



Omavalvontasuunnitelma

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualue

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	12
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	12
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	12
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	13
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	13
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	16
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3.6 Henkilöstö.....	21
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	25
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	26
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	27
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	30
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	32
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	33
3.13 Infektioiden torjunta	34
4 Omavalvonnan riskienhallinta	35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	35
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	37
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	39
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	40
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	40
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	41
5.1 Toimeenpano.....	41
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	41
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	42

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://pirha.fi) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyistä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Suun terveydenhuolto/perushoidon vastuualue

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Akaa: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5313

Vastaava hammaslääkäri Tarja Varjotie (tarja.varjotie@pirha.fi)

Osastonhoitaja Timo Turkulainen (timo.turkulainen@pirha.fi)

Akaan hammashoitola, Torkontie 2, 37800 AKA, 2. kerros

Hämeenkyrö: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 040 133 0400

Vastaava hammaslääkäri Riikka Nystedt-Pusa (riikka.nystedt-pusa@pirha.fi)

Osastonhoitaja Mari Posti (mari.posti@pirha.fi)

Hämeenkyrön hammashoitola, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö

Ikaalinen: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 31159512

Vastaava hammaslääkäri Riikka Nystedt-Pusa (riikka.nystedt-pusa@pirha.fi)

Osastonhoitaja Mari Posti (mari.posti@pirha.fi)

Ikaalisten hammashoitola, Vanha Tampereentie 21 B, 39500 Ikaalinen

Pirkanmaan hyvinvointialue

Kangasala - Pälkäne - Kuhmoinen: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5323

Vastaava hammaslääkäri Pauliina Jalonen (pauliina.jalonen@pirha.fi)

Osastonhoitaja Hanne Kotka (hanne.kotka@pirha.fi)

Keskusterveysaseman hammashoitola, Herttualantie 28, 36200 Kangasala

Ruutanan hammashoitola, Leppätie 3, 36110 Ruutana

Suoraman hammashoitola, Kyötikkäläntie 12, 36220 Kangasala

Vatialan hammashoitola, Junatie 1, 36240 Kangasala

Pälkäneen hammashoitola, Keskustie 3, 36600 Pälkäne

Lempäälä: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5311

Vastaava hammaslääkäri Heikki Kulta (heikki.kulta@pirha.fi)

Osastonhoitaja Karoliina Niemenmaa (karoliina.niemenmaa@pirha.fi)

Kuljun hammashoitola, Kukonkorventie 18, 37560 Lempäälä

Lempäälän hammashoitola, Himminpolku 5, 37500 Lempäälä

Nokia: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5307

Vastaava hammaslääkäri Riikka Nystedt-Pusa (riikka.nystedt-pusa@pirha.fi)

Osastonhoitaja Mari Posti (mari.posti@pirha.fi)

Kauppakadun hammashoitola, Kauppakatu 1–3, 37100 Nokia

Koskenmäen hammashoitola, Ketolanmäenkatu 2, 37120 Nokia

Nokian sote-aseman hammashoitola, Maununkatu 12, 37100 Nokia

Pirkkala: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5320

Vastaava hammaslääkäri Riikka Nystedt-Pusa (riikka.nystedt-pusa@pirha.fi)

Osastonhoitaja Heli Lahtinen (heli.lahtinen@pirha.fi)

Pirkkalan hammashoitola, Lentoasemantie 60, 33960 Pirkkala

Sastamala ja Punkalaidun: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5325

Vastaava hammaslääkäri Markku Saha (markku.saha@pirha.fi)

Osastonhoitaja Piia Kulmala (piia.kulmala@pirha.fi)

Mouhijärven hammashoitola, Tohtorinpolku 4, 38460 Sastamala

Punkalaitumen hammashoitola, Lauttakyläntie 11, 31900 Punkalaidun

Sastamalan keskushammashoitola, Torikatu 1, 38200 Sastamala

Pirkanmaan hyvinvointialue

Tampere ja Orivesi: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5300

Vastaavat hammaslääkäri Aeli Malm (aeli.malm@pirha.fi)

Marjo Voutilainen (marjo.voutilainen@pirha.fi)

Osastonhoitajat Nina Harkin (nina.harkin@pirha.fi), Pirita Karhu

(pirita.karhu@pirha.fi), Heli Lahtinen (heli.lahtinen@pirha.fi)

Etelä-Hervannan hammashoitola (Ehta), Mekaniikanpolku 9, 33720 Tampere

Hatanpään hammashoitola, Hatanpäänkatu 24, 33900 Tampere

Hervannan hammashoitola, Insinöörinkatu 38, 33720 Tampere

Koukkuniemen hammashoitola, Ahlgrenin puistokuja 2, 33180 Tampere

Lielahden hammashoitola, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Linnainmaan hammashoitola, Kirviälänkatu 2, 33580 Tampere

Tammelan hammashoitola, Ilmarinkatu 16 D, 33500 Tampere

Tays sairaalapäivystys Acuta, Ensitie 8, K-rakennus, C-aula, 33520 Tampere

Terveyskeskus Mehiläinen Tesoma, Tesoman valtatie 35, 33310 Tampere

Tipotien hammashoitola, Tipotie 4, 33230 Tampere

Tullinkulman hammashoitola, Hammareninkatu 5, 33100 Tampere

Vuoreksen hammashoitola, Rautiolanrinne 2, 33870 Tampere

Oriveden hammashoitola, Keskustie 30, 35300 Orivesi

Valkeakoski: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5315

Vastaava hammaslääkäri Marja-Liisa Kaltiokallio (marja-liisa.kaltiokallio@pirha.fi)

Osastonhoitaja Timo Turkulainen (timo.turkulainen@pirha.fi)

Valkeakosken hammashoitola, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Vesilahti: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5322

Vastaava hammaslääkäri Heikki Kulta (heikki.kulta@pirha.fi)

Osastonhoitaja Karoliina Niemenmaa (karoliina.niemenmaa@pirha.fi)

Vesilahden hammashoitola, Anttilantie 2, 37470 Vesilahti

Ylöjärvi: ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 384 5275

Vastaava hammaslääkäri Minna Antikainen (minna.antikainen@pirha.fi)

Osastonhoitaja Katri Tapola (katri.tapola@pirha.fi)

Kurun hammashoitola, Kisatie 1, 34300 Kuru

Vuorentaustan hammashoitola, Tornitie 1, 33430 Vuorentausta

Ylöjärven sote-aseman hammashoitola, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Suun terveydenhuollon / perushoidon ulkoistettu palvelutuotanto:

Juupajoki ja Mänttä-Vilppula (Mäntänvuoren Terveys, Pihlajalinna Oy):

ajanvaraus ja neuvonta, puhelin: 03 455 2745

Ylihammaslääkäri Matias Leppänen (matias.leppanen@pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava Alice Kamski (Alice.Kamski@pihlajalinna.fi)

Juupajoen terveysasema, Koskitie 50, 35500 Korkeakoski

Mäntän terveysasema, Pakkaajankatu 18 D, 35800 Mänttä

Parkano ja Kihniö (Kolmostien terveys, Pihlajalinna Oy): ajanvaraus ja neuvonta,

puhelin: 03 443 3430

Ylihammaslääkäri Matias Leppänen (matias.leppanen@pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava Katja Anttila (katja.anttila@pihlajalinna.fi)

Kihniön hammashoitola, Kivinevantie 11–13, 39820 Kihniö

Parkanon hammashoitola, Parkanontie 48, 39 700 Parkano

Virrat ja Ruovesi (Keiturin Sote): ajanvaraus ja neuvonta puh. 03 334 11500

Vastaava hammaslääkäri Pauliina Hietasalo (pauliina.hietasalo@keiturinsote.fi)

Esihenkilö Arja Kassi (arja.kassi@keiturinsote.fi)

Virtain hammashoitola, Sairaalantie 1, 34800 Virrat

Ruoveden hammashoitola, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Pirkanmaalaiset asukkaat.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa suun terveydenhuollon palveluja kaikille pirkanmaalaisille: neuvolaikäisille, koululaisille, opiskelijoille, aikuisille ja ikääntyneille. Suun terveydenhuollon palvelupisteet sijaitsevat Akaan, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Kihniön, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Punkalaitumen, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kunnissa. Kuhmoisten palvelut

järjestetään Kangasalla ja Urjalan palvelut Akaassa. Asiakas/potilas voi valinnanvapauden nojalla valita sosiaali- ja terveystaseman, jossa asioi.

Suun terveydenhuollon palveluihin kuuluvat digitaaliset palvelut, puhelinpalvelu, hoidon tarpeen arvio, suun terveystarkastukset ja tutkimukset, kuvantaminen, suun sairauksien hoito sekä yksilöllinen ehkäisevä hoito ja neuvonta. Hammaslääkärit, suuhygienistit ja hammashoitajat tekevät moniammatillista yhteistyötä. Eri ammattiryhmät tekevät koulutustaan parhaiten vastaavat toimenpiteet hoidon toteuttamiseksi. Palveluita annetaan verkon ja puhelimen välityksellä, sotekeskuksien, lähiasemien, joidenkin koulujen yhteydessä olevissa tai liikehuoneistossa sijaitsevilla hammashoitoloissa sekä erillisen tarpeen mukaan liikkuvina palveluina esimerkiksi kouluille. Palveluita toteutetaan videovastaanottona, tavanomaisena hammaslääkäri - hammashoitaja-, tai suuhygienistivastaanottona, monihuonemallilla sekä joustavilla malleilla.

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Suun terveydenhuollon keskeisiä toiminnan periaatteita ovat hoidon laatu, vaikuttavuus, oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus ja hyvä asiakaskokemus. Suun terveydenhuollon palvelut tukevat hoidon jatkuvuutta ja potilaan sitoutumista hoitoonsa. Keskeistä on suun terveyden ymmärtäminen osana kokonaisterveyttä, riskien varhaiseen tunnistamiseen perustuva ennaltaehkäisy sekä yksilöllinen terveyden edistäminen. Asiakkaan/potilaan kokonaistilanne ja tuen tarve huomioidaan moniammatillisella yhteistyöllä muiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sekä kunnan ammattilaisten kanssa. Asiakas/potilas ohjataan tarvittaessa toisen palvelun piiriin.

Suun terveydenhuollon palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä. Toimintaa ohjaavat lisäksi yhtenäiset valtakunnalliset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet, kansalliset Käypä hoito -suositukset ja Hyvä käytäntö -konsensus suositukset. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla. Laatua ja lainmukaisuutta valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirasto (AVI).

Aikuisten kiireettömät suun terveydenhuollon palvelut toteutetaan terveydenhuollon ammattilaisen tekemän yksilöllisen hoidon tarpeen arvioinnin perusteella yhtenäisten kiireettömän hoidon perusteiden mukaisesti. Kiireettömät suun terveydenhuollon palvelut sisältävät tavallisesti suun terveystarkastuksen tai tutkimuksen, siihen perustuvan pitkäaikavälin hoitosuunnitelman, omahoitosuunnitelman, tarvittavat ennaltaehkäisevät ja korjaavat suun terveydenhuollon toimenpiteet sekä tarvittavan ylläpito-hoidon. Kokonaishoitojen toteuttamisessa tehdään moniammatillista yhteistyötä.

Aikuisten suun terveydenhuollon kiirehoito järjestetään aikuisten valtakunnallisten yhtenäisten kiireellisen hoidon perusteiden mukaisesti. Kiireellisillä suun terveydenhuoltopalveluilla tarkoitetaan äkillistä suun ja hampaiston alueella ilmenevää sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Kiireellisissä tapauksissa hammaslääkärin vastaanotolle pääsee 0–3 vuorokauden sisällä terveydenhuollon ammattilaisen tekemästä hoidon tarpeen arvioinnista. Aikuisten kiireelliset suun terveydenhuoltopalvelut tuotetaan omassa toiminnassa sekä ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta. Kiireelliseen hoitoon tulee päästä asuinpaikasta riippumatta.

Virka-ajan ulkopuolinen kiirehoito toteutetaan vuokratyönä yksityisen palveluntuottajan toimesta iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä pois lukien yöaika. Yöaikaan kiirehoidon päivystyksestä vastaa suun terveydenhuollon erikoissairaanhoito. Hoidon tarve arvioidaan erikoissairaanhoidon kriteeristön mukaisesti, asiakas/potilas on hoitoon oikeutettu, jos hoitoon pääsyn viivästymisen arvioidaan aiheuttavan pysyvää terveydellistä haittaa tai jos asiakkaan/potilaan henki on uhattuna.

Lasten ja nuorten suun terveystarkastukset toteutetaan Valtioneuvoston asetuksen mukaisesti. Alle kouluikäisten suun terveystarkastukset järjestetään lapsen ollessa 1- tai 2- vuotias, 3- tai 4-vuotias ja 5- tai 6-vuotias. Neuvolaikäisten lasten hammashoito toimii yhteistyössä äitiys- ja lastenneuvoloiden kanssa ja 1–2- vuotiaiden terveystarkastukset toteutetaan pääosin hammashoitajan videovastaanottona.

Perusopetuksen oppilaiden suun terveydenhuollon palvelut ovat osa kouluterveydenhuoltoa. Kouluikäiset lapset ja nuoret kutsutaan suun terveystarkastuksiin 1., 5. ja 8. -luokalla. Lisäksi tehdään yksilölliseen tarpeeseen perustuvia tarkastuksia.

Hyvinvointialueella järjestetään suun terveydenhuollon palvelut lisäksi opiskelijoille, jotka opiskelevat kokopäiväisesti toisen asteen oppilaitoksessa, ammatillisessa aikuiskoulutuksen oppilaitoksessa, kansanopistossa tai liikunnan koulutuskeskuksessa vähintään kahden kuukauden ajan. Ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoiden suun terveydenhuollosta vastaa Ylioppilaiden Terveys- ja Huoltosäätiö YTHS. Opiskelijoiden suun terveystarkastuksia tehdään kaikkien hyvinvointialueella sijaitsevien oppilaitosten opiskelijoille sekä opiskelijoille, joiden oppilaitos sijaitsee muulla hyvinvointialueella. Hoito sisältää sekä perus- että erikoishammashoidon.

Pirkanmaan hyvinvointialuetta palvelee perustason palveluihin lukeutuva Suun erikoishoidon yksikkö, joka tarjoaa laaja-alaiset erikoishammaslääkäripalvelut. Suun erikoishoito toimii hallinnollisesti omana avopalvelulinjan vastuualueena, jolla on erillinen omavalvontasuunnitelma. Erikoishammaslääkärin hoitoon ohjataan hoitavan hammaslääkärin läheteellä, kun kriteerit lähettämiseen täyttyvät. Tarvittavan hoidon jälkeen potilaat ohjautuvat takaisin jatko- ja ylläpitohoitoon suun perushoitoon. Osana Suun erikoishoidon yksikköä toimii Suun infektiofokuspoliklinikka, joka hoitaa oikea-aikaisesti suun ja hampaat tulehdusvapaiksi, jos yksilön sairaus, tila, lääke- tai tuleva leikkaushoito sitä edellyttää. Suun infektiofokuspoliklinikalle asiakas/potilas ohjataan lääketieteellisestä hoidosta vastaavan tai leikkaavan lääkärin arvion perusteella erillisellä läheteellä. Hoidetut asiakkaat/potilaat siirtyvät jatko- ja ylläpitohoitoon suun perushoitoon.

Aikuisille perusterveille pelkopotilaille ja joillekin erityisryhmille, joiden lievät yleissairaudet ovat hyvässä tasapainossa, on tarjolla mahdollisuus yleisanestesia-avusteiseen hammashoitoon. Palvelussa oma suun terveydenhuollon henkilöstö toteuttaa suun ja hampaiden tutkimuksen ja hoidon ja yleisanestesiasta huolehtii anestesiatiimi, jolta palvelu ostetaan. Koko hyvinvointialuetta koskevat aikuisten

yleisanestesiapalvelut toteutetaan Kangasalan keskusterveysaseman hammashoitolassa. Hoitoon pääsy edellyttää tiukkojen kriteerien täyttämistä, hoitavan hammaslääkärin lähetettä ja anestesiologian erikoislääkärin arviota soveltuvuudesta avovastaanotolla toteutettavaan yleisanestesiaan.

Yleisanestesiahammashoito on mahdollista myös Pirkanmaan hyvinvointialueen perusterveille lapsipotilaille Etelä-Hervannan hammashoitolassa. Hoitoon pääsee tarkoin kriteerein hoitavan hammaslääkärin läheteellä. Palveluun liittyy keskeisesti muun tuen ja palvelutarpeen tunnistaminen sekä ohjaaminen tarvittaessa Minun tiimini -toimintamallin mukaisesti toisen palvelulinjan palveluun.

Ikääntyneiden suun terveyden palveluja toteutetaan suun terveydenhuollon yksiköissä ja palveluasumisyksiköissä. Erityisesti ikääntyneiden hoitamiseen suunniteltuja hoitoloita nostolaitteineen on Tampereella Koukkuniemessä ja Hatanpäällä. Ympäri vuorokautisen asumisen yksiköissä käy suuhygienisti, joka tekee hoidon tarpeen arviointia ja opastaa henkilöstöä asukkaiden suuhygienian ylläpidossa. Ikääntyneitä hoidetaan samoin periaattein kuin aikuisia yleensäkin, mutta toimintakyvyn heiketessä ja erityisesti siirryttäessä palliatiiviseen hoitolinjaan tai saattohoitoon, suun ja hampaiden hoito on syytä rajoittaa oireenmukaiseksi. Hoidon kulmakivenä on riittävä omahoito ja mahdollisen palveluasumisyksikön henkilökunnan ja omaisten ohjaaminen ja tukeminen ikääntyneen suun omahoidon toteuttamiseen.

Julkinen suun terveydenhuolto on maksullista 18 vuotta täyttäneille. Käyntimaksun lisäksi hinta muodostuu asiakasmaksulain mukaisesti hoidoista, tutkimuksista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä. Hinta vaihtelee sen mukaan, onko vastaanottokäynti toteutunut suuhygienistillä, hammaslääkärillä vai erikoishammaslääkärillä. Käynnin hinta määräytyy toimenpiteiden määrän ja vaativuuden mukaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Suun terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmat tehdään vastuualueittain.

Vastuualueiden toiminta tuotetaan osittain samoissa toimintayksiköissä ja saman henkilöstön toimesta ja on tekemisen tavoiltaan saman kaltaista, joten omavalvontasuunnitelmat vastaavat monelta osin toisiaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Suun perushoidon vastuualue:

Vastuualuejohtaja Jari Linden, jari.linden@pirha.fi, p.0444735390

Palvelupäällikkö Sanna Kiviniemi, sanna.kiviniemi@pirha.fi, p.0405321134

Hoitotyön päällikkö Heidi Hänninen, heidi.hanninen@pirha.fi, p.0405024360

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa nimetyt vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehtyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Hyvinvointialueen strategiasta johdetut suun terveydenhuollon strategiset ja toiminnan laatua koskevat tavoitteet ovat potilaiden oikea-aikainen ja vaikuttava hoito, ennaltaehkäisevä työ ja potilaiden osallistaminen, hyvinvoiva henkilöstö sekä laaja yhteistyö ja verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa. Suun terveydenhuollossa strategian toimeenpanoa seurataan valittujen mittareiden ja tavoitteiden kautta ja siitä raportoidaan säännöllisesti.

Suun perushoidon palveluissa noudatetaan voimassa olevia lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä. Toimintaa ohjaavat lisäksi viranomaisten antamat suositukset, kulloinkin voimassa olevat yhtenäiset valtakunnalliset kiireettömän ja kiireellisen hoidon perusteet sekä kansalliset Käypä hoito -suositukset ja Hyvä käytäntö -konsensus suositukset. Suun terveydenhuollon henkilöstöstä on säädetty laeilla. Laatua

ja lainmukaisuutta valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirasto (AVI).

Suun perushoidon vastuualueella panostetaan potilasturvallisuuteen, turvalliseen työympäristöön sekä riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Potilasturvallisuutta edistetään esimerkiksi hoitoon liittyvien infektioiden torjunnalla, hoidon dokumentoinnilla, tutkittuun tietoon perustuvien hoitokäytäntöjen ja henkilöstön osaamisen kehittämällä sekä monialaisella yhteistyöllä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan toiminnasta tunnistetut riskit sekä korjaavat tai ehkäisevät toimenpiteet, joilla riskienhallintaa toteutetaan käytännössä. Turvallisuuteen liittyviä tavoitteita ovat hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy, lääkitys- ja laiteturvallisuuden parantaminen, turvallisuustietoisuuden parantaminen sekä turvallisuuskulttuurin kehittäminen. Näitä edistävät laatua tukevat käytänteet, sujuvat prosessit sekä riittävät resurssit. Laatu muodostuu näiden kokonaisuudesta ja sen hyvästä johtamisesta.

Lähiesihenkilöt valvovat ja johtavat palvelutoimintaa raportoiden siitä suun terveydenhuollon ylemmälle johdolle. Jokaisessa yksikössä on nimetty lääkehoitovastaava ja säteilyturvallisuusvastaava. Säteilytoiminnan laadunhallintaa yksiköissä koordinoivat laatuhoitajat. Vastuualueelle on nimetty myös oma tietosuoja- ja tietoturvayhteyshenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueella riskienhallinnan tukena käytetään sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa, Granitea. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmään.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluiden palvelutuotannosta Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tehtäväaluetta johtaa sosiaali- ja terveysjohtaja. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tehtäväalue jakaantuu neljään palvelulinjaan ja niitä poikkileikkaavaan integraatiotoimialueeseen. Palvelulinjat ovat

avopalvelujen, sairaalapalvelujen, lasten, nuorten ja perheiden palvelujen sekä ikäihmisten ja vammaisten palvelujen palvelulinjat. Palvelulinjat jakaantuvat edelleen toimialueisiin, vastuualueisiin ja vastuuyksiköihin. Suun terveydenhuollon vastuualueet kuuluvat avopalvelujen palvelulinjaan, jota johtaa Eeva Torppa-Saarinen. Suun terveydenhuolto on jaettu kolmeen vastuualueeseen: suun perushoidon vastuualueeseen, suun oikomishoidon vastuualueeseen sekä suun erikoishoidon vastuualueeseen. Näillä kullakin on oma vastuualuejohtajansa.

Suun perushoidon vastuualueen jokaisella toimipisteellä on nimetyt lähiesihenkilöt. Hammaslääkäreiden lähiesihenkilönä toimii vastaava hammaslääkäri ja hoitohenkilökunnan lähiesihenkilönä osastonhoitaja. Vastaavien hammaslääkäreiden esihenkilönä toimii vastuualuejohtaja ja osastonhoitajien esihenkilönä palvelupäällikkö.

Hyvä johtaminen on laadun peruspilari. Suun terveydenhuollon johto ja lähiesihenkilöt ovat sitoutuneet valmentavan johtamisen periaatteisiin ja valmentavan johtamisen koulutukset ovat Pirkanmaan hyvinvointialueen johtajille ja lähiesihenkilöille pakollisia. Hyvää johtamista tukevat myös asianmukaiset kokouskäytänteet. Tiedonkulkua ja tiedon löytämistä puolestaan varmistavat Pirkanmaan hyvinvointialueen intra ja suun terveydenhuollon intran yksikkösivut sekä suun terveydenhuollon Teams- tiimit ja -kanavat. Tiedon kulku mahdollistaa valvonnan ja varmistaa, että toiminta vastaa kuvattua ja suunniteltua toimintaa. Johto ja lähiesihenkilöt saavat tietoa palveluiden laadusta myös muistutuksista, asiakaspalautteista ja vaaratapahtumailmoituksista.

Suun terveydenhuollon vastuualueiden johto kokoontuu viikoittain yhteiseen suun terveydenhuollon johdon työkokoukseen ja suun terveydenhuollon laajennettuun johtoryhmään. Vastuualuejohtajat osallistuvat myös avopalveluiden laajennettuun johtoryhmään. Lisäksi suun perushoidon vastuualueen johto, vastuualuejohtaja, hoitotyön päällikkö ja palvelupäällikkö, kokoontuu viikoittain omaan työkokoukseensa ja järjestävät myös säännöllisiä kokouksia lähiesihenkilöille kuukausisyklissä joko yhteisesti, ammattiryhmittäin tai yksiköittäin.

Perushoidon vastuualueen henkilöstö osallistuu paikallisesti omien toimintayksiköidensä kokouksiin lähiesihenkilöidensä kutsumana sekä kerran kuussa etäyhteydellä pidettäviin koko suun terveydenhuollon, perushoidon, oikomishoidon sekä suun erikoishoidon vastuualueiden yhteisiin henkilöstökokouksiin.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Suun terveydenhuollossa varmistetaan jokaisella vastaanottokäynnillä, että asiakas/potilas ymmärtää riittävällä tavalla hänen terveydentilansa, hoidon merkityksen, eri hoitovaihtoehdot ja niiden vaikutuksen hänen terveydentilaansa sekä muut hoitoon liittyvät asiat, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoidostaan. Riittävän tiedonsaannin takaamiseksi asiakkaan/potilaan hoitotilanteessa käytetään tarvittaessa tulkkia.

Asiakkaita/potilaita hoidetaan yhteisymmärryksessä heidän tai heidän laillisen edustajansa kanssa. Alaikäisen asiakkaan/potilaan mielipide selvitetään, kun se on hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden mahdollista. Tällöin alaikäistä asiakasta/potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, muutoin yhteisymmärryksessä huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa. Jos alaikäinen kykenee päättämään hoidostaan, hänellä on oikeus kieltää tietojen antaminen huoltajalleen tai muulle lailliselle edustajalleen; alaikäisellä ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää luovuttamasta henkeä ja terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi annettavaa

tarpeellista tietoa. Arvio alaikäisen päätöskyvystä ja tietojen luovuttamisesta tehdään suun terveydenhuollon vastaanotolla käyntikohtaisesti.

Asiakkailla/potilailla on mahdollisuus osallistua hoitoonsa liittyvään päätöksentekoon. He voivat myös jättää hoidostaan palautetta hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Asiakaspalautteet ohjautuvat yksikkökohtaisesti lähiesihenkilöille, jotka vastaavat palautteisiin ja käsittelevät niitä tarpeen mukaisesti myös palvelupäällikön ja vastuualuejohtajan kanssa.

Hammaslääkärit vastaavat diagnoosin ja hoitosuunnitelman laadinnasta sekä päivittämisestä. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelma laaditaan suun ja hampaiston tutkimuksen perusteella huomioiden suun ja hampaiden pääasiallisen ongelma, suun sairauksien riskit ja niiden hallintakeinot, jotka kirjataan yksilölliseen omahoitosuunnitelmaan. Pitkän aikavälin hoitosuunnitelmaan määritetään seuraavan tutkimuksen ajankohta sekä tarvittaessa ylläpitohoitoväli suuhygienistin vastaanotolla. Asiakkaat/potilaat itse, alaikäisten huoltajat ja tarvittaessa muiden palveluiden asiakkaaseen hoitosuhteessa olevat ammattilaiset voivat perehtyä pitkän aikavälin hoitosuunnitelmaan Potilastiedon arkiston Kantapalveluista. Puhelinpalvelussa toimiva henkilökunta noudattaa hoitosuunnitelmaan kirjattuja tutkimus- ja hoitovälejä aikoja varatessaan.

Asiakkaita/potilaita kohdellaan asiallisesti ja epäasialliseen kohteluun puututaan viivytyksettä. Asiakaspalautteet käsitellään sen ammattilaisen kanssa, jota palaute koskee. Keskustelu, jatkotoimenpiteet ja seuranta sovitaan ja ne dokumentoidaan. Epäasiallisen kohtelun jatkuessa esihenkilö käyttää työnjohdollisia toimia tilanteen mukaisesti. Asiakkaat/potilaat voivat tehdä myös muistutuksen hoidostaan tai kohtelustaan. Luvussa 3.4 kuvataan tarkemmin muistutuksen käsittelyyn liittyvä prosessi.

Potilasvahinkoa epäiltäessä asiakasta/potilasta informoidaan viivytyksettä tapahtuneesta ja neuvotaan asian eteenpäin viemisessä. Potilasvakuutuskeskus (PVK) käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset

Suomessa. PVK ratkaisee potilasvahinkoja koskevan lainsäädännön perusteella, onko kyseessä korvattava potilasvahinko, ja maksaa lain mukaiset korvaukset korvaukseen oikeutetulle. PVK toimii potilaiden ja terveydenhuollon ammattilaisten turvana ja tuottaa potilasvahingoista tietoa terveydenhuollon ja vakuutusyhtiöiden toiminnan sekä potilasturvallisuustyön tueksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma, ke, to klo 9–11 ja ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke, to klo 9–11 ja ti klo 12.30–14.30, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueella muistutukset saapuvat yleensä suoraan hoitoon tai kohteluun tyytymättömältä asiakkaalta/potilaalta, hänen läheiseltään, edunvalvojalta tai muulta lailliselta edustajalta. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää heille saapuneen kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena. Asiakkaat/potilaat laativat muistutuksen kirjallisesti joko pirha.fi -sivuston sähköisen asioinnin kautta tai toimittamalla muistutuksen Pirkanmaan

hyvinvointialueen kirjaamoon. Poikkeustapauksissa muistutus on mahdollista tehdä myös suullisesti.

Suun perushoidon vastuualueen vastuualuejohtaja vastaa perushoidon vastuualuetta koskeviin muistutuksiin. Mikäli muistutus koskee laajemmin koko suun terveydenhuoltoa, vastauksen laatii avopalvelulinjajohtaja. Muistutukseen laaditaan kirjallinen vastaus asianhallintajärjestelmä Pirreen kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos on kysymyksessä laajempaa selvittelyä vaativa muistutus, voidaan hyväksyä tätä pidempi vastausaika, kuitenkin enintään kaksi kuukautta muistutuksen saapumisesta. Muistutusvastaus toimitetaan allekirjoitettuna kirjallisesti asiakkaalle/potilaalle. Jos on kysymyksessä aluehallintovirastolta muistutusmenettelyyn hyvinvointialueelle siirretty kantelu, toimitetaan vastaus myös aluehallintovirastolle.

Muistutusvastausta laadittaessa pyydetään tarvittavat selvitykset niiltä henkilöiltä, joita muistutus koskee sekä selvitys toimintayksikön lähiesihenkilöiltä. Vastaukseen kirjataan kuvaus tapahtuneesta, siihen johtaneista seikoista ja hoitaneen ammattilaisen kannanotosta asiaan. Lisäksi vastataan muistutuksessa esitettyihin epäkohtiin. Muistutusvastauksessa otetaan kantaa siihen, onko asiassa toimittu joiltain osin virheellisesti, puutteellisesti tai yleisistä toimintatavoista poikkeavalla tavalla. Asiakkaalle/potilaalle kuvataan, mihin toimenpiteisiin muistutuksen seurauksena on ryhdytty. Muistutukseen vastaavan vastuulla on ryhtyä toimiin ammattihenkilön toiminnassa tai toimintayksikön toimintatavoissa ilmenneiden asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien tekijöiden korjaamiseksi.

Asian liitteet ja siinä kertyneet asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Muistutukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Jos potilas/asiakas on tyytymätön muistutuksen ratkaisuun, hän voi tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle, joka antaa arvionsa toiminnan lainmukaisuudesta.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas/potilas on jättänyt yhteystietonsa, hänelle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Suun terveydenhuollossa perushoidon vastuualueella asiakaspalautteen keruun perusmittarina toimii NPS-suositellukysymys (kuinka todennäköisesti asiakas/potilas suosittelee saamaansa palvelua läheisilleen), jolla asiakkaat voivat ilmaista asiakaskokemuksensa perusteella suosittelemattomuutensa hyvinvointialueen palveluista. Asiakas/potilas voi myös antaa suoraa palautetta kirjallisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen kautta.

Asiakaspalaute auttaa kehittämään suun terveydenhuollon palveluita ja parantamaan asiakaskokemusta. Kaikki asiakaspalautteet käsitellään yksilöllisesti ja käydään tarvittaessa henkilöstön kanssa yhdessä läpi. Jos asiakaspalaute sisältää asiakas- tai potilasturvallisuuteen liittyvän tapahtuman, tehdään lisäksi HaiPro-ilmoitus.

3.6 Henkilöstö

Suun terveydenhuollossa työskentelee yli 500 alan ammattilaista. Työntekijät koostuvat perushoidon vastuualueella hammaslääkäreistä, erikoishammaslääkäreistä, suuhygienisteistä ja hammashoitajista. Palvelut tuotetaan pääasiassa omana toimintana. Virka-ajan ulkopuolinen, iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä tuotettava kiireellinen hoito toteutetaan yksityisen palveluntuottajan toimesta sopimusteknisesti vuokratyönä. Muutoin vuokratyövoimaa käytetään lähinnä vain puhelinvälisen palvelun ruuhkatilanteissa. Lisäksi osa suun perushoidon kiireettömästä hoidosta ja virka-ajan

kiirehoidosta ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta, kuten myös aikuisten yleisanestesiahammashoidon anestesiapalvelut.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Suun terveydenhuollossa tehtävään valittaessa lähiesihenkilö varmistaa työntekijän pätevyyden ja oikeudet toimia tehtävässä yllä kuvatun mukaisesti.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Suun terveydenhuollossa työskenteleviltä työntekijöiltä ei edellytä rikostaustaotteen esittämistä, sillä työ on lyhytaikaista vastaanottotyötä, jossa asiakkaita/potilaita kohdataan kaikista ikäryhmistä hyvin satunnaisesti. Tällöin laki ei edellytä rikostaustaotteen esittämistä.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueella työntekijä perehdytetään työhön työsuhteen alkaessa ja samalla varmistetaan perehtyjän vahva kollegiaalinen tuki. Suun terveydenhuollon perehdytysmateriaali on tehty Intro- perehdytysjärjestelmään, jonne voidaan lisätä yksikkökohtaisia tietoja. Perehdytysmateriaali on esihenkilöiden saatavilla ja jaettavana uusille työntekijöille. Perehdytysmateriaalin päivityksestä vastaavat siihen nimetyt henkilöt sekä lähiesihenkilöt. Perehdytysmateriaali sisältää suun terveydenhuollon käytännöt, ohjeet ja toimintatavat, jotka auttavat uuden työntekijän työn aloittamista ja tarvittaessa materiaalia voidaan myös käyttää kertauksena kaikille suun terveydenhuollon työntekijöille.

Toimintayksikön käytänteiden perehdytyksestä vastaa lähiesihenkilö ja siellä työskentelevät työntekijät. Perehtyminen työhön ja toimintaympäristöön jatkuu työntekijän osalta itsenäisesti työn alettua lähiesihenkilöiden ja työyhteisön tuella. Hyvään alkuperehdytykseen panostetaan pyrkien näin luomaan työntekijälle turvallinen ja mutkaton aloitus toimintayksikössä ja työyhteisössä. Uusi työntekijä suorittaa työsuhteen alussa hyvinvointialueella välttämättömiksi määritellyt koulutukset, joita päivitetään määritetyn päivitysvälin mukaan. (Taulukko 1.)

Vuosittain lähiesihenkilön kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa päivitetään työntekijän ammatilliset osaamis-, kehitys- ja koulutustarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa työntekijöilleen koulutusta Pirha-akatemian järjestämänä läsnä- ja etäkoulutuksena sekä verkkokoulutusportaaleiden, kuten Moodlen, Eduhousen ja Oppiportin kautta. Koulutuksiin osallistumisesta ja siihen käytettävästä työajasta sovitaan lähiesihenkilön kanssa. Työntekijöiden osaamista tuetaan lisäksi myös säännöllisillä sisäisillä suun terveydenhuollon täydennyskoulutuksilla, jotka ovat pakollisia koulutuksia työntekijöille. Työntekijän on mahdollista myös kouluttautua ulkoisissa koulutuksissa työnantajan kustantamana. Ulkoisiin koulutuksiin hakeudutaan vuosittaisen koulutussuunnitelman mukaisesti.

Taulukko 1. Suun perushoidon vastuualueella välttämättömät, työsuhteen alussa suoritettavat koulutukset ja niiden uudelleensuoritusten määrävälit.

Koulutus	Suoritustapa ja kesto	Suoritusväli
Elvytystaidot (taso 1)	Oppiportti (1h) + harjoitukset	3 vuoden välien
Infektioiden torjunta lääkäreille	Oppiportti (40 min.)	5 vuoden välein
Infektioiden torjunta terveydenhuollon hoitohenkilöstölle	Moodle (2h)	5 vuoden välein
Potilashoidon kirjaaminen	Moodle (1,5h)	lainsäädännön muuttuessa
Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus	Moodle (15 min.)	2 vuoden välein
Alkusammutuskoulutus	Moodle (20min.) + harjoitukset	5 vuoden välein
Minun tiimini-toimintamallin perusteet	Moodle (3-4h)	kertasuoritus
LoVe-lääkehoidon osaamisen varmistamisen verkkokoulutus	Moodle	5 vuoden välein
Säteilysuojelu terveydenhuollossa	Luennot/verkkokurssit/kirjallisuus/perehtyminen	20h/5 vuodessa, suositus 4h/vuosi
Omavalvonta – vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen	Moodle (30 min.)	lainsäädännön muuttuessa
Omavalvonta – vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely (esihenkilöt)	Moodle (30 min.)	lainsäädännön muuttuessa

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueella henkilöstösuunnittelun tavoitteena on, että yksiköissä työskentelee oikea määrä työntekijöitä koulutustaan vastaavissa tehtävissä. Henkilöstösuunnittelulla pyritään lisäksi ennakoimaan henkilöstön kehittämistarvetta- ja kustannuksia sekä varmistamaan, että yksiköillä on käytössään sopiva määrä sen tarvitsemaa osaamista.

Henkilöstömitoituksella pyritään varmistamaan alueen asukkaiden terveydenhuoltolain 1326/2010 mukainen hoitoon pääsy (hoitotakuu), jonka tunnuslukuja seurataan kuukausittain. Toimintayksikössä lähiesihenkilö varmistaa henkilöstön riittävyyden työvuoro- ja lomasuunnittelulla sekä lyhyt- ja pitkäaikaisissa vajetilanteissa ennalta määritellyillä poissaolokäytännöillä, työtehtävien uudelleen jaolla ja sijaistamiskäytännöillä.

Henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen on yksi keino selvittää henkilöstövoimavarojen riittävyyttä yksikössä. Asiakaspalautteet ovat keino saada tietoa palveluiden riittävyydestä.

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualue palvelujen järjestäjänä seuraa oman toimintansa lisäksi myös vuokra- ja ostopalvelutuottajiensa henkilöstön laatua ja riittävyyttä. Vastuu seurannan toteuttamisesta on ostopalvelujen osalta sopimuksen vastuuhenkilöllä.

Rekrytointitarpeita seurataan säännöllisesti. Avoimiin tehtäviin haetaan vastuualuejohtajan puollosta avopalveluiden johtajan lupa. Henkilöstökulut ovat tarkoin talousarvion määrittelemiä.

Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualue tekee myös tiivistä yhteistyötä ammattiin kouluttavien oppilaitosten, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kanssa tarjoten opiskelijoille harjoittelupaikkoja suun terveydenhuollon yksiköistä pyrkien näin edistämään henkilöstön riittävyttä tulevaisuudessa. Opiskelijalle nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja tai vastuuhenkilö.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella suun terveydenhuollossa on käytössä kolmiportainen hoidon porrastuksen palvelujärjestelmä: suun perushoito, perustason erikoishoito (suun erikoishoito) sekä erikoissairaanhoido. Näiden toimijoiden välillä toteutetaan monialaista yhteistyötä muun muassa lähete- ja konsultaatiokäytäntöjen avulla. Tiiviin yhteistyön tavoitteena on potilaan/asiakkaan suun terveyden ylläpitäminen osana kokonaisterveyttä.

Monialaista yhteistyötä tukee myös Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä oleva Minun tiimini -toimintamalli. Toimintamallin avulla tunnistetaan asiakaslähtöisesti ja systemaattisesti asiakkaiden/potilaiden monialaiset hoidon ja palvelun tarpeet systeemistä työtettä hyödyntäen. Potilaiden tuen tarvetta arvioidaan yhteisesti sovittujen herätteiden ja asiakkaan/potilaan kanssa käydyn keskustelun perusteella asiakkaan/potilaan omat toiveet huomioiden. Minun tiimiini- toimintamalliin on nimetty

alueelliset vastuuhenkilöt, jotka koordinoivat yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Minun tiimini -työskentely toteutetaan säännöllisillä yhteistyöpalavereilla ja yhteydenpidolla.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Suun terveydenhuollon toimintayksikköjen tilat ovat asianmukaiset ja niissä on huomioitu paloturvallisuus, tietosuojaus ja säteilyturvallisuus. Hoitohuoneiden puhtaudesta ja turvallisuudesta huolehditaan hyvien hygieniakäytäntöjen mukaisesti. Suun terveydenhuollossa käytettäviä välineitä käytetään ja huolletaan ohjeiden mukaisesti. Käytössä olevista tarveaineista on henkilökunnan saatavilla käyttöturvatieotteet. Diagnostiikassa käytettävien näyttöjen kuvanlaatu testataan säännöllisesti.

Suun terveydenhuollossa on laajasti käytössä Kätsy-hyllytyspalvelu, josta vastaa Tuomi Logistiikka Oy tilaamalla, toimittamalla ja hyllyttämällä toimintayksiköiden hoito-, toimisto- ja siivoustarvikkeet. Tarvittaessa myös hoitohenkilökunta tekee tilauksia. Apteekkitilaukset tekee yksikön nimetty lääkevastaava. Pirkanmaan hyvinvointialueella on lisäksi käytössä sähköinen kemikaalirekisteri.

Välinehuolto tuottaa puhtaita, desinfioituja, steriilejä, toimintakelpoisia ja käyttötarkoituksen mukaisia monikäyttöisiä instrumentteja ja välineitä potilaan hoitoa ja tutkimusta varten. Välinehuolto- ja kuljetuspalvelut ostetaan Suomen välinehuoltopalvelu Oy:ltä Nokian, Pälkäneen ja Kangasalla Vatialan, Suoraman ja Ruutanan suun terveydenhuollon toimipisteisiin. Muualla Pirkanmaan hyvinvointialueella välinehuoltopalvelun tuottaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tukipalvelut sekä tarvittaessa kuljetuksesta huolehtii Tuomi Logistiikka Oy. Pirkanmaan hyvinvointialueen tukipalveluiden välinehuolto vastaa omasta ja Suomen välinehuolto Oy:n tuottaman palvelun laadusta.

Suun terveydenhuollon toimintayksiköissä käytetään instrumenttien huoltolaitteita (DAC) kulma- ja käsikappaleiden, turbiinien ja ruiskujen puhdistamiseen. Instrumenttien huolto suoritetaan yksikössä, jotta kierto pysyy riittävän nopeana. Laadunvarmistus tapahtuu joka ajossa liuskaindikaattorilla ja itiötestit tehdään kolmen kuukauden välein. Valvonta toteutetaan erilliselle lomakkeelle ja arkistoidaan kahdeksi vuodeksi.

Toimintayksikköjen ylläpidosta, olosuhteista ja turvallisuudesta sekä käyttöhyödykkeiden hankinnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueella kiinteistöpalveluiden vastuualue. Kiinteistöjen ja tilojen ylläpitopalveluita tilataan Paketti-palvelusta.

Toimitiloihin ja laitteiden, kemikaalien ja hoitotarvikkeiden käyttöön liittyy keskeisesti riskien määrittely ja hallinta. Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintaohjelmistona on Granite.

Lääkinnälliset laitteet

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021):

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Suun terveydenhuollossa lääkinällisiä laitteita käytetään valmistajan käyttötarkoituksen- ja ohjeistuksen mukaisesti. Lääkinälliset laitteet on kirjattu Pirkanmaan hyvinvointialueen laiterekisteriin, joka on saatavilla Paketti-palvelusta.

Laiterekisteristä on saatavilla myös laitteiden käyttöohjeet. Laitteiden käyttökoulutus järjestetään aina, kun uusia laitteita otetaan toimintayksikössä käyttöön tai niiden käyttö vaatii säännöllistä kertausta ja, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä toimintayksikössä. Laitteiden käyttökoulutusta antavat muun muassa laitetoimittajat ja Istekki Oy.

Lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista, joihin sisältyy laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapito ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut, vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueella lääkintätekniikan yksikkö. Lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut tuottaa Istekki Oy. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tehdään palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevaa tunnusnumeroa käyttäen. Tällöin pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Suun terveydenhuollon toimintayksiköiden vastaanottohuoneissa otetaan hammasröntgentutkimuksia intraoraaliröntgenlaitteilla. Hammaslääkäri tekee päätöksen röntgentutkimuksen oikeutuksesta potilaskohtaisesti. Toimintayksikköjen tilat on suunniteltu ja rakennettu niin, ettei kuvaustilan ulkopuolelle tule säteilyä. Röntgenlaitteiden toimintakunto ja laatu varmistetaan säännöllisin määräajoin, mutta tärkeässä roolissa on myös työntekijöiden jatkuva seuranta laitteen toiminnasta ja kunnosta käytön yhteydessä. Suun terveydenhuollossa työskentelevät työntekijät ylläpitävät osaamistaan pakollisilla säteilysuojelukoulutuksilla, joiden suoritusmäärä on 20h/5 vuotta.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hammasröntgentutkimukset | Säteilyturvakeskus STUK](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Pirkanmaan hyvinvointialueen suun terveydenhuollossa on käytössä kolmen eri toimittajan potilastietojärjestelmät: LifeCare, WinHit ja Mediatri. Yksittäisessä järjestelmässä tiedot ovat kuntien ajalta erillisissä kuntakohtaisissa tietokannoissa. Suun terveydenhuollossa on käytössä 15 toisistaan erillään olevaa järjestelmää tai sen tietokantaa. Ammattilainen ei näe toiseen järjestelmään tai sen eri tietokantaan kirjattua potilastietoa. Tämä vaikeuttaa toimintatapojen yhdenmukaistamista ja haastaa hoidon jatkuvuutta sekä potilasturvallisuutta. Se vaikeuttaa myös potilastietojärjestelmään kytkettävien digitaalisten toimintojen ja ominaisuuksien kehittämistä. Monen kehitysaihion hyödyntäminen ei ole mahdollista ennen siirtymistä yhteiseen suun terveydenhuollon potilastietojärjestelmään. Yhteinen potilastietojärjestelmä kilpailutetaan vuonna 2025.

Tietojärjestelmillä on tietohallinnon lisäksi omat järjestelmäkohtaiset tukikanavat, joiden yhteystiedot löytyvät intran tietojärjestelmien tuki -sivulta. Suun terveydenhuollossa käytössä olevien potilastietojärjestelmien pääkäyttäjäys ja omistus on Istekki Oy:llä.

Työssä käytettävillä työasemilla on lupa käyttää vain sellaisia ohjelmia, joihin Pirkanmaan hyvinvointialue on hankkinut käyttöoikeudet. Tietohallinto vastaa työaseman perusohjelmien käyttöoikeuksista ja tarvittavista ohjelmistolisensseistä. Ohjelmistoja ei saa asentaa työasemalle itse, vaan pääsääntöisesti käyttö- tai lähituki asentaa ja poistaa työasemien ohjelmat. Kaikissa tietotekniikkaan ja tietojärjestelmiin liittyvissä asioissa voi olla yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen ICT-käyttötukeen. Laaja-alaisista tietoliikennehäiriöistä ilmoitetaan Istekille viipymättä.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein. Koulutusten suorittamista seuraa lähiesihenkilö. Lähiesihenkilö puuttuu arjessa todettuihin puutteisiin ja tietosuojariskeihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeet on koottu intraan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, josta ajantasaiset ohjeet ovat koko henkilöstön saatavilla. Tietosuoja- ja tietoturvaohjeita päivitetään tarvittaessa. Tehdyistä muutoksista tiedotetaan intrassa ajantasaisesti.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://pirha.fi/tietosuojatietoa)

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon potilaiden ja hoitoa käsittelevät asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Jokainen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevä suun terveydenhuollon ammattilainen on allekirjoittanut työsopimuksen liitteenä olevan salassapitosopimuksen. Henkilöstön tulee omalla toiminnallaan varmistaa potilastietojen asianmukainen käsittely ja salassapito. Potilas- ja asiakastietoja tai muuta salassa pidettävää tietoa saa käsitellä vain Pirkanmaan hyvinvointialueen hyväksymillä välineillä.

Potilastietoja saavat käsitellä vain asiakkaan tai potilaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä. Asiakkaan/potilaan henkilöllisyys tulee varmistaa aina ennen potilastietojen käsittelyä. Asiakkaan/potilaan tiedot haetaan potilastietojärjestelmästä henkilötunnuksella. Mahdollisuuksien mukaan käytetään ilmoittautumisautomaatin antamaa numerosarjaa. Tietokone lukitaan siltä poistuttaessa. Asiaankuulumattomia ei päästetä hoitotiloihin. Hoituhuoneiden ovet pidetään lukittuina. Kaikki potilastietoja sisältävä jäte hävitetään tietoturvajätteenä.

Tietosuojapoikkeamista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, tehdään HaiPro - tietoturvailmoitus ja ilmoitetaan tapahtumasta tietosuojavastaavalle:

tietosuojavastaava@pirha.fi ja hänen kauttaan 72 tunnin sisällä tietoturvaltuutetulle, mikäli kyse on tietoturvaloukkauksesta. Tapahtuneesta tulee ilmoittaa aina myös tietoturvaloukkauksen kohteena olevalle.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Suun terveydenhuollossa yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat tulee olla ajan tasalla, päivitys tehdään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa käytetään suun terveydenhuollon lääkehoitosuunnitelman mallipohjaa, joka on Turvallinen lääkehoito -oppaan ja avopalveluiden lääkehoitosuunnitelman mukainen mallipohja. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön lähiesihenkilöt vastaavat yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan hammaslääkärin edustus. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava hammaslääkäri.

Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa suun terveydenhuollon perushoidon yksiköissä vastuualuejohtaja vastaa lääkitysturvallisuudesta. Yksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat turvallisen lääkehoidon toteutumisesta omissa yksiköissään. Esihenkilöt vastaavat siitä, että yksikössä on ajantasainen, moniammatillisesti laadittu ja toimintaan jalkautettu

lääkehoitosuunnitelma, johon kaikki yksikön lääkehoitoon osallistuvat työntekijät ovat perehtyneet ja sitoutuneet. Esihenkilöt ovat vastuussa siitä, että yksikössä on nimetty lääkevastaava ja, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on yksikössä varmistettu. Lääkehoitoon osallistuvalla hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva lääkehoitolupa. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 18 §.)

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](https://pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Suun terveydenhuollossa toimintayksikkö huolehtii potilaiden/asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Työskentelyssä noudatetaan kaikissa sen vaiheissa hyvää aseptiikkaa ja käsihygieniää sekä suojaudutaan asianmukaisin varustein. Toimintaympäristön puhtaudesta, välineistä ja jätteistä huolehditaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjunta -ohjeita noudattaen. Henkilöstön perehdytys ja koulutus infektioiden torjuntaan liittyen on myös osa suun terveydenhuollon jatkuvaa ja säännöllistä toimintatapaa.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta suun terveydenhuollossa - pirha.fi](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-suun-terveydenhuollossa)

Yksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Työntekijöiden ja opiskelijoiden tulee huolehtia tartuntatautilain 48 § mukaisesta rokotussuojasta potilaiden ja asiakkaiden suojaamiseksi.

Suun terveydenhuollossa veritapaturmien riski on kohonnut. Veritapaturmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa ammattilainen vahingossa pistää itseään potilaan veressä käyneellä terävällä instrumentilla. Yleisimmin pistotapaturma tapahtuu hoidon päätyttyä tai puudutusneulaa hylsyttäessä. Pirkan intrasta löytyy veritapaturmaohje, jossa on selkeästi kuvattu, kuinka toimitaan veritapaturman sattuessa. Veritapaturmasta tehdään aina HaiPro- ilmoitus, joka tulee esihenkilöiden ja johdon tietoon.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Suun terveydenhuollon riskien määrittämisestä ja hallinnasta vastaa johto, joka asettaa tavoitteet toimintayksiköiden riskienhallinnalle ja seuraa niiden toteutumista. Johto myös ottaa vastuun toimintaohjeista ja niiden käytäntöönpanosta tilanteessa, joka koskee akuutisti koko suun terveydenhuoltoa, kuten esimerkiksi pandemia tai laaja tietoturvaloukkaus.

Toimintayksiköissä riskienhallinnasta vastaavat lähiesihenkilöt johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Lähiesihenkilöt luovat toimintayksiköiden turvallisuuskulttuurin yhdessä työntekijöiden kanssa ja varmistavat näin asiakkaiden saaman palvelun turvallisuuden. Jokainen työyhteisön työntekijä on omalta osaltaan vastuussa toimintayksikön turvallisuudesta ja mahdollisten riskien arvioinnista. Mahdollisia riskejä havaittaessa tulee ne poistaa mahdollisimman pian. Jos työntekijä ei itse pysty riskiä poistamaan (esimerkiksi huoltopyynnön tekeminen), tulee asiasta ilmoittaa välittömästi lähiesihenkilölle.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Suun terveydenhuollossa toimintayksikön mahdollisia riskejä kartoitetaan jatkuvasti päivittäisen työn ohessa kaikkien työntekijöiden toimesta. Riskeistä ja läheltä piti-tilanteista tulee ilmoittaa lähiesihenkilölle ja tehdä ilmoitus Haipro-järjestelmään. Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilön toimesta ja tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja poistamiseksi tehdään viipymättä. Vaara- ja läheltä piti-tilanteet käsitellään yhteiskokouksissa, koska niiden jakaminen auttaa muita tunnistamaan riskejä.

Järjestettyjä ja dokumentoituja riskienarviointeja tehdään suun terveydenhuollossa kaksi kertaa vuodessa muun muassa työturvallisuusriskien arvioinnissa, turvallisuuskävelyillä ja tietosuoja- ja tietoturvakierroilla. Sisäinen palotarkastus tehdään toimintayksiköissä kahden vuoden välein. Viiden vuoden välein työterveyden tekemässä työpaikkaselvityksessä otetaan kantaa mahdollisiin riskeihin ja epäkohtiin.

Työntekijöiden, lähiesihenkilöiden ja johdon tukena riskienarvioinnissa ja riskin sattuessa on suuri määrä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiantuntijoita, kuten esimerkiksi tietosuoja- ja tietoturvavastaavat, turvallisuuden asiantuntijat, lääkitysturvallisuuskoordinaattorit, hygieniahoitajat, potilasturvallisuuskoordinaattori, sairaalafyysikot sekä työterveys ja Istekki Oy. Kaikkien yhteystiedot löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta ([Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)).

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden**.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Suun terveydenhuollossa työntekijät ilmoittavat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat, epäkohdan uhat, läheltä piti -tilanteet sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat HaiPro-järjestelmään. Lähiesihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä ja seurannasta varmistaen, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan, kirjataan ja niiden vaikutuksia seurataan. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Lisäksi III- ja IV-Haipro-luokituksen saaneet tapaukset käsitellään suun terveydenhuollon vastuualueiden yhteisessä johtotiimissä. Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan lähiesihenkilölle ja tietosuojavastaavalle heti ja tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin aikana. Ilmoitukset käydään läpi lähiesihenkilön toimesta ja tarvittavat toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja poistamiseksi tehdään viipymättä. Vaara- ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yhteiskokouksissa, sillä niiden jakaminen auttaa riskien tunnistamisessa.

Vakavat vaaratapahtumat ilmoitetaan 48 tunnin sisällä vastuualuejohtajalle, jonka arvioi välittömät toimenpiteet ja erillisen tutkinnan tarpeen. Vastuualuejohtaja ilmoittaa vakavasta vaaratapahtumasta myös toimialuejohtajalle. Merkittävimmät vaaratapahtumat käydä läpi koko toimialueen kesken, jotta vastaavat tapahtumat voidaan ehkäistä muissa yksiköissä. Johtava ylilääkäri asettaa tarvittaessa tutkintatyöryhmän, joka aloittaa tutkinnan ja laatii tutkinnasta raportin, joka sisältää tiedon vaaratapahtumasta, tietojen perusteella tehdyn analyysin ja johtopäätökset, vaaratapahtuman syyt, mahdolliset tutkinnan aikana toteutetut toimet sekä turvallisuussuosituksiset, joiden on oltava konkreettisia ja selkeästi määriteltyjä, jotta niiden toteuttamista voidaan jälkikäteen arvioida. Tutkintaraportista laaditaan myös tiivistelmä, jonka avulla tutkinnan tuloksista tiedotetaan henkilöstöä. Tiivistelmä on julkinen ja sitä voidaan käyttää kehittämis- ja koulutustarkoituksiin. Tutkintaraportti on salainen.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallintaa seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa. Havaitut riskit ja poikkeamat käsitellään toimintayksiköissä, ja toimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti. Seuranta perustuu HaiPro-raportteihin ja henkilöstön havaintoihin sekä asiakaspalautteisiin ja muistutuksiin. Riskienhallinnan tukena käytetään myös Granite-sähköistä raportointi- ja seurantaohjelmistoa. Lähiesihenkilöt seuraavat, että toiminta on ohjeiden mukaista.

Riskienhallinnan raportointi

Riskienhallinnan tulokset ja poikkeamat raportoidaan HaiPro-järjestelmän kautta. Raportit käsitellään säännöllisesti ja niistä laaditaan yhteenveto kolmen kuukauden välein, joka toimitetaan ylemmälle johdolle.

Sähköiseen raportointi- ja seurantaohjelmistoon, Graniteen, kirjataan toteutettujen riskien arviointien johtopäätökset, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Lähiesihenkilöiden vastuulla on päivittää Granite-järjestelmää säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi toimintayksiköissä järjestetään vähintään kerran vuodessa henkilöstötilaisuuksia, joissa Granite-järjestelmän sisältö ja sen käyttö käydään läpi. Ylin johto seuraa näiden prosessin toteutumista.

Riskienhallinnan raportointia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja omavalvontasuunnitelman päivityksessä. Omavalvontasuunnitelman seuranta ja raportointi julkaistaan puolen vuoden välein myös Pirhan internetsivustolla:

[Avopalvelujen omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/avopalvelujen-omavalvontasuunnitelmat)

Osaamisen varmistaminen

Työyhteisön turvallisuusosaaminen varmistetaan säännöllisin koulutuksin, turvallisuuskävelyin sekä monien opastusvideoiden avulla heti työsuhteen alettua ja

aina turvallisuusympäristön muuttuessa. Lähiesihenkilöiden ja kokeneiden ammattilaisten esimerkki on merkittävä oikean turvallisuuskulttuurin luomisessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Suun perushoidon vastuualueella palveluja tuotetaan ostopalveluna aikuisten kiireellisessä ja kiireettömässä hoidossa. Ostopalvelun palvelukuvauksessa on määritetty ostopalvelutuottajan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus koskee hammaslääkäri- ja suuhygienistipalvelua.

Palvelun tuottajan toiminnan laatua mitataan asiakaskyselyillä ja palautteilla. Tilaaja seuraa säännönmukaisesti esimerkiksi kirjauksia sekä tilastointeja, ja on tarvittaessa yhteydessä palvelutuottajan esihenkilöön. Palveluntuottajaan otetaan lisäksi yhteyttä matalalla kynnyksellä, mikäli seuranta tai muu antaa aiheita. Palvelun tuottajalla on lisäksi velvollisuus ilmoittaa aiheutuneista potilasvahingoista. Palveluntuottajalta edellytetään omaa omavalvontasuunnitelmaa.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi)

Suun terveydenhuollossa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa ensisijaisesti vastuualueiden vastuualuejohtajat.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa ja sen toimeenpanoa käsitellään henkilöstön kanssa suun perushoidon vastuualueen yksikköpalavereissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan vastuualueella säännöllisesti ja sitä päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain nimetyn vastuuhenkilön johdolla.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Suun perushoidon vastuualueen vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, toimintayksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi ja omavalvontasuunnitelma päivitetään korjaavan toimenpiteen mukaiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan

vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla
([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 22.10.2025

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Jari Linden, vastuualuejohtaja, suun perushoidon vastuualue



Seuraa meitä somessa.