

Omavalvontaraportti

§ Hammasklinikka Rytivaara Oy:n omavalvontaraportti 3/2024

Tämä raportti käsittää Hammasklinikka Rytivaara Oy:n omavalvontaohjelmassa todetut havainnot ajanjaksolla 1.9.2024 – 31.12.2024.

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

Sovellettava säädös:

[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.

Omavalvonnan sisäisiä tarkastuksia ei ole suoritettu seurantajaksolla toimipisteeseemme.

Viranomaisten rutiiniluonteisia tarkastuksia ei ole toteutettu tarkastelujakson aikana.

Sopimusten noudattaminen:

Hammasklinikka Rytivaarassa on yksityisasiakkaiden rinnalla useita sopimuskumppaneita, kuten työterveyshammashoidon asiakkaat, vakuutusyhtiöt ja julkinen terveydenhuolto. Käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja vuoropuhelua puhelimitse ja sähköpostitse. Tarkastelujakson aikana merkittäviä muutoksia sopimuskumppaneiden kanssa toimimisessa ei ole ollut, eikä keskustelujen tiimoilta ole tullut esiin toiminnan muutostarpeita.

Asiakaspalautteet:

Avoimia potilaspalautteita olemme vastaanottaneet sähköpostitse ja suullisesti. Pääosin nämä ovat olleet positiivisia. Negatiivisia palautteita yritämme aina pohtia kriittisesti ja kehittää toimintaamme. Vastaamme aina kirjallisiin asiakaspalautteisiin.

Viranomaiskanteluja emme ole tarkastelujaksolla vastaanottaneet. Terveysthuoltoa koskevien muistutuksien käsittely on suoritettu säädösten mukaisessa aikataulussa. Potilasvahinkoilmoituksia emme ole vastaanottaneet tarkastelujaksolla. Potilasvahinkojen käsittely on edelleen hidasta ja teemme yhteistyössä Potilasvakuutuskeskuksen kanssa toimenpiteitä prosessien nopeuttamiseksi, potilasturvallisuus ja tietoturvallisuus kuitenkin ensisijaisesti huomioiden.

Mittaamme säännöllisesti satunnaisotannalla asiakaskokemusta. Asiakkaidemme suositteluindeksi oli Nivalassa **96,8%** ja Kokkolassa **91,7%**, joten keskiarvo NPS oli tarkastelujaksolla **94,3%** (vaihteluväli -100 -100).

Säännöllisen asiakaspalautteen keräämiseksi Hammasklinikka Rytivaarassa on myös käytössä NPS-mittari (Net promoter score), joka mittaa asiakastytyväisyyttä. NPS-kyselyn otanta on 15 % asiakkaista. NPS lasketaan seuraavalla kaavalla: (suosittelijoiden määrä – arvostelijoiden määrä) / (vastaajien määrä) x 100. Mikäli NPS-pisteet ovat yli 0, voidaan ajatella, että suurin osa asiakkaistasi suosittelisi yritystäsi. Yli 50 NPS-pistettä on jo puolestaan erinomainen, ja yli 70 jo maailmanluokkaa.

- Suosittelijat ovat arvosanan 9-10 antaneita
- Passiiviset ovat arvosanan 7-8 antaneita
- Arvostelijat ovat arvosanan 0-6 antaneita.

NPS-kyselyssä voidaan antaa myös sanallista palautetta. Esimerkkejä sanallisista palautteista edellä mainitulla ajanjaksolla:

”Hyvä palvelu!”

”Hyvää toimintaa!”

”Jag är mycket nöjd! Duktiga och ansvarsfulla!”

”Ystävällinen ja hyvä palvelu”

Käytössämme olevien kliinisten mittareiden tuloksia seuraamme palveluyksikkö, palvelupiste ja myös yksilötasolla. Hammaslääkärien asettamien paikkojen pysyvyys on molemmilla toimipisteillämme ollut noin **94,97%** yhden vuoden seurantajaksolla. Niiden yli 20-vuotiaiden potilaiden osuus, joille kirjattiin pintakohtaiset ienterveyttä koskevat löydökset (ns. paron status) hammastarkastuksen yhteydessä, on **92%**. Käypä hoito –suositusten mukaista Kofferdam kumisuoja kaikkii hammaslääkärimme käyttävät aina kun se vain on mahdollista.

Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus:

Palveluja on toimipisteillämme ollut saatavilla normaalisti tarkastelujakson aikana. Tarkastelujakson aikana palveluja on ollut saatavilla molemmilla toimipisteillämme ja vastaanottoajat ovat olleet välillä klo 08-18 riippuen päivästä.

Palvelun jatkuvuudella tarkoitamme asiakkaan ja hammaslääkäriin ja tai suuhygienistin hoitosuhdetta. Hammaslääkäri ja/tai suuhygienisti huolehtii asiakkaan hoitopolusta.

Järjestämme henkilökunnalle lakisääteiset koulutukset. Yhtiömme kouluttaa hammaslääkäreitä ja hoitohenkilökuntaa aktiivisesti ja lakisääteistä koulutusta tarkastusjaksolla on ollut. Järjestämme kerran kuukaudessa tapauspalaverin koko henkilöstölle, jossa pohdimme yhdessä erilaisia tapauksia. Tarkastelujakson aikana on kouluttauduttu mm implanttikirurgian, kiputilojen ja parodontitiin hoidon parissa.

Hammaslääketieteelliseen kuvantamiseen ja kuvien lausumiseen liittyvä uusi toiminnallisuus otettiin käyttöön 1.3.2024. Tarkoitus 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.

Yhtiömme toimipisteissä on lakisääteinen kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma.

Tietoturvaan liittyviä poikkeamia tarkastelujaksolla ei ole todettu.

Työsuojelu ja työterveyshuolto

Hammasklinikka Rytivaara tekee yhteistyötä Työterveyshuollon kanssa. Työpaikkaselvitys on tehty asianmukaisesti 5/22. Työterveyshuolto ei havainnut puutteita tiloissa tai toiminnassa. Tarkastelujakson aikana henkilöstö on käynyt 5v työterveystarkastuksissa, jotka ovat lakisääteisiä.

Henkilöstön sairauspoissaolot ovat olleet vuodenaikaan nähden tavanomaisella tasolla. Yhtiön henkilöstömäärässä ei ole tarkastelujaksolla suuria tapahtunut muutoksia edellisiin kuukausiin verrattuna.

Läheltä piti -tilanteella tarkoitetaan vaaratilannetta, jossa tapaturman sattuminen on ollut lähellä, mutta henkilövahingoilta on vältytty. Läheltä piti -tilanteet ja kaikki työtapaturmat, lievätkin, ilmoitetaan esihenkilölle. Hammasklinikka Rytivaarassa on käytössä läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien ilmoituslomake, joka on saatavilla henkilöstölle sähköisesti sekä paperisena versiona. Työnantajan velvollisuutena on huolehtia siitä, että tilanteet arvioidaan ja tutkitaan sekä mietitään keinot, joilla vastaavat tilanteet ehkäistään tulevaisuudessa. Tarkoituksena on löytää ne työolosuhteissa, toimintakäytänteissä, ohjeistuksissa sekä suunnittelussa ja organisoinnissa olevat tekijät, joiden korjaamisella ja kehittämällä pystytään ehkäisemään vaaratapahtumat tulevaisuudessa.

Tarkasteluajanjakson aikana ei ole ollut läheltä piti tai vaaratapahtumia. Henkilökuntaa kannustetaan ilmoittamaan aktiivisesti läheltä piti -tilanteista, jotta työympäristön turvallisuutta voidaan arvioida jatkuvasti ja mahdollisiin ongelma-kohtiin puuttua.

Henkilöstö

Yhtiön henkilöstömäärä on lisääntynyt tarkastelujakson aikana.

Henkilöstötyytyväisyys kysely on toteutettu. Kysely lähetettiin koko henkilöstölle (14kpl). Kysely toteutettiin anonymisti forms-lomakkeella. Näihin kysymyksiin vastasi kaikki 14 ja niistä on laskettu keskiarvot.

Kuinka tyytyväinen olet Hammasklinikka Rytivaara oy:n työpaikkana? (10 -erittäin tyytyväinen, 1 erittäin tyytymätön) **Vastauksien keskiarvo 9,14**

Kuinka todennäköisesti suosittelisit Hammasklinikka Rytivaaraa työpaikkana? (10 suosittelisin varmasti - 1 en suosittelisi) **Vastauksien keskiarvo 9,28**

Kuinka tyytyväinen olet Hammasklinikka Rytivaara Oy:n työilmapiiriin? (10 erittäin tyytyväinen - 1 erittäin tyytymätön) **Vastauksien keskiarvo 9**

Avoimia kommentteja henkilöstöltä:

"Töihin on kiva tulla:)"

"Työpaikassa kaikki hyvin!"

"Hyvin toimiva, hyvähenkinen ja palveluhenkinen yritys"

"ok!"

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Tämä omavalvontaraportti 3/2024 julkaistaan yhtiömme verkkosivuilla ja on myös nähtävänä toimipisteillämme. Seuraava raportti 1/2025 julkaistaan toukokuussa 2025.