

Omaavalvonnin raportointi 05-08/2024

Kotihammas Oy
Nuijamiestentie 3c
00400 Helsinki

Omaavalvonnin seuranta toteutetaan Kotihammas Oy:ssä:

- Sisäisten omaavalvonnin kyselyiden avulla
- Sisäisten ja ulkoisten palautteiden ja ehdotusten avulla
- Auditoinnin
- Poikkeama - ja vaaratapahtumailmoitusten avulla

Omaavalvonnin huomiot aikavälillä 05-08/2024

Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset:

Menneen kauden aikana omaavontasuunnitelma toteutui suunnitellusti, eikä omaavontasuunnitelmaan tullut muutoksia/korjauksia.

Ei laatu poikkeamia: Jatkuva laadunseuranta toteutettu tilaajan sekä palveluntuottajan toimesta (potilasasiakirjausten pistokoetarkastukset ja tarvittaessa kohdennettu laadunvalvonta). Työntekijöiden perehdyttäminen yleisiin Suunten ohjeisiin ja hankintaan koskeviin prosesseihin jatkuvaa tarpeen mukaisesti.

Vaaratilanteita on raportoitu kolme kappaletta: nämä on käsitelty yhteistyössä tilaajan, toimipisteen edustajien ja palveluntuottajan kanssa.

Täsmennetty pistotapaturmaprosessia tilaajan ja palveluntuottajan välillä.

Pistotapaturmista yleisemmin. Toimintaohjeiden täsmentäminen ja käyminen läpi tiimin kanssa yhdessä. Vakuutusilmoitukset on tehty ohjeiden mukaan sekä tarvittavat testaukset työterveyden kautta. Asioita käsitellään henkilöstön palaverissa säännöllisesti, jotta vastaavat tapaukset saataisiin mahdollisimman vähäisiksi.

Asiakastytyvyisyys:

Kotihampaalla on omassa toiminnassaan käytössä sähköinen palautekanava, johon asiakkaat saavat vastata käynnin jälkeen.

Muutama palaute on tullut kommunikoinnista hoitotilanteissa sekä asiakkaan ja hammaslääkärin keskinäisestä vuorovaikutuksesta.

Asiaa on käsitelty hoitaneiden hammaslääkäreiden kanssa, jotta kommunikaatiota hoitotilanteissa saadaan parannettua mahdollisimman informoivaksi ja asiakasta huomioivaksi.

Asiakastytyvyisyyttä seurataan markkinoinnin palaverissa säännöllisesti. Asiakastytyvyisyys on ollut hyvällä tasolla, NPS vaihdellut noin 80-100 välillä.

Henkilöstötyytyväisyys:

Kotihampaalla toteutetaan henkilöstötyytyväisyyskysely 2 kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin.

Yleisesti ottaen henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulokset ovat hyvällä tasolla. Parannettavaa löydettiin palautteen antamisen saralta. Tähän keskitytään jatkossa tarkemmin.

Auditoinnit:

Munkkiniemen toimipisteessä toteutettiin auditointi syksyllä 2024, josta yksikkö sai hyvää palautetta ja hyvät pisteet. Muutamissa arkisissa käytännön asioissa oli parannettavaa. Nämä puutteet on korjattu heti palautteen jälkeen.