

Omaavonnan raportointi 05-08/2025

Kotihammas Oy

Nuijamiestentie 3c

00400 Helsinki

Omaavonnan seuranta toteutetaan Kotihammas Oy:ssa:

- Sisäisten omaavonnan kyselyiden avulla
- Sisäisten ja ulkoisten palautteiden ja ehdotusten avulla
- Auditoinnein
- Poikkeama - ja vaaratapahtumailmoitusten avulla

Omaavonnan huomiot aikavälillä 05-08/2025

Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset:

Menneen kauden aikana omaavontasuunnitelma toteutui suunnitellusti.

Laatupoikkeamista: Potilaskirjausten sekä lähetekäytäntöjen ohjeistusta kerrattu, Työntekijöitä lisäohjeistettu. Jatkuva laadunseuranta toteutettu tilaajan sekä palveluntuottajan toimesta (potilasasiakirjausten pistokoetarkastukset ja tarvittaessa kohdennettu laadunvalvonta). Jatkettu seuranta kuitaamattomien ptg-kuvien lausunnan sekä kuitaamisen osalta.

Ostopalvelutoiminnassa hammaslääkärien tilastointimerkintöjen sekä potilasmerkintöjen tekoa seurattu. Asiakaspalautteiden sekä hyvinvointialueiden kautta tulleiden palautteiden kautta toimintaa kehitetty paremmaksi.

Työntekijöiden perehdyttäminen yleisiin Suunten ohjeisiin ja hankintaan koskeviin prosesseihin jatkuvaa tarpeen mukaisesti.

Läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoituksia raportoitu muutama.

Pistotapaturmat: Pistotapaturmia raportoitu 1 kpl. Toimintaohjeiden läpikäyminen tiimin kanssa yhdessä. Vakuutusilmoitukset on tehty ohjeiden mukaan sekä tarvittavat testaukset työterveyden kautta. Asioita käsitellään henkilöstön palaverissa säännöllisesti, jotta vastaavat tapaukset saataisiin mahdollisimman vähäisiksi.

Silmätapaturma: 1 kpl, jossa toimittu ohjeiden mukaisesti. Vakuutusilmoituksen sekä poikkeamailmoituksen tekeminen. Henkilökunnan kanssa tilanteen läpikäyminen.

Ensiapuohjeita kerrattu toimipisteittäin.

Lääkehoito: Henkilökunnan osaamista päivitetty, itseopiskelun sekä tenttien avulla.

Asiakastyytyväisyys:

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

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

Yksittäisiin palautteisiin vastattu ja toimintaohjeita parannettu näiden perusteella.

Henkilöstötyytyväisyys:

Kotihampaalla toteutetaan henkilöstötyytyväisyyskysely 2 kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin.

Kevään tulokset käyty toimipisteittäin läpi sekä toimipistekohtaiset tavoitteet kirjattu. Syksyllä alkamassa uusi kysely.

Auditoinnit:

-