

## **Omaavonnan raportointi 09-12/2024**

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 09-12/2024**

### **Potilas- ja työturvallisuus: läheltä piti- ja vaaratapahtumailmoitukset:**

Menneen kauden aikana omaavontasuunnitelma toteutui suunnitellusti, omaavontasuunnitelmaa on muokattu ja päivitetty ajantasaisemmaksi. Lisätty mm. hyvinvointialueen potilasasiavastaavan tiedot.

Laatupoikkeamista: Potilaskirjausten ohjeistusta kerrattu sekä ohjeistettu lisää työntekijöitä. 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.

Pistotapaturmat: Pistotapaturmia raportoitu muutama. 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.

Lääkehoito: Henkilökunnan osaamista päivitetty, itseopiskelun sekä tenttien avulla.

Aseptiikka: Lisäkoulutusta kurssin muodossa.

### **Asiakastyytyväisyys:**

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

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

**Henkilöstötyytyväisyys:**

Kotihampaalla toteutetaan henkilöstötyytyväisyyskysely 2 kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin.

Keväällä käydään henkilökunnan kanssa työtyytyväisyyskyselyn tuloksia läpi.

**Auditoinnit:**

Tikkurilan toimipisteessä tulossa 1/2025 Hyvinvointialueen toimesta.