

Omavalvonnan toteutumisen raportointi T1/2026

Oral Hammaslääkärit Oy
Ajanjakso: 1.1.-30.4.2026

Tässä dokumentissa on kuvattu omavalvonnan keskeisimmät huomiot ja havainnot Oral Hammaslääkärit Oy:ssä.

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit

| | |
|--|---|
| Sisäiset auditoinnit: hygienia ja välinehuolto, lääkitysturvallisuus | 5 |
| Ulkoiset auditoinnit: hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontakäynti | 1 |
| Ulkoiset auditoinnit: Lupa- ja valvontavirasto, työsuojelu | 3 |

Potilas- ja työturvallisuus: poikkeamailmoitukset

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.

| | |
|---|--------|
| Poikkeamailmoitusten määrä suhteessa asiakaskäynteihin | 0,29 % |
| Poikkeamailmoitusten määrän muutos suhteessa edelliseen vuoteen | -32 % |
| Asiakkaiden tekemiä potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia | 1 kpl |

Lähes kaikki ilmoitukset saivat osakseen lievän tai kohtalaisen vakavuusasteen luokituksen.

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan käynnin jälkeen lähetettävän NPS-tekstiviestikyselyn avulla (NPS-arvosana 0–10).

NPS-kyselyn lisäksi asiakkaat voivat antaa myös muuta palautetta toiminnastamme. Palautteet voivat olla joko positiivisia, negatiivisia tai kehitysehdotuksia. Palautteita tuli eniten liittyen hoidon laatuun sekä sähköisiin asiointipalveluihin. Palautteiden joukossa oli myös tiedusteluita esimerkiksi hoidon etenemiseen, laskutukseen tai ajanvaraukseen liittyen.

| | |
|-----------------------------|-------|
| NPS (vaihteluväli -100–100) | 94,74 |
|-----------------------------|-------|

| | |
|---|--------|
| Asiakaspalautteiden osuus suhteessa käyntimääriin | 0,38 % |
| Google review -arvosanojen keskiarvo seurantajaksolla | 4,03 |
| Terveydenhuollon muistutukset | 2 kpl |
| Terveydenhuollon kantelut | 2 kpl |