

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma Haagan ta:n hammashoitola



Suunnitelma on tehty 7.12.2017, päivitetty 23.1.2018

Sisällysluettelo

Esipuhe	4
1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	5
Toimintayksikköä koskevat tiedot	5
Haagan terveysaseman hammashoitola.....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	8
Suun terveydenhuollon yhteisestä omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö.....	8
Haagan terveysaseman hammashoitolan omavalvontasuunnitelmasta vastaavat henkilöt.....	8
Suunnitelman päivittäminen ja julkisuus	8
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toiminta-ajatus	8
Sosiaali- ja terveystoimen arvot ja toimintaperiaatteet.....	9
Mitä sosiaali- ja terveystoimen arvot tarkoittavat?	9
4 Riskienhallinta	11
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Helsingin sote-toimessa.....	11
Riskien tunnistaminen, ilmoittaminen ja käsittely suun terveydenhuollossa.....	12
5 Potilaan asema ja oikeudet	14
Suun terveydenhuollon palvelulupaus.....	14
Potilaan kohtelu suun terveydenhuollossa	14
Hammashoidon hoitosuunnitelma ja potilaan osallisuus siinä	14
Suun terveydenhuollon potilaalle annettava hoidon turvallisuutta varmistava informaatio	16
Potilaspalaute	18
Palauteen käsittely suun terveydenhuollossa ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	19
Potilaan oikeusturva.....	19
Potilasasiamies.....	19
Muistutus, kantelu ja potilasvahinko.....	20
Neuvontapalvelut.....	20
6 Palvelun sisällön omavalvonta	21
Hammashoidossa noudatetut ohjeistukset.....	21
Suun terveydenhuollon hoidon saatavuuden omavalvonta.....	22
Suun terveydenhuollon laadun kehittämistyö	22

Suun terveydenhuollon hygieniakäytännöt.....	23
Turvallinen lääkehoito suun terveydenhuollossa	23
Säteilyn turvallinen käyttö suun terveydenhuollossa.....	24
Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - ostopalveluna tuotetut suun terveydenhuollon palvelut.....	24
7 Henkilöstö	26
Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta ..	26
Haagan terveysaseman hammashoitolan henkilöstö	27
Henkilöstön elvytys- ja ensiapuosaaminen.....	27
8 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet.....	28
Suun terveydenhuollon toimitilojen kuvaus.....	28
Tilojen käytön periaatteet	28
Siivous- ja pyykinhuoltojärjestelyt	28
Suun terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	28
Suun terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt.....	29
9 Potilastietojen käsittely	29
Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	29
Potilasrekisterin rekisteriseloste	30
Helsingin kaupungin tietojärjestelmäselosteet	31
Potilastietojen sähköisen käytön omavalvonta	31
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	31
10 Suunnitelman hyväksyminen	31
Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa	32
Liite 2 Suun terveydenhuollon muut turvallisuutta varmistavat kirjalliset suunnitelmat ja ohjeistukset	33

Esipuhe

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset^{1 2 3} edellyttävät sosiaali- ja terveystoimen asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistavan suunnitelman laatimista. Tämä on Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, johon on yhdistetty potilasturvallisuussuunnitelman edellyttämät tiedot. Suun terveydenhuollon toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän rungon mukaan.

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että potilas saa laadukasta ja turvallista hoitoa. Tähän omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joilla Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto itse valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Tavoitteena on varmistaa hoidon laatu ja potilaiden oikeusturvan toteutuminen.

Toimintakulttuuriimme kuuluu riskitilanteiden ennakointi ja poikkeamatilanteiden raportointi sekä käsittely työyhteisöissä. Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain ja niitä täydennetään havaittujen muutostarpeiden mukaan. Palveluja kehitetään myös potilaspalautteen perusteella.

Tämä suun terveydenhuollon yhteinen omavalvontasuunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset suunnitelmat ovat luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa.

Toivomme, että tämä suunnitelma antaa asiakkaillemme hyvän kokonaiskuvan Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon toimista, joilla varmistamme laadukkaan ja turvallisen palvelun sekä hyvän asiakaskokemuksen.

Helsingissä 8.11.2017

Nora Hiivala
Ts. ylihammaslääkäri
Suun terveydenhuollon keskitetyt palvelut

Merja Auero
Vs. johtajahammaslääkäri
Suun terveydenhuolto

¹ Terveystoimintalaki (1326/2010)

² Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimintalain (980/2012)

³ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Suun terveydenhuolto, Terveys- ja päihdepalvelut, Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala

Toimintayksikköä koskevat tiedot

Haagan terveysaseman hammashoitola
Huovitie 5
00400 Helsinki
PL 6610, 00099 Helsingin kaupunki

Suun terveydenhuolto

Tämä on Haagan terveysaseman hammashoitolan omavalvontasuunnitelma ja se perustuu Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon toimintojen yhteiseen omavalvontasuunnitelmaan.

Suun terveydenhuollon tehtävänä on järjestää terveydenhuoltolain 26§:n ja asetuksen 338/2011 (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta) mukaiset suun terveydenhuollon palvelut. Suun terveydenhuolto tarjoaa sekä perushammashoidon että erikoishoidon palveluita alla olevassa kuvassa (Kuva 1) näkyvissä yksiköissä. Käytössä on 35 hyvin varustellun hammashoitolan lisäksi liikkuva suunhoitoyksikkö LIISU ja jalkautuvia palveluja.

Hoitoon pääsy määräytyy hoidon tarpeen ja sen edellyttämän kiireellisyyden mukaan. Ajanvaraus toimii keskitettynä puhelinpalveluna, jossa suun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi potilaan hoidon tarpeen. Ajanvarausasioita (mm. olemassa olevan ajan peruuttaminen) voi hoitaa myös pankkitunnuksilla hammashoidon **sähköisissä palveluissa**.

Kuva 1. Suun terveydenhuollon yksiköt

Suun terveydenhuollossa käy yhteensä noin 190 000 potilasta vuosittain ja heillä käyn-
tejä on yhteensä noin 540 000. Hoitokäynneistä noin 32 % on 0–17 vuotiaiden ja 68 %
18 vuotta täyttäneiden ja sitä vanhempien käyn-
tejä. Aikuisväestö ohjataan siihen hoito-
laan, missä hoitoaikoja on kulloinkin parhaiten tarjolla. Lasten ja liikuntarajoitteisten asi-
akkaiden palvelut pyritään antamaan lähihoitolassa. Osa palveluista ostetaan yksityis-
hammaslääkäreiltä erityyppisinä ostopalveluina.

Suun terveydenhuollon lähipalvelut vastaa hammaslääketieteellisten perushoitopal-
velujen, mukaan lukien tavanomaisen erikoishammaslääkärin oikomishoidon ja
yleisanestesiapalveluiden, tuottamisesta helsinkiläisille sekä lainsäädännön edellyttä-
mällä tavalla myös muiden kuntien asukkaille, joita ovat välitöntä ensiapua tarvitsevat ja
koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon piiriin kuuluvat ulkokuntalaiset.

Haagan terveysaseman hammashoitola kuuluu suun terveydenhuollon
lähipalveluihin. Se toimii Haagan terveysaseman tiloissa 3 krs:ssa. Ham-
mashoitolan tehtävänä on yli 2000 tuhannen koululaisen suun terveyden-
hoito ja palveluja tarjotaan myös haagalaisille. Suun terveyden ylläpitämi-
seen liittyvien ehkäisevien- ja hoitotoimenpiteiden lisäksi Haagan ta:n ham-
mashoitolassa erikoisaloina ovat kirurgia ja lasten hampaiden oikomis-
hoito.

Suun terveydenhuollon keskittetyt palvelut vastaa hammashoidon kiireellisen hoidon
ja särkytapausten arkipäivystyksestä sekä pääkaupunkiseudun kuntien (Helsinki, Espoo,
Vantaa, Kauniainen ja Kirkkonummi) yhteisen arki-iltojen, arkipyhien ja viikonlopun päi-
vystystoiminnan järjestämisestä. Päivystysluonteisten käyntien osuus on hieman yli 10
% kaikista käynneistä.

Keskittetyt palvelut vastaa myös Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen Suun erikoishoi-
don yksiköstä (PKS-SEHYK). PKS-SEHYK on vastuussa erikoishammaslääkäripalvelu-
jen (pois lukien tavanomainen oikomishoito) tuottamisesta Helsingin, Espoon, Kauniais-
ten ja Kirkkonummen kaupunkien asukkaille sekä erikoishammaslääkärien klinisestä
koulutuksesta yhteistyössä Helsingin yliopiston sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaan-
hoitopiiriin (HUS) kanssa. PKS-SEHYK:n potilaaksi pääsee kotikunnan antamalla lähet-
teellä.

Keskittetyt palvelut vastaa lisäksi ostettavista suun terveydenhuollon palveluista. Hammashoitolat voivat ohjata osan aikuispotilaista kaupungin kanssa ostopalvelusopimuksen tehneille yksityishammaslääkäreille. Heidän antamastaan hoidosta peritään potilaalta samat maksut kuin kaupungin omasta hammashoidosta. Aikuisten hammashoidon palveluille voidaan tarjota vaihtoehtona myös palveluseteliä yksityishammaslääkärille. Palvelusetelillä voidaan nopeuttaa potilaiden hoitoon pääsyä ja lisätä heidän valinnanvapauttaan. Helsingin kaupunki on tehnyt sopimuksen myös HYKS Suusairauksien opetus- ja hoitoyksikön kanssa. HYKS Suusairauksien opetus- ja hoitoyksikkö vastaa hammaslääketieteen opiskelijoiden kliinisestä koulutuksesta. Hammaslääketieteen kandidaatit hoitavat opetuslinikassa mm. Helsingin suun terveydenhuollon lähettämiä potilaita HUS:n erikoishammaslääkäreiden ohjauksessa ja valvonnassa.

Suun terveyden edistäminen on keskeinen osa kaikkia suun terveydenhuollon palveluja.

Suun terveydenhuolto on tiiviisti mukana myös Helsingin sote-toimialan palvelujen uudistamisessa tulevilla perhekeskuksissa, terveys- ja hyvinvointikeskuksissa sekä monipuolisissa palvelukeskuksissa. Suun terveydenhuolto on myös mukana rakentamassa ODA-palveluita (omahoidon digitaalisia hyvinvointipalveluita). ODA:ssa rakennetaan potilaiden itse- ja omahoitoa tukeva kansallinen, sähköinen palvelukokonaisuus.

Helsingin kaupungin strategian toimeenpanemiseksi on luotu useiden hallinnonalojen yhteisiä toimenpideohjelmia, joiden tavoitteena on asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Suun terveydenhuolto on aktiivisesti mukana näiden ohjelmien toteuttamisessa:

- Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa kuvataan jatkossa myös suun terveydentilaa ja siihen liittyviä toimenpiteitä.
- Suun terveydenhuolto osallistuu Savuton Helsinki -ohjelmassa ja Stadin ikäohjelmassa luotujen verkostojen toimintaan.
- Suun terveydenhuollossa jatketaan mini-interventioita osana Vastuullisen alkoholinkäytön toimenpideohjelmaa, nikotiinivastaisen työn koordinoitua ja lihavuuden ehkäisyä.



2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Suun terveydenhuollon yhteisestä omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö

Merja Auero, vs. johtajahammaslääkäri
merja.auero@hel.fi
PL 6452, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Haagan terveystaseman hammashoitolan omavalvontasuunnitelmasta vastaavat henkilöt

Suunnitelman hyväksyy lähipalveluiden johtava ylihammaslääkäri Seppo Turunen.

Toimintayksikön esimiehet vastaavat käytännön omavalvonnasta toimintayksiköissä:

Anna Haukka, vastaava hammaslääkäri ja Riitta-Liisa Mäkelä osastonhoitaja, anna.haukka@hel.fi ja riitta-liisa.makela@hel.fi
PL 6610, 00099 Helsingin kaupunki

Suunnitelman päivittäminen ja julkisuus

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että potilaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suun terveydenhuollon yhteinen omavalvontasuunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat luettavissa myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystoimialan perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Toimialan toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Sosiaali- ja terveystoimi on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista. Suun terveydenhuollon tehtävänä on edistää väestön suun terveyttä ja järjestää suun terveydenhuollon palveluja asiakkaiden tarpeen



mukaisessa kiireellisyysjärjestyksessä. Yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti ja vuorovaikutteisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen perusteella.

Sosiaali- ja terveystoimen arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Helsingin kaupungin arvot ovat:

- Asukaslähtöisyys
- Ekologisuus
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Taloudellisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen
- Yrittäjämielisyys

Mitä sosiaali- ja terveystoimen arvot tarkoittavat?

Asukaslähtöisyys

- Kehitämme sosiaali- ja terveystoimiamme asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen
- Tuemme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairautensa hoidosta
- Toimimme aktiivisesti väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseksi tiiviissä yhteistyössä kaupungin muiden hallintokuntien ja kansalaisjärjestöjen kanssa
- Palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta ja asiakas saa sen silloin kun hän sitä tarvitsee
- Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan
- Kunnioitamme asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?"*

Ekologisuus

- Edistämme toiminnassamme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyttä pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisten
- Tuemme yhteiskunnan ja työympäristön kestävästä kehityksestä
- Säästämme luontoa ja luonnonvaroja
- Toimintaamme kuvaa periaate *"Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme"*

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen.
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti



- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmemme rakentavat luottamusta"*

Taloudellisuus

- Toimimme tuloksellisesti, tuotamme tai järjestämme palvelumme laadukkaasti, tehokkaasti ja kokonaistaloudellisesti
- Arvioimme palvelujamme niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella
- Tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Isännätöntä rahaa ei ole"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Potilas- ja asiakasturvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvallisesti ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisia menetelmillä
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*

Yrittäjämielisyys

- Johtamistapa tukee henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti, vastata asiakkaistaan, sitoutua työhönsä ja vaikuttaa ammattitaidollaan työyhteisönsä parhaan tuloksen aikaansaamiseen
- Jokaisella on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja
- Toimintamme kehittämistä ohjaa *"Intohimo parempaan"*

4 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa

Sosiaali- ja terveystoimialan linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Potilasturvallisuus on:

- hoitoa, josta ei koidu vaaraa potilaalle vahingon, erehdyksen, unohduksen tai lip-sahduksen vuoksi
- hoitoyksikön periaatteita ja käytäntöjä, joilla ennakoidaan riskejä ja vaaratilanteita
- inhimillisten virheiden ehkäisyä - yli puolet vahingoista voidaan estää, sekä tapahtuneista oppimista yhdessä ja ketään syyllistämättä.

Potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laa-tua ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Ris-kinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Henkilökunta osallis-tuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Po-tilaiden tekemät muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukana olleiden kanssa.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestel-mät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työnteki-jöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsit-tely luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Haipro-ilmoitusjärjestelmä

Henkilökunnan tekemät hoitoon liittyvät vaara- ja läheltä piti -tilanteiden ilmoitukset (HaiPro-ilmoitukset) käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti (Liite 1).

Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

Sote-toimialla Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma on asiakirja, joka toimii turvallisuutta kehittävä työvälineenä. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita



pyritään ennaltaehkäisemään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus perehtyä oman työyksikkönsä suunnitelmaan.

Työsuojelupakki- ohjelma

Sote-toimialalla on käytössä myös Työsuojelupakki-ohjelma. Työsuojelupakki on väline työntekijöille työturvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti- tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet.

Työsuojelupakin avulla voi:

- tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia
- toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja
- hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja
- tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Riskien tunnistaminen, ilmoittaminen ja käsittely Helsingin suun terveydenhuollossa

Turvallisten toimintatapojen varmistamiseksi ja riskien minimoimiseksi suun terveydenhuollossa tehdään jatkuvaa toiminnan itsearviointia ja sisäisiä auditointeja esim. potilasasiakirjoihin. Lisäksi on laadittu lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma, hoitola-kohtaiset turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sekä säteilyn turvalliseen käyttöön liittyvät laadunvarmistusohjeet. Näiden suunnitelmien vastuuhenkilöt ja niiden viimeisimmän version päiväys löytyvät liitteestä 2. Ne ovat tarvittaessa saatavissa luettavaksi suun terveydenhuollon esimiehiltä. Suun terveydenhuolto on käyttänyt tämän omavalvontasuunnitelman laatimisessa Suomen Hammaslääkäriliiton julkaisemaa **Suun terveydenhuollon potilasturvallisuuden tarkistuslistaa.**

Suun terveydenhuollon työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatu- poikkeamat ja riskit omalle lähiesimiehelleen. Lisäksi Työsuojelupakki-ohjelmaan tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista. Potilaisiin kohdistuneista läheltä piti- ja haattatapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen HaiPro-järjestelmän kautta (ks. Kuva 2).

Suun terveydenhuollon läheltä piti- ja haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtuneen käsittely potilaan kanssa, tapahtumien kirjaaminen potilasasiakirjoihin sekä niiden raportointi ja analysointi. Työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Suun terveydenhuollon esimiehillä on vastuu siitä, että riskinhallinnassa saatu tieto hyödynnetään henkilöstön koulutuksissa ja turvallisuuden kehittämistyössä.

Terveydenhuollon laitteiden aiheuttamat vaaratapahtumat ilmoitetaan **Valviraan**. Hammaslääkärit ovat velvollisia ilmoittamaan **Fimealle** toteamansa tai epäilemänsä lääkkeiden käyttöön liittyneet haittavaikutukset, erityisesti vakavat ja/tai odottamattomat, sekä kaikki uusien lääkkeiden haitat. Säteilyturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ilmoitetaan **Säteilyturvakeskukselle.**

Kuva 2. HaiPro-potilasturvallisuusilmoituslomake⁴

Etusivu Ohje In English | På svenska

HaiPro - Potilasturvallisuusilmoitus Sisäiset sivut

pakolliset kentät merkitty tähdellä (*) Ilmoituksen pvm: 24.2.2015

Osasto/yksikkö	Ilmoittajan yksikkö (*) Hae Valitse	
	Yksikkö, jossa tapahtui (*) Hae Valitse	
Ilmoittajan ammattiryhmä	Valitse ⓘ	
Tapahtuma	Tapahtuma-aika(*) Pvm (p.k.vvvv): ☐ Ei tiedossa Kellonaika: : ☐ Ei tiedossa Tapahtumapaikka Valitse	Tapahtuman luonne (*) ☐ läheltä piti ⓘ ☐ tapahtui potilaalle ⓘ ☐ Täytetään myös työturvallisuusilmoitus ☐ Täytetään myös tietoturvailmoitus ⓘ ☐ Täytetään myös toimintaympäristöilmoitus ⓘ
Tapahtuman tyyppi	Valitse	
Tapahtuman kuvaus (*)	Kerro mitä ja miten tapahtui ja mitä seurauksia oli potilaalle ja hoitavalle yksikölle. Tarkista että kuvauksesta tulevat esiin mahdollisuuksien mukaan vastaukset seuraaviin kysymyksiin: - Mitä oltiin tekemässä - Mitä ja miten tapahtui - Miten tilanne hoidettiin - Mitä seurasi potilaalle - Mitä seurasi henkilöstölle ja yksikölle. Kuvaa lisäksi tapahtumahetken olosuhteet ja muut tapahtuman syntyyn vaikuttaneet tekijät. Kerro oma näkemyksesi, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää? 	
Sähköpostiosoite	Jos haluat, että käsittelijä voi kysyä sinulta lisätietoja, anna sähköpostiosoitteesi alla olevaan kenttään. Osoitetta ei näytetä käsittelijälle, mutta järjestelmä ilmoittaa sinulle mahdollisesta lisätietopyynnöstä sähköpostitse. Lisätietopyyntöön voit vastata sähköpostiviestissä olevan linkin kautta ja järjestelmä ilmoittaa käsittelijälle kun lisätieto on annettu. 	
Tallenna Tulosta ilmoitus		

⁴ Lähde: www.haipro.fi

5 Potilaan asema ja oikeudet

Suun terveydenhuollon palvelulupaus

Sinulle suun terveyttä turvallisesti ammattilaisen tuella.
Päivystykseen päivässä, kiireettömään hoitoon kolmessa kuukaudessa.

Potilaan kohtelu suun terveydenhuollossa

Oikeus hyvään kohteluun

Potilaalla on oikeus hyvään, kunnioitettavaan ja asialliseen kohteluun, kun hän asioi terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Potilaan yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuri tulee ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan. Lapsipotilaita hoidettaessa otetaan huomioon myös muun perheen tarpeet.

Oikeus hyvään hoitoon

Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus saada terveydentilansa edellyttämää terveyden- ja sairaanhoitoa tähän käytettävissä olevien voimavarojen rajoissa. Potilaalla on oikeus saada laadultaan hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa. Hoidon on oltava sekä objektiivisesti että subjektiivisesti hyvää. Objektiivisesti hyvä hoito on lääketieteellisesti perusteltua ja näyttöön perustuvaa. Subjektiivinen hyvä hoito tarkoittaa potilaan kokemusta hyvästä hoidosta.

Mahdolliset ongelmatilanteet

Potilaan hoitoon liittyvät mahdollisesti ilmenevät ongelmatilanteet tulee ensisijaisesti pyrkiä selvittämään hoitavan tahon kanssa paikallisesti. Jos asia ei kuitenkaan selviä hoitavan tahon kanssa ja potilas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön johtajaan tai kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Potilaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa, ks. tarkemmin kappale 5.6 Potilaan oikeusturva.

Suun terveydenhuollossa kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan kaikkeen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen. Otamme mielellämme vastaan myös positiivista palautetta.

Hammashoidon hoitosuunnitelma ja potilaan osallisuus siinä

Hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston tutkimukseen ja taudinmääritykseen. Hoitosuunnitelma sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri suun terveydenhuollon ammattilaisten kesken ja suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta. Hoitosuunnitelma voidaan laatia useammaksi vuodeksi eteenpäin. Muu suun terveydenhuollon henkilöstö,

kuten suuhygienistit ja hammashoitajat voivat tehdä itsenäisesti esim. hoidontarpeen arviointeja ja suun terveystarkastuksia. Potilas, jolla suuhygienisti tai hammashoitaja havaitsee sairauden merkkejä, ohjataan hammaslääkärille, joka tutkii potilaan ja laatii hoitosuunnitelman.

Potilas voi valita sopivimman tarjotuista, hammaslääketieteellisesti perustelluista hoitovaihtoehtoista. Potilas voi myös kieltäytyä hoidosta, kun hän on saanut terveydenhuollon ammattihenkilöltä tiedon kieltäytymisen merkityksestä terveyteensä. Potilasasiakirjoihin on merkittävä tieto siitä, että potilaalle on annettu riittävä selvitys vaikutuksista, joita hänen tahtonsa noudattamisesta voi seurata. Potilaan tahtoa on kunnioitettava ja noudatettava.



Kuva: Suomen Hammaslääkäriliitto

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että potilas itse määrää mitä hoitoa hänelle annetaan, vaan hoitosuunnitelma tehdään yhteisymmärryksessä potilaan ja hammaslääkärin kanssa, ottaen huomioon esimerkiksi potilaan terveyskäyttäytyminen ja motivaatio hoitaa suun terveystään hoidon aikana sekä hoitotoimenpiteen jälkeen. Esimerkiksi tupakointi on usein este implanttihoidoille tai tietyille ienleikkauksille. Annetulla hoidolla tulee olla hyvä ennuste ja pidempiaikaisia terveydellisiä vaikutuksia.

Suun terveydenhuollon potilaalle annettava hoidon turvallisuutta varmistava informaatio

Suun terveydenhuollon potilaalla on oikeus saada tietoa terveydentilastaan, eri hoito- vaihtoehtoista ja hoidoista sekä hoitojen vaikutuksista. Hoitohenkilökunnan on annettava potilaalle tietoa hoidosta tai toimenpiteiden vaihtoehtoista oma-aloitteisesti ja ymmärrettävästi. Potilaan ohjeistaminen hammashoidon toimenpiteen jälkeen tapahtuu sekä suullisesti sekä kirjallisesti. Kirjallisessa ohjeessa on yhteystiedot, mistä voi tarvittaessa kysyä lisätietoja.

Suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmä liitetään keväällä 2018 Kanta-järjestelmään, minkä jälkeen potilas voi tarkistaa omat hoitotietonsa Omakanta-palvelun kautta. Omakanta-palveluun pääsee kirjautumaan kanta.fi -sivujen kautta. Palvelussa voi myös asettaa suostumuksia ja kieltoja omien potilastietojensa käyttämisestä eri terveydenhuollon yksiköissä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on toimittanut potilaille ja heidän läheisilleen materiaaleja, joiden tarkoitus on auttaa heitä itseään edistämään potilasturvallisuutta. Ks. THL:n [www-sivut](http://www.thl.fi) -> Asiakas ja potilas. Potilaan opas kertoo mahdollisuuksista vaikuttaa hoitoon ja turvallisuuteen koko hoitajakson ajan. Tutustu Potilaan oppaaseen. Potilasturvallisuuden huoneentauluun (ks. kuva 3) on koottu asioita, jotka huomioimalla potilas tai potilaan läheinen voi osaltaan edistää potilasturvallisuutta.

Kuva 3. Potilaan huoneentaulu



Potilaspalaute

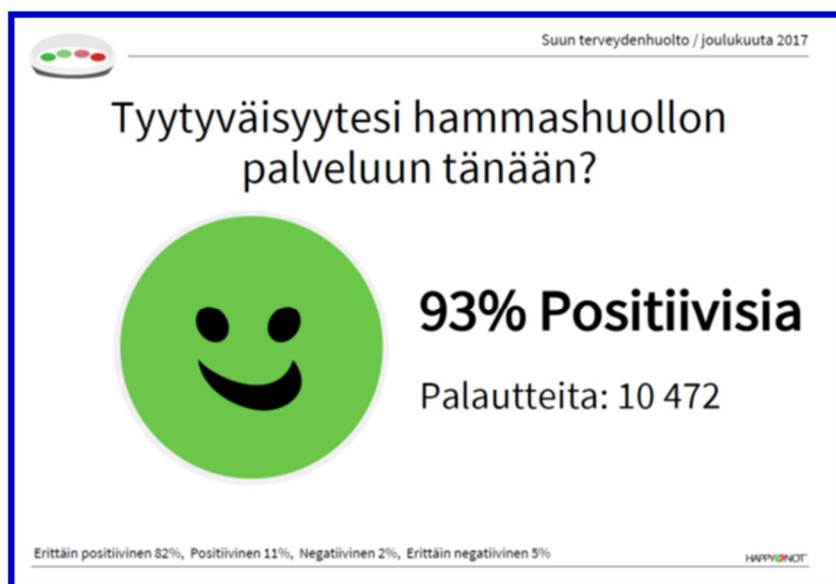
Potilailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta työntekijöille sekä esimiehille. Palautetta voi antaa myös monien muiden kanavien kautta. Yleisesti ottaen helsinkiläiset ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palvelukokemukseen.

Palautetta voi antaa työntekijöille suullisesti tai kirjallisena hammashoitolan palautealustaan, joka on sijoitettu odotushuoneeseen. Hammashoitoloissamme on käytössä myös HappyOrNot-pikapalautealustoja, joiden kautta potilaat voivat ”hymynaamaa” painamalla vastata kysymykseen ”Tyytyväisyytesi hammashuollon palveluun tänään?”, ks. kuva 4. Tuloksista myös viestitään palvelupisteissä ja **yhteenveto tuloksista Helsingin kaupungin www-sivuilla**.

Myös internetin kautta voi antaa jatkuvaa palautetta suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. **Sähköistä palautetta** voi antaa käynnistä terveysasemalla, neuvolassa, laboratoriossa tai hammashoitolassa. Sosiaali- ja terveystoimen toimintaa koskevan palautelomakkeen www-osoite on **Anna palautetta | Helsingin kaupunki**. Kaikki palautteet käsitellään, ja ne tallentuvat palauteraporttiin. Saadusta palautetiedosta julkaistaan säännöllisesti lyhyt **yhteenveto** viraston www-sivulla. Palautekanavan kautta ei pidä lähettää laiskäteisiä muistutuksia, kanteluja tai oikaisuvaatimuksia. Viralliset yhteydenotot tulee osoittaa Helsingin kaupungin kirjaamoon, helsinki.kirjaamo@hel.fi.

Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti. Suun terveydenhuollossa toteutetaan joka toinen vuosi myös Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyyn voi vastata joko sähköisesti tai paperilomakkeella (ks. **tulokset kokonaisuudessaan THL:n www-sivuilla**).

Kuva 4. Hammashoidon potilaspalauteet HappyOrNot-kyselyyn joulukuussa 2017.



Palautteen käsittely suun terveydenhuollossa ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Potilaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Palautteista saatua tietoa käsitellään myös työyksiköissä ja niiden perusteella suunnitellaan toiminnan kehittämistä asiakas- ja asukaslähtöisempään suuntaan. Palautetietoa käytetään myös henkilökunnan koulutustarpeita arvioitaessa. Suun terveydenhuollossa toimii asiakaskokemustyöryhmä, jonka toimenkuvaan kuuluu mm. erilaisiin asiakaspalautekäytännön kertyvän tiedon kerääminen, analysointi, säännöllinen raportointi ja kehittämisehdotusten tuominen suun terveydenhuollon johtoryhmään.

Potilaan oikeusturva

Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa hoitopaikassa potilasta hoitaneen työntekijän ja hoitopaikan esimiehen kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen. Potilasasiamies neuvoo potilaita ja heidän omaisiaan suun terveydenhuollon askarruttavissa asioissa.

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveystoimialan toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa⁵
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen henkilökunnan kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä hoitopaikan ylihammaslääkäriin, osastonhoitajaan tai muuhun esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä hoitopaikasta.
- Tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

Potilasasiamiesten yhteystiedot:

Puhelinneuvonta ma, ke ja to klo 9–11.30, ti klo 12–14.30. Puhelinnumero (09) 310 43355.

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

⁵ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



Muistutus, kantelu ja potilasvahinko

Muistutus

Jos potilas on tyytymätön suun terveydenhuollossa saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen sosiaali- ja terveystoimialalle, ks. **muistutusmenettely**. Muistutuksen voi tehdä myös omainen, läheinen tai laillinen edustaja, jos asiakas tai potilas ei itse kykene. Ennen muistutuksen tekemistä kannattaa keskustella palvelua tai hoitoa antaneen henkilön tai hänen esimiehensä kanssa. Avoimella keskustelulla voidaan usein selvittää epäselvät asiat ja väärinkäsitykset sekä korjata jo tapahtuneita virheitä ja puutteita. Muistutuksella ei voi hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen.

Muistutuksen voi tehdä joko vapaamuotoisena kirjeenä, muistutuslomakkeella tai erityis-tilanteissa suullisesti. Muistutuksessa tulee kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita niiden henkilöiden nimet ja/tai asema, joiden toimintaa muistutus koskee. Mikäli ei tiedä tai muista ko. henkilöiden nimeä tai asemaa, tulee kertoa mahdollisimman tarkasti, milloin muistutuksessa käsiteltävä tapahtuma sattui. Muistutukseen vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen saapumisesta yksikön tietoon. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa tai terveydenhuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Kantelu

Kantelulla tarkoitetaan valvovalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Terveystoimialaa valvovia viranomaisia Suomessa ovat aluehallintovirastot ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Kanteluun perehdyttyään valvova viranomainen voi mm. antaa hallinnollista ohjausta sille taholle, jonka toiminnasta kantelussa on kyse. Lainsäädännössä on tarkemmin määritelty eri asioissa toimivaltainen viranomainen. Ks. **Aluehallintoviraston ohjeet kantelun tekemisestä sekä terveydenhuollon kantelulomake**.

Valvontaviranomainen voi arvioida, että kanteluna vireille pantu asia on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena. Tällöin asia siirretään asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Kahta vuotta vanhemmasta asiasta tehtyä kantelua ei tutkita, ellei valvontaviranomainen harkitse siihen olevan erityistä syytä.

Potilasvahinko

Ilmoitus potilasvahingosta tehdään Potilasvakuutuskeskukselle. **Potilasvakuutuskeskuksen www.sivuilla** löytyy toimintaohjeita, mikäli epäilee potilasvahinkoa.

Neuvontapalvelut

Kaupungin verkkosivut **<http://www.hel.fi/www/helsinki/fi>** tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluista. **Terveystoimialan neuvonta** on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa **09 310 10023**. Terveystoimialan neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta niiden aukioloaikoina.

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. **Helsingin sosiaalipäivystys** on päivystävä sosiaaliviranomainen, **puh. 020 696 006**. **Helsingin kriisipäivystys** antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden, **puh. 09 310 44222**.

Helmikuussa 2018 avattavaan HELppiSenioriin keskitetään ikääntyneen väestön palveluneuvonta, ohjaus, palvelutarpeen arviointi, palveluiden järjestäminen ja palvelukokonaisuuksien koordinointi. Myös muistihäiriöiset alle 65-vuotiaat saavat jatkossa palveluja HELppiSeniorista. Ruotsinkielinen keskitetty asiakasohjaus- tiimi on aloittanut jo 1.12.2017.

Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä.



- kaupungintalolla sijaitsevassa Virka-infossa voi käydä, os. Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- Virka-infoon voi soittaa, puh. 09 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- sähköpostia voi lähettää osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- kysymyksiä tai palautetta voi lähettää kaupungin verkkosivujen kautta osoitteessa <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa <http://www.hel.fi> (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Hammashoidossa noudatetut ohjeistukset

Helsingin suun terveydenhuollon potilaiden hoidossa noudatetaan ajantasaisia ja yleisesti hyväksyttyjä hoitokäytäntöjä mm. hammaslääketieteen **Käypä hoito** -suosituksia. Suun terveydenhuollon henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti näiden suositusten käytännön soveltamiseen. Käypä hoito -suositusten **potilasversioissa** on esitetty suositusten keskeinen sisältö tiivistettynä ja yleiskielellä potilaan näkökulmasta.



Haagan terveysaseman hammashoitolassa tehdään paikkaushoidossa käytettävien valokovettajien testaus säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa hoitotoimenpiteen laadun varmistamiseksi. Röntgenkuvaukseen liittyvät laitteiden testaukset tehdään STUK:n antamien ohjeiden mukaisesti ja röntgenlaitteiden laadunvarmistuksesta vastaavalle henkilökunnalle suun terveydenhuolto järjestää työpaikkakoulutusta. Palvelujen sisällön arviointi tapahtuu hoitolakokouksissa.

Suun terveydenhuollon hoidon saatavuuden omavalvonta

Hammashoittoon pääsee hoidon tarpeen kiireellisyyden mukaan. Ajanvaraus tehdään soittamalla suun terveydenhuollon keskitettyyn ajanvaraukseen, jossa hoidon tarpeen kiireellisyys arvioidaan. Yhteydensaantia hammashoittoon on parannettu takaisinsoittopalvelulla.

Vuoden 2015 lopulta lähtien Helsingin suun terveydenhuollossa ei ole ollut hoitojonoa kiireettömään hoitoon, vaan aika on annettu kolmen kuukauden sisään yhteydenotosta.

Kiireelliset särky- ja tapaturmatapaukset hoidetaan arkisin pääosin suun terveydenhuollon päivystyksikössä tai ostopalvelussa, lapset ja liikuntarajoitteiset henkilöt kuitenkin lähihoitoloissa. Helsinki järjestää virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen myös pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen kuntien asukkaille, päivystys tuotetaan vuokratyövoimalla.

Helsingin suun terveydenhuollon johto seuraa jatkuvasti vastaanottoaikojen saatavuutta mm. johdon työpöytänäkymän avulla. Esimiehet on veloitettu seuraamaan ajanvarauskirjojen avaamista ja hoidon eri kiireellisyysluokkiin perustuvien vastaanottoaikojen lukumäärää.

Suun terveydenhuollon laadun kehittämistyö

Suun terveydenhuollon laaturekisteri

Suun terveydenhuollossa kehitetään palvelun laatua jatkuvan kehittämisen periaatteella. Suun terveydenhuolto on parhaillaan mukana kehittämässä kansallista suun terveydenhuollon laaturekisteriä usean muun kunnan ja Nordic Healthcare Groupin (NHG) kanssa. Laaturekisteriä voidaan hyödyntää mukana olevien yksiköiden sisäisessä laadun kehittämistyössä, henkilöstön kehityskeskusteluissa ja osaamisen kehittämisessä. Laaturekisterien avulla voidaan verrata tuottajia ja tuloksia organisaatio- ja jopa tekijäkohtaisesti.

SUHAT

Suun terveydenhuolto osallistuu aktiivisesti myös ns. **SUHAT**-hankkeeseen. SUHAT on usean kunnan verkostohanke, jossa kehitetään kuntien suun terveydenhuollon käytäntöjä ja johtamista. Verkostohankkeen taustaryhmässä mukana ovat Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto, KELA sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Hankkeessa tuotetaan vertailutietoja verkostossa mukana olevista jäsenkunnista ja kehitetään hyviä käytäntöjä suun terveydenhuoltoon ja myös perusterveydenhuollon tarpeisiin. Lisäksi hanke järjestää seminaaripäiviä, joiden yhteydessä käsitellään ajankohtaisia asioita.

Hammasteknisen työn laadunseuranta

Suun terveydenhuollossa on myös kehitetty hammaslaboratorioiden laadunseurantajärjestelmä, jolla saadaan palautetta sopimuslaboratorioista suun terveydenhuollon työntekijöiltä ja suun terveydenhuollon henkilökunnasta sopimuslaboratorion henkilökunnalta. Palaute koostuu numeerisista arvioinneista (työn kliininen laatu, toimitusvarmuus) ja lisäksi sanallisesta avoimesta arviosta. Palaute käsitellään kootusti neljännesvuosittain. Sopimuksissa on määritelty minimitasot laboratorioiden saamalle numeeriselle palautteelle, ja sanallisen palautteen perusteella sopimuslaboratoriot voivat tehdä muutoksia omiin laadunhallinnallisiin prosesseihinsa. Palautejärjestelmän koottu tieto käsitellään suun terveydenhuollon johtoryhmässä ja myös henkilökohtaisesti esimiesten ja alaisten välisenä. Tarvittaessa henkilökunnan saaman palautteen perusteella voidaan esim. kohdentaa täydennyskoulutusta.

Suun terveydenhuollon hygieniakäytännöt

Suun terveydenhuollon henkilökunta noudattaa ajantasaisia hygieniaoheistuksia. Helsingin suun terveydenhuollossa on laadittu tämän omavalvontasuunnitelman lisäksi erillinen hygieniasuunnitelma (vastuuhenkilöt ks Liite 2). Suun terveydenhuollossa toimii hygieniavastaava, jonka tehtävänä on kouluttaa hammashoitoloiden henkilöstöä sekä pitää hygieniaoheistukset ajan tasalla. Jokaiseen hammashoitolaamme on nimetty hygieniatoiminnasta vastaava hoitaja. Konsultaatioapua saa tarvittaessa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektiolääkäreiltä.

Henkilöstö noudattaa annettuja käsihygieniaoheita ja aseptisia työtapoja sekä käyttää potilaskohtaisia kertakäyttökäsineitä, suunenäsuojusta ja silmäsuojaa. Yleistä hygienia- tasoa seurataan auditoimalla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhde- kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Helsingin infektiolääkärit seuraavat HUS-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta. Instrumenttien puhdistuksessa käytetään suositeltuja pesu-, desinfektio- sekä sterilointitehon valvontamenetelmiä.

Henkilöstön terveydestä huolehditaan niin, että potilaan hoito on mahdollisimman turvallista. Hoitohenkilökunnalta edellytetään rokotuksen antamaa suojaa influenssaa vastaan. Koko henkilökunta rokotetaan B-hepatiittia vastaan. Suun terveydenhuollon henkilökunnalle suositellaan myös voimassaolevaa suojaa tuhkarokkoa, vihurirokkoa ja sikotautia vastaan (MPR-rokote) ja vesirokkoa vastaan. Suun terveydenhuollon toimintakäytäntönä on, ettei henkilökunta tule sairaana töihin.

Turvallinen lääkehoito suun terveydenhuollossa

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan lääkehuollosta on 1.1.2016 alkaen huolehtinut HUS-Apteekki. Lääkehuoltoon liittyvissä ohjeissa Helsinki on siirtynyt noudattamaan HUS-Apteekin ohjeita. Suun terveydenhuollolla on oma lääkehoitosuunnitelmansa, jota päivitetään parhaillaan (vastuuhenkilöt ks liite 2). Suunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, jossa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.



Suun terveydenhuolto on järjestänyt Lääkehoidon verkkokoulutuksen kaikille Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palveluksessa oleville suuhygienisteille ja hammas- hoitajille/lähihoitajille. Arviolta verkkokurssin on suorittanut noin 350 henkilöä vuonna 2017.

Suun terveydenhuollossa noudatetaan **mikrobilääkeprofylaksian Käypä hoito -ohjeistusta**. Kaikissa suun terveydenhuollon toimintayksiköissä on käytettävissä perusensiaputarvikkeet- ja lääkkeet.

Henkilökunta käyttää SFINX-tietokantaa lääkkeiden yhteisvaikutusten tarkistamiseen ja ilmoittaa Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan havaitsemansa lääkkeiden käyttöön liittyvät haittavaikutukset. Suun terveydenhuollossa on käytössä eResepti eli sähköinen lääkemääräys. **Omakanta** on kansalaisille suunnattu palvelu, josta voi katsoa omia sähköisiä resepti- ja hoitotietojaan internetistä.

Suun terveydenhuollon turvallisen sujumisen kannalta on tärkeää, että potilas kertoo kaikki käyttämänsä lääkkeet hoitohenkilökunnalle. **Lääkekortti.fi** -palvelussa (Omatietovaranto tulee korvaamaan tämän) potilas voi itse ylläpitää omia lääkitys- ja rokotustietojaan. Tulosteesta esim. hammaslääkäri näkee käytössä olevat lääkkeet yhdellä silmäyksellä. Luottokortin kokoinen lääkekortti mahtuu helposti lompakkoon, jolloin tiedot kulkevat aina mukana. Myös potilailla on mahdollisuus tehdä havaitsemistaan lääkehaitasta lääkehaittailmoitus **Fimean www-sivuilla** olevalla lomakkeella.

Säteilyn turvallinen käyttö suun terveydenhuollossa

Helsingin suun terveydenhuollossa noudatetaan Säteilyturvakeskuksen määräyksiä ja ohjeita. Säteilyn turvallisesta käytöstä vastaa radiologian erikoishammaslääkäri, joka ohjeistaa muuta henkilökuntaa. Oikeutus-, optimointi ja yksilönsuojaperiaatteita noudatetaan tarkasti - kuvantamiselle on oltava aina hammaslääketieteelliset perusteet, vaikka säteilymäärät ovatkin pieniä ja potilaita altistetaan hammashoidon yhteydessä säteilylle mahdollisimman vähän. Suun terveydenhuollon henkilöstö on veloitettu osallistumaan säännöllisesti säteilyturvallisuuteen liittyviin täydennyskoulutuksiin ja pitämään kirjaa käymistään koulutuksista. Otettujen kuvien laatua arvioidaan itsearviointina jatkuvasti sekä vuosittain dokumentoidusti. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin sekä erillisiin panoraama- ja kefalostaattilaitteisiin tehdään säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaiset laaduntarkastukset ja säteilytestaukset sekä tarvittaessa ja määrävälein huoltotoimenpiteet (ks. myös kappale suun terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet sekä Liite 2). Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - ostopalveluna tuotetut suun terveydenhuollon palvelut

Ostopalvelusopimukset

Oman toimintansa ohella suun terveydenhuolto ostaa hammashoidon palveluja yksityisiltä hammaslääkäreiltä, jotka ovat tehneet ostopalvelusopimuksen kaupungin kanssa. Ostopalveluilla hankitaan lähinnä aikuisväestön suun hoidon palveluita. Kilpailutukset ja sopimukset ovat toteutettu Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon ja sosiaali- ja terveystoimialan hankintapalvelujen yhteistyönä. Ostopalveluina tuotettavien palveluiden



laatuvaatimukset ja laadunvalvonta on määritelty tarjouspyyntöasiakirjoissa ja sopimuksessa. Ostopalvelun potilailla on samat oikeudet kuin kaupungin hammashoitoloissa hoidettavilla potilailla. Yksityishammaslääkärin potilasvakuutus kattaa myös ostopalveluna tuotetut palvelut.

Palveluseteli

Suun terveydenhuollon aikuispotilaalle voidaan tarjota myös palveluseteliä vaihtoehtona Helsingin kaupungin oman toiminnan suu- ja hammashoidolle. Palvelusetelihoitossa potilaan on mahdollista valita hammaslääkäri ja vastaanotto Helsingin kaupungin palvelusetelitoimintaan hyväksymistä hammaslääkäreistä. Helsingin kaupunki on asettanut palvelusetelituottajalle lakisääteisiä ja sosiaali- ja terveystoimialan edellyttämiä hyväksymiskriteerejä, jotka palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osoittaa hakemukseen liitettävillä todistuksilla tai lausunnoilla. Tiedot palvelusetelihammaslääkäreistä ja -vastaanotoista ovat sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) verkkosivulla www.parastapalvelua.fi

Hammaslaboratoriopalvelut

Hammasteknikon ja erikoishammasteknikon palvelut hankitaan kilpailutetuilta hammaslaboratorioilta.

HUS kuvantaminen

Kartiokeila-tietokonetomografiatutkimukset (KKTT-kuvat) ostetaan [HUS kuvantamiselta](#).

7 Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Suun terveydenhuolto tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valviran) rekisteröinti. Työntekijän ammatinharjoittamisoikeudet tarkastetaan Terhikistä, joka on Valviran ylläpitämä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri. Terhikki-rekisterillä on julkinen tietopalvelu **JulkiTerhikki**, josta kuka tahansa voi tarkistaa ammattilaisen löytymisen rekisteristä.

SUUN TERVEYDENHUOLLON HENKILÖSTÖ				
Jako jaoksittain	Maaliskuu 2017/tehtävään nähden			
	Vakinaiset	Määräaikaiset	Henkilöt yhteensä	Vakanssit
Suunte johto	3	1	4	2
JOHT.HAMMASLÄÄK	1	1	2	1
JOHTAVA YLIHOIT	1	0	1	1
YLIHAMMASLÄÄK	1	0	1	0
Suunte lähipalvelut	457	101	558	493
JOHT.SUUHYGIEN.	1	1	2	1
JOHTAVA YLIHAMM	1	0	1	1
YLIHAMMASLÄÄK	2	0	2	2
YLIHOITAJA	2	0	2	2
APUL.OS.HOITAJA	8	0	8	8
VAST HAMMASLÄÄK	6	2	8	7
OSASTONHOITAJA	8	0	8	8
TERV K HAMMLÄÄK	111	35	146	128
HAMMASHOITAJA	230	54	284	247
SUUHYGIENISTI	58	9	67	59
ERIK.HAMMASLÄÄK	17	0	17	17
TERV.ED.AS.TUNT	1	0	1	1
VAST.OTTOAVUST	12	0	12	12
Suunte keskitetyt palvelut	95	30	125	163
JOHTAVA YLIHAMM	0	1	1	1
YLIHAMMASLÄÄK	1	1	2	4
YLIHOITAJA	0	1	1	1
VAST HAMMASLÄÄK	2	1	3	3
OSASTONHOITAJA	1	1	2	3
APUL.OS.HOITAJA	1	1	2	3
HAMMASHOITAJA	57	10	67	77
ERIK.HAMMASLÄÄK	16	1	17	27
TERV K HAMMLÄÄK	8	13	21	34
SOVELLUSVASTAAV	1	0	1	1
SUUHYGIENISTI	3	0	3	4
TALOUSSIHTERI	3	0	3	3
VAST.OTTOAVUST	2	0	2	2
Kaikki yhteensä	555	132	687	658

Jokaiselle suun terveydenhuollon työntekijälle laaditaan yhdessä esimiehen kanssa henkilökohtainen täydennyskoulutussuunnitelma, ja sitä seurataan mm. kehityskeskustelun yhteydessä. Muiden koulutusten lisäksi on erillisiä potilasturvallisuustaitoja lisääviä koulutuksia kuten potilasturvallisuuden verkkokoulutus ja infektioiden, lääkehoidon, säteilyturvallisuuden, ensiaputaitojen ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Haagan terveysaseman hammashoitolan henkilöstö

Haagan ta:n hammashoitolan henkilöstö v 2017

	Vakinaiset henkilöt	Määräaikaiset henkilöt	Henkilöt yhteensä	Vakanssit
OSASTONHOITAJA	1		1	1
VAST HAMMASLÄÄKÄRI	1		1	1
APUL OSHOITAJA	1		1	1
TERV KESKUS HAMMASLÄÄKÄRI	2	2	4	4
HAMMASHOITAJA	7	1	8	7
SUUHYGIENISTI	1	1	2	1
Kaikki yhteensä	13	4	18	15

Henkilöstön elvytys- ja ensiapuosaaminen

Henkilökunnalle järjestetään elvytys- ja ensiapukoulutusta säännöllisesti. Esimies vastaa siitä, että henkilöstö osallistuu elvytys- ja ensiapukoulutukseen. Työturvallisuuslaki edellyttää, että jokaisella työpaikalla on n. 5 % henkilökunnasta (riippumatta peruskoulutuksesta) saanut ensiapukoulutuksen (SPR:n taso EA1) sekä suorittanut kertauskursin 3 vuoden välein.

8 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Pääkaupunkiseudun kolmikielinen palvelukartta kertoo, mitä julkisia palveluja Helsingissä on saatavilla ja kuinka niihin pääsee. Palvelukarttaan on liitetty toimipisteiden esteettömyystiedot. Palvelukartasta voi myös tarkistaa, mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Suun terveydenhuollon toimitilojen kuvaus

Suun terveydenhuollon toimipisteitä eli hammashoitoloita on yhteensä 35 ja ne sijaitsevat ympäri Helsinkiä. Palvelukartan hausta suun terveydenhuollon toimipisteiden osoitteet, esteettömyys- ja reittitiedot löytyvät hakusanalla "hammashoito".

Tilojen käytön periaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan toimipisteet tai työpaikat laativat kiinteistökohtaiset turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joihin kootaan kaikki turvallisuutta koskevat asiakokonaisuudet. Suun terveydenhuollon tilat ovat asianmukaiset ja niissä on huomioitu mm. esteettömyys, tietosuojaus, paloturvallisuus ja säteilysuojaus. Tilojen turvallisuutta valvoo esimiesten ja henkilöstön lisäksi vartija. Henkilökunnalla on käytössä Spider-hälytysjärjestelmä. Vartijapalvelut ostetaan Helsingin kaupungin sopimustoimittajalta AVARN Security:ltä.

Haagan terveysaseman hammashoitolassa on kuusi hoitohuonetta, toimisto ja kaksi hallinnollisiin tehtäviin tarkoitettua huonetta. Instrumenttien huollolle on yksi huone. Hammashoitolan toiminnassa aukioloajat ovat samat kuin terveysasemalla.

Siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Suun terveydenhuollon hoitoympäristön päivittäisiä toimenpiteistä tartuntojen torjumiseksi vastaa suun terveydenhuollon oma henkilöstö voimassaolevien tartunnantorjuntaohjeistusten mukaan (ks. tarkemmin kappale Hygieniakäytännöt). Suun terveydenhuollon toimitilojen kiinteistönomistaja vastaa tilojen yleissiivouksesta ja Uudenmaan Sairaalapesula pyykki- ja työvaatehuollosta.

Suun terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla potilaille potilasturvallisia ja henkilöstölle työturvallisia. Suun terveydenhuollon toimipisteisiin on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat henkilöt. Suun terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat. Henkilöstön saatavilla on käyttöturvallisuustiedotteet suun terveydenhuollon käyttämistä materiaaleista.

Suun terveydenhuollon uusien lääkintälaitteiden vastaanottotarkastuksesta vastaa HUS:n lääkintätekniiikan keskus, joka vastaa myös Mequsoft-laiterekisteristä. Laitteiden huollosta huolehtivat HUS:n lääkintätekniiikan keskus sekä laitetoimittajat. Kaikkiin potilashuoneissa oleviin röntgenlaitteisiin sekä erillisiin panoraama- ja kefalostaattilaitteisiin tehdään huolto-, annosmittaus- ja laadunvarmistustoimenpiteet STUK:n ohjeista.



min määrävälein. Myös diagnostiikassa käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti. Ks myös kappale Säteilyn turvallinen käyttö suun terveydenhuollossa.

Valviran tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimustenmukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. [Valviran internet-sivuilta](#) löytyy mm. sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoitus, jolla ilmoitetaan laitteen tai tarvikkeen käytössä mahdollisesti havaituista vaaratilanteista Valviralle.

Suun terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat henkilöt

Tiedot suun terveydenhuollon lääkintälaitteista viedään lääkintälaiterekisteriin, josta vastaa ylihoitaja Anneli Lintuluoto, anneli.lintuluoto(at)hel.fi, puh. (09) 310 47431. Lisäksi kunkin suun terveydenhuollon toimipisteen osastonhoitaja vastaa laitteiden ja tarvikkeiden huolloista ja tilauksista.

9 Potilastietojen käsittely

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Potilastietorekisterin ja potilastietojen käsittelyn vaatimukset on ilmoitettu henkilötietolaissa ja potilaslaissa⁶ ja sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirjoista annetussa asetuksessa. Sosiaali- ja terveystoimi vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden potilasasiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain⁷ mukaisesti.

Sosiaali- ja terveystoimen pysyväisohjeet

Sosiaali- ja terveystoimen potilasrekisterin ja kotihoitorekisterin potilasasiakirjojen käsittelystä on annettu tietosuojaohjeet (PYSY115). Potilasasiakirjojen laatimisesta ja rekisterihallinnosta on annettu omat pysyväisohjeensa.

Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevien käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin sisältyviin tietoihin tulee määritellä yksityiskohtaisesti. Sähköisessä potilastietojärjestelmässä tulee olla käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä, jonka avulla kullekin käyttäjälle voidaan määritellä tämän tehtävien mukaiset käyttöoikeudet potilasasiakirjoihin ja potilastietojärjestelmän eri toimintoihin. Sähköisten potilastietojärjestelmien käyttäjä tulee yksilöidä ja tunnistaa siten, että käyttäjä todennetaan yksiselitteisesti (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009).

Potilasasiakirjoihin tulee merkitä potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä laajuudeltaan riittävät tiedot.

⁶ Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

⁷ Henkilötietolaki 523/1999

Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin tutkimushavaintoihin tai jos potilasasiakirjoihin merkitään muita kuin potilasta itseään koskevia tietoja (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009). Suun terveydenhuollossa on omavalvontana tehty potilasasiakirjojen auditointeja vuodesta 2013 lähtien.

Henkilöstön perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden potilas- ja asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsojpmusta solmittaessa.

EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679) tulee voimaan 25.5.2018. Tietosuoja-asetuksessa vahvistetaan säännöt luonnollisten henkilöiden suojelulle henkilötietojen käsittelyssä. Helsingin kaupunginkanslia on antanut henkilöstölle ohjeita sekä valmistautumisesta tietosuoja-asetuksen voimaantuloon että henkilötietojen käsittelystä tietosuoja-asetuksen voimaan tulon jälkeen (Helsingin kaupungin tietosuojalinjaukset 7.8.2017). Näitä ohjeita täydennetään, kun valmisteilla oleva kansallisen henkilötietolainsäädännön uudistus etenee ja kun asetuksen soveltamisesta saadaan tarkempia ohjeita valvontaviranomaisilta.

Kanta-palvelut

Kansallisia Kanta-palveluita ovat Sähköinen resepti, Omakanta ja Potilastiedon arkisto. Helsingin kaupungin terveydenhuollon potilasrekisteriin tehdyt merkinnät on arkistoitu Pegasos-potilastietojärjestelmästä kansallisten määritysten mukaisesti 26.11.2014 alkaen Potilastiedon arkistoon. Suun terveydenhuollon Lifecare-järjestelmä liitetään Potilastiedon keväällä 2018. Potilaille tarkoitetusta **Omakannassa** voi

- katsoa reseptit, tehdä reseptin uudistamispyynnön
- nähdä hoitoon liittyvät kirjaukset, laboratorio- ja röntgentutkimukset ja alle 10-vuotiaan huollettavan tiedot
- tallentaa oman hoitotahdon ja elinluovutustahdon
- antaa suostumuksen omien tietojen luovuttamiseen tai kieltää luovuttamisen.

Sähköinen resepti

Sähköinen resepti on lääkemääräys, jonka lääkäri tai hammaslääkäri laatii ja allekirjoittaa sähköisesti. Se tallennetaan keskitettyyn tietokantaan, jota kutsutaan Reseptikeskukseksi. Reseptikeskuksen tietojen perusteella mikä tahansa apteekki voi toimittaa lääkkeitä. Potilas voi tarkastella omia reseptitietojaan Omakannan kautta.

Potilasrekisterin rekisteriseloste

Rekisteriselosteet ja **potilasrekisterin rekisteriseloste** ovat nähtävissä Helsingin sosiaali- ja terveystoimen [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Hammashoitoloiden toimistoista saa pyydettäessä rekisteriselosteet luettavakseen. Sosiaali- ja terveystoimen päätöksen 19.3.2013 mukaan sosiaali- ja terveystoimen rekisterien rekisterinpitäjä on sosiaali- ja terveystoimen toimialajohtaja.

Alueellinen yhteisrekisteri

Terveydenhuoltolain (1326/2010) 9 §: Sairaanhoidopiirin kuntayhtymän alueen kunnallisen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon potilasasiakirjat muodostavat tervey-



denhuollon yhteisen potilastietorekisterin. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin yhteisrekisterissä olevia potilastietoja voidaan katsella Navitas-viitetietojärjestelmällä. Potilasta hoitava terveydenhuollon toimintayksikkö saa käyttää yhteisessä potilastietorekisterissä olevia toisen toimintayksikön tietoja potilaan hoidon edellyttämässä laajuudessa. Yhteisrekisterissä olevien tietojen käyttö edellyttää potilaan informointia. Tietojen käyttöön ei tarvita potilaan suostumusta mutta potilaalla on mahdollisuus kieltää tietojensa käyttö toimintayksikkökohtaisesti. Potilas voi kieltää yhteiskäytön sairaanhoitopiirin eri toimintayksiköiden välillä. Kiellon voi tehdä Omakannan kautta tai terveydenhuollon toimipisteessä.

Helsingin kaupungin tietojärjestelmäselosteet

Luettelo Helsingin kaupungin tietojärjestelmistä ja julkisuuslain mukaiset Helsingin kaupungin tietojärjestelmäselosteet (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999) on luettavissa kaupungin [www-sivuilta](http://www.sivuilla).

Potilastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveystoimessa oma erillinen suunnitelmansa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Helsingin kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, [paivi.vilkki\(at\)hel.fi](mailto:paivi.vilkki(at)hel.fi).
Suun terveydenhuollon tietosuojakysymyksiin vastaa palvelun johtaja, vs. johtajahammaslääkäri Merja Auero, [merja.auero\(at\)hel.fi](mailto:merja.auero(at)hel.fi).

10 Suunnitelman hyväksyminen

Helsingissä 11.12.2017

Seppo Turunen
Johtava ylihammaslääkäri

Liite 1 HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveys-toimessa

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syyttemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkärikokouksissa käsitellään yksikötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Suun terveydenhuollon **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat ja ylihammaslääkärit, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyen ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.
- 4) **Yksikkökokous** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan kokousmuistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro-lomakkeelle, informoi HaiPro-ilmoituksen tehneen toimintayksikön käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin. Yksikkökokous käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.

- 5) **Palvelun johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 6) **Palvelukokonaisuuden johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) Potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

Liite 2 Suun terveydenhuollon muut turvallisuutta varmistavat kirjalliset suunnitelmat ja ohjeistukset

Muiden turvallisuutta varmistavien suunnitelmien vastuuhenkilöt ja päivitykset:

Suunnitelman nimi	Vastuuhenkilö/ henkilöt	Viimeisin päivitys
Lääkehoitosuunnitelma, suun terveydenhuollon yhteinen	Ts. yhl Nora Hiivala, yh Katja Pesonen	19.10.2010, päivitystyö käynnistynyt 09/2017
Hygieniasuunnitelma, suun terveydenhuollon yhteinen	Johtava ylihoitaja Riitta Saarela ja SHG Kati Vartiainen	29.4.2016
Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat (Haagan ta:n hammashoitola)	Vastaava hammaslääkäri Anna Haukka ja osastonhoitaja Riitta-Liisa Mäkelä	9.8.2017
Monitorien laadunvarmistus Intraoraalilaitteiden laadunvarmistus Panoraama- ja kefalostaattilaitteiden laadunvarmistus	Säteilyn käytöstä vastaava johtaja EHL Tuomas Pakkala	15.9.2017