

Toimintavarmuus vastaanoton kehittämiskohteena

Hammaslääkärilehdessä 15/2005 käynnistettiin hammaslääkärivastaanoton toiminnan kehittämistä tukeva laatuvinkkisarja. Tässä sarjan toisessa osassa tarkastellaan vastaanoton tiloja ja varustelua. Hyvin toimivalla vastaanotolla on riittävät, asianmukaiset ja viihtyisät toimitilat sekä asian- ja ajanmukaiset hoitolaitteet ja -välineet, joiden toimintavarmuudesta ja kunnosta pidetään hyvää huolta.

Asianmukaiset toimitilat ja luotettavasti toimivat laitteet luovat osaltaan laadukkaan hoidon edellytyksiä ja varmistavat potilasturvallisuuden. Toimintajärjestelmän kuvauksessa osio *Tilat, välineet ja laitteet* kattaa seuraavat asiakokonaisuudet:

• Toimitilat

Luvussa kuvataan vastaanoton toimitilat, (ml. pohjapiirustukset), niiden sijainti ja saavutettavuus (huomioiden esim. liikuntarajoitteiset), tilojen tarkoituksenmukaisuus, kunto, kunnossapitomenettely ja viihtyisyys.

Tavoitteena on varmistaa, että toimitilojen osalta on edellytykset korkeatasoisten suun terveydenhuoltopalvelujen tuottamiseen.

• Laitteet

Luvussa kuvataan vastaanoton toiminnassa käytettävät laitteet (mukaan lukien atk-laitteet – puhelinten, laskinten ja vastaavien kuvaus ei ole välttämätöntä). Käytännöllistä on kuvata laitteet laiteluettelossa, josta selviää laitteiden sijaintipaikka, tunnistenumero tai muu laitteen selkeästi yksilöivä tieto. Lisäksi tulee selvittää (esim. samassa listassa) laitteen vaatimat huollot, kalibroinnit ja tarkastukset, kuka niistä vastaa sekä niiden aikataulu (milloin laite on viimeksi huollettu, milloin on seuraava huolto jne.). Erityistä huomiota on syytä kiinnittää laitteiden tarkkuusvaatimuksiin ja kalibroitartarpeeseen (kuten verenpainemittari tai lämpömittarin

VASTAANOTON TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

TOIMINNAN
LÄHTÖKOHDAT JA
JOHTAMINEN

– julkaistu *Hammaslääkärilehdessä 15/2005*



TILAT, VÄLINEET
JA LAITTEET

HENKILÖSTÖ



RISKIEN HALLINTA

ASIAKKAAT JA
MARKKINOINTI



VASTAANOTON
ASIAKIRJAT

TOIMINNAN
SISÄLTÖ



TOIMINNAN
ARVIOINTI JA
KEHITTÄMINEN

Hyvin toimivalla vastaanotolla on asianmukaiset toimitilat, laitteet ja välineet. Laitteiden ja välineiden toimintavarmuudesta ja kunnosta huolehditaan ja tarveaineet varastoidaan ja säilytetään ohjeiden mukaisesti. Jätehuolto, mukaan lukien riski- ja ongelmajätteet, hoidetaan säännösten ja ohjeiden mukaan.

Kohta sisältää mm. seuraavia asioita:

- toimitilojen kuvaus
- toiminnassa käytettävät laitteet ja niiden toimintavarmuudesta huolehtiminen
- välineiden, tarvikkeiden, tarveaineiden ja lääkkeiden hankintamenettely
- erilaisten tukipalvelujen hankintamenettely
- käytettävien tavaroiden ja tarveaineiden säilytys
- vastaanotolla syntyvien jätteiden varastointi ja poistomenettely

tarkkuusvaatimus toisaalta jääkaapissa, toisaalta esim. röntgenkuvien kehitysnesteiden mittauksessa).

• Tarvikkeiden ja tukipalvelujen hankinta

Luvussa selvitetään kaikkien hammas-

hoidossa käytettävien välineiden, tarvikkeiden (myös lomakkeet ja esitteet ym.), aineiden ja lääkkeiden hankintamenettely sekä muiden kuin hoitopalvelujen, kuten siivous-, atk-, tilitoimisto-, huolto- jne. palvelujen hankinta.

Esimerkki erään vastaanoton itselleen laatimasta toimintajärjestelmän kuvauksesta:

Hammaslääkärikeskus A:n toimintajärjestelmä



TILAT, VÄLINEET JA LAITTEET

Toimitilat

Hammaslääkärikeskus A toimii vuokrahuoneistossa B:n ydinkeskustassa osoitteessa Kauppakatu 2. Kiinteistön omistaa N.N., kiinteistön huollosta vastaa B:n Kiinteistöpalvelu (yhteystiedot), jonka toimisto on samassa kiinteistössä. Huoneiston kunnossapidosta vastaa E.C.

Toimitilat käsittävät 78 m² huoneiston, jossa on kaksi ilmastoitua vastaanottohuonetta, odotustila sekä välinehuoltotila. Välinehuoltotilan yhteydessä on henkilökunnan sosiaalitila ja pukeutumistila. WC:n yhteydessä on konekeskus ja kellarissa varastotilaa. (Huoneiston pohjakuva esitetään tämän kuvauksen liitteenä.)

Huoneessa 1 työskentelevät hammaslääkärit G.D. ja E.C. Huoneessa 2 työskentelee hammaslääkäri E.C.

Huone 3 on odotushuone ja sen

kiinteät kaapit toimivat varastotilana. Odotushuoneessa on nahkainen sohvavalusto sekä kaksi käsinojallista korkeampaa kangasverhoilua tuolia. Esitietolomakkeiden täyttämistä varten on kaksi alustaa ja silmälasit. Seinällä on lehtilokerikko, jossa aikakauslehtien (Seura, Hyvä terveys, Kaks plus, Kunto, Kotiliesi, Urheilulehti, Anna, ET) neljä tuoreinta numeroa. Odotushuoneessa on myös TV. Asiakkaiden vaatesäilytys on kameravalvotussa eteisessä.

Entinen keittiötila on muutettu välinehuollosi ja sosiaaliksi ja entisestä kylpyhuoneesta osa on irrotettu kompressorille ja imumoottorille. Tämä osa toimii myös pimiönä. Loppuosa toimii WC-tilana.

A-rapun kellaritiloissa on varastotilaa ja väestösuoja.

Huoneisto sijaitsee kiinteistön toisessa kerroksessa. Talo on hissiton, joten

liikuntarajoitteisten hoito on mahdollista vain erityisjärjestelyin. Huoneisto sijaitsee aivan B:n ydinkeskustassa, joten liikenteellisesti saavutettavuus on hyvä. Lähimmät parkkipaikat ovat viereisessä parkkitalossa ja apteekin takana.

Laitteet

Hammaslääkärikeskuksen laitteet käytävät ilmi laiteluettelosta (laaditaan tämän kuvauksen liitteeksi), jossa laitteet on

TÄSSÄ KUVAUKSESSA ON VIITTAUKSIA MM. ERI LAISIIN OHJEISIIN JA LIITTEISIIN. NE KAIKKI EIVÄT LÖYDY TÄSTÄ LEHDESTÄ, VAAN NIISTÄ ON TULOSSA ESIMERKKEJÄ HAMMASLÄÄKÄRILIITON KOTISIVUILLE.

• Varastointi

Luvussa selvitetään vastaanotolla käytettävien tavaroiden säilytys, tilat ja niiden soveltuvuus (esim. lämpötila, lukittavuus) säilytykseen. Luku kattaa myös varastotilanneseuranta- ja vanhentumisen estomenettelyt.

• Jätehuolto

Luvussa selvitetään vastaanotolla syntyvien jätteiden varastointi- ja poistomenettelyt, mukaan lukien riski- ja ongelmajätteet.

Vastaanoton asiakirjoista

Toiminnan perustana on ja toiminnan tuloksena syntyy asiakirjoja. Toimintajärjestelmän asiakirjat ryhmitellään usein hierarkisesti niin, että esimerkiksi laatukäsikirjassa on toimintajärjestelmän yleinen kuvaus sekä viittauksia

esimerkiksi toimintaohjeisiin. Esimerkkinne toimintajärjestelmän kuvauksessakin viitataan erilaisiin säädöksiin, suosituksiin ja toimintaohjeisiin. Dokumentoinnin hierarkiaa havainnollistaa viereinen **kuvio**. Tarkemmin asiaa käsitellään myöhemmin julkaistavassa toimintajärjestelmän osiossa *Vastaanoton asiakirjat*.

”Laatuvinkkiyöryhmä”

Kaj Rönneberg
Britta Haikola
Eeva Rahikka
Annariitta Kottonen



Kuvio. Vastaanoton toimintajärjestelmän kuvaus ja toimintaan liittyvät ohjeet.

kuvattu ja yksilöity huonekohtaisesti, siirrettävät laitteet on varustettu tunnistusnumerolla. Huonekohtaisen laiteluettelon sarakkeesta *huollot ja kalibroinnit* käyvät ilmi kunkin laitteen vaatimat toimenpiteet ja niiden aikataulu. Laiteluettelossa on myös merkintä laitevastaavasta.

Röntgenlaitteiden säteilyntuotto-kyvyn ja kuvanlaadunseurannan osalta toimitaan asetuksen mukaan, ja seurannasta pidetään kirjaa lomakkeilla, jotka myös ovat laiteluettelon yhteydessä. Röntgenneiteiden vaihdot kirjataan ylös, samoin autoklaavin ja Hygiencenterin puhdistukset ja testaukset. Samoin säilytetään jäljitettävien kalibrointien tarkastuspöytäkirjat, valokovettajien testausseurannat ja muut vastaavat.

Tarvikkeiden ja tukipalvelujen hankinta

Tarvikkeiden ja palveluiden hankinnassa huomioidaan mm. Lääkelaitoksen ja työsuojelupiirin asiasta antamat suositukset (sijoitetaan tämän kuvauksen liitteeksi).

■ Tarveaineet ja laitteet

Hammastarvikefirman kanssa pyritään tekemään tarveaineostoista vuosisopimus. Tämä tapahtuu kilpailuttamalla volyymituotteet noin kerran vuodessa. Tämän perusteella tehdään hankintapäätös. Hankinnoista vastaa F.C.

Käsivaraston huetessa hammashoitaja kirjaa puuttuvan tuotteen välinehuollon seinällä olevaan puutelistaan. Tavarantilaus tehdään omalta puhelinyhteydeltä, joka tuntee vastaanoton tavat ja materiaalit. Näin vältetään tarve vaihtaa tai palauttaa tuotteita.

Tavarantoimittajien toimintavarmuutta seurataan jälkitoimitusten perusteella. Käytetyistä materiaaleista tulee olla käyttöturvallisuustiedotteet, jotka kootaan erilliseen kansioon ja joiden pohjalta laaditaan kemikaaliluettelo. Päivitetty kemikaaliluettelo toimitetaan työterveyshoitajalle vuosittain. Henkilökuntaa informoidaan käytössä olevien kemikaalien vaaroista ja suojautumisesta ja keinoista terveysturvien minimoimiseksi.

Joulukuun lopussa tehdään varastokirjanpito, jonka yhteydessä käydään tarveainevarastot perusteellisesti läpi ja seulotaan poistettavat tuotteet.

Laitteita hankittaessa pyydetään tarjoukset useammalta laitemyyjältä. Hankintapäätökset tehdään tarjousten, laatuarvioinnin ja mieltymysten perusteella.

■ Siivouspalvelut

Siivouspalveluiden hankinnassa pyritään säilyttämään työn laatu korkeana.

Tällä hetkellä siivouksesta vastaa Tmi Siivous (yhteystiedot). Kiinteistön rapun siivouksesta vastaa B:n Kiinteistöpalvelu (yhteystiedot).

■ Tilitoimistopalvelut

Tilitoimistopalveluista vastaa Kirjanpito- ja tilitoimisto N & N (yhteystiedot). Käytännön työn tilitoimistossa tekee N.N. Työn tulee olla laadukasta ja luotettavaa.

Maksuseurannan ja tositteiden järjestämisen tiliotteen mukaiseen järjestykseen tekee jokainen hammaslääkäri omien potilaidensa osalta.

■ Palkanmaksu ja laskut

Palkka-asioita ja laskujen maksun hoitaa G.D. (yhteystiedot).

■ Perintäasiat

Perintäasioita hoitaa lakiasiantuntijatoimisto Laki (yhteystiedot).

■ Tietotekniset palvelut

Tietotekniset palvelut hankitaan ATK Oy:stä (yhteystiedot).

■ Hammaslääkärin laitteiden huoltopalvelut

Hammaslääkärin laitteiden huoltopalvelut pyritään hankkimaan mahdollisimman läheltä, käyttäen parhaita asiantuntijoita, joille käytössä olevat laitteet ovat tutut. Huollot kirjataan erilliseen vihkoon. Koneiden säännöllinen vuosihuolto tapahtuu elo-syyskuussa. Tässä yhteydessä vaihdetaan aina myös vedensuodattimen patruunat.

Hoitokoneen, imujärjestelmän ja kompressorin tuntee parhaiten N.N. Dental Primesta (yhteystiedot). Koneita on huoltanut myös Oriola Oy Hammasväline (yhteystiedot).

Hygiencenterin huollosta vastaa

N.N. Oriola Oy:stä (yhteystiedot).

Mielen lämpödesinfektorin, sekä autoklaavin huollosta vastaa N.N./ APLIFAMI Oy (yhteystiedot) tai maahantuoja MIELE Oy (yhteystiedot).

Hammaskivenpoistolaitteet huoltaa Plandentin pienkoneiden huolto (yhteystiedot).

Turbiinit, kulmakappaleet ja käsi-kappaleet huolletaan Dental Primessa. Ne lähetetään huoltoon ”huoltopusseissa”, joissa osoite on valmiina.

Röntgenlaitteet huoltavat Dental Prime (Focus) ja Hammasväline (Min-ray).

■ Kuukausittaiset hammashoitajan tekemät huoltotoimet ovat:

- Autoklaavin ja Hygiencenterin pesu erillisen ohjeen mukaan.
- Röntgenneiteiden vaihto erillisen ohjeen mukaan.
- Tislattun veden tekoon tarvittavan laitteen puhdistus ja kalkinpoisto sitruunahapolla erillisen ohjeen mukaan.
- Huollon päivämäärä ja tekijä kirjataan seurantalistaan.

■ Ilmastointilaitteiden huolto

Ilmastointilaitteet huolletaan ja puhdistetaan maaliskuun huhtikuussa. Työstä vastaa E.C.

Varastointi

Vastaanotolla on hoitotarvikkeiden säilytykseen varastotila välinehuollon yhteydessä, siellä on myös lukollinen lääkekaappi ensiaputarvikkeineen ja lukollinen lääkejääkaappi.

Toimistotarvikkeet on varastoitu huoneeseen 2. Terveyskasvatusmateriaali ja ortopantomogrammit löytyvät huoneesta 1.

Odotushuoneen isot kaapistot toimivat mm. käsipyyhkeiden, WC-paperin ja serviettien varastoina.

Varastoinnissa otetaan huomioon kunkin aineen tai tarvikkeen käyttöohjeissa ja käyttöturvallisuustiedotteissa mainitut asiat. Ko. ohjeet ja tiedotteet sekä kemikaaliluettelo säilytetään välinehuollon yhteydessä olevassa kaapissa, josta löytyvät kaikki muutkin ohjeet. Varastointiohjeesta selviävät varastointipisteiden sisällöt ja vastuulli-

set henkilöt.

Hoituhuoneissa 1 ja 2 on hoitoyksikön kaapeissa ja kirjoituspöydän laaticoissa päivittäiseen käyttöön tarvittavat tarvikkeet ja lomakkeet. Hoituhuoneissa on myös päivittäiseen hygienian ylläpitoon tarvittavat aineet ja välineet. Hammashoitaja täydentää hoituhuoneen tarvikkeet aina työpäivän päätteeksi, niin että aamulla töitä aloitettaessa on aina kaikki tarpeellinen käsillä.

Jätehuolto

Jätehuollosta vastavana toimii E.C.

Hammaslääkäriasemalla on toimiva, lainsäädännön vaatimukset täyttävä jätteiden keräys- ja lajittelujärjestelmä.

Hammaslääkäriasemalla lajitellaan erikseen ongelmajätteet (amalgamijäte, terävä ja viiltävä jäte, lääkkeet, röntgenkehite ja -kiinnite, röntgenin lyijyfoliot, raskasmetalliparistot ja loisteputket) ja lähinnä paperitavarasta kertyvä päivittäinen jäte.

Vanhentuneet aikakauslehdet ja mainospaperit toimitetaan paperinkeräyssäiliöihin. Jätelasi toimitetaan keräyspisteisiin.

Ongelmajätteiden osalta toimitaan erillisen ohjeen mukaan (laaditaan tämän kuvauksen liitteeksi, vieressä esimerkki).

■ Päivittäisjätteen käsittely

Kaikki päivittäisjäte on pussitettuna roskapusseihin ja pussit suljetaan ennen jätteenkeräyspisteeseen vientiä.

Hammaslääkäriasemalla käy siivooja maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Hän tyhjentää roskakorit ja jätensäiliöt kiinteistön takapihalla sijaitsevaan jätteenkeräyspisteeseen vihreisiin jätteistöihin. Vihreän jätteastian kantta ei saa jättää auki tai edes raolleen, etteivät linnut tai tuuli levitä roskaa.

Tiistaisin ja torstaisin jätteasiat tyhjentää hammashoitaja, joka myös vie jätteet jätteenkeräyspisteeseen.

**SELVITÄ MILLAINEN
AUTOKLAAVI
VASTAANOTOLLASI ON
SEKÄ SEN VAATIMAT
TOIMINTAVARMUUDEN
VALVONTAMENETELMÄT.**

Liite: ONGELMAJÄTTEITÄ KOSKEVAT TOIMINTAOHJEET

■ Amalgamijäte

Hoitokoneissa on Metasys-amalgamilingot, jotka keräävät jäteamalgamin muovisäiliöön. Säiliön täyttyessä hoitokoneesta kuuluu vinkuva ääni käynnistettäessä. Tällöin säiliö on vaihdettava erillisen ohjeen mukaan. Säiliöitä säilytetään odotustilan yhteydessä olevassa vasemmalta lukien toisessa kaapissa. Täyttyneet säiliöt toimitetaan Oy Lindström Consulting Ab:lle (yhteystiedot), jolla on asianmukaiset luvat amalgamijätteen vastaanotolle, kuljetukselle ja käsittelylle.

Muuten amalgamijätteen käsittelyssä noudatetaan kaupungin ympäristöosaston 22.9.1995 antamaa ohjetta (liite).

■ Röntgenkuvien lyijyfoliot

Lyijyfoliot kerätään vihreäkantiseen purkkiin ja toimitetaan Oy Lindström Consulting Ab:lle.

■ Röntgenkehite ja -kiinnite

Käytetty kehite ja kiinnite kerätään tyhjentyneisiin ja pestyihin desinfektioaineidien 4 litran muovikanistereihin. Liuokset toimitetaan Lassila-Tikanojan varastoon (yhteystiedot). Varasto on avoinna ma, ke, pe klo 8–14 ja ti, to klo 8–19.

■ Lääkejätteet

Vanhentuneet lääkkeet toimitetaan joko Kiertokapulaan (yhteystiedot) tai L&T:n ongelmajätepalveluun (yhteystiedot). Lääkejätteiden jatkokäsittelyn vuoksi noudatetaan seuraavia Kiertokapulan ohjeita:

1. Palauta pillerit ja tabletit irrallisina läpinäkyvässä muovipussissa, tablettien läpipainoliuskkoja ei tarvitse purkaa.
2. Voiteet ja nestemäiset lääkkeet omista pakkauksissaan.
3. Jodia sisältävät lääkkeet erikseen alkuperäisissä pakkauksissaan (Jodix-liuos, Betadine-liuos ja -voide, sekä joditabletit).

■ Kaikki paristot

Toimitetaan joko Kiertokapulaan tai L&T:n ongelmajätepalveluun.

■ Loisteputket

Loisteputket kuuluvat sähkö- ja elektroniikkaromuihin ja ne voi viedä veloittuksetta lähimpään SER:in vastaanottopisteeseen. (Kiertokapulan jätteidenkäsittelyalueelle tai kunnan kaatopaikalle)

■ Pistävä ja viiltävä jäte

Molemmissa hoituhuoneissa on terävälle ja viiltävälle jätteelle varattu läpäisemätön astia. Jätteet toimitetaan Kiertokapula Oy:n jätteidenkäsittelyalueelle erityisjätteenä.

HUOM. JÄTTEIDEN KÄSITTELYÄ JA TOIMITTAMISTA KOSKEVAT OHJEET VAIHTELEVAT PAIKKAKUNNITTAIN – SELVITÄ OMAN PAIKKAKUNTASI TILANNE

Suosittelavaa luettavaa

Hammasröntgenlaitteiden käyttö ja valvonta. ST Ohje 3.1. Säteilyturvakeskus 1999. Terveydenhuollon laadunhallinta Hygienian suun terveydenhuollossa. Lääkelaitoksen julkaisusarja 1/2003.

Sterilointi perusterveydenhuollossa Piensterilointilaitteen valinta, validointi ja sterilointitehon valvonta. Lääkelaitos, TLT-info 1/2005.

Lindén R, Ojajärvi J, Agthe N. Hammashuollon piensterilointilaitteet. Lääkelaitoksen raportteja 2/2005.

Lääkelaitoksen julkaisut sekä laitelainsäädäntö <http://www.nam.fi>
Säteilyalan lainsäädäntöä ja ohjeita <http://www.stuk.fi>