

PLUSTERVEYS OY OMAVALVONTARAPORTTI 2/2024

Tämä raportti käsittää PlusTerveys Oy konsernin sekä siihen kuuluvien PlusTerveys Hammaslääkärit Oy, PlusTerveys Hammasklinikat Oy ja PlusTerveys Lääkärit Oy omavalvontaohjelmassa todetut havainnot ajanjaksolla 1.5.2024 – 31.8.2024.

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)

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 seitsemään toimipisteeseen. Tarkastuksissa ei havaittu toiminnassa merkittäviä puutteita. Viranomaistarkastuksia toimipisteisiimme ei tehty.

Avoimia potilaspalautteita sähköisen palautejärjestelmämme kautta olemme vastaanottaneet 46 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.

Viranomaiskanteluja olemme vastaanottaneet yhden ja siihen on vastattu pyydetyn ajan puitteissa. Terveystuottoa koskevien muistutuksien käsittely on suoritettu säädösten mukaisessa aikataulussa. Potilasvahinkoilmoituksia koskevien käyntien osuus tarkastelujaksolla oli noin puoli promillea (0,051%) kaikista potilaskäynneistä. Potilasvahinkoja koskevia korvauspäätöksiä olemme vastaanottaneet yhteensä seitsemän, joista kaksi on ollut korvattavia vahinkoja. Korvattavien potilasvahinkojen osuus on vaihdellut viime vuosina hammaslääkäreillä 19-30% välillä ja lääkäreillä 16-18% välillä. Potilasvahinkojen käsittely on edelleen hidasta. Olemme siirtyneet muistutusten ja potilasvahinkojen käsittelyssä pääosin sähköiseen käsittelyyn.

Raportointikaudella olemme vastaanottaneet yhden Liikenne- ja potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituksen. Lautakunta ei suosittanut potilaalle korvauksen maksua. Kuluttajariitalautakunta antoi yhden ratkaisusuosituksen, jonka mukaisesti kulut jaettiin asiakkaan kanssa.

Säännöllisen asiakaspalautteen keräämiseksi PlusTerveydessä on käytössä NPS-mittari (Net promoter score), joka mittaa asiakastytyvyyttä. NPS-kyselyn otanta on 15 % asiakkaista. Asiakkaidemme suositteluindeksiin NPS keskiarvo oli tarkastelujaksolla PlusTerveys Hammasklinikoilla 98,3 ja PlusTerveys Hammaslääkäreillä 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 noussut tarkastelujaksolla noin 80% tasolle. Hammaslääkärin asettamien paikkojen pysyvyys oli kaikilla toimipisteillämme 12kk tarkastelujaksolla 97,2%. 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 78%:iin tavoitteen ollessa 95%. Käypä hoito –suositusten mukainen Kofferdam suojakumin käyttö oli tarkastelujaksolla koko yhtiössä 54%. Viime mainitussa mittari sisältää edelleen mittausmenetelmään 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 tarkastelujaksoson aikana. Henkilöstön sairauspoissaolot ovat olleet vuodenaikaan nähden tavanomaisella tasolla. Raportointijaksolla oleva lomakausi vähensi 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.

Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutettiin toukokuussa. Työtyytyväisyyskeskiarvo oli koko konsernissa 7.3 (arvosanoilla 1-10) ja suositeltavuusindeksi (eNPS) oli 9 (arvosanoilla 1-10).

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 on ilmoitettu 5 *Läheltä piti*- tai hättätapahtumaa, jotka 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 hättätapahtumia tarkastelujaksolla ei raportoitu.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Tämä omavalvontaraportti 2/2024 julkaistaan yhtiömme verkkosivuilla ja on myös nähtävänä toimipisteillämme. Seuraava raportti 3/2024 julkaistaan tammikuussa 2025.

Pertti Patinen, 6.9.2024