Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1 Johdanto 4
2. Palveluntuottajaa koskevat tiedot 5
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito 6
4. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö 7
4.1. Toiminta-ajatus 7
4.2. Toimintaympäristö 7
4.3. Etä- ja digipalvelut 7
4.4. Palveluiden hankinta yksityisiltä palveluntarjoajilta 7
4.5. Toimintaperiaatteet 8
4.6. Toimintaa ohjaavat arvot 8
4.7. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö 9
5. Riskienhallinta 10
5.1. Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet/ohjelmat 10
5.2. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 11
5.3. Epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista ilmoittaminen 11
5.4. Epäkohtailmoitusten, laatupoikkeamien ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely 12
5.5. Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen 13
6. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus 14
6.1. Hoidon ja palvelun turvallisuus 14
6.2 Turvallisuutta edistävät käytänteet: 15
7. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva 16
7.1. Palveluiden saatavuus 16
7.2. Palveluihin hakeutuminen 16
7.3. Hoidon tarpeen arviointi 16
7.4. Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat 17
7.5. Potilaan henkilökohtainen hoitosuunnitelma 18
7.6. Potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva 19
7.6.1. Itsemääräämisoikeuden suojaaminen 19
7.6.2. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen 19

7.6.3. Asiakkaan/potilaan kohtelu 19
7.6.4. Potilaan tiedonsaantioikeus 20
7.6.5. Potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen 21
7.6.6. Potilaan oikeusturva 21
7.6.7. Potilasasiavastaava 21
8. Palvelujen sisällön omavalvonta 23
8.1. Lääkehoidon turvallisuus 23
8.2. Laiteturvallisuus 24
8.3. Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy 25
8.4. Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen 26
8.5. Potilasasiakirjat 27
8.7. Tietosuoja ja tietoturva 27
8.7. Tietosuojavastaava 29
8.8. Moniammatillinen yhteistyö suun terveydenhuollossa 30
9. Palveluyksikön henkilöstö 32
9.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet 32
9.2. Rekrytointi, työntekijän osaamisen varmistaminen 32
9.3. Perehdyttäminen 33
9.4. Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus 33
9.5. Johtamisosaaminen 35
9.6. Työsuojelu ja työhyvinvointi 36
9.7. Varautuminen haastaviin asiakas- ja potilastilanteisiin 37
10. Toimintaympäristö ja tukipalvelu 38
10.1. Toimitilat 38
10.2. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet 39
10.3. Tietojärjestelmät ja ohjelmistot 40
11. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi 41
12. Liitteet 42
Liite 1 Hammashoitolan omavalvonta 42
Liite 2. Sijoittumisjärjestely hoitajapulan sattuessa 43

SUUN TERVEYDENHUOLLON PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 Johdanto

Hyvinvointialueen valvontaa ja omavalvontaa ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman järjestämistehtävän ja oman palvelutuotannon lisäksi myös yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Omavalvonta on terveydenhuollon valvonnan ensisijainen muoto ja se korostaa palveluntuottajan omaa vastuuta toiminnan ja palvelujen asianmukaisuudesta sekä palvelujen laadusta, vaikuttavuudesta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Omavalvonta on päivittäisessä toiminnassa elävä toimintakulttuuri, jonka avulla parannetaan palveluiden laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonnalla varmistetaan lakisääteisten palveluiden toteutuminen. Sen perusajatuksena on varmistaa, että hyvinvointialueen asukkaat saavat toimivat ja oikea-aikaiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Omavalvonnan kokonaisuus muodostuu Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelmasta ja omavalvontasuunnitelmasta sekä jokaisen palveluyksikön omasta omavalvontasuunnitelmasta, jotka määrittelevät omavalvonnan periaatteet, toimintaprosessit, rakenteet ja seurattavat kokonaisuudet. Omavalvonta on osa Kainuun hyvinvointialueen valvonnan kokonaisuutta, ja se on yksi keskeinen menetelmä toteuttaa sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Hyvinvointialueen tekemän omavalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Esihenkilöt ovat vastuussa palveluyksikön tarjoaman hoidon laadusta ja potilasturvallisuudesta sekä työturvallisuudesta työyksiköissä. Työyksikön kaikilla jäsenillä on vastuu omavalvontasuunnitelman toteutumisesta.

Tähän Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joilla valvotaan ja ohjataan palveluyksikön toimintaa, henkilökunnan osaamista ja toimintaa sekä palveluyksikön tuottamien ja ostamien palvelujen laatua. Palveluyksikön johto ja henkilöstö sitoutuu noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa päivittäisessä toiminnassaan. Tavoitteena on varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, hoidon laatu ja turvallisuus, suun terveydenhuollon potilaiden oikeusturvan toteutuminen sekä henkilöstön osaaminen ja työturvallisuus.

2. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palvelun järjestäjä

Kainuun hyvinvointialue

Postiosoite: PL 400, 87070 Kainuu Puhelin: 08 61561 (vaihde)

Kirjaamon sähköposti: kirjaamo.hyvinvointialue@kainuu.fi

Y-tunnus: 3221331-8

Hyvinvointialuejohtaja: Sami Mäenpää

Toimialue Terveyden ja sairaudenhoidon palvelut

Palvelualue Vastaanotto- ja poliklinikkapalvelut

Vastuualue Suun terveydenhuolto

Palvelumuoto

Suun terveydenhuollon palveluyksikössä tarjotaan lakisääteistä kiireetöntä, kiireellistä ja päivystyksellistä hammas- ja suusairauksien ennaltaehkäisyä ja hoitoa koko Kainuun hyvinvointialueen väestölle. Suun terveydenhuollon palveluita tarjotaan koko Kainuun alueella perusterveydenhuollon 11 hoitolassa, Kajaanin keskussairaalan päivystyksen yhteydessä olevassa hammaslääkäripäivystyksessä sekä erikoissairaanhoidon suu- ja leukasairauksien poliklinikassa. Palveluista osa tuotetaan palvelusetelitoimintana yksityisellä sektorilla.

Ulkoistettuna prosessina ja palveluna

Puhtaanapitopalvelut SOL

- Laboratoriopalvelut Nordlab
- Tekstiilipalvelut Lindström
- Turvallisuuspalvelut Securitas
- Työterveyshuollon palvelut Mehiläinen

Toimipisteet

Hyrynsalmen hammashoitola, Kiviöntie 11, 89400 **Hyrynsalmi**, p. 08 6156 6134

Keskushammashoitola, Satamakatu 2, 87100 **Kajaani**, p. 08 61567850

Kuhmon hammashoitola, Kirkkotie 16-20, 88900 **Kuhmo**, p. 08 6156 5768

Lehtikankaan hammashoitola, Laajankankaankatu 1, 87500 **Kajaani**, p. 08 61567850

Lohtajan hammashoitola, Satumaantie 10, 87700 **Kajaani**, p. 08 61567850

Palokankaan hammashoitola, Sotkamontie 13, 87300 **Kajaani,** p. 08 61567850

Paltamon hammashoitola, Sairaalatie 7, 88300 **Paltamo**, p. 08 61567850

Ristijärven hammashoitola, Saukontie 2, 88400 **Ristijärvi**, p. 08 61567850

Sotkamon hammashoitola, Keskuskatu 9, 88600 **Sotkamo**, p. 08 61565827

Suomussalmen hammashoitola, Välskärinkuja 1, 89600 **Suomussalmi**, p. 08 6156 6134

Teppanan hammashoitola, Eliaksentie 1A, 87200 **Kajaani**, p. 08 61567850

Kajaanin hammaslääkäripäivystys, KAKS, Sotkamontie 13, 87300 **Kajaani** p. 0861567850, viikonloppuisin ja arkipyhinä p. 040 651 4696

Suu- ja leukasairauksien poliklinikka sekä Palokankaan hammashoitola, Sotkamontie 13, 87300 **Kajaani**, Suu- ja leukakirurgia p.044 7974912, Protetiikka ja purentafysiologia p.044 7970077, Oikomishoito p.044 7111542

Palveluyksikön lähiesihenkilöt

Johtava hammaslääkäri Anni Temonen anni.temonen@kainuu.fi p. 044 7970413

Apulaisylihammaslääkäri Noora Riikola noora.riikola@kainuu.fi p. 040 6453174

Palveluesihenkilö Sanna Tolonen sanna.tolonen@kainuu.fi p. 044 7974240

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvontasuunnitelman laati erikoishammaslääkäri Maiju Varimo, johtava hammaslääkäri Anni Temonen

Omavalvontasuunnitelman tarkasti apulaisylihammaslääkäri Noora Riikola

Omavalvontasuunnitelman hyväksyi johtava hammaslääkäri Anni Temonen

Pvm. 16.6.2025

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Hyväksytty omavalvontasuunnitelma viedään asiakirjahallintaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä Kainuun hyvinvointialueen ulkoisilla verkkosivuilla sekä laadunhallintajärjestelmässä.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti esillä jokaisessa Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelupisteessä, jotta potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat perehtyä siihen helposti ja ilman erillistä pyyntöä.

4. Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä toimintaympäristö

4.1. Toiminta-ajatus

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. Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikön tavoitteena on edistää kainuulaisten suun terveyttä ja toimintakykyä sekä tuottaa laadukasta ja yhdenvertaista perushammashoitoa sekä erikoishammaslääkäritasoista hammashoitoa ja virka-ajan, viikonlopun ja arkipyhien kiireellistä ja päivystyksellistä hammashoitoa Kainuun hyvinvointialueen asukkaille. Kainuun hyvinvointialueen päivystyksellisiin suun terveydenhuollon palveluihin ovat oikeutettuja myös ulkopaikkakuntalaiset ja ulkomaalaiset asiakkaat.

4.2. Toimintaympäristö

Arkisin kiireetöntä hammashoitoa annetaan Kainuun hyvinvointialueen 11 hammashoitolassa sekä Kainuun keskussairaalan suu- ja leukasairauksien poliklinikassa. Arkisin klo 8-15 päivystyksellistä hammashoitoa tarjotaan kattavasti hyvinvointialueen kunnissa. Viikonloppuisin ja arkipyhinä hammaspäivystys palvelee Kainuun keskussairaalalla, vuoden jokaisena päivänä.

Erikoishammaslääkäritasoista hammashoitoa on tarjolla niin perusterveydenhuollon kuin erikoissairaanhoidon puolella. Erikoissairaanhoidossa toteutetaan hammashoitoa yleisanestesiassa sekä hoidetaan potilaita, jotka tarvitsevat yleissairauden vuoksi suun ja hampaiston hoitoa sairaalaolosuhteissa.

Osa suun terveydenhuollon palveluista hankitaan yksityissektorilta palvelusetelitoimintana.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa suun terveydenhuollon palveluyksikön lähijohdosta käytetään rinnakkain nimityksiä esihenkilö ja viranhaltija.

4.3. Etä- ja digipalvelut

Kainuun hyvinvointialueella on käytössä Omasote-sovellus, jonka kautta potilas voi ottaa yhteyttä suun terveydenhuoltoon. Varatun ajan voi perua Omasote-sovelluksen kautta.

Tunnistautuminen etäpalveluihin tapahtuu vahvan tunnistautumisen kautta. Potilaille on tarjolla opastusvideoita sekä kirjallisia ohjeita Omasoten käyttöön osoitteessa https://hyvinvointialue.kainuu.fi/kainuun-omasote .

4.4. Palveluiden hankinta yksityisiltä palveluntarjoajilta

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa osa palveluista hankitaan palvelusetelitoimintana yksityisiltä palveluntarjoajilta. Käytössä on lohkeamapalveluseteli. Palveluiden järjestämistä, osapuolten oikeuksia, velvoitteita, vastuita ja palveluiden tarjoamista ohjaa Suun terveydenhuollon palvelusetelisääntökirja, johon sekä yksityiset palveluntarjoajat että Kainuun hyvinvointialue ovat sitoutuneet.

Suun terveydenhuollossa työskentelee myös vuokratyövoimaa.

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon vastuulla on varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavilla palveluntuottajilla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palvelujen tuottamisesta sekä tehdä sopimukset, jotka turvaavat palvelujen tuottamisen hyvinvointialueen järjestämisvastuun mukaisesti.

4.5. Toimintaperiaatteet

Suun terveydenhuollon potilaat saavat hoitoajan yhdenvertaisesti hoidon tarpeen ja kiireellisyyden perusteella. Sujuva yhteydenotto suun terveyspalveluihin järjestetään ensisijasesti puhelimitse ja sähköisesti Kainuun hyvinvointialueen Omasote-palvelun kautta. Yksikön viranhaltijat seuraavat eri ikäisten asiakkaiden hammastarkastusten ja suun tutkimusten ja hoitojen lakisääteistä toteutumista. Terveydenedistäminen on keskeinen osa suun terveyttä kaikissa ikäryhmissä, ja sitä toteutetaan sekä vastaanotolla että monien eri sidosryhmien kanssa moniammatillisessa yhteistyössä. Hoidon tarve määritetään suun tutkimuksissa ja tavoitteena hammashoidossa on suun sairauksien ehkäisy ja hoito sekä suun toimintakyvyn palauttaminen. Asiakasta tuetaan hoitokäynneillä oman hoidon suunnitteluun ja toteutukseen. Erityinen painopiste on asiakkaan osallistumisella itseään koskevaan päätöksentekoon, minkä onnistumista mitataan valtakunnallisen, THL:n asiakastyytyväisyyskyselyn avulla.

4.6. Toimintaa ohjaavat arvot

Arvoja, jotka ohjaavat toimintaa Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikössä:

Vastuullisuus

- Suun terveydenhuollon palveluyksikössä noudatetaan voimassa olevia lakeja ja asetuksia.

- Toiminnan keskiössä on turvallinen ja laadukas hoito ja palvelu.
- Jokaisella työyhteisön jäsenellä, niin johdolla kuin työntekijöillä, on vastuu työsuojelusta sekä turvallisesta työympäristöstä.
- Suun terveydenhuollon palveluyksikössä noudatetaan yhteisesti sovittuja ja kirjattuja pelisääntöjä.
- Potilasta tuetaan ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta sekä ennaltaehkäisystä.
- Eri väestöryhmien terveys- ja hyvinvointieroja pyritään kaventamaan aktiivisin toimin tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialueen kuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa.

Avoimuus

- Suun terveydenhuollon toimintatapoja tarkastellaan avoimen kriittisesti ja niitä kehitetään jatkuvasti
- Henkilöstön ja asiakkaiden erilaisuus nähdään voimavarana.

Luotettavuus

- Palveluja kehitetään potilaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen.
- Potilas saa hammashoidon palveluita silloin kun niitä tarvitsee.
- Suun terveydenhuollon henkilökunnan työhyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehditaan.
- Riittävä henkilöstövahvuus turvataan aktiivisella rekrytoinnilla pitkäaikaisten työntekijöiden arvostuksesta tinkimättä.

Oikeudenmukaisuus

- Käytettävissä olevat voimavarat jaetaan väestön tarpeet huomioon ottaen ja parhaaseen tietoon ja näyttöön perustuen.
- Jokaisella potilaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan.
- Potilaita palvellaan ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja tasa-arvoisesti.
- Työyhteisön kaikkia jäseniä kohdellaan reilusti, tasa-arvoisesti sekä tasapuoleisesti.

4.7. Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Keskeiset Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikön toimintaa ohjaavat lait ja asetukset ovat:

- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkkeen määräämisestä
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjojen laatimisesta sekä niiden ja muun hoitoon liittyvän materiaalin säilyttämisestä
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Säteilylaki 859/2018
- Lastensuojelulaki 417/2007

5. Riskienhallinta

Omavalvonta pohjautuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin sekä työturvallisuuteen liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti. Potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Hyvä riskienhallinta on luonteeltaan ennakoivaa, tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä, tavoitteellista päivittäistä toimintaa, joka perustuu ajantasaiseen tietoon, dokumentointiin ja raportointiin. Riskienhallinnalla tuetaan organisaation johtamista ja toiminnan jatkuvaa parantamista.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että potilaat ja heidän omaisensa/läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen

5.1. Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeet/ohjelmat

- Kainuun hyvinvointialueen järjestämissuunnitelma
- Kainuun hyvinvointialueen omavalvontaohjelma
- Kainuun hyvinvointialueen turvallisuus- ja riskienhallintapolitiikka
- Kainuun hyvinvointialueen turvallisuusohjeet
- Kainuun hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Kainuun hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Kainuun hyvinvointialueen tietoturvapolitiikka
- Kainuun hyvinvointialueen osallisuusohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- Perehdytyssuunnitelma/perehdytyspassi

- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta tekee potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/-tietoturvailmoitukset, ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Qpro-järjestelmä, jonka kautta potilaat ja asiakkaat voivat antaa asiakaspalautetta
- Väärinkäytösilmoituskanava WBRpro, jonka kautta työntekijät voivat ilmoittaa organisaation sisällä ilmenneistä vakavista väärinkäytösepäilyistä, joihin sisältyy sekä laittomia tekoja tai laiminlyöntejä, yleisen edun vastaista tai epäeettistä toimintaa tai väärinkäytöksiä. Näitä ovat mm. korruptio, lahjonta, hankintojen, tietojen ja varojen väärinkäytökset, tietojen vääristelyt, eturistiriidat sekä virkarikokset.
- Kainuun hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma ja Suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelma
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys
- Kirjaamisen käsikirja
- Infektioiden ja tartuntatautien torjunnan ohjeet ammattilaisille
- Laiterekisteri
- Suun terveydenhuollon vastaanoton hygieniasuunnitelma ja välinehuollon opas

5.2. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että turvallisen toiminnan tukemiseen on riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilöstö ja nostaa esiin toiminnassa esiin tulevat asiakas- ja potilasturvallisuusriskit. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko palveluyksiköltä. Työntekijät osallistuvat työyksikkönsä turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen sekä vastaavat yhdessä esihenkilöiden kanssa myönteisen ja turvallisen asenneympäristön muodostumisesta työyhteisössä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan potilaan terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat sekä tunnistaa omassa toiminnassaan esiintyvät riskit. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

5.3. Epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista ilmoittaminen

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa turvallisuutta vaarantavat tapahtumat kirjaamalla ne HaiPro-/WPro-järjestelmään.

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Potilaat voivat antaa palautetta suun terveydenhuollon palveluista sähköisesti QPro-järjestelmässä, palvelupisteissä saatavilla olevilla paperisilla asiakaspalautelomakkeilla tai suullisesti. Asiakaspalautteet auttavat riskien arvioinnissa ja niiden hallinnassa. Esihenkilöt käyvät läpi palautteet ja tarpeen mukaan käsittelevät ne yhdessä palveluyksikön henkilökunnan tai henkilön kanssa, johon palaute kohdistuu. Palautteet viedään tarpeen mukaan eteenpäin ylemmän johdon tiedoksi. Paperinen lomake viedään sähköiseen järjestelmään asiakkaan puolesta.

Potilailla ja heidän läheisillään on mahdollisuus ilmoittaa vaaratilanteista, asiakas- ja työturvallisuuspoikkeamista hyvinvointialueen internet-sivuston vaaratapahtumailmoituslomakkeen kautta (hyvinvointialue.kainuu.fi).

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 työn fyysistä ja psyykkistä kuormittavuutta sekä työntekijöiden altistumista työstä aiheutuville biologisille, kemiallisille tai fysikaalisille haitoille ja niiden vaikutuksia terveyteen sekä annetaan neuvontaa ja ohjausta työn vaaroista ja haitoista. Työpaikkakäynnillä annetaan suosituksia toimenpiteistä ja seurannasta. Riskinarvion perusteella arvioidaan työhön liittyvien rokotusten ja altistelähtöisten terveystarkastusten tarve ja ne kirjataan työpaikkaselvitysraporttiin.

Hyvinvointialueella käytetään työpaikkakäynteihin HaiPro-/WPro-järjestelmää, johon työterveyshuolto kirjaa työpaikkaselvitysraportin. Työpaikkaselvitykseen osallistuvat esihenkilö, työsuojeluvaltuutettu, ja yksikön työntekijät sekä tarvittaessa työhyvinvointipäällikkö ja työyksikön ylemmän tason päälliköitä tai esihenkilöitä. Työpaikkaselvityksen raportti on työntekijöiden nähtävillä työpaikalla. Esihenkilö tallentaa raportin PDF-muodossa työntekijöiden nähtäväksi sähköiseen, hoitolakohtaiseen kansioon. Raporteista pidetään myös varmuuslokia esihenkilöiden omassa sähköisessä Työpaikkaselvitykset-kansiossa.

5.4. Epäkohtailmoitusten, laatupoikkeamien ja vaaratapahtumailmoitusten käsittely

HaiPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian. Yksikön esihenkilö tai muu yksikössä sovittu ilmoitusten käsittelijä käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumailmoitukset ja epäkohtailmoitukset tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa. Ilmoituksen käsittelijä kirjaa korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa pidemmän ajan kehittämissuunnitelman sekä vie asioita tarvittaessa eteenpäin ylemmälle johdolle tai muille asiaan liittyville tahoille. Potilaalle tapahtuneissa vaara- tai läheltä piti -tilanteissa tärkeä osa on potilaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi potilaskertomukseen. Jos tapahtuu korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, ilmoituksen käsitellyt suun terveydenhuollon viranhaltija huolehtii, että potilasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

Suun terveydenhuollon viranhaltijan käsitellessä haittatapahtumaa ja arvioidessaan sen vakavuutta, hän voi myös siirtää tapaturmailmoituksen Kainuun hyvinvointialueen Vakavat-tiimille, joka käsittelee hyvinvointialueen tapahtuneita vakavia vaara- ja haittatapahtumia omana sisäisenä selvityksenä.

5.5. Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluyksikön viranhaltija tiedottaa tarvittaessa käsitellyistä HaiPro-ilmoituksista ja korjaavista toimenpiteistä työyhteisön viikoittaisissa ajankohtaispalavereissa ja yksikön uutiskirjeissä. Jos korjaavat toimenpiteet vaativat välitöntä huomiota, lähetetään tieto korjaavista toimenpiteistä sähköpostitse kaikille työntekijöille. Muutokset päivitetään asiaan liittyviin palveluyksikön toiminta- ja perehdytysohjeisiin. Yksikkö tiedottaa yhteistyötahoja muutoksista puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse, jos tieto on tarpeellinen heidän toimintansa ja yhteistyön kannalta.

6. Palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuus

Suun terveyden palveluyksikössä annettavassa hoidossa noudatetaan asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviä menettelytapoja ja käytäntöjä. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026.

Asiakas- ja potilasturvallisuus on jokapäiväisessä työarjessa tapahtuvia toimintoja, joiden avulla varmistetaan, että hoito ja palvelu on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Turvallisessa hoidossa/palvelussa käytetään vaikuttavia menetelmiä, noudatetaan yhteisesti määritettyjä toimintaperiaatteita ja malleja sekä hyödynnetään olemassa olevia voimavaroja parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi palveluyksikössä on kykyä ja tahtoa ymmärtää, millaista turvallinen toiminta on, millaisia vaaroja toimintaan liittyy ja miten niitä voidaan ehkäistä. Jatkuvalla parantamisella ja oppimisella pystytään välttämään mahdollisimman suuri osa vältettävissä olevista haitoista.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuurilla ymmärretään hoitoa ja palvelua edistävää suunnitelmallista ja järjestelmällistä toimintatapaa, sitä tukevaa johtamista sekä arvoja ja asenteita. Hyvässä turvallisuuskulttuurissa on kysymys siitä, että organisaatiossa välitetään aidosti turvallisuudesta ja toimintaan liittyviä vaaroja pyritään aktiivisesti ymmärtämään ja ennakoimaan. Asiakas- ja potilasturvallisuuskulttuuriin kuuluu riskien ja haittatapahtumien ennakointi ja arviointi etukäteen. Erehtymisen mahdollisuus otetaan huomioon ja vaara- ja haittatapahtumista pyritään jatkuvasti oppimaan.

On tärkeää, että työntekijät ovat tietoisia omaan työhönsä liittyvistä riskeistä. Yhteinen ymmärrys turvallisuuden perusteista auttaa hallitsemaan riskejä ja ehkäisemään vahinkoja. Turvallisuuskulttuurista kertoo myös työntekijöiden aktiivisuus havainnoida ja raportoida läheltä piti – ja vaaratilanteista. Turvallisuutta korostava johtaminen ja selkeät toimintaohjeet auttavat arjessa toimimaan oikein. Hyvinvointialueella toteutetaan säännöllisesti turvallisuuskulttuurikysely.

6.1. Hoidon ja palvelun turvallisuus

Hoidon ja palvelun turvallisuus tarkoittaa hoitomenetelmien ja hoitoprosessien turvallisuutta sekä toimivaa tiedonkulkua. Hoidon- ja palvelun turvallisuuteen sisältyy hoidon ja palvelutarpeen arviointi asiakas- ja tarvelähtöisesti, hoitoa ja palvelua saavan henkilön henkilöllisyyden varmistaminen sekä asianmukaisten tietojen kirjaaminen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Hyvinvointialueella on laadittu laadun ja turvallisuuden edistämiseen liittyviä toimintaohjeita ja - menettelytapoja, jotka koskevat koko hyvinvointialuetta. Niiden laatimisesta ja ylläpidosta vastaavat yksiköiden esihenkilöt, vastuuhenkilöt sekä laatutiimi.

6.2 Turvallisuutta edistävät käytänteet:

- Potilaan osallistaminen
- Potilaan tunnistaminen henkilötunnuksella
- Korkealaatuinen asiakaspalvelu
- Turvallinen lääkehoito
- Turvallinen lääkintälaitteiden ja hoitotarvikkeiden hallinta
- Kriittisesti sairaan potilaan tunnistaminen
- Infektioiden torjunta
- Potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
- Potilasturvallisuuden huomioiminen poikkeusoloissa
- Hyvä tiedonkulku eri hoitotahojen sekä yksiköiden välillä
- Työntekijöiden korkean osaamisen ylläpito ja edistäminen
- Turvallisuuskulttuurin edistäminen
- Haittatapahtumista ilmoittaminen ja oppiminen
- Riittävä ja laadukas potilasasiakirjojen kirjaaminen
- Tietoturvallisuuden edistäminen
- Toiminnan jatkuva kehittäminen

7. Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1. Palveluiden saatavuus

Kainuun hyvinvointialue seuraa tehtävien lainmukaisuuden hoitamista, palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, laatua, turvallisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Potilaille pyritään antamaan kiireettömän hoidon aika häntä aiemmin hoitaneen ammattilaisen vastaanotolle aina, kun se on olosuhteet huomioiden mahdollista. Itse tuotetut ja ostopalveluna hankitut palvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisesti. Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen seuranta tapahtuu hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisen sopimuksen kautta. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Potilaan hoidon tarpeen arvio tehdään viipymättä ja hoitojaksot saatetaan loppuun ilman perusteetonta viivytystä.

7.2. Palveluihin hakeutuminen

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluihin hakeudutaan ottamalla yhteyttä ajanvaraukseen ensisijaisesti puhelimitse tai sähköisesti Omasote-palvelun kautta. Puhelimitse asioitaessa käytössä on takaisinsoittojärjestelmä. Puheluihin vastataan saman päivän aikana. Sähköisiin Omasote-viesteihin vastataan 3 vuorokauden sisällä yhteydenotosta.

Viikonloppu – ja arkipyhäpäivystykseen hakeudutaan soittamalla hammashoidon päivystyspuhelinnumeroon klo 9.00 ja 10.00 välillä. Kainuussa on hammassärkypäivystys vuoden jokaisena päivänä klo 15:een saakka. Ilta-aikaan suun terveydenhuollon akuuteissa asioissa saa puhelinneuvontaa Keski-Pohjanmaan keskussairaalan hammassärkypäivystyksestä, joka palvelee arkisin klo 20:een ja viikonloppuisin klo 18:aan. Muina vuorokaudenaikoina, kuten yöaikaan, potilas saa avun soittamalla päivystysapunumeroon 116 117 tai henkeä uhkaavissa tilanteissa yleiseen hätänumeroon 112.

7.3. Hoidon tarpeen arviointi

Osa yhteydenotoista edellyttää hoidon tarpeen arviointia. Osa yhteydenotoista ei edellytä hoidon tarpeen arviointia eikä kuulu hoitoon pääsyn enimmäisaikojen (ns. hoitotakuu) seurannan piiriin.

Hoidon tarpeen arviota ei tehdä suun terveydenhuollossa, kun kyseessä on niin sanotun neuvola-asetuksen mukaiset sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset. Arviota ei myöskään tehdä, kun potilas hakeutuu hoitoon yksilöllisen tutkimus- tai hoitovälin perusteella, taikka silloin, kun potilas saa yleistä neuvontaa.

Hoidon tarpeen arvio tehdään jokaiselle potilaalle, jonka yhteydenoton syynä on uusi vaiva tai uusi sairaus. Palvelujen lähtökohtana ovat myös asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja

mielipiteet. Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen aloitetaan, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa ottaa yhteyttä suun terveydenhuoltoon. Toisen puolesta asiointi edellyttää valtuutusta tai valtakirjaa. Ohjeet valtuutuksen tai valtakirjan tekoon löytyvät Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilta.
https://hyvinvointialue.kainuu.fi/valtuudet

7.4. Palvelujen ja hoitoon pääsyn lakisääteiset määräajat

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyssä tulee noudattaa lakisääteisiä määräaikoja sekä perusterveydenhuollossa että erikoissairaanhoidossa. Lakisääteiset suun terveydenhuollon koululais- ja neuvolatarkastukset järjestetään neuvola- ja opiskeluhuollon suunnitelma-asetuksen mukaisesti. Kainuun hyvinvointialue julkaisee nettisivuillaan hyvinvointialue.kainuu.fi kuukausittain raportin ajankohtaisista hoitoonpääsyajoista. Hoitoonpääsyn seurantaa tehdään säännönmukaisesti myös suun terveydenhuollon palveluyksikön viranhaltijoiden toimesta.

1.1.2025 alkaen kiireettömän hoitoon pääsyn enimmäisaika on suun terveydenhuollossa 6 kuukautta, alle 23-vuotiaille 3 kuukautta.

Taulukko 1: Palveluyksikön Suun terveydenhuollon keskeisimpien **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Potilaalle ei ole tarjota vapaata tarkastus- tai tutkimusaikaa/hoitoaikaa	Merkittävä. Hoitoon pääsy viivästyy.	Toimintaa kehitetään jatkuvasti, työnjakoa parannetaan ja rekrytointiin panostetaan. Kansallisiin suosituksiin ja palveluvalikoimalinjauksiin tuodaan lausuntopyyntöihin vastattaessa esille alueen väestön sairastavuus ja tarve kohdentaa resursseja vaikuttavasti.

Potilaan hoidon eteneminen viivästyy esimerkiksi rtg-kuvan lausunnon puuttumisen tai uuden vastaanottoajan järjestämisen vuoksi	Merkittävä. Hoito viivästyy.	Suun terveydenhuollon ammattilainen vastaa hoitosuunnitelman mukaisista tutkimuksista, lähetteiden teosta ja ohjaamisesta toiselle ammattilaiselle. Toimet toteutetaan viipymättä ja potilaalle järjestetään jatkohoito viipymättä vapaiden vastaanottoaikojen puitteissa.
Vastaanottoaikojen saatavuus ei jakaudu hyvinvointialueen sisällä tasaisesti.	Merkittävä. Tutkimukseen tai hoitoon pääsy viivästyy tai kapasiteettia jää käyttämättä.	Resurssia siirretään siirtämällä vapautuvia vakansseja suurimman palvelutarpeen alueille. Ajanvarauksessa työskentelevät kertovat potilaille oikeudesta hakeutua tutkimukseen ja hoitoon kaikkiin hyvinvointialueen toimipisteisiin, myös oman asuinkunnan ulkopuolella.

7.5. Potilaan henkilökohtainen hoitosuunnitelma

Potilaskohtainen hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston kliiniseen tutkimukseen, tarvittaviin lisätutkimuksiin ja taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelma laaditaan tutkittuun tietoon, yleisiin suosituksiin sekä parhaisiin käytänteisiin perustuen yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Hoitosuunnitelma sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri ammattilaisten kesken ja suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta. Hoitoon hakeutumisen syy huomioidaan hoitosuunnitelmaa tehdessä. Hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään.

Jos hoitosuunnitelmaan tulee muutoksia hoitojaksolla, muutokset kirjataan sekä käydään potilaan kanssa läpi.

Suun terveydenhuollon palveluyksikkö seuraa tehostetusti Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, joka toinen vuosi teettämää valtakunnallista potilastyytyväisyyskyselyä ja erityisesti potilaan osallistumisen kokemusta.

7.6. Potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva

7.6.1. Itsemääräämisoikeuden suojaaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka on eettisesti ja oikeudellisesti velvoittava periaate, ja jonka perustana ovat henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta määrittelevät kansainväliset sopimukset. Suomen perustuslain (731/1999) 7 § mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan sekä oikeutta yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Potilaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, tuetaan ja vahvistetaan hänen osallistumista hoidon ja palvelunsuunnitteluun ja toteuttamiseen. Potilaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Häntä koskeva asia käsitellään ja ratkaistaan siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon hänen etunsa ja häntä on kuultava päätöksen tekemistä. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että potilaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

7.6.2. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Joissain tilanteissa potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan terveydenhuollon palveluissa henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi.

Rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä suun terveydenhuollossa.

7.6.3. Asiakkaan/potilaan kohtelu

Potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon.

Hyvä asiakaspalvelu on laadukkaan toiminnan tae. Hyvä asiakaspalvelukokemus lisää myös turvallisuutta sekä potilaiden sitoutumista. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakasosallisuus, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Potilaslähtöisyys näkyy arjessa:

- Hyvänä asiakaspalveluna ja kohteluna.
- Ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden kunnioittamisena, potilasta kunnioittavana palveluna.
- Palvelujen järjestämisenä potilaan tarpeiden pohjata yhteisesti sovittujen kriteerien mukaisesti.
- Vuorovaikutteisena toimintana.
- Potilaiden kokemusten ja palautteiden huomioimisena toiminnan kehittämisessä,
- Potilaan auttamisena ja tukemisena käyttämään omia voimavarojaan ja keskinäisenä ja moniammatillisena yhteistyönä.

Potilaan ymmärretyksi tuleminen hoitotilanteessa omalla äidinkielellään varmistetaan tulkkauspalveluiden avulla. Tulkkipalvelun käytöstä on henkilöstölle kirjalliset ohjeet. Kuulovammaisten asiakkaiden on mahdollisuus asioida ajanvarauksessa sähköisen Omasote-palvelun kautta. Potilaan pelkotilat, erityisherkkyydet ja aistivammat huomioidaan hoitotilanteessa siten, että potilaan kohtaaminen ja hänen kokemansa hoito olisi mahdollisimman hyvää. Suun terveydenhuollon palveluyksikön hoitolat ja hoitohuoneet on suunniteltu niin, että esteetön kulku on mahdollista apuvälineiden kanssa. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan ja nostetaan potilaan oikeudet ja kohtelu keskusteluun. Henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus havaitsemastaan potilaan epäasiallisesta kohtelusta HaiPro-järjestelmään. Potilaat ja omaiset sekä läheiset voivat tehdä ilmoituksen hyvinvointialueen internet-sivujen kautta Ilmoitus vaaratapahtumasta tai turvallisuushavainnosta | Kainuun hyvinvointialue .Vaihtoehtoinen tapa on lähettää asiakaspalautetta sähköisesti, Palautteesi ja kokemuksesi sosiaali- ja terveyspalveluista | Kainuun hyvinvointialue .

7.6.4. Potilaan tiedonsaantioikeus

Potilaalla on oikeus itsenäisiin päätöksiin itseään ja omaa terveyttään koskeviin asioihin. Palvelun ja hoidon edellytyksenä on potilaan suostumus. Yhteistyössä tehty hoito- ja palvelusuunnitelma edistää osallisuuteen sitoutumista. Kaikissa tilanteissa ja hoidon/palvelujen vaiheessa on tarve riittävälle tiedonsaannille. Viranomaisella on myös velvollisuus ohjata potilasta oikeiden yhteydenottotapojen ja palvelujen piiriin esim. asiakasneuvonnan ja -ohjauksen avulla. Asiakkaalla/potilaalla on julkisuuslain 12 §:n mukaan oikeus saada tieto siitä, mitä häntä koskevia tietoja on tallennettu potilasasiakirjoihin. Vastaavasta oikeudesta itseään koskeviin tietoihin on säädös myös henkilötietolain 26 §:ssä. Potilaalle annetaan tietoa hänen sairauksistaan, hoitovaihtoehdoista ja niihin mahdollisesti liittyvistä riskeistä. Potilaalla on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista hoidosta, jolloin käytetään muita hyväksyttäviä hoitokeinoja.

7.6.5. Potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen

Eri-ikäisten potilaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa otetaan huomioon potilailta sekä heidän läheisiltään saatu palaute. Kainuun hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Suunnitteluun ja kehittämiseen osallistuminen edistää vaikuttavaa päätöksentekoa ja tukee yleistä osallisuutta yhteiskunnan toiminnoissa. Osallisuutta vahvistavia menetelmiä ovat mm. keskustelu- ja yhteiskehittämisen tilaisuudet, asiakasraatien järjestäminen tai yhteistoiminta kansalaisjärjestöjen kanssa.

7.6.6. Potilaan oikeusturva

Potilaalla on oikeus antaa hoidostaan ja kohtelustaan palautetta. Ensisijaisesti palvelun ja hoidon laatua koskevat reklamaatiot ja epäselvyydet pyritään selvittämään keskustelemalla välittömästi tapahtuneen jälkeen potilaan ja hänen hoitoonsa osallistuneiden ammattilaisten kesken. Jos asia ei kuitenkaan selviä keskustelemalla, ja potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, voi hän olla yhteydessä Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikön johtavaan hammaslääkäriin tai kääntyä potilasasiavastaavan puoleen.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus, kantelu tai potilasvahinkoilmoitus. Ohjeita sekä tarvittava sähköinen lomake muistutuksen tekoon löytyy Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilta hyvinvointialue.kainuu.fi/palvelut/potilaan oikeudet. Kantelu tehdään Valviran kautta ja potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskuksen kautta. Johtava hammaslääkäri vastaanottaa suun terveydenhuollon palveluyksikön toiminnasta tehdyt muistutukset. Muistutuksiin annettaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Viranhaltijat käsittelevät reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa niitä käsitellään yleisellä tasolla henkilöstön kanssa.

7.6.7. Potilasasiavastaava

Jos potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan terveydenhuollossa, hän voi olla yhteydessä potilasasiavastaavaan. Yhteyttä potilasasiavastaavaan voivat ottaa myös potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Lisäksi potilasasiavastaavan velvollisuutena on myös neuvoa henkilöstöä potilaiden oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvova ja ohjaava. Potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta säädetään potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista annetussa laissa (739/2023).

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

- Neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.
- Tiedottaa potilaan oikeuksista.
- Koota tietoa potilaiden yhteydenotoista sekä seurata heidän oikeuksiensa ja asemansa kehitystä.
- Toimia muutenkin asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Suun terveydenhuollon henkilöstöllä on velvollisuus neuvoa asiakasta yhteydenottomahdollisuudesta potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat esillä, potilaiden nähtävissä jokaisessa hammashoitolassa. Lisäksi ne löytyvät Kainuun hyvinvointialueen nettisivuilta sekä omavalvontasuunnitelmasta.

Kainuun hyvinvointialueen potilasasiavastaava:

Sanna Huotari, potilasasiavastaava@kainuu.fi, Puh. **044 710 1324**

Palveluajat **maanantai - perjantai**

Potilasasiavastaavapalvelun sihteeri:

potilasasiamiespalvelu@kainuu.fi Puh. **044 763 0487**

Palveluajat **maanantai - tiistai**

Käyntiosoite: Kainuun keskussairaala Sotkamontie 13 F2, 87300 Kajaani

Postiosoite: Potilasasiavastaavapalvelu, PL 400, 87070 Kainuu

8. Palvelujen sisällön omavalvonta

Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen on hyvinvointialueen lakisääteinen tehtävä.

Suunterveys on osa koko kehon terveyttä ja hyvää elämänlaatua. Huono suunterveys kytkeytyy monin tavoin useisiin elämänlaatua heikentäviin kansansairauksiin ja ihmisen sosiaalisiin suhteisiin. Suun terveydenhuollossa tehdään aktiivista työtä väestön suun terveyden parantamiseksi niin vastaanotoilla potilaan yksilöllisessä hoitosuunnitelmassa kuin eri väestöryhmille kohdennettavalla tuella.

Palvelun sisällön omavalvontaa toteutetaan laatimalla jokaiselle hoidossa olevalle potilaalle henkilökohtainen hoitosuunnitelma. Hoidon laadun ja turvallisuuden takaamiseksi työntekijät noudattavat yhteisesti sovittuja ja laadittuja ohjeistuksia, oppaita ja sopimuksia. Viranhaltijat seuraavat säännöllisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon toteutumista sekä vastaavat henkilöstön riittävästä perehdytyksestä ja lisäkoulutuksesta.

8.1. Lääkehoidon turvallisuus

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu Kainuun hyvinvointialueen Lääkehoitosuunnitelmaan. Molempien perustana toimii STM:n opas ”Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6.) sekä lääkehoitoa ja lääkkeen määräämisoikeuksia ohjaava lainsäädäntö. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina säädösten, työyksikön toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu sähköiseen arkistonhallintaan. Lähiesihenkilöt varmistavat, että kaikki työntekijät saavat tiedon lääkehoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista ja tuntevat muutokset. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä ja yli 6 kuukauden poissaolon jälkeen töihin palaavan kanssa. Kaikki työntekijät noudattavat toiminnassaan palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmaa.

Lähiesihenkilön vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus ylläpitää ja kehittää omaa lääkehoidon osaamistaan säännöllisesti. Esihenkilöt arvioivat lääkehoidon turvallista toteutumista ja tarvittaessa puuttuvat havaittuihin epäkohtiin sekä aloittavat vaaditut korjaavat toimenpiteet. Lääkehoidossa ilmenevät vaaratilanteet ilmoitetaan sähköiseen HaiPro-vaaratapahtumajärjestelmään ja kirjataan potilastietojärjestelmään. Kun lääkehoitoon liittyvä vaaratapahtuma havaitaan, tehdään välittömät tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten minimoimiseksi. Työyksikön lääkehoitoa arvioidaan vuosittain Kainuun hyvinvointialueen yhteisen Lääketurvallisuuden tarkistuslistan avulla. Tarkastuslista käydään läpi yksikössä lääkevastaavan toimesta yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa ja palautetaan johtavalle hammaslääkärille.

Asiakas/potilas voi myös itse tehdä lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtumailmoituksen HaiPro – järjestelmään (ilmoitus turvallisuuspoikkeamasta). Lääkehoitoon liittyvät vaaratapahtumat

käsitellään palvelu- tai toimintayksikkötasolla yksikköön nimettyjen käsittelijöiden toimesta viipymättä. Käsittelyssä kiinnitetään huomiota ilmoitusten hyödyntämiseen ja vaaratapahtumista oppimiseen. Vaaratapahtumat käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti. Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan avoimesti esiin tapahtuneet lääkehoitoon liittyvät vaaratilanteet. Lääkehoitoon liittyvät vakavat vaaratilanteet ja haittatapahtuman käsitellään tarvittaessa vakavien haittatapahtumien työryhmän toimesta vakavien haittatapahtumien käsittelymallin mukaisesti.

8.2. Laiteturvallisuus

Toimintaympäristön ja lääkinnällisten laitteiden hallinta on keskeinen osa laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Lääkinnällisten laitteiden hallinnan tarkoituksena on ylläpitää ja edistää laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kannalta. Laitteiden yhdenmukaisilla hankinnoilla pyritään edistämään turvallisuutta.

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikössä on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet.

Hammashoitoloiden laitevastaavat huolehtivat siitä, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein (hoitokoneiden määräaikaishuollot) ja laitteen ohjeistus on päivitetty.

Henkilöllä, joka käyttää laitetta tai tarviketta, tulee olla turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. (Laki lääkinnällistä laitteista 719/2021). Työntekijällä on velvollisuus ylläpitää omaa ammattitaitoaan ja oikeus saada työtehtäviinsä perehdytys ja riittävä käyttökoulutus työssään käyttämiensä lääkinnällisten laiteiden turvalliseen käyttöön ammattiryhmästä riippumatta. Työntekijän tulee kertoa esihenkilölle lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät mahdolliset osaamispuutteet.

Laitteita tulee käyttää valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja käyttöohjeen mukaisesti. Potilaan hoitoon, tutkimuksiin ja niiden tukena oleviin toimintoihin käytettävistä lääkintälaitteista, laitteiden toimintakunnosta, ajanmukaisuudesta, huoltoon saattamisesta, henkilöstön perehdytyksestä sekä hankinnasta ja käytöstä poistosta vastaavat laitteita käyttävän yksikön esihenkilö ja henkilöstö. Vastuu koskee myös lainattuja ja vuokrattuja laitteita. Lääkintälaitteiden teknisestä asiantuntijapalvelusta vastaa suun terveydenhuollon huoltomekaanikko. Jokaiseen suun terveydenhuollon työyksikköön on nimetty laitevastaava.

Laitteisiin liittyvät läheltä piti- ja haittatapahtumailmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään sekä ilmoitus rikkoontuneen laitteen korjaustarpeesta tai määräaikaishuollosta Effector-järjestelmään. Vaaratilanneraportointijärjestelmässä on valittavissa tapahtumatyypiksi ”laitteen tai sen käyttöön liittyvä”, jotta laitteisiin liittyvien vaaratilanteiden määrää ja laatua on mahdollista seurata.

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) edellyttää ilmoituksen tekemistä Fimealle terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä

merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Säteilyä synnyttävien laitteiden käyttöön liittyvistä poikkeavista tapahtumista ja vaaratilanteista on lisäksi ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle säteilylain 592/1991 perusteella. Säteilyturvakeskukselle lähtevistä ilmoituksista on ehdottomasti informoitava palveluyksikön säteilyturvallisuusvastaavaa puhelimitse tai sähköpostitse.

Suun terveydenhuollon lääkinnälliset laitteet on rekisteröity Effector-lääkintälaiterekisteriin. Lisäksi suun terveydenhuollon käytössä olevat hammaskuvaukseen tarkoitetut röntgenlaitteet löytyvät Säteilyturvakeskuksen STUK, ylläpitämästä laiterekisteristä. Laitekantaan tapahtuvat muutokset, käytöstä poistamiset ja siirrot ilmoitetaan STUK:iin säteilyturvallisuusvastaavan toimesta. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat pääsääntöisesti laitevalmistajat.

Työyksikön lääkinnällisten laitteiden käyttöä ja turvallisuutta arvioidaan vuosittain Kainuun hyvinvointialueen yhteisen Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käytön tarkastuslistan avulla. Tarkastuslista käydään läpi yksikössä laitevastaavan toimesta yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa ja palautetaan johtavalle hammaslääkärille.

8.3. Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Palveluyksikön hygieniatasolle asetetut laatutavoitteet perustuvat yksikön toimintaan ja erityisesti asiakkaiden/potilaiden yksilöllisiin tarpeisiin, jotka ilmenevät asiakkaiden hoito- tai palvelusuunnitelmasta. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat oleellista. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Asiakas- ja potilasturvallisuutta on jatkuva työ turvallisen työympäristön varmistamiseksi sekä infektioiden ennaltaehkäisy ja torjunta. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstön perusosaamisesta. Tähän kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet sekä rokotukset.

Mikrobien leviäminen suun terveydenhuollossa estetään asianmukaisilla varotoimenpiteillä. Suun terveydenhoito on toimenpidekeskeinen ala, mikä asettaa korkeat vaatimukset mm. työskentelyhygienialle.

Osassa Kainuu hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palvelupisteistä tehdään välinehuolto omana toimintana, osassa palvelupisteistä hammashoidon instrumentit lähetetään Kainuun keskussairaalan keskitettyyn välinehuoltoon. Suun terveydenhuollossa on laadittu opas välinehuollon toteuttamiseen, jota noudatetaan hammashoidon omana toimintana tehdyssä välinehuollossa.

Suun terveydenhuollossa on hygieniasuunnitelma, joka sisältää ohjeet henkilökunnan, välineiden, siivouksen ja potilastyöskentelyn hygieniaan. Hammashoitolassa noudatetaan hygieniasuunnitelman käytäntöjä.

Tiloissa, joissa tehdään hammashoitotoimenpiteitä tai niitä tukevaa toimintaa on käsihuuhdeannostelijat ja mahdollisuus käsien pesuun. Myös asiakkailla ja vierailijoilla on mahdollisuus toteuttaa hyvää käsihygieniaa turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Hygieniahoitajat tukevat yksikköjä asiantuntemuksellaan hygienia-asioissa. Suun terveydenhuollossa on oma hygieniavastuuhenkilö, jolle on suunniteltua työaikaa torjuntatyöhön, kirjallinen tehtävänkuva ja varahenkilö. Vastuuhenkilö osallistuu myös aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Suun terveydenhuollon hygieniayhdyshenkilöt ovat Anne Pyykkönen ja Tea Heikkinen.

Infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään seuraavin toimin:

- Huolellinen käsihygienia
- Oikeanlaisten suojainten oikeanlainen käyttö
- Työskentelytavat ja -hygienia
- Pisto- ja viiltovahinkojen ennaltaehkäisy
- Hoitovälineiden puhtaus, puhdistus, desinfektio ja sterilointi
- Hoitoympäristön siivous ja desinfektio
- Asianmukainen jätteiden ja pyykin käsittely
- Henkilökunta on potilastöissä vain terveinä ja heillä on asianmukainen rokotussuoja

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

Kainuun hyvinvointialueella on laadittu yhteiset ohjeet pistotapaturmassa toimimiseen

8.4. Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Potilas- ja asiakasasiakirjoja saavat käsitellä vain ne henkilöt, jotka osallistuvat potilaan hoitoon tai asiakkaan palvelutapahtumaan. Palveluyksikön johto voi tarkastella potilasasiakirjoja tarkastaakseen ja valvoakseen hoidon tai palvelun laatua. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta potilastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakasta/potilasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä

tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä Tietosuojalaki 1050/2018, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin. Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt.

8.5. Potilasasiakirjat

Yksittäisen potilaan potilastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden (5) vuorokauden kuluessa. Potilasasiakirjojen käyttöä seurataan säännöllisin lokiajoin arkistopäällikön/tietosuojavastaavan toimesta. Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarvittavat tiedot.

Potilaskertomukseen tehdään viivytyksettä yksityiskohtaiset merkinnät epäillyistä potilas-, laite- ja lääkevahingoista. Kirjaukset sisältävät kuvauksen vahingosta, selvityksen hoidossa mukana olleista terveydenhuollon ammattihenkilöistä sekä laite- ja lääkevahinkojen osalta kuvauksen vahingon epäillystä syystä. Lääkkeiden ja laitteiden tunnistetiedot tulee merkitä yksilöidysti. Mahdollisista reklamaatiotilanteista tehdään kirjaus potilaskertomukseen, minkä yhteyteen kirjoitetaan myös mahdollinen ohjaus esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksen tai muistutuksen tekoon.

Suun terveydenhuollossa on laadittu opas perusterveydenhuollossa tehtävistä potilaskirjaamisista Perusterveydenhuollon suun terveydenhuollon kirjaamisopas. Hyvään potilastietojen kirjaamiseen kuuluu suun terveydenhuollossa myös hammasröntgenkuvien lausunnon kirjaaminen.

8.6. Tietosuoja ja tietoturva

Tietojen luottamuksellisuuden, saatavuuden ja eheyden turvaaminen on olennainen osa toiminnan turvallisuutta ja on kaikkien yhteinen asia. Kainuun hyvinvointialueen

tietoturvallisuustyön päämääränä on organisaation lakisääteisten palvelujen jatkuvuuden turvaaminen kaikissa olosuhteissa, ja että potilas/asiakas voi luottaa hänen tietojensa olevan turvassa, oikeita ja vain hoitoon/asiakassuhteeseen osallistuvien saatavissa, ja että niitä käsitellään kaikissa vaiheissa asianmukaisesti.

Tietoturvapolitiikka on Kainuun hyvinvointialueen johdon hyväksymä näkemys tietoturvallisuuden päämääristä, periaatteista ja toteutuksesta. Tietosuojapolitiikka määrittää periaatteet, toimintatavat, vastuut, valvonnan ja seuraamusjärjestelmän, joita noudatetaan Kainuun hyvinvointialueen tietosuojan toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tietosuojapolitiikka koskee henkilötietojen käsittelyä, jossa hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Hyvinvointialueella on määritetty toimintaprosessi tilanteisiin, joihin liittyy henkilörekisteririkkomusepäily, johon liittyy henkilötietoihin kohdistuva tietoturvaloukkaus. Prosessin mukaista toimintatapaa noudatetaan tietosuojapoikkeamien sattuessa

Vastuut ja velvollisuudet tietosuoja- ja tietoturva-asioissa Kainuun hva:lla	
Kainuun hyvinvointialueen aluehallitus	Johtaa ja valvoo tietoturvallisuutta, hyväksyy tietoturvapolitiikan.
Hyvinvointialueen johtaja	Päättää rekisterinpidon ja tietosuojan kokonaisuudesta antamalla tietosuojaa ja rekisterinpitoa koskevat periaateohjeet sekä nimeää tietosuojavastaavan.
Hallinto- ja tukipalveluiden toimialuejohtaja	Vastaa hyvinvointialueen tietoturvallisuuden johtamisesta ja koordinoinnista. Nimeää tietoturva- ja tietosuojatyöryhmän.
Hyvinvointialueen tietosuojavastaava	Toimii tietosuojan erityisasiantuntijana ja valvoo tietosuojalainsäädännön noudattamista organisaatiossa sekä vastaa neuvonnasta ja kouluttamisesta tietosuoja-asioissa. Raportoi tietoturvallisuuden tilasta ja kehittämistarpeista sekä tietoturvavastaavan toiminnasta tietosuoja- ja tietoturvatyöryhmälle sekä hyvinvointialueen johdolle.
Tietoturva- ja tietosuojatyöryhmä	Koordinoi ja kehittää hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva-asioiden kokonaisuutta. Valmistelee tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia, tiedottaa tietosuoja- ja tietoturvatyöhön liittyvistä hankkeista ja muutoksista sekä vie tietosuoja- ja tietoturvatyön osaksi organisaation operatiivista toimintaa. Määrittelee ja suunnittelee sisäisen valvonnan kohteita.
Esihenkilö	Vastaavat oman yksikkönsä henkilöstön osaamisesta ja tiedon käsittelystä tietosuojaa- ja tietoturvaa

	käsittelevän lainsäädännön sekä organisaatiossa annettujen ohjeiden mukaisesti.
Työntekijät	Jokainen tietoja käsittelevä, tietojärjestelmien ylläpitäjä ja käyttäjä on vastuussa tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisesta omalta osaltaan. Noudattaa hyvinvointialueen yhteistä tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa sekä tarkentavia tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Kainuun hyvinvointialueella kaikissa palveluyksiköissä noudatetaan hyvinvointialueen yhteistä tietoturvapolitiikkaa (vrt. tietosuojaohje), joka on laadittu 9.5.2023. Ohjeistus tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Esihenkilö hakee työntekijälle oikeuden tietojärjestelmien käyttöön sekä käyttäjätunnukset. Käyttöoikeudet antaa tietohallinto ja/tai järjestelmän pääkäyttäjä. Käyttöoikeuden saadakseen henkilö allekirjoittaa tietosuoja - ja tietoturvasitoumuksen. Kainuun hyvinvointialueella edellytetään toimijoilta tietyntasoista osaamista koskien tietoturvaa ja tietosuojaa, nämä toteutetaan Navisec Flex -verkkokoulutuspalvelun avulla. Kainuun hyvinvointialueen henkilöstö on velvoitettu käymään heille määritetyt tietoturva- ja tietosuojakoulutukset ja uusimaan suoritus vähintään kolmen vuoden välein. Koulutukset täyttävät lainsäädännön sekä ISO-sertifikaatin koulutusvaatimukset.

Mikäli työntekijä erehdyksessä avaa väärän potilaan tiedot, ilmoittaa hän tapahtuneesta viivytyksettä puhelimitse esihenkilölleen, joka välittää turvapostilla potilaan tiedot ja tapahtuman ajankohdan tietosuojavastaavalle tiedoksi. Potilaskertomukseen ei tehdä asiasta kirjauksia.

Potilas voi halutessaan tarkastaa potilasasiakirjoistaan hoitoaan koskevia tietoja henkilökohtaisesti pyytämällä tai omakätisesti allekirjoitetulla kirjeellä. Pyyntö osoitetaan hoitaneelle lääkärille, johtajaylilääkärille tai rekisterin vastuuhenkilölle. Potilaalla on myös oikeus nähdä palveluyksikössä muodostuvat rekisteriselosteet, jotka on tehty kaikista niistä potilas- tai asiakastietoja sisältävistä järjestelmistä. Potilaan oikeus yksityisyyden suojaan turvataan kaikissa olosuhteissa. Potilaan siirtyessä jatkohoitoon Kainuun hyvinvointialueen ulkopuolisiin organisaatioihin voidaan tietoja siirtää ainoastaan potilaan suostumuksella. Mikäli kyseessä on alaikäinen lapsi, lupa kysytään lähiomaiselta (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 782/1992). Potilas- sekä muita salassa pidettäviä asiakirjoja työtehtävissään käsittelevät toimijat vastaavat siitä, että salassa pidettävät asiakirjat säilytetään asianmukaisesti. Tietoturvaan- ja suojaan liittyvät vaaratilanteet kirjataan Haipro-järjestelmän tietoturvaosioon.

8.7. Tietosuojavastaava

Tietosuojavastaava Kainuun hyvinvointialueella on asiakastietolain mukaisesti tietojen käsittelyn lainmukaisuuden seuranta- ja valvontatehtäviä varten nimettynä tietosuojavastaava.

Tietosuojavastaavan tehtävänä on toimia organisaation erityisasiantuntijana, auttaa rekisterinpitäjää saavuttamaan hyvän henkilötietojen käsittelytavan ja mahdollisten erityislakien edellyttämä korkea tietosuojan taso, jonka avulla voidaan rakentaa ja säilyttää luottamus rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välille. Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen suojaamista lainvastaiselta, ohjeiden vastaiselta tai henkilöä vahingoittavalta käytöltä ja käsittelemiseltä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

sähköposti: tietosuojavastaava@kainuu.fi

puh. 044 797 0165

Yhteydenotot pyydetään tekemään ensisijaisesti sähköpostitse. Puhelimitse tapahtuvissa yhteydenotoissa toivotaan soittopyynnön jättämistä tietosuojavastaavan puhelinvastaajaan, mikäli häntä ei tavoiteta. Yhteydenottopyynnöissä on hyvä yleisellä tasolla kuvata, minkälaisista asioista halutaan neuvoja ja opastusta. Mitään yksityiskohtaisia luottamuksellisia tietoja ei tule sisällyttää viesteihin.

8.8. Moniammatillinen yhteistyö suun terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköissä kohdataan monenlaisia haasteita. Moniammatillinen yhteistyö on mahdollisuus ja keino tarjota potilaille osaamista ja asiantuntemusta palveluntarpeeseen vastaamiseksi. Yhteistyö voidaan käsittää laajalti eri organisaatioiden väliseen tai eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön liittyväksi. Myös omaiset ja läheiset nähdään yhteistyökumppaneina.

Moniammatillista yhteistyötä tehdään suun terveydenhuollossa suun terveydenhuollon eri ammattiryhmien sekä perus- ja erikoissairaanhoidon välillä. Yhteistyö toteutuu myös esimerkiksi lääketieteen muiden erikoisalojen, yksityissektorin, neuvolan, koulujen, perhetyön ja sosiaalityön kesken. Suun terveydenhuollossa on laadittu yhdessä perhetyön ja sosiaalitoimen kanssa ohjeet lapsen ohjaamisesta perhetyön (Nopsa-palvelu) tai sosiaalityön palveluihin, jos lapsen tai perheen tilanteesta herää huoli.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Potilaan tunnistaminen	Merkittävä riski	Potilaan tunnistaminen vastaanotolla henkilötunnuksen ja henkilöllisuustodistuksen avulla. Potilaan hakeminen tietojärjestelmistä henkilötunnuksella. Potilasta pyydetään itse sanomaan henkilötunnuksensa.
Lääkkeen oikea annostus	Merkittävä riski	Oikean lääkityksen tarkastus jokaisella vastaanottokäynnillä. Lääkkeen annossa käytetään aina kaksoistarkastusta. Alle 13-vuotiaat lapset punnitaan ja lääkemäärä lasketaan painon mukaan. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman noudattaminen.
Aseptiikka vastaanotolla	Merkittävä riski	Korkeaa hygieniatasoa noudatetaan kaikessa vastaanottotoiminnassa. Hygieniasuunnitelman sekä välinehuollon ohjeistuksen noudattaminen.
Puutteellinen potilaskirjaus	Merkittävä riski	Riittävä ja viivytyksettä tehty potilastietojen kirjaaminen hoidon jokaisessa vaiheessa. Hyödynnetään kirjauksessa apuna Perusterveydenhuollon suun terveyden kirjaamisen opasta.
Tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen	Merkittävä riski	Potilastietoja käsitellään vain potilassuhteen tiimoilta tai silloin, kun käsittelyyn on perusteltu syy. Potilas haetaan potilastietojärjestelmästä henkilötunnuksella. Potilastiedot suljetaan käytön jälkeen. Tietokone lukitaan, kun poistutaan huoneesta, huoneen ovet pidetään lukittuina, kun huoneessa ei olla. Potilastietoja ei luovuteta ilman potilaan suostumusta eteenpäin. Noudatetaan hyvinvointialueen tietosuojaohjeita ja tietosuojapolitiikkaa.

9. Palveluyksikön henkilöstö

9.1. Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Suun terveydenhuollon palveluyksiköiden henkilöstön määrä ja rakenne on pyritty suhteuttamaan toiminta-alueen asukasmäärään ja palveluntarpeeseen. Henkilöstö-mitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy.

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa on noin 110 työntekijää, joista noin 40 hammaslääkärin ja 70 hoitohenkilökunnan.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuoro- ja lomasuunnittelulla, jonka tekevät hoitoloiden vastuuhenkilöt ja esihenkilöiden vastuuttamat työntekijät. Lisäksi palveluyksikköihin on määritelty vastuuhenkilöt ja vastuutehtäviä, kuten lääkevastaava, turvallisuusvastaava sekä tiimivastaava pitämään huolta päivittäin oman vastuualueensa toimimisesta.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden osaaminen sekä pätevyys. Normaali- ja poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä ja toiminnan turvaamisen menettelyillä, kuten työtehtävien uudelleen jaolla sekä sijaistamiskäytännöillä. Henkilöstövajeessa ensisijaista on turvata kiireellinen vastaanottotoiminta ja riittävä resurssi hoidon tarpeen arvioon.

Suun terveydenhuollon esihenkilöresurssi on pieni (kolme esihenkilöä). Esihenkilövajeen sattuessa turvataan ensisijaisesti henkilöstöhallinnolliset tehtävät kuten poissaolojen ja palkkiolistojen hyväksynnät sekä ostolaskujen käsittely ja akuuttien tilanteiden hoito ja viranhaltijapäätökset. Toiminnan kehittämisen asioita, kehityskeskusteluja ja kouluttautumisia siirretään eteenpäin ja palavereihin, esittelytilaisuuksiin ja muihin ei-kiireellisiin tilaisuuksiin ja tehtäviin osallistumista rajataan.

Henkilöstövoimavaroja seurataan päivittäin. Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä.

9.2. Rekrytointi, työntekijän osaamisen varmistaminen

Työntekijää palkatessa otetaan huomioon erityisesti henkilöiden pätevyys, luotettavuus sekä soveltuvuus tehtävään. Työnantajan tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista pyritään tiedottamaan avoimesti niin työnhakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Opiskelijan palkkaamisen yhteydessä varmistetaan vaadittavat opintosuoritukset.

Henkilöstön rekrytointi perustuu hyvinvointialueen suun terveydenhuollon vakanssipohjiin ja tehtäviin vuosittaisen talousarvion puitteissa. Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoja ja- tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.

Terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työnantajan velvollisuus on huolehtia tarpeellisin toimenpitein työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajalla on myös ensisijainen velvollisuus valvoa palveluksessaan olevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaa eli sitä, miten työntekijät työskentelevät ja suoriutuvat tehtävistään. Tehtävästä tai ammattiryhmästä riippumatta kaikilta odotetaan työpaikalla työaikana asiallista käyttäytymistä ja hyviä tapoja. Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen edellyttää ammattihenkilöltä ammatillisten tietojen ja taitojen lisäksi riittävää terveydentilaa ja ammatillista toimintakykyä. Työnantaja pyrkii ratkaisemaan useimmat ongelmatilanteet työpaikalla, eikä valvovan viranomaisen puuttumista tarvita. On tärkeää, että työpaikan ilmapiiri sallii ja kannustaa puuttumaan ja tuomaan esille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa havaitut epäkohdat ja riskit - sekä toimintakäytäntöihin että työntekijöiden toimintaan liittyvät.

9.3. Perehdyttäminen

Esihenkilöt tai esihenkilön nimeämä henkilö vastaa uudessa tehtävässä aloittavan tai pidempään työtehtävistä poissaolleen työntekijän perehdyttämisestä. Perehdytyksessä käytetään suun terveydenhuollon perehdytysopasta ja -passia sekä töihin palaajan perehdytyspassia ja Kainuun hyvinvointialueen yleistä perehdytyssuunnitelmaa. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Perehdytys jatkuu yleisen perehdytyksen jälkeen työntekijän toimiyksikössä, joissa sovittu työntekijä jatkaa käytännön perehdyttämistä. Suun terveydenhuollossa opiskelijoille nimetään aina yksi vastuuohjaaja ammattiryhmän mukaisesti. Henkilöstön osalta perehdyttämisvastuuta jaetaan vahvuuksien mukaan. Perehdyttäminen dokumentoidaan ja perehdytyspassi ja palaajan perehdytyspassi lähetetään allekirjoitettuna esihenkilölle. Perehtymistä seurataan eri ammattiryhmien osalta päivittäisessä keskustelussa ja suunnitellaan lisäperehdytystä saadun palautteen perusteella. Työntekijöiden palvelussuhteen päättyessä työntekijälle lähetetään lähtökysely sähköpostitse hyvinvointialueen yleisen ohjeen mukaisesti. Yksikössä voidaan myös edelleen järjestää loppukeskusteluja muun muassa hiljaisen tiedon arvokasta keräämistä varten. Perehdytettävistä aiheista seurataan lukukuittauksin lääkehoitosuunnitelman ja toimenpide- ja palkkiokoodien perehdytyksen toteutumista, joista ensimmäinen koskee koko yksikön henkilöstöä ja jälkimmäinen hammaslääkäreitä.

9.4. Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamistaan sekä työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuolto kannustaa jokaisen työntekijän suunnitelmallista osaamisen kehittämistä siten, että asiakkaiden hoidon laatu säilyy korkeatasoisena ja henkilöstön ammattitaito ja osaamistasot vahvana. Täydennyskoulutussuunnitelma pohjautuu STM:n (STM 2024) asetukseen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta, Kainuun hyvinvointialueen Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmaan sekä Suun terveydenhuollon palveluyksikössä tunnistettuihin osaamistarpeisiin.

Esihenkilön ja työntekijän välisessä vuosittaisessa kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän henkilökohtaista kehittämis- ja kouluttautumissuunnitelmaa sekä palveluyksikön osaamistarpeita. Kehityskeskustelussa seurataan osaamisen kehittymistä vuosittain. Kehityskeskusteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Työntekijän koulutus toteutetaan yhdessä määritellyn suunnitelman mukaisesti ja kouluttautuminen suunnataan niihin asioihin, jotka nähdään tukevan nykyistä työtehtävää tai tulevia tarpeita.

Henkilöstön osaamisen vahvistamiseksi on pakollisia koulutuksia, joiden toteutumista esihenkilöt seuraavat, ja kirjaavat ylös HRM-järjestelmään. Näitä ovat säteilyturvallisuus-koulutukset, tietosuoja- ja turvakoulutukset, mahdolliset turvallisuuskoulutukset sekä potilastietojärjestelmän versiopäivityskoulutukset. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus käydä valinnaisia verkkokursseja tai organisaation sisäisiä koulutuksia. Esihenkilöt pyrkivät mahdollistamaan henkilöstölle tasapuolisesti ulkopuolisia koulutuksia, jos ne ovat osa henkilökohtaista koulutussuunnitelmaa ja edistävät palveluyksikön tarpeita. Henkilöstölle järjestetään kerran vuodessa yksi yhteinen koko päivän kestävä koulutus sekä tarpeen mukaan muita yhteisiä koulutuksia. Suun terveydenhuollon työntekijällä on mahdollisuus omaehtoiseen kouluttautumiseen esimerkiksi verkkokoulutuksien tai ammattikirjallisuuteen tutustumisen avulla. Ajankäytöstä annetaan tarkemmat ohjeet vuosittain.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden rekrytoinnin haasteet	Merkittävä. Palveluiden järjestäminen.	Aktiivinen ja innovatiivinen rekrytointi. Hyvä, arvostava ja kannustava johtaminen. Turvallinen työyhteisö. Hyvät ja terveet työtilat. Hyvät työvälineet.
Puutteellinen perehdytys	Merkittävä. Osaaminen ja työn turvallisuus.	Turvataan riittävä ja yhtenäinen perehdytys kaikille uusille työntekijöille sekä pidempään työelämästä poissaolleille. Dokumentoidaan perehdytys. Pyydetään palautetta perehdytyksestä ja kehitetään palautteen perusteella.
Riittävä osaaminen	Merkittävä. Työn laatu ja turvallisuus.	Uusien työntekijöiden pätevyys ja osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa. Työntekijöiden oikeudet harjoittaa ammattiaan tarkistetaan. Työntekijöitä kannustetaan jatkuvaan oppimiseen.
Usean työntekijän yhtäaikaiset poissaolot Esihenkilöiden yhtäkkiset poissaolot ja esihenkilö- ja viranhaltijavaje	Merkittävät. Palveluiden järjestäminen. Työn laatu ja turvallisuus.	Noudatetaan suun terveydenhuollon ohjeistuksia toiminnan turvaamisesta henkilöstön puuttuessa ja pyritään turvaamaan kriittiset toiminnot, kuten päivystystoiminta. Pyritään turvaamaan kriittiset esihenkilö- ja viranhaltijatoiminnot. Esihenkilöt varmistavat nimetyn ykkös- tai kakkossijaisen töissä olon suunniteltujen poissaolojen kyseessä ollen.

9.5. Johtamisosaaminen

Omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista johtamista. Johtamisen on oltava tavoitteellista ja tavoitteiden on oltava selkeitä. Yhtenä johtamisen

keskeisimpänä tavoitteena on edistää 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. Kainuun hyvinvointialue järjestää sisäistä koulutusta esihenkilötyön tukemiseksi. Johtamisosaamista seurataan ja arvioidaan esihenkilöiden kehityskeskusteluissa. Kehityskeskusteluissa työntekijät antavat esihenkilölle palautetta esihenkilötyöskentelystä.

9.6. Työsuojelu ja työhyvinvointi

Työsuojelun tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Hyvä työturvallisuuskulttuuri edistää myös hoidon ja palvelun turvallisuutta. Noudattamalla työturvallisuuteen liittyviä lakeja, asetuksia sekä työturvallisuuslaitoksen ja työnantajan antamia ohjeita luodaan perusta turvalliselle työympäristölle ja edellytykset työhyvinvoinnin kehittymiselle. Työhyvinvointia tukevat henkilöstön ammattitaidon, toimintakyvyn, työtyytyväisyyden, arvoihin ja tavoitteisiin sitoutumisen lisäksi avoin ilmapiiri, keskusteleva ja valmentava johtaminen sekä työergonomia.

Työympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan turvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä potilaiden ja omaisten että henkilökunnan turvallisuus. Työturvallisuuden ylläpitämiseksi ja tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi eri yksiköissä tehdään riskikartoitukset, jotka päivitetään vähintään joka toinen vuosi tai tarpeen mukaan. HaiPro-järjestelmään ilmoitetaan työtapaturmailmoitukset ja niin sanotut läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen liittyvät turvallisuushavainnot ja kehittämiskohteet sekä työhyvinvointisuunnitelmat. Tietoja hyödynnetään toiminnan ja työympäristön kehittämisessä.

Organisaatiossa toiminnan turvaamiseksi varmistetaan, että:

- Työtilat tarjoavat edellytykset turvallisen hoidon toteuttamiseen
- Kaatumis- ja loukkaantumisvaarat on huomioitu
- Lääkintälaitteet ja hoitotarvikkeet ovat toimintakuntoisia ja niitä on saatavilla
- Yleinen turvallisuus on huomioitu
- Henkilöstöresurssit ovat riittävät ja jakautuvat tasaisesti työkuormituksen mukaan
- Työympäristön olosuhteita kehitetään ja parannetaan jatkuvasti
- Työyksiköissä tehdään säännöllisesti riskikartoitukset ja riskienhallintasuunnitelmat
- Turvallisuuskävelyt suoritetaan säännöllisesti

Työhyvinvointi syntyy luottamuksesta omaan ammatilliseen osaamiseen, kannustavasta ja tukevasta johtamisesta sekä mahdollisuudesta keskittyä tekemään työnsä hyvin. Työolosuhteilla on merkittävä rooli työhyvinvoinnissa, eivätkä työolosuhteet saa aiheuttaa turhaa henkistä, fyysistä, kognitiivista tai muuta kuormitusta.

Kainuun hyvinvointialueen henkilöstön työhyvinvoinnin tukemisen tavoitteena on ylläpitää ja kehittää henkilöstön työkykyä ja työhyvinvointia. Henkilöstön työhyvinvoinnin tukeminen kuuluu organisaatiossa kaikille. Työhyvinvoinnin tukemisen keinoina ovat muun muassa työterveyshuolto, työnohjaus, osatyökykyisille työkyvyn huomioivat ratkaisut, työkyvyn tuen toimintamallit sekä työsuojelu.

9.7. Varautuminen haastaviin asiakas- ja potilastilanteisiin

Asiakaspalvelussa työntekijät voivat kohdata monenlaista epäasiallista käyttäytymistä palvelutilanteissa tai muissa kohtaamisissa. Epäasiallisuus voi ilmetä esimerkiksi hyvien tapojen vastaisena puheena tai käytöksenä.

Haastavat potilastilanteet voivat olla kuormittavia monella eri tavalla, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin, ja ne voivat vaikuttaa terveydenhuollon yksikön toimintaan, yksittäiseen työntekijään ja vaikutuksia voi olla potilaalle itselleen, heidän läheisilleen tai ympäristölle.

Suun terveydenhuoltoon on luotu ohjeistus toimimiseen uhkaavissa tilanteissa. Ohjeistusta tulee noudattaa.

Palveluyksikön jokaisessa huoneessa on käytössä hälytysjärjestelmä, jolla saadaan tarvittaessa kutsuttua lisäapua sairaskohtauksen sattuessa tai uhkaavissa/väkivaltaan johtavissa tilanteissa. Lisäksi jokaisessa hoitohuoneessa on käytössä puhelin, jolla saa tarvittaessa soitettua hätäkeskukseen. Asiakkaan mahdollisiin sairauskohtauksiin on varauduttu ennalta. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ensiapukoulutus. Jokaisesta toimipisteestä löytyy yleisimpiä ensiapulääkkeitä, kuten Epipen.

Hammashoitolan tiloissa ei tehdä asiakastyötä, mikäli hoitolassa tai saman hälytysjärjestelmän piirissä ei ole vähintään yhtä muuta työntekijää paikalla.

Suun terveydenhuollon ammattilaisen kohdatessa vastaanotoilla tai ajanvarauksessa uhkaavan tilanteen, tulee hänen tehdä viivytyksettä työturvallisuus-HaiPro ja osoittaa se käsiteltäväksi omalle esihenkilölleen. Jos uhkaava tai väkivaltainen käytös ilmenee palvelutapahtuman aikana (puhelinasiointi, tutkimus- tai hoitokäynti), työntekijä vie tiedon potilaan väkivaltaisesta käytöksestä LifeCare-potilastietojärjestelmän riskitietoihin.

Toisinaan suun terveydenhuollossa saattaa asioida potilaita, jotka käyttäytyvät uhkaavasti siitäkin huolimatta, että läsnä on vartija. Uhkaavasti vastaanotolla käyttäytyvien potilaiden kiireellinen hammashoito keskitetään Kainuun keskussairaalan triageen potilaan asuinkunnasta riippumatta.

Uhkaavien tilanteiden purku on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijää kannustetaan keskustelemaan asiasta tilanteessa olleiden työkavereiden sekä esihenkilön kanssa. Tarvittaessa työntekijä voi olla yhteydessä tai työntekijää ohjataan ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon, joka järjestää tarvittavan jatkohoidon, seurannan sekä jälkipuinnin.

Kainuun hyvinvointialueen Turvallisuusyksikkö järjestää suun terveydenhuollolle räätälöidyn koulutuksen uhkatilanteiden ennaltaehkäisystä ja niiden hallinnasta. Jokainen työntekijä sekä esihenkilöt ovat velvollisia osallistumaan koulutukseen. Koulutukseen osallistutaan kolmen vuoden välein.

10. Toimintaympäristö ja tukipalvelu

10.1. Toimitilat

Kainuun hyvinvointialueen Suun terveydenhuollon palveluyksikössä on 12 toimintayksikköä. Toimintayksiköt sijaitsevat Kainuun hyvinvointialueen omistamissa tai vuokraamissa kiinteistöissä. Turvallisuustasot sekä turvallisuusvastuut ovat erilaisista yksiköistä ja toiminnoista johtuen eritasoisia. Kiinteistöjen fyysinen turvallisuus noudattaa toiminnan luonteen ja määräysten vaatimaa turvallisuustasoa. Kriittisimmissä yksiköissä turvallisuusyhteistyötä tehdään myös muiden viranomaisten kanssa. Kiinteistöjen fyysistä turvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti yhdessä toiminnan harjoittajan, kiinteistön omistajan, tekniikan, viranomaisten sekä turvallisuuspäällikön kanssa.

Kaikkiin toimintayksiköihin ja niiden hoitohuoneisiin on esteetön kulku. Toimintayksiköiden kesken on vaihtelua hoitohuoneiden määrissä ja välinehuolto-, toimisto-, varasto-, pukuhuone- ja taukotiloissa. Toimintayksiköihin on selkeät opasteet. Tiloihin on tehty poistumissuunnitelmat ja poistumisreitit on merkitty ja ne pidetään esteettöminä. Valaistus on riittävä. Säteilyn käyttö on huomioitu hoitohuoneissa seinärakenteiden ja ovien säteilynläpäisevyydessä. Käytettävien lääkkeiden ja instrumenttien säilytys on järjestetty niin, että asiakkaiden ja asiattomien henkilöiden kulku ko. tiloihin on epätodennäköistä. Lääkkeet säilytetään lukollisessa kaapissa lukitussa tilassa. Hoitohuoneet ja muut tilat pidetään lukittuina aina, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Toimintayksiköistä pyritään poistamaan turvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä potilaiden ja omaisten että henkilökunnan turvallisuus. Jokaiseen kiinteistöön on laadittu pelastussuunnitelma, joka jokaisen toimintayksikön työntekijän tulee tuntea. Pelastussuunnitelmat löytyvät Kainuun hyvinvointialueen intranetistä Turvallisuus-otsakkeen alta.

Toimintayksiköiden siivouksesta vastaa puhtaanapitopalvelu SOL. Kainuun hyvinvointialueen omistamien kiinteistöjen huollosta vastaa hyvinvointialueen tekniset palvelut. Vuokrattujen kiinteistöjen huollosta vastaa vuokranantaja tai vuokranantajan hankkima kiinteistöpalvelu. Jokaisen hoitolan huollon yhteystiedot löytyvät kiinteistön pelastussuunnitelmasta.

Työyksiköissä on käytössä hälytysjärjestelmät. Käytössä olevia järjestelmiä ovat 9S sekä Avack alert. Järjestelmien käyttöön löytyy ohjeistukset hyvinvointialueen intranetistä. Järjestelmien käyttö testataan kuukausittain. Kajaanissa ja Sotkamossa hammashoidon vartiointipalveluista vastaa Securitas.

10.2. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Kainuun hyvinvointialueen suun terveydenhuollon palveluyksikössä on käytössä hammashoidon tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteisiin tarvittavat hoitovälineet ja laitteet. Hätäensiapuun liittyvät lääkkeet ja tarveaineet ovat yhtenäiset jokaisessa hoitolassa ja ne säilytetään omassa laatikossa lukitussa tilassa.

Suun terveydenhuollon palveluyksikössä kriittiseksi laitteeksi on tunnistettu hammashoitokone, jonka rikkoutuessa toiminta voi pysähtyä. Laitteen rikkoutuessa siirrytään toiseen hoitohuoneeseen, mikäli vapaita hoitohuoneita on. Kaikkien hoitohuoneiden ollessa käytössä, joudutaan potilasajat perumaan rikkoontuneen hoitokoneen vuoksi. Rikkoontuneesta hammashoitolaitteesta tehdään Haipro-ilmoitus ja laitteen korjauksesta tehdään pyyntö Effector-järjestelmään.

Hammashoidon röntgenlaitteet ovat myös riskilaitteita, sillä ne tuottavat ionisoivaa säteilyä. Riskiä hallitaan säännöllisellä ja pakollisilla säteilyturvakoulutuksilla henkilöstölle sekä säännöllisellä laadunvarmistuksella. Otettujen röntgenkuvien laatua arvioidaan itsearviointina jatkuvasti. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin tehdään säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaiset laaduntarkastukset ja säteilytestaukset sekä tarvittaessa ja määrävälein huoltotoimenpiteet. Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Säteilyturvallisuusvastaavana suun terveydenhuollossa toimii johtava hammaslääkäri.

Potilaille annetaan kotiin oikomishoidollisia kojeita sekä hammasproteeseja ja purentakiskoja/muita kiskoja. Kojeiden ja proteesien käyttöön ja huoltoon kotioloissa annetaan kirjalliset ohjeet, jotka käydään läpi suullisesti vastaanottokäynnillä. Oikomiskojeiden kuntoa ja toimintaa seurataan säännöllisesti kontrollikäynneillä. Proteesien sekä purentakiskojen/muiden kiskojen kuntoa ja toimintaa seurataan hammashoitokäyntien yhteydessä.

Kainuun hyvinvointialueella useat lääkinnälliset laitteet on rekisteröity Effector-järjestelmään. Suun terveydenhuollon palveluyksikölle työskentelevä huoltomekaanikko sekä laitteiden oma huolto huolehtii, että käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu ja viranhaltijat huolehtivat siitä, että laitteen ohjeistus on päivitetty, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty. Laitteisiin liittyvät läheltä piti- ja haittatapahtumailmoitukset tehdään Haipro-järjestelmään, Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle. Laitteen käyttö lopetetaan heti, mikäli havaitaan poikkeavuutta toiminnassa.

Jokaisen lääkinnällisiä laitteita työssään käyttävien sekä puhdistus-, huolto tai ylläpitotehtäviin osallistuvan ammattilaisen on velvollisuus perehtyä laitteiden käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi. Suun terveydenhuollon laitehuollosta vastaavat laitevalmistajat ja suun terveydenhuollon lääkintälaiteteknikko.

Hammashoidon tarveaineet säilytetään asianmukaisesti niille varatuissa tiloissa hoitohuoneissa sekä varastossa. Tarveaineita tilataan tarvelähtöisesti ja suurien määrien varastointia vältetään. Tarveaineiden ja instrumenttien tilauksessa noudatetaan yhteistä tuotelistausta ja -ohjeistusta. Tarveaineita käytetään käyttöohjeiden mukaisesti ja vanhentuneet tuotteet hävitetään.

10.3. Tietojärjestelmät ja ohjelmistot

Kaikille tietojärjestelmille ja laitteistoille, hyvinvointialueen omille ja ulkoistetuille palveluille, on määritelty vastuuhenkilöt/pääkäyttäjät. He ja vastaavat tietojärjestelmien/sovellusten/laitteistojen tietoturvasta, palvelutasosta, käyttöoikeuksista, varmistamisesta, kehittämisestä ja käytöstä tietoturvapolitiikan ja tietoturvakäytäntöjen mukaisesti tarvittaessa yhdessä toimittajien sekä tietohallinnon kanssa. Vastuuhenkilöt/pääkäyttäjät vastaavat tietoturvallisuudesta myös yksittäisen tietojärjestelmän toiminnan ja käytön osalta.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutuksia tietojärjestelmien käyttöön, etenkin jos käyttöön on tulossa uusi ohjelmisto tai ohjelmistoon on tulossa merkittäviä päivityksiä. Tietojärjestelmien käyttäjä tunnistetaan henkilökohtaisella käyttäjätunnus/salasana -parilla tai ammatti- /henkilökortilla.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan tietoturvallisuuden toteutumisesta annettujen ohjeiden mukaisesti. Ohjeilla annetaan henkilöstölle perustiedot tietoaineiston ja tietojärjestelmien käytöstä sekä niihin liittyvästä tietoturvasta. Jokaisen työntekijän tulee aina raportoida HaiPro-järjestelmään havaitsemistaan tahattomista tai tahallisista tietosuojarikkomuksista ja lisäksi asiasta tulee ilmoittaa esihenkilölle ja Kainuun hyvinvointialueen tietoturvavastaavalle sekä tietosuojavastaavalle. Esihenkilöiden tulee huolehtia, että vaadittavat tietosuoja ja -turvakoulutukset on käyty.

Huoltoviiveet haastavat terveydenhuollon sujuvien palveluiden järjestämistä. Pääsääntöisesti huoltotoimenpiteet terveydenhuollon tietoteknisiin järjestelmiin tehdään yöaikaan, jolloin suun terveydenhuollossa ei ole aktiivista toimintaa. Tiedossa oleviin huoltoviiveisiin valmistaudutaan tilanteen mukaan esimerkiksi siirtämällä kiireettömiä potilasaikoja ja supistamalla toimintaa. Äkillisissä virhetilanteissa toiminta rajataan akuuttiin, välttämättömään hoitoon, jota ei potilaan terveyttä vaarantamatta voida siirtää, ja kirjaukset tehdään paperille ja siirretään tietojärjestelmän palauduttua sähköiseen muotoon.

11. Omavalvonnan toteutus, seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman avulla toteutetaan omavalvontaa. Omavalvontasuunnitelman toteutuksesta vastaavat palveluyksikön hoitoloiden vastuuhenkilöt ja palveluyksikön viranhaltijat. Heidän vastuullaan on, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäin toiminnan arjessa palveluja ja hoitoa toteutettaessa. Henkilökunnan vastuulla on toteuttaa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa. Palveluyksikön viranhaltijoiden (esihenkilöiden) vastuulla on perehdyttää ja kouluttaa, sekä sitouttaa henkilöstö omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti ja jatkuvasti. Seurannassa havaittuihin puutteisiin ja poikkeamiin toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Omavalvonnan toteutuminen, seuranta ja seurannan pohjalta toteutetut muutokset raportoidaan säännöllisesti osana toiminnan- ja talouden arviointia kolmen kuukauden välein.

Raportoitava tieto

- Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja jatkuvuus
- Laatu ja turvallisuus, vaikuttavuus
- Asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, osallisuus ja yhdenvertaisuus
- Vaara- ja haittatapahtumat, onnistumiset
- Henkilöstön mitoitus ja tyytyväisyys, työelämän laatu
- Omavalvontaohjelman ja -suunnitelman sekä valvonta- ja arviointikäyntien toteutuminen, keskeiset havainnot sekä seurannassa havaittujen puutteiden korjaaminen ja kehittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön lähijohtaja(t).

Jokaisen suun terveydenhuollon toimintayksikön henkilökunta täyttää Hammashoitolan omavalvonta -lomakkeen (Liite 2) ja asettaa sen henkilökunnan nähtäville yhteiseen taukotilaan. Lomake päivitetään vuosittain ja aina kun siihen tulee muutoksia.

12. Liitteet

Liite 1 Hammashoitolan omavalvonta

Hammashoitolan omavalvonta

Hammashoitola: _____ päivitetty: ___/___ _____
Hammashoitolan vastuuhenkilö: _____
Johtava hammaslääkäri: Anni Temonen p. 0447970413 anni.temonen@kainuu.fi
Apulaisylihammaslääkäri: Noora Riikola p. 0406453174 noora.riikola@kainuu.fi
Palveluesihenkilö: Sanna Tolonen p. 0447974840 sanna.tolonen@kainuu.fi

Lyhyt kuvaus hoitolan toiminnasta:

Hammashoitolassa on ____ hoitohuonetta, henkilökuntaa yhteensä: __ hml, __ shg, __hh. Erikoishammashoitoa on tarjolla seuraavasti: _____ _____ kertaa viikossa/kuukaudessa.

Röntgentoiminta:

- Suun terveydenhuollon säteilyn turvallisesta käytöstä vastaa säteilyturvallisuusvastaava Anni Temonen, joka ohjeistaa henkilökuntaa.
- Hammashoitolan röntgentoiminnan yhteyshenkilö: säteilyturvallisuusvastaava Anni Temonen
- Hammashoitolassa on käytössä _____ kappaletta hammasröntgenlaitetta. intraroraali____ ptg/kefalo_____
- Röntgentoiminnan laadunvarmistuksen toimenpiteet suorittaa hoitolan rtg-vastaava, jota valvoo säteilyturvallisuusvastaava. RTG-vastaavan nimi: säteilyturvallisuusvastaava Anni Temonen
- Otettujen kuvien laatua ja diagnostiikkaan hyödynnettäviä näyttöpäätteitä arvioidaan itsearviointina kuukausittain sekä vuosittain dokumentoidusti.
- Röntgenlaitteiden käytöstä vastaa hoitotilanteessa ao. terveydenhuollon ammattilainen, jolla on säteilyturvallisuutta koskevien säädösten mukainen jatkuva koulutus.

Terveydenhuollon laitteet, tarvikkeet ja tarveaineet:

- Hammashoitolan huoltovastaavat: _____
- Hammashoitolan laitevastaava: _____
- Valokovettajien laadunvarmistuksesta vastaa: _____
- Lääkejääkaapin/-kaappien laadunvarmistuksesta vastaa: _____
- Hammashoitolan tarveaineiden vastuuhenkilö: _____

Lääkkeet ja lääkehoitokäytännöt:

- Hammashoitolan lääketilaukset: _____
- Hammashoitolan lääkevastaava: _____

Hammashoitolan henkilökunta on osallistunut ensiapukoulutukseen viimeksi: _____
Hammashoitolan välinehuollon yhteyshenkilö: _____
Hammashoitolaa koskeva työpaikan riskien arviointi on viimeksi tehty: _____
Hammashoitolan turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetty: _____
Hammashoitolan turvallisuuskävely tehty: _____

Hoitolan muistilista:

- Suun terveydenhuollon yhteinen omavalvontasuunnitelma vuodelta 2025 on tulostettu asiakkaiden saataville esim. hoitolan toimistoon.
- Asiakasmaksut ovat selkeästi esillä hammashoitolassa
- Tieto potilasasiavastaavasta (nimi, yhteystiedot) on asiakkaalle helposti löydettävissä
- Henkilörekisteriseloste on asiakkaalle helposti löydettävissä
- Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja rakennuksen palo- ja pelastussuunnitelma ovat osa hammashoitolan perehdytysaineistoa

Aseta täytetty lomake esille hoitolan taukotilaan, päivitä tarvittaessa.

Liite 2. Sijoittumisjärjestely hoitajapulan sattuessa

Hoitajavajeessa toiminta turvataan seuraavassa järjestyksessä:

1. Hoitaja päivystävälle hammaslääkärille
2. Hoitajat hoidon tarpeen arvioon ja ajanvaraukseen
3. Hoitaja erikoishammaslääkärille/erikoistuvalle hammaslääkärille.
4. Hoitaja yleishammaslääkärille. Kandit eivät saa tehdä töitä ilman hoitajaparia. Jos useampi yleishammaslääkäri on ilman hoitajaa, sovitaan paikallisesti, ketä avustetaan.
5. Hoitaja ostopalveluhammaslääkärille.

Laillistetulla hammaslääkärillä on halutessaan mahdollisuus työskennellä ilman hoitajaa. Tällöin hammaslääkäri tekee itse hoitohuoneen alku- ja loppusiivouksen. Ilman hoitajaa työskentelevä hammaslääkäri käyttää työaikalajia hkpilm=kliininen perustyö ilman hoitajaa. Jos hammaslääkäri päätyy perumaan potilaat, voi päivän käyttää esimerkiksi koulutukseen.

Välinehuoltoa tekevissä hammashoitoloissa välinehuolto menee yleishammaslääkärin avustamista edelle, jos instrumenttimäärä kasvaa niin suureksi, että viikoittainen testiajo uhkaa jäädä tekemättä (tulee tehdä AINA!).

Hoitaja valmistelee hoitajavajeessa vain yhden huoneen ja avustaa vain yhdessä huoneessa.

Liite 3. Viikonlopun hammaspäivystäjän äkillinen poissaolo

Viikonlopun hammaspäivystäjän äkillinen poissaolo

Päivystävä hammaslääkäri sairastuu tai estyy äkillisesti

- Estynyt hammaslääkäri soittaa hoitajaparilleen Kaksille ja ilmoittaa esteestä.
- Päivystävä hammashoitaja alkaa etsiä korvaavaa päivystäjää soittamalla läpi päivystyksen vararingin.
- Jos korvaava päivystäjä löytyy, hammashoitaja pyrkii parhaan arvionsa mukaan järjestämään päivystyspotilaiden ajat siten, että hammaslääkäri ehtii paikalle.
- Korvaavaa hammaslääkäriä ei ole syytä kutsua paikalle, jos yksikään vararingin hammaslääkäreistä ei pääse paikalle klo 12:een mennessä.
- Jos korvaava hammaslääkäri ei pääse paikalle, mutta on käytettävissä puhelinyhteydellä, voi korvaavalta hammaslääkäriltä pyytää puhelimitse hoito-ohjeita. Hammaslääkäri kirjaa antamansa hoito-ohjeet ylös viivytyksettä, kun hän palaa taas töihin.
- Jos ketään hammaslääkäriä ei saada sijaiseksi, jää hammashoitaja tekemään hoidon tarpeen arvioita puhelimitse. Ne potilaat, jotka voivat odottaa seuraavaan päivään, ohjataan soittamaan silloin.

Päivystävä hammaslääkäri ei saavu paikalle eikä ilmoita esteestä

- Päivystävä hammashoitaja yrittää saada yhteyden hammaslääkäriin.
- Jos päivystävä hammaslääkäri ei ole saapunut paikalle klo 10:15 mennessä, hoitaja alkaa etsiä korvaavaa päivystäjää soittamalla läpi päivystyksen vararingin.
- Jos korvaava päivystäjä löytyy, hammashoitaja pyrkii parhaan arvionsa mukaan järjestämään päivystyspotilaiden ajat siten, että hammaslääkäri ehtii paikalle.
- Korvaavaa hammaslääkäriä ei ole syytä kutsua paikalle, jos yksikään vararingin hammaslääkäreistä ei pääse paikalle klo 12:een mennessä.
- Jos korvaava hammaslääkäri ei pääse paikalle, mutta on käytettävissä puhelinyhteydellä, voi korvaavalta hammaslääkäriltä pyytää puhelimitse hoito-ohjeita. Hammaslääkäri kirjaa antamansa hoito-ohjeet ylös viivytyksettä, kun hän palaa taas töihin.
- Jos ketään hammaslääkäriä ei saada sijaiseksi, jää hammashoitaja tekemään hoidon tarpeen arvioita puhelimitse. Ne potilaat, jotka voivat odottaa seuraavaan päivään, ohjataan soittamaan silloin.

Päivystävä hammashoitaja sairastuu tai estyy äkillisesti

- Päivystävä hammashoitaja soittaa esteestä päivystävälle hammaslääkärille.
- Päivystävä hammaslääkäri menee päivystyksen tiloihin ja alkaa etsiä korvaavaa hoitajaa soittamalla läpi päivystyksen vararingin. Hammaslääkäri soittaa listan läpi omalla työpuhelimellaan.
- Jos korvaava hammashoitaja löytyy, hammaslääkäri avaa päivystyksen puhelimen, jotta potilaat pääsevät soittamalla läpi. Hammaslääkäri tekee hoidon tarpeen arviot siihen saakka, kunnes hammashoitaja on paikalla.
- Jos korvaavaa hammashoitajaa ei löydy, hammaslääkäri muuttaa päivystyksen puhelinpäivystykseksi. Hammaslääkäri ei ota potilaita päivystykseen ilman hoitajaa, vaan pyrkii antamaan akuuttihoidon puhelimitse.
  Hammaslääkäri voi mm. määrätä vahvempia särkylääkkeitä, antimikrobilääkkeitä ja antaa omahoito-ohjeita, joilla potilas pärjää seuraavaan päivystyspäivään.

Päivystävä hammashoitaja ei saavu paikalle eikä ilmoita esteestä

- Päivystävä hammaslääkäri yrittää saada yhteyden hammashoitajaan.
- Jos päivystävä hammashoitaja ei ole saapunut paikalle klo 9:45 mennessä, hammaslääkäri alkaa etsiä korvaavaa hammashoitajaa soittamalla läpi päivystyksen vararingin. Hammaslääkäri soittaa listan läpi omalla työpuhelimellaan.
- Jos korvaava hammashoitaja löytyy, hammaslääkäri avaa päivystyksen puhelimen, jotta potilaat pääsevät soittamalla läpi. Hammaslääkäri tekee hoidon tarpeen arviot siihen saakka, kunnes hoitaja on paikalla.
- Jos korvaavaa hammashoitajaa ei löydy, hammaslääkäri muuttaa päivystyksen puhelinpäivystykseksi. Hammaslääkäri ei ota potilaita päivystykseen ilman hoitajaa, vaan pyrkii antamaan akuuttihoidon puhelimitse.
  Hammaslääkäri voi mm. määrätä vahvempia särkylääkkeitä, antimikrobilääkkeitä ja antaa omahoito-ohjeita, joilla potilas pärjää seuraavaan päivystyspäivään.