



EMBETRON OY:N OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

EMBETRON OY:N OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	34
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	35



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Embetron Oy Y-tunnus 2120280-8

Palvelu: Suun terveydenhuolto

Palveluyksikkö

Nimi: Embetron oy

Katuosoite: Hämeenkatu 19, 3, krs

Postinumero: 33200

Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta: Tampere

Palvelumuoto: Yksityisen sektorin suunhoidon asiakkaat

Toimitusjohtaja: Joonas Liukkonen

Puhelin: 03 777 1700

Sähköposti: info@helmiainen.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 16.12.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Hammaslääkäripalvelut

Palveluala, joka on rekisteröity: Suun terveydenhuollon palvelut



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Ketkä osallistuvat omaavonntasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaavonntasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko Embetron Oy:n henkilökunta. Esihenkilöt käyvät omaavonntasuunnitelman läpi työntekijöiden kanssa. Omaavonntasuunnitelman kehittämässä ja mahdollisissa toimenpiteissä käytetään henkilökunnan osamista apuna.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta?

Joonas Liukkonen ja Anna Liukkonen

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Omaavonntasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavonntasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omaavonntaa arvioidaan säännöllisesti eri palvelupisteissä erilaisilla kyselyillä ja sisäisillä auditoinneilla vuoden aikana. Kerättyä tietoa omaavonntakyselyistä, auditoinneista ja muista palautteista analysoidaan omaavonntasta vastaavien henkilöiden toimesta, ja toimintaa kehitetään näiden tietojen valossa jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viivettä omaavonntasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille.



Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Embetron oy:n nettisivuilla: embetron.fi

Laadittu pvm. 7.12.2021 Tarkistettu pvm. 9.2.2024



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvomme ovat potilasturvallisuus, eettisyys ja kotimaisuus. Embetron Oy:n työyhteisön kaikki jäsenet sitoutuvat näihin arvoihin, ja näistä arvoista johdamme kaikki yksittäiset ratkaisumme arjen potilastyössä. Toteuttamalla omia arvojamme lisäämme potilaiden elämänlaatua.

Käytännön työssä etenemme seuraavien arvojen ja toimintaperiaatteiden pohjalta:

- potilasturvallisuus
- potilastyön eettisyys ([Hammaslääkäriliiton eettiset ohjeet](#))
- asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, empatia
- kotimaisuus ja suomalaisen työn arvostaminen

Embetron Oy:n toiminnan tarkoitus on tuottaa korkeatasoisia, tieteelliseen näyttöön perustuvia erikoishammaslääkäripalveluja potilaille ja toimia esikuvana alallaan. Moniammatillinen yhteistyö on keskiössä toiminnan toteuttamisessa. Hoito keskittyy potilaan nimomaisiin tarpeisiin ja tavoitteena on saada potilas oman hoitonsa aktiiviseksi osallistujaksi sekä lisätä potilaan toimintakykyä ja voimavaroja. Yritys toimii kolmessa eri palvelupisteessä. Toiminta tukeutuu kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimivan palveluyksikön tiloihin, osaavaan henkilökuntaan, sekä sen tutkimus- ja hoitovälineistöön mukaan lukien kaikki hammaslääkärintyöhön oleellisena lisänä tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja näiden puhdistus, ylläpito ja huolto.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämiskeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskejä ja vaaratilanteita ehkäistään perehdyttämällä jokainen työntekijä huolellisesti sekä työtehtäviin, että työssä käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Pyrimme kiireettömään ja positiiviseen ilmapiiriin, jolloin hoitohenkilöstö saa parhaan mahdollisuuden toteuttaa työtään. Jokainen yrityksen palvelusuhteessa oleva henkilö perehdytetään myös omavalvontaan ja he vastaavat omien tutkimus- ja hoitokäytäntöjensä omavalvonnasta sekä ammattitaitonsa kehittämistä säännöllisellä koulutuksella. Embetron Oy:n terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoituaan hoitomyönteisyyteen.



Potilasturvallisuudessa tärkeimpinä asioina on, että potilailla tarjotaan lääketieteellisesti perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Potilasta ei tule altistaa liian suurille komplikaatoriskeille huomioiden hoidon mahdolliset hyödyt. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää ja edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti. Vastaava johtaja arvioi aktiivisesti henkilökohtaisesti Embetron oy:n toimipisteitä ja analysoi mahdollisia riskejä. Riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastaava johtaja huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen.

Tarkastukset

Eri palvelupisteissä järjestetään kunkin palvelupisteen henkilökunnan toimesta säännöllisiä tarkastuksia palvelupisteen laitteille ja pienlaitteille, jolloin niiden toimintavarmuus säilyy parhaalla mahdollisella tasolla. Lisäksi käytämme tarvittaessa tarkistuslistoja, joiden avulla riskejä kriittisissä työvaiheissa vähennetään.

Potilasturvallisuus

Kussakin palvelupisteessä potilasturvallisuutta seurataan riskianalyyseillä, jotka kattavat arvioinnin ja tunnistamisen mahdollisista potilasturvallisuutta uhkaavista riskeistä. Suunnitelmissa määritellään selkeästi toimenpiteet ja protokollat eri tilanteisiin. Näihin sisältyvät muun muassa hätätilanteet, infektioiden ehkäisy, lääkehoito ja tietosuoja.

Eri palvelupisteiden suunnitelmissa huomioidaan koulutusohjelmat ja resurssit, joita tarvitaan henkilökunnan valmisteluun ja valmiuteen potilasturvallisuuden varmistamiseksi. Nämä suunnitelman sisältävät koulutukset uusista protokollista,



turvallisuusvaatimuksista ja riskienhallintamenetelmistä. Suunnitelmissa korostetaan myös potilaiden osallistumista omien hoitojensa turvallisuuden takaamiseen.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että [työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että yrityksen toiminta täyttää lainsäädännön ja säännösten vaatimukset. Hän toimii muun yhteistyön lisäksi laadunvalvonnan osalta yhteistyössä kunkin vuokranantajana toimivan palvelupisteen paikallisen johdon kanssa. Yrityksen ja eri toimipaikkojen välisissä sopimuksessa on määritelty vastuunjako yrityksen ja toimipaikkojen kesken. Embetron Oy vastaa, että yrityksen hammaslääkäreiden toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista, ja että potilasasiakirjat laaditaan ohjeiden mukaisesti sekä muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa yrityksen muutosilmoitusten ja toimintakertomusten toimittamisesta lupaviranomaiselle.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosesseissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.



Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omaoivonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omaoivonnassa menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty omaoivontasuunnitelmaan. Menettelyohjeissa on maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuden kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat?

Haittatapahtumien raportointiprosessin mukaisesti jokaisella Embetron Oy:n hammaslääkärillä on vastuu ja velvollisuus tehdä ilmoitus viipymättä. Laatu-poikkeumat ilmoitetaan kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimivan palveluyksikön esihenkilölle kuten myös Embetron Oy:n terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jokainen ilmoitus käsitellään asianmukaisesti, ja suunnitellaan, miten vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä jatkossa, sekä tehdään tarvittavat toimenpiteet.



Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkailla on mahdollisuus jättää palautetta kunkin palvelupisteen palautejärjestelmän kautta tai jättää palautetta suoraan hoitokäynnin yhteydessä. Epäkohdat ja korjaavat toimenpiteet käydään avoimesti läpi henkilökuntapalaverissa. Epäkohdista ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjallinen muistio, joka lähetetään sähköisesti kaikille työyhteisön jäsenille ja mahdollisesti asia käsitellään vielä asiakkaan kanssa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan?

Epäkohdat ja korjaavat toimenpiteet käydään avoimesti läpi kunkin palvelupisteen henkilökuntapalaverissa. Epäkohdista ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjallinen muistio, joka käydään erikseen vielä läpi osallisien kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyitä selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset oma-ohjauksen seuranta-asiakirjaan.



Kun korjaavista toimenpiteistä on päätetty, pidetään tämän jälkeen huolta, että jokainen osallinen on tietoinen uudesta toimintatavasta. Terveystieteiden johtaja ja kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimivan palveluyksikön esihenkilöt seuraavat tapauskohtaista korjaussuunnitelmaa ja sen toteutumista. Mikäli jokin epäkohta toistuu, epäkohdan korjaamiseen sidotaan tavallista enemmän resursseja. Epäkohtia korjattaessa pyritään ratkaisukeskeisyyteen.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Epäkohdat ja korjaavat toimenpiteet käydään avoimesti läpi henkilökuntapalaverissa. Epäkohdista ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjallinen muistio, joka lähetetään sähköisesti kaikille työyhteisön jäsenille ja mahdollisesti myös yhteistyötahoille.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Hoitavalla hammaslääkärillä on vastuu potilaan hoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Potilaalla on oikeus saada riittävää tietoa hoitotoimenpiteistä, niiden riskeistä ja vaihtoehdoista voidakseen tehdä päätöksiä. Potilaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan potilastietojärjestelmään, (kaikissa palvelupisteissä AssisDent) josta se edelleen siirretään potilaan OmaKanta-palveluun. Jokaisella hoitavalla hammaslääkärillä on velvollisuus ja vastuu toimia potilaan hyvän hoidon mukaisesti ja saada potilas oman hoitonsa aktiivisesti jäseneksi. Hoitosuunnitelman etenemistä seurataan vastaanotokäynneillä ja hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan potilastietojärjestelmään kulloinkin hoidosta vastaavan hammaslääkärin toimesta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Embetrone Oy:n hammaslääkärit on perehdytetty ja ohjeistettu siitä, miten asiakkaita tulee kohdella kunnioittavasti ja asianmukaisesti. Lisäksi Embetrone Oy:llä on selkeät säännöt ja ohjeet asiakaspalvelutilanteisiin. Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, tartutaan siihen välittömästi ja tilanne selvitetään yhdessä ja tarvittaessa erikseen



hammaslääkärin ja potilaan kanssa. Tämän jälkeen raportoidaan terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle tarvittavista toimenpiteistä ja varmistetaan tilanteen hoitaminen ratkaisukeskeisesti.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Potilaan kokeman epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittelyssä tarjotaan välitöntä tukea ja turvaa potilaalle sekä tarvittaessa hänen omaisilleen tai läheisilleen. Tilanne raportoidaan ja käydään tarvittavat toimenpiteet yhdessä potilaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Potilasvahinkoepäilyssä kaikkia yrityksen hammaslääkäreitä on ohjeistettu tukemaan potilasta ja neuvomaan hänelle potilasvahinkoilmoituksen tekemisestä ja yhteydenotosta potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Kussakin palvelupisteessä kerätään avoimia asiakaspalautteita, jota voi antaa suullisesti tai kirjallisesti kussakin palvelupisteessä tai palvelupisteen kotisivujemme kautta. Arvioimme jatkuvasti asiakaspalautteita ja kehitämme palveluamme.



Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuvaa eri palvelupisteissä. Palautetta kerätään sähköisesti. Palautetta on mahdollista antaa myös paperisena. Lisäksi muutaman kerran vuodessa potilaille lähetetään kohdennettuja NPS kyselyitä yhteistyössä eri vuokranantajana toimivien palvelupisteiden kanssa.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Arvioimme jatkuvasti asiakaspalautteita ja toimintaamme palautteiden pohjalta. Palautteita käsitellään johdon ja hammaslääkäreiden kanssa avoimesti. Kehityskohteet tuodaan esille kullekin hammaslääkärille ja toimintaa korjataan tarvittavin toimenpitein.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Joonas Liukkonen, terveydenhuollosta vastaava johtaja, etunimi.sukunimi@helmiainen.fi



Potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Palvelupiste Hammaslääkäriasema Helmiäinen Oy: potilasasiavastaava@pirha.fi. Lisätietoja osoitteessa: <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>

Palvelupiste Hammas Mehiläinen Lahti: asiavastaavat@pajatha.fi. Lisätietoja osoitteessa: <https://pajat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Palvelupiste Hammas Kielo Oy: Lisätietoa osoitteessa: https://socom.fi/kymenhva_sosiaali_ja_potilasasiavastaava/

Potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä. Lisäksi hän neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Hän myös tiedottaa potilaan oikeuksista.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asiamies arkisin tavoitettavissa numerosta 09 5110 1200. Kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista. Kuluttajaneuvonnan tarkoitus on auttaa ja sovittaa asiakkaan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käsitlemme muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset lääketieteellisen johtajan toimesta. Hänen laatiman perusteellisen analyysin jälkeen suunnitellaan konkreettisia toimenpiteitä ongelmien korjaamiseksi tai kehityskohteiden parantamiseksi, jotka käydään esihenkilö- ja lääkäritasolla läpi. Tämä voi sisältää uusien prosessien luomista,



koulutusta hammaslääkäreille tai palveluiden muokkaamista. Johdon tehtävä on jalkauttaa ja edelleen kouluttaa tarvittava henkilöstö uudistuksista.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.



6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Embetrone Oy toimii kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimivan palveluyksikön kanssa aktiivisessa yhteistyössä erinomaisen hygieniatason ylläpitämisessä. Vuokranantajan toimesta kullekin palvelupisteelle on nimetty hygieniavastaava. Hänen työkuvaansa kuuluu kouluttaa ja valvoa korkean hygieniatason toteutumista hoituhuoneissa. Lisäksi hän valvoo yleisten tilojen siisteyden tasoa.

Miten tilojen siivous on järjestetty?

Vastuu siivouksen järjestämisestä kussakin palvelupisteessä on vuokranantajana toimivalla palveluyksiköllä. Kukin vuokranantaja käyttää yksityistä siivouspalveluja tuottavaa yritystä lattiapintojen ja asiakkaiden yleisten tilojen siivouksen ja puhtaanapidon ylläpittoon. Palvelupisteen vuokranantajan hoitohenkilökunta huolehtii hoituhuoneiden puhtauden ja hygienian korkeasta tasosta päivittäin.



Miten pyykkihuolto on järjestetty?

Vastuu pyykkihuollon järjestämisestä kussakin palvelupisteessä on vuokranantajana toimivalla palveluyksiköllä. Vuokranantajasta riippuen palvelupisteen pyykkihuollosta vastaa joko yksityinen palveluntuottaja tai toimipisteen henkilökunta.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Mikäli palvelupisteen vuokranantajan henkilökunta vastaa pyykkihuollosta, niin tuolloin huolehditaan hyvästä perehdytyksestä, jossa uudet työntekijät perehdytetään puhtaanapidon, hygieniatason ja pyykkihuollon prosesseista, käytössä olevista laitteista ja tarvittavista toimenpiteistä työn suorittamiseksi asianmukaisesti.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupiste Hammaslääkäriasema Helmiäinen Oy: Terhi Leppänen, etunimi.sukunimi@helmiainen.fi



Palvelupiste Hammas Mehiläinen Lahti: Anitta Hämäläinen, etunimi.sukunimi@mehilainen.fi

Palvelupiste Hammas Kielo Oy: Kati Ruhanen, toimisto@hammaskielo.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään hyvällä hygienialla, pintojen puhtaanapidolla ja asianmukaisia suojarusteita käyttäen. Kussakin palvelupisteessä seurataan aktiivisesti THL:n ohjeistuksia suun terveydenhuollon infektioiden ehkäisystä. Lisäksi potilaita osallistetaan aktiivisesti infektioiden torjuntaan ohjein ja kehotuksin kulloinkin voimassa olevien viranomaisohjeistuksien mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Lääketieteellinen johtaja valvoo ohjeiden noudattamista.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pyrimme kattavaan potilaan omahoito-ohjaukseen. Hammaslääkärit sopivat yhteistyössä potilaan kanssa säännöllisistä seurantakäynneistä. Suun terveyden merkitystä osana



pitkäaikaissairauksien hoitotasapainoa korostetaan vastaanottokäyntien yhteydessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kulloinkin hoitava hammaslääkäri kliinistä autonomiaa käyttäen vastaa potilaan terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoitosuunnitelma

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvalinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Embetrone Oy toimii sopimustensa mukaisesti eri vuokranantajina toimivien palveluyksiköiden tarjoamissa toimitiloissa. Kullakin vuokranantajalla on oma lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava taho eikä Embetrone Oy:llä ei ole omaa erillistä lääkehoitoa. Jos potilaan hoidossa tarvitaan lääkehoitoa, se toteutetaan kunkin vuokranantajansa toimivan palveluyksikön lääkkeillä kunkin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Embetrone Oy:n vastaava johtaja varmistaa laitteita ja tiloja vuokraavan palveluyksikön kanssa, että lääkehoitosuunnitelma löytyy ja se on saavutettavissa ja asianmukainen. Lääkehoidon voi toteuttaa yrityksen hammaslääkäri kunkin palvelupisteen ohjeiden



mukaisesti tai palvelupisteen vuokranantajan lääkehoitoluvallinen hoitohenkilöstö yrityksen hammaslääkärin määräyksestä. Yrityksen lääketieteellinen johtaja vastaa Embetron Oy:n hammaslääkäreiden perehtymisestä kunkin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelmaan. Potilastasolla hoitava hammaslääkäri päättää yksilöllisesti kunkin potilaan mahdollisesti tarvitsemasta lääkehoidosta tapauskohtaisesti.

Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, on toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija).

Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Embetron Oy:llä ei ole omaa lääkevarastoa. Kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimivan palveluyksikön lääkevaraston ylläpidossa on kirjanpito lääkkeiden saapumisesta, käytöstä ja hävittämisestä. Lääkevarastoa ylläpitää nimetty henkilö, joka on vastuussa lääkevaraston hoitamisesta. Lääkevarastoa tarkastetaan ja inventoidaan säännöllisesti varmistaen, että lääkkeet vastaavat dokumentaatiota.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.



Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten eri palvelupisteiden tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Embetrone Oy vuokraa eri palvelupisteidensä toimitilat ja tarvittavat tukipalvelut. Vuokrasopimuksissa edellytetään, että mm. seuraavissa kohdissa mainitut edellytykset täyttyvät:

1. Säännölliset tarkastukset ja huolto:

- Tilat tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti, jotta varmistetaan ilmanvaihdon, valaistuksen, lämpötilan ja kosteuden olevan asianmukaisella tasolla.

2. Puhtaanapito ja desinfiointi:

- Tehokas siivous- ja desinfiointiohjelma on käytössä kaikissa tiloissa, erityisesti hoitohuoneissa ja odotusalueilla. Tämä sisältää pintojen, laitteiden ja välineiden säännöllisen puhdistuksen ja steriloinnin.

3. Henkilökunnan koulutus:

- Kaikki henkilökunnan jäsenet saavat säännöllistä koulutusta hygieniakäytäntöihin, tartuntatautien hallintaan ja hätätilanteiden varalta. Koulutus varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvontasuunnitelman merkityksen ja osaavat toimia ohjeiden mukaisesti.

4. Laadunvalvonta ja seuranta:

- Säännöllinen laadunvalvonta ja seuranta varmistavat, että toimintatavat vastaavat säädöksiä ja suosituksia. Mahdolliset puutteet korjataan välittömästi.

5. Rakenteelliset toimenpiteet:

- Varmistetaan, että tilojen suunnittelu ja ylläpito tukevat terveellisyttä, esimerkiksi asianmukainen ilmanvaihto, kosteudenhallinta ja riittävä tila laitteille ja henkilöstölle.



6. Asiakasinformaatio ja kommunikaatio:

- Asiakkaita informoidaan tilojen turvallisuudesta ja terveellisyydestä, ja heitä rohkaistaan ilmoittamaan havaitsemistaan ongelmista.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Embetrone Oy noudattaa muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa seuraavia periaatteita:

1. Viranomaisyhteistyö:

- Yhteistyö terveysviranomaisten, kuten paikallisten terveystilavirastojen ja Valviran (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) sekä aluehallintaviraston kanssa. Viranomaisyhteistyö sisältää säännölliset raportoinnit, osallistumisen tarkastuksiin ja suositusten noudattamisen.

2. Verkostoituminen ja yhteistyöryhmät:

- Liittyminen alan yhteistyöryhmiin ja verkostoihin, joissa jaetaan parhaita käytäntöjä, tietoa ja resursseja asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Aktiivinen osallistuminen alan seminaareihin ja koulutuksiin.

3. Sidosryhmien konsultaatio:

- Säännöllinen yhteydenpito muihin terveydenhuollon toimijoihin, kuten lääkäriasemiin, sairaaloihin ja erikoislääkäripalveluihin.

4. Standardien ja ohjeistusten noudattaminen:

- Kansallisten ja kansainvälisten standardien ja ohjeistusten seuraaminen ja noudattaminen.

5. Tapauskohtainen yhteistyö:

- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa konkreettisissa tapauskohtaisissa kysymyksissä, kuten tartuntatautiepidemioissa, potilasturvallisuustapahtumissa tai laadunvalvontakysymyksissä.



Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitutus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Embetrone Oy tuottaa itse erikoishammaslääkäripalveluja. Toiminnan puitteet kullakin palvelupisteellä järjestää kyseisen palvelupisteen vuokranantajana toimiva palveluyksikkö. Näihin toiminnan puitteisiin kuuluvat myös tarvittava hoitohenkilöstö. Embetrone Oy edellyttää sopimuksissaan, että hoitohenkilöstön riittävyyttä tarkkaillaan säännöllisesti. Työntekijöiden kuormitusta tulee seurata kehityskeskusteluilla ja työhyvinvointikyselyillä, joiden perusteella myös arvioidaan henkilöstön riittävyyttä. Henkilöstön riittävyyttä tulee lisäksi työaikakirjanpidolla, asiakasmäärien seurannalla ja työtehtävien jakautumisen tarkastelulla. Riittävä henkilöstövoimavarojen riittävyys tulee varmistaa rekrytointisuunnitelman avulla, jossa pyritään ennakoimaan tulevaisuuden muutostarpeita.



Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimiva palveluyksikkö päättää itsenäisesti mahdollisten sijaisten käytöstä. Embetron Oy edellyttää, että vuokranantaja varmistaa sijaisten ammattitaidon ja riittävän perehdytyksen palvelusteeseen sekä sen käytänteisiin. Pääsääntöisesti sijaisia rekrytoidaan tarpeen mukaan esimerkiksi vakituisen henkilöstön sairastumisten, lomien tai muiden poissaolojen vuoksi.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Kunkin palvelupisteen vuokranantajana toimiva palveluyksikkö vastaa palvelupisteen hoitohenkilökunnan lähiesimiesten tehtävien organisoinnista. Embetron Oy edellyttää vuokranantajalta, että vastuuhenkilöiden ja lähiesihenkilöiden selkeällä tehtävien määrittelyllä pyritään turvaamaan lähiesihenkilötyöskentelylle tarvittava aika. Tämä auttaa välttämään päällekkäisyyksiä ja varmistamaan, että jokaiselle on selkeä kuva omista velvollisuuksistaan. Työajanseuranta taas auttaa vuokranantajaa seuraamaan työajanriittävyyden ja annettujen vastuiden toteutumista työajan puitteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.



Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#)

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointitilanteessa selvitetään, että työnhakijat täyttävät tarvittavan kielitaitotason ennen työsuhteen aloittamista. Tarvittava kielitaitotaso sisältää erityisesti työtehtävien kannalta riittävän hammaslääketieteellisen sanaston hallinnan.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa käytetään selkeitä ja objektiivisia kriteerejä, jotka arvioivat hakijoiden pätevyyttä, kokemusta, koulutusta ja muita tarvittavia taitoja. Menettelyt ovat johdonmukaisia ja sovelletaan kaikkiin hakijoihin tasapuolisesti. Embetron Oy toteuttaa rekrytointiprosessiaan oikeudenmukaisesti ja ilman syrjintää sukupuolen, iän, etnisen taustan, uskonnon, seksuaalisen suuntautumisen tai muiden vastaavien tekijöiden perusteella.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoinneissa huomioidaan työkokemus ja koulutus. Tarkastellaan, miten hakijan aikaisemmat työtehtävät ja koulutus tukevat tarvittavia taitoja ja osaamista. Lisäksi tarkistetaan suosittelijat hakijoiden aiemmilta työnantajilta tai muilta luotettavilta lähteiltä, jotta voidaan saada tietoa hakijan työskentelytavoista, luotettavuudesta ja soveltuvuudesta työtehtäviin.



Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät tulevat palvelupisteisiin perehdytysjakson kautta. Ensimmäisen perehdytysjakson aikana uusi työntekijä opiskelee huolellisesti seuraavat dokumentit: palvelupisteen lääkehoito-opas, yrityksen ja palvelupisteen perehdytyskansio, palvelupisteen laitteet ja tarvikkeet. Aluksi uusi työntekijä tutustuu nimetyn perehdyttäjän mukana käytännön potilastyötä seuraten ja siihen osallistuen. Uusi työntekijä perehtyy lääkehoitoon ja potilasasiakirjakäytäntöihin terveydenhuollosta vastaavan johtajan johdolla tai vaihtoehtoisesti vastaavan johtajan nimeämän henkilön johdolla.



Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Embetrone Oy:n hammaslääkärit osallistuvat kotimaisiin ja kansainvälisiin täydennyskoulutuksiin kulloinkin voimassa olevien täydennyskoulutusvelvoitteiden ja toisaalta riittävän ammattitaidon säilyttämisen edellyttämässä määrin. Käytännössä tämä tarkoittaa useita täydennyskoulutustilaisuuksia vuodessa. Täydennyskoulutustarvetta arvioidaan mm. kunkin erikoisalnan kirjallisuutta ja hoitosuosituksia aktiivisesti seuraamalla. Embetrone Oy vastaa täydennyskoulutuksista aiheutuvista kustannuksista.

Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Tilojen käytön periaatteet

Embetrone Oy:llä ei ole omia toimitiloja, vaan yritys toimii vuokralla muilta terveydenhuollon palveluyksiköiltä vuokraamissaan tiloissa. Nämä yksiköt ovat päävastuussa tilojen soveltuvuudesta hammaslääkärin vastaanottotoimintaan. Embetrone Oy edellyttää sopimuksissaan, että vuokrattavat tilat täyttävät viranomaisten asettamat vaatimukset toimitilojen asianmukaisuudelle. Mikäli Embetrone Oy:n työntekijä huomaa puutteita toimitiloissa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan tästä viiveettä vuokranantajalle ja Embetrone Oy:n terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Tilojen turvallisuus

Embetrone Oy:llä ei ole omia toimitiloja, vaan yritys toimii vuokralla muilta terveydenhuollon palveluyksiköiltä vuokraamissaan tiloissa. Nämä yksiköt ovat päävastuussa tilojen turvallisuudesta. Mikäli Embetrone Oy:n työntekijä huomaa puutteita toimitilojen turvallisuudessa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan tästä viiveettä vuokranantajalle ja Embetrone Oy: terveydenhuollostava vastaavalle johtajalle.



Laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24-26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuselle (Fimea). [Määräys vaaratilanteilmoituksesta](#).

Embetrone Oy:llä ei ole omia laitteita tai tarvikkeita, vaan nämä vuokrataan kussakin palvelupisteessä toimivalta terveydenhuollon toimintayksiköltä. Embetrone Oy edellyttää sopimuksissaan, että laitteet ja tarvikkeet ovat riittävät ja asianmukaiset potilasturvallisen työskentelyn takaamiseksi. Kukaan vuokranantajana toimiva palveluyksikkö nimeää vastuuhenkilön, joka vastaa ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta sekä huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteiden käyttöön liittyvien määräysten noudattamisesta. Mikäli Embetrone Oy:n työntekijä huomaa epäkohdan käytössä olevissa laitteissa tai tarvikkeissa, tulee työntekijän ilmoittaa tästä viipymättä kunkin palvelupisteen laite- ja tarviketurvallisuudesta vastaavalle vastuuhenkilölle.



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojaavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavallinnasta. [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)



Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Potilastietojen kirjaamiseen on varattu tarpeeksi aikaa. Ennen työsuhteen alkamista työntekijä perehdytetään potilastietojen kirjaamiseen, tietojen käsittelyyn ja AssisDent-potilastietojärjestelmän käyttöön. Työsopimuksessa on erillinen vaatimus vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta. Asia käydään läpi myös uuden työntekijän perehdytysjakson aikana. Potilastietojärjestelmään työntekijä saa tunnukset terveydenhuollosta vastaavan johtajan tai hänen valtuuttamansa henkilön kautta. Potilastietojen käsittelystä jää aina jälki järjestelmään.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Potilastietojärjestelmään perehdytetään, jotta työntekijä osaa järjestelmän puitteissa kirjata tiedot asianmukaisesti. Jokaisen potilaan vastaanottoajassa on huomioitu tarvittava aika potilastyön kirjaamiselle viipymättä.



Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työsopimuksessa on erillinen vaatimus vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta. Asia käydään läpi myös uuden työntekijän perehdytysjakson aikana. Potilastietojärjestelmään työntekijä saa tunnukset terveydenhuollosta vastavan johtajan tai hänen valtuuttamansa henkilön kautta. Järjestelmän käyttöön perehdytetään perehdytysjakson aikana. Tietosuoja-asioihin työntekijä perehtyy huolellisesti jo perehdytysjaksonsa aikana. Tietosuoja-asiat käydään läpi myös työsopimusta allekirjoitettaessa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta. Täydennyskoulutusta järjestetään säännönmukaisesti sekä lisäksi tarpeen mukaan tilanteen niin edellyttäessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Embetrone Oy:n tietosuojavastaava on Antti Lehtinen, etunimi.sukunimi@helmiainen.fi

Kussakin palvelupisteessä kyseisen palveluyksikön vuokranantajana toimivan palveluyksikön tietosuojavastaava on käytettävissä yhteisrekisterinpitoon liittyvissä kysymyksissä. Häneltä saa lisätietoa kunkin palvelupisteen yhteisrekisterin tietoturvasuunnitelmasta ja tietosuojaselosteista. Tietosuojavastaavat palvelupisteissä:

Palvelupiste Hammaslääkärisema Helmiäinen Oy: Ville Männistö, etunimi.sukunimi@helmiainen.fi

Palvelupiste Hammas Mehiläinen Lahti: Kim Klemetti, etunimi.sukunimi@mehilainen.fi

Palvelupiste Hammas Kielo Oy: Laura Tynys, toimisto@hammaskielo.fi



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä.



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.



10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omaevalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omaevalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omaevalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädettyt omaevalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omaevalvontaa arvioidaan Embetron Oy:ssä säännöllisesti erilaisilla omaevalvontakyselyillä ja sisäisillä auditoinneilla vuoden aikana. Kerättyä tietoa omaevalvontakyselyistä, auditoinneista ja muista palautteista analysoidaan, ja toimintaa kehitetään näiden tietojen valossa jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa, jos olosuhteet muuttuvat. Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa omaevalvontasuunnitelman päivityksestä ja tarvittaessa päivitys toteutetaan yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Päivitykset käydään läpi vuosittain. Terveydenhuollosta vastaava johtaja valoo omaevalvonnan ja havaittujen poikkeamien johtamia kehittämistoimenpiteitä ja niiden edistymistä.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Tampereella 9.2.2024

Allekirjoitus: Joonas Liukkonen