

Omavalvonnan toteutumisen raportointi 2024 T1

Oral Hammaslääkärit Oy

Linnoitustie 6B

02600 ESPOO

Omavalvonnan arviointi ja seuranta toteutetaan Oral Hammaslääkärit Oy:ssa:

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

Omavalvonnan keskeisimmät huomiot ja havainnot vuoden 2024 T1:n osalta:

Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä arviointi ja havaittujen puutteellisuuden korjaaminen ovat osa jatkuvaa toiminnan ja palveluiden laadun kehittämistä. Tavoitteena on, että kaikki poikkeamat potilas- ja työturvallisuusilmoituksiin liittyen saadaan tietoon ja ennaltaehkäistään ne tarvittavilla toimenpiteillä. Jokainen tullut ilmoitus käsitellään ja tarkastellaan aina välittömästi sekä tehdään tämän pohjalta 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. T1/2024 aikana henkilöstön toimesta kirjattuja poikkeamia, läheltä piti- ja vaaratapahtumia kirjattiin muun muassa hygieniaan, aseptiikkaan ja laiteturvallisuuteen liittyen. Lähes kaikki ilmoitukset saivat osakseen lievän tai kohtalaisen vakavuusasteen luokituksen. Ilmoitusten määriä seurataan suhteessa asiakaskäynteihin (T1 2024 0,16 %).

Asiakkaiden tekemiä potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksia, joissa heidän on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemastaan tai epäilemästään vaaratapahtumasta tai poikkeamasta hoitoonsa tai palveluunsa liittyen ei seuranta- ajalla ilmoitettu lainkaan.

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

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyvääisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan käynnin jälkeen lähetettävän NPS-tekstiviestikyselyn avulla (NPS-arvosana 0–10). Asiakastyytyväisyys oli seurantajaksolla erinomaisella tasolla suosittelemisindeksin (NPS) ollessa 95,12 %.

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 0,55 %:lle käynneistä. Palautteita tuli eniten liittyen hoidon laatuun sekä sähköisiin asiointipalveluihin liittyen. Palautteiden joukossa oli myös tiedusteluita esimerkiksi hoidon etenemiseen, laskutukseen tai ajanvaraukseen liittyen.

Muistutuksia jätettiin seuranta-ajalla alle 1/kk.

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

Henkilöstötyytyväisyys

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

Oral on ansainnut keväällä 2024 jo kolmatta 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 84 % kyselyyn vastanneesta henkilöstöstä, joka on erittäin hyvä tulos.

Tehtyjen havaintojen pohjalta seurantajaksolla 1–4/2024 olemme jatkaneet panostamista:

1. Esihenkilötyön kehittämiseen yleisesti
2. Henkilöstön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin mm. kokonaisvaltaista työkykyä tukemalla
3. Avoimeen ja läpinäkyvään viestintään koko henkilöstöä koskien
4. Osaamisen kehittämiseen
5. Eri ammattiryhmien perehdytykseen

ORAL



Aina aikaa sinulle