

PLUSTERVEYS OY OMAVALVONTARAPORTTI 1/2025

Tämä raportti käsittää PlusTerveys Oy konsernin sekä siihen kuuluvan PlusTerveys Hammasklinikat Oy omavalvontaohjelmassa todetut havainnot ajanjaksolla 1.1.2025 – 30.4.2025.

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)

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 on suoritettu vuosityösuunnitelman mukaisesti seurantajaksolla neljään toimipisteeseen. Tarkastuksissa ei havaittu toiminnassa merkittäviä puutteita. Pohjois-Suomen ja Lounais-Suomen AVI:t suorittivat työsuojelua koskevia vuosityösuunnitelman mukaisia viranomaistarkastuksia yhteensä neljään toimipisteeseen.

Avoimia potilaspalautteita sähköisen palautejärjestelmämme kautta olemme vastaanottaneet 49 kpl. Palautteet on käsitelty sekä toimipisteellä, että lääketieteellisen tiimin toimesta, ja niihin on vastattu. Arviolta kolmasosa annetuista palautteista oli positiivisia. Palautteiden perusteella olemme tarkentaneet asiakkaiden kanssa käytävää kommunikaatiota. Olemme myös ohjeistaneet asiakaspalvelussa toimivaa henkilöstöämme.

Raportointikaudella emme ole vastaanottaneet viranomaiskantelujen selvityspyyntöjä tai päätöksiä. Terveystenhuoltoa koskevien muistutuksien käsittely on suoritettu säädösten mukaisessa aikataulussa. Potilasvahinkoilmoituksia koskevien käyntien osuus tarkastelujaksolla oli noin puoli promillea (0,050 %) kaikista potilaskäynneistä. Potilasvahinkoja koskevia korvauspäätöksiä olemme vastaanottaneet yhteensä 24, joista 11 on ollut korvattavia vahinkoja. Osa päätöksistä koski useampia vuosia vanhoja vahinkoilmoituksia. Korvattavien potilasvahinkojen osuus on vaihdellut viime vuosina hammaslääkäreillä 19-30 % välillä ja lääkäreillä 16-18 %. Potilasvahinkojen käsittely on edelleen hidasta. Olemme siirtyneet muistutusten ja potilasvahinkojen käsittelyssä pääosin sähköiseen käsittelyyn.

Raportointikaudella emme ole vastaanottaneet Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia.

Säännöllisen asiakaspalautteen keräämiseksi PlusTerveys Oy käyttää NPS-mittari (Net promoter score), joka mittaa asiakastytyvyyttä. NPS-kyselyn otanta on 15 % asiakkaista. Asiakkaidemme suosittelemisindeksi NPS keskiarvo oli tarkastelujaksolla PlusTerveys Hammasklinikoilla 98,3 ja PlusTerveys Oy 96,6.

NPS lasketaan seuraavalla kaavalla: (suosittelijoiden määrä – arvostelijoiden määrä) / (vastaajien määrä) x 100. Suosittelijoiksi 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 suun terveydenhuollon klinisten mittareiden tuloksia seuraamme palveluyksikkö-, palvelupiste- ja yksilötasolla. Toimipistekohtainen asiakaspysyvyys on ollut tarkastelujaksolla noin 80 % (tavoite 80 %). Hammaslääkärien asettamien paikkojen pysyvyys oli kaikilla toimipisteillämme 12kk tarkastelujaksolla oli 96,2 % (tavoite 95 %). Niiden yli 20-vuotiaiden potilaiden osuus, joille kirjattiin pintakohtaiset ienterveyttä koskevat löydökset (ns. paron status) hammastarkastuksen yhteydessä, nousi tarkastelujaksolla PlusTerveys Hammasklinikoilla 94 %:iin ja PlusTerveys Hammaslääkäreillä 85 %:iin tavoitteen ollessa 95 %. Käypä hoito –suositusten mukainen Kofferdam suojakumin käyttö oli tarkastelujaksolla koko yhtiössä 50 %. Viime mainitussa mittari sisältää edelleen mittausten menetelmään liittyviä virhelähteitä, joiden kehittämistyötä on 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 tarkastelujaksen aikana. Henkilöstön sairauspoissaolot ovat olleet vuodenaikaan nähden tavanomaisella tasolla. Raportointijaksolla olleet arkipyhät vähensivät sekä palvelujen tarjontaa että kysyntää. Yhtiön henkilöstömäärässä ei ole tarkastelujaksolla tapahtunut muutoksia edellisiin kuukausiin verrattuna.

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

Yhtiön jokaisessa toimipisteessä on lakisääteinen kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma. Yhtiön varautumissuunnitelma on päivitetty 4.3.2024 ja sen kehitystyötä STM ohjeen mukaiseksi on jatkettu.

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 ilmoitetut *Läheltä piti*- ja haittatapahtumat 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 haittatapahtumia tarkastelujaksolla ei raportoitu.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Tämä omavalvontaraportti 1/2025 julkaistaan yhtiömme verkkosivuilla ja on myös nähtävänä toimipisteillämme. Seuraava raportti 2/2025 julkaistaan syyskuussa 2025.

Pertti Patinen, 30.4.2025