

Omavalvonnan toteutumisen raportointi 2025 T2

Omavalvonnan arviointi ja seuranta toteutetaan Oral Hammaslääkärit Oy:ssä:

- Sisäisin ja ulkoisin auditoinein
- Sisäisten ja ulkoisten poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten
- Sisäisten ja ulkoisten palautteiden ja kehitysehdotusten ja
- Sisäisten omavalvonnan kyselyiden avulla

Tässä dokumentissa on kuvattu omavalvonnan keskeisimmät huomiot ja havainnot vuoden 2025 T2 (1.5.2025-30.8.2025) osalta.

Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä arviointi ja havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen ovat osa jatkuvaa toiminnan ja palveluiden laadun kehittämistä. Tavoitteena on, että keskeisimmät poikkeamat potilas- ja työturvallisuuteen liittyen saadaan nostettua esille ja tarkasteltavaksi. Jokainen tullut ilmoitus käsitellään ja tarkastellaan aina välittömästi. Ilmoitusten pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet. Tärkein tavoite tunnistaa ne tekijät, joihin vaikuttamalla voidaan parantaa sekä potilas- että työturvallisuutta.

Ilmoituskäytäntöjen, systemaattisen ilmoitusten käsittely- ja analysointiprosessin tavoitteena on pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. T2/2025 aikana henkilöstön toimesta kirjattuja poikkeamia eli läheltä piti- ja haittatapahtumia kirjattiin muun muassa hygieniakäytäntöihin ja laiteturvallisuuteen liittyen. Lähes kaikki ilmoitukset saivat osakseen lievän tai kohtalaisen vakavuusasteen luokituksen.

Hygieniakäytäntöjen ja lääkitysturvallisuuden toimintamalleja kehitettiin ilmoitusten perusteella. Ilmoitusten määriä seurataan suhteessa asiakaskäynteihin (T2/2025 0,08 %).

Asiakkaiden tekemiä potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia, joissa heidän on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemastaan tai epäilemästään vaaratapahtumasta tai poikkeamasta hoitoonsa tai palveluunsa liittyen, tehtiin seurantajakson aikana 0 kpl.

Havaintojen perusteella jatkamme sekä esihenkilöiden että henkilöstön osaamisen kehittämistä riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn liittyen.

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan käynnin jälkeen lähetettävän NPS-tekstiviestikyselyn avulla (NPS-arvosana 0–10). Asiakastyytyväisyys oli seurantajaksoilla erinomaisella tasolla suositeluindeksin (NPS) ollessa 96,06.

NPS-kyselyn lisäksi asiakkaat voivat antaa myös muuta palautetta toiminnastamme. Palautteet voivat olla joko positiivisia, negatiivisia tai kehitysehdotuksia. Asiakaspalautteita kirjattiin seuranta-ajalla tavanomainen määrä eli 0,45 %:lle käynneistä. Palautteita tuli eniten liittyen hoidon laatuun sekä sähköisiin asiointipalveluihin liittyen. Palautteiden joukossa oli myös tiedusteluja esimerkiksi hoidon etenemiseen, laskutukseen tai ajanvaraukseen liittyen.

Muistutuksia jätettiin seuranta-ajalla 0 kpl.

Havaintojen pohjalta kehitämme asiakaspalautteiden raportoinnin kyvykkyksiä, jotta pystymme jatkossa hyödyntämään saatuja asiakaspalautteita paremmin toiminnan kehittämisessä.

Henkilöstötyytyväisyys

Kartoitamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittain Great Place to Work-henkilöstötutkimuksen avulla. Tulosten perusteella olemme tunnistanee työnantajana laajasti vahvuuksiamme ja myös kehityskohteitamme.

Oral on ansainnut keväällä 2025 jo neljättä vuotta peräkkäin Great Place to Work-sertifikaatin. Sertifiointi kertoo, että olemme kiinnostuneita henkilöstömme hyvinvoinnista ja vahvasta, arvoihin nojaavasta yrityskulttuurimme kehittämisestä. Great Place to Work-tutkimuksen ydinväittäjästä ”Kokonaisuudessaan tämä on todella hyvä työpaikka” samaa mieltä oli 82 % kyselyyn vastanneesta henkilöstöstä, joka on erittäin hyvä tulos. Lisäksi Oral Hammaslääkärit valittiin Suomen Parhaat Työpaikat 2025 suurten organisaatioiden sarjassa sijalle 8.

Tehtyjen havaintojen pohjalta seurantajaksolla 5–8/2025 olemme jatkaneet panostamista:

1. Esihenkilötyön kehittämiseen laaja-alaisesti koko yhtiössä panostaen esihenkilötyön ammattitutkinnon suorittamiseen.
2. Henkilöstön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin mm. kokonaisvaltaista työkykyä ja mielen hyvinvointia tukemalla.
3. Avoimeen ja läpinäkyvään viestintään koko henkilöstöä koskien käyttäen vuorovaikutteista sisästä viestintäsovellusta CDG Hubia.
4. Eri ammattiryhmien perehdytysprosessiin ja sisältöihin mm. keräämällä palautetta toteutuneista perehdytyksistä sekä päivittämällä ja tuottamalla uutta sisältöä perehdytyksiin.