

PLUSTERVEYS OY OMAVALVONTARAPORTTI 1/2024

Tämä raportti käsittää PlusTerveys Oy konsernin sekä siihen kuuluvien PlusTerveys Hammaslääkärit Oy, PlusTerveys Hammasklinikat Oy ja PlusTerveys Lääkärit Oy omavalvontaohjelmassa todetut havainnot ajanjaksolla 1.1.2024 – 30.4.2024.

Omaevalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään, sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omaevalvontaa koskeva raportti on julkaistava 4kk välein julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 14.4.2023)

Tehtävien lainmukainen hoitaminen:

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan omavalvonnan, palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

Omaevalvonnan sisäisiä tarkastuksia on suoritettu vuosityösuunnitelman mukaisesti seurantajaksolla kolmeen toimipisteeseen. Tarkastuksissa ei havaittu toiminnassa merkittäviä puutteita. Viranomaiset ovat suorittaneet rutiiniluonteisen työsuojelutarkastuksen yhdessä toimipisteessä. Tarkastuksen yhteydessä ei todettu huomautettavaa.

Avoimia potilaspalautteita sähköisen palautejärjestelmämme kautta olemme vastaanottaneet 15 kpl. Palautteet on käsitelty sekä toimipisteellä, että lääketieteellisen tiimin toimesta, ja niihin on vastattu. Kolmasosa annetuista palautteista oli positiivisia. Palautteiden perusteella olemme tarkentaneet asiakkaiden kanssa käytävää kommunikaatiota. Olemme myös ohjeistaneet asiakaspalvelussa toimivaa henkilöstöämme.

Viranomaiskanteluja emme ole tarkastelujaksolla vastaanottaneet. Terveysturvausta koskevien muistutuksien käsittely on suoritettu säädösten mukaisessa aikataulussa. Potilasvahinkoilmoituksia koskevien käyntien osuus tarkastelujaksolla oli alle puoli promillea (0,047%) kaikista potilaskäynneistä. Potilasvahinkoja koskevia korvauspäätöksiä olemme vastaanottaneet yhteensä seitsemän, joista neljä on ollut korvattavia vahinkoja. Korvattavien potilasvahinkojen osuus on vaihdellut viime vuosina hammaslääkäreillä 19-30% välillä ja lääkäreillä 16-18%. Potilasvahinkojen käsittely on edelleen hidasta ja teemme yhteistyössä Potilasvakuutuskeskuksen kanssa toimenpiteitä prosessien nopeuttamiseksi, potilasturvallisuus ja tietoturvallisuus kuitenkin ensisijaisesti huomioiden.

Säännöllisen asiakaspalautteen keräämiseksi PlusTerveysissä käytössä NPS-mittari (Net promoter score), joka mittaa asiakastytyvyyttä. NPS-kyselyn otanta on 15 % asiakkaista. Asiakkaidemme suositteluindeksi NPS keskiarvo oli tarkastelujaksolla 96,5.

NPS lasketaan seuraavalla kaavalla: (suositelijoiden määrä – arvostelijoiden määrä) / (vastaajien määrä) x 100. Suositteleviksi lasketaan arvosanan 9-10 antaneet ja arvostelijoiksi arvosanan 0-6 antaneet. Mikäli NPS-pisteet ovat yli 0, suurin osa asiakkaista suosittelee yritystä. Yli 50 NPS-pistettä katsotaan erinomaiseksi tulokseksi.

Käytössämme olevien kliinisten mittareiden tuloksia seuraamme palveluyksikkö-, palvelupiste- ja yksilötasolla. Toimipistekohtainen asiakaspysyvyys on noussut tarkastelujaksolla noin 80% tasolle. Hammaslääkärien asettamien paikkojen pysyvyys on kaikilla toimipisteillämme ollut noin 94% yhden vuoden seurantajaksolla. Niiden yli 20-vuotiaiden potilaiden osuus, joille kirjattiin pintakohtaiset ienterveyttä koskevat löydökset (ns. paron status) hammastarkastuksen yhteydessä, nousi tarkastelujaksolla PlusTerveys Hammasklinikoilla 89%:iin ja PlusTerveys Hammaslääkäreillä 77%:iin. Käypä hoito –suositusten mukainen Kofferdam suojakumin käyttö on myös noussut tarkastelujaksolla koko yhtiössä noin 63%:iin. Viime mainitussa mittari sisältää edelleen mittausmenetelmään liittyviä virhelähteitä, joiden kehittämistyötä on edelleen jatkettu. Käsityksemme mukaan suojakumin käyttö on yleisempää, kuin mitä mittaustuloksen perusteella voidaan ajatella.

Sopimusten noudattaminen:

Tarkastelujaksolla on toteutettu vuosisuunnitelman mukaiset kokoukset niiden hyvinvointialueiden ja kaupunkien kanssa, joiden kanssa olemme sopineet erikoishammaslääkäripalvelujen ja hammaslääketieteen päivystyksen jatkohoitojen, sekä mielenterveyspalvelujen suorittamisesta. Lisäksi olemme keskustelleet omavalvonnan toteuttamisesta kahden hyvinvointialueen kanssa palveluseteleihin liittyen.

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus:

Palveluja on toimipisteillämme ollut saatavilla normaalisti tarkastelujaksolla aikana. Henkilöstön sairauspoissaolot ovat olleet vuodenaikaan nähden tavanomaisella tasolla. Yhtiön henkilöstömäärässä ei ole tarkastelujaksolla tapahtunut muutoksia edellisiin kuukausiin verrattuna.

Olemme jatkaneet lakisääteisten koulutuksien järjestämistä. Yhtiön koulutusstrategia on päivitetty ja julkaistaan kesäkuussa 2024. Olemme aloittaneet työsuhteista henkilöstöämme koskevan koulutusyhteistyön yhteistyökumppanin kanssa 1/2024 alkaen.

Seuraava henkilöstötyytyväisyyskysely toteutetaan 6/2024. Viimeisen viime vuoden puolella toteutetun kyselyn työttyytyväisyyskeskiarvo oli koko konsernissa 7.9 (arvosanoilla 1-10).

Yhtiön jokaisessa toimipisteessä on lakisääteinen kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma. Yhtiön varautumissuunnitelma on päivitetty 4.3.2024 ja sen kehitystyö jatkuu edelleen.

Tietoturvaan liittyviä poikkeamia tarkastelujaksolla ei ole todettu.

Raportointikaudella järjestettiin vuosikellon mukainen työsuojelutoimikunnan kokous, jonka yhteydessä käsiteltiin henkilöstön edustajien esille nostamia työsuojeluun liittyviä tapahtumia ja asioita.

Sähköinen hoitoon liittyvien *Läheltä piti* –tilanteiden raportointi ja prosessi on ollut käytössämme vuodesta 2023. Raportointikaudella on ilmoitettu 13 *Läheltä piti*- tai haattatapahtumaa, jotka on prosessin mukaisesti käsitelty toimipisteellä ja lääketieteellisen tiimin kesken. Henkilöstöämme on kehoitettu tekemään ilmoituksia hyvin matalalla kynnyksellä turvallisuuskulttuurin parantamiseksi.



Raportoidut *Läheltä piti* –tilanteet ovat olleet luonteeltaan lieviä. Vakavia *Läheltä piti*- tai häiritsevyyksiä tarkastelujaksolla ei raportoitu.

Hammaslääketieteelliseen kuvantamiseen ja kuvien lausumiseen liittyvä uusi toiminnallisuus otettiin käyttöön 1.3.2024. Tarkoituksena on nopeuttaa lausumisprosessia sekä parantaa potilasturvallisuutta lausuntojen automaattisen tallennuksen ansiosta, jolloin inhimillisten virheiden mahdollisuus pienenee. Olemme lisäksi ottaneet raportointijaksolla käyttöön hammaslääkäritoiminnassa potilaiden kokonaislääkityksen raportointia koskevan toiminnallisuuden, joka osaltaan parantaa potilasturvallisuutta.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Tämä omavalvontaraportti 1/2024 julkaistaan yhtiömme verkkosivuilla ja on myös nähtävänä toimipisteillämme. Seuraava raportti 2/2024 julkaistaan syyskuussa 2024.