



Oma-valvontaohjelma

Oral Hammaslääkärit Oy

1.11.2025

Versiohistoria

Päivämäärä	Tekijä	Keskeisimmät päivitykset	Hyväksyjä

1.11.2025	Lääketieteellinen johtaja Laatupäällikkö	Omavalvontaohjelman päivitys	Lääketieteellinen johtaja
-----------	---	---------------------------------	------------------------------

Sisällysluettelo

Johdanto	3
2 Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2.1 Palveluiden vastuuhenkilöt	5
2.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi	6
3.1 Oral Hammaslääkärit Oy:n omavalvonnan vastuuhenkilöt, lääketieteellinen tiimi	7
3.2 Omavalvonnan organisointi ja henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen	7
4 Palveluiden turvallisuus ja laatu	10
4.1 Henkilöstösuunnitelma	11
4.2 Toimitilat ja niiden turvallisuus	11
4.3 Laiteturvallisuussuunnitelma	11
4.4 Hygieniasuunnitelma	11
4.5 Lääkehoitosuunnitelma	12
4.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely	12
4.7 Potilaan osallistaminen ja yhdenvertaisuuden varmistaminen	12
5 Omavalvontaohjelman toteuttamisen seuranta ja arviointi sekä seurantaan perustuvien havaintojen ja niistä seuraavien toimenpiteiden julkaiseminen	12

Johdanto

Omavalvonnalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimia ja keinoja, joilla terveydenhuollon palveluntuottajana toimiva taho itse valvoo, seuraa ja arvioi omaa toimintaansa sekä palveluidensa laatua, turvallisuutta, jatkuvuutta ja saatavuutta. Omavalvonnan keinoin varmistetaan palveluntuottajan asiakkaiden yhdenvertaisuus ja se, että palveluntuottaja toimii lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omavalvontaan kuuluu riskien arviointi ja tunnistaminen, epäkohtiin puuttuminen, sekä toiminnan jatkuva kehittäminen riskien arvioinnin ja kerätyn palautteen perusteella.

Omavalvontaohjelmassa on määritelty ne tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Lisäksi ohjelmassa kuvataan, miten palveluiden toteutumista, turvallisuutta, yhdenvertaisuutta ja laatua seurataan ja miten mahdolliset puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma kattaa kaikki Oral Hammaslääkärit Oy:n palveluyksiköt ja palvelupisteet eli asemat.

Omavalvontaohjelman osana ovat asemakohtainen päivittäisen toiminnan kattava omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelmat, hygieniasuunnitelmat ja muut palveluiden turvallisuuden kannalta tärkeiden osa-alueiden yksityiskohtaiset suunnitelmat ja niitä täydentävät ohjeistukset. Omavalvontaan liittyvät eri osa-alueiden suunnitelmat sekä ohjeistus ovat esihenkilöiden ja henkilöstön saatavilla yrityksen sisäisen viestintäalustan kautta.

Omavalvontaan liittyviä toimintamalleja, ohjeistusta ja muuta dokumentaatiota päivitetään olennaisten muutosten osalta aina lainsäädännön, viranomaisvaatimusten, vastuuhenkilöiden, toimintaprosessien tai järjestelmien muuttuessa. Tehdyissä muutoksissa ja korjaustoimissa otetaan huomioon potilailta, henkilökunnalta, sidosryhmiltä ja yhteistyökumppaneilta saatu palaute. Omavalvonnan dokumentaatio päivitetään kokonaisuutena vuosittain ja sen päivittämisestä vastaa yhtiön lääketieteellinen johtaja yhdessä eri osa-alueiden vastuuhenkilöiden kanssa.

Tämä dokumentti kuvaa omavalvonnan osa-alueiden järjestämistä Oral Hammaslääkärit Oy:ssä voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Omavalvontaohjelmassa on määritelty, miten omavalvonnan osa-alueet kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan.

2 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Oral Hammaslääkärit Oy

Y-tunnus: 2863321-3

Osoite: Linnoitustie 6 B, 02600 Espoo

Puh. 010 400 3010

Sähköpostit: etunimi.sukunimi(at)oral.fi

Liiketoimintaa harjoittavat tytäryhtiöt: Oral Hammaslaboratorio Oy (Y-tunnus 2217415-9)

Palvelupisteet (toimipisteet) on lueteltu Oral Hammaslääkärit Oy:n verkkosivuilla:

[Toimipisteet - Oral Hammaslääkärit](#)

Oral Hammaslääkärit Oy on rekisteröity palveluntuottajaksi valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin. Rekisteriin ilmoitetaan oleelliset toiminnan muutokset. Rekisterin tiedot tarkistetaan vuosittain.

2.1 Palveluiden vastuuhenkilöt

Hammaslääkäri-, erikoishammaslääkäri- ja suuhygienistipalvelut sekä erikoishammasteknikon palvelut: Lääketieteellinen johtaja, EHL, HLT Erika Laukkanen, erika.laukkanen@oral.fi

Erikoislääkäripalvelut: EHL, LT Antero Salo, antero.salo@oral.fi

2.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Oral Hammaslääkärit Oy on Suomen suurin yksityinen suun terveydenhuollon palveluja tarjoava ketju, jossa työskentelee yli 1700 alan ammattilaista. Oral Hammaslääkärit Oy toimii noin 70 palvelupisteessä eli asemalla ja konserniin kuuluu myös Oral Hammaslaboratorio Oy. Yhtiön liikevaihto vuonna 2024 oli noin 150 miljoonaa euroa.

Oral Hammaslääkärit Oy on osa kansainvälistä Colosseum Dental Groupia. Pääomistajamme on Jacobs Holding AG, joka on osa Jacobs Capitalia – kansainvälistä sijoitusyhtiötä, jonka toimispisteet sijaitsevat Zürichissä, Sveitsissä ja Lontoossa, Isossa-Britanniassa. Jacobsin perhe on jo pitkään ollut sitoutunut hankkeisiin, jotka parantavat ihmisten elämää. Tämän perinnön pohjalta Jacobs Capital sijoittaa yrityksiin, jotka tuottavat hyvinvointia ympärillä oleville yhteisöilleen niin Suomessa kuin Euroopassakin.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme, joita ovat yhteistyö, välittäminen ja omistajuus. Visiomme on: "Aina aikaa Sinulle" ja missiomme on parantaa suomalaisten suun terveyttä ja tarjota aina paras mahdollinen asiakaskokemus.

Oral Hammaslääkärit Oy:n toimintaperiaatteena on tuottaa mahdollisimman korkealaatuisia suun terveydenhuollon palveluita luomalla ja ylläpitämällä vahvan ammatillisen osaamisen lisäksi asian- ja ajanmukaisia työskentelyolosuhteita sekä taustaprosessien hallintaa. Olemme Great Place to Work -sertifioitu työpaikka, ja tahtotilanamme on olla terveysalan paras työpaikka Suomessa. Olemme sitoutuneet Terveyspalvelualan Liiton vastuullisen liiketoiminnan periaatteisiin: korkeaan laatuun, avoimeen toimintaan, reiluun kumppanuuteen, vastuunkantoon ja kestävään kehitykseen.

Laadukas toiminta koostuu lääketieteellisestä laadusta, yleisestä asiakaspalvelulaadusta ja tehokkaista taustaprosesseista sekä henkilökunnan osaamisesta ja työssä viihtymisestä. Laadun kehittämistä varten yhtiö kerää jatkuvasti palautetta toiminnastaan sekä sisäisesti että ulkoisesti.

3 Omavalvonnan johtaminen ja organisointi

3.1 Oral Hammaslääkärit Oy:n omavalvonnan vastuuhenkilöt, lääketieteellinen tiimi

Lääketieteellinen johtaja: EHL, HLT Erika Laukkanen

Erikoislääkäritoiminnan vastuuhenkilö: EL, EHL, LT Antero Salo

Säteilyturvallisuudesta vastaava johtaja: EHL Esko Peltonen

Lääketieteellinen päällikkö, suuhygienistipalvelut: suuhygienisti Reetta Kulmala

Laatupäällikkö: suuhygienisti (YAMK) Reetta Meriläinen

Hygieniakoordinaattori: välinehuoltaja Dani Duong

Vastaava hammashoitaja: hammashoitaja Tytti Puottula

Lääketieteellinen asiantuntija: suuhygienisti Sari Louhimo

Lääketieteellinen asiantuntija: EHL, HLT Panu Rantonen

Hammaslaboratoriopalvelut: KTM Jarkko Tuunainen

3.2 Omavalvonnan organisointi ja henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että terveydenhuollon palveluja annettaessa:

- toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista
- toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset
- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset ja muut selvityspyynnot käsitellään asianmukaisesti
- palveluntuottaja tekee tarvittavat viranomaisrekisteröinnin muutosilmoitukset sekä tarkistaa rekisteröidyt tiedot vuosittain.

Omavalvonnan vastuuhenkilöt ja muiden toimintojen vastuuhenkilöt vastaavat oman alueensa toimintaohjeistuksista ja niiden noudattamisen asianmukaisuudesta. Yhtiön sisäisellä viestintäalustalla ylläpidetään ajantasaista tietoa terveydenhuoltoa koskevista säännöksistä ja

määräyksistä sekä ohjeistetaan kirjallisesti niihin liittyvistä yrityksen toimintatavoista. Henkilökunnan osaamista yhtiön toimintamalleista ja –prosesseista sekä niiden perusteista tuetaan säännöllisin koulutuksin ja osallistamalla henkilökuntaa kehittämistyöhön.

Oral Hammaslääkärit Oy:n hoitosuositukset ja -ohjeistukset perustuvat tieteelliseen näyttöön, kansallisiin, yleisesti hyväksyttyihin ja vaikuttaviin hoitomenetelmiin (esim. Käypä Hoito -suositukset ja Vältä Viisaasti -suositukset). Palautetta toiminnasta kerätään jatkuvasti sekä sisäisesti että ulkoisesti mm. asiakaspalautteiden, potilasturvallisuusilmoitusten, poikkeamailmoitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten ja kanteluiden kautta. Palautteiden määriä ja aiheita seurataan aktiivisesti ja niiden perusteella suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä toimintatapoihin, ohjeistukseen tai asiakasinformaatioon. Tarvittaessa tarkennetaan myös yhtiö- tai yksilötasoisia täydennys- ja lisäkoulutustarpeita.

Lääketieteellistä laatua ja vaikuttavuutta mitataan ja seurataan sähköisten järjestelmien ja kohdennetun raportoinnin avulla. Myös muita laadun osa-alueita mitataan ja raportoidaan. Henkilökuntaa koulutetaan sisäisesti jatkuvasti laatuun, potilasturvallisuuteen ja hoitoon liittyvissä aiheissa. Systemaattista yleistä laadunhallintaa ja -valvontaa toteutetaan asemaverkostossa mm. viranomaistarkastuksin, sisäisin ja ulkoisin auditoinnein ja itsearviointien avulla. Palautetta kehittämistarpeista ja riskien hallinnasta kerätään myös poikkeamailmoitusjärjestelmän ja erilaisten palautekanavien kautta.

Säteilynkäytön turvallisuudesta vastaa säteilyturvallisuuden organisaatio, josta on oma organisaatiokuvauksensa ja oma laadunhallintaohjelmansa. Säteilynkäytön vastuut ja toimintamallit sekä laadunhallinnan ohjeistus ja klininen ohjeistus on dokumentoitu sähköisessä muodossa. Säteilynkäytön organisaatiota johtaa säteilyturvallisuudesta vastaava johtaja.

Henkilökunnan rekrytointia ja perehdytystä varten on kirjallisesti kuvatut sisäiset prosessit, jotka on laadittu lääketieteellisen ja HR-tiimin yhteistyönä. Henkilöstön koulutusten ja ammattitaidon ylläpidon seuraamiseen on käytössä sähköinen järjestelmä. Terveystieteiden ammattihenkilön oikeudet toimia ammatissaan tarkistetaan rekrytointin yhteydessä viranomaisen rekisteristä (JulkiTerhikki) ja tutkintotodistuksin. Vuosittain laadittavalla ja päivitettävällä ammatillisella täydennyskoulutussuunnitelmalla varmistetaan, että henkilökunnan ammattitaito on ajan tasalla. Henkilökunnan osaamisen kehittämisessä keskitytään yleisesti hyväksyttyjen ja ajantasaisten hoitoperiaatteiden mukaisten menetelmien oppimiseen sekä potilasturvallisuuden ja laadun parantamiseen. Täydennyskoulutuksiin osallistumista ja koulutusten vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti. HR-tiimiä johtaa HR-johtaja.

Henkilökunnan ammattitaidon varmistamisesta ja osaamisesta vastaa yrityksen HR-johtaja yhdessä lääketieteellisen tiimin kanssa.

Tilojen ja potilaiden hoitoon liittyvien tärkeimpien laitteiden hankinta tehdään keskitetysti. Hankittavat laitteet viedään keskitettyyn, sähköiseen laiterekisteriin. Täysin uusiin tiloihin tehdään sisäinen käyttöönottotarkastus ennen tilojen käyttöönottoa. Tilojen asianmukaisuudesta vastaa yrityksen kiinteistöpäällikkö yhdessä lääketieteellisen tiimin kanssa. Tarveaine- ja laitteistohankintojen asianmukaisuudesta vastaa hankintapäällikkö yhdessä lääketieteellisen tiimin kanssa.

Potilasrekisteristä vastaa lääketieteellinen johtaja. Oral Hammaslääkärit Oy:ssä käytetään sähköisiä AssisDent- ja Romexis-potilastietojärjestelmiä, joiden sisäinen tuoteomistus on lääketieteellisellä tiimillä. Ohjelmissa huomioidaan lakisääteiset ja potilastiedon arkiston (eResepti ja Kanta) vaatimukset sekä sisällön että tietosuojaan ja tietoturvan kannalta. Yhtiön tietohallinto vastaa potilastietojärjestelmien toimivuudesta ja erilaisten määräysten täyttymisestä yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa.

Tietosuojavastaavana toimii konsernilakimies. Potilastietojärjestelmiin liittyvien kehitys- ja muutostarpeiden arvioinnista ja projektoinnista vastaa yhtiössä ohjausryhmä, johon kuuluu lääketieteellisen johtajan lisäksi konsernilakimies tietosuojavastaavan roolissa, tietohallintopäällikkö tietoturvavastaavan roolissa ja laatupäällikkö tuoteomistajan roolissa. Yhtiössä on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma.

Asiakaspalauteprosessi käsittelyohjeineen ja vastuineen on määritelty yhtiössä kirjallisesti. Palautteiden määriä, sisältöjä ja käsittelyaikoja seurataan säännöllisesti yhtiö-, asema ja kliinikkotasolla sekä toimintokohtaisesti. Muistutukset ja kantelut ohjataan käsiteltäväksi suoraan lääketieteelliselle johtajalle, joka dokumentoi selvityspyynnöt ja vastineet niihin ja tallentaa ne sähköisessä muodossa seurantaa varten.

Lääketieteellinen johtaja vastaa siitä, että annettavien palveluiden osalta tiedot on rekisteröity oikein viranomaisen ylläpitämään Soteri-rekisteriin ja että ne ovat ajantasaiset. Rekisteröidyt tiedot tarkistetaan vuosittain virnaomaisohjeistuksen mukaisesti.

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelman sisältämiin asiakokonaisuuksiin. Asemilla omavalvontaan liittyvät vastuut on jaettu tarkoituksenmukaisella tavalla osa-alueittain. Omavalvonnan vastuuroolit on kuvattu kirjallisesti ja vastuuroolissa oleville henkilöille tarjotaan oman osa-alueen koulutusta ja tukea säännöllisesti. Omavalvonnan vastuuhenkilöt ovat mukana

asemilla ja yhtiötasolla toiminnan kehittämisessä esimerkiksi osallistamalla sisäisiin auditointeihin tai tekemällä oman vastuualueensa itsearviointeja.

Kunkin aseman esihenkilö eli asemavastaava vastaa yhdessä lääketieteellisen johtajan kanssa omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta päivittäisessä toiminnassa. Asemavastaava käsittelee omaan yksikköönsä liittyviä poikkeamailmoituksia ja asiakaspalautteita sekä osallistuu omaan yksikkönsä viranomaistarkastuksiin, sisäisiin auditointeihin, itsearviointeihin ja kyselyihin. Esihenkilöt myös vastaavat asemakohtaisen omavalvonnan dokumentaation ajantasaisuudesta ja niiden sisällön perehdyttämisestä henkilökunnalle. Esihenkilöitä koulutetaan ja heitä tuetaan erillisen suunnitelman mukaan omavalvontaan liittyvissä asioissa säännöllisesti.

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma päivitetään vuosittain ja uusimmat versiot ovat esillä Oral Hammaslääkärit Oy:n sisäisellä viestintäalustalla, asemilla asiakaskansioissa ja yhtiön verkkosivuilla. Omavalvonnan kehittämiseksi yhtiöllä on erilaisia palautteiden keräämismekanismeja sekä henkilöstölle, asiakkaille että yhteistyökumppaneille. Palautteiden perusteella tunnistetaan toiminnan poikkeamia ja erilaisia kehityskohteita. Korjaustoimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan systemaattisesti.

4 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Yhtiössä on laadittu palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä täydentävät, laadun ja potilasturvallisuuden keskeiset osa-alueet kattavat tarkemmat suunnitelmat, jotka pääsääntöisesti on laadittu palvelupisteen eli aseman tasolla.

4.1 Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelma sisältää kuvauksen henkilöstön rekrytoinnin periaatteista, ammattitaidon, kelpoisuuden ja kielitaidon varmistamisesta, opiskelijoiden osaamisen varmistamisesta ja valvonnasta, perehdyttämisestä, suoriutumisen seurannasta sekä ammattitaidon ja osaamisen johtamisesta. Suunnitelmassa kuvataan myös työhyvinvoinnin ja työkyvyn johtamisen käytännöt ja vastuut. Henkilöstösuunnitelman sisältöä on käsitelty laajasti myös omavalvontasuunnitelmassa. Henkilöstösuunnitelmaa täydentää työsuojelun toimintaohjelma.

4.2 Toimitilat ja niiden turvallisuus

Toimitilojen, ja niihin liittyvän tekniikan, vaatimukset on kuvattu toimitilamanuaaliin. Toimitilamanuaalia täydentää prosessikuvaus tilojen käyttöönottotarkastuksesta.

Jokaisella asemalla on laadittuna kirjallinen pelastussuunnitelma, jota on täydennetty erillisellä turvallisuusohjeistuksella. Pelastussuunnitelmassa on kuvattuna erilaiset yleisimmät häiriötilanteet ja toimintaohjeet niiden varalle.

4.3 Laiteturvallisuussuunnitelma

Yhtiössä on käytössä terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä, jonka keskeisimmät osa-alueet on kuvattu laiteturvallisuussuunnitelmassa. Seurantajärjestelmään kuuluu sähköinen laiterekisteri sekä kemikaalirekisteri, jotka ovat asemakohtaisia. Rekistereiden ylläpito on hankinta- ja työsuojelupäällikön vastuulla.

4.4 Hygieniasuunnitelma

Tartuntojen torjunta on keskeinen osa suun terveydenhuollon toimintaa. Oral Hammaslääkärit Oy:n toimintayksiköissä noudatetaan asemakohtaista hygieniasuunnitelmaa, joka on laadittu THL:n vuonna 2016 julkaistun ”Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan” perusteella. Hygieniasuunnitelma sisältää myös jätehuoltosuunnitelman sekä välinehuollon käytänteisiin liittyvän erillisen ohjeistuksen.

Hygieniakäytännöistä vastaa Oral Hammaslääkärit Oy:ssä lääketieteellisen tiimin alainen hygieniatyöryhmä, joka vastaa yhtiötason hygieniasuunnitelman ajantasaisesta ylläpidosta sekä laadusta ja hyvien käytäntöjen jalkauttamisesta asemaverkostossa.

4.5 Lääkehoitosuunnitelma

Oral Hammaslääkärit Oy:n lääketieteellinen tiimi huolehtii siitä, että yhtiössä on tehtynä ajantasainen lääkehoidon ja lääkehuollon käytänteet kattava asemakohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma pohjautuu terveydenhuollon lääkehoidon toteuttamista koskevan STM:n oppaaseen (Turvallinen lääkehoito, 2021). Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista ja lääkehuoltoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä.

4.6 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastiedot ovat luottamuksellisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä henkilötietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko tietojen käsittelyn elinkaaren ajan alkaen tietojen keräämisestä päättyen tietojen hävittämiseen. Asiakas- ja potilastietojen käsittely sekä rekisteröityjen oikeudet on kuvattu EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisessa tietosuojaselosteessa. Seloste löytyy Oral Hammaslääkärit Oy:n verkkosivuilta (<https://www.oral.fi/tietoa-ja-ohjeita/asiakkuus/tietosuoja/>) ja yhtiön sisäiseltä viestintäalustalta. Lisäksi seloste on pyydettyäessä saatavilla kaikilla Oral Hammaslääkärit Oy:n asemilla. Oral Hammaslääkärit Oy:n tietosuojavastaavana toimii konsernilakimies (tietosuojavastaava@oral.fi). Oral Hammaslääkärit Oy:n potilasrekisteristä vastaa yhtiön lääketieteellinen johtaja.

4.7 Potilaan osallistaminen ja yhdenvertaisuuden varmistaminen

Palveluiden yhdenvertaisuuden, potilaiden oikeuksien toteutumisen ja varmistamisen sekä potilaiden osallistamisen keinot on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa. Lisäksi yhtiössä on kattava kirjallinen ohjeistus asiakaspalautteiden ja muiden potilaiden oikeusturvakeinojen prosesseista. Potilaiden oikeusturvakeinoista tiedotetaan sekä verkkosivuilla että selvityspyyntöjen käsittelyiden yhteydessä. Kunkin hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tiedot ovat asiakkaiden nähtävillä asemien omavalvontasuunnitelmissa ja asiakaskansioissa.

5 Omavalvontaohjelman toteuttamisen seuranta ja arviointi sekä seurantaan perustuvien havaintojen ja niistä seuraavien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma toimii palveluiden laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan kehittämisen työvälineenä. Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti toiminnasta kerättävän palautteen ja havaintojen avulla. Näitä ovat mm. sisäiset ja ulkoiset auditoinnit, poikkeamailmoitukset, asiakkaan potilasturvallisuusilmoitukset, henkilöstökyselyt, työpaikkaselvitykset ja asiakaspalautteet. Tietoa omavalvontaohjelman toteutumisesta kerätään säännöllisesti henkilöstöltä ja asiakkailta. Kooste palautteesta ja niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä julkaistaan neljän kuukauden välein yhtiön verkkosivuilla [Omavalvonta - Oral Hammaslääkärit](#). Samalla sivustolla julkaistaan myös omavalvontaohjelma sekä aseman päivittäisen toiminnan kattava, Oralin yleinen omavalvontasuunnitelma.