henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa ei korjata.

Käymme esihenkilöparina ilmoitukset läpi sekä työyhteisön kanssa keskustellen, pohdimme niiden yleisyyttä ja taustalla vaikuttavia tekijöitä. Pyrimme löytämään ratkaisuja, joiden avulla vaaratapahtumat- ja epäkohdat uskallettaisiin nostaa esille ja toisaalta myös, miten voisimme omalla toiminnallamme vaikuttaa niiden syntyyn.

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti saamamme palautteen avulla.

Vakavat vaaratapahtumailmoitukset esihenkilö käsittelee välittömästi henkilöstön kanssa.
Muut käsitellään asian vaatiman kiireellisyyden mukaisesti.
Riskienarviointi tehdään vuosittain tai uuden riskin ilmaantuessa työsuojelun, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa yhteistyössä. Arvioinnissa havaitut riskit kirjataan ylös. Toiminnassa pyritään vaikuttamaan riskien syntyyn tai pienentämään havaittua riskejä oikeilla toiminta- ja työtavoilla.

Kriisitilanteissa esihenkilö keskustelee työntekijän/työyhteisön kanssa tilanteesta hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti avoimesti ja syyllistämättömästi.

Potilasturvallisuuden edistämiseksi työskentelemme rauhallisesti ja järjestelmällisesti erityisesti huomioiden terävät ja pyörivät instrumentit. Mahdollinen hoitopelko otetaan huomioon jo ennen vastaanottoa hyödyntäen potilaan omaa arvioita jännittyneisyyden asteesta.

Työntekijät perehdytetään turvallisiin toimintatapoihin ja tarvittavien suojavälineiden käyttöön. Perehdytystä ja koulutusta järjestetään säännöllisesti palveluyksikkötasoisesti ja paikallisesti toimipisteissä tarpeen ja riskiarvion perusteella.

Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet on kuvattu liitteessä.

Vakavat vaaratapahtumat

Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tavoitteena on selvittää tapahtuman juurisyyt ja määrittää tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta vastaava tilanne ei pääsisi toistumaan. Tutkinnassa noudatetaan hyvinvointialueen vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessia.

Ei saisi koskaan tapahtua- vaaratapahtumat (never event) tulee aina selvittää ja määrittää kehittämistoimenpiteet, aikataulu toimenpiteille sekä vastuuhenkilö.

Suun terveydenhuollossa vakavia vaaratapahtumia on äärimmäisen harvoin. Palveluyksikkö tasolla varaudumme käymään läpi mahdolliset vakavat vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja suunnittelemaan tarvittavat kehittämistoimet.

Omavalvontatiimi/asiakas- ja potilasturvallisuuspäällikkö tukevat tarvittaessa toimintaa.

5.2 Asiakas- ja potilasturvallisuusosaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuskäytännöt sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssit sisältyvät uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Lisäksi henkilöstön käyttöön on koottu opas asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Hyvinvointialueella toimii asiakas- ja potilasturvallisuusverkosto, ja asiakas- ja potilasturvallisuuslähettiläät edistävät palveluyksikössä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Osastonhoitajat toimivat potilasturvallisuuslähettiläinä ja järjestävät tarvittavan toiminnan toimipisteissään. Henkilöstö osallistuu potilasturvallisuuskoulutuksiin säännöllisesti ja käydyt koulutukset dokumentoidaan

5.3 Henkilö- ja tilaturvallisuus

Henkilö- ja tilaturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ja turvallisuuspoikkeamat kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Ilmoituksen voi tehdä paloturvallisuuteen, rikokseen, ilkivaltaan, tietoturvaloukkaukseen tai tekniseen toimintahäiriöön liittyen. Järjestelmä mahdollistaa myös muiden turvallisuuspoikkeamien kirjaamisen

liittyen esimerkiksi vaarallisen aineen käsittelyyn, päästöihin, vuotoihin sekä toimintaympäristön olosuhteisiin liittyen. Toimintaympäristön olosuhteita koskevia turvallisuuspoikkeamia ovat esimerkiksi ilmoitukset sisäilmaan, lämpötilaan, kosteuteen, hajuun tai ääneen liittyen.

Toimintaympäristön olosuhteita koskevat turvallisuuspoikkeamailmoituksen käsittelee ilmoittajan esihenkilö, joka tekee tarvittaessa lisätoimenpiteitä vaaratapahtuman tai turvallisuuspoikkeaman poistamiseksi. Käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

5.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Hoidon ja palveluiden kirjaamisen käytänteet

Kirjaaminen varmistaa hoidon ja palveluiden jatkuvuuden sekä lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kirjauksien avulla tehdään ratkaisuja potilaan hoidosta ja asiakkaan palveluista. Työn asianmukainen dokumentointi tukee ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan oikeusturvaa.

Laadukkaasti kirjattu tieto kerryttää kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa. Tietoa hyödynnetään suoran asiakas- ja potilastyön lisäksi alueellisessa ja kansallisessa johtamisessa, valvonnassa, palveluiden kehittämisessä ja tutkimuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista ja tiedonhallintaa ohjataan lainsäädännöllä sekä kansallisilla oppailla ja ohjeilla. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on laadittu hoidon kirjaamisen oppaat ja suoritekäsikirja yhtenäistämään hoidon kirjaamista. Yhtenäisillä käytännöillä helpotetaan henkilöstön toimimista eri yksiköissä.

Suun terveydenhuollossa on oma kirjaamisen opas, joka päivitetään vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Henkilöstölle järjestetään yksilöllistä ja yhteistä koulutusta päivitysten ja muiden muutosten jälkeen. Koulutuksien toteutumista valvovat esihenkilöt.

Tehdyt toimenpiteet kirjataan potilastietojärjestelmään. Kirjaukset tehdään heti toimenpiteen/ tapahtuman jälkeen tai viimeistään päivän päätteeksi. Kirjaamisen merkitystä ja vaikutuksia nostetaan esiin säännöllisesti mm. yhteisissä henkilöstöinfoissa. Hyödynnämme potilaskirjauksia valtakunnallisessa laatu- ja benchmarking toiminnassa.

Asiakkaiden ja potilaiden tietoja käsittelevillä työntekijöillä ja opiskelijoilla on vaitiolovelvollisuus, ja tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saaminen edellyttää kirjallista tietoturva- ja tietosuojasitoumusta. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päättymisen jälkeenkin.

Tietosuoja ja tietoturva

Hyvinvointialueen tietoturvan ja tietosuojan periaatteet, käytännöt ja vastuut määritellään hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.1.2025.

Työntekijät tekevät kaikista havaitsemistaan tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista ilmoituksen vaaratapahtumajärjestelmään. Esihenkilöt käsittelevät saamansa tietoturvallisuusilmoitukset hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Jos tietoturvaloukkauksesta aiheutuu rekisteröidylle haittavaikutuksia, rekisteröidylle ilmoitetaan tapahtuneesta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että rekisteröityyn eli asiakkaaseen on oltu yhteydessä asianmukaisesti organisaation toimintaohjeen mukaisesti.

Uudet työntekijät osoittavat tietosuoja- ja turvaosaamisensa osana alkuperehdytystä verkkokoulutuksien avulla ja tämän jälkeen kurssit suoritetaan kahden vuoden välein. Tietojen päivittämistä tapahtuu myös palveluyksikön kuukausi-infoissa ja -kirjeissä sekä toimintayksikkötason palavereissa. Yhteinen keskustelu verkon uhkista ja riskeistä toteutuu paikallisesti ja ajoittain tietosuojavastaavan tukemana. Teemme säännöllisesti yhteistyötä tietosuoja-asiantuntijan kanssa.

Potilastietojen tietosuojan omavalvonnassa käytetään lokitietojen seurantaa. Valvojan havaitessa mahdollisesti epäasiallista tietojen katselua, selvitysprosessi käynnistetään esihenkilön kanssa tietosuojakäsikirjan mukaisesti.

Hyvinvointialueen tietosuojavastaava:

Pauliina Saarinen

Vaihde: 03 819 11, tietosuoja@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti.

6 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

6.1 Henkilöstö

Määrä ja rakenne

Suun terveydenhuollossa ei ole lakisääteistä henkilöstömitoitusta, vaan henkilöstöä suunnitellaan ja palkataan riittävä määrä turvaamaan lakisääteiset ja tarvittavat palvelut. Tarvittaessa käytetään ostopalveluhenkilöstöä. Jos henkilökunnasta tulee vajetta äkillisesti, niin palvelut kohdennetaan ensisijaisesti ensilinjaan eli hoidon tarpeen arviointiin ja kiireelliseen hoitoon. Tarvittaessa hyödynnetään palvelujen keskittämistä hyvinvointialueen sisällä.

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne **maaliskuu 2026**

Nimike	Määrä	Työsuhde (vakituinen /määräaikainen)	Mitoitus
Tulosaluejohtaja	1		
Hoitotyön päällikkö	1		
Ylihammaslääkäri	3		
Apulaisylihammaslääkäri	2		
Osastonhoitaja	3		
Apulaisosastonhoitaja	2		
Hammashuollon vastaanottoavustaja	1		
Hammashoitaja	52		
Suuhygienisti	17		
Terveyskeskushammaslääkäri	34		
Erikoishammaslääkäri	2		

Ammatinharjoittamisen edellytykset

Rekrytointivaiheessa hakijan kelpoisuus haettavaan sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävään tarkistetaan Terhikki- tai Suosikki-keskusrekisteristä.

Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä edellytetään ammattioikeuden varmistamisen lisäksi rikosrekisteriotteen tarkistamista. Tarkastettu ammattioikeus merkitään työhönottovaiheessa HR- järjestelmään.

Tartuntatautilain edellyttämä rokotussuoja selvitetään työhöntulotarkastuksessa työterveyshuollon toimesta. Arvioinnin riittävästä rokotesuojasta työtehtävään tekee esihenkilö työterveyshuollon asiantuntija-arvion pohjalta.

Rekrytoitaessa varmistetaan rekrytoitavan riittävä suomen kielen taito haettavaan tehtävään. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella työskentelykieli on suomi, jossa edellytetään vähintään B1- tasoista kirjallista ja suullista osaamista. Rekrytoinnista vastaava henkilö varmistaa työhönottovaiheessa hakijan riittävän suomen kielen osaamisen.

Rekrytoija vastaa myös henkilön muun soveltuvuuden varmistamisesta.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan, että hakijat täyttävät rekrytointi-ilmoituksessa mainitut kelpoisuusehdot todistusten ja Julkiterhikin avulla. Riittävä kielitaito ja soveltuvuus varmistetaan haastattelutilanteessa keskustelemalla ja havainnoimalla. Valittu henkilö käy koeajan alussa työterveyshuollossa työhöntulotarkastuksessa, josta hän tuo esihenkilölle lääkärin lausunnon. Hakijalta varmistetaan tartuntatautilain 48 § mukainen rokotussuoja rekrytointitilanteessa

Osaaminen

Hyvinvointialueen perehdytyskäytännöt henkilöstölle on kuvattu intranetissä. Työhön perehtymisen tukemiseksi hyvinvointialueelle on laadittu perehtymisen työlista.

Esihenkilö seuraa työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja luo edellytykset sille, että työntekijät voivat osallistua tarvittavaan ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja muilla ammatillisen kehittymisen menetelmillä ylläpitää ja kehittää tietotaitoaan.

Lähiesihenkilö vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä ja varmistaa jo olemassa olevan osaamisen. Yksikön käytännöt ja käytössä olevat koneet ja laitteet perehdytetään työsuhteen alussa. Samalla käydään läpi voimassa olevien toimintaohjeiden sijainti (IMS). Työntekijä perehtyy niihin itsenäisesti annettujen ohjeiden mukaisesti.

Hyvinvointialueella on olemassa lakisääteiset koulutukset (esim. tietosuoja- ja säteilysuojakoulutukset), jotka työntekijä suorittaa säännöllisesti. Muut koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskusteluissa ja näiden perusteella tehdään henkilökohtainen koulutussuunnitelma. Työntekijän jatko-opintohalukkuus käsitellään yksilöllisesti

Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Hyvinvointialueella on työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden toimintasuunnitelma, jonka tavoitteena on edistää terveellisiä ja turvallisia työskentelyolosuhteita, työntekijöiden työkykyä sekä työyhteisöjen hyvinvointia. Toimintasuunnitelma kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työolojen seuranta ja kehittäminen ovat suunniteltua toimintaa, jolla ennakolta torjutaan ja ehkäistään tapaturmien, terveyshaittojen ja vaaratilanteiden ilmenemistä sekä pyritään ylläpitämään hyvää työilmapiiriä ja työssä jaksamista.

Työntekijöiden työhyvinvointia seurataan muun muassa säännöllisillä lakisääteisillä terveystarkastuksilla, työhyvin vointikyselyillä ja erilaisilla henkilöstömittareilla, kuten sairauspoissaoloseurannalla. Työterveyshuollon kanssa toteutettavat työpaikkaselvitykset ovat yksi keskeinen toimintapa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden edistämiseen.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään vuosittain päivitettävä työn vaarojen selvittäminen ja arviointi. Lisäksi työturvallisuuden tilaa havainnoidaan jatkuvasti, ja havaituista puutteista tai poikkeamista tehdään Laatuportti-järjestelmään työturvallisuusilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista turvallisuushavainnoista, läheltä piti -tilanteista, työ- ja työmatkatapaturmista sekä työssä havaituista epäkohdista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. Työturvallisuusilmoitusten käsittely- ja reagointiajat sekä seurantatiheydet kuvattu liitteessä.

Esihenkilöt käsittelevät saamansa työturvallisuusilmoitukset työturvallisuusilmoituksen käsittelyohjeen mukaan. Esihenkilön velvollisuus on tehdä henkilövahinkoihin johtaneista työ- ja työmatkatapaturmista ilmoitus tapaturmavakuutusyhtiöön Laatuportti-järjestelmän kautta.

Käytössämme oleva asiakaspalautejärjestelmä on Roidu. Käsittelemme palautteet asiaan kuuluvalla tavalla.

Toimipisteissä on erilaisia tapoja kehittää työhyvinvointia. Työnantaja panostaa työhyvinvointiin monin eri tavoin Työntekijöillä on myös mahdollisuus kouluttautua työhyvinvoinnin kehittämiseen (työhyvinvointikortti) ja työyhteisöillä on mahdollisuus saada työsuojeluvaltuutetuilta ohjausta työhyvinvointiin liittyen. Työyhteisöt voivat myös järjestää omia työhyvinvointia edistäviä tapahtumia.

Työhyvinvointiin kuuluu myös, että työssä käytettävät laitteet ovat kunnossa ja materiaalit ovat toimivia.

Työturvallisuutta edistetään huolehtimalla siitä, että käytettävät laitteet, välineet ja tilat ovat kunnossa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus huonokuntoisesta ja rikki menneestä työvälineestä. Jokaisesta poikkeamasta tulee tehdä Laatuportti-ilmoitus ja näitä käsitellään yhteisissä kokouksissa.

6.2 Palveluiden ja hoidon suunnittelu

Palveluiden ja hoidon tarpeen arviointi, suunnittelu ja yhteensovittaminen

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa. Asiakkaan tai potilaan suostumuksella palvelu- ja hoidontarpeen arvioon voivat osallistua hänen läheisensä tai muu tukihenkilö.

Hyvinvointialueella on käytössä monialaisen tuen asiakkaan toimintamalli, joka ohjaa asiakkaan tarvittaessa hoidon- ja palveluntarpeen moniammatilliseen kartoitus- ja arviointityöhön.

Potilaan ottaessa yhteyttä Suun terveydenhuoltoon, terveydenhuollon ammattilainen (hammashoitaja) kartoittaa ja arvioi hoidon tarpeen ja sen kiireellisyyden. Potilaalle voidaan antaa hoito-ohjeita tai ohjata suuhygienistin tai hammaslääkärin vastaanotolle. Vastaanotolla potilaalle tehdään tarvittavien tutkimusten ja yhteisen keskustelun perusteella hoitosuunnitelma. Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja potilas näkee sen OmaKannasta. Hoitosuunnitelma voi sisältää omahoidon osuuden.

Monialaista tukea tarvitsevan potilaan hoidossa hyödynnetään avosairaanhoidon moniammatillista tiimiä, perhekeskusverkostoa ja sosiaalipalvelujen ammattilaisverkostoa. Kyseisten tahojen yhteydenottokäytänteet eroavat ja henkilöstö löytää ajantasaiset tiedot intrasta.

Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen varmistaminen

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuuluu jokaisen ammattilaisen päivittäiseen potilastyöhön. Suun terveydenhuollon omat hyte-tavoitteet tähtäävät potilaan omien voimavarojen vahvistamiseen, jotta suun terveys muiden kansansairauksien joukossa paranisi. Olemme myös mukana diabeteksen ja päihdesairauksien ennalta ehkäisyssä. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti johtoryhmässä ja yhteisissä henkilöstöinfoissa. Hyte-yksikkö osallistuu suun terveydenhuollon hyte-työn suunnitteluun ja seurantaan ja antaa tarvittaessa asiantuntija-apua.

6.3 Lääkehoito

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä on ajantasainen yksikön toimintaa vastaava lääkehoitosuunnitelma. Yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan käytännön lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoitoon liittyvät, yksikössä tunnistetut riskit, ja riskilääkkeet sekä riskienhallintaan liittyvät ennakoivat toimenpiteet.

-

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kahden vuoden välein, viimeisin tehty vv. 2023-2025. Sen laatimisesta vastaavat yhteistyössä tulosalueen johto ja työyksiköiden esihenkilöt.

Tulosalueen ja työyksikön lääkehoitosuunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen suunnitelmaan, joka on laadittu STM:n ohjeiden mukaisesti. Ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja vastaavat yksikön turvallisen lääkehoidon toteutumisesta.

Esihenkilöt varmistavat, että yksikössä toteutettava lääkehoito toteutuu hyvinvointialueen voimassa olevan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt seuraavat ja valvovat henkilöstönsä osalta perehdytyksen toteutumista.

Esihenkilöt käsittelevät lääkehoitosuunnitelman sisällön henkilöstön kanssa ja huolehtivat ammattiryhmien välisestä työnjaosta ja edustuksesta suunnitelmaa laadittaessa.

Uusi työntekijä perehdytetään lääkehoidon käytännön toteuttamiseen muun perehdytyksen mukana. Henkilöstö tutustuu voimassa olevaan lääkehoitosuunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi. Hammaslääkäreiden perehdytyksestä vastaa ylihammaslääkäri tai hänen nimeämänsä hammaslääkäri. Hoitohenkilökunnan osalta perehdytyksestä vastaa osastonhoitaja tai apulaisosastonhoitaja. Uusi hoitohenkilöstöön kuuluva työntekijä suorittaa LOVe-suoritukset 2 kuukauden kuluessa työsuhteen alettua lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi ja osastonhoitaja tekee siitä tarvittavat merkinnät eLOKI-järjestelmään. Ylihammaslääkäri myöntää hoitohenkilöstön lääkehoitoluvat.

6.4 Ravitsemus

Ravitsemushoidon toteuttamista ohjaavat kansalliset ravitsemussuositukset ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ravitsemuskäsikirja. Lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointialueella ravitsemusterveyden edistämisen suunnitelma antaa suuntaviivat eri toimijoiden toteuttamalle ravitsemusterveyden edistämistoiminnalle.

6.5 Tartuntataudit ja infektioiden ehkäisy

Turvallisen hoidon perusta muodostuu tavanomaisista varotoimista, kuten käsihygieniasta. Hyvinvointialueen infektioiden torjuntaohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä.

Hyvinvointialueella toimii infektioryhmä, joka vastaa infektioiden torjunnan kehittämisestä. Lisäksi jokaiseen hoitoa tai hoivaa toteuttavaan sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavaan yksikköön on nimetty hygieniayhdyshenkilö. Hygieniayhdyshenkilö toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana sekä yhteyshenkilönä palveluyksikön ja infektioyksikön välillä. Hoitohenkilökunnan rokotussuojan huolehtiminen tartuntatautilain 48 § mukaisesti on osa infektioiden torjuntaa.

Suun terveydenhuollon tulosaluleelle on laadittu hygieniaohje, jossa on määritelty aseptisen toiminnan periaatteet ja hygieniakäytännöt työpisteissä. Hygieniaohje on kaikkien luettavissa **IMS-järjestelmässä** ja koko henkilöstö on velvoitettu tutustumaan siihen.

Toimimme suun terveydenhuollon hygieniaohjeen mukaisesti kaikessa toiminnassa. Uudet työntekijät tutustuvat hygieniaohjeeseen perehdytysvaiheessa. Vastaanottohuoneissa hoitohenkilöstö puhdistaa tilat ohjeiden mukaisesti jokaisessa potilasvaihdoissa ja laitoshuolto siivoaa tilat muilta osin sopimuksen mukaisesti.

Siivous ja puhtaanapito

Hyvinvointialueen siivouksesta vastaa Päijät-Hämeen laitoshuolto. Henkilöstö seuraa siivouksen tasoa silmämääräisesti ja reklamoi tarpeen mukaan laitoshuoltopalveluiden koordinointiyksikön asiantuntijalle, jos siinä havaitaan puutteita. Esihenkilöt osallistuvat yhteistyöpalavereihin tarvittaessa. Hyvinvointialueen pyykkihuollosta vastaa Hämeen tekstiilihuolto Oy.

6.6 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laiteturvallisuussuunnitelmassa kuvataan laiteturvallisuuteen liittyvät vastuut ja toimintatavat, kuten lääkintälaitteiden hankinta, vaaratilanneilmoitusmenettely, laiteosaamisen varmistaminen ja laitteiden jäljitettävyyden toteuttaminen. Hyvinvointialueen laajuista laiteturvallisuussuunnitelmaa on tarkennettu yksikkökohtaisilla laiteturvallisuussuunnitelmilla toimintayksiköissä, joissa käytetään paljon korkean ja erittäin korkean riskin lääkinnällisiä laitteita.

Hyvinvointialueella on nimetty ammattimaisen käytön vastuuhenkilö. Hyvinvointialueen toimintayksiköt ovat nimenneet laitevastuuhenkilöt, jotka toimivat ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön ohjeistamina. Laitevastuuhenkilöt vastaavat käytännön tasolla esihenkilönsä avustamina, että lääkintälaitelain vaatimukset toteutuvat. Hyvinvointialueella toimii myös laaja-alainen lääkintälaitteiden asiantuntijatyöryhmä, joka kokouksissaan käsittelee lääkintälaiteturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia asioita.

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin ohjeisiin, jotka toimivat julkisen terveydenhuollon ammattilaisten työohjeena. Apuvälinehankinnat kilpailutetaan tuoteryhmittäin, ja sopimustuotteet tallennetaan Effector-järjestelmään, mikä helpottaa tilausten tekemistä ja potilasohjeiden tulostamista. Apuvälineet valitaan yksilöllisen tarpeen mukaan, ja poikkeustapauksissa voidaan käyttää myös muita kuin sopimustuotteita. Huoltoprosessit hallitaan Effectorin kautta, joka mahdollistaa huoltojen tilaamisen, ohjelmoinnin ja huoltohistorian tallentamisen, varmistaen apuvälineiden asianmukaisen ylläpidon.

Laiteturvallisuuden vastuuhenkilöinä toimivat toimipisteiden esihenkilöt. Esihenkilöt saavat tukea ja koulutusta lää kinnällisten laitteiden ammattimaiseen käyttöön. Lisäksi suun terveydenhuollon edustaja on hyvinvointialueen laiteturvallisuustyöryhmän jäsenenä.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään Laatuportti -järjestelmän kautta, jossa vastuuhenkilöt käsittelevät ne järjestelmän prosessin mukaisesti. Järjestelmästä avautuu vaaratilanneilmoituksen yhteydessä Fimean vaaratilanneilmoitus, joka täytetään, tulostetaan ja toimitetaan laitteen valmistajalle tai tämän edustajalle sekä osoitteeseen laiteturvallisuus@paijatha.fi. Vaaratilanneilmoitukset käsitellään myös henkilöstön kanssa henkilöstökokouksissa. Vaaratilanteessa mukana ollut terveydenhuollon laite säilytetään, kunnes valmistaja antaa menettelyohjeet.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Hyvinvointialueen asiakastietojen käsittelyssä käytettävän tietojärjestelmän ja hyvinvointisovelluksen tulee täyttää yhteentoimivuutta, tietoturvaa ja tietosuojaa sekä toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset. Uudet järjestelmät ja sovellukset käsitellään hyvinvointialueen tietohallinnon arkkitehtuuri- ja muutoshallinnnan käsittelyssä. Prosesseilla varmistetaan muun muassa järjestelmien hallittu käyttöönotto, turvallisuus ja määrittelyiden toteutuminen sekä käyttöönottoon liittyvä viestintä ja koulutus.

Hyvinvointialueella on laadittu ICT-jatkuvuussuunnitelma, jonka tavoitteena on turvata kriittisten prosessien ja järjestelmien toiminta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteet hoidetaan häiriönhallintaohjeen mukaisesti. Jos hyvinvointialueella havaitaan tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia, niistä ilmoitetaan tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle. Mikäli poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle, poikkeamasta ilmoitetaan myös Lupa- ja valvontavirastolle. Tietoturvaan liittyvät käytännöt on kuvattu hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelmassa.

6.7 Kemikaalit

Kemikaaliturvallisuudella tarkoitetaan kemikaalien turvallista ja oikeanlaista käyttöä. Päävastuu työpaikan kemikaaliturvallisuudesta on työnantajalla. Esihenkilön on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä aiheutuvat riskit työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmään on viety hyvinvointialueella käytössä olevat kemikaalit, ja lisäksi työyksiköillä on kemikaaliluettelo.

Suun terveydenhuollon ammattilaiset ovat tutustuneet jo opiskeluaikana käytössä oleviin aineisiin ja niiden käyttöohjeisiin. Uusien tuotteiden osalta perehtyminen tehdään toimipisteittäin ja ammattiryhmittäin. Käyttöohjeisiin perehtyminen on jokaisen ammattilaisen velvollisuus.

6.8 Toimitilat

Hyvinvointialueen omistamia ja vuokraamia tiloja hallinnoidaan tukipalveluiden toimialalla. Toimitilajohtoryhmä käsittelee kaikki toimitiloja koskevat uudisrakennushankkeet, peruskorjaukset, pieninvestointeja koskevat tarpeet sekä aikatauluttaa toteutukseen lähtevät hankkeet.

Asikkalan, Hollolan, Orimattilan ja Padasjoen hammashoitolat toimivat sote-keskuksien yhteydessä ja Heinolassa erillisessä rakennuksessa. Jokivarren ja Vesikansan hammashoitolat sijaitsevat koulujen yhteydessä.

Jokaisessa hoitohuoneessa on hammashoitoyksikkö, jossa potilaita hoidetaan.

Hoitohuoneet ovat hyvin äänieristettyjä, jotta yksityisyydensuoja toteutuu. Tarvittaessa saattaja voi olla mukana hoitohuoneessa

6.9 Monialainen yhteistyö

Suun terveydenhuolto tekee yhteistyötä mm. koulujen ja päiväkotien, yksityisten asumispalveluyksiköiden ja ensikodin kanssa. Lisäksi käymme pyydettäessä osallistumassa tai pitämässä asiantuntijaluentoja erilaisissa tapahtumissa ja yhdistysten tilaisuuksissa.

7 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan ja potilaan oikeus hyvää kohteluun

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Asiakasta ja potilasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata, sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Potilas on palveluissamme keskiössä ja henkilöstö ymmärtää potilaslain ajatuksen ja merkityksen. Viime kädessä jokainen työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan, mutta esihenkilöt mahdollistavat ja valvovat potilaiden kohtelua yleisellä tasolla. Kenen tahansa havaitessa epäasiallista kohtelua tulee hänen tehdä asiasta ilmoitus ja esihenkilön tulee ottaa asia käsittelyyn. Esihenkilö voi nostaa asian ylemmälle tasolle ja asian käsittelyyn voidaan ottaa myös tukihenkilöitä mukaan. Jos asia vaatii potilaslain mukaista muistutuskäsittelyä, niin toimipisteen ylihammaslääkäri/apulaisylihammaslääkäri antaa muistutusvastauksen 30 vrk kuluessa.

Palveluihin ja hoitoon pääsyn varmistaminen

Potilas voi olla yhteydessä suun terveydenhuoltoon virka-aikana puhelimitse, asioimalla paikan päällä tai digitaalisesti Päijät-Sote sovelluksen kautta. Puheluissa on käytössä takaisinsoitto-järjestelmä ja asiakkaalle soitetaan takaisin viivytyksettä

Potilaille tehdään hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointi ensimmäisessä yhteydenotossa ja potilas ohjataan sen mukaisesti eteenpäin.

Hoitoon pääsyä seurataan kirjatun hoidon tarpeen arvioinnin ja toteutuneen käynnin välisenä odotusaikana. Hoitoon pääsyn tiedot perustuvat potilastietojärjestelmästä poimittuihin tietoihin (Avohilmo).

Hyvinvointialueen suun terveydenhuoltoon hoitoon pääsy lain edellyttämänä on alle 23-vuotiaiden osalta 3 kk ja tätä vanhemmilla 6 kk. Päivystykselliseen ja kiirehoitoon on päästävä 24 h ja 3 vrk kuluessa.

Kiireettömään hoitoon pääsyn seuranta on toimipisteiden esihenkilöillä ja viime kädessä tulosaluejohtajalla. Hoidon saatavuutta seurataan suun terveydenhuollon johtoryhmän kokouksissa kerran kuukaudessa. Johtoryhmän puheenjohtajana toimii suun terveydenhuollon tulosaluejohtaja. Päijät-Hämeen hyvinvointialue julkaisee Päijät- sote -sivuilla tietoa yhteydensaannin, hoidon ja palveluiden määräaikojen toteutumisesta.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Hammaslääkärit ja suuhygienistit ovat velvollisia keskustelemaan potilaan kanssa hoitolinjauksista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Jos potilas ei kykene ymmärtämään asiaa, voidaan yhteyttä ottaa tiedonsaantioikeutettuun omaiseen/huoltajaan, ja keskustella hänen kanssaan asiasta. Yhteydenotto kirjataan potilasasiakirjoihin.

Tavoitteena on, että tarvittava korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän hoidon hoitosuunnitelma on yhteisymmärryksessä tehty.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti myös oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Itsemääräämisoikeutta saa rajoittaa vain laissa erikseen säädetyillä perusteilla.

Henkilöstö kunnioittaa itsemääräämisoikeutta eikä rajoittamistoimenpiteitä käytetä suun terveydenhuollossa. Potilaan kieltäytyessä tarjotusta, suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta, tehdään tästä kirjaus potilastietojärjestelmään. Potilas voi myös perua kieltäytymisensä ja hänellä on oikeus saada hammaslääketieteellisesti arvioituna tarvitsemansa hoito.

Muistutus ja kantelu sekä muut oikeusturvakeinot

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on lakiin perustuva oikeus tehdä asiasta muistutus. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta, tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella, joka toimitetaan täytettynä hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa eli noin kuukauden sisällä. Mikäli vastausaika pitenee, asiakasta tai potilasta tiedotetaan asian etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Mahdollisesta potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta ja mahdollisesta lääkevahingosta Suomen Keskinäisestä Lääkevahinkovakuutusyhtiöstä. Palveluun tai hoitoon liittyneissä vahinkotilanteissa asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus esittää vahingonkorvausvaatimus palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja potilaan on mahdollista hakea muutosta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua tai toimintaa koskevaan hallintopäätökseen, ellei kyseessä ole päätös, josta on erikseen laissa säädetty siten, ettei muutoksenhaku ole mahdollista.

Toimipisteiden ylihammaslääkärit tekevät vastineet muistutuksiin pyytäen tarvittavat lausunnot asianosaisilta. Kaikki muistutukset ja vastineet tulevat tiedoksi tulosaluejohtajalle, joka tarvittaessa ottaa niihin kantaa. Lomien ja muiden vapaiden ajaksi on sovittu sijaiskäytännöt, jotta vastauksen enimmäisaika, 30 vrk, ei ylity. Muistutusten ja kanteluiden käsittelyprosessi on yhteisesti sovittu terveyden ja sairaanhoidon toimialalla. Toimialan sihteeri hoitaa prosessia T-web-järjestelmän (asianhallinta- ja arkistojärjestelmän) avulla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton toimija, jolta voi kysyä neuvoja asiakkaan ja potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Asiakas, potilas tai omainen/läheinen voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan esimerkiksi ollessaan tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun/hoidon laatuun. Myös henkilöstö voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan muun muassa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan lakisääteisenä tehtävänä on:

- Neuvoa asiakkaita ja potilaita asiakaslain, potilaslain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen teossa.
- Neuvoa, miten kantelu, hallintopäätöksen oikaisuvaatimus, valitus, potilasvahinkoilmoitus, lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan oikeusturvaan liittyvä asia laitetaan vireille.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa puhelimitsenumerosta 03 819 2504 ja sähköpostilla osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

Toimipisteen osastonhoitaja vastaa, että sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat palvelupisteiden ilmoitustauluilla nähtävissä

8 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Hyvinvointialueen hankintatoimi hoitaa hankintalain mukaiset hankinnat yhteistyössä palveluyksikön kanssa. Sisäiset hankintasäännöt ja hankintavaltuudet sekä hankintaprosessin kulku, vastuunjako ja tehtävät ohjeistetaan hyvinvointialueen hankintaohjeessa. Sopimusohjauksella varmistetaan sopimusten noudattaminen sekä lainsäädännön toteutuminen hyvinvointialueen sopimuksissa.

Hyvinvointialueella seurataan sopimusten noudattamista tarkoituksenmukaisissa seurantaryhmissä. Mikäli puutteita huomataan, asian oikaisemiseksi aloitetaan valvontaprosessi.

9 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Palautekanavat

Asiakas voi antaa palautetta omasta tai läheisensä saamasta palvelusta tai muusta hyvinvointialueen toimintaan liittyvästä asiasta missä asioinnin vaiheessa tahansa erilaisten palautekanavien avulla. Palautteet käsitellään ja raportoidaan asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja raportoinnin ohjeen mukaisesti. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja asiakaskokemuksen parantamisessa. Palautteen perusteella tehtävien toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Palautteet käsitellään välittömästi ja käydään yhteisesti läpi yksikön kuukausikokouksissa.

Kiitokset annetaan koko henkilökunnalle ja korjaavat palautteet asianosaisille.

Omavalvonnan johtaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäännössä on määritelty hyvinvointialueen johtamisrakenne, viranhaltijoiden vastuut ja tehtävät. Hyvinvointialueen hallintosäännössä on myös kuvattu omavalvonnan ja valvonnan vastuut. Jokainen organisaation eri tasoilla toimiva johtamisvastuussa henkilö vastaa toiminnan omavalvonnasta ja siihen kytkeytyvästä tiedolla johtamisesta.

Suun terveydenhuollossa on raportointiohjelma, jonka avulla seurataan suun terveydenhoitoa kuvaavia mittareita. Niiden avulla seurataan hoitoon pääsyä ja toimintaa. Hoitoon pääsyn mittareina on yhteydensaannin toteutuminen yhteydenottopäivänä, yhteydensaannin nopeus ja odotusaika kiireettömälle vastaanotolle. Raportointikokonaisuutta kehitetään toiminnan tarpeita vastaavaksi edelleen.

Talouden ja toiminnan mittarit käsitellään suun terveydenhuollon johtoryhmän kokouksessa kuukausittain tulosyksiköiden esihenkilöiden kanssa. Tähän liittyen tarkastellaan myös henkilöstömääriä ja ennakoidaan mahdollisia rekrytointitarpeita.

Säännöllisesti toistuvat työhyvinvointikyselyt antavat tietoa henkilöstön kokemuksista. Niiden pohjalta valmistellaan toimintasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan osavuosikatsauksissa. Toimipisteet sopivat omat tavoitteensa ja toteuttavat suunnitelmaa.

Koko palveluyksikön toimintaa kehitetään osin erikoissairaanhoidon ja ulkoisten palveluntuottajien kanssa yhteistyössä yhdenvertaisuuden ja osaamisen varmistamiseksi.

Kehittämisen painopisteenä vuonna 2026 on vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantaminen.

Toimintatapa- ja potilasohjeiden tarve nousee esille kehittämistoiminnan, lainsäädäntömuutosten ja potilaspalautteiden kautta. Ohjeiden valmistelu tehdään kehittämisryhmissä ja hyväksyntä tapahtuu ko alan vastuuhenkilön toimesta.

Suun terveydenhuollon tulosalueella on sovitut toimintaprosessit ja – kuvaukset löytyvät dokumenttien ja prosessien hallintajärjestelmästä. Dokumentit päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskit

Tunnistettu riski	Riskin hallintakeino	Riskin omistaja	Katselmointiväli
Laitteiden kunto	Havainnointi ja raportointi Investointi- ja käyttötaloussuunnittelu	Työntekijät	6kk

		Esihenkilö /tulosaluejohtaja	
Kommunikaatiohaaste, yhteisen kielen puuttuminen	Onnistunut rekrytointiprosessi Havainnointi ja riittävä ohjaus	Esihenkilö	6kk
Potilaan tunnistaminen	Pakollinen verkkokoulutus Kirjaamisoppaan "potilaan tunnistaminen" osio Asiakas ja potilasturvallisuuskeskuksen kansallinen ohjeistus	Työntekijät Esihenkilöt	6kk
Osaamisen ylläpitäminen	Sisäiset ja ulkoiset koulutukset	Työntekijät Esihenkilöt	6kk

LIITE: VAARATAPAHTUMAILMOITUSTEN JA PALAUTTEIDEN KÄSITTELY- JA REAGOINTIAJAT

	Asiakas-palautteet	**Asiakas- ja potilas-turvallisuus**	**Epäkohta-ilmoitukset**	**Työturvallisuus**	**Tietosuoja- ja tietoturva-ilmoitukset**	**Henkilö- ja tilaturvallisuus**
Mittari	Palautteiden määrä, käsittelyaika, NPS-suosittelu-indeksi	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet	Ilmoitusten määrä, ensireagointi- ja käsittelyajat sekä kehittämistoimenpiteet
Käsittelyn tavoiteaika	< 14 vrk	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika	< 10 vrk työtapaturmasta muut tapahtumat < 30 vrk tapahtumasta	< 48 h: välittömiä toimenpiteitä vaativat < 2 vk: muut kuin välittömiä toimenpiteitä vaativat Vakavat tietosuoja- ja tietoturvailmoitukset < 72 h: reagointiaika	< 2 viikkoa: ensireagointiaika < 30 vrk: käsittelyaika
Seuranta tiheys **Työyksikkö**	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk	väh. 1krt/kk
Seuranta-tiheys **tulosalue/ toimiala**	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa	3 x vuodessa