

## Omavalvontasuunnitelma

Kotihammas Oy

4.6.2024

Nelli Hurskainen

Aluepäällikkö, pääkaupunkiseutu

Kotihammas Oy

Tommi Raikula

Johtava hammaslääkäri

Kotihammas Oy

Tämä dokumentti kuvaa ja käsittelee Kotihammas Oy:ssä toteutettava suun terveydenhuollon palveluiden omavalvontaa, sen organisointia, johtamista, seuranta ja arviointia. Toteutettavalla omavalvonnalla varmistetaan tuotettavien palveluiden laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus.

Kotihammas Oy:ssä omavalvontaa toteutetaan voimassa olevien lakien (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvonnasta 741/2023) sekä viranomaisvaatimusten mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on osa Kotihampaan omavalvontaohjelmaa. Kotihampaalla alihankkijoina toimivat rekisteröidyt terveydenhuollon palvelun tuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan Kotihampaan omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina siihen liittyvien tietojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä verkkosivuillamme [www.kotihammas.fi](http://www.kotihammas.fi) sekä jokaisella toimipisteellä.

Kotihampaan toimintaperiaate on tuottaa asiakkailleen mahdollisimman korkealatuista suun terveydenhuollon palveluita ylläpitämällä henkilökuntansa ammattitaitoa, työskentelyolosuhteita aktiivisesti ja säännöllisesti, sekä toimimalla viranomaisohjeistusten ja vaatimusten sekä konsernin laadittujen ohjeistusten mukaisesti jokaisessa tilanteessa. Laadukas ja korkealaatuinen toiminta koostuu laadukkaasta hoidosta ja asiakaspalvelusta, henkilökunnan osaamisesta sekä työssä viihtymisestä. Laatuamme yllä ja kehitämme jatkuvasti keräämällä palautetta toiminnastamme niin asiakkailtamme, kuin henkilökunnaltamme.

Omavalvontasuunnitelma osana omavalvontaohjelmaa toimivat toiminnan kehittämisen työkaluina. Omavalvontasuunnitelman ja -ohjelman tavoitteita seurataan ja arvioidaan säännöllisesti useiden eri toimien avulla mm. poikkeamailmoitukset, asiakaspalautteet, auditoinnit ym.



## Sisällys

Kotihammas.....	4
Omavalvonnan johtaminen ja organisointi.....	5
Vastuuhenkilöt toimipisteissä .....	5
Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	5
Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	5
Päivittäisen toiminnan laadun varmistus .....	7
Henkilöstön rekrytointi ja pätevyyden varmistaminen .....	7
Perehdytys ja täydennyskoulutus.....	7
Työhyvinvointi ja työkyky .....	8
Työturvallisuus.....	8
Hygienia ja välinehuolto.....	9
Lääkehoito ja lääkehuolto.....	10
Säteilyturvallisuus ja kuvantaminen .....	11
Lääkinnälliset laitteet, välineet ja tarveaineet.....	12
Kemikaaliturvallisuus .....	13
Toimitilat .....	13
Potilaan oikeudet ja hoitoon osallistaminen.....	14
Potilaan oikeudet .....	14
Potilaan yhdenvertaisuus ja hyvä kohtelu.....	14
Potilaan osallistaminen hoitoon & tyytymättömyys hoitoon tai kohteluun.....	14
Laadunhallinta .....	16
Riskien hallinta .....	16
Tietoturva ja tietosuojat .....	18

## Kotihammas

Kotihammas Oy on suomalainen yksityinen suun terveydenhuollon yritys, jonka visiona on tuottaa laadukkaita suun terveydenhuollon palveluita sekä toimintaprosesseja tuomalla markkinoille uusia ja innovatiivisia ratkaisuja, kuten liikkuva hammashoito, jossa suun terveydenhuollon palvelut tuotetaan asiakkaalla kotona.

Kotihammas tarjoaa suun terveydenhuollon palveluita kaiken ikäisille asiakkaille. Palveluihin kuuluvat hammaslääkäri-, suuhygienisti-, hammas- ja erikoishammasteknikkopalvelut sekä perushammashoidon kotiin vietävät palvelut, esimerkiksi palveluasumisen piirissä asuville ihmisille.

Kotihammas tarjoaa monipuolista ja laadukasta suun terveydenhuollon palvelua ympäri Suomea.

Kotihammas Oy on osa suomalaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys Medividaa. Kotihammas Oy tuottaa suun terveydenhuollon palveluita yksityisellä sektorilla. Hampaiden perushoidon lisäksi palveluihimme kuuluvat suu- ja leukakirurgia, esteettinen hammashoito, proteettinen hoito, hammasimplantit, nukutushammashoito, suuhygienistin ja erikoishammasteknikon palvelut sekä hammaslaboratoriopalvelut. Kotihampaan erityispiirteinä ovat kotiin vietävät suun terveydenhuollon palvelut, missä varsinainen hoito toteutetaan kotikäynneillä. Kotihampaan toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, rehellisyys, vastuullisuus ja laadukkuus.

Palveluntuottajana meidän tulee tarjota jokaiselle asiakkaallemme laadukasta hoitoa, jossa asiakas saa tarvitsemansa apua ja joka auttaa elämään arvokasta elämää. Yhteiskunnan tarpeet ja hoitoalan kehitys ohjaavat toimintaamme siten, että pystymme tarjoamaan hyvää palvelua jatkossakin.

### Kiinteät toimipisteemme löytyvät seuraavista kaupungeista:

Turku, Aurakatu 14B, 20100 Turku

Tampere, Sumeliuksenkatu 18, 33100 Tampere

Vantaa Tikkurila, Vernissakatu 1, 01300 Vantaa

Järvenpää, Sibeliuksenkatu 15A, 04400 Järvenpää

Helsinki Munkkiniemi, Huopalahdentie 6, 00330 Helsinki

Kotihammas Oy ([www.kotihammas.fi](http://www.kotihammas.fi)) 2547260-2

Hallinto: Nuijamiestentie 3C, 00400 Helsinki

Puh: 09 838 7030

## Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

### Vastuuhenkilöt toimipisteissä

Omavalvonnasta Kotihammas Oy:ssä vastaavat suun terveydenhuollon johtava hammaslääkäri sekä vastuuhenkilöt, johto ja tietenkin toiminnassa työskentelevät työntekijät.

Vastuuhenkilöt vastaavat toiminnasta käytännöstä ja sen toimintamalleista sekä ohjeistuksesta. Vastuuhenkilöt valvovat oman vastuualueensa toiminnan laatua yhdessä esihenkilöiden kanssa. Toimipisteissä omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta huolehtivat vastaavat hammashoitajat yhdessä aluepäällikön tuella. Toimipisteiden omavalvonnan toteutuminen ja seuranta nojaa konsernin yleisiin toimintamalleihin ja käytäntöihin esimerkiksi omavalvontasuunnitelmaan ja -ohjelmaan.

Toimipisteiden vastuuhenkilöitä koulutetaan ja ohjeistetaan omavalvonnan seurantaan ja kehittämiseen säännöllisesti.

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Omavalvonnan vastuuhenkilöiden lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella on velvollisuus toimia turvallisesti työssään. Henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan riskeistä, poikkeamista ja epäkohdista potilaiden terveydenhuollon toteuttamisessa tai työturvallisuudessa.

Henkilöstö raportoi poikkeamista, riskeistä ja epäkohdista poikkeamailmoituksen avulla konsernin ohjeistuksen mukaisesti IMS-järjestelmässä. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta viestitään ja muistutetaan tasaisin väliajoin henkilökunnalle eri kanavissa. Kotihampaalla henkilöstöä kannustetaan osallistumaan toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen mm. poikkeamailmoitusten avulla sekä muin keinoin.

Poikkeamailmoituksen teko on nopea ja helppo sähköisen järjestelmän avulla.

### Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan todellista toteutumista seurataan ja arvioidaan Kotihampaalla säännöllisesti. Arviointi ja seuranta perustuu mm. sisäisten auditointien, henkilöstökyselyiden, työpaikkaselvitysten, poikkeamailmoitusten ja asiakaspalautteiden kautta saatavaan tietoon ja analysointiin.

Tietoa kerätään säännöllisesti henkilöstöltä suullisesti ja vaaratilanteista keskustellaan työyhteisössä kehittämisen kannalta. Asiakaspalautteet käydään läpi ja niiden perusteella tehdään tarvittaessa suunnitelma toiminnan parantamisesta.

Sellaiset vakavat poikkeamat, joita ei ole mahdollista korjata omavalvonnan toimin, ilmoitetaan sote-valvontalain puitteissa valvontaviranomaisille. Tällaisia poikkeamia voivat olla mm. potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat sekä potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat ja vaaratilanteet.



## Päivittäisen toiminnan laadun varmistus

### Henkilöstön rekrytointi ja pätevyyden varmistaminen

Kotihampaalla eri toimipisteissä työskentelee terveydenhuollon ammattihenkilöitä, asiakaspalveluhenkilökuntaa sekä esihenkilö. Osa terveydenhuollon ammattilaisista työskentelee työsuhteessa, osa ammatinharjoittajina. Työntekijöiden pätevyysvaatimukset määritellään tehtäväkohtaisesti ja tarkastetaan tarvittaessa esim. Julkiterhikki-rekisteristä. Työntekijöiden kelpoisuusvaatimukset ovat samanlaiset riippumatta työsopimusmallista tai ammatinharjoittajasopimuksesta.

Toimipisteen esihenkilö varmistaa terveydenhuollon ammattilaisen ammattioikeudet Julkiterhikistä sekä työntekijän kelpoisuuden työskennellä työtehtävässä.

Terveydenhuollon opiskelijoita voidaan käyttää terveydenhuollon ammattihenkilön työtehtävissä niihin liittyvien lakien ja viranomais määräysten puitteissa. Opiskelijan nimetty ohjaaja ja lopulta esihenkilö varmistaa opiskelijan osaamisen kirjallisesti sekä tarvittavin näytöin. Ohjaajalla tulee olla riittävä ammattitaito ja kokemus ohjataksaan opiskelijaa opiskelemaan ammattia.

### Perehdytys ja täydennyskoulutus

Uusien työntekijöiden perehdyttämisen ja kouluttamisen tavoitteena on antaa uusille työntekijöille tietotaitoa hoitaa uutta tehtäväänsä sekä antaa kokonaiskuva yrityksen toimintamalleista.

Perehdytyksen avulla oma tehtävä konkretisoituu, työympäristö tulee tutuksi ja työntekijä oppii rooliin liittyvät työtehtävät. Perehdytyksestä vastaa tavallisesti toimipisteen vastaava hammashoitaja, joka pitää kirjaa perehdytyksen onnistumisesta perehdytysoppaan avulla. Jotta työntekijä oppii työskentelemään eri toimipisteissä, perehdytetään työntekijä jokaisen toimipisteen toimintatapoihin yleisen perehdytyksen ja yrityksen sisäisten ohjeiden lisäksi.

Perehdyttämistä kehitetään säännöllisesti ja perehdytykseen lisätään tarpeen mukaan ohjeistusta. Lisäksi jo työsuhteessa olevat pidetään ajan tasalla uusista ohjeistuksista ja toimintatavoista.

Kotihampaalla käydään täydennyskoulutuksia säännöllisesti ja täydennyskoulutustarpeesta pidetään kirjaa esihenkilötasolla rekistereissä. Täydennyskoulutuksia voidaan myös järjestää, mikäli työntekijä toivoo tai työtehtävä olisi muuttumassa niin, että täydennyskoulutus on tarpeen. Yhtiö järjestää myös sisäisiä koulutuksia, joiden avulla pidetään yllä henkilöstön ammattitaitoa toimia erilaisissa tilanteissa.

Eri ammattiryhmät kouluttautuvat oman ammattiryhmän koulutusten sekä myös oman mielenkiinnonkohteiden mukaisesti, jotta ammattitaito pysyy yllä ja työ mielekkäänä sekä turvallisena. Täydennyskoulutuksia pyydetään usein myös kehityskeskustelujen yhteydessä.

Lakisääteiset koulutukset järjestetään aina tarvittaessa.

## Työhyvinvointi ja työkyky

Työhyvinvointi on Kotihampaalla yksi tärkeä arvo ja pyrimme huolehtimaan työntekijöidemme työkyvystä parhaan mahdollisen tavan mukaisesti.

Kotihampaalla pyritään ylläpitämään työhyvinvointia ja työkykyä kehittämällä jatkuvasti työympäristöä sekä mielekkäämmäksi, myös turvallisemmaksi. Lisäksi henkilöstöä aktivoidaan pitämään itse työkykyään yllä ja kehittämään omaa hyvinvointiaan esimerkiksi virikesetelien, kuten E-passin avulla. E-passin avulla työntekijä voi urheilla, käydä hieronnassa tai vaihtoehtoisesti käyttää summan kulttuuriin. Yhtiössä seurataan henkilökunnan työhyvinvointia työhyvinvointikyselyn (2x vuosi) avulla sekä myös pitämällä kirjaa sairauspoissaolojen määrästä.

Kotihampaalla on käytössä varhaisen puuttumisen malli, jonka avulla ongelmakohtiin pyritään puuttumaan jo alkumetreillä. Tapauksista raportoidaan aina esihenkilölle, joka selvittää asian ja ottaa yhteyden tarvittaviin tahoihin.

Työhyvinvointikyselyiden avulla seurataan henkilökunnan työkykyä ja -hyvinvointia. Kysely toteutetaan sähköisesti. Kyselyssä on strukturoitujen kysymysten lisäksi mahdollisuus avoimeen palautteeseen anonyymisti. Näin pyritään löytämään kehityskohteita ja tämän avulla voidaan rakentaa työpaikasta kaikille parempi paikka työskennellä.

## Työturvallisuus

Työturvallisuus on tärkeä osa työskentelyä. Työturvallisuuden onnistumisen edellytyksenä on työntekijöiden ja työnantajan sekä esihenkilöiden yhteinen toiminta. Työturvallisuuden toteuttamisesta vastaa siis jokainen henkilökuntaan kuuluva työntekijä. Työnantaja sekä esihenkilöt valvovat työturvallisuuskokonaisuuden toteutumisesta toimipisteiden arjessa. Työturvallisuusohjeet löytyvät sähköisessä muodossa kaikkien nähtäväksi. Lisäksi toimipisteiden erilliset turvallisuusohjeet, kuten poistumisohteet ovat nähtävillä jokaisella toimipisteellä.

Työturvallisuuteen liittyvää koulutusta tarjotaan säännöllisesti erilaisten koulutusten avulla. Koulutustarpeen arviointia tehdään jatkuvasti ja säännöllisesti. Työturvallisuuteen liittyvistä koulutuksista vastaa toimipisteen vastaava hoitaja yhdessä esihenkilöiden tuella.

Työturvallisuuteen kuuluu myös ennakoiva havainnointi, jolla pyritään estämään vaaratilanteet ennalta. Yrityksen kaikilla työntekijöillä on vastuu raportoida havaitsemistaan puutteista ja turvallisuuden vaarantavista seikoista eteenpäin. Vaaratilanteiden sekä läheltä piti-tilanteiden raportointi tapahtuu sähköisen poikkeamailmoituskanavan avulla.

Poikkeamailmoitusten avulla voidaan kehittää toimintaa säännöllisesti. Työntekijä raportoi poikkeamasta sellaisen havaittuaan. Poikkeamailmoituksen tekemiseen on kirjallinen ohje. Poikkeamailmoitukset käydään yhdessä läpi säännöllisissä henkilöstöpalavereissa. Poikkeamailmoituksia voidaan hyödyntää myös kehittämistoiminnassa ja kehittämisen tarpeen arvioimisessa.



## Hygienia ja välinehuolto

Kotihampaalla on johtavan hammaslääkärin laatima hygieniasuunnitelma, jota noudatetaan kaikessa toiminnassa. Hygieniasuunnitelma on laadittu THL:n ohjeen ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” mukaisesti. Hygieniasuunnitelma päivitetään aina uusimman tiedon mukaan, vähintään vuosittain johtavan hammaslääkärin toimesta.

Hygieniasuunnitelma käsittelee hammashoidon oikeanlaisen ja hygieenisen toiminnan ohjeet, jätehuoltosuunnitelman, siivoussuunnitelman, välinehuollon laadunvarmistuksen sekä testaukset sekä pistotapaturmat ja infektioiden torjuminen.

Kotihampaalla käsitellään hygieniakäytänteiden poikkeamia yhdessä työryhmien kokouksissa aina poikkeamien tapahtuessa. Käytänteitä pyritään saamaan koko ajan paremmaksi, jotta toiminta olisi turvallista niin asiakkaille, kuin henkilökunnallekin.

Poikkeamat raportoidaan sähköiselle alustalle.

Koulutustarpeista pidetään huolta ja koulutuksia järjestetään henkilökunnalle aina tarvittaessa.

Hygienian ja välinehuollon osalta on nimetty vastuuhenkilöt, jotka vastaavat tiloista sekä välineistöstä, testauksista ja laadusta.

Toimipisteissä on välinehuollolle oma tila, eli huone, jossa välinehuolto toteutuu. Välinehuollon tilat on suunniteltu toimiviksi ja viranomaisvaatimukset täyttäviksi. Välinehuollon laitteisto on kirjattu laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla pidetään huolta vuosittaisista korjauksista ja huolloista.

Toimipisteiden välinehuollon toimivuus auditoidaan säännöllisesti. Auditoinnin avulla tehdään mahdolliset toimenpiteet välinehuollon toimivuuden parantamiseksi.

Kotihampaalla noudatetaan tartuntatautilain 48§ osana infektioiden ehkäisyä.

Jätehuoltosuunnitelma ja siivoussuunnitelma on laadittu toimipistekohtaisesti. Siivous tapahtuu ulkoistetun palvelun avulla. Siivoussuunnitelmassa määritellään siivottavat tilat ja kohteet aikataulun avulla.

Ulkoistetun siivouksen lisäksi henkilökunta huolehtii asiakastilojen kosketuspintojen sekä ovenkahvojen desinfiomisesta ja pyyhkimisestä useasti työvuoron aikana.

Jätehuoltosuunnitelma käsittelee jätteiden käsittelyn ja lajittelun. Lääkejätteet käsitellään myös asiallisesti sen vaatimalla tavalla.

## Lääkehoito ja lääkehuolto

Kotihampaan johtava hammaslääkäri huolehtii siitä, että yhtiössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden (turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2021) mukaisesti. Yhtiökohtainen lääkehoitosuunnitelma koskee kaikkia toimipisteitä, mutta jokaisella toimipisteellä on omiin toimipisteisiin ja niiden tarpeisiin muokatut versiot.

Lääkehoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vuosittain tai käytäntöjen muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma toimii myös perehdytysmateriaalina.

Yhtiölle tehty lääkehoitosuunnitelma yhtenäistää toimintatapoja sekä yhtenäistää lääkkeiden hankintaa ja käyttöä.

Jokaisessa toimipisteessä on nimetty lääkevastaava. Lääkevastaava on vastuussa oman toimipisteensä lääkehoidon olosuhteiden toteuttamisesta yhtiön ohjeiden mukaisesti.

Lääkevastaavan tehtävät:

- lääkkeiden tilausvastuu
- yhteyshenkilö apteekkiin
- lääkekaapin sisällöstä huolehtiminen, päiväykset
- lääkkeiden asianmukainen säilytys, lämpötilaseuranta
- pkv-lääkkeiden kulutusseuranta
- lääkehävikki, vanhentuneiden hävitys
- vastuualueeseen liittyvät poikkeamailmoitukset

Lääkehuoltoon osallistuva henkilökunta suorittaa 5 vuoden aikavälein koulutuskokonaisuuden liittyen lääkehoitoon (lääkehuollon osaamisen varmistaminen). Koulutuksen avulla henkilökunta saa henkilökohtaisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen yrityksessä. Koulutuskokonaisuuden lopuksi suoritetaan tentti. Tentin valvoo esihenkilö. Lääkehuollon luvat kirjataan ylös ja niiden uusiminen järjestetään aina säännöllisesti.

Suuhygienisteille myönnetään puudutuslupa, johon kuuluvat seuraavat osa-alueet: lääkehoidon osaamisen lupa, teoriaosuuden koulutus sekä käytännön näytöt (suoritettuna hyväksytysti).

## Säteilyturvallisuus ja kuvantaminen

Hammaslääkärivastaanotolla kuvataan päivittäin kliinisen diagnostiikan tukena röntgenkuvia hampaiston ja leukojen alueelta.

Hammaslääkäri päättää röntgenkuvan tarpeesta aina tapauskohtaisesti ja yksilöllisesti. Röntgenkuvia ottaa tehtävään koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt, mm. hammaslääkärit, hammashoitajat ja suuhygienistit. Röntgentutkimukset dokumentoidaan läheteiden osalta potilastietojärjestelmään ja otetut röntgenkuvat diagnosoidaan hammaslääkärin toimesta potilastietojärjestelmään.

Röntgenlaitteiden huoltoväli on säännöllinen ja siitä pidetään kirjaa. Röntgenkuvien laatua tarkkaillaan ja mahdollisista poikkeamista tai muutoksista raportoidaan, jotta mahdollinen huolto saadaan toteutettua ajoissa. Huoneet, joissa röntgenkuvia otetaan, ovat säteilyturvallisia. Röntgenlaitteiden testaus on säännöllistä ja testauksesta pidetään kirjaa.

Röntgenkuvien ottaminen on Suomessa luvanvaraista ja toimintaa ohjataan lakien mukaan. Säteilylaki (859/2018), Valtioneuvoston asetus ionisoivasta säteilystä 1034/2018, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus ionisoivasta säteilystä 1044/2018 sekä STUK-määräykset, esimerkiksi STUK S/5/2019.

Jokaisella toimipisteellä on voimassaoleva säteilyturvakeskuksen (STUK) myöntämä säteilytoiminnan turvallisuuslupa. Säteilyturvallisuus suunnitellaan yhdessä STUK:in ohjeiden mukaisesti.

Röntgentoimintaa työssään käyttävä henkilö vastaa röntgenkuvien oikeutuksesta ja säteilyturvallisuudesta. Säteilyturvallisuuden koulutukset henkilöstölle järjestetään säännöllisin väliajoin ja niistä pidetään kirjaa.

## Lääkinnälliset laitteet, välineet ja tarveaineet

Lääkinnälliset laitteet sisältävät instrumentit, laitteistot, välineet, ohjelmistot ja materiaalit. Edellä mainitut asiat ovat tarkoitettuja ihmisten sairauksien diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai oireiden lievitykseen.

Lääkinnällisten laitteiden seuranta, testaus ja arviointi tapahtuu säännöllisesti. Kaikki laitteet täyttävät niiden vaatimat vaatimukset ja CE-merkinnät. Henkilökunta perehdytetään laitteistojen ja välineiden turvalliseen käyttöön.

Laiterekisterissä olevat laitteet on helppo identifoida laitetunnisteen, laitenumeron, valmistajan/merkin sekä laitteen sijainnin (huone/tila) avulla.

Laitteiden säännöllisiin tarkastuksiin ja ylläpitohoitoon kuuluvat:

- ✓ huollot ja testaukset, huolto-ohjelman mukaisesti, huoltokirjojen ja testauskirjojen ylläpito
- ✓ laitteiden käyttöohjeiden säilytys ja hallinnointi sekä työntekijöiden perehdyttäminen laitteiden käyttöön
- ✓ ongelmatilanteiden selvitys, mahdollisista vaaratilanteista ja poikkeamista ilmoittaminen
- ✓ laiterekisterin ylläpito

Toimipisteen vastuhenkilö pitää huolta materiaalien ja tarveaineiden tilaamisesta, henkilöstön ohjeistamisesta ja vuosittaisista inventaarioista. Mahdolliset poikkeamat raportoidaan asiaan kuuluvalla tavalla ja vastuhenkilö osallistuu tarvittaessa näiden läpikäyntiin.

Henkilöstöllä on omat vastuualueensa, jonka mukaan henkilöstö toimii mm. lääkkeiden kierrätyksen, tarveaineiden kierrätyksen ja rikkiäisten laitteiden osalta. Kotihammas huomioi toiminnassaan kierrätyksen ja ympäristön kannalta oleelliset ja vaaditut seikat.

## Kemikaaliturvallisuus

Konsernin kaikilla toimipisteillä on kemikaaliluettelo, joka kattaa kaikki kemikaalituotteet ja niiden käyttöturvatiedotteet. Tämän avulla pyritään minimoimaan tällaisten aineiden mahdollisesti aiheuttamat riskitilanteet. Kemikaaliluettelot ovat vastaanotolla kaikkien työntekijöiden saatavilla ja nähtävillä.

Kemikaaliluettelon ylläpito ja päivitys kuuluvat vastaavan hammashoitajan työtehtäviin. Luettelo päivitetään ja täydennetään aina tarvittaessa, mutta vähintään vuosittain.

Kaikista käytössä olevista kemikaaleista on tehty riskiarviointia liittyen riskeihin ja mahdollisiin poikkeamiin esimerkiksi vaara- tai läheltä piti-tilanteissa. Riskiarvioinnissa otetaan huomioon mm. kemikaalin luokitusinfo, altistuneet työntekijät, altistuminen (taso, laatu ja kesto), sekä suojelutoimenpiteet ja mahdolliset jatkotoimet.

## Toimitilat

Toimitilat suunnitellaan ja toteutetaan rakennusalan vaatimusten mukaisesti sekä toimialaa koskevien vaatimusten ja viranomaistahon vaatimusten mukaisesti. Toimitilat tarkastetaan aina ennen käyttöönottoa rakennusteknisten asioiden, kuin muiden asioiden osaltakin. Lisäksi viranomaistaho tekee tarvittaessa tarkastuksen ennen toiminnan aloittamista ja luvan saamista.

Esimerkiksi välinehuolto rakennetaan niin, että se on turvallinen niin työntekijän osalta, kuin toiminnallisuudeltaankin. Lisäksi röntgenlaitteet sijoitetaan toimitiloihin säteilyturvakeskuksen (STUK) määräysten ja suositusten mukaisesti.

Uudet palvelupisteet ja mahdolliset muutokset jo olemassa oleviin tiloihin ilmoitetaan niitä vaativille tahoille (Valvira) reaaliajassa. Jotta toiminta voidaan aloittaa, tarvitaan lupa ja rekisteröintipäätös. Käytännöt ovat vastuuhenkilöillä tiedossa ja niitä päivitetään aina uusimman tiedon ja vaatimusten mukaan.

Toimitilojen toimivuus ja turvallisuus arvioidaan myös työterveyden toimesta työpaikkaselvityksessä ja työsuojelutarkastuksissa.

Toimitiloissa kaikki huoneet ovat lukittavia, jolla estetään tarpeettomien henkilöiden pääsy tiloihin turvallisuuden nimissä.

Poistumisturvallisuus ja reitit ovat nähtävillä toimipisteessä. Jokaisen huoneen sisällä on ”Huone tyhjä, tila tarkastettu-merkki” turvallisuuden edistämiseksi palo- tai turvallisuusuhka-tilanteissa.

Pelastussuunnitelma on laadittu toimipistekohtaisesti ja tämä on nähtävillä kaikilla toimipisteillä. Pelastussuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, vähintään vuosittain. Paloturvallisuuteen liittyvät turvallisuustekijät, kuten sijainti, päiväykset tmv. tarkastetaan säännöllisin väliajoin. Vastaava hammashoitaja jakaa työtehtävän ja pitää huolen siitä, että tämä hoidetaan vaatimusten mukaisesti. Tarkastuksen yhteydessä raportoidaan myös mahdollisista puutteista.

## Potilaan oikeudet ja hoitoon osallistaminen

### Potilaan oikeudet

Kotihammas noudattaa toiminnassaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Jokaisella asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen ja hyvään hoitoon. Jokainen asiakas pyritään osallistamaan hoitoon, jotta hoito ja sen lopputulos olisivat mahdollisimman hyvä ja tehokas.

Kaikilla asiakkailla on itsemääräämisoikeus ja hoidon tulee toteutua aina yhteisymmärryksessä.

Asiakkaille on selitettävä hoidon kulku tehtävät toimenpiteet tarkasti, sillä jokaisella asiakkaalla on myös tiedonsaantioikeus. Jokaiselle asiakkaalle annetaan riittävä tieto hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä terveyteen, eri vaihtoehtoista. Asiakkaalla on aina oikeus perehtyä potilastietojärjestelmään tallennettuihin hoitotietoihinsa. Asiakas voi myös pyytää virheellisen tiedon poistamista tai tietojen muokkaamista.

### Potilaan yhdenvertaisuus ja hyvä kohtelu

Kaikki asiakkaat ovat yhdenvertaisia ja kaikilla on oikeus hyvään kohteluun yksilölliset tarpeet huomioiden. Kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti ja syrjimättä riippumatta iästä, sukupuolesta, kansalaisuudesta, etnisestä taustasta, terveydentilasta tai muusta yksilöllisestä ominaisuudesta. Mikään edellä mainittu ei saa vaikuttaa annettuun ja tarjottuun hoitoon tai kohteluun. Kaikkia kohdellaan siten, että ihmisarvoa kunnioitetaan parhaan mahdollisen osaamisen mukaan.

Asiakkaan äidinkieli ja muut yksilölliset tarpeet pyritään huomioimaan esimerkiksi tulkkipalvelun tai saattajan avun lisäämänä.

### Potilaan osallistaminen hoitoon & tyytymättömyys hoitoon tai kohteluun

Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan hoidosta ja palvelusta jokaisen käynnin jälkeen lähetettävän tekstiviestikyselyn avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös vastaanotolla sähköisesti ja suullisesti henkilökunnalle käynnin yhteydessä.

Palautteiden määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti ja niitä käsitellään henkilökunnan kanssa aina tarpeen mukaan. Palautteiden avulla toimintaa saadaan parannettua ja tarpeellisiin asioihin puututaan välittömästi. Asiakaspalautteisiin vastataan aina, mikäli asiakas jättää yhteystietonsa ja haluaa vastauksen palautteeseensa.

Epäillessään potilasvahinkoa jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvahinkotapauksissa tarvittavat asiakirjat toimitetaan selvityspyynnön mukaisesti potilasvakuutuskeskukseen asiakasta hoitaneen yrityksen toimesta.

Asiakkaalla on oikeus myös jättää kantelu tai valitus aluehallintovirastoon tai Valviraan. Tapaukset käsitellään aina yksilöllisesti niiden vaatimalla tavalla.

Yksityisen suun terveydenhuollon toiminnassa asiakkaita suojaa kuluttajansuojalaki (38/1978). Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, laatuun tai kustannukseen, on hänellä oikeus tehdä ratkaisupyyntö kuluttajariitalautakunnalle.

Asiakkailla on myös halutessaan mahdollisuus ilmoittaa henkilökunnalle havaitsemastaan tai epäilemästään poikkeamasta tai vaaratapahtumasta hoidon aikana.

## Laadunhallinta

Terveydenhuolto perustuu asiakkaiden sairauksien parantamiseen ja oireiden lievittämiseen sekä niiden ennaltaehkäisyyn. Terveydenhuollon laadun tulee aina vastata odotuksia muun muassa henkilökunnan osaamisesta, hoidon vaikuttavuudesta = hyödystä, asiakkaan hyvästä kokemuksesta ja kohtelusta sekä viranomaisvaatimusten täyttymisestä.

Kotihampaalla laadun ja vaikuttavuuden kehittäminen on jatkuvaa. Kotihampaalla toimintaa seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Jotta toimintaa voidaan kehittää, täytyy sitä voida mitata eri tavoin. Lisäksi asiakkaiden kokemus ja mielipide ovat suuressa roolissa laatua arvioidessa.

Kehittämissideat käydään läpi säännöllisissä palavereissa henkilöstön kesken ja niistä tehdään muistio. Palautteiden ja kerätyn tiedon avulla suunnitellaan korjaavat toimet, täydennetään ohjeistuksia ja informaatiota sekä mietitään ja toteutetaan henkilökunnan lisäkoulutuksen tarvetta.

## Riskien hallinta

Yksi keskeinen osa omavalvonnan toteuttamisessa on riskienhallinta ja niiden säännöllinen arvioiminen. Arviointia tehdään niin toimipistekohtaisesti, kuin konsernitasollakin. Riskienhallinnan tarkoituksena on varmistaa potilasturvallisuuden ja työturvallisuuden toteutuminen jokapäiväisessä työskentelyssä. Lisäksi tarkoituksena on taata kliinisen laadun ja toiminnan jatkuva kehitys. Riskienhallinta on tärkeää ja sen tavoitteena on varmistaa toiminnan jatkuminen nyt ja tulevaisuudessa. Riskienhallinnan avulla arvioidaan ja parannetaan hoidon laatua, varmistetaan potilasturvallisuuden toteutuminen sekä minimoidaan ja ennaltaehkäistään tulevia läheltä piti-tilanteita.

Toimipisteissä toteutetaan sisäisiä ja ulkoisia auditointeja säännöllisesti, jotta hoidon hyvää laatua pidetään yllä. Auditointeihin kuuluu mm. säteilyturvallisuuden arvioiminen, lääkehuolto, välinehuollon käytänteet ja lääkehuollon toteutuminen.

Auditoinnit dokumentoidaan ja tarvittavat toimenpiteet tehdään mahdollisimman pikaisesti.

Riskejä voidaan arvioida toimipistekohtaisesti ja konsernitasolla. Arviointia toteutetaan muun muassa sähköisen poikkeamaraportoinnin avulla, asiakaspalautteiden avulla sekä eri tahojen auditointien avulla.

Mikäli toiminnassa sattuu läheltä piti-tilanne, raportoidaan siitä sähköisen järjestelmän avulla. Poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään ja koordinoidaan sähköisen järjestelmän avulla. Järjestelmään tehdään poikkeamailmoitus, jossa kerrotaan tarkasti tapahtuman kulku, päivämäärä, kellonaika ja mahdolliset lisätiedot.



Henkilökuntaa on ohjeistettu raportoimaan poikkeamista ja jokaisella työntekijällä on järjestelmään omat tunnukset. Uudet työntekijät perehdytetään poikkeamaraportointiin. Raportoinnin ja niiden läpikäynnin tarkoitus on ottaa selvää työhön kohdistuvista vaaroista ja riskitekijöistä sekä ennaltaehkäistä niitä.

Esihenkilöt käsittelevät poikkeamaraportit järjestelmässä. Kaikki poikkeamat ja raportit käydään henkilökunnan kanssa läpi yhteisissä palavereissa. Niiden avulla mietitään ratkaisu ja tehdään suunnitelma vastaavien tapahtumien estämiseksi.

Terveystietojen ammattihenkilöä velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettu laki 16§ sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 17§, joiden perusteella ammattihenkilö on velvollinen kirjaamaan potilasasiakirjoihin kaiken hoitoon oleellisesti liittyvän tiedon mm. sen järjestämisestä, suunnittelusta, toteuttamisesta, seurannasta ja valvonnasta. Potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä kerrotaan tarkemmin asiakastietolaissa.

Kotihampaalla potilastiedot kirjataan WinHIT- potilastietojärjestelmään, jonka kautta tiedot tallennetaan sähköisesti kansalliseen potilastietojen arkistoon Kantaan.

Potilastiedot muodostavat EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa määritellyn henkilörekisterin, joka tarkoittaa käytännössä potilasrekisteriä. Kotihampaan potilasrekisteri on yhteiskäytössä eri toimipisteissä riippumatta ammattihenkilöiden työsuhteen määritelmästä. Itsenäisillä ammatinharjoittajilla on oma potilasrekisterinsä ja he toimivat rekisterinpitäjinä omien potilaskirjauksiensa osalta. Kotihammas vastaa yhteiskäytössä olevan potilastietojärjestelmän teknisestä ylläpidosta, tietoturvasta ja -suojasta.

Mikäli asiakas antaa suostumuksensa omien terveystietojensa jakamiseen eri rekisterinpitäjien välillä, on hänen hoidossaan mahdollista hyödyntää aiempia merkintöjä, jotka voivat antaa lisätietoa asiakkaan terveydentilasta hoitavalle ammattihenkilölle. Asiakas voi perua suostumuksensa potilastietojen jakamiseen koska vain ottamalla yhteyden Kotihampaan asiakaspalveluun.

Potilasrekisteristä on laadittu EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste. Seloste on nähtävissä Kotihampaan verkkosivustolla sekä pyydettyessä nähtävissä Kotihampaan toimipisteillä.

Potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja luottamuksellisia tietoja. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua sen kaikelta osin, tiedon keräämisestä niiden hävittämiseen asti.

Tietosuojaselosteessa kuvataan, millaisia tietoja potilasrekisteriin tallennetaan, mitä varten tietoja käsitellään ja tietojen säilytysaika.

Potilastietojärjestelmään kirjautuminen tapahtuu henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Käyttäjakohtaisten tunnuksien avulla voidaan tarkastella lokitietoja siitä, kuka tietoja tarkastelee sekä tietojen avaamisen ajankohta. Paperiset potilasasiakirjat säilytetään ulkopuolisten saavuttamattomissa lukollisessa tilassa.

Kotihampaalle on laadittu asiakastietolain 77§ mukainen suunnitelma tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta.