



KotiHammas

Hyvä hammashoito kuuluu kaikille

# Omavalvontaohjelma

Johtoryhmälle 1.1.2024

Laatija: Nelli Hurskainen



## Sisällys

1 Johdanto .....	3
2 Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet .....	5
3 Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen .....	6
4 Kotihammas Oy.....	7
Palvelumme .....	8
Toiminta-ajatus .....	8
5 Laatu .....	9
Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt.....	10
Laadunhallinta .....	10
Laadunvalvonta .....	10
Omavalvontasuunnitelma .....	11
Henkilöstö ja rekrytointi sekä perehdytys.....	11
Toimitilat ja turvallisuussuunnitelmat .....	12
Asiakaspalaute ja laatu .....	13
Tietosuoja.....	14
Hygieniasuunnitelma ja aseptiikka.....	15
Lääkehoitosuunnitelmat .....	16
Radiologinen laadunvarmistus .....	17
6 Riskien hallinta .....	18
Työkykyriskien hallinta.....	20
Työn sujuvuus .....	21
7 Seuranta ja mittaaminen .....	24
Tarkastukset, selvityspyynnöt ja niistä tiedottaminen .....	24
Auditoinnit .....	24
Poikkeamat .....	24
Poikkeamien käsittelyprosessi .....	25
Palveluiden yhdenvertaisuus .....	27
8 Kehittäminen .....	28
9 Viestintä .....	29

## 1 Johdanto

Terveysthuollon palvelujen omavalvonta on osa niiden järjestämistä ja tuottamista. Omavalvonta on hyvinvointialueiden ensisijainen valvonnan muoto. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä. Omavalvonta sisältää järjestelmän asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi, palveluiden kehittämiseksi ja johtamisen tueksi.

Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen
2. Tehtyjen sopimuksien noudattaminen
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Sote-järjestämislaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 6 luku: 40

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää kuudennessa luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa ja viranomaisvalvontaa seuraavasti:

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tämän lain mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä omavalvontaohjelman yleisestä sisällöstä ja laatimisesta. Valvira voi antaa määräyksiä omavalvontaohjelman tarkemmasta sisällöstä ja sen toteutumisen seurannasta.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa kaikki Kotihammas Oy:n hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämisalain piiriin kuuluvat suun terveydenhuollon palvelut.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Kotihampaan terveystaluuissa asiakkaina olevat henkilöt saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Sosiaali- ja terveydenhuoltolaissa omavalvonta säädettiin otettavaksi käyttöön kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä 1.4.2015 alkaen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki palveluita tuottavat yksikömmme ovat jo pitkään toteuttaneet omavalvontaa käytännön tasolla. Toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat jatkossa kiinteä osa tätä koko palvelutuotantoamme ohjaavaa omavalvontaohjelmaa.

## 2 Omavalvonnan tavoitteet ja perusteet

Tuottamiemme palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että johto, esihenkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen ansiosta. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteuttamista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Palvelutuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

Yksityisellä sektorilla suun terveydenhuollon palveluntuotanto tapahtuu yksityisasiakkaille tuotettujen palveluiden lisäksi myös julkisten ja kilpailutettujen hankintojen avulla.

Julkiset palveluntuotannot kilpailutetaan tarjouspalveluissa, jota kautta mukaan osallistuvat mahdolliset palveluntuottajat valitaan palveluntuotantoihin mukaan. Kun kilpailutuksiin osallistutaan, on yrityksen vastattava tarjouspyynnön vaatimuksia ja ehtoja. Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palveluntarpeen arvioinnin ja ostaa tarvittaessa halutun palvelun yksityiseltä sektorilta julkisten kilpailutuksien avulla. Hyvinvointialueet ovat järjestämisvastuunsa nojalla vastuussa myös palvelun ohjauksesta ja valvonnasta, joita yksityiset palveluntuottajat ja niiden alihankkijat tuottavat. Hyvinvointialue on myös vastuussa palvelun järjestämisestä, ohjauksesta ja valvonnasta. Mikäli näissä havaitaan puutteita tai epäkohtia, hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista riittävissä määräajassa. Jos kyse on asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista.

Kotihampaalla terveystarpeiden omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määrätyt vaatimukset.

Tällä omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että hyvinvointialueiden asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit.

Tämä omavalvonta ohjelma koskee kahta seuraavaa vuotta 2024–2025.

### 3 Omavalvonnan järjestäminen ja toteuttaminen

Jokaisessa yksikössä on oma omavalvontasuunnitelmansa Valviran sekä konsernin ohjeistuksen mukaisesti tehtynä. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä toimipisteiden henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja. Omavalvonnan tavoitteena on, että yksikön henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja heidän omaisiaan hoidon laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteet huomioon oman toimintansa kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelmassa ei pelkästään seurata palvelun laatua vaan se on jokaisen yksikön työkalu, jolla kehitetään palvelun laatua ja huolehditaan asiakasturvallisuudesta toimipisteiden päivittäisessä toiminnassa.

Omavalvontasuunnitelma varmistaa myös sen, että yhteistyö alihankkijoiden kanssa toimii.

Omavalvontasuunnitelman avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelman lisäksi Kotihampaalla on lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitykset eri toimipisteistä, säteilyturvakeskuksen vaatimat luvat ja rekisterit sekä laiterekisterit vastaanotoilla olevista hammashoitoon kuuluvasta välineistöstä. Yllä mainittujen suunnitelmien lisäksi olemme koonneet tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta selvityksen.

## 4 Kotihammas Oy



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.

Toimintamme perustuu arvoihimme, joita ovat:

- **Asiakslähtöisyys**  
Palvelemme kaikkia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita joustavasti heidän tarpeidensa mukaan.
- **Rehellisyys**  
Pidämme kiinni lupauksistamme ja toimimme korkealla etiikalla.
- **Innovatiivisuus**  
Luomme uusia ratkaisuja suun terveydenhuollon sektorille.
- **Tuloksellisuus**  
Toimimme tuloksellisesti mahdollistaen sekä asiakkaidemme että oman liiketoimintamme kehityksen.

Lisätietoja: [www.kotihammas.fi](http://www.kotihammas.fi)

## Palvelumme

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 asiakslähtöisyys, 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.

## Toiminta-ajatus

- Uskomme, että asiakkaillamme on mahdollisuus terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, laadukkaan suun terveyden ylläpidon ja hoidon avulla
- Haluamme tarjota suun terveyttä ylläpitävää hoitoa, jotta asiakkaamme voivat kokea elämänsä mielekkääksi ja merkitykselliseksi ilman kipuja tai vaivoja
- Haluamme osaltamme olla edistämässä asiakkaidemme terveyttä, sillä tieteellisten tutkimusten perusteella suussa piilevästi ilmenevät tulehdukset ovat vakava riski yleisterveydelle



## 5 Laatu

Laatua voidaan määritellä palveluissa eri tavoin. Lähtökohtana palvelun tuottamisessa terveystaloudella on palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin ja sen yksilölliset mahdollisuudet huomioida asiakastarpeita ja asiakkaan terveyttä. Laadukkaan palvelun ja asiakkaiden vaatimusten kohdatessa, voidaan puhua asiakaslähtöisyydestä. Palvelu on laadukasta ja joustavaa, kun palvelussa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Kotihampaalla palveluiden tuottamisen keskiössä on asiakas, jolle palvelua tuotetaan.

Kotihammas Oy:n laadunhallinnan tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen ja asiakastyytyväisyyden sekä turvallisuuden lisääminen. Jatkuvalle kehittämiselle ja ylläpitämiselle sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.



## Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyt

Asiakaslähtöisyyden parantamista seurataan mittaamalla ja arvioimalla asiakaskokemusta.

Varmistuaksemme, että asiakas saa tarpeidensa ja odotuksiansa mukaisen palvelun. Seuraamme ja analysoimme asiakastytyväisyyden kehitystä systemaattisesti tekemällä asiakastytyväisyyskyselyjä ja huomioimalla asiakaspalautteet henkilökohtaisissa keskusteluissa ja tapaamisissa asiakkaiden, läheisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja yksikkökohtaisesti laaditaan tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit toiminnan mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan.

Henkilöstötytyväisyyttä mitataan kaksi kertaa vuodessa. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista.

## Laadunhallinta

Kotihampaalla jokainen työntekijä vastaa oman työnsä laadusta ja sen edistämisestä, konsernin ja esihenkilöiden tuen avulla. Palvelujen laadukkuus on kaikkien yhteinen tavoite. Kun asiakas kokee palvelunsa laadukkaaksi ja turvalliseksi, olemme onnistuneet työssämme.

Toiminnan laadun varmistamiseksi noudatetaan toimipisteissämme laatujärjestelmää, joka perustuu kunkin työntekijän jatkuvaan laadun tarkkailuun sekä toiminnan toteuttamiseen annettujen ohjeiden mukaisesti. Laatujärjestelmän perustana on toimintasuunnitelma, johdon ja henkilöstön sitoutuminen, asiakastytyväisyys sekä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Laadunvarmistusjärjestelmällä osoitetaan asiakkaille, sidosryhmille ja henkilöstölle, että palvelun tuottaminen on ammattitaitoista, johdonmukaista, tulosta tuottavaa ja kehittymään pyrkivää.

Toiminnan toteuttamisessa käytettyjen laitteiden, tilojen, materiaalien ja menetelmien osalta arvioidaan niiden soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta kulloinkin vallitsevassa tilanteessa. Jokainen toimipisteen työntekijä ja itsenäinen ammatinharjoittaja on osa toiminnan laadun varmistamista ja jokaisella on osaltaan tehtävä tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä laadunvalvontajärjestely on voimassa Kotihammas Oy:n kaikissa toimipisteissä ja tukee sekä täydentää viranomais määräyksen mukaista omavalvontasuunnitelmaa.

## Laadunvalvonta

Palvelun laadunvalvonnassa noudatetaan yksityisen terveydenhuollon asetusten mukaista omavalvontasuunnitelmaa (Valvira) ja tämän ohjeistuksen mukaisia jäljempänä mainittuja toimintaperiaatteita eri osa-alueittain:



- Henkilöstö ja rekrytointi sekä perehdytys
- Toimitilat ja turvallisuussuunnitelmat
- Asiakaspalaute ja laatu
- Tietosuoja
- Hygieniasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelmat
- Aseptiikka
- Radiologinen laadunvarmistus

Tavoitteenamme on toimintojen ja prosessien kehittäminen siten, että asiakkaiden tyytyväisyys ja toiminnasta saama hyöty lisääntyy. Jatkuva laadun kehittäminen toteutuu suunnittelemalla ja asettamalla tavoitteita. Toteuttamalla tehtyjä suunnitelmia, arvioimalla tavoitteisiin pääsyä ja suunnitelmien tarkoituksenmukaisuutta sekä tekemällä tarvittavat muutokset ja kehittämistoimenpiteet.

## Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on Kotihampaalla tehty jokaiselle toimipisteelle erikseen.

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu palveluntuottajan tiedot, yrityksen toiminta-ajatus, arvot ja toiminta periaatteet. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan omavalvonnan organisointi ja johtaminen, sekä henkilöstön perehdyttäminen. Näiden lisäksi omavalvontasuunnitelma sisältää yrityksen henkilöstörakenteet ja määrän, toimitilat, laitteet, tarvikkeet, säteilyturvakokeskuksen turvallisuusluvan tiedot, potilasasiamiehen tiedot, riskit, lääkehoidon toteutumisen selvityksen sekä tietosuojaan liittyvät asiat.

## Henkilöstö ja rekrytointi sekä perehdytys

Terveystieteiden tehtäviin palkattavan henkilökunnan taustaselvitys tehdään ammatillisten pätevyyden osoittamiseksi jokaisen työntekijän osalta. Pätevyysvaatimukset ja kelpoisuus määritellään tarkasti jo henkilöstön työsuhdetta koskevilla hakuilmoituksissa ja ohjeistuksissa. Rekrytointia toteutetaan jatkumona, aktiivisesti ja säännöllisesti sekä passiivisesti rekrytointi-ilmoitusten kautta, että aktiivisesti ihmisiä kontaktoiden. Kotihampaalla pyrimme ensisijaisesti henkilökunnan pysyvyyteen. Mahdollisia irtisanomistilanteita ja lisärekrytointitarpeita paikataan aktiivisen rekrytoinnin avulla.

Luvanvaraisia tehtäviä varten tarkastetaan kunkin työntekijän oikeus toimia ko. tehtävässä. Ensisijainen näyttövelvollisuus on työntekijällä, jonka tulee toimittaa pätevyyttään koskeva todistus työnantajalle. Työnantaja tekee tarvittavat tarkastukset viranomaisrekisteristä (Terhikki).

Työntekijät perehdytetään aina uusimpien ohjeistusten ja määräysten mukaisesti ja niitä noudattaen. Pidämme huolen siitä, että työntekijöillämme on uusin ja ajankohtaisin tieto sekä toimintatavat työtehtäviä hoitaessaan. Perehdytys toteutetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksestä ja sen prosessista vastaa kussakin toimipisteessä nimetty henkilö, toimipisteen asemavastaava.

Perehdytysuunnitelman toteuttaminen alkaa jo työtehtävään rekrytoitaessa sekä työpaikkailmoituksessa yrityksen esittelyllä, missä huomioidaan erityisesti yrityksen toiminta-ajatus, omistajat ja asiakkaat sekä organisaatio ja henkilöt.

Työnsisällöstä ja työsopimuksesta sovittaessa huomioidaan erityisesti työaika, lomat, palkka, koeaika, mahdolliset luottamusmiehet, työsuojeluorganisaatio, työterveyshuolto sekä toimintatavat yrityksessä kuten mitä työntekijälle asetettavat odotukset sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Työtehtäviin liittyvissä tehtävissä huomioidaan erityisesti työyhteisö ja työtilat, vastuualueet ja niiden laadulliset tavoitteet, työvälineet ja niiden käyttöohjeet, riskit ja ylläpito, työasennot ja ergonomia sekä turvallisuus- ja toiminta ohjeet ja –määräykset. Perehdytysuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään mahdollisia muutoksia vastaaviksi säännöllisesti. Lisäksi itse perehdytysuunnitelman perusteella toteutettavaa perehdytystä arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Työtehtävien hoidon kannalta tarpeellista lisä- ja jatkokoulutusta järjestetään vuosittain sen varmistamiseksi, että työtavat vastaavat yleisesti vaadittavaa hoitotasoa ja uusien välineiden käyttöä varten tarvittavaa opastusta.

Toimipisteiden sisäisen informaatiojärjestelmän kehittämisessä huomioidaan nopea tiedonvälitys ja koko henkilöstön tavoitettavuus. Sisäisellä tiedotuksella pyritään varmistamaan toiminnan jatkuva ajantasaisuus sekä tavoitetaan henkilöstön havainnot sekä esitykset toiminnan kehittämiseksi.

Henkilöstön työterveydenhuolto järjestetään siten, että se huomioi yksilöllisen työkyvyn ylläpitämisen ja työhön sopivuuden. Työntekijän toimintakyky tarkistetaan työterveyshuollon kanssa sovitulla tavalla määräajoin.

### Toimitilat ja turvallisuussuunnitelmat

Toimitilojen sopivuus käyttötarkoitukseensa varmistetaan tilojen suunnitteluvaiheessa sekä käytettävyyden, että lakisääteisten rakenne- ja muiden tilamääräysten toiminnan osalta.

Käyttöönoton yhteydessä tarkastetaan tilojen soveltuvuus käyttötarkoitukseensa. Tässä tehdään yhteistyötä aluehallintoviranomaisten, terveystarkastajan sekä muiden asianomaisten asiantuntijoiden kanssa.

Tilojen kunnossapidon osalta tehdään säännöllistä sisäistä tarkastusta ja tarvittaessa tiloihin tehdään viranomaismääräysten edellyttämät muutokset ja viranomais tarkastukset.

Työterveyshuollon toimitiloja koskevat työpaikkaselvitykset tehdään niistä säädettyjen suositusten, määräysten ja suunnitelmien mukaisesti. Työturvallisuutta koskevaa valvontaa toteutetaan työsuojelun toimintaohjelman mukaisena.

Turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat, kuten paloturvallisuus ja poistumisreitit pidetään ajantasaisina ja niitä tarkastellaan vuosittain.

## Asiakaspalaute ja laatu

Laatu Kotihammas Oy:ssä on toiminnan ja tulosten vastaavuutta asetettuihin tavoitteisiin. Se edellyttää yhteistyötä asiakkaiden, henkilökunnan sekä mahdollisten alihankkijoiden kanssa. Tavoitteena on toimiva yhteistyö asiakkaan kanssa ja motivoitunut henkilökunta mahdollisine yhteistyökumppaneineen, mitkä tuntevat itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi yhteisön jäseneksi. Kotihammas Oy sitoutuu jatkuvaan parantamiseen.

Kotihammas Oy:n laatumatavoitteet:

- Asiakastyytyväisyys → seurataan mittauksilla ja palautteilla
- Henkilöstön tyytyväisyys → seurataan kyselyillä, säännöllisillä yhteydenotoilla ja keskusteluilla
- Taloudellisuus ja tuottavuus → kuukausittainen tuloslaskelma ja tase

### **Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimpiä Kotihammas Oy:n laatumatavoitteista, sen ylläpitämiseksi Kotihammas Oy:llä on seuraavat toimintamallit.

- Asiakastyytyväisyyskyselyt: asiakastyytyväisyyttä seurataan muun muassa asiakaskyselyjen avulla, joka lähetetään asiakkaille hoitokäyntien jälkeen. Asiakaskyselyistä tehdään kirjallinen yhteenveto, joka käydään läpi yrityksen johtoryhmässä ja sen pohjalta sovitaan korjaavat toimenpiteet, jotka kirjataan ylös ja tarvittaessa toimenpidelista toimitetaan asiakkaille.
- Asiakasreklamaatiot: reklamaatiot käsitellään välittömästi ilman viiveitä ja korjaavat toimenpiteet informoidaan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Korjaavien toimenpiteiden seurannasta huolehtii Kotihammas Oy:n edustaja. Reklamaatiot kirjataan Kotihammas Oy:n palvelimelle tietokantaan.

### **Henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden tyytyväisyys**

Toinen erittäin tärkeä laatumatavoite on työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden tyytyväisyys, sen ylläpitämiseksi Kotihammas Oy:llä on seuraavat toimintamallit.



- Henkilöstökyselyt: kyselyt tehdään kaksi kertaa vuodessa. Kyselyistä tehdään kirjallinen yhteenveto, joka käydään läpi yrityksen johtoryhmässä ja sen pohjalta sovitaan korjaavat toimenpiteet, jotka kirjataan ylös, sovitaan aikataulut ja vastuuhenkilöt.
- Säännöllinen yhteydenpito työntekijöihin ja yhteistyökumppaneihin on erittäin tärkeä tyytyväisyyttä lisäävä tekijä. Kotihammas Oy:n edustajat ovat säännöllisesti yhteydessä työntekijöihin ja yhteistyökumppaneihin joko puhelimitse, sähköpostilla tai säännöllisten tapaamisten merkeissä.
- Kotihammas Oy kannustaa ja tukee työntekijöidensä koulutuksia. Muun muassa henkilöstökyselyn ja kehityskeskusteluiden perusteella Kotihammas Oy kartoittaa henkilöstön koulutustarpeita.

## ***Taloudellisuus ja tuottavuus***

Kolmas tärkeä Kotihammas Oy:n laatutavoite on taloudellinen toiminta. Taloudellista seuranta tehdään viikko-, kuukausi-, vuosineljännes- ja vuositasolla säännöllisesti. Tuloslaskelma ja tase käydään läpi kuukausittain. Kotihammas Oy huolehtii yhteiskunnallisista velvoitteista eri viranomaismääräyksiä noudattaen.

## ***Jatkuva parantaminen***

Kotihammas Oy on asettanut palvelukyvyn ja laadunhallinnan kehittämisen pysyväksi tavoitteekseen. Jatkuvan parantamisen kohteiden kartoituksessa käytetään apuna palvelun toteuttamisessa syntyvää dokumentaatiota, laatupoliittikkaa, laatutavoitteita, palautteita/reklamaatioita ja sisäisten auditointien sekä johdon katselmusten tuottamaa materiaalia. Poikkeamaraportointiin kannustetaan ja sen apuvälineenä käytetään sähköistä IMS -järjestelmää. Sähköiset poikkeamaraportit kuitataan, ratkaistaan ja käsitellään toiminnan vastuuhenkilöiden toimesta ja nämä arkistoituvat sähköisinä automaattisesti.

## **Tietosuoja**

Jokainen työntekijä sitoutuu pitämään salassa kaikki toimintayksikössä tapahtuvat potilasasiat sekä työssäoloaikanaan, että työsuhteen päätyttyä. Työsopimuksen allekirjoittaminen ja tämän yhteydessä allekirjoitettava erillinen salassapitosopimus vahvistaa tämän sitoumuksen. Salassapitosopimuksen rikkomiseen suhtaudutaan vakavasti ja havaittuun rikkeeseen puututaan välittömästi. Mikäli potilastietojen käsittelyssä havaitaan jonkin henkilön kohdalla tahallista potilastietosuojalain rikkomista, asiasta tehdään tarvittaessa ilmoitus viranomaisille.

Salassa pidettävän materiaalin luovutus tapahtuu ainoastaan niihin oikeutetuille henkilöille työtehtävän suorittamista varten.

Työntekijällä ei ole oikeutta luovuttaa työssä saamaansa luottamuksellista tietoa kenellekään sivulliselle eikä sellaiselle, jolla ei ole oikeutta saada tietoa. Jokaista henkilöä, jolla on pääsy tietosuojalain alaisen materiaalin käyttöön, sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus kaikkia sivullisia kohtaan. Tietojen luovuttaminen asiaan kuulumattomille on ehdottomasti kielletty.

Tietojen haku on sallittu ainoastaan työtehtävän suorittamista varten. Potilastietojärjestelmää operoidaan henkilökohtaisella toimikortilla tai henkilökohtaisella tunnukseella, joten tietojen käsittelyä on mahdollista seurata.

Asiakkaan käyttöön luovutetaan tiedot varmistamalla henkilöllisyys erikseen ja vain kirjallisesta pyynnöstä.

Jokaisesta luovutuksesta tehdään merkintä potilasasiakirjoihin

Potilastietojärjestelmät ovat henkilökohtaisesti salasanasuojattuja kullekin työntekijälle erikseen.

Tietojärjestelmässä on lokitoiminto, joka kirjaa kaikki kunkin käyttäjän toimet tietojärjestelmässä.

Kaikki hoituhuonetilat ja muut arkaluontoista materiaalia sisältävät säilytystilat ovat lukittavia.

Tietosuojaa on kuvattu tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin Kotihampaan tietosuojaa koskevissa selosteissa.

## Hygieniasuunnitelma ja aseptiikka

Kotihampaalla suun terveydenhuoltoa toteutetaan laaditun hygieniasuunnitelman mukaisesti.

Hygieniasuunnitelma sisältää suun terveydenhuollon kannalta välttämättömät ohjeistukset ja säädökset suun terveydenhuollon turvallisen ja asianmukaisen toteuttamisen avuksi sekä hyvän hygienian takaamiseksi hoitotilanteissa ja työskentelyssä.

Hygieniasuunnitelmassa kerrotaan tarkasti välineiden ja laitteiden puhdistuksen tarkoitus ja tärkeys. Lisäksi hygieniasuunnitelmassa kerrotaan puhdistuksen ja aseptiikan keinoista sekä kuinka näitä pidetään yllä eri toimien avulla. Hygieniasuunnitelma käsittelee myös työntekijöiden suojautumista potilastilanteissa, mikrobiston vähentämistä, instrumenttien huoltoa ja desinfiointia. Näiden lisäksi hygieniasuunnitelma pitää sisällään ohjeistuksen pistotapaturma-tilanteista.

Aseptiikan tasoa seurataan säännöllisin välinehuollon laitetestein, toimitilojen puhdistus tehdään päivittäin, työpintojen puhdistus jokaisen potilaan hoitoa edeltäen.

Toimipisteiden välinehuolloissa sterilointilaitteet ovat B-autoklaaveja, instrumenttihuolto sisältää välinehuollossa esipuhdistuksen ja esiliotuksen. Välinehuollon tilat on jaettu likaiseen ja puhtaaseen puoleen, toiminta tiloissa käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain ja aina uuden työntekijän aloittaessa työskentelyn.

Henkilökunnan suojauksen periaatteet terävien ja pistävien välineiden osalta varmistetaan käyttämällä mm. jätteiden lajittelua.

Allergisoivien materiaalien käyttöturvallisuustiedotteet henkilöstölle on saatavissa aina tarvittaessa sekä tavarantoimittajien että laitoksessa olevien tiedotteiden avulla.

Instrumenttien ja välineiden steriliteetti varmistetaan jatkuvin testein käyttäen erilaisia indikaattoreita, itiö- ym. testejä. Tarvittaessa testauksen suorittaa myös ulkopuolinen riippumaton taho. Käyttöpäivätyt materiaalin osalta tarkastetaan jatkuvasti tuotekohtaisesti tuotteen voimassaolo ja käyttökelpoisuus.

Lääkkeet säilytetään lukitussa tilassa tai lukitussa jääkaapissa.

Lisää aiheesta löytyy Kotihampaan hygieniasuunnitelmasta.

### Lääkehoitosuunnitelmat

Yksiköissä toteutettava lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden koulutusvaatimuksiin, riittävän osaamisen varmistamiseen ja lupamenettelyyn liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana lääkehoitoa toteuttaville työntekijöille. Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asukkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta. Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla. Toimipistekohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessaan tai riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon opintoja (tarkemmat määritelmät yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa).

Lisäksi työntekijä suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat LOVE SuuLOP-lääkekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi työntekijä antaa lupaasiokohtaiset näytöt hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa konsernin terveydenhuollosta vastaava hammaslääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 3–5 vuotta, riippuen sopimuksista palveluiden ostajatahon kanssa.

### Henkilöstön saatavuuden ja osaamisen varmistaminen

Hoiva-alalla vallitseva henkilöstöpula sekä mitoituslainsäädäntö aiheuttavat vaatimukset vaikuttavat yksiköiden henkilöstömäärään ja -rakenteeseen. Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä henkilöstörakenteesta huomioiden eri ammattiryhmien tarpeet yksikössä. Rekrytoinnin yhteydessä huomioidaan myös työsuhdemuodot niin että ne vastaavat myös yksikön tarvetta. Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä resurssoinnista määrällisesti ja rakenteellisesti eli suunnittelee työvuorot lainsäädännön ja asiakassopimusten edellyttämällä tavalla.



## Radiologinen laadunvarmistus

Radiologisten laitteiden toiminta tarkistetaan säteilyturvakeskuksen eli STUK:n kanssa yhteistyössä säännöllisin testein sekä laitehuoltojen yhteydessä. Kuvalevyjen ym. välineiden kunto arvioidaan kuukausittain ja vikaantuneet levyt vaihdetaan uusiin tarvittaessa.

Rtg-tutkimustilojen säteilysuojauksen varmistaminen tarvittavin suojaimin. Henkilöstön ja potilaiden säteilysuojaus toteutetaan kuvauskohtaisesti.

Radiologinen laadunvarmistus on kuvattu yksityiskohtaisemmin ja tarkemmin erillisessä Kotihampaan Digitaalisen röntgentoiminnan laadunvarmistuskuvauksessa sekä –ohjeessa.

## 6 Riskien hallinta

Riskienhallinta on osa työn jatkuvaa kehittämistä ja suunnittelua. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteita sekä tunnistaa ja hallita organisaatioon vaikuttavia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei toiminta tai turvallisuus ole uhattuna. Riskienhallinta tulee olla ennakoivaa, suunnitelmallista ja järjestelmällistä.

1. Riskien tunnistaminen
2. Riskien suuruuden määrittäminen
3. Merkittävyyden arviointi (kuinka nopeasti toimenpiteitä tarvitaan)
4. Ennaltaehkäisyn suunnittelu, kuinka riskejä pienennetään/poistetaan
5. Vastuunjako

Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä, että johtajien päätöksenteossa, kaikilla tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä. Lisäksi poikkeamia hallitaan sekä palautteita kerätään asiakas- ja henkilöstötyytyväisyystutkimuksilla.

Ennakoiva riskien arviointi on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä sekä yksikkö-, alue- että organisaatiotasolla. Johdon ja/tai yksikön esihenkilön vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle.

Auditoinneilla, viranomaistarkastuksilla sekä kohdennetuilla arviointikäynneillä varmistetaan riskien hallinta ja laadukas hoito.

Toimintaympäristön riskinarviointi jaetaan neljään kategoriaan: henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin/työprosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaisiin liittyvät riskit.

Työn vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvalliset ja terveelliset työolot. Työpaikkaselvityksen tekee työterveyshuolto, nämä tulokset käydään koko henkilöstön kanssa. Kaikista työn vaaratilanteista tehdään ilmoitus IMS-järjestelmään.

Kotihammas Oy:n työkyvyn tukemisen tavoitteena on ylläpitää työntekijöiden hyvää työkykyä ja pitkiä työuria. Konsernissa on tärkeää puuttua työkykyriskeihin varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäistä niitä yhdessä työterveyshuollon kanssa. Kotihampaalla on käytössä varhaisen tuen toimintamalli. Varhaisen tuen toimintamallin tavoitteena on, että jokaisen työ sujuu kitkatta, on tuloksellista ja että yhteispeli työyhteisössä toimii. Mallin tarkoitus on myös edistää yhteistä vastuunottoa ja avointa keskustelukulutturia: työkyky on asia, josta voimme puhua osana tavallista työarkea.

Tavoitteena on, että työkykyä uhkaavat ongelmat havaitaan ajoissa ja niihin etsitään ratkaisuja ripeästi: ensisijaisesti työpaikalla, mutta tarvittaessa yhdessä kumppaneidemme kanssa (työterveyshuolto Aava, työeläkevakuutusyhtiö Varma)

Kotihampaan toimipistekohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, omavalvontasuunnitelmassa sekä lääkehoitosuunnitelmassa. Toimipistekohtaisia palveluprosesseihin sekä työsuojelutoimintaan liittyviä riskejä arvioidaan myös vuosittain. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Riskien hallinta on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi tunnistamalla, arvioimalla ja pienentämällä riskejä. Riskienhallinnan tavoitteena on ehkäistä vaaratilanteiden syntyminen. Esihenkilön ja työsuojeluhenkilöiden tulee huolehtia siitä, että työpaikan työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvät vaaratekijät selvitetään ja tunnistetaan järjestelmällisesti. Työsuojelun perusajatus on, että haitat ja vaarat havaitaan ja tunnistetaan ja sen jälkeen haitta poistetaan. Mikäli haittaa ei voida poistaa, on arvioitava haitan tarkempi merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle.

Riskinarvioinnin päävaiheet:

- arvioinnin suunnittelu
- vaarojen tunnistaminen (riskiarviointi lomakkeiden täyttö)
- tulosten purkaminen
- riskiarvioinnin kehittämissuunnitelman teko
- riskiarviointi lomakkeiden ja kehittämissuunnitelman lähettäminen omalle työterveyshoitajalle
- toimenpiteiden toteuttaminen
- seuranta

Riskien hyvä hallinta vaatii jatkuvaa toiminnan seuraamista ja kehittämistä. Riskiarviointien lisäksi tarkkaillaan työympäristöä jatkuvasti ja kerätään tietoa vaaroista muun muassa henkilöstökyselyillä. Myös työterveyshuollon työpaikkaselvityksen kehittämissuunnitelman laadittaessa otetaan huomioon laadittaessa kehittämissuunnitelmaa.

Jatkuvan seurannan ja kehittämisen tavoitteena on turvallisuustason pysyvä paraneminen. Turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimet otetaan huomioon organisaation kaikkien osien toiminnassa. Turvallisuuden hallinnan tavoitteet johdetaan työsuojelun toimintaohjelmasta. Sen pohjana taas ovat vaarojen arvioinnissa havaitut kehittämistarpeet sekä työhön ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Riskien hallinnalla saadaan lisättyä työturvallisuutta, jonka seurauksena työtapaturmat, sairastumiset ja poissaolot vähenevät ja yrityksen tuottavuus paranee.

## Työkykyriskien hallinta

Työkykyriskillä tarkoitetaan yrityksen henkilöstön keskimääräistä riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. Aktiivisella työkykyjohtamisella ennakoidaan, hallitaan ja pienennetään tätä riskiä suunnitelmallisesti tunnistamalla työkykyriskit varhaisessa vaiheessa ja hallinnoimalla niitä.

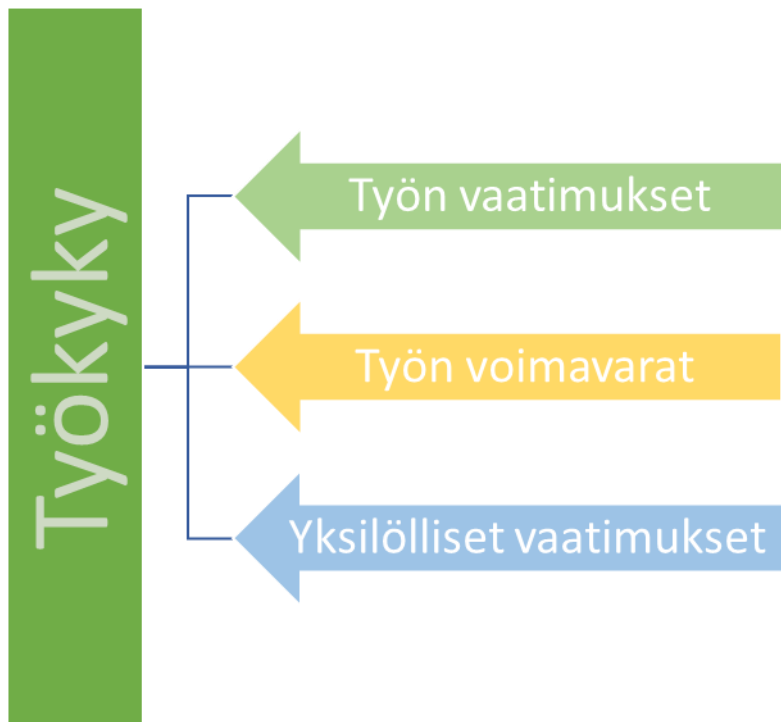
Työkykyjohtaminen on kiinteä osa yrityksemme strategista ja päivittäistä johtamista ja sen avulla pystymme hallinnoimaan kustannuksia sekä parantamaan yrityksen tuottavuutta.

Sairauspoissaoloseurannan ja analysoinnin avulla pyritään pitämään henkilöstö työ- ja toimintakykyisenä koko työuran ajan. Seurannassa pyritään tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

Kotihampaalla henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan. Seurannalla saadaan tieto työntekijälle, esihenkilölle ja työterveyshoitajalle, kun varhaisen välittämisen mallin mukaiset poissaolorajat ylittyvät ja sen kautta esihenkilön on helppo toteuttaa varhaisen välittämisen toimia sekä pitkällä sairauspoissaololla olevien työntekijöiden seuranta. Yhteistyö etenkin pitkien sairauspoissaolojen seurannan osalta on helppoa, kun samat tiedot näkyvät esihenkilöllä sekä työterveyshuollossa.

Kotihampaalla on käytössä varhaisen välittämisen malli. Se sisältää kuvauksen työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytännöistä. Malli tukee ja ohjaa esihenkilöitä tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt ja madaltamaan kynnyksiä asioiden puheeksi ottoon. Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiöiden kanssa koko työuran ajan. Työsuhteen aikana tehtävien säännöllisten terveystarkastusten tarkoitus on selvittää terveyteen, turvallisuuteen, työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden vaikutus työntekijään. Terveyskyselyn, haastattelun ja tarpeellisten tutkimusten perusteella selvitetään työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyky sekä havaitaan mahdolliset varhaiset työkykyriskit. Tarkastusten pohjalta suunnitellaan terveyttä ja työkykyä edistävät toimet.

Työkykyneuvottelua hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt tai työolosuhteissa on tunnistettu sitä uhkaavia tekijöitä. Työkykyneuvottelun tavoitteena on löytää keinoja, joilla työpaikka voi tukea työntekijää jatkamaan työssä alentuneesta työkyvystä huolimatta tai palaamaan töihin pitkältä sairauslomalta toipumista vaarantamatta. Työkykyneuvottelussa voidaan myös auttaa työnantajaa puuttumaan työntekijän hyvinvointia ja työkykyä uhkaaviin tekijöihin työpaikalla. Jos työntekijä ei voi jatkaa nykyisessä tehtävässään, voidaan etsiä ratkaisua hänen sijoittamiseksiin uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön. Työkykyneuvotteluun osallistuvat työntekijä, esimies ja työterveyden edustaja(t). Työntekijän toiveesta neuvotteluun voi osallistua myös luottamushenkilö tai työsuojeluvaltuutettu.



Työkykyyn yhteydessä olevien tekijöiden viitekehys:

Työn vaatimukset ja työn voimavarat –malli

## Työn sujuvuus

Työn sujuvuudella on valtava vaikutus työyhteisön hyvinvointiin, tuottavuuteen ja kasvamahdollisuuksiin. Työn sujuvuutta kehitetään sekä lisäämällä jokaisen työntekijän omaa kyvykkyyttä saada aikaan ja hallita omaa työtään ja työkykyään, että jatkuvasti parantamalla koko yrityksen työn tekemisen tapoja ja prosesseja.

Työntekijän tulee osallistua aktiivisesti oman työnsä kehittämiseen ja huolehtia itse oman työkykynsä kaikista osa-alueista; esimerkiksi varmistaa, että osaaminen on ajan tasalla ja hyödyntää työnantajan tarjoamia mahdollisuuksia omasta työkyvystä huolehtimiseen.

Hyvän työkyvyn edellytysten varmistaminen on osa esihenkilön perustehtävää. Tärkeintä on esihenkilön kyky jatkuvasti kuunnella ja aistia työyhteisön arjen ilmapiiriä. Yhteistyössä etsitään myönteisiä ratkaisuvaihtoehtoja jokaisen työkyvyn ja työn sujuvuuden turvaamiseksi.

## **Työn sujuvuuden perustana on selkeä työnkuva ja perustehtävä**

Esihenkilö varmistaa, että työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan ja miten hänen työnsä on osa organisaation tavoitteita: mitä pitää saada aikaiseksi ja mitkä ovat sovitut työn tekemisen tavat sekä miten aikaansaamista arvioidaan. Erityisen tärkeää on pitää huolta työturvallisuuden noudattamisesta.

## **Ajantasainen osaaminen on oleellinen osa työkykyä**

Ennakoimme liiketoimintamme muutoksia tunnistaaksemme millaista osaamista organisaatiossamme nyt ja tulevaisuudessa tarvitaan, jotta organisaatio ja työntekijät voivat onnistua ja menestyä myös jatkossa. Tarpeen mukaan tuemme työntekijöitä päivittämään osaamistaan työssä tarvittavaan suuntaan.

## **Esihenkilö seuraa työn sujumista**

Esihenkilön tehtävä on seurata työn sujumista päivittäin arjessa, olemalla riittävästi läsnä kullekin työntekijälle. Tästä on huolehdittava erityisesti silloin, kun työntekijä ja esihenkilö eivät kohtaa kasvokkain säännöllisesti: esim. työvuorot eri aikaan, työskennellään eri paikkakunnilla, tehdään etätyötä.

Esihenkilöt varaavat työntekijöille ja/tai tiimeille säännölliset arjen keskustelut, joilla varmistetaan muun muassa että osaaminen on kohdallaan ja työskentely vie kohti sovittuja tavoitteita. Yhteisissä keskusteluissa käydään myös läpi, miten organisaation ja työntekijän arvot sopivat yhteen, mikä työntekijää motivoi ja miten hän voi toimia, jos motivaatio notkahtaa. Keskustelut mahdollistavat myös tarttumisen työn sujuvuuden ongelmiin hyvissä ajoin.

Työn sujuvuutta seurataan lisäksi mm.

- Työaika-raporteilla
- Henkilöstökyselyillä
- Kehityskeskustelut
- Asiakaspalautteilla.

Myös tapaturmien osalta pyrimme löytämään ratkaisun, jossa työntekijä voi joko jatkaa työssään tai palata mahdollisimman nopeasti sairausloman jälkeen työhön tarvittaessa korvaavan työnkuvan turvin. Työn vaarojen ja riskien arviointi, poikkeamien aktiivinen kirjaaminen ja käsittely sekä työtapaturmien vähentymiseen liittyvät toimet parantavat niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin turvallisuutta. Säännöllisten turvallisuuskoulutuksien avulla vahvistamme työntekijöiden turvallisuusosaamista.

Työpaikalla, jossa säännöllisesti työskentelee vähintään kymmenen työntekijää, työntekijöiden on valittava keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua. Koko Medivida konsernilla on yhteinen työsuojelupäällikkö

Jokaisella konsernin yrityksellä on paikallinen työhyvinvoinnin toimintakäytäntö. Työhyvinvointi kuuluu osaksi työterveyshuollon toimintasuunnitelmaa ja työsuojeluohjelmaa. Niiden laatimisesta vastaa työnantaja. Työhyvinvoinnin toimintakäytäntöjä suunniteltaessa huomioidaan erityisesti alalle tyypilliset kuormitustekijät, kuten nostotyö, asiakkaiden aggressiivinen tai poikkeava käyttäytyminen sekä ihmissuhdetyön henkinen kuormitus. Työpaikoilla tehdään vuosittainen riskiarviointi ja riskeihin varautumisen toimenpidesuunnitelma.

## 7 Seuranta ja mittaaminen

### Tarkastukset, selvityspyynnot ja niistä tiedottaminen

Tarkastuksissa valvontaviranomaisen kanssa yhteistyötä tekee kunkin toimipisteen esihenkilö. Toimipisteen esihenkilö informoi välittömästi toimialajohtajaa, joka informoi muuta johtoryhmää ja muita yhtiön palvelutoiminnoissa työskenteleviä työntekijöitä. Toimipisteen esihenkilö valmistelee mahdolliset tarkastukseen perustuvat selvitykset ja toimittaa tarvittavat aineistot.

Viranomaistarkastuksen prosessin keskeisiä ryhmiä ovat yksikön esihenkilöt sekä liiketoiminnan operatiivinen päällikkö ja toimialajohtaja. Viranomaistarkastukseen liittyy myös tiedottaminen ja yksikön esihenkilö huolehtii tiedottamisesta konsernin johtohenkilöstölle.

Valvontaviranomainen lähettää joko suoraan yksikön esihenkilölle tai toimialajohtajalle valvonta-asiat tai kanteluja koskevat selvityspyynnot, selvitykset ja päätökset. Johtoryhmä käsittelee saadut kantelut ja valvonta-asiat. Valvonta-asiat ja kantelut kirjataan jokaisen yksikön omaan verkkokansioon.

### Auditoinnit

Kotihampaalla yksiköiden sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten yksiköiden toimintamallit, viranomaisveloitteet ja tilaajavaateet toteutuvat kussakin yksikössämme. Sisäisten auditointien avulla lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä ja saadun tiedon avulla yksiköiden kokonaistilannetta voidaan seurata ajantasaisesti. Auditoinneilla voidaan tunnistaa Kotihampaan yksiköiden vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämistä kaipaavia asioita, jolloin myös mahdollisiin esille nouseviin haasteisiin voidaan kohdistaa tarvittavia tukitoimia riittävän nopeasti. Sisäiset auditoinnit suunnitellaan edeltävän vuoden aikana.

### Poikkeamat

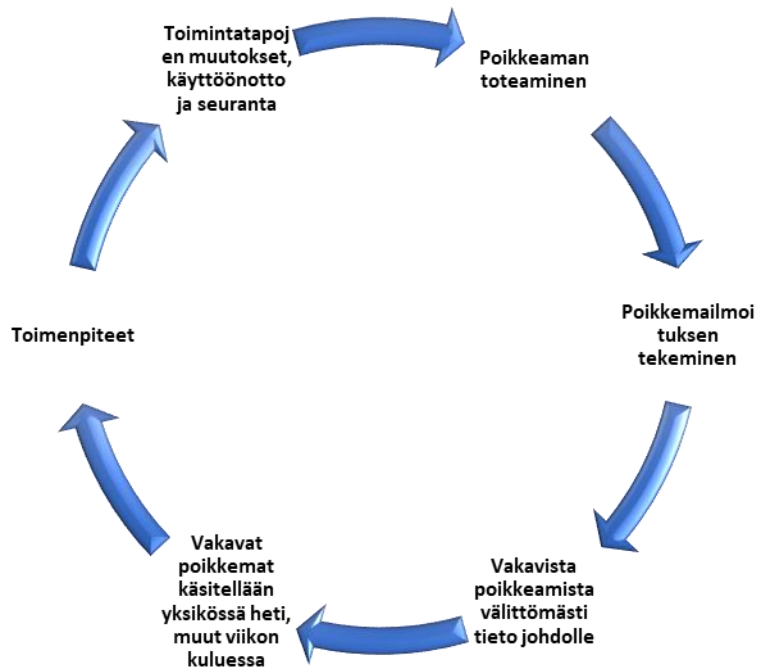
Poikkeama voi olla mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, toimintajärjestelmiin ja toimintaympäristöön liittyvä suunnittelussa tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeamat voivat olla tapahtumia, joissa tuotettu palvelu ei täytä vaatimuksia tai siinä on puutteita. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä. Poikkeaman voi tehdä jokainen työntekijä ja poikkeamailmoituksia käytetään asiakasturvallisuuden ja toiminnan kehittämiseen, ei syyllisten etsimiseen.

Kun poikkeama havaitaan, tulee varmistaa, että jatkovahingolta vältytään. Mikäli poikkeama vaatii välitöntä toimenpidettä, sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa on heti toimittava tilanteen korjaamiseen tai rauhoittamiseen. Poikkeaman raportoi sen havainnut henkilö, tämän jälkeen poikkeama siirtyy yksiköiden esihenkilöille



jatkokäsiteltäväksi. Yksikötasoiset poikkeamat käsitellään yksikköpalavereissa säännöllisesti ja niihin kirjataan toimenpiteet.

### Poikkeamien käsittelyprosessi





<b>▼ Raportin tiedot</b>		
Otsikko	<input type="text"/>	
Vastuukäyttäjä tai -ryhmä	Vastuuhenkilö lukittu: Esimiehet (Kotihammas )	
Aikaraja	<input checked="" type="radio"/> Aikarajaa ei asetettu <input type="radio"/> Aseta aikaraja	
Merkitty arkaluontoiseksi	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>▼ Toiminnan poikkeaman kirjaus</b>		
Tapahtuman pvm* <input type="text" value="📅"/>	Tapahtuman kellonaika <input type="text" value="00"/> <input type="text" value="00"/>	
Raportin laatija <input type="text"/>	Tapahtumapaikka* <input type="text"/>	
Poikkeaman luonne <input type="text" value="Ei valintaa"/>	Poikkeaman tyyppi <input type="text" value="Ei valintaa"/>	
Kattava kuvaus tapahtumasta* <input type="text"/>		
Oma näkemys miten vastaava poikkeama voidaan jatkossa estää <input type="text"/>		
<b>Tallenna luonnokseksi</b>	<b>Tallenna ja lähetä vastuuhenkilölle</b>	<b>Peruuta</b>

Kotihampaan poikkeamailmoitus lomake IMS-järjestelmässä,

Vuosittain konsernissa toteutetaan laadun omavarmistus, jossa kootaan konsernin laajuisesti havaittuja epäkohtia, poikkeamia ja riskejä. Näitä kerätään ensisijaisesti pidetyistä auditoinneista, mutta myös IMS-poikkeamatietokantaa hyödynnetään. Kukin yksikkö vastaa osaltaan kyselyyn ja näin pyritään varmistamaan, että muualla havaittu epäkohta saadaan korjattua yksikössä omatoimisesti. Mikäli jokin havainnoista koskee yksikköä siten, ettei voida todeta asian olevan kaikin puolin yksikön osalta kunnossa, suunnittelee yksikönpäällikkö korjaavat toimenpiteet ja aikataulun niille.

## Palveluiden yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle. Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin:

- Tuemme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme ja toteutettavan hoidon yhdessä asiakkaan kanssa ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen elämän palvelujemme avulla.
- Osallistamme asiakkaitamme hoitosuunnitelman tekemisen lisäksi esimerkiksi omahoidon ohjauksen avulla.
- Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asiakkaan kohdalla.
- Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa tarvittavat toimenpiteet.

## 8 Kehittäminen

Vuonna 2024-2025 tavoitteenamme on luoda, kehittää ja jalkauttaa yhtenäisiä käytäntöjä seuraavilla osa-alueilla:

- Omavalvontaohjelman ja -käytäntöjen jalkautus
- Sisäinen- ja ulkoinen viestintä

## 9 Viestintä

Kotihampaan viestinnän tavoitteena on keskeisten sidosryhmien luottamuksen saavuttaminen avoimella ja säännöllisellä viestinnällä. Kotihampaan viestintäkanavia ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, Winhit potilastietojärjestelmä, sähköposti ja Teams ja Sharepoint.

### **Ulkoiset nettisivut**

Kotihampaan ulkoisilla nettisivuilla, [www.kotihammas.fi](http://www.kotihammas.fi) on esitelty Kotihampaan palvelut ja toimipisteet. Sivulla julkaistaan ajankohtaiset asiat, rekrytointi ilmoitukset ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat.