

Omavalvonnan toteutumisen raportointi 2025 T3

Omavalvonnan arviointi ja seuranta toteutetaan Oral Hammaslääkärit Oy:ssä:

- Sisäisin ja ulkoisin auditoinnein
- Sisäisten ja ulkoisten poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten
- Sisäisten ja ulkoisten palautteiden ja kehitysehdotusten ja
- Henkilöstökyselyiden (omavalvonta, työhyvinvointi) avulla

Tässä dokumentissa on kuvattu omavalvonnan keskeisimmät huomiot ja havainnot vuoden 2025 T3 (1.9.-31.12.2025) osalta.

Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen, arviointi ja havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen ovat osa jatkuvaa toiminnan ja palveluiden laadun kehittämistä. Läheltä piti-, haitta- ja vaaratapahtumien raportointi poikkeamailmoitusten avulla on keskeinen työkalu toiminnan kehittämisessä. Tavoitteena on, että keskeisimmät poikkeamat potilas- ja työturvallisuuteen liittyen saadaan nostettua esille ja tarkasteltavaksi. Jokainen tullut ilmoitus otetaan selvitettäväksi välittömästi. Ilmoitukset käsitellään perusteellisesti ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tärkein tavoite on oppia ja tunnistaa ne tekijät, joihin vaikuttamalla voidaan parantaa sekä potilas- että työturvallisuutta.

Ilmoituskäytäntöjen ja systemaattisen ilmoitusten käsittely- ja analysointiprosessin tavoitteena on estää vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. T3/2025 aikana henkilöstön toimesta kirjattuja poikkeamia kirjattiin muun muassa hygieniakäytäntöihin ja laiteturvallisuuteen liittyen. Lähes kaikki ilmoitukset saivat osakseen lievän tai kohtalaisen vakavuusasteen luokituksen. Hygieniakäytäntöjen, laiteturvallisuuden ja lääkitysturvallisuuden toimintamalleja kehitettiin ilmoitusten perusteella.

Ilmoitusten määriä seurataan suhteessa asiakaskäynteihin. Raportointijaksolla T3/2025 poikkeamia kirjattiin 0,25 % käynneistä. Poikkeamailmoitusten määrä kasvoi systemaattisen kehittämistyön ansiosta jaksolla T3/2025 ja määrien kasvattamiseksi työ jatkuu.

Asiakkaiden tekemiä potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia, joissa heidän on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemastaan tai epäilemästään vaaratapahtumasta tai poikkeamasta hoitoonsa tai palveluunsa liittyen, tehtiin seurantajakson aikana 1 kpl.

Havaintojen perusteella jatkamme sekä esihenkilöiden että henkilöstön osaamisen kehittämistä riskien tunnistamiseen ja poikkeamailmoitusten käsittelyyn liittyen. Lisäksi tapahtuneista poikkeamista tiedottamista ja niistä oppimista koko henkilöstölle on kehitetty ja tullaan kehittämään seuraavan jakson aikana.

Auditoinnit

Raportointijakson T3/2025 aikana tehtiin sisäisiä auditointeja yhdeksän kappaletta hygienian, välinehuollon sekä lääkitysturvallisuuden osalta. Ulkoisia auditointeja oli neljä, joista kaksi auditointia teki Kela ja kaksi tehtiin hyvinvointialueiden toimesta.

Asiakastytytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan käynnin jälkeen lähetettävän NPS-tekstiviestikyselyn avulla (NPS-arvosana 0–10). Asiakastyytyväisyys oli seurantajaksolla erinomaisella tasolla suosittelevuindeksi (NPS) ollessa 92,35 (-100 – 100).

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 0,38 %:lle käynneistä. Palautteita tuli eniten liittyen hoidon laatuun sekä sähköisiin asiointipalveluihin. Palautteiden joukossa oli myös tiedusteluita esimerkiksi hoidon etenemiseen, laskutukseen tai ajanvaraukseen liittyen.

Muistutuksia jätettiin seuranta-ajalla 1 kpl. Kanteluita ei seuranta-ajalla jätetty.

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

Henkilöstötyytyväisyys

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

Oral Hammaslääkärit Oy on ansainnut keväällä 2025 jo neljättä vuotta peräkkäin Great Place to Work® -sertifikaatin. Sertifiointi kertoo, että olemme kiinnostuneita henkilöstömme hyvinvoinnista ja haluamme edelleen kehittää vahvaa, arvoihin nojaavaa yrityskulttuuriamme. Great Place to Work® -tutkimuksen ydinväittämästä ”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 T3/2025 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.