

# Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma

15.11.2023

Helsinki

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	<b>4</b>
Suunnitelman laatiminen ja ylläpito .....	5
Palvelun tuottajaa koskevat tiedot .....	5
Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	8
Sisäinen valvonta ja riskienhallinta .....	9
<i>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</i> .....	10
<i>Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsitteleminen</i> .....	10
<i>HaiPro</i> .....	11
<i>Vaaratapahtumien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla</i> .....	13
<i>Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely</i> .....	13
<i>Potilasturvallisuuteen liittyvät korjaavat toimenpiteet</i> .....	13
<i>Työsuojelupakki</i> .....	14
<i>Työturvallisuuteen liittyvät korjaavat toimenpiteet</i> .....	14
Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva .....	15
<i>Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko</i> .....	15
<i>Potilaskohtainen suunnitelma</i> .....	15
<i>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</i> .....	16
<i>Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen</i> .....	16
<i>Asiakkaan kohtelu</i> .....	16
<i>Osallisuus ja asiakaspalautte</i> .....	17
<i>Sosiaali- ja potilasasiain (1.1.2024 alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaava)</i> .....	19
<i>Sosiaali- ja terveysneuvonta</i> .....	19
<i>Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely</i> .....	20
Suun terveydenhuollon palveluiden omavalvonta .....	22
<i>Palvelujen saatavuuden määräajat</i> .....	23
<i>Suun terveydenhuollon palveluiden eri osa-alueiden toteutus ja valvonta</i> .....	28
<i>Terveys- ja sairaanhoito</i> .....	28
<i>Lääkehoito</i> .....	28
<i>Ravitsemus</i> .....	29
<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i> .....	29
<i>Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö</i> .....	30
<i>Säteilyn turvallinen käyttö</i> .....	32
<i>Ostopalveluna tuotetut palvelut</i> .....	33
Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset .....	35
<i>Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta</i> .....	35
<i>Henkilöstön määrä ja rakenne</i> .....	36
<i>Rekrytointi</i> .....	36
<i>Henkilöstö osana turvallisuustyötä</i> .....	37
<i>Henkilöstön rokotukset</i> .....	38
<i>Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi</i> .....	38
Toimitilat ja tukipalvelut .....	39
<i>Toimitilat</i> .....	39
<i>Tukipalvelut</i> .....	40
<i>Ympäristötyö</i> .....	40
<i>Teknologiset ratkaisut</i> .....	41
Asiakas- ja potilastietojen käsittely .....	42
<i>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</i> .....	42
<i>Koulutus ja ohjeistus</i> .....	42
<i>Tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen</i> .....	43
<i>Tietosuojavastaavan yhteystiedot</i> .....	43
Yhteenvedo omavalvonnan kehittämisestä ja kehittämissuunnitelmasta 2024 .....	44

Seuranta, päivitys ja raportointi .....	47
Arkistointi ja viestintä.....	47
Suunnitelman hyväksyntä.....	47
<i>Liite 1 Omavalvontasuunnitelman hammashoitolakohtainen liite (TÄYTÄ</i> <i>kursiivilla olevat kohdat).....</i>	<i>48</i>
<i>Liite 2 Suun terveydenhuollon turvallisuutta varmistavien kirjallisten</i> <i>suunnitelmien ja ohjeistusten vastuuhenkilöt ja päivittäminen .....</i>	<i>49</i>

## Johdanto

Hyvinvointialueesta annetussa laissa säädetään, että hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa sen järjestämistä vastaavalle kuuluva palvelutuotantoa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä edellyttää, että hyvinvointialueen on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialuetta koskeva sääntely koskee myös Helsingin kaupunkia. Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen perustuu kansalliseen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelmaan 2022–2026.

Omavalvontasuunnitelmat ovat osa Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omavalvontaohjelmaa. Suun terveydenhuollon palveluiden yhteinen omavalvontasuunnitelma on kirjattu Helsingin kaupungin omavalvontasuunnitelmien kirjoitus pohjalle.

Tähän suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu keskeiset toimenpiteet, joilla me itse valvomme ja ohjaamme toimintayksikköjämme, henkilökuntamme osaamista ja toimintaa ja tuottamiemme sekä ostamiemme palvelujen laatua. Tavoitteenamme on varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, hoidon laatu ja turvallisuus, asiakkaidemme oikeusturvan toteutuminen sekä henkilöstön työturvallisuus. Suunnitelmassa otetaan huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Toimintakulttuurimme kuuluu riskitilanteiden ennakointi ja poikkeamatilanteiden raportointi sekä käsittely työyhteisöissä, jotta niistä voidaan oppia ja toimintaa edelleen kehittää. Omavalvontasuunnitelmamme toteutumista seurataan neljännesvuosittain ja sitä ja sen liitteitä täydennetään havaittujen muutostarpeiden mukaan. Palvelujamme kehitetään jatkuvasti eri kanavista saatavan palautteen perusteella. Suunnitelmassa on huomioitu Etelä-Suomen aluehallintovirastolta saatu palaute (ohjaus- ja arviointikäynti elokuussa 2023). **Vuonna 2023 käynnistetyt tai toteutetut laadun ja turvallisuuden kehittämiskohteet ja vuoden 2024 jatkokehittämisen suunnitelma on koottu tämän dokumentin sivuille 44–47.**

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

Helsingissä 15.11.2023

Sebastian Kaste, johtajahammaslääkäri

Nora Hiivala, ylihammaslääkäri, johdon tuki tiedolla johtamisessa-yksikkö

## Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Tämä asiakirja on Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon kaikkien toimintojen yhdistetty omavalvonta- ja potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma.

Suun terveydenhuollon suunnitelma ovat luettavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([www.hel.fi](http://www.hel.fi)) ja yksiköiden toimitiloissa paperiversioina esimerkiksi odotustilan ilmoitustaululla.

### Suun terveydenhuollossa:

- Helsingin suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma on kaikkien itse tuottamiemme sekä ostamiemme palveluiden yhteinen suunnitelma.
- Omavalvontasuunnitelman hyväksyy suun terveydenhuollon johtoryhmä, joka myös seuraa suunnitelman toteutumista neljä kertaa vuodessa.
- Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.
- Suunnitelman kirjoittamis- ja päivittämisvastuu on johdon tuen yksiköllä.
- Suunnitelman päivittämiseen osallistuu koko henkilöstö erilaisten havaintojen ja niistä tehtävien ilmoitusten kautta ja osallistumalla eri aihekokonaisuuksien päivitystyöhön.
- Jokainen työyksikkö täyttää lisäksi oman liitteensä, jossa on kuvattu hammashoitolan vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelman hoitolakohtaisen liitteen laatimisesta ja päivittämisestä vastaa suunnitelmaa koskevasta toiminnasta vastaava esihenkilötiimi.
- Suunnitelmassa kerrotaan kuluneena vuonna tehdyt kehittämistoimenpiteet sekä laadun ja turvallisuuden edelleen kehittämiseksi suunnitellut toimet, sivut 44–47.
- Omavalvontasuunnitelman eri aihekokonaisuuksien vastuuhenkilöt ja ylläpitotiedot löytyvät dokumentin lopusta.

## Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala on yksi Helsingin kaupungin neljästä toimialasta.

Yksikön katuosoite: Toinen linja 4 A, 00099 Helsingin kaupunki, PL 6000

Toimialan vastuuhenkilö (puhelin ja sähköposti): Juha Jolkkonen, toimialajohtaja, p.09 310 5015 (vaihte)

### Suun terveydenhuollossa:

- Kokonaisvastuu suun terveydenhuollon palveluiden laadusta ja potilasturvallisuudesta on suun terveydenhuollon johdolla.
- Ylimpänä vastuuhenkilönä toimii johtajahammaslääkäri Sebastian Kaste, p. 09 310 5015 (vaihte). Hoitohenkilökunnan ylimpänä esihenkilönä toimii vs. johtava ylihoitaja Heidi Pakarinen.
- Johto ja esihenkilöt seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja tämän suunnitelman toteutumista.

- Helsingin kaupungin sotepe:n on nimetty asiakas- ja potilasturvallisuuskoordinaattori sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä. Suun terveydenhuollon johdon edustaja osallistuu toimialan asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmän sekä valvontatyöryhmän työskentelyyn.
- Suun terveydenhuollon edustajia on mukana myös sotepen omavalvontakäytäntöjä yhtenäistävässä, laajemmassa valvontaverkostossa.
- Jokainen suun terveydenhuollon ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu osana jokapäiväistä työtään omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto toimii palveluiden järjestäjänä ja tuottajana. 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.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto tarjoaa sekä perushammashoidon että erikoishoidon palveluita. Käytössä on 24 hyvin varustellun hammashoitolan lisäksi liikkuva suunhoitoyksikkö LIISU ja muihin kaupungin toimintoihin jalkautuvia palveluja kuten neuvolahammashoito sekä etäpalveluita. Hoitoon pääsy määräytyy asiakkaan hoidon tarpeen ja sen edellyttämän kiireellisyyden mukaan. Suun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi potilaan hoidon tarpeen puhelimitse tai sähköisissä palveluissa.

Suun terveydenhuollossa toteutui vuonna 2022 käyntejä ja hoitoasiointeja yhteensä noin 425 000, joista noin 35 % oli alle 18-vuotiaiden ja noin 65 % aikuisväestön käyntejä ja hoitoasiointeja. Aikuisväestö ohjataan pääasiassa siihen hoitolaan, missä hoitoaikoja on kulloinkin parhaiten tarjolla. Lasten ja liikuntarajoitteisten asiakkaiden palvelut pyritään antamaan lähihoitolassa. Vuoden 2022 käynneistä ja hoitoasioinneista noin 34 % toteutui erityyppisinä ostopalveluina yksityisestä suun terveydenhuollosta.

Suun terveydenhuollon oman toiminnan yksiköt koostuvat lähipalveluista ja keskitetyistä palveluista. Alayksiköt muodostuvat seitsemästä hammashoitolaryhmästä, ostopalveluyksiköstä ja asiakaspalvelukeskuksesta. Kutakin alayksikköä johtaa esihenkilötiimi, johon kuuluu vastaava hammaslääkäri tai ylihammaslääkäri ja osastonhoitaja sekä heidän sijaisensa. Asiakaspalvelukeskuksen toiminnasta vastaa asiakaspalveluesihenkilö ja vastaava palveluneuvoja sijaisineen.

Kussakin hammashoitolaryhmässä on useampia hammashoitoloita. Kunkin hammashoitolan toiminnasta vastaa vastaava hammaslääkäri ja osastonhoitaja sijaisineen. Nämä vastaavat kokonaisvaltaisesti hammashoitolan toiminnasta ja tässä suunnitelmassa mainituista asioista hoitolatasolla, jos ei suunnitelman kyseessä olevassa kohdassa muuta mainita.

**Suun terveydenhuollon lähipalvelut (kuva1)** vastaavat hammaslääketieteellisten perushoitopalvelujen, mukaan lukien kiireellisen hoidon ja tavanomaisen erikoishammaslääkäritasoisen oikomishoidon tuottamisesta helsinkiläisille sekä lainsäädännön edellyttämällä tavalla myös muiden kuntien asukkaille, joita ovat välitöntä ensiapua tarvitsevat ja koulu- ja opiskelijaterveydenhuollon piiriin kuuluvat ulkokuntalaiset.

Lähipalvelut								
Asiakas-palvelukeskus	Haagan THK	Keskustan THK	Kalasadaman THK ja PK	Myllypuron THK ja PK	Pohjoisen THK	Vuosaaren THK ja PK	Oikomishoito	Lähipalvelujen ostopalvelut
Vallila	Haaga	Kivellä	Kalasadama	Kivikko	<b>Pohjoinen 1:</b> Jakomäki	Vuosaari	Kalasadama	
	Malminkartano	Lauttasaari	Herttoniemenranta	Kontula	Malmi	Vuosaaren perhekeskuksen neuvolahammas-hoito	Kivellä	
	Munkkiniemi	Vironniemi	Laajasalo	Myllypuron hh	Pihlajamäki	Liikkuvat palvelut	Malmi	
	Pitäjänmäki	Kampin perhekeskuksen neuvolahammas-hoito	Porolahti	Itäkadun perhekeskuksen neuvolahammas-hoito	Puistola		Pihlajamäki	
	Liikkuvat palvelut	Liikkuvat palvelut	Kallion perhekeskuksen neuvolahammas-hoito	Liikkuvat palvelut, sis. LIISU	Suutarila		Vuosaari	
			Liikkuvat palvelut		<b>Pohjoinen 2:</b> Maunula			
					Oulunkylä			
					Paloheinä			
					Terveydenedistämisen tiimi			
					Liikkuvat palvelut			

Kuva 1. Suun terveydenhuollon lähipalvelut

Hoitolaryhmien sisällä suukirurgian ja hampaan kiinnityskudossairauksien hoitoa on vastuutettu tietyille hammaslääkäreille, jotka ovat saaneet lisäkoulutusta tehtävään. Erityisryhmien (esimerkiksi pitkäaikaishoidon asiakkaat, kehitysvammaiset henkilöt) hoitoa on niin ikään vastuutettu tietyille tiimeille. Lähipalvelut vastaa lisäksi suun terveydenhuollon Metropolia AMK:n suunhoidon opetusklinikan ja asiakaspalvelukeskuksen ostopalveluhankinnoista yhteistyössä hankintayksikön kanssa. Metropolian AMK:n suunhoidon opetuslinikassa hoidetaan Helsingin suun terveydenhuollon lähettämiä potilaita opettajien ohjauksessa ja valvonnassa. Suuhygienistiopiskelijoiden kliinisen työn harjoittelut tapahtuvat hammashoitoloissa.

[Maisan](#) etävastaanottoja käytämme ensisijaisesti ensimmäistä lastaan odottaville perheille ja 1-vuotiaille.

Liikkuvat palvelut kuuluvat kaikille lähipalvelualueille:

- LIISU, liikkuva suunhoitoauto
- LIIKU, liikuteltava suunhoitolaite
- muu hoitotyössä tarvittava välineistö

Lähipalveluiden toimintaa johtaa johtotiimi: johtava ylihammaslääkäri Anni Helkiö, ts. ylihoitaja Anu Kontinen, ts. ylihoitaja Tuuli Samola, ts. ylihoitaja Tanja Palsanen ja sekä ylihammaslääkärit Tuula Wahlman-Calderara ja Matti Aukia.

**Suun terveydenhuollon keskitetyt palvelut (kuva 2)** vastaavat hammashoidon kiireellisen hoidon ja särkytapausten virka-ajan arkipäivystyksestä, Suun erikoishoidon yksiköstä (SEHYK Helsinki) sekä ostopalvelut yksiköstä. SEHYK on vastuussa erikoishammaslääkäripalvelujen (pois lukien tavanomainen oikomishoito) tuottamisesta Helsingin asukkaille sekä erikoishammaslääkärien kliinisestä koulutuksesta yhteistyössä Helsingin yliopiston ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) kanssa. SEHYKin hoitoon tarvitaan hammaslääkäriin antama lähete.

Keskitetyt palvelut		
Suu- ja hammaskeskus		Ostopalvelut-yksikkö
Erikoishammaslääkäri-tasoinen hoito, SEHYK	Perustason hammashoito	Ostopalvelusopimukset
	Kiireellinen hoito	Palvelusetelit
	Kiireetön hoito	Hankintatiimi
	Kuvantaminen	Laskustiimi
		Sovellustiimi
		Toimistohammaslääkäritiimi

Kuva 2. Suun terveydenhuollon keskitetyt palvelut

Ostopalvelut yksikkö vastaa suun terveydenhuollon hankinnoista yhteistyössä hankintayksikön kanssa sekä ostettavista suun terveydenhuollon vastaanottopalveluista. Asiakaspalvelukeskus ja hammashoitolat voivat ohjata osan aikuispotilaista kaupungin kanssa ostopalvelusopimuksen tehneille yksityisille palveluntuottajille. Aikuisten hammashoidon palveluille voidaan tarjota vaihtoehtona myös palveluseteliä yksityishammaslääkäreille. Lisäksi suun terveydenhuolto ostaa erikoishammaslääkäritasoista hammasproteettista hoitoa, suurradiologian lausuntapalveluja sekä hammaslaboratorio- ja erikoishammasteknikkopalveluja.

Helsingin kaupungin suun terveydenhuolto on tehnyt sopimuksen myös hammaslääkäreitä kouluttavan HYKS Suusairauksien opetus- ja hoitoyksikön kanssa. Hammaslääketieteen kandidaatit hoitavat suunhoidon opetuslinikassa mm. Helsingin suun terveydenhuollon lähettämiä potilaita opettajien ohjauksessa ja valvonnassa.

Keskitettyjen palveluiden toimintaa johtaa johtotiimi: johtava ylihammaslääkäri Sinikka Varsio, vs ylihoitaja Tuire Laitinen ja ylihammaslääkäri Susanna Ilonen.

**Terveyden edistäminen** on keskeinen osa kaikkia suun terveydenhuollon palveluja. Suun terveydenhuollossa toimii terveydenedistämisen asiantuntija ja neljä ryhmätoiminnan alueellista terveydenedistäjää.

**Palveluiden uudistaminen.** Suun terveydenhuolto on tiiviisti mukana myös Helsingin sotepe-toimialan palvelujen uudistamisessa perhekeskuksissa, terveys- ja hyvinvointikeskuksissa sekä seniorikeskuksissa.

**Tiedolla johtamisessa** ja palveluiden asiakaskokemuksen sekä laadun ja potilasturvallisuuden sekä terveyden edistämisen kehittämisessä suun terveydenhuollon johtoa tukee Johdon tuki -tiimi.

## Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala turvaa kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaisten hyvinvointia ja toimintakykyä laadukkailla palveluilla, jotka perustuvat palvelujen helppoon käytettävyyteen ja oikea-aikaiseen avun saatavuuteen.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet velvoittavat henkilöstöä ja luottamushenkilöitä, ja ohjaavat heidän toimintaansa koko kaupunkikonsernissa. Esihenkilöt vastaavat siitä, että eettiset periaatteet saatetaan henkilöstön tietoon työyhteisöissä.



Suun terveydenhuollon tehtävänä on edistää väestön suun terveyttä ja järjestää suun terveydenhuollon palveluja asiakkaiden tarpeen mukaisessa kiireellisyysjärjestyksessä. Tavoitteena on parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

## Tulevaisuuden laadun visio



Kuva 3. Suun terveydenhuollon tulevaisuuden laadun visio (tuotantotapa-analyysi 2022)

Suun terveydenhuollon tuotantotapa-analyyssissä on sovittu vaikuttavuustavoitteet:

1. lisätään oman tuotannon pitovoimaa
2. lisätään oman tuotannon vetovoimaa
3. kehitetään sotepe-tasoista yhteistyötä
4. vahvistetaan monituottajamallin kumppanuutta
5. yhtenäistetään terveyden edistämisen käytäntöjä
6. yhtenäistetään hoidon jatkuvuutta toteuttavia käytäntöjä
7. kehitetään kokonaisvaltaisen hoidon toimintamalleja
8. osallistetaan asiakasta hoitoonsa

jokaiselle tavoitteelle nimetty 1–2 toteutumisen mittaria, vastuuhenkilöt ja aikataulutavoitteet ajalle 1/2024–1/2025.

## Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Toimialan sisäisellä valvonnalla ja riskienhallinnalla tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden toteutumista. Sisäisen valvonta ja riskienhallinta perustuvat kuntalakiin, toimialan tehtäviä koskevaan erityislainsäädäntöön, kaupunginvaltuuston hyväksymiin sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteisiin sekä kaupungin ohjeisiin. Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan sisäisen

valvonnan ja riskienhallinnan johtamisvastuut yhtyvät toimialan johtamisvastuisiin, eikä pääsääntöisesti ole tarkoituksenmukaista eritellä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan johtamista muusta johtamisesta.

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden ja tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta. Sisäistä valvontaa suoritetaan toimialan kaikilla toimintatasoilla ja kaikissa toiminnoissa.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttamalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakolta. Riskienhallinta on osa strategia- ja talousarvioprosessia, osa palvelukokonaisuuksien, palveluiden ja toimintayksiköiden toiminnansuunnittelua ja toimintaa, osa turvallisuutta sekä osa muutosten ja turvallisuuspoikkeamien hallintaa.

### ***Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat***

Jokainen toimija huolehtii osaltaan siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon ja palvelun.

Henkilöstön tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Vaarojen arviointia ei kuitenkaan tehdä viranomaisia, vaan työpaikkaa itseänsä varten. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan aina kyseisiin asiakoihin.

### ***Asiakas- ja potilastyön riskien tunnistaminen ja käsitteleminen***

Asiakas- ja potilasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla esimerkiksi läikehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon ja asiakastyön dokumentoinnin, osto- ja tukipalvelujen, alueellisen yhteistyön ja fyysisen ympäristön osalta. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan työn arjessa, joten kehittämistarpeita ja riskejä tunnistetaan osana toimintaa. Riskien ja epäkohtien

tunnistamisessa pyritään ennakoivaan tunnistamiseen ja havainnointiin, jotta tarvittavia toimenpiteitä voidaan tehdä ennen ei-toivottujen tapahtumien toteutumista.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (suunterveydenhuollossa on käytössä HaiPro ja Työsuojelupakki). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esihenkilö vastaa käytäntöjen luomisesta asiakas- ja potilasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten ja läheisten kanssa. Avoin ja rakentava keskusteluilmapiiri tukee hyvän turvallisuuskulttuurin rakentamista työyksiköissä. Jos tapahtuu vakava, mahdollisesti korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

### ***HaiPro***

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Suun terveydenhuollossa se on ollut käytössä vuodesta 2015 lähtien.

Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemastaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (tapahtui potilaalle- tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista järjestelmään. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen ja syytteleättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesihenkilö ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Käsittelijä aloittaa kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Käsittelijän tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason (4) tai joissakin yksiköissä alayksikön (tason 5) esihenkilölle) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi myös asioita, joihin halutaan työyksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla. Ylemmän tason käsittelijä arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on siirretyn ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi ja vaatiiko käsittely esim. esihenkilökokouksen käsittelyn. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä. Omavalvonnan tukena yksiköissä voidaan hyödyntää HaiPro-järjestelmästä saatavia raportteja.

## Suun terveydenhuollossa:

- vaaratapahtuman sattuessa on ensisijaista varmistaa potilaan turvallisen hoidon jatkuminen ja minimoida tapahtumasta aiheutuva haitta.
- potilaalle tulee aina kertoa, jos vaaratapahtumasta on aiheutunut hänelle haittaa. Potilaan hoitoon vaikuttaneesta tapahtumasta tulee tehdä myös asianmukaiset kirjaukset potilastietojärjestelmään.
- hammashoitoloiden ja tiimien kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön tapahtuneita vaaratapahtumia ja epäkohtia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely työyksiköissä varmistetaan pitämällä asia vakioaiheena työyksikkökokouksissa.
- suun terveydenhuollon johdon tuki- yksikön ylihammaslääkäri seuraa ilmoituksia ja niiden sisältöä ja nostaa yhteistä käsittelyä vaativat tapahtumat tarvittaessa viikoittain kokoontuvan johtotiimin tietoon. Vuoden 2022 alusta lähtien ilmoituksista on tehty turvallisuusraportti ja analyysi kolmen kuukauden välein suun terveydenhuollon johtoryhmään. Kootut turvallisuusraportit toimenpide-ehdotuksineen ovat koko henkilöstön luettavissa intrasta johtoryhmän muistion liitteenä.
- Toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset käsitellään aina esihenkilöiden ja johdon kokouksissa, kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin yksikön sisällä kuin työyksiköiden kesken. Turvallisuusraporttien perusteella myös koulutetaan suun terveydenhuollon henkilöstöä vuosittaisessa koulutuspäivässä.
- Suun terveydenhuollossa on oma moniammatillinen laiteturvallisuustyöryhmä, joka kokoontuu vähintään neljästi vuodessa ja käsittelee laitteisiin liittyviä vaaratapahtumailmoituksia ja arvioi tarvetta toimintakäytäntöjen muutoksiin. Työryhmä nostaa havaitsemiaan kehittämistarpeita suun terveydenhuollon johdon tietoon ja päätettäväksi.
- Röntgenlaitteiden ja säteilyn käyttöön liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan ja HaiPro-ilmoituksista lähtee heräte myös suun terveydenhuollon säteilyturvallisuusvastaavalle, joka ilmoittaa vuosittain Säteilyturvakeskukselle säteilyn käyttöön liittyvät vaaratilanteet ja niiden perusteella tehdyt toiminnan korjaukset. Suun terveydenhuollossa on annettu ohjeistus Toiminta poikkeavassa tilanteessa, joka löytyy Suunten intranetistä (Y-kansio, päivitetty 16.5.2022). Säteilyturvallisuusvastaava osallistuu laiteturvallisuustyöryhmään, mikäli käsittelyssä on röntgenlaitteisiin ja säteilyn turvalliseen käyttöön liittyviä asioita.

## Vaaratapahtumien käsittely ja raportointi organisaation eri tasoilla

Terveys- ja päihdepalveluiden (palvelukokonaisuuden) johtoryhmä/ henkilöstötoimikunta käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

### Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan sotepe hallinnon järjestämisen tuki-yksiköstä.

Vakavassa vaaratapahtumassa tai epäkohdassa asiakkaalle tai potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa on kohdistunut vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma tai epäkohta on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta tai muuta erityisen vakavaa tapahtumaa.

### Suun terveydenhuollossa:

- Vakavan vaaratapahtuman selvittelyprosessin käynnistää tarvittaessa johtajahammaslääkäri.
- Otamme palveluumme soveltuvin osin vuonna 2024 käyttöön vakaviin vaaratapahtumiin liittyvät ns. [Kuuman linjan indikaattorit](#) (lähetetään hoitolasta Haipron kautta aina johtotiimien käsiteltäviksi).

### Potilasturvallisuuteen liittyvät korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, turvallisuuspoikkeamien, vaaratapahtumien- ja läheltä piti – tilanteiden tai niiden uhkien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toteutuminen tai toistuminen. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden ja myötävaikuttavien tekijöiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset järjestelmiin. HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Erityistä huomiota kiinnitetään tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja hyvien käytäntöjen jakamiseen eri yksiköiden, toimintojen ja palvelujen kesken.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- Edellisen omavalvontasuunnitelman aikana tunnistetut potilasturvallisuusriskit ja niiden pohjalta tehdyt korjaamistoimet on koottu tämän dokumentin loppuun sivulle 44.

### ***Työsuojelupakki***

Työsuojelupakki on työväline johdolle, esimiehille, työntekijöille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voidaan tehdä ja käsitellä työtaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti - tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista. Ilmoitus tehdään aina, kun työn turvallisuus ja terveellisyys vaarantuvat. Ilmoituksen tekninen käsittely on harvoin riittävä toimenpide. Lisäksi tarvitaan yhteistä käsittelyä ja keskustelua ilmoituksen johdosta sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämistä.

Työsuojelupakilla voidaan toteuttaa ja päivittää työpaikan työturvallisuuden vaarojen arviointeja, turvallisuuskävelyitä, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja ja tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- käsitellään Työsuojelupakin ilmoituksia tarvittaessa johdon viikkopalaverissa ja vuoden 2022 alusta lähtien kootusti kolmen kuukauden välein johtoryhmässä.
- kootut turvallisuusraportit toimenpide-ehdotuksineen ovat koko henkilöstön luettavissa intrasta johtoryhmän muistion liitteenä.

Työturvallisuuteen liittyvät korjaavat toimenpiteet

### **Suun terveydenhuollossa:**

- Edellisen omavalvontasuunnitelman aikana tunnistetut työturvallisuusriskit ja niiden pohjalta tehdyt korjaamistoimet on koottu tämän dokumentin loppuun sivulle 44.

## Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

### ***Palvelutarpeen arviointi, palvelujen hakeminen ja päätöksenteko***

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti yhteisenä työnä.

#### **Suun terveydenhuollossa:**

- hoidon tarpeen arviointi tapahtuu ajanvarauksen yhteydessä pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköisesti chatissä tai potilastietojärjestelmän Maisa-portaalissa tai kasvokkain hammashoitolan toimistossa.
- vastaanottotilanteessa hoidon tarpeen arvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja

### ***Potilaskohtainen suunnitelma***

Tarvittavat tutkimukset, toimenpiteet ja hoito suunnitellaan yhdessä potilaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Potilas voi valita sopivimman tarjotuista, hammaslääketieteellisesti perustelluista hoitovaihtoehdoista. 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.

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

#### **Suun terveydenhuollossa:**

- Hoitosuunnitelma perustuu hammaslääkärin tekemään suun ja hampaiston tutkimukseen ja taudinmääritykseen.
- Suun terveydenhuollon henkilöstö, kuten suuhygienistit ja hammashoitajat, voi tehdä itsenäisesti esimerkiksi suun terveystarkastuksia. Jos suuhygienisti tai hammashoitaja havaitsee suussa sairauden merkkejä, potilas ohjataan hammaslääkärille, joka tutkii potilaan ja laatii hoitosuunnitelman
- Hoitosuunnitelma sisältää suunnitelman mahdollisesta työnjaosta eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kesken, suunnitelman ennaltaehkäisevästä hoidosta ja potilaan omahoidon tavoitteista sekä arvion seuraavasta tutkimusajankohdasta. Hoitosuunnitelma voidaan laatia useammaksi vuodeksi eteenpäin.

- Potilaan sitoutuminen omahoitoon, riskien ymmärtäminen ja omahoidon seuranta turvataan laatimalla hoitosuunnitelma ammattilaisen ja potilaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa. Osana hoitosuunnitelmaa potilas saa myös kustannusarvion.

### ***Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen***

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.

### ***Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen***

Asiakkaan/potilaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset palvelukohtaisen lainsäädännön mukaisesti voimassa olevaa ohjeistusta noudattaen. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteet lakkautetaan välittömästi, kun niiden käyttö ei ole enää tarpeen asiakkaan/potilaan itsensä tai muiden turvaamiseksi.

### ***Asiakkaan kohtelu***

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkiseltä väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä. Toimialalla on toimintaohje "TOIM027 Asiakkaan ja potilaan hyvä kohtelu ja kaltoinkohtelun ehkäiseminen sosiaali- ja terveystoimialalla".

### **Suun terveydenhuollossa:**

- Asiakaspalvelu on yksilöllistä, positiivista ja ratkaisukeskeistä
- Kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan kaikkeen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen
- Henkilöstön on annettava asiakkaalle tietoa hoidosta tai toimenpiteiden vaihtoehdoista oma-aloitteisesti ja ymmärrettävästi.



- Hammashoidon toimenpiteen jälkeen asiakasta ohjeistetaan sekä suullisesti sekä kirjallisesti. Kirjallisessa ohjeessa on yhteystiedot, mistä voi tarvittaessa kysyä lisätietoja. Suun terveydenhuollon ohjeet löytyvät myös kaupungin kotisivuilta.
- Asiakkaalla on oikeus pyytää omia tietojaan, tehdä korjaamisvaatimuksia ja saada omat lokitietonsa. Ohjeet ja lomakkeet löytyvät <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet>
- Asiakas voi käsitellä yhteystietojaan, varata tai peruuttaa aikoja tai kysyä neuvoja Helsingin kaupungin potilastietojärjestelmä Apotin [Maisa](#)-portaalissa. Apotti on liitetty Kanta-järjestelmään, josta asiakas 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.
- Erityisesti vanhusten kanssa työskenteleville ns. gero-tiimille ja kehitysvammaisten kanssa työskenteleville ns. keha-tiimille on järjestetty [Avekki-koulutusta](#) vuonna 2023.

### **Osallisuus ja asiakaspalaute**

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen lisää hyvinvointia ja hoidon vaikuttavuutta sekä antaa mahdollisuuden kehittää palvelujamme käyttäjälähtöisiksi. Toimialalla toteutetaan Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia, jonka periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen.
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen.
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden keinoja toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteen hyödyntäminen, erilaiset kyselyt, haastattelut, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijoiden mukaan ottaminen. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta raportoidaan sosiaali- terveys ja pelastuslautakunnalle kerran vuodessa. Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta: <https://osallistu.helsinki/>

### **Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen**

Saamme sosiaali- ja terveyspalveluista palautetta useiden eri kanavien kautta. Mahdollistamme asiakkaille monipuolisen palautteen antamisen toimipisteissä ja digitaalisissa palveluissa palvelupolun eri vaiheissa. Keräämme asiakkailta palautetta

ja saamme tietoa asiakaskokemuksesta esimerkiksi kaupunkiyhteisen palautepalvelun, palautelaitteiden sekä erilaisten asiakaskyselyiden avulla.

[Kaupunkiyhteisen palautepalvelun](#) kautta tulleet palautteet käsitellään Helsingin kaupungin palvelulupauksen mukaisesti viidessä arkipäivässä ja kuntalainen saa vastauksen sähköpostilla. Toimipisteissä on kattavasti palautelaitteita, joilla mitataan asiakaskokemusta. Lisäksi eri palveluissa ja yksiköissä on käytössä omia asiakkaille sopivia menetelmiä palautteen keräämiseen.

Palautteista tehdään erilaisia raportteja, joita on esillä toimipisteissä ja palautetuloksia voi tarkastella myös [verkkosivuilla](#). Lisäksi [palautekatsaus](#) julkaistaan verkkosivuilla neljä kertaa vuodessa. Palautteiden ohella katsauksessa esitellään erilaisia toimialan asiakaskokemuksen ja osallisuuden ajankohtaisia ilmiöitä.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- Asiakkaat voivat antaa välitöntä palautetta hammashoitoloissa ja hammashoidon Chat-palvelussa Feedbackly-palautejärjestelmän kautta, suun terveydenhuollon etäpalveluista tai suullisesti suoraan ammattilaiselle.
- Palautetta voi antaa myös suullisesti suoraan hoitavalle ammattilaiselle. Kirjallisen palautteen asiakas voi antaa sähköisen palautepalvelun kautta.
- Asiakkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä hammashoitoloissa että toimialatasoisesti. Suun terveydenhuollossa toteutetaan joka toinen vuosi myös Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) asiakastytyväisyyskysely. Kyselyyn voi vastata joko sähköisesti tai paperilomakkeella.
- Suun terveydenhuollossa on erillinen asiakkuustiimi, joka vastaa kuntalaisten antamiin palautteisiin, selvittää haastavia hoitopolkuja, analysoi kertyneitä palautteita ja raportoi niistä johdolle, henkilökunnalle ja asiakkaille.
- Palautteita hyödynnetään suun terveydenhuollon toiminnan kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksissa ja päätöksenteon tukena.
- Suun terveydenhuollon tuotantotapa-analyysin yhteydessä on kuultu asiakkaita ja selvitetty eri palveluidemme asiakaskokemusta. Selvityksen perusteella:
  - Asiakas arvostaa kaupungin tuottamaa laadukasta hoitoa, mutta haasteena on hoidon saatavuus. Kiireelliseen hoitoon pääsee tavoiteajassa, mutta aikuisasiakkaiden kiireettömän hoidon saatavuudessa on haasteita.
  - Asiakaskokemuksen keskeinen kehitystarve on kokonaishoidon tukeminen. Kokonaishoidon pirstaleisuus ja hoitojakson venyminen ovat yhteisiä haasteita kaikille asiakastyypeille (segmenteille).
  - Asiakaspolun keskeisiä kehittämiskohteita ovat hoitoon hakeutumisen palveluiden ja kutsujärjestelmän kehittäminen, palvelutarpeen ja

riskien tunnistamiseen liittyvät yhtenäiset toimintamallit sekä omahoidon ohjauksen ja hoitosuunnitelmakäytäntöjen yhtenäistäminen.

### **Sosiaali- ja potilasasiamies (1.1.2024 alkaen sosiaali- ja potilasasiavastaava)**

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi olla yhteydessä, jos asiakas tai potilas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja potilasasiamiehen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on neuvova ja ohjaava. Sosiaali- ja potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Jokaisessa palveluyksikössä on esillä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakaspalvelu on puhelinnumerossa 09 310 43 355 maanantaista torstaihin klo 9–11.00. Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>. Sähköpostiosoite on [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi). Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki. Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa asiameiستمinnasta saa internetsivuilta osoitteesta <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies>.

### **Sosiaali- ja terveysneuvonta**

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

**Sosiaalineuvonta** palvelee puh. 09 310 44400 arkisin kello 8.15–16 ja chatissa.

**Terveysneuvonta** puh. 09 310 10023, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden ja vastaa kiireettömiin terveyteen tai terveyspalveluihin liittyviin kysymyksiin

**Sosiaalipäivystys** puh. 0206 96006. Antaa tukea ja neuvontaa virka-ajan ulkopuolella. Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

**Kriisipäivystys** puh. 09 3104 4222. Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa. Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

**Päivystysapu** puh. 116 117. Palvelee 24/7 kiireellisen hoidontarpeen arvioinnissa.

## Suun terveydenhuollossa:

palveluneuvontaa sekä itsehoidon ja omahoidon ohjeita saa:

- Omaolon oirearvion voi täyttää missä ja milloin tahansa, sen kautta saa toimintaohjeet ympäri vuorokauden. Jos oireet vaativat ammattilaisen arviota, arkisin saa yhteyden hammashoidon ammattilaiseen sekä iltaisin ja viikonloppuisin ohjauksen päivystykseen.
- suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskuksesta puh 09 310 51400.
  - Kiireetön ajanvaraus. Kiireettömiin ajanvarauspuheluihin voi jättää takaisinsoittopyynnön arkisin ma–to klo 7–16 ja pe klo 7–15. Takaisin soitetaan koko asiakaspalvelukeskuksen aukiolon ajan (ma–to klo 7–18 ja pe klo 7–15).
  - Kiireellinen ajanvaraus. Apotti-tietojärjestelmän Maisa-applikaation kautta voi varata tai perua kiireellisen hammashoitoajan ja päivittää esitietojaan tai yhteystietojaan. Kiireellisessä asiassa voi myös soittaa asiakaspalveluun p. 09 310 51400 arkisin klo 7–14. Arkisin klo 14–21 sekä viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–21 hammaspäivystys toimii Puistosairaalassa (entinen Lastenkliniikka). Puhelimesta 09 471 71110 saa arvion hoidon tarpeen kiireellisyydestä.
  - Päivystys öisin. Yöaikaan toimii suusairauksien yöpäivystys Meilahden yhteispäivystyksessä Haartmanin sairaalassa (Haartmaninkatu 4). Päivystysapu p. 116 117.
- suun terveydenhuollon chatissa voi saada anonymisti neuvoja arkisin klo 8–15. Tunnistautuneena on mahdollista tarkistaa yhteystietoja tai vastaanottotietoja, jotka kirjataan Apottiin. Tarvittaessa tehdään hoidon tarpeen arviointi ja varataan vastaanottoaika.
- oikomishoidon asiakaspalvelunumero p. 09 310 51500 (ma-pe klo 8–15). Takaisin soitetaan hammashoitoloiden aukiolon ajan.
- lisäksi hammashoidon palveluista voi kysyä myös paikan päällä hammashoitolassa.

### ***Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely***

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksiosässä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä tai hoidostaan tai kohtelustaan terveydenhuollossa.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10 §:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot ([linkki Helsingin verkkosivuille](#)).

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun aluehallintovirastoon. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat). Valvira tai aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi ensin muistutuksena siinä toimintayksikössä, jota kantelu koskee. Myös eduskunnan oikeusasiamies ja valtioneuvoston oikeuskansleri ylimpinä laillisuusvalvojina voivat käsitellä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia kanteluita.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeessa (PYSY038 Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin) on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan.

### **Suun terveydenhuollossa:**

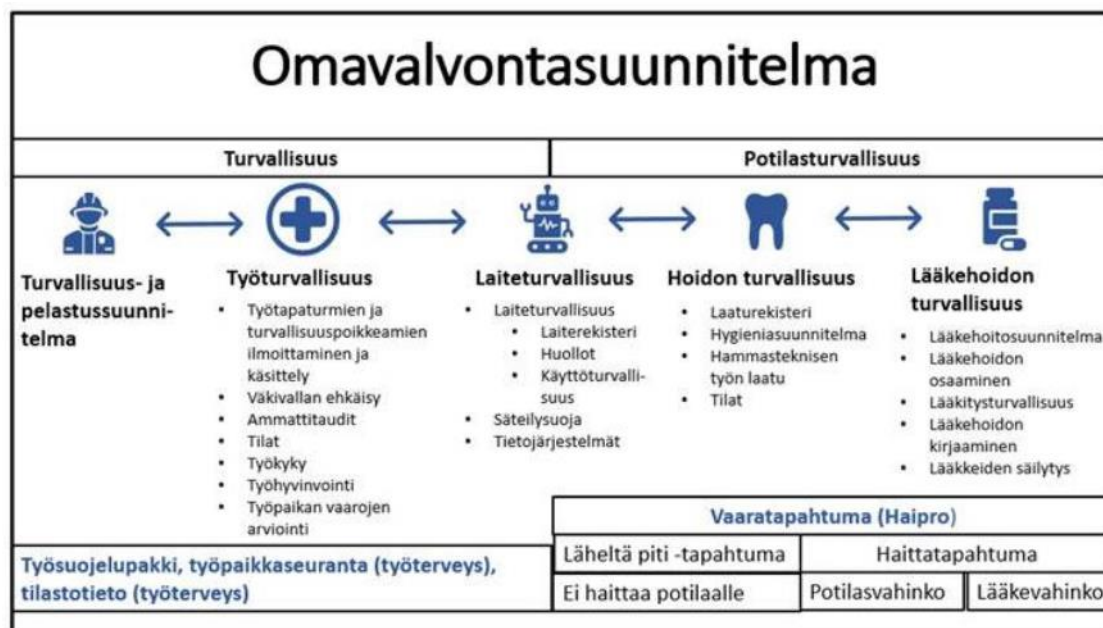
- Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi.
- Asiakkuustiimi koostaa raportin neljännesvuosittain sähköisen palautejärjestelmän, Maisan ja Kirjaamon kautta tulleiden palautteiden perusteella. Raportissa nostetaan esille onnistumisia ja kehittämiskohteita toimenpide-ehdotuksineen.
- Ostopalveluissa sattuneet tapahtumat käsitellään kunkin sopimusosapuolen kanssa säännöllisesti käytävissä keskusteluissa.

## Suun terveydenhuollon palveluiden omavalvonta

### Suun terveydenhuollossa:

- Huolehdimme siitä, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, sekä turvallisen, laadukkaan hoidon ja palvelun. Omavalvontasuunnitelmaamme kirjataan ne toiminnasta tunnistetut riskit ja korjaavat tai ehkäisevät toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä.
- Omavalvonta kattaa kaikki toimintamme keskeiset osa-alueet kuva 4. Potilasturvallisuutta edistetään suun terveydenhuollossa esimerkiksi hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, tutkittuun tietoon perustuvien hoitokäytäntöjen ja henkilöstön osaamisen kehittämisen avulla ja lisäksi tukipalvelujen sekä alueellisen yhteistyön avulla.
- Jokainen hammashoitola laatii liitteen 1 mallin pohjalta omaa hoitolaansa kuvaavan omavalvontasuunnitelman liitteen.
- Omavalvonnan osa-alueiden vastuuhenkilöt ja niihin liittyvän kirjallisen ohjeistuksen viimeisimmän version päiväys löytyvät sivulta liitteestä 2.
- Suun terveydenhuollon Johdon tuki -yksikkö nostaa säännöllisesti esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja johdon tietoon, pyrkii tunnistamaan kehittämistä edellyttäviä ilmiöitä ja tekee ehdotuksia kehittämistoimenpiteistä.
- Henkilöstön yhteisiin koulutuspäiviin sisällytetään vuosittain turvallisuusriskeihin ja niiden hallintaan liittyviä, kulloinkin ajankohtaisia kokonaisuuksia.
- Omavalvontasuunnitelmaan ja sen osa-alueiden kirjallisiin ohjeisiin perehtyminen kuuluu uusien työntekijöidemme perehdytys suunnitelmaan.
- Omavalvontasuunnitelmamme tuodaan jatkossa myös ostopalvelukumppaneidemme tietoon.

Kuva 4. Suun terveydenhuollon omavalvonnin kokonaisuus



### Palvelujen saatavuuden määraajat

Hoitoon pääsystä (hoitotakuu) säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävää heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveyskeskuksissa ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Kiireetöntä hoitoa tarjotaan kunnan asukkaille terveyskeskuksissa. Hoitoon pääsulle on taattu tietyt määraajat. Jos terveyskeskus tai sairaala ei voi tarjota hoitoa säädettyssä ajassa, niiden on hankittava se muualta.

Hyvinvointialueen ja Helsingin kaupungin on julkaistava vähintään neljän kuukauden välein verkkosivuilla tiedot kiireettömään hoitoon pääsyn odotusajoista. Hoitoon pääsyn tilanne on kuntalaisten nähtävillä hel.fi sivustolla <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/odotusajat-ja-asiakaskokemus>

- Arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana sinne on saatava välittömästi puhelinyhteys tai sinne on voitava mennä käymään. Potilaan yhteys terveyskeskukseen voidaan järjestää läsnä käyntinä, puhelimitse, sähköisesti, terveyskeskuksen internetsivujen kautta, viestin tai chatin kautta.
- Asioinnissa on varmistettava saavutettavuus, eli esimerkiksi kuulo- tai puhevammaisille henkilöille on järjestettävä heille sopiva asiointitapa.
- 1.9.2023 alkaen kiireettömään suun hoitoon on tullut päästä viimeistään neljässä kuukaudessa.
- Jos potilas on ohjattu hammashoitajan tai suuhygienistin vastaanotolle, ja todetaan tarve hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa palvelun tarpeen toteamisesta tai kolmen kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta

- Jos hammaslääkäri toteaa tarpeen perusterveydenhuollossa toimivan erikoishammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy erikoishammaslääkärille on toteutettava kolmessa kuukaudessa
- Enimmäisaika ei koske tilanteita, joissa potilaalle on laadittu yksilöllinen hoitosuunnitelma, ellei esille tule seikkoja, joiden perusteella yksilöllisestä tutkimus- ja hoitovälistä tulee tai voidaan poiketa
- Potilaan jatkohoito on toteutettava siten, että hänet ohjataan häntä aiemmin hoitaneen hammaslääkärin hoitoon, aina kun se on hoidon asianmukaisen järjestämisen kannalta mahdollista
- Neuvolatoimintaan sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvat määräaikaistarkastukset järjestetään niitä koskevan lainsäädännön mukaan. Jos määräaikaistarkastuksen suorittaa hammashoitaja tai suuhygienisti, ja hän toteaa tarpeen hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa.

### **Suun terveydenhuollon hoitoon pääsyn ja jatkuvuuden toteuma ja seuranta:**

- Kaupunki järjestää suun terveydenhuollon palvelut oman toiminnan (70 %) lisäksi ostopalvelu- ja palvelusetelitoimintana (30 %).
- Toiminnan suunnitteluraamit 2023- dokumentti ohjeistaa lähijohtotiimejä toiminnan suunnitteluun suun terveydenhuollon strategisten tavoitteiden mukaisesti. Keskijohdon johtotiimit auditoivat tarvittaessa alueittain suunnitelman toteutumista.
- Yhteydenaanti toteutuu samana päivänä (poikkeustilanteissa seuraavana päivänä). Puhelinpalveluissamme on käytössä takaisinsoittopalvelu. Vastaamme takaisinsoittopyyntöihin arkisin saman päivän aikana yhteydenotosta. Suun terveydenhuollon ammattilainen arvioi aina yhteydenoton perusteella hoidontarpeen.
- Kuulo- ja puhevammaiset voivat ottaa yhteyttä suun terveydenhuollon asiakaspalvelukeskukseen puhelimitse. Kuulo- ja puhevammaisille on oma numero. Lisäksi yhteydenottoväyliä ovat hammashoidon chat -palvelu tai Maisa-asiointi.
- Kiireelliseen hoitoon pääsee samana päivänä. Tällä hetkellä päivystyksissä seurataan: Päivystyksen päivittäistä potilasmäärää ja seuraavalle päivälle annettujen potilaiden määrää päivystyksessä.
- Kiireettömän hoidon aikuispotilaille tarjotaan palveluseteliä kaupungin hyväksymille yksityisvastaanotoille oman toiminnan vaihtoehtona, jos se on tilanteessa mahdollinen. Palveluntuottajien ilmoitusten mukaan hoitoon pääsyaika on 1–30 vrk. Mikäli palveluseteli ei ole soveltu asiakkaalle tai hän ei halua palveluseteliä, asetetaan asiakas Apotin hoitotakuujonoon.



- Lasten ja nuorten määräaikaistarkastukset on saatu normaaliin rytmiin ja lapsille annetaan ajat suoraan ajanvarauskirjoille. Hoitoloissa seurataan niitä ajanvarauskehotteen saaneita, jotka eivät ole aikaa varanneet.
- Opiskelijoiden suun terveystarkastusten toteumaa ei tällä hetkellä seurata. Tähän on tarkoitus kehittää seurantamenetelmä.

**Suun terveydenhuollon hoitopäsyä ja jatkuvuutta** seurataan myös seuraavilla tavoilla:

- Kiireettömän hoidon jonon seuranta: tällä hetkellä (30.10.2023) 5 228 asiakasta, jotka ovat ottaneet yhteyttä 11.7.2023 tai myöhemmin.
- Yhteydenotto samana päivänä vähintään 100 % kuukausittain (puhelut / omaolo / Maisa / chat)
- Hoidetut puhelut / Maisa / chat / omaolo kk
- Riittävä resursointi
- Asiakastyytyväisyys NPS Chat
- Ajanvarauskirjoja auditoidaan hoitoloissa kuukausittain, seurataan mitoitusten toteutumista kuukausittain
- Seurataan hoitolakohtaisia kutsujonoja ja käymättä jättäneiden potilaiden määrää
- ostopalvelusopimusten toteumien seurannoilla
- Jos potilas on ohjattu hammashoitajan tai suuhygienistin vastaanotolle, ja todetaan tarve hammaslääkärin tutkimukselle tai hoidolle, pääsy hammaslääkärille on järjestettävä neljän viikon kuluessa palvelun tarpeen toteutumisesta tai kolmen kuukauden kuluessa hoidon tarpeen arviosta. Jatkossa kehitämme tämän toteuman seurantaa

#### **Etä- ja digipalvelut:**

- Maisa. Kiireettömissä asioissa voi asioida Apotin Maisan kautta. Maisa-viesteihin vastataan suun terveydenhuollossa 2 vrk kuluessa (tavoite 3 vrk).
- Omaolo. Mikäli potilaalla on uusi oire tai jos oire on pahentunut, voi tehdä oirearvion Omaolossa, josta toimintaohjeet ja tarvittaessa yhteyden ammattilaiseen. Omaoloon vastataan samana päivänä virka-aikana. Oirearvion tekemä hoidon tarpeen arvio ja sen pohjalta saatu kiireellisyysluokitus määrittää asiakkaan hoitoon pääsyn.
- Video-vastaanotot. Ensimmäistä lasta odottavien perheiden suun terveydentilan arviot toteutetaan ensisijaisesti videovastaanottoina, terveydentilan arvioista kertyy tietoa tullaan jatkossa seuraamaan.

#### **Erikoishammaslääkärin hoitoon pääsyn toteutuminen**

Suun erikoishoidon yksikössä (Sehyk) seurataan tällä hetkellä:

- Jonojen pituutta
- Lähetekäsittelyn seuranta (tavoitteena käsittely viikon sisällä)
- Odotusaika lähetteen saapumisesta ensikäyntiin (epävirallinen laskenta)

- Toteutuvatko recallit ajallaan
- Ensi vuonna Sehykissä tehdään seuraavia hoitoon pääsyn seurannan kehittämistoimenpiteitä:
  - Odotusaika läheteestä ensikäyntiin saadaan virallisesta raportista
  - Erikoisalakohtaiset recall-jonot seurantaa helpottamaan
  - Hoitajaksojen pituus
  - Hyväksytyt /käännytyt läheteet
  - Protetiikka: suunnitellun hoidon toteutuminen (%:na)

Oikomisen hoitopääsyn tilanne: Hoidon aloitukset ovat viivästyneet, 3 ehl vakanssia auki ja hoitajavajaus, lisätyönä purettu seulontajonoja

Tällä hetkellä oikomishoidossa seurataan:

- Seulonta-aikojen/seulottujen potilaiden määrä
- Seulonnasta hoitoon otetut, ei hoitoon otetut, recall-kutsulle menevät (eli uudelleenarvioitavat) ja poisjääneet
- Seulontajonon pituus (vuosittain), osittain manuaaliseuranta johtuen kutsujen asettamisen erilaisista tavoista
- Ajanvaraukseen vastaaminen
- Polipotilaiden määrä (erityisesti lomakausina)
- Poisjäännit ajoilta (erityisesti lomakausina)

Oikomishoidossa on tavoitteena seurata jatkossa:

- Haluttaisiin seurantaan myös hoidon aloitukset, lopetukset ja keskeytykset (myös syy keskeytykseen), mutta tämä on haastavaa, sillä pitää tehdä tukkimiehen kirjanpitoa, sekä käynnissä olevat aktiiviset ja ylläpitohoitojaksot. Raporttitarve
- Työnjaon toteutuminen kirjaamisen pohjalta
- Hoidon oikea-aikaisuuden toteaminen segmentoinnin tulosten ja johtopäätösten pohjalta seuraamalla päädiagnoosin, kojetyypin ja episodin kohtaamisia. Huomiona: Vaatii, että yhdenmukainen kirjaaminen toteutuu ja tähän panostamme erityisesti tulevaisuudessa.

**Suun terveydenhuollon palveluiden saatavuuteen ja jatkuvuuteen omavalvonnassa havaittuja riskejä ja tehdyt toimenpiteet riskien hallitsemiseksi/vähentämiseksi:**

<b>Riski</b>	<b>Tehdyt toimenpiteet</b>
Hoitoon pääsy ei toteudu lainsäädännön mukaisesti, hoitotakuujono on ollut kesän jälkeen kasvussa.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suun terveydenhuollon johto seuraa aktiivisesti vastaanottoaikojen kysyntää ja tarjontaa sekä yhteydensaannin toteutumista.</li><li>• Sovitaan vielä tarkemmin toteuman seurannasta ja vastuista.</li><li>• Tiedot käsitellään suun terveydenhuollon esihenkilötiimeissä, johtotiimeissä ja johtoryhmässä tarvittavia toimenpiteitä varten -&gt; tulosten perusteella tehdään mitoitus ja tarvittaessa muutokset eri asiakassegmenteille</li><li>• Aikuisasiakkaiden kiireettömän hoidon jonon kasvuun on reagoitu mm. avaamalla suuhygienistien tarkastusaikoja aikuisasiakkaille (ovat käyneet tarkastuksessa viiden vuoden sisällä ja tuolloin ei ollut paikattavaa)</li><li>• Kehitämme jatkuvasti palvelusetelitämme ja palveluseteliprosessia asiakaslähtöisemmiksi sekä osallistamme palveluntuottajia kehittämistyöhön</li></ul>
Haasteita henkilöstön saatavuudessa ja sotepe-rahoituksen riittävydessä	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resurssien varmistaminen ja henkilöstön hyvinvointiin panostaminen</li><li>• Henkilöstön veto- ja pitovoimaa pyritty lisäämään arjen sujuvuuden varmistamisella</li><li>• Sisäistä viestintää parannettu</li><li>• Palkkakannustus osaamisen ja vastuun myötä</li></ul>
Hukkaa aiheuttavat muut tunnistetut tekijät	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otettu käyttöön uudet rekrytointimallit</li><li>• Hoitoon pääsyn tilanteen näkyvyyttä asiakkaille parannettu, tiedot löytyvät nettisivuiltamme</li><li>• Estetään jatkossa hoitajaksojen pirstaloituminen, mm. jatkokehitetään kerralla kuntoon (KEKU)-mallia</li><li>• Tehty toimia Apotin käytettävyyden ja raportoinnin parantamiseksi toimia</li><li>• Palveluiden digitalisointia lisätty mm. Maisa ja OmaOlo otettu käyttöön</li><li>• Toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistyö meneillään (Virtaus –projekti)</li><li>• Osallistuttu suun terveydenhuollon tuotantotapa-analyysiin ja kustannuslaskentaan, hyödynnetään asiakassegmentointia hoitopolkutyön pohjana.</li></ul>

## ***Suun terveydenhuollon palveluiden eri osa-alueiden toteutus ja valvonta***

### Terveyden- ja sairaanhoito

Yksiköissä tulee varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveydenhoito (säännölliset terveystarkastukset, myös suun ja hampaiden terveys) ja sairaanhoito (kroonisten sairauksien hoito/seuranta, kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito). Terveys- ja hyvinvointikeskus toimintamalli on koko Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden yhteinen toimintamalli. Koordinoimme palvelut asiakkaalle toiminnallisesti yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Työskentelemme yhdessä monialaisesti ja moniammatillisesti sovittaen palvelut asiakkaan tarpeen mukaan. Hyödynnämme moniammatillista osaamista lisäämällä yhdessä tekemistä, sujuvia konsultaatioita ja tiimityöskentelyä.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- osallistumme Terveys- ja hyvinvointikeskustoimintamalliin ja noudatamme toimialan siihen liittyvää ohjeistusta
- hoidossa noudatetaan ajantasaisia, näyttöön perustuvia ja yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä. Suun terveydenhuollon henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti näiden suositusten käytännön soveltamiseen.
- Helsingin suun terveydenhuollon toiminnan tuloksia verrataan muihin vastaaviin toimijoihin Suomessa. Käytössä on ulkoisen toimijan (Nordic Healthcare Group) kanssa yhteistyössä kehitetty [laaturekisteri ja suoritemittarit](#). Laaturekisterillä seurataan vaikuttavuutta (esimerkiksi kariesvaurioiden pysähtymistä, kliinisen työn laatua (esimerkiksi hammaspaikkojen pysyvyyttä, juurihoitojen onnistumista) ja prosessien laatua (esimerkiksi kuinka monta käyntiä hoitajaksot sisältävät). Helsingin tulokset saadaan neljä kertaa vuodessa ja ammattihenkilöiden henkilökohtaiset tulokset kerran vuodessa. Tuloksia käydään läpi johtoryhmässä, hoitolakokouksissa ja henkilöstön Onni-keskusteluissa.
- osallistumme aktiivisesti myös [Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen \(THL\) suun terveydenhuollon kehittämisverkostoon \(SUTKE\) ja Suun ja hampaiden sairauksien hoidon laaturekisterin kehittämiseen](#). Näissä verkostoissa tuotetaan vertailutietoja kaikilta hyvinvointialueilta sekä kehitetään hyviä käytäntöjä suun terveydenhuoltoon.

### Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito –oppaassa (STM 2021) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen lääkehoito –toimintaohje tehtiin ja hyväksyttiin v. 2022, toimintaohje 9/2022 turvallisen lääkehoidon periaatteista (TOIM024). Toimintaohje linjaa lääkehoitosuunnitelmien laatimisen toimialalla. Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

## Suun terveydenhuollossa:

- lääkehoitosuunnitelma on päivitetty moniammatillisen tiimin toimesta TOIM024 pohjalta vuonna 2023 ja hammashoitolat ovat täyttäneet siihen liittyvän hoitolakohtaisen liiteosion. Löytyvät intranetistä [Lääkehoidon ohjeet suunte](#)
- osana lääkehoitosuunnitelman päivitystyötä on määritetty suun terveydenhuollon lääkehoidon seurattavat laatumittarit
- esihenkilöt vastaavat siitä, että jokainen työntekijä on perehdytetty lääkehoitosuunnitelman käyttöön.
- esihenkilö seuraa ja arvioi turvallisen lääkehoidon toteutumista yksikössään osana vastuullaan olevaa omavalvontaa. Seurannan, arvioinnin ja kehittämisen tukena käytetään HaiPro-tuloksia, lääkitysturvallisuuden itsearviointia ja / tai auditointia sekä lääkitysturvallisuusmittareista saatavaa tietoa
- sote-toimialan lääkityskirjaamistyöryhmässä toimii suun terveydenhuollon edustajana tehtävään nimetty erikoishammaslääkäri, joka vastaa myös ensiapupakkien sisällön määrittelemisestä sekä osallistuu HUSin suun terveydenhuollon peruslääkevalikoiman päivittämistyöhön.

## Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita huomioiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaiden riittävä ravinto ja nesteen saanti sekä ravitsemuksen taso ovat tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Hyvä ravitsemus on toimintakyvyn edellytys, joka turvaa päivittäisen elämän sujumisen ja parantaa elämänlaatua. Sosiaali- ja terveyspalveluissa ravitsemusasiat kirjataan asiakassuunnitelmiin (asiakassuunnitelma on yleiskäsite asiakas-, terveys-, palvelu- ja hoitosuunnitelmille sekä asiakkaiden hoito- ja palvelusopimuksille tai vastaaville). Suun terveydenhuollossa ravitsemus huomioidaan osana hyvää hoitoa. Kariuksen hallinnan käypä hoito- suositus <https://www.kaypahoito.fi/hoi50127> ottaa huomioon ravitsemuksen merkityksen suun terveydelle. Erittäin tärkeää on myös muissa sote-palveluissa tunnistaa potilaat, jotka tarvitsevat suun terveydenhuollon palveluita ja ohjausta suun omahoidossa.

## Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Hoito- ja palvelusuunnitelmissa tulee huomioida sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ne suojaus- ja varotoimet, joilla ennalta ehkäistään tartuntatautilain mukaisten yleisvaarallisten ja valvottavien tartuntatautien leviäminen asiakkaiden, työntekijöiden, omaisten sekä vierailijoiden keskuudessa. Työnantajan velvoite työntekijöiden osalta löytyy omavalvontasuunnitelman kohdasta 7.5. Tartuntatautien tilastointi, valvonta, konsultaatioapu sekä tartunnanjäljitys on keskitetty Helsingin epidemiologisen toiminnan yksikköön.

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Toimintayksikköjen toiminnan luonne määrittelee vaadittavan hygieniatason. Kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tulee noudattaa "Tavanomaiset varotoimet"-ohjetta ja muita hygieniaohjeita tai ajankohtaisia ohjeistuksia, jotka löytyvät toimialan sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hygieniahoitajilta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkäreiltä.

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Käsihuuhteen kulutus sosiaali- ja terveystalouksissa on yksi potilasturvallisuuden seurantamittari.

Sotepessa hygieniatasoa seurataan hygieniakerroilla, hoitoon liittyvien infektioiden tilastoinnilla, käsihuuhte-kulutusseurannalla ja suojakäsineiden kulutusseurannalla. Lisäksi infektio lääkärit seuraavat sairaala-apteekista toimitettavien mikrobilääkkeiden kulutusta.

### Suun terveydenhuollossa:

- noudatetaan Helsingin sosiaali- ja terveystoimen Helmi-Intranetistä löytyviä hygieniaohjeita ja THL:n ohjetta "Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan"
- nimetty hygieniahoitaja vastaa henkilökuntaa koskevasta ajantasaisesta hygieniaohjeistuksesta.
- hygieniahoitajan lisäksi kaikille hoitoloille on nimetyt hygieniavastaavat
- suun terveydenhuollon oma hygenciasuunnitelma on päivitetty 2023 (19.1.2023), löytyy intranetistä [Hygenciasuunnitelma](#)
- instrumenttien puhdistuksessa käytetään suositeltuja pesu-, desinfektio- sekä sterilointitehon valvontamenetelmiä.
- välinehuollosta vastaa pääosin HUS:n välinehuolto. Välinehuollon ohjeet on päivitetty 2023 ja löytyvät intranetistä.
- henkilöstön terveydestä huolehditaan niin, että potilaan hoito on mahdollisimman turvallista. Ks. lisää kohdasta Henkilöstön rokotukset

### Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö

Lääkinnällisten laitteiden hallintaa varten Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on laadittu toimintaohje "Lääkinnällisten laitteiden hallinnointi ja vaaratilanteista ilmoittaminen sosiaali- ja terveystoimialalla (TOIM010). Ohjeessa on kuvattu laitehallinnan ja -turvallisuuden keskeiset toiminnot.

Lääkinnällisten laitteiden tulee olla asiakkaille, potilaille, käyttäjille ja muille henkilöille turvallisia. Laki lääkinällisistä laitteista (719/2021) velvoittaa organisaation nimeämään ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön vastaamaan siitä, että toiminnassa

noudatetaan kyseistä lakia ja sen nojalla annettuja määräyksiä. Sotepe-toimialalla lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö on laitehallinnan asiantuntija. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön laitehallinnan asioista ja koordinoi niitä. Lisäksi yksiköihin tulee nimetä laitevastaava, joka voi toimia yksikkö-, alayksikkö- tai työyksikkötasolla. Esihenkilö vastaa yksikkönsä vastuuhenkilöiden nimeämisestä, koulutuksesta ja toiminnan seurannasta.

Laitehankinnat tehdään Helsingin kaupungin hankintasääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Hankinnoissa huomioidaan aina lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus.

Mequsoft-laiterekisteri korvautuu Medusa-järjestelmällä 2024 alussa, se ostetaan HUS Lääkintäteknikalta. Lääkintäteknikka suorittaa uusien laitteiden vastaanottotarkastukset ja rekisteröinnit em. järjestelmään. Suun terveydenhuollossa vastaanottotarkastukset suorittavat pääsääntöisesti hankintapalvelujen suunnittelijat yhdessä laitetoimittajien ja käyttäjien kanssa. Yksiköt vastaavat rekisterin ajantasaisuudesta inventoimalla laitteet kalenterivuositain sekä tekemällä tarvittavat laitesiirot ja -poistot reaaliajassa.

Jokaisella laitteita käyttävällä henkilöllä tulee olla riittävä osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon laitteiden käyttökoulutusta antavat mm. laitetoimittajat, sairaalatoimintojen opetushoitajat sairaaloissa ja laitevastaavat omassa yksikössään sekä HUS Lääkintäteknikka laiterekisterin osalta. Lisäksi Duodecimin Oppiportin sähköiset laitekoulutukset ovat toimialan henkilökunnan käytettävissä.

Hallinnon hankintapalvelujen kumppanuuspalveluissa toimiva laitetiimi vastaa mm. yksiköiden ohjauksesta ja ohjeistamisesta sekä koordinoi yksiköissä olevien potilasvuoteiden ja instrumenttipesukoneiden määräaikaishuoltoja sekä vuosittaisia laiteinventointeja.

Fimean tehtävänä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaatimusten mukaisuuden valvonta sekä turvallisen käytön edistäminen. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimealle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja jotka johtuvat lääkinnällisen laitteen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. HaiPro-järjestelmässä on linkki ilmoittamista varten suoraan Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö: Hallinto/ Hankintapalvelut/ Kumppanuuspalvelut, Laitehallinnan asiantuntija.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- Hoitolaryhmien esihenkilötiimi huolehtii, että
  - käytössä olevien laitteiden toiminta on säännöllisesti tarkastettu laitekohtaisin aikavälein, laitteen ohjeistus on päivitetty vuosittain tai tarvittaessa, perehdytys laitteiden käyttöön on toteutunut ja ylläpitokoulutukset on järjestetty

- laitteisiin liittyvät haittatapahtumailmoitukset HaiPro:n ja Fimealle sekä laitteen valmistajalle/edustajalle on tehty ja käsitelty hoitolakokouksissa.
- On käytössä noin 20 000 laitetta ja yli 3000 erilaista tarveainetta - siksi osaamista on keskitetty hankinnoista vastaavalle hammaslääkärille ja hammashoitajille
- Jokaisen laitteita käyttävän ammattilaisen velvollisuus on perehtyä käyttöohjeisiin ja noudattaa niitä asianmukaisen ja turvallisen käytön varmistamiseksi.
- Henkilöstön käytettävissä on ajantasaiset kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet sähköisessä muodossa
- Käytämme lisäksi tarvikkeiden tai tarveaineiden sähköistä palautejärjestelmää, jonka avulla reklamoidaan käyttöön liittyvistä ongelmista ja saadaan näyttöä uusien hankintojen tueksi.
- Toimii oma laiteturvallisuustyöryhmä, joka kokoontuu vähintään neljästi vuodessa ja seuraa laitteisiin liittyviä HaiPro-ilmoituksia sekä tarvittaessa suunnittelee ilmoitusten perusteella toimintakäytäntöjen muutostarpeita
- On pilotoitu laitepassia osana laiteturvallisuuden osaamisen varmistamista Pääkaupunkiseudun ja Kirkkonummen suun erikoishoidonyksikössä.
- Jokaiselle hammashoitolalle on nimetty huoltovastaavat.
- Säteilynkäytön johtajana ja kliinisen säteilyturvallisuuden ohjeistajana toimii suurradiologian erikoishammaslääkäri. Säteilyturvakeskus valvoo röntgenlaitteiden turvallisuutta säännöllisillä testeillä. Säteilyä synnyttävien laitteiden käyttöön liittyvistä poikkeavista tapahtumista ja vaaratilanteista on lisäksi ilmoitettava Säteilyturvakeskukselle (Säteilylaki 592/1991).
- Kotiin luovutettavien laitteiden (suun terveydenhuollossa oikomiskojeet ja irrotettavat proteesit) ja apuvälineiden osalta laitteen luovuttajan tulee huomioida asiakkaan ja / tai omaisen riittävä opastus.

## Säteilyn turvallinen käyttö

Helsingin suun terveydenhuollossa noudatetaan Säteilylakia ja –asetusta ja niihin perustuen Säteilyturvakeskuksen määräyksiä ja ohjeita. Vuonna 2018 voimaan tulleen säteilylain vaatimuksesta Suuntele on tehty turvallisuusarvio 19.5.2020, joka on hyväksytty kaikkien Suunten turvallisuuslupien (6720–6727) osalta 3.6.2020. Säteilynkäytön johtajana ja kliinisen säteilyturvallisuuden ohjeistajana toimii suurradiologian erikoishammaslääkäri (Liite 2). Säteilyturvakeskus valvoo röntgenlaitteiden turvallisuutta säännöllisillä testeillä. Säteilyä synnyttävien laitteiden käyttöön liittyviä poikkeavia tapahtumia ja vaaratilanteita seurataan, ne kirjataan ja niistä tehdään vuosi-ilmoitus, ellei niistä ole ilmoitettava välittömästi STUK:lle (Säteilylaki 859/2018).

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 velvoitettu 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. Myös kuvien katseluun käytettävät monitorit sekä suojavälineet testataan säännöllisesti erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Suun terveydenhuollolle on hankittu oma kkt-laitte (Planmeca Viso5G), minkä lisäksi yksi Suu- ja hammaskeskuksen OP3D-panoraamalaitteista on muutettu hybridilaitteeksi, jolla voidaan kuvata myös kkt-tutkimuksia. Laitteet pyritään ottamaan käyttöön vuoden 2023 loppuun mennessä, jolloin asteittain luovutaan hankkimasta vastaavia tutkimuksia HUS:lta. Tämä asettaa lisävaatimuksia suun terveydenhuollon röntgentoiminnalle:

- tähän asti toiminnassa on riittänyt vuosittainen itsearviointi. Nyt sen lisäksi tulee sisäinen auditointi 4 vuoden ja ulkoinen auditointi 8 vuoden välein.
- turvallisuusarvio tulee tehdä uusiksi vaativamman toiminnan vaatimuksia silmällä pitäen.
- laitteen hankintaa ja käytön suunnittelua varten tulee hankkia sairaalafysiikan palvelua säteilyturvallisuusasiantuntijan (STA) ja lääketieteellisen fysiikan asiantuntijan (LFA) rooleja varten.

Tähän liittyen suun terveydenhuollon turvallisuusarvio on päivitetty 28.6.2023 ja turvallisuuslupa 6720 nostettu lääketieteellisen altistuksen osalta luokkaan 2 29.6.2023. Säteilyturvallisuusasiantuntijan (STA) ja lääketieteellisen fysiikan asiantuntijan (LFA) osaamista on käyttöönoton suunnittelussa hankittu ja tullaan jatkossa tarvittaessa hankkimaan ostopalveluna HUS-Röntgenistä. Turvallisuuslupa 6720:n osalta vuosittaisen itsearvioinnin lisäksi tehdään jatkossa sisäinen auditointi 4 vuoden ja ulkoinen auditointi 8 vuoden välein.

### Ostopalveluna tuotetut palvelut

Ostettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Ostopalvelujen tuottajien kanssa tehdään sopimukset. Palveluntuottajien kanssa käydään säännölliset yhteistyöneuvottelut. Hankinnoissa noudatetaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista.

### Suun terveydenhuollossa:

#### Ostopalvelusopimukset:

- Kilpailutusvaiheessa hankinnalle asetetaan sisältö-, laatu- ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia, jotka tarjoajan on kuvattava oman toimintansa omavalvontasuunnitelmassa.
- Ostopalveluina hankittuja suun terveydenhuollon palveluja seurataan ja valvotaan suun terveydenhuollon Ostopalvelut -yksikön toimesta, jotta palvelun sisältö ja laatu täyttävät sopimuksen mukaiset vaatimukset.
- Ostopalvelut -yksikkö ja Palveluntuottaja järjestävät säännöllisesti palaute- ja sopimuksen seurantakokouksia, vähintään kerran kuukaudessa. Kokouksissa käsitellään palveluun ja sen laatuun sekä tarvittaessa reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin, tuleviin palvelutarpeisiin ja toiminnan muutoksiin liittyviä asioita. Mahdolliset laatupoikkeamat käsitellään ja niihin sovitaan korjaavat toimenpiteet Palveluntuottajan kanssa yhdessä. Laatupoikkeamista opitaan ja niitä hyödynnetään palvelun ja laadun jatkuvassa kehittämisessä.

Kokouksista laaditaan pöytäkirja, jonka kumpikin osapuoli hyväksyy sähköpostitse.

- Säännöllisten seurantakokousten lisäksi Ostopalvelut -yksikkö on Palveluntuottajan kanssa yhteydessä monikanavaisesti ja aina tarvittaessa, varmistaen sujuvan tiedonkulun.
- Tiedonkulkua Ostopalvelut -yksikön ja muun suun terveydenhuollon henkilöstön välillä parannettu vuonna 2022 luomalla viestintätapoja ja -kanavia, joiden avulla mahdollistetaan ajantasainen ja entistä sujuvampi tiedonvälitys, mm. sattuneiden laatupoikkeamien ja asiakaspalautteiden ilmoittamisen ja käsittelyn tueksi.

#### Palvelusetelit:

- Kaikki Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon palvelusetelitoimintaan palveluiden tuottajaksi hyväksyttävät yksityiset palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjan ehtoja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta suun terveydenhuollossa.
- Sääntökirjan mukaisesti palveluntuottajat sitoutuvat täyttämään mm. palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset, joissa edellytetään myös omavalvontasuunnitelmaa, jonka toteutumista on seurattava.
- Jo hakeutumisvaiheessa palveluntuottaja toimittaa sääntökirjassa mainitut vaaditut liitteet, kuten esim. omavalvontasuunnitelman, todistuksen voimassa olevista potilas- ja vastuuvakuutuksista jne. Ostopalvelut -yksikköön tarkastettavaksi palvelusetelitoiminnassa käytetyn Palse.fi-portaalin kautta. Jos kaikki vaaditut, sääntökirjan mukaiset ehdot täyttyvät, hakija voidaan hyväksyä palvelusetelitoimintaan palveluntuottajaksi.
- Palvelusetelitoimintaa seurataan pistokokein ja mm. asiakkailta tulleiden palautteiden avulla. Poikkeamiin puututaan käymällä yrityskohtaiset keskustelut (tapaaminen tai sähköpostikeskustelu), joissa poikkeamat ja niiden pohjalta sovitut toimenpiteet kirjataan muistioihin ja niiden seurannasta sovitaan yhdessä Palveluntuottajan kanssa.
- Uudessa kokonaisuhoitoon palvelusetelissä (KOHO) on käytössä nelimaalin mukaiset seuranta- ja valvontamittarit Kuva 5, joita seurataan kuukausitasolla ja, joita käydään läpi kuukausittaisessa KOHO-Palveluntuottajien tapaamisissa. Tarvittaessa poikkeamiin liittyvissä asioissa käydään Palveluntuottajan kanssa oma keskustelu, jossa poikkeamat ja niiden pohjalta sovitut toimenpiteet kirjataan muistioihin ja niiden seurannasta sovitaan yhdessä Palveluntuottajan kanssa.
- Luotu vuonna 2022 palvelusetelitoiminnan laatu- ja valvontamittarit hyödyntäen KOHO- ja ostopalvelutoiminnan seuranta- ja valvontamittareita (kuva 5).

Kuva 5. KOHO-palvelusetelin valvonta:



## Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta**

Toimintayksikössä on monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

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

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimen ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimi edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

## Henkilöstön määrä ja rakenne

### Suun terveydenhuollon henkilöstö:

Nimike	Lukumäärä Henkilöt (vakanssit)
Apulaisosastonhoitaja	11 (11)
Asiakaspalveluesihenkilö	1 (1)
Erikoishammaslääkäri/ oikojahammaslääkäri	31 (28)
Hammashoitaja	374 (335)
Hammaslääkäri/ terveyskeskushammaslääkäri	171 (152)
Johtajahammaslääkäri	1 (1)
Johtava ylihoitaja	1 (1)
Johtava ylihammaslääkäri	2 (2)
Lähihoitaja	1 (0)
Osastonhoitaja	16 (14)
Projektipäällikkö ja projektisihteeri	2 (0)
Sovellusvastaava	1 (1)
Suuhygienisti	84 (75)
Taloussihteeri	1 (1)
Terveydenedistämisen asiantuntija	1 (1)
Vastaava hammaslääkäri	12 (12)
Vastaava palveluneuvoja	1 (1)
Vastaanottoavustaja- tai apulainen	13 (7)
Ylihammaslääkäri	7 (7)
Ylihoitaja	4 (4)
<b>Yhteensä</b>	<b>734 (661)</b>

Taulukko 1. Henkilöstön määrä suun terveydenhuollossa

### Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, toimialan tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

### **Henkilöstö osana turvallisuustyötä**

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat ja epäkohdat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johdolle.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveys- ja pelastustoimen henkilöstö vastaa oman toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailta ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämässä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia, esim. vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittamiseen liittyen. Lisäksi henkilöstön käytössä on Potilasturvallisuutta taidolla- ja Asiakasturvallisuutta taidolla -verkkokoulutukset. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä ensiapu- ja infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- toimii osaamisen kehittämisen työryhmä, joka huolehtii myös koko henkilöstön säännöllisestä turvallisuuskoulutuksesta. Koulutusta on myös mahdollista hankkia ulkopuolelta. Tarpeellisen koulutuksen toteutumista seurataan vuosittain kehityskeskusteluissa.
- esihenkilöt vastaavat omien hoitoloidensa henkilöstön turvallisuusosaamisen päivittämisestä mm. ensiapu- ja paloturvallisuuskoulutuksilla
- uudet työntekijät ja opiskelijat saavat yksilökohtaisen perehdyttämisen omaan työhönsä liittyen. Lisäksi kesäsjaisille järjestetään yhteinen perehdytystilaisuus, joka sisältää myös turvallisuusaiheita

- on viisivuotissuunnitelma lakisääteisen Säteilyturvallisuuskoulutuksen tuottamisesta henkilöstölle. Koulutuksesta ainakin pakollinen puolet järjestetään kaikille yhteisenä luentokoulutuksena. Loput järjestetään mahdollistamalla työajalla laitekoulutus tai omatoimista opiskelua, mihin tarjotaan koulutusmateriaalia verkossa.

### ***Henkilöstön rokotukset***

Tartuntatautilaki suojaa potilaita ja asiakkaita määritellyiltä tartuntataudeilta ja näin ollen lisää potilasturvallisuutta. Uuden tartuntatautilain (1227/2016) 48 § sisältää 1.3.2018 voimaan tulleen veloitteen työntekijän ja työharjoittelussa olevan opiskelijan rokotussuojasta. Rokotussuoja tulee olla henkilöillä, jotka työskentelevät pääsääntöisesti ja toistuvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakas- ja potilastiloissa sekä sairaan- ja potilaskuljetuksessa.

Työntekijä/opiskelija täyttää itse lomakkeet ja toimittaa ne esimiehelleen. Työ- ja oppisopimussuhteiset henkilöt rokotetaan työterveyshuollossa. Työharjoitteluun tulevien rokotussuojasta huolehtii opiskeluterveydenhuolto. Muissa tilanteissa rokotteet annetaan omalla terveysasemalla.

Tartuntatautilakiin liittyvä ohje ja lomakkeet tulee käsitellä palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä, esimieskokouksissa ja työpaikkakokouksissa niissä palveluissa, joita rokotusveloite koskee. Esimiesten tulee kerätä tartuntatautilain mukaiset henkilöstön rokotussuojatiedot ja säilyttää ne rokotuksen voimassaoloajan luitussa kaapissa tai sähköisesti salasanan takana.

Mikäli työntekijä ei anna selvitystä tai ei halua ottaa rokotteita, ohjaa esimies hänet ottamaan yhteyttä omaan työterveyshoitajaan. Vastaavasti opiskelija ohjataan opiskeluterveydenhuoltoon ja työ- ja oppisopimussuhteessa olevat tai koulutussopimuksella opiskelevat henkilöt omalle terveysasemalle.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan johto suosittelee vahvasti, että muun muassa kotihoidon, kotisairaalan ja lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstö huolehtii rokotussuojastaan, vaikka tartuntatautilain rokoteveloite ei koske asiakkaan/potilaan kotona tehtävää työtä. Erityisesti suositellaan kausi-influenssarokotteen ottamista vuosittain, sillä lasten, vanhusten ja monisairaiden kanssa työskentelevät kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon kausi-influenssan riskiryhmään. Kattava henkilöstön rokotesuoja lisää potilasturvallisuutta.

### ***Työntekijöiden terveydentilan selvitys tuberkuloositartuntojen torjumiseksi***

1.3.2017 voimaan astuneen tartuntatautilain (1227/2016) 55§ velvoittaa potilaiden tai asiakkaiden suojaamiseksi työnantajan vaatimaan tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys on vaadittava myös harjoittelijoilta ja muilta vastaavilta henkilöiltä, jotka toimivat työpaikalla ilman palvelussuhdetta. Ilman edellä mainittua selvitystä työntekijä ei saa toimia sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä, eikä alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

Terveystarkastukset kohdistetaan sosiaalihuollon tai terveydenhuollon toimintayksiköissä sekä kaikissa alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä toimiviin työntekijöihin. Lisäohjeistus löytyy intran henkilöstösivulta, epidemiologisen toiminnan ohjesivustolta sekä THL julkaisusta ”Työntekijälle tehtävät terveydentilan selvitykset tuberkuloositartuntojen torjumiseksi”, Helsinki 2017.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- työnantaja vaatii tietyissä tehtävissä toimivalta työntekijältä luotettavaa selvitystä siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia. Selvitys tehdään, jos on perusteltu syy epäillä työntekijän sairastavan hengityselinten tuberkuloosia ja hän toimii alle kouluikäisten lasten hoitotehtävissä.

## **Toimitilat ja tukipalvelut**

### ***Toimitilat***

Toimitilojen hallinnointi tehdään Koki-tilarekisterin kautta. Lisäksi tilapalveluissa koordinoidaan, suunnitellaan ja tehdään yhteistyötä eri toimijoiden sekä ydintoiminnan ydintoimintojen kanssa uudishankkeissa ja suurissa peruskorjaushankkeissa.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteissa noudatetaan kaupunkistrategisia linjauksia:

1. palvelu- ja toimitilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Tilasuunnittelun apuna käytetään suunnittelua tukevia työmenetelmiä ja kyselyitä.
2. jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään.
3. tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat).
4. kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä sähköinen lomake: ”Esitys toiminnan ja tilatarpeen muutoksesta”. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.
5. Niissä toiminnoissa, joissa se on mahdollista, lisätään joustavia työaikaratkaisuja ja etätyömahdollisuuksia, joilla pyritään vähentämään kokonaistyöpisteiden määrää.

Toimialalla on käytäntönä sisäinen vuokraus, joka tarkoittaa sitä, että toimitiloille lasketaan vuokran lisäksi kiinteistöjen käyttökustannuksia. Sisäistä vuokraa peritään toimialan yksiköiltä ja toimipisteiltä. Sisäinen vuokra pitää sisällään toimitilojen vuokrat, sähkön, lämmityksen, käyttöveden, yleisjätehuollon, kiinteistöhuollon ja käyttäjäpalvelut, vartiointi- ja turvapalvelut (piiri- ja hälytysvartiointi) sekä pienet

toiminnalliset korjaushankkeet sekä tilapalvelujen hallintokulut. Sisäisen vuokran piiriin kuulumattomien tilojen kustannukset kohdistuvat toiminnalle itselleen.

Suun terveydenhuollon oman tuotannon tilat sijaitsevat pääasiassa kaupunkiympäristön toimialan ja Hekan omistamissa kiinteistöissä. Pieni osa tiloista on vuokrattu ulkopuolisilta vuokranantajilta. Tilapalvelut on tilojen päävuokralainen ja vuokraa kullekin osastolle sen tarvitsemat tilat talousarvion säätelemissä puitteissa.

BEM- huoltokirja on kaikkien osapuolten yhteinen ja ensisijainen palvelukanava kiinteistön ylläpitoon ja korjaustarpeisiin liittyviä palvelupyynnöitä ja niiden seuraamista varten. BEM-huoltokirjan pikaohjeesta löytyy kaikki oleellinen tieto, mitä toimipisteet tarvitsevat tehdäksensä ja seurataksensa palvelupyynnöitä sekä miten kiinteistöön liittyviin dokumentteihin, huoltokalentereihin ja käyttöpäiväkirjaan voi tarvittaessa perehtyä.

Ulkoa vuokratuissa tiloissa ilmoitukset tehdään kiinteistön huoltokirjajärjestelmän kautta. Kiireellisessä tapauksessa soimitaan huoltomiehelle (esim. vesivahinko).

Kaupungin toimipisteiden esteettömyystiedot näkyvät palvelukartalla.

## **Tukipalvelut**

Sotessa tukipalveluita tuottaa Tukipalveluorganisaation eri yksiköt sekä Hankintapalveluihin kuuluva Kumppanuuspalvelut.

Kuva. Soten tukipalvelut

### Soten tukipalvelut



## **Suun terveydenhuollossa:**

- tehdään tiivistä yhteistyötä tukipalveluiden kanssa ja käytetään tukipalveluiden tuottamia palveluita (poislukien ruokapalvelut). Lisäksi tehdään tiivistä yhteistyötä mm. hankintapalveluiden, kehittämisen tuen, järjestämisen tuen ja toimistopalveluiden kanssa.

## **Ympäristötyö**

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ympäristötyötä ohjaavat mm. lainsäädäntö, kaupunkistrategia ja kaupungin ympäristöpolitiikka sekä toimialan oma ympäristöohjelma. Ympäristökuormituksen vähentäminen on osa jokaisen työtä ja ammattitaitoa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tavoitteena on, että jokaisella työyhteisöllä on ekotukihenkilö. Ekotukihenkilöt opastavat ja kannustavat työtovereitaan ympäristön



kannalta järkevämpiin toimintatapoihin oman työnsä ohella. Kaupunki ja toimiala tarjoavat ekotukihenkilöille koulutusta ja tukea.

Jätelain (646/2011) mukaan kaikessa toiminnassa on ensisijaisesti vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Syntyvä jäte ohjataan uudelleenkäyttöön, toissijaisesti kierrätykseen materiaalina tai lopulta hyödynnettäväksi energiana. Toimijoiden tulee tunnistaa, lajitella ja varastoida jätteet oikein ja toimittaa ne asianmukaiseen vastaanottoipaikkaan.

Tavallisten yhdyskuntajätteiden (biojäte, kartonki, pahvi, lasi, metalli, keräys- ja toimistopaperi, pakkausmuovi, sekajäte) jätehuolto kuuluu sosiaali- ja terveystoimialalla vuokraan. Erityisjätteiden (lääkejäte, pistävä ja viiltävä jäte, biologinen jäte, sairaalalasi, vaarallinen jäte, sähkö- ja elektroniikkaromu, tietosuojamateriaali) jätehuollon järjestäminen kuuluu toimijoille itselleen kaupungin tai toimialan kilpailuttamien sopimusten puitteissa. Lääkejätteiden käsittely ja hävittäminen kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa.

### ***Teknologiset ratkaisut***

Toimialan turvallisuus ja riskienhallinta –yksikkö vastaa turvallisuuteen liittyvien palvelujen hankkimisesta ja tukee yksiköitä erilaisissa turvallisuuteen liittyvissä suunnittelu- ja kehittämistehtävissä.

Toimialan käytössä on seuraavia turvallisuusjärjestelmiä: kuulutusjärjestelmä, kulunvalvonta ja lukitus, turvakamerajärjestelmä, päällekkarkaushälytin, rikosilmoitinjärjestelmä (murtohälytin), ovipuhelin

Kiinteistöjen tekniset isännöitsijät vastaavat palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvien laitteistojen ylläpidosta, joita ovat:

- palovaroitin- ja paloilmoitinjärjestelmät
- sammutusjärjestelmät
- alkusammuttimet
- hätäpoistumisteiden valaistus

### **Suun terveydenhuollossa:**

- erilaiset turvallisuusjärjestelmät on kuvattu yksityiskohtaisesti kunkin hoitolan turvallisuus- ja pelastussuunnitelmassa
- etäpalveluiden osalta noudatamme sote- ja toimintasuunnitelmassa esitettyjä tavoitteita palveluiden vahvistamiseksi digitalisaation avulla. Lisäämme ja parannamme digitaalisia palveluja muun muassa itse- ja omahoidossa, asiakkaaksi tultaessa, hoidon ja palvelujen tarpeen arvioinnissa sekä etäpalveluissa niin, että palvelumme ovat helposti saatavissa.

## **Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

### ***Asiakas- ja potilastietojen käsittely***

Helsingin kaupunki kerää henkilötietoja eri rekistereihin tietojen käyttötarkoitusten mukaan. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla käsitellään asiakas- ja potilastietoja rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi eli terveyden- ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Erityisiä henkilöryhmiä koskevana tietoina käsitellään terveys- ja sosiaalihuoltoa koskevia tietoja. Käsittely on luvallista EU:n yleisen tietosuojasetuksen perusteella, jonka mukaan tietojen käsittely on luvallista silloin, kun se on tarpeen terveys- ja sosiaalihuollossa.

Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee kunkin rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset ja muuta tarpeellista tietoa, kuten kuka on rekisterinpitäjä ja kuka on rekisterin yhteyshenkilö. Rekisteriselosteet ovat Helsingin kaupungin verkkosivuilla ([linkki Helsingin verkkosivulle](#)) ja selosteet ovat saatavissa myös yksiköistä.

Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan (mm. oikeus tarkastaa omat tietonsa) kaupungin sähköisen asioinnin kautta tai asioimalla yksikössä.

EU:n yleinen tietosuojasetuksen 37 artikla edellyttää tietosuojavastaavan nimittämistä, kun henkilötietoja käsitellään laajamittaisesti. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on myös erikseen tietosuojan ja tietoturvan vastuuhenkilöt. Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta.

### ***Koulutus ja ohjeistus***

Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan annettuja ohjeita. Asiakastietojen käsittelystä ja käyttöoikeuksien antamisesta on laadittu erillistä ohjeistusta.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että työntekijä on tietoinen kirjaamiseen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät.

Esihenkilö valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Esihenkilö valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan.

Esihenkilön vastuulla on ylläpitää henkilökunnan osaamista tietoturvan, tietosuojan,

järjestelmien sekä kirjaamisen osalta. Henkilökunnalle on tarjolla tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

### **Suun terveydenhuollossa:**

- henkilökisteri on Sosiaali- ja terveystoimialan potilasrekisteri. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja potilasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä ([linkki rekisteriselosteeseen](#)).
- henkilöstön käyttöoikeudet on määritelty syksyllä 2023 käyttöoikeusasetuksen mukaisesti
- DigiABC valmennus tulee suorittaa vuoden 2023 aikana. Uusilla työntekijöillä valmennus sisällytetään perehdytyspakettiin.

### ***Tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen***

Tämän kyseisen yksikön toiminnan henkilökisteri on potilasrekisteri. Näin ollen kyseisen yksikön työntekijät käsittelevät henkilötietoja potilasrekisterin rekisteriselosteen mukaisesti. Lisätietoa kyseisen rekisterin henkilötietojen käsittelystä ([linkki rekisteriselosteeseen](#)).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 30 artiklan edellyttämät selosteet käsittelytoimista sekä kaupungin yhteinen tietotilinpäätös. Kaupungin sivuilta löytyy lisätietoa tietosuojasta (<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tietosuoja>). Helsingin kaupunki on laatinut [tietosuojakäsikirjan](#), jossa kerrotaan perustietoa tietosuojalainsäädännöstä sekä ohjeistetaan siitä, miten tietosuojalainsäädännön velvoittamia toimenpiteitä toteutetaan kaupungilla. Käsikirja on tarkoitettu yleiseksi ohjeistukseksi kaikille Helsingin kaupungilla henkilötietoja työssään käsitteleville. Julkaisemalla tietosuojakäsikirjan Helsingin kaupunki pyrkii läpinäkyvyyteen henkilötietojen käsittelyä koskevan ohjeistuksensa osalta.

### ***Tietosuojavastaavan yhteystiedot***

Tietosuojavastaava  
Kaupunginkanslia  
Hallinto-osasto  
PL 1  
00099 Helsingin kaupunki  
tietosuoja(a)hel.fi

## Yhteenveto omavalvonnan kehittämisestä ja kehittämissuunnitelmasta 2024

### Suun terveydenhuollossa edellisen omavalvontasuunnitelman aikana tunnistetut riskit ja aloitetut tai toteutetut kehittämistoimet

Riskien tunnistaminen ja ennaltaehkäisy sekä vaaratapahtumien käsittely ja niistä oppiminen	<p>Kannustettu riskeistä raportoimiseen ja hoitoloiden turvallisuuskierrosten tekemiseen</p> <p>Yhtenäistetty käytäntöjä ostopalveluiden kanssa ja tarkennettu tukipalveluiden toimintaohjeita</p> <p>Tehty selvitystä henkilöstöön kohdistuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden (vuosina 2018–2022) taustasyistä ja mahdollisista ehkäisyn keinoista</p> <p>Tehty selvitystä HUSin kanssa yhteistyönä tiedonkulkuun, tiedon hallintaan ja tietojärjestelmiin liittyneistä Haiproista</p> <p>HUSin kanssa yhteistyönä valmisteilla toimintaohje harvinaisen, mutta potentiaalisesti vakavan vaaratapahtumatyyppin eli instrumentin tapaturmaisen nielemisen tai aspiroinnin tilanteeseen, otetaan kuuma linja- indikaattoriksi (tällaisen sattua tulee aina johdon käsittelyyn)</p> <p>Vakavan vaaratapahtuman käsittelyn prosessia harjoiteltu johtotiimissä</p> <p>Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen potilasturvallisuusindikaattoreiden toteutumisen selvitystyö omassa ja ostetuissa palveluissa aloitettu syksyllä 2023</p>
Infektioturvallisuus	Päivitetty hygieniasuunnitelma ja välinehuollon ohjeet
Laiteturvallisuus	<p>Laiteosaamisen varmistamiseen digitaalinen laitepassi, käyttöönoton laajentaminen ja suunnittelu meneillään</p> <p>Laitteiden huoltokäytäntöjä yhtenäistetty</p> <p>Tilattu tarvittaessa laitehuoltoja ja tilojen muutostöitä, vanhimpia laitteita poistettu ja korvattu uusilla, tarvittaessa laitteiden sijoittelua parannettu turvallisuuden lisäämiseksi</p>
Säteilyturvallisuus	Säteilyturvallisuudesta vastaava radiologi päivittänyt ohjeistuksia tarvittavilta osin
Lääkehoidon turvallisuus	<p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetty</p> <p>Lääkkeiden ja tarvikkeiden säilytyksen periaatteita tarkennettu</p>

	Ensiapuohjeen ja -välineistön päivitystyö meneillään
Hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden parantaminen	kehittämistoimet kuvattu tarkemmin kappaleessa 6.1. Palvelujen saatavuuden määrääjat
Tiedonkulun parantaminen	<p>Varmistettu HUS akuutin kanssa yhtenäiset toimintatavat ensiaputilanteessa kaikissa Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon yksiköissä</p> <p>Sovittu tiedonvälityksen prosesseista laajoissa tietoliikenneongelmissa</p> <p>Järjestetty tarpeen mukaan yhteistyökokouksia ostopalveluiden, tukipalveluiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden kuten Helsingin muut toimialat tai HUS kanssa</p>
Potilastietojärjestelmien ja tietosuojan parantaminen	<p>Raportoitu tietojärjestelmän toimittajille havaituista ongelmista tietojärjestelmissä ja niiden käytössä, tehty kehittämissuunnitelmia ja osallistuttu potilastietojärjestelmien käytettävyyden parantamiseen</p> <p>Määritelty henkilöstön käyttöoikeudet käyttöoikeusasetuksen mukaisesti</p>
Henkilöstön osaamisen varmistaminen	<p>Tiedotettu hoitoloiden henkilökuntaa havaituista riskeistä ja keskusteltu tapauksista hoitolakokouksissa ja esihenkilökokouksissa</p> <p>Turvallisuusasioista järjestetty (potilas- ja työturvallisuus) perehdytystä koko henkilöstölle ja erikseen kesäsjaisille</p> <p>Potilaan tunnistamisen ohjeet käsitelty henkilöstökoulutuksessa ja sovittu koko henkilöstön potilaan tunnistamisen verkkokurssin suorittamisesta</p> <p>Paloturvallisuuskoulutusta järjestetty koko henkilöstölle</p> <p>Koulutettu laitteiden huoltovastuuhenkilöitä yhtenäisiin toimintatapoihin</p> <p>Kerrattu henkilöstön kanssa tietosuojakäytänteitä, välinehuollon käytänteitä, lähetekäytänteitä ja potilaan kohtelun periaatteita</p> <p>Esihenkilöitä veloitettu osallistumaan tiedotustilaisuuteen Fimean laitevaaratilanteiden ilmoittamisesta</p>
Asiakaskokemuksen ja asiakasosallisuuden parantaminen	Varmistetaan yhtenäinen johtamiskulttuuri palautteiden käsittelyssä, analysoinnissa ja toimeenpanossa. Palautteiden säännöllinen käsittely tulee jatkumaan. Ostopalvelutoiminnan palautteiden käsittelyyn myös tuottajien kanssa on saatu jatkuvuutta. Painopiste tulee jatkossa siirtymään

	enemmän toimenpide-ehdotusten tekemiseen ja muutosten toteutumisen seurantaan.
Monituottajamalli vahvistetaan kumppanuutta	Säännölliset tuottajatapaamiset, niiden sisällönarviointi ja kehittämissuunnitelma  Oman ja ostetun palvelun valvonnan ja ohjauksen yhtenäistäminen aloitettu

**Suun terveydenhuollon omavalvonnan jatkokehittäminen 2024 (päätetty jorjyssa 15.11.23):**

Kehittämistoimenpide	vastuu	aikataulu
<b>Omavalvonnan mittarit ja seuranta</b>		
otetaan käyttöön Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen julkaisemat mittaristot (perustaso) ja niiden toteutumisen yhtenäinen seuranta omassa ja ostetussa palvelutuotannossa	valmisteleva työ johdon tuki yksikkö, toimeenpano suukpan ja suulpan johtotiimit	Q4/2023
<a href="#"><u>tarkistuslistaindikaattorit</u></a>		
<a href="#"><u>kuuman linjan indikaattorit</u></a>		
valmistellaan omavalvonnan raportointi sotepen tulevan mallin mukaisesti	johdon tuki yksikkö + suunten valvontaverkoston jäsenet	Q1/2024
Ostetun palvelun kvartaaliraportti indikaattoreista	Suukpan ja suulpan johtotiimi	Q1/2024
<b>Laiteosaamisen varmistaminen</b>		
otetaan käyttöön sotepe:n kehitteillä oleva digitaalinen laitepassi ja samassa yhteydessä nimetään ja koulutetaan laitevastaavat	lähijohtotiimit	2024
laitteiden riskikartoitus STM:n oppaan mukaisesti (kun opas julkaistaan)	laiteturvallisuustyöryhmä	2024
laiteturvallisuussuunnitelman kirjoittaminen v.2024 (kun opas julkaistaan)	laiteturvallisuustyöryhmä	2024
<b>Hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden parantaminen</b>	johtotiimit	2024

Hoidon saatavuuden ja jatkuvuuden toteuman ja seurannan vastuiden ja aikataulutuksen aukikirjaaminen ja puuttuvilta osin korjaamistoimenpiteet, seuranta jatkossa kvartaaleittain joryssa

#### **Asiakaskokemus**

asiakkuustiimi

2024

Varmistetaan yhtenäinen johtamiskulttuuri palautteiden käsittelyssä, analysoinnissa ja toimeenpanossa. Palautteiden säännöllinen käsittely tulee jatkumaan omassa, osto- ja palvelusetelitoiminnassa. Painopiste tulee jatkossa siirtymään toimenpide-ehdotusten tekemiseen ja muutosten toteutumisen seurantaan.

Kansallisten asiakaspalautemittareiden käyttöönotto 2024 alusta

## **Seuranta, päivitys ja raportointi**

Sosiaali- ja terveystalouden omavalvontasuunnitelmien laatimista tuetaan järjestämisen tuen yksikössä. Palvelukokonaisuuksissa seurataan omavalvontasuunnitelmien toteutumista.

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan uusia tavoitteita.

## **Arkistointi ja viestintä**

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuna toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö. Yksikön oman suunnitelman on oltava julkisesti luettavissa paperiversiona yksikön toimitiloissa, esim. ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista toimitetaan yksi kappale sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

## **Suunnitelman hyväksyntä**

Sebastian Kaste, johtajahammaslääkäri 15.11.2023

## **Liite 1 Omavalvontasuunnitelman hammashoitolakohtainen liite (TÄYTÄ kursivilla olevat kohdat)**

**Hammashoitola:** *lisää nimi* liite päivitetty: *päivämäärä*

Hammashoitolan toiminnasta vastaavat esihenkilöt sekä heidän yhteystietonsa:

- vastaava hammaslääkäri ja 1.sijainen: *lisää nimi, puhelin ja sähköposti*
- osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja: *lisää nimi, puhelin ja sähköposti*

**Lyhyt kuvaus hoitolan toiminnasta:**

Hammashoitolassa on \_\_\_ hoituhuoneita, henkilökuntaa yhteensä: \_\_\_ hml, \_\_\_ shg, \_\_\_ hh, \_\_\_muut . Erikoishammashoitoa on tarjolla seuraavasti: oikoja \_\_\_ päivänä viikossa. Muuta erityistoimintaa?\_\_\_

**Röntgentoiminta:**

- Suun terveydenhuollon säteilyn turvallisesta käytöstä vastaa radiologian erikoishammaslääkäri Tuomas Pakkala, joka ohjeistaa henkilökuntaa.
- Hammashoitolan röntgentoiminnan yhteyshenkilö: *lisää nimi ja sähköposti*
- Hammashoitolassa on käytössä \_ kappaletta hammasröntgenlaitetta. intaroraali \_\_\_ ptg/kefalo\_\_\_
- Röntgentoiminnan laadunvarmistuksen toimenpiteet suorittaa hoitolan rtg-vastaava ja tätä valvoo vastaava hammaslääkäri. *RTG-vastaavan nimi ja s-posti*
- Otettujen kuvien laatua ja diagnostiikkaan hyödynnettäviä näyttöpäätteitä arvioidaan itsearviointina jatkuvasti sekä vuosittain dokumentoidusti.
- Röntgenlaitteiden käytöstä vastaa hoitotilanteessa ao. terveydenhuollon ammattilainen, jolla on säteilyturvallisuuksa koskevien säädösten mukainen jatkuva koulutus.

**Terveydenhuollon laitteet, tarvikkeet ja tarveaineet:**

- Hammashoitolan huoltovastaavat: *lisää nimi ja sähköposti*
- Hoitolaryhmän laitevastaavat: *lisää nimi ja sähköposti*
- Valokovettajien laadunvarmistuksesta vastaa: *lisää nimi ja sähköposti*
- Lääkejääkaapin/-kaappien laadunvarmistuksesta vastaa: *lisää nimi ja sähköposti*
- Hammashoitolan tarveaineiden vastuuhenkilö: *lisää nimi ja sähköposti*

**Lääkkeet ja lääkehoitokäytännöt:**

- Hammashoitolan suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman liite on päivitetty: *lisää päivämäärä*
- Hammashoitolan lääketilaukset: *lisää nimi ja sähköposti*
- Hammashoitolan lääkevastaava (hammaslääkäri): *lisää nimi ja sähköposti*

**Hammashoitolan henkilökunta on osallistunut ensiapu-/elvytysharjoitukseen** viimeksi: *lisää päivämäärä*

**Hammashoitolan välinehuollon yhteyshenkilö:** *lisää nimi ja sähköposti*

**Hammashoitolan ekotukihenkilö:** *lisää nimi ja sähköposti*

**Hammashoitolaa koskeva työpaikan riskien arviointi on viimeksi tehty:** *lisää päivämäärä*

**Hammashoitolan turvallisuus- ja pelastussuunnitelma päivitetty:** *lisää päivämäärä*

**Hammashoitolan turvallisuuskävely tehty:** *lisää päivämäärä*

**Hoitolan 'muistilista':**

Suun terveydenhuollon yhteinen omavalvontasuunnitelma vuodelta 2023 on tulostettu asiakkaiden saataville esim. hoitolan toimistoon

Asiakasmaksut ovat selkeästi esillä hammashoitolassa

Tieto potilasasiamiehestä (nimi, yhteystiedot) on asiakkaalle helposti löydettävissä

Henkilörekisteriseloste on asiakkaalle helposti löydettävissä

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja rakennuksen palo- ja pelastussuunnitelma ovat osa hammashoitolan perehdytysaineistoa

**Täytetty liite tallennetaan, Suunten työ- ja menettelyohjeet Teamsiin. Lisäksi tulosta täytetty LIITE 1 hoitolan taukotilaan.**



**Liite 2 Suun terveydenhuollon turvallisuutta varmistavien kirjallisten suunnitelmien ja ohjeistusten vastuuhenkilöt ja päivittäminen**

Suunnitelman tai ohjeistuksen nimi	Vastuuhenkilö(t)	viimeisin päivitys
<b>Suunte yhteinen omavalvontasuunnitelma</b>	johdon tuki yksikön yhl, johtajahammaslääkäri	15.11.2023
Omavalvontasuunnitelman hammashoitolakohtainen liite	kunkin hammashoitolan esihenkilöt	päivitys DL 01/2024
Lääkehoitosuunnitelma, suun terveydenhuollon yhteinen hammashoitolakohtainen liite	lääkehoitosuunnitelma työryhmä kunkin hammashoitolan esihenkilöt	11.5.2023
Hygieniasuunnitelma, suun terveydenhuollon yhteinen Välinehuollon ohjeistus Välinehuollon yhteyshenkilöt hoitoloittain	kyh ja hygieniasta vastaava oh	19.1.2023  8.8.2023 11.9.2023
Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat hoitoloittain Vaarojen arviointi Turvallisuskävely	kunkin hammashoitolan esihenkilöt	2023 aikana
Monitorien laadunvarmistus Intraoraalilaitteiden laadunvarmistus Panoraama- ja kefalostaattilaitteiden laadunvarmistus	säteilyturvallisuudesta vastaava radiologian ehl	13.9.2017 15.10.2021 3.5.2018
Kemikaaliluettelo, ja käyttöturvallisuustiedotteet	hankinnoista vastaava hammaslääkäri	2023
Toiminnan suunnittelu, mitoitus, hoitopääsyn ja jatkuvuuden seuranta	johtotiimit jatkuvasti	11/2023
Valmiussuunnitelma	johtajahammaslääkäri	10/2023

**Helsinki**

**Helsingin kaupunki**  
**Sosiaali-, terveys- ja**  
**pelastustoimi**

Toinen linja 4 A  
00530 Helsinki  
PL 6000  
00099 Helsingin kaupunki  
Puhelinvaihte 09 310 5015

[www.hel.fi/sotepe](http://www.hel.fi/sotepe)