

OMAAVALVONTARAPORTTI, Yksityiset terveysterveystoimet

Laatijat: Susanna Friman ja Helka Hosia

Hyväksyjä: Sari Riihijärvi

Seuranta-aika: 09-12/2025

1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella

Kuvaa, miten toimintaa on kehitetty palveluiden käyttäjiltä, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta saadun palautteen (kuten asiakaspalaute, muistutus, kantelu) perusteella.

- Palveluiden hintatietojen selkeyttäminen asiakkaille
- Verkkoajanvarauksen sujuvoittaminen
- Työterveysasiakkaiden palautekyselyn kehittäminen

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty tehtyjen havaintojen ja poikkeamien perusteella. Havainnot ja poikkeamat voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, asiakkaiden osallisuuteen, henkilöstön riittävyyteen, monialaiseen yhteistyöhön, toimitiloihin, laitteisiin, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Vakavan vaaratapahtuman selvitysprosessin luominen ja jalkautus palvelulinjoille ja yksiköihin.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella

Kuvaa, miten yksikön toimintaa on kehitetty riskienhallinnan perusteella. Tunnistetut riskit voivat liittyä esimerkiksi palvelun ja toiminnan laatuun, henkilöstöön, työturvallisuuteen (HSE lite -ilmoitukset), asiakas- ja potilasturvallisuuteen, vastuullisuuteen, varautumiseen, tietoturvaan ja tietosuojaan.

- Omaavontakäyntien vakiinnuttaminen osaksi jatkuvaa toimintaa.
- Riskienhallintatyön päivitys.
- Leikkaus- ja toimenpidetilojen kartoitus. Tilaohjeiden päivitystyö käynnissä.
- Turvatuotelinjausten valmistuminen ja jalkautuksen aloittaminen.

4. Organisaation oma laadunparantaminen

Kuvaa, miten on kehitetty esimerkiksi palvelun laatua, asiakaskokemusta, työntekijöiden osaamista ja hyvinvointia, sekä toimitilojen ja ympäristön viihtyisyyttä. Tässä kuvataan myös laadunhallintajärjestelmän sisäisistä ja ulkoisista auditoinneista nousseita kehittämistoimia ja vastuullisuustyötä.

- Laadun ja omaavonnan näkyvämmäksi tekeminen konsernirakenteessa.
- Alueellisen ja keskitetyn johtamisrakenteen yhdenmukaistaminen.
- Laatutiimin lisäresursointi 2 FTE.
- Sisäisen auditoinnin toimintamallin ja raportoinnin kehittäminen.