



Omavalvontasuunnite Ima

Suun terveydenhuolto

13.9.2024

päivitetty 3.7.2025

Sisällys

Suun terveydenhuolto.....	1
1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	5
1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	8
1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
1.4.5 Henkilöstö.....	14
1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
1.4.8 Toimitilat ja välineet.....	17
1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma.....	19
1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	20
1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
1.5 Omavalvonnan riskienhallinta.....	23
1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	23
1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen....	24
1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	25
1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	26
2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28
2.1 Toimeenpano.....	28
2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	28
3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys.....	29
4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö.....	29

1 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä sekä toimintaa koskevat tiedot

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kyseisen palveluyksikön toimintaa.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3221339-3

Palveluntuottajan yhteystiedot: Mannerheiminkatu 20 K, 06100 PORVOO

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue / Suun terveydenhuolto, Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo

Palveluyksikön palvelupisteiden osoitteet:

Alue I:

- Porvoon sosiaali- ja terveysasema, Näsin hammashoitola, Askolinintie 1, 06100 Porvoo
- Lyseopuiston hammashoitola, Rauhankatu 2, 06100 Porvoo

Alue II:

- Loviisan sosiaali- ja terveysasema, Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa
- Askolan sosiaali- ja terveysasema, Terveystie 1, 07500 Askola
- Nikkilän sosiaali- ja terveysasema Jussaksentie 14, 04130 Sipoo
- Söderkullan hammashoitola, Amiraalintie 2, 2. krs, 01150 Söderkulla

Palveluyksikön vastuuhenkilön tai palveluiden vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Tulosityksikköpäällikkö Sanna Alatyppö, sanna.alatypko@itauusimaa.fi puh. 040 1916348

Alueen I vs. ylihammaslääkäri Viivi Carr, viivi.carr@itauusimaa.fi puh.0404867268

Alueen I palveluvastaava Mari Heinonen, mari.heinonen@itauusimaa.fi, puh. 040 5488 793

Alueen II ylihammaslääkäri Perttu Halonen, perttu.halonen@itauusimaa.fi puh.050 380 2610

Alueen II palveluvastaava Minna Valén, minna.valen@itauusimaa.fi puh. 044 505 1344

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluvat Myrskylän, Pukkilan, Lapinjärven, Askolan ja Sipoon kunnat sekä Loviisan ja Porvoon kaupungit. Asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on yhteensä n. 99 000. Suun terveydenhuollon yksiköissä tuotetaan suun terveydenhuollon palveluita lakien, asetusten ja hyvinvointialueen aluevaltuustossa tehtyjen päätösten edellyttämässä laajuudessa.

Toimintaamme ohjaavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot: yhdenvertaisuus, ihmislähtöisyys, osallisuus, rohkeus ja vastuullisuus. Kaiken toimintamme lähtökohta on asiakkaan hyvinvointi. Huolehdimme siitä, että asiakkaat saavat eri elämänvaiheissa tarvitsemiaan palveluita yhdenvertaisesti koko hyvinvointialueella. Uudistamme rohkeasti palveluitamme ja toimintatapojamme yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista.

Suun terveydenhuollon palveluihin kuuluvat väestön suun terveyden seuranta, terveystarkastus- ja tarkastukset, suun sairauksien oikea-aikainen tutkimus sekä ehkäisy ja hoito.

Hammashoittoon asiakas pääsee hoidon tarpeen arvioinnin tai yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Palveluihin kuuluvat suun terveystarkastus tai suun tutkimus röntgenkuvineen, omahoidon ohjaus, iensairauksien hoito, hampaan paikkaus- ja juurihoito sekä hampaan poisto. Perushoidon lisäksi tuotamme erikoishammaslääkärin palveluita, joita ovat oikomishoito, suu- ja leukakirurgia, protetiikka, purentafysiologia sekä juurihoito. Kiireellisissä särky- ja tapaturmatapauksissa hoitoa saa suun terveydenhuollon kiirevastaanotolta arkisin päiväaikaan Porvoosta, Sipoosta, Loviisasta ja Askolasta.

Keskitetty ajanvaraus palvelee asiakkaita puhelimitse ajanvaraukseen ja hoidon tarpeen arviointiin liittyvissä asioissa. Kiireellistä hoitoa järjestetään keskitetysti hammashoitoloissa niiden aukioloaikoina. Arki-iltaisin, arkipyhinä sekä viikonloppuisin päivystyksellistä ensiapuhoitoa on saatavilla HUS:n suusairauksien päivystyksessä Helsingissä Puistosairaалassa. Suu- ja leukasairauksien yöpäivystys toimii osana Haartmanin sairaalan päivystystä.

1.3.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.

- [Suomen perustuslaki 731/1999](#)

Hyvinvointialueet vastaavat sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä 1.1.2023 lähtien. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä säädetään mm. seuraavissa laeissa.

- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#)
- [Laki pelastustoimen järjestämisestä \(613/2021\)](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla \(615/2021\)](#)
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)

Terveyspalvelujen lainsäädäntö

Terveydenhuollon palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa.

- [Terveydenhuoltolaki 1326/2010](#)

Valtioneuvoston asetuksessa säädetään tarkemmin lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta.

- [Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011](#)

Erityislaeilla on säädetty työterveyshuollosta, tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta sekä rajat ylittävästä terveydenhuollosta.

- [Työterveyshuoltolaki 1383/2001](#)
- [Tartuntatautilaki 1227/2016](#)
- [Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta 1201/2013](#)

Terveydenhuollon palvelujen käyttäjän asemaa turvaa laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla.

- [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)

1.3.2 Suun terveydenhuollon palvelut eri-ikäisille:

Alle kouluikäiset lapset: Alle kouluikäisille lapsille tehdään suun terveyden tarkastus 1-, 3-, ja 5-vuoden iässä. Tarvittaessa tarkastuksia tehdään yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan.

Kouluikäiset: Kouluikäiset lapset kutsutaan suun ja hampaiden terveystarkastuksiin 1., 3., 5. ja 8. luokalla. Alakoulussa määrääaikaistarkastukset voidaan järjestää myös ns.pop-up -hoitoloissa koulun tiloissa tai hammashoitolassa. Suun terveystarkastuksen yhteydessä tehdään myös purennan arviointi ja ohjataan tarvittaessa oikomishoitoon.

Opiskelijat: Opiskelijan suun terveydenhuollon palvelut sisältävät terveysneuvonnan, suun ja hampaiden terveystarkastuksen sekä yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisen hoidon. Lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoiden suun terveydenhuollon palveluista vastaa hyvinvointialue. Suun ja hampaiden terveystarkastusta tarjotaan yhden kerran opintojen aikana.

Ammattikorkeakouluopiskelijoiden ja yliopisto-opiskelijoiden suun terveydenhuollosta vastaa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS).

Aikuiset: Kiireettömiä suun ja hampaiden tutkimuksia tehdään aikuisväestölle yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaan. Jos hoitosuunnitelmaa ei vielä ole, tarkastusaika varataan keskitetyn ajanvarauksen kautta, jossa tehdään myös hoidon tarpeen ja kiireellisyyden arviointi.

1.4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaislaatua. Turvallinen hoito ja palvelut ovat näyttöön perustuvia ja vaikuttavia. Ne toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan.

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka

- varmistavat hoidon ja palvelujen turvallisuuden
- suojaavat asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta.

Turvallisuuteen kuuluu myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku.

Asiakas- ja potilasturvallisuustyön tehtävä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa. Turvallisuutta edistävien toimien tulee olla näyttöön perustuvia ja mitattavia. Ne ehkäisevät järjestelmään liittyviä virheitä ja tukevat ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä työnsä laadukkaasti.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on sitoutunut toteuttamaan [STM:n kansallista asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa](#), jonka tavoitteena on edistää osallisuuden, turvallisuutta vahvistavien toimien ja turvallisuuskulttuurin johtamisen toteutumista Suomessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuus on oleellinen osa palvelun ja hoidon laatua. Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa tarkoittaa sitä, että palvelut järjestetään, tuotetaan ja toteutetaan siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Vastuu turvallisesta hoidosta ja laadukkaista palveluista on aina henkilökunnalla.

Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollossa on huolehdittava myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta. Kansallisella ja EU-tasoisella lainsäädännöllä halutaan varmistua lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta sekä niiden ammattimaisesta käytöstä. Ammattimaisella käyttäjällä on laissa määriteltyjä vastuita sekä velvoitteita. Teknologian määrä hoivassa lisääntyy koko ajan. Lääkinnällisten laitteiden pitää olla turvallisia kohteena olevalle henkilölle, käyttäjälle ja muille henkilöille. Laitehallinta on osa asiakas- ja potilasturvallisuutta, työturvallisuutta ja työntekijän oikeusturvaa.

PEDA-Safety Asiakas- ja potilasturvallisuus koulutuskokonaisuus on ajantasainen ja huomioi sekä sosiaali- että terveydenhuollon toimintaympäristöt. Koulutuskokonaisuus sisältää 8 osiota, joiden kesto on yhteensä noin 4 tuntia. Koulutus sisältää luettavan materiaalin lisäksi lyhyitä animaatioita ja asiantuntijaluentoja. PEDA-Safety koulutuslustralle on itsekirjautuminen. Kurssin lopussa on lopputesti, josta saa todistuksen.

<https://mooc.lab.fi>

1.4.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Suun terveydenhuollon toiminta perustuu tieteelliseen näyttöön. Työntekijöillä on käytettävissä lääketieteellisiä tietokantoja, mm. Käypä hoito -suositukset, Terveysportti ja Dental Trauma Guide hoitopäätösten tueksi. Nämä suositukset ovat henkilökunnan käytössä Duodecimin Terveysportin ja suun terveydenhuollolle hankittujen lisenssien kautta.

Koko henkilökuntaa kehoitetaan tutustumaan uusiin hoitosuosituksiin tai olemassa olevien suositusten päivityksiin esihenkilön toimesta.

Suun terveydenhuollon johtamisen työ- ja seurantavälineenä toimivat päivittäiset, viikoittaiset ja kuukausittaiset mittarit eri lähteistä.

Keskeisiä toimintaa kuvaavia tunnuslukuja käydään läpi päivittäisissä aamukokouksissa sekä koko henkilökunnan yhteisissä kokouksissa. Keskeiset toiminnan mittarit ovat:

- Sairauspoissaolojen seuranta: BI- raportointi.
- Hoidon saatavuus:
 - Yhteyden saaminen ja hoidon tarpeen arviointi saman arkipäivän kuluessa potilaan yhteydenotosta.
 - Ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen lain mukaisen enimmäisajan kuluessa hoidon tarpeen arvioinnista.
 - Jatkohoidon toteutuminen lain mukaisen enimmäisajan kuluessa hoidon tarpeen arvioinnista.
- Sujuva- Suu- klinikan toiminta, keskisellä alueella: Hygga- raportit, Kerralla kuntoon %
- Hoidon vaikuttavuus: DMF- indeksi
- Tarkastusten peittävyys: Asetuksen mukaiset tarkastukset alle 18-vuotiailla. Alakoulujen popup- toiminta.

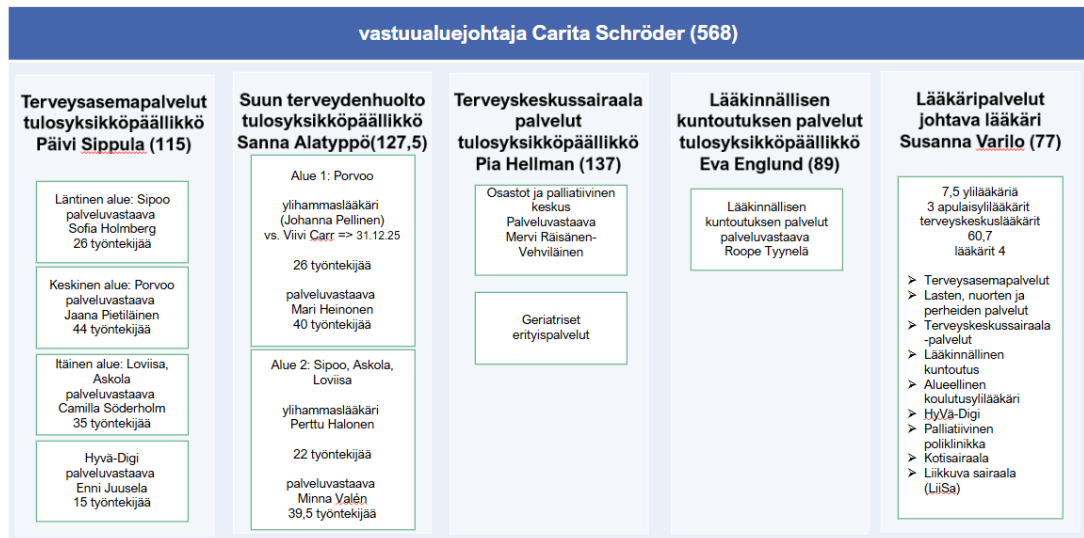
1.4.2 Vastuu palvelujen laadusta

Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

<https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/08/Organisaatiojohto.pdf>



Yhteiset terveyspalvelut



1.4.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita ja sosiaalihuollon asiakkaita on kohdeltava.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#)

Palvelutarpeen / Hoidon tarpeen arviointi

Hoidon tarpeen arviointi on terveydenhuollon ammattilaisen tekemää arviointia potilaan terveydentilasta tämän ottaessa yhteyttä terveydenhuollon yksikköön. Hoitaja haastattelee ja havainnoi potilasta, jotta selviäisi, miksi potilaan terveydentila edellyttää terveydenhoitoa. Hoitaja selvittää potilaan oireet. Hoidon tarpeen arviointi tapahtuu pääsääntöisesti puhelimesta ajanvarauksen yhteydessä.

Hoitotilanteessa vastaanotolla hoitotarpeenarvioinnin tekee hoitava hammaslääkäri, suuhygienisti tai hammashoitaja.

Asiakas- tai hoitosuunnitelma

Hoitoon hakeutumisen syy huomioiden ja tehdään tilanteen edellyttämä hoitosuunnitelma, joka kirjataan potilastietojärjestelmään. Tehty hoitosuunnitelma käydään asiakkaan kanssa läpi. Hoitosuunnitelman osana määritellään seuraavat tutkimus- ja/tai terveystarkastusajankohdat. Hoitosuunnitelmaa päivitetään hoidon aikana tarvittaessa.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kilpailuttamassa vuosien 2024-2025 aikana yhteistä potilastietojärjestelmää koko alueelle, joka mahdollistaisi paremmin asiakkaiden liikkumisen koko hyvinvointialueen eri hammashoitoloiden välillä.

Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: hoitotilanteessa, asiakkaalla on mahdollisuus suoraan yhteydenottoon suullisesti tai postitse/sähköpostitse, paperilomakkeilla hammashoitoloissa ja Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivujen kautta; nimettömänä tai nimettynä. Nimettyihin palautteisiin vastataan kirjallisesti tai puhelimitse mahdollisimman nopeasti. Ylihammaslääkäri vastaa, jos palautteessa mainitaan hammashoitola tai työntekijä. Palaute käsitellään palautteessa mainitun ammattilaisen kanssa. Saadusta palautteesta tehdään tilastoa ja yhteenveto suun terveydenhuollon johdon ja sosiaali- ja terveystoimen hallinnon käyttöön.

Asiakastyytyväisyys on keskeinen toiminnan mittari, jota seurataan säännöllisesti yhteisten terveystalouksien johtoryhmässä sekä henkilökuntakokouksissa. Kehitämme toimintaamme saadun asiakaspalautteen pohjalta.

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Asiakas tai hänen edustajansa voi ottaa yhteyttä hoitoa antaneeseen suun terveydenhuollon ammattilaiseen tai hänen esimieheensä.

Muistutus: Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa tulee

kertoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen tulee nimetä myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön. Muistutuksen voi laatia sähköisellä lomakkeella tai tulostaa paperisen muistutuslomakkeen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilas- tai sosiaaliasiavastaava.

Muistutuksen voi lähettää postitse osoitteeseen:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue / kirjaamo

Mannerheiminkatu 20 K 3. krs, 06100 Porvoo

tai salattuna sähköpostina osoitteeseen kirjaamo@itauusimaa.fi

Ohje salatun sähköpostin lähettämiseen löytyy täältä:

<https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/turvaposti/>

Kantelu: Kantelu on valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle, tehty ilmoitus epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Kantelu toimitetaan asianomaiselle viranomaiselle.

Voit kannella hoitoon liittyvästä asiasta Aluehallintovirastolle tai Valviralle. Tee kuitenkin ensin muistutus hyvinvointialueelle. Aluehallintovirasto saattaa tehdä asiasta muistutuksen hyvinvointialueelle, jos et ole tehnyt sitä etukäteen.

Voit tehdä kantelun **Aluehallintovirastolle** www.avi.fi esimerkiksi

- sosiaali- tai terveydenhuollosta
- opetuksesta
- varhaiskasvatuksesta
- saavutettavuudesta
- kunnan ympäristöterveydenhuollosta
- pelastuslaitoksen toiminnasta
- muusta hyvinvointialueen toiminnasta.

Tee kantelu **Valviraan** www.valvira.fi vain silloin, jos epäilet

- että hoitovirhe on johtanut potilaan kuolemaan
- että hoitovirhe on johtanut potilaan pysyvään vammautumiseen
- Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön (YTHS) toiminnan laillisuutta.
- Muussa tapauksessa kts. kohta ”Potilasvahinko”

Sosiaalihuollon asioissa voit kannella Valviralle, jos asia koskee koko Suomea tai asia on erityisen vakava. Voit myös kannella Valviralle, jos asia koskee kahden tai useamman Aluehallintoviraston alueen palveluja. Kantelu siirtyy Aluehallintovirastolle, jos asia ei kuulu Valviralle. Se hidastaa asian käsittelymistä. Siksi kantelu kannattaa tehdä oikeaan paikkaan.

Voit tehdä kantelun **Eduskunnan oikeusasiamiehelle**, jos epäilet, että viranomainen

- ei ole noudattanut lakia
- ei ole täyttänyt velvollisuuksiaan
- on rikkonut perus- tai ihmisoikeuksia.

Voit tehdä kantelun itse tai toisen ihmisen puolesta. Voit myös tehdä kantelun yhdessä toisten ihmisten kanssa. Tehkää silloin valtakirja kantelun mukaan. **Tee kantelu aina nimellä.**

Potilasvahinko: potilasvahinkoepäilyksessä ohjataan asiakasta tekemään ilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Tarvittaessa hammashoitolan henkilökunta avustaa ilmoituksen teossa. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi. Keskukseen jäseniä ovat kaikki Suomessa potilasvakuutuksia myöntävät vakuutusyhtiöt.

<http://www.pvk.fi/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anette Karlsson

anette.karlsson@itauusimaa.fi tai 040 514 2535

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa ja tiedottaa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Toimia asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana. - Seurata asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden ja potilaiden edun turvaajana. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaali- ja potilasasiavastaava voi toimia myös sovittelevassa roolissa asiakkaan/potilaan ja työntekijän välisissä ongelmallisissa tilanteissa

1.4.4 Muistutusten käsittely

Yksikön johto (palvelujohtaja, tulosityksiköpäällikkö, palveluvastaava tai ylihammaslääkäri) käsittelee muistutukset, kantelut ja epäkohtailmoitukset palveluyksikön esihenkilön ja työntekijöiden kanssa viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen asiaa käsitellään joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Yksikön johto pyytää tarvittavat kirjalliset selvitykset asianosaisilta ja muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta. Yksikön johto antaa vastineen hyvinvointialueen muistutus- ja kanteluprosessin mukaisesti. Yksikön esihenkilö käy valvontaviranomaisen antamat valvontapäätökset henkilöstön kanssa läpi. Yksikkö korjaa virheellisen toiminnan ja tekee tarvittaessa kehittämissuunnitelman, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Esihenkilö tiedottaa muutetuista toimintatavoista henkilökuntaa työyhteisön palaverissa, huolehtii, että asia kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutuksiin vastataan noin 1-4 viikon sisällä. Jos vastaus viivästyy esim. asianosaisen henkilön vuosiloman vuoksi, informoidaan kantelijaa asiasta ja sovitaan lisäajasta. Vastaukset muistutuksiin tallennetaan Kirjaamossa asiakirjahallintaan.

1.4.5 Henkilöstö

Suun terveydenhuollon palvelut on jaettu kahdelle alueelle, jotka on nimetty alue I ja alue II. Molemmilla alueilla on ylihammaslääkäri ja apulaisylihammaslääkäri sekä palveluvastaava ja tiimivastaava, jotka vastaavat oman alueensa suun terveydenhuollon toimintayksiköistä. Kokonaisuudesta vastaa tulosityksiköpäällikkö.

Alueella I (Porvoon Näsin ja Lyseopuiston hammashoitolat) henkilöstöä on noin 62 henkeä.

Alueella II (Loviisan, Askolan, Sipoon Nikkilän ja Söderkullan hammashoitolat) on henkilöstöä noin 62 henkeä.

Tarvittavat sijaiset pyritään palkkaamaan aina suoraan työsuhteeseen. Mikäli tässä ei onnistuta, voidaan tarvittaessa käyttää vuokratyövoimaa.

Palkatessa henkilökuntaa tarkistetaan heidän tietonsa JulkiTerhikistä ja tarkistetaan koulutodistukset.

Perehdytys annetaan Hyvinvointialueen perehdytysohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa hankitaan lisäkoulutusta. Uusia laitteita hankittaessa pidetään laitekoulutus myyjän toimesta.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhteisessä kokouksessa ja jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan tai tutustumaan siihen.

Yksiköissä noudatetaan hyvinvointialueella sovittuja käytäntöjä työsuojelun ja työterveyshuollon osalta, työterveydestä vastaa Mehiläinen Oyj.

Työnvaarojen arviointi käydään läpi ja päivitetään kerran vuodessa, tai tarvittaessa.

Vaaratilanteista ja tapaturmista tehdään HaiPro/ WPro ilmoitukset, jotka käsitellään hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

1.4.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palvelun saatavuuden määraajat

Lain velvoitteet: Terveystieteiden laaki 51 §: On saatava yhteys suun terveydenhuoltoon arkisin välittömästi virka-aikana, suun terveydenhuollon ammattilaisen tekemä hoidon tarpeen arviointi viimeistään 3. arkipäivänä yhteydenotosta ja ei-kiireettömään hoitoon pääsy 4kk kuluessa (1.1.2025 alkaen 6kk).

Hoidon saatavuuden mittarina on kolmas vapaa aika hammaslääkärin tutkimukseen, niin sanottu T3. Hoitoon pääsyn toteutumisesta eli ns. 'hoitotakuusta' tiedotetaan Itä Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollon internetsivuilla

1.4.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialaisella yhteistyöllä pyritään asiakaslähtöiseen työskentelyyn eri ammattiryhmien välillä, kokonaisvaltaiseen tarpeiden vastaamiseen eri sote-palveluiden sekä ulkopuolelta hankittujen palveluiden avulla.

Suun terveydenhuolto tekee yhteistyötä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen neuvoloiden, peruskoulujen, palvelutalojen ja terveysasemien kanssa. Yhteistyö liittyy lakisääteisten suun terveystarkastusten ja tutkimusten suunnitteluun, järjestämiseen ja toteutukseen sekä suun sairauksien ennaltaehkäisyyn ja suun terveyden edistämiseen. Terveyskeskuksen kanssa yhteistyö sisältää mm. suun terveydenhuollon integroimisen monisairaiden ja infektiotilaiden hoitopolkuihin.

Laboratorio- ja kuvantamispalvelut on ulkoistettu HUS:n Diagnostiikkapalveluille. Potilaat ohjataan tutkimuksiin läheteiden avulla. HUS:n laboratorio- ja kuvantamispalvelupisteet ovat Itä-Uusimaalaisten käytettävissä koko Uudenmaan alueella.

Ilta-, arkipyhä- ja viikonloppupäivystys on keskitetty koko Uudenmaan alueella HUS:n Puistosairaalaan.

Työnjakoa suun terveydenhuollossa avosektorin ja erikoissairaanhoidon osalta on täsmennetty mm. HUS:n hoitopolkujen avulla, joista osassa erikoishammaslääkärimme ovat olleet mukana niitä luomassa (Lasten yleisanestesiahoitoon hoitoketju 2023, Lastenreumapotilaan purennan ja leukanivelten hoitoketju 2022). Lisäksi HUS järjestää yhteistyökokouksia Uudenmaan hyvinvointialueen johtajahammaslääkäreille sekä palveluvastaaville. Kokouksissa yhdenmukaistetaan ajankohtaisia toimintamalleja potilaan hoitoon liittyen. Vuoden 2023 aikana on mm. tarkennettu erikoissairaanhoidon tarvittavat lähetetiedot.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuolto on kilpailuttanut erikoishammaslääkäripalvelut niiden osa-alueiden osalta, joita ei pystytty itse tuottamaan joko ollenkaan tai riittävällä tasolla. Plusterveys-erikoishammaslääkäripalvelut tuottaa IU HVA:lle erikoishammaslääkäripalveluita endodontian, protetiikan, kirurgian ja parodontologian osa-alueilla. Plusterveyteen ohjataan potilaat, jotka eivät täytä erikoissairaanhoidon kriteerejä, mutta vaativat erikoishammaslääkärin hoitoa.

Päivystyksen jatkohoitopalveluita tuottaa myös Plusterveys Porvoon ja Helsingin toimipisteissä.

Hammaslaboratorio- ja erikoishammasteknikkopalvelut on hankittu myös ulkopuolisilta palveluntuottajilta kilpailutuksen kautta. Hammaslaboratoriopalveluita tuottavat Elysee Dental, Kotihammas, Loisto hammaslaboratoriopalvelut, Pureart, Viphammas sekä erikoishammasteknikkopalveluita Johan Järvinen tmi ja Maarit Huusko tmi.

Palveluiden koordinointia tehdään STM:n ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen valtuuston ja hallituksen sekä yhteisten terveystieteiden vastuualuejohtajan ja suun terveydenhuollon johtoryhmän johdolla. STM, Hammaslääkäriliitto ja Hyvil järjestävät muutaman tilaisuuden vuodessa, joissa tiedotetaan ja ohjeistetaan ajankohtaisista asioista mm. palveluiden järjestämiseen ja koordinointiin liittyen. Suun terveydenhuollon johtoryhmän kehitys- ja suunnittelutyössä on käytetty

ulkopuolista asiantuntija-apua NHG:ltä. Rahoitus NHG:n konsultaatiotyöhön on saatu vuodelle 2024 EU:n RRP-hankkeesta.

1.4.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Toimitilat sijaitsevat sosiaali- ja terveystieteiden yhteydessä paitsi Lyseopuiston ja Söderkullan toimintayksiköt. Odotustilat ja osa wc-tiloista ovat esteettömiä.

Alueella I on kaksi hammashoitola.

- Näsin hammashoitolassa on 26 hoitohuonetta sekä mm. tila kipsimallien valmistukseen ja keskitettyyn ajanvaraukseen.
- Lyseopuiston hammashoitolassa on kolme hoitohuonetta.

Lisäksi alueella on kaksi liikuteltava hammashoitoyksikkö Pop-Up toimintaa varten. Pop-Up toimintana hoidetaan alakoulujen oppilaille suun terveystarkastuksia 3. ja 5.luokille

Alueella II on neljä hammashoitola.

- Askolan hammashoitolassa on neljä hoitohuonetta ja tila ajanvaraukselle.
- Loviisan hammashoitolassa on yhdeksän hoitohuonetta sekä tila välinehuollolle ja keskitetylle ajanvaraukselle.
- Söderkullan hammashoitolassa on 5 hammashoitohuonetta
- Nikkilän hammashoitolassa on 8 hammashoitohuonetta sekä mm. tila kipsimallien valmistukseen

Lisäksi alueella on kaksi liikuteltava hammashoitoyksikkö Pop-Up toimintaa varten. Pop-Up toimintana hoidetaan alakoulujen oppilaille suun terveystarkastuksia 3. ja 5.luokille.

Välinehuolto: Instrumenttien huolto ostetaan alueella I ja alueen II osalta Sipoon hammashoitoloista HUS ATeK:sta. Instrumentit kuljetetaan huollettavaksi Porvoon tai Hyvinkään sairaalan välinehuoltoon, josta ne palautuvat huollettuina hoitolaan 12-24 h sisällä.

Alueella II instrumentit huolletaan omana toimintana Loviisan, Askolan sekä Lapinjärven hoitoloissa.

Huollot: Kiinteistöjen huolloista vastaa Hyvinvointialueen kiinteistöpalvelut yhdessä kaupunkien ja kuntien kiinteistöpalveluiden kanssa. Hammashoidon koneiden ja laitteiden huolloista vastaavat laitteiden maahantuojaan valtuuttamat yritykset huoltohenkilöstöineen. Hammashoitohuoneiden koneita ja laitteita huolletaan vähintään kerran vuodessa. Tällöin mm. imulaitteiden letkut vaihdetaan sekä laitteen erilaisia tiivisteitä vaihdetaan ennalta ehkäisevästi. Vuosihuollon lisäksi koneita huolletaan tarpeen mukaan.

Tarveaineet: Hammashoidossa käytetään paljon erilaisia tarveaineita. Tarveaineiden hankinta on kilpailutettu yhdessä HUS:n sekä muiden

hyvinvointialueiden kanssa. Tarveaineet Itä-uudenmaan alueella tilataan Book & Store -varastonhallinta ohjelman kautta, jonka avulla voidaan optimoida varastossa säilytettävien tarvikkeiden määrää hoitoloissa.

Turvallisuus: Varautumista ja turvallisuutta hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö. Yksikkö tukee työntekijöitä ja johtoa valmiussuunnittelussa, -harjoittelussa ja -koulutuksissa sekä arkipäivän turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa, ensiapukoulutuksia järjestetään muutaman vuoden välein ja yleiseen turvallisuuteen liittyviä koulutuksia järjestetään vuosittain.

Suun terveydenhuollolle ollaan laatimassa vuoden 2024 aikana valmiussuunnitelmaan liittyvät toimintakortit, joissa kuvataan suun terveydenhuollon toiminta erilaisissa vaaratilanteissa. Olemme myös osa HUS alueen varautumisen suunnitelmaa.

Sipoon Nikkilän hoitolassa henkilökunnan apuna toimivat virastomestarit, jotka avustavat tarvittaessa henkilökuntaa erilaisissa vaaratilanteissa. Porvoossa Näsin hammashoitolassa henkilökuntaa avustaa päivittäin Securitaksen vartija. Tarvittaessa henkilökunta voi kutsua vartijan jo ennakoon myös muihin toimipisteisiin. Hätätilanteissa soitetaan 112.

1.4.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja velvoitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. Vastaavat.

Tietoturvasuunnitelma laaditaan hyvinvointialuetasoisesti ja sen laatimisesta vastaa tietoturvapääällikkö Sami Kokkala. Tietoturvasuunnitelma on tarkastettu 31.5.2024. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen sisältö on esihenkilöiden tiedossa. Tietoturvasuunnitelman henkilöstön osuudet löytyvät tietoturvaohjeista, jotka löytyvät hyvinvointialueen sisäisillä verkkosivuilla. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat ja jokainen työntekijä siitä, että noudattavat tietoturvaohjeita.

Suun terveydenhuollossa on käytössä poikkeuksellisen paljon laitteita verrattuna muihin avoterveydenhuollon palveluihin. Näin ollen laitteiden oikean käytön ja

niiden toimintakunnon seuraamisen merkitys korostuu. Laitteisiin liittyviä säännöllisiä laadunvarmistustoimenpiteitä tehdään mm seuraaville:

- röntgenlaitteet, kuvalevyt, röntgenkuvat, röntgensuojat ja kuvien katseluun käytetyt näytöt
- valokovettajat, joita käytetään sidosaineiden ja yhdistelmämuovien kovettamiseen
- lääkettäkaapit

Lääkinnällisten laitteiden käyttöä ohjaa useat lait ja niistä annetut määräykset. Suomessa lääkinnällisten laitteiden vaatimuksenmukaisuutta ja alan toimijoita sekä lääkinnällisten laitteiden ammattimaista käyttöä valvoo [Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea](#) ja valvonta tapahtuu yhteistyössä EU:n viranomaisien kanssa. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvällä lainsäädännöllä ([Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021](#)) varmistetaan sekä itse laitteiden että niiden käytön turvallisuus.

Hammashoidon välineet on kirjattu IUHVA:n yhteiseen laiterekisteriin ja hoitoloissa on nimetty laitevastaavat. Laitteille on määritetty riskiarvioluokka, jonka perustella osalle laitteista valmistetaan vuoden 2025 aikana laitepassit, jotka varmistavat laitteen turvallisen käyttöosaamisen. Uusia laitteita hankittaessa hankintasopimukseen liittyy koulutus laitteen käyttöön. Näin varmistetaan, että laitetta käytetään turvallisesti ja ohjeen mukaisesti. Uusille työntekijöille laitteen käytön perehdytys on osa henkilöstön antamaa yleistä perehdytystä.

Välinehuolto on ulkoistettu lähes kokonaan HUS-Välinehuollolle (HUS ATeK), joka vastaa välinehuollon laadusta ja sen varmistuksesta. Keskisen- ja läntisen alueen hammashoitoloiden hammasinstrumenttien huoltoprosesseista on tehty kirjalliset kuvaukset. Näitä päivitetään säännöllisesti. Itäisellä alueella välinehuolto hoituu omana toimintana (Askola, Lapinjärvi ja Loviisa). Laitteiden toimivuutta ja laatua varmennetaan päivittäin tehtävien erilaisten testien avulla.

Välinehuoltoon, laitteiden käyttöön sekä muuhun toimintaan vastanotolla on valmisteilla päivitetyt ja yhdenmukaistetut perehdytysoppaat uusille työntekijöille. Perehdytysoppaat toimivat jatkossa myös käsikirjoina kaikille työntekijöille ja perehdytysoppaita päivitetään säännöllisesti.

Tulosityksiköpäällikkö vastaa tulosityksikön toiminnan suunnittelusta, taloudesta, kehittämisestä, yhteensovittamisesta, toimeenpanosta, arvioinnista, riskienhallinnasta ja sisäisestä valvonnasta.

1.4.10 Lääkehoitosuunnitelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (Sosiaali- ja

terveysministeriön julkaisuja 2021:6) pohjalta. Lääkehoidon toteuttamiseen liittyy moninainen lainsäädäntö, joka on tarkasti lueteltu edellä mainitussa STM:n oppaassa. Lääkehoitosuunnitelma tarjoaa käytännön työvälineen toiminta- ja työyksikön lääkehoidon suunnitelmalliselle hallinnalle sekä sen laadulliselle kehittämiselle. Itä-Uudenmaan lääkehoitosuunnitelma ohjaa turvallisen lääkehoidon toteutumista kaikissa alueen yksiköissä.

Lääkehoitosuunnitelma on laadunhallinta-asiakirja, joka ohjaa lääkehoidon prosessia ja kuuluu osaksi lääkehoidon perehdytystä sekä parantaa lääkitysturvallisuuskulttuuria. Lääkehoitosuunnitelman tavoitteena on yhtenäistää organisaation lääkehoidon periaatteita ja määrittää yksikössä ne vähimmäisvaatimukset, jota laadukas ja turvallinen lääkehoito edellyttää. Ohjeistuksella pyritään myös selkiyttämään vastuunjako. Lääkehoitosuunnitelmassa otetaan kantaa henkilöstön vastuihin, velvollisuuksiin ja työnjakoon. Kaikissa yksiköissä lääkevastaavina toimivat sairaanhoitajat ja suun terveydenhuollossa nimetyt suuhygienistit tai hammashoitajat

Suun terveydenhuollossa lääkehoitoa suorittavat hammaslääkäri ja hammashoitaja työparina sekä suuhygienisti hammaslääkäri ohjeistuksella. Hyvinvointialueen yhteinen lääkehoitosuunnitelma sisältää yleisen osion (A-osa) sekä yksikkökohtaiset osiot (B-osiot.)

Yleinen osa (A-osio) sisältää mm. määritykset lääkehoitoprosessista, lääkehoidon turvallisuudesta ja lääkehoitoon liittyvistä riskeistä, Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävät ja vastuunjako lääkehoidossa, lääkehoidon vaaratapahtumista raportoimisen sekä lääkehoidon osaamisen varmistamisen, ylläpidon ja lääkelupakäytäntöjen osuudet.

Yksikkökohtaiset osiot (B-osio) sisältävät jokaisen toimintayksikön osalta määritellyt vastuunjaot, työnjako eri ammattilaisten kesken sekä tiedot miten lääkkeitä yksikössä säilytetään, käsitellään sekä miten niitä tilataan, hävitetään ja valvotaan kulutusta.

Hammashoitajilta tai hammashoitajan tehtävässä toimivilta sekä suuhygienisteiltä vaaditaan voimassa olevat lääkeluvat. Lääkeluvan saadakseen työntekijän tulee viiden vuoden välein suorittaa lääkehoidonosaamisen koulutus, mikä sisältää teoriaosuuden sekä lääkelaskut tai heillä tulee olla alle viiden vuoden sisällä suoritettu Denstalin lääkehoidon osaamisen verkkokoulutus (sisältäen tentit teoriasta ja lääkelaskuista).

1.4.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle on kerrottava,

- mihin hänen antamiaan tietoja käytetään
- mistä muualta häntä koskevia tietoja hankitaan
- mihin ne talletetaan

- kenelle ja millä ehdoin tietoja luovutetaan.

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus

- tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja
- pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta.

Omaisten oikeus saada tietoja

Omaiselle voidaan myöntää oikeus saada tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, joita hänen kuollut lähiomaisensa on saanut elinaikanaan. Tällöin tietojen on oltava välttämättömiä hänen etujensa tai oikeuksiensa selvittämiseksi ja toteuttamiseksi. Näin voi olla esimerkiksi tilanteissa, joissa omaiset haluavat selvittää epäilemäänsä hoitovirhettä.

Oikeutta on haettava kirjallisesti siltä sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksiköltä, jossa vainaja on ollut hoidettavana. Luovutetun tiedon saaja ei saa käyttää tai luovuttaa tietoja edelleen muuhun tarkoitukseen.

Tietojen luovutus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajille

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antaman luovutusluvan perusteella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi. Jos asiakas ei muistisairaudesta, tajuttomuudesta tai vastaavan syyn vuoksi pysty päättämään luovutusluvan antamisesta eikä hänellä ole laillista edustajaa, välttämättömiä tietoja voidaan luovuttaa ilman luovutuslupaa suoraan lain nojalla.

Lisäksi tietoja voidaan eräissä laissa säännellyissä tilanteissa luovuttaa käytettäväksi tieteellisessä tutkimuksessa ja palveluja tuottavien henkilöiden ja laitosten valvonnassa.

Tietoja saavat käsitellä vain hoidon ja palvelun toteutukseen tai asian käsittelyyn osallistuvat henkilöt. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja käsittelevällä henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on vaitiolovelvollisuus.

Asiakastietolaki kokoaa yhteen asiakastietojen käsittelyä koskevan sääntelyn

Uudistettu laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki tuli voimaan 1.1.2024, ja samalla kumottiin aiempi laki sosiaali-

ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuihin lakeihin sisältyvän asiakastietojen käsittelyä koskevan sääntelyn.

Uusi asiakastietolaki sisältää aiemmin eri lakeihin ja asetuksiin sisältynyttä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä, asiakasasiakirjoja ja tietojärjestelmiä koskevaa sääntelyä. Asiakastietojen käsittelyn sääntelyä on yhtenäistetty esimerkiksi asiakastietojen kirjaamista ja tiedonsaantioikeuksien ja tietojen luovuttamista koskien.

Asiakastietolaki velvoittaa sosiaalihuollon palvelunantajat liittymään valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. Lisäksi laki mahdollistaa sosiaalihuollon asiakastietojen luovuttamisen muille sosiaalihuollon palvelunantajille Kanta-palvelujen välityksellä.

Asiakastietolaissa on siirtymäajat siihen, milloin viimeistään asiakas- ja potilasasiakirjoja tulee tallentaa Kanta-palveluihin.

Lisätietoa:

- [Uusi laki sääntelemään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä](#) (STM:n tiedote 13.4.2023)

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Tulosyksikköpäällikkö Sanna Räsänen

Henkilökunnan tulee suorittaa vuosittain Navisec tietoturvakoulutuksesta kaikki osa-alueet henkilöstön tietosuoja ja tietoturva, henkilötietoja käsittelevien GDPR-koulutus, sosiaalihuollon tietosuoja ja tietoturva sekä terveydenhuollon tietosuoja ja tietoturva. Esihenkilöt seuraavat koulutusten suorituksia.

Uudelle työntekijälle opetetaan tietoturvakäytännöt, perehdytysopasta apuna käyttäen. Jokaisessa toimipisteessä on tietosuojaajätteelle lukittu keräysastia, johon tietoa käsitellyt henkilö tietoturvajätteen laittaa. Jäte toimitetaan jätehuollon toimesta tuhottavaksi tietosuojalain ja asetusten mukaisesti.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on nimetty Tietosuojaavastaava, Sebastian Ekblom. Häneltä voi kysyä neuvoa ja ohjeita tietoturvaan liittyvissä asioissa tietosuojaavastaava@itauusimaa.fi

Tietosuoja poikkeamista ilmoitetaan viipymättä tietosuojaavastalle tietosuojaavastaava@itauusimaa.fi

Rekisteri- ja tietosuojaaseloste on nähtävillä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

1.4.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta kerätään usealla tavalla: hoitotilanteessa, suora yhteydenotto suullisesti tai postitse/ sähköpostitse, paperilomakkeilla hammashoitoloissa, QR-koodia käyttäen sekä Hyvinvointialueen internetsivujen kautta; nimettömänä tai nimettynä.

Nimettyihin palautteisiin vastataan kirjallisesti tai puhelimitse mahdollisimman nopeasti. Ylihammaslääkäri vastaa, jos palautteessa mainitaan hammashoitola tai työntekijä. Palaute käsitellään palautteessa mainitun ammattilaisen kanssa. Saadusta palautteesta tehdään tilastoa ja yhteenveto suun terveydenhuollon johdon ja sosiaali- ja terveystoimen hallinnon käyttöön.

Kehitämme toimintaamme saadun asiakaspalautteen pohjalta.

1.5 Omavalvonnan riskienhallinta

1.5.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Hammashoitolakohtainen riskienkartoitus päivitetään vuosittain työntekijöiden ja esihenkilöiden yhteistyönä **WPro-riskienhallinta järjestelmään**. WPro-järjestelmän kautta tehdään työturvallisuuspoikkeamailmoitukset. IUHVA:n työterveyshuolto (Mehiläinen) toimii työturvallisuusriskien kartoittamiseksi ja vähentämiseksi, tekemällä mm. määrääjain työpaikkaselvityksiä. Esihenkilöt ovat vastuussa työturvallisuudesta yhdessä työsuojeluorganisaation kanssa.

HaiPro-järjestelmä on käytössä potilasturvallisuuteen liittyvien riskien ilmoittamiseen ja käsittelemiseen. Potilasturvallisuutta kehitetään HaiPro-ilmoituksiin perustuen. Järjestelmässä ilmoitetaan ja käsitellään sekä varsinaisia tapahtumia että 'läheltä piti' -tilanteita. Riskien tunnistaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Myös toiset yksiköt sekä potilaat tai heidän läheiset voivat tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemistaan puutteista tai riskeistä. Esihenkilöt ovat vastuussa potilasturvallisuustyöstä.

Potilailla / asiakkailla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaara- tai haittatilanteesta nimettömänä. Nimettömään ilmoitukseen ei anneta vastausta. Ilmoituksen voi tehdä täältä: <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/vaaratapahtumailmoitus/>

Tietoturvallisuus riskien tunnistaminen on kaikkien työntekijöiden vastuulla. Tarvittaessa poikkeamista ilmoitetaan HaiPro-ilmoituksen lisäksi tietosuojavastavalle esihenkilöiden toimesta.

1.5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

HaiPro ja WPro -ilmoitukset käsitellään 10 vrk sisällä ilmoituksesta esihenkilöiden toimesta. Vakaviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan välittömästi.

Käytössä on ilmoitusmenettelyt pistotapaturmille sekä vaara- ja uhkatilanteisiin. Esihenkilöt, työsuojelu- organisaatio ja työterveyshuolto käsittelevät näitä ilmoituksia, ja pyrkivät estämään näiden tapahtumien /tilanteiden toistumista. Työssä ja työmatkoilla tapahtuvien tapaturmien varalle hyvinvointialueella on työntekijöitään koskeva vakuutusuoja.

Polku intranetin linkkiin (sisäinen):

Hyvinvointialueen intrasivu -> Sisäiset palvelut -> Henkilöstöasiat -> Työturvallisuuslomakkeet mm. HaiPro työturvallisuus ilmoittaja; Lomake työtapaturmailmoitus työsuojeluviranomaiselle, Ilmoitus työn vakuuttaneesta vakuutusyhtiöstä; Toimenpiteet työpaikalla pistotapaturmissa ja verialtistuksessa sekä ohjeet työturvallisuus riskien arviointiin.

Hyvinvointialueen intrasivu -> Sisäiset palvelut -> Henkilöstöasiat -> Työterveys

HaiPron käyttöä on ohjeistettu perehdytysoppaassa sekä osana työntekijän jatkuvaa perehdytystä. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan ilmoitusten tekemiseen. Toimintaa kehitetään ja parannetaan jatkuvasti ilmoitusten perusteella.

HaiPro:hon liitettynä tehdään tarvittaessa johonkin laitteeseen liittyvä vaaratilanneilmoitus Fimeaan. Työntekijöiden käytössä olevasta sähköisestä työtilasta löytyy tarvittavat materiaali ilmoituksen tekoa varten.

WPro-järjestelmän kautta tehdään myös ilmoitukset henkilökuntaan kohdistuvista uhkaavista tilanteista vastaanotolla tai mahdollisista työtapaturmista. Ne käsitellään esihenkilöiden johdolla ja toimintaa kehitetään uhkatilanteiden ja vastaavien tapaturmien minimoimiseksi. WPro-järjestelmän kautta tehdystä ilmoituksesta lähtee myös tieto vakuutusyhtiölle mahdollisesta työtapaturmasta.

Vakavasta työtapaturmasta työntekijän tulee olla yhteydessä esihenkilöönsä. Esihenkilö on välittömästi yhteydessä työsuojeluorganisaatioon sekä Aluehallintovirastoon. Mikäli työntekijä ei itse pysty tekemään ilmoitusta, tulee esihenkilön tehdä ilmoitus välittömästi tämän puolesta.

1.5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Tehdyistä ilmoituksista tehdään analyysi ja yhteenveto sosiaali- ja terveystoimen hallinnossa neljä kertaa vuodessa. Kaikki ilmoitukset (HaiPro ja WPro) käsitellään henkilökunnan kanssa kuukausittain henkilökunnan kokouksessa.

Käsittelyn ohessa ohjeistetaan henkilökuntaa uusista toimintaohjeista ja tarkennetaan olemassa olevia ohjeita.

Suun terveydenhuollon perehdytysopas toimii myös käsikirjana kaikille suun terveydenhuollon työntekijöille. Oppaassa ohjeistetaan laitteiden käyttöä sekä muuta toimintaa vastaanotolla. Perehdytysopas annetaan kaikille uusille työntekijöille, se säilytetään sähköisesti kaikkien saatavilla ja sitä päivitetään säännöllisesti.

Sisäinen auditointi on organisaation sisäinen kehittämistoimi, jonka tavoitteena on etsiä kehittämiskohteita ja innostaa kehittämiseen, vahvistaa aikaisempia hyviä käytäntöjä ja selvittää, vastaako auditoivan kohteen toiminta SHQS-kriteeristön vaatimuksia ja hyvinvointialueen asettamia vaatimuksia sekä tavoitteita.

1.5.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluna ja alihankintana tuotetaan niitä palveluita, joita omana toimintana ei pystytä tuottamaan tai hoitotakuuajan rajoissa pysymisen varmistamiseksi.

Plusterveys Oy:

erikoishammaslääkäripalvelut, erikoisaloista, joista ei löydy osaajia omista toimintayksiköistä

18-vuotta täyttäneiden päivystyksen jatkohoito juurihoitojen, hampaan poistojen ja kiireellisten infektiotokussaneerausten osalta

Päivystys: arki-iltaisoin klo 14–21, viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8–21: HUS / Puistosairaala, Stenbäckinkatu 11, Helsinki

HUS Diagnostiikkakeskus:

Koko leuan-, kallolateraali- ja kartiokeilatomoграфияröntgenkuvat sekä niiden lausunnot

Laboratoriopalvelut

Tulkkauspalvelut: Etäpalvelun tulkkaukset; Youpret OY, Vantaan Tulkkikeskus Oy, Pohjois-Savon Tulkkikeskus, Kouvola tulkkikeskus OY. Paikan päällä tulkkaukset: Kouvola tulkkikeskus, Hyvinkään tulkkipalvelu, Tultra Oy, Suomen Tulkkiauspalvelut Oy

Apteekkipalvelut: HUS-Apteekki.

Välinehuoltopalvelut: HUS-ATeK.

Työvaatteiden vuokraus ja pesu: Lindström Oy, Puro Tekstiilihuoltopalvelut Oy

HUS-logistiikka/varastopalvelut

Mehiläinen Oy: työterveyshuolto.

Hammastekniset sopimuslaboratoriot, ensisijaiset tuottajat:

Erikoishammasteknikot Johan Järvinen tmi ja Maarit Huusko tmi.

Hammaslaboratoriot Elysee Dental Oy, Hammaslaboratorio PureArt Oy, Hammaslaboratorio Viphammas Oy sekä Loisto laboratoriot Oy ja Kotihammas Oy.

Välinehuollon ja PopUpin kuljetukset:

Kuljetusliike Ralf Hellborg

Posti

Logistiikkapartio

Van&poika

Curion Oy

1.5.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

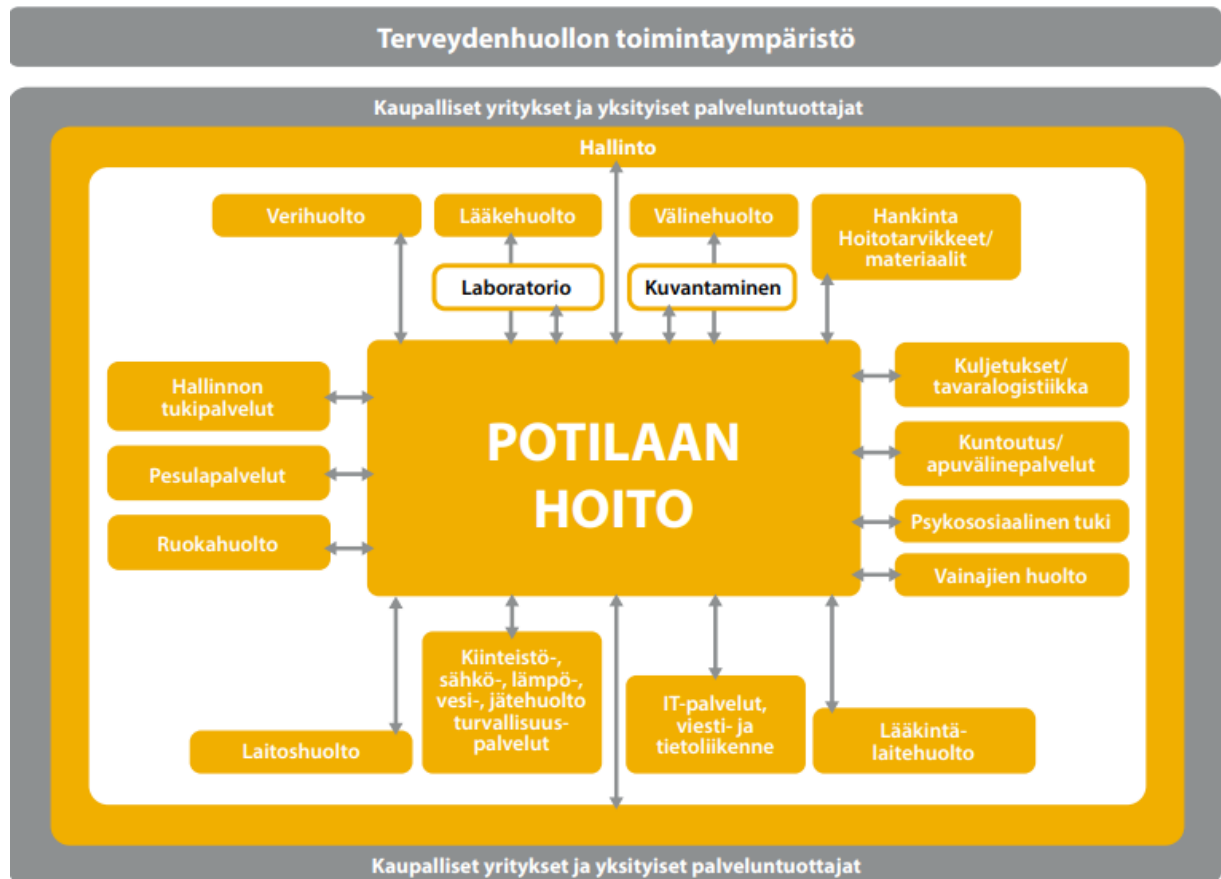
Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle on laadittu valmiussuunnitelma, jonka yleinen osa on koko henkilökunnan luettavissa intrassa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen varautumisen ja valmiussuunnittelun tavoite on palvelutuotannon mahdollisimman häiriötön hoitaminen kaikissa olosuhteissa, häiriötilanteiden hallinta ja niistä toipuminen. Varautumistyötä johtaa hyvinvointialueen johtaja yhdessä pelastusjohtajan kanssa. Varautumistoimenpiteitä ovat muun muassa valmiussuunnittelu, jatkuvuudenhallinta, etukäteisvalmistelut sekä koulutus ja valmiusharjoitukset.

Varautumista ja turvallisuutta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella koordinoi pelastuslaitoksen alaisuudessa oleva Varautuminen ja turvallisuus -yksikkö. Yksikkö tekee yhteistyötä kuntien kanssa ja tukee niiden alue- ja valmiussuunnittelua, sekä osallistuu kuntien ja hyvinvointialueen välisten varautumista koskevien sopimusten valmisteluun.

Yksikössä työskentelee valmiuspäällikkö ja kaksi valmiusasiantuntijaa. Valmiusasiantuntijan erityisalanana on hyvinvointialueen henkilöstön ja tilojen turvallisuuden kehittäminen ohjeiden, neuvonnan ja teknisten järjestelmien kautta. Hän vastaa myös tilaturvallisuustekniikan kehittämisestä, kuten lukitusjärjestelmistä, kulunvalvonnasta sekä kameravalvonnasta. Toinen valmiusasiantuntija keskittyy erityisesti sosiaali- ja terveystoimen varautumiseen. Hän vastaa hyvinvointialueen yksiköiden valmiussuunnittelusta ja henkilöstön kouluttamisesta. Hän osallistuu osaltaan erilaisten valmiusharjoitusten suunnitteluun.

Valmiusasiantuntijan tehtävänä on vuoden 2024 alusta työstää yhdessä henkilökunnan kanssa yksikkökohtaiset valmiuskortit häiriötilanteissa toimimiseen.

Pelastussuunnitelma sekä ohje vastaanotolla vaaratilanteessa toimimiseen on laadittu jokaiseen toimintayksikköön erikseen, ja ne löytyvät toimintayksiköiden yhteisistä Teams-ryhmistä sekä paperiversioina yksiköistä. Ohjeet on käyty henkilökunnan kanssa läpi ja kuuluvat myös perehdytysuunnitelmaan.



Kuvio 1. Terveysthuollon toimintaympäristö (Lähde: Terveysthuoltotoimikunta/Mervi Savolainen)



2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet suun terveydenhuollon johtoryhmän jäsenet yhdessä henkilöstön kanssa.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen julkisilla verkkosivuilla ja on luettavissa paperiversiona yksikössä.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan asianmukaisuutta seurataan ja

siitä raportoidaan julkisesti hyvinvointialueen verkkosivuilla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

3 Omavalvontasuunnitelman laatija ja päiväys

Nimi: Sanna Alatyppö
Titteli: Tulosityksikköpäällikkö

Nimi: Mari Heinonen
Titteli: Palveluvastaava

Nimi: Johanna Pellinen
Titteli: Ylihammaslääkäri

Nimi: Mari Kouva-Pasanen
Titteli: Tiimivastaava

Nimi: Perttu Halonen
Titteli: Ylihammaslääkäri

Nimi: Minna Valen
Titteli: Palveluvastaava

Nimi: Nina Luostarinen
Titteli: Ylihammaslääkäri

Nimi: Jeanette Jääskeläinen
Titteli: Tiimivastaava

Nimi: Viivi Carr
Titteli: Apulaisylihammaslääkäri

Päivämäärä: 13.9.2024

4 Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö

Nimi: Sanna Räsänen
Titteli: Tulosityksikköpäällikkö

Päivitetty: 3.7.2025