

# Omavalvontaohjelma

## Coronaria Hammasklinikat

Versio 1.1

Laatinut: Johanna Koskinen, Riikka Still 11.3.2024.

Päivitetty: Johanna Koskinen, Riikka Still 28.6.2024

Hyväksynyt: Keijo Alaniska 28.6.2024.

## Omavalvontaohjelman sisältö

Palvelujen tuottaja .....	2
Omavalvontaohjelma.....	2
Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	2
Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	2
Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	3
Saatavuus.....	3
Turvallisuus.....	3
Laatu.....	3
Yhdenvertaisuus .....	3
Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....	4
Coronaria Hammasklinikoiden arvot .....	5
Laatupolitiikka .....	5
Henkilöstö .....	5
Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet.....	6
Toimitilat .....	6
Laitteet ja tarvikkeet .....	6
Potilasasiavastaava .....	7
Lääkehoito .....	7
Riskit ja niiden tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet .....	7
Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely.....	7
Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely.....	8
Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi .....	8

## Palvelujen tuottaja

Coronaria Hammasklinikat ovat yksityisen ja julkisen sektorin hammaspalvelujen tuottajia. Coronaria Hammasklinikan vastaanottoja on yhteensä 19.

Coronaria Hammasklinikoiden yhtiöt:

- Coronaria Hammasklinikka Oy (Y-tunnus 2207193–4)
- Coronaria Hammasklinikka Kalevankatu Oy (Y-tunnus 2949137–6)
- Coronaria Hammasklinikka Nummela Oy (Y-tunnus 2987556–4)
- Coronaria Hammasklinikka Oulu Oy (Y-tunnus 2587241–1)
- Coronaria Hammasklinikka Sammakkotalo Oy (Y-tunnus 3005969–5)
- Coronaria Hammaslääkärit Oy (2908910–9)

Coronaria suun terveyden palvelut kuuluvat Coronaria Terveyspalveluihin, jonka toimitusjohtajana toimii Teemu Mattila. Coronaria Hammasklinikoiden palveluista vastaa suun terveyden toimitusjohtaja Mikko Lappalainen yhdessä kaupallisen johtajan Mikko Mäen ja johtavien hammaslääkäreiden EHL Keijo Alaniskan ja HLL Antti Peterin kanssa.

Coronaria Hammasklinikoiden kaikki toimipisteet löydät osoitteesta [www.coronaria.fi/toimipaikat](http://www.coronaria.fi/toimipaikat).

Tämä omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelman tiivistelmä kuvaa toimintaa kaikissa Coronaria Hammasklinikoiden toimipaikoissa.

## Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelma on osa laatujärjestelmäämme. Coronaria hammasklinikat ovat sitoutuneet toimintaa ohjaaviin toimintaperiaatteisiin, jotka koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Edellytämme, että periaatteita noudatetaan ja niiden toteutumista edistetään kaikilla tasoilla. Toimintayksikön palveluesihenkilö vastaa, että henkilöstö tuntee ja ymmärtää periaatteiden sisällön ja vaatimukset. Periaatteiden läpikäynti kuuluu henkilöstön työhöntuloperehdytykseen.

### Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset. Johtavat hammaslääkärit vastaavat, että suunterveydenhuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat asianmukaisia. Toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista. Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, sekä muistutukset käsitellään yhdenmukaisesti.

### Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Yksityisissä hammashoidon palveluissa yksityisasiakkaiden rinnalla on myös sopimuskumppaneita, kuten työterveysasiakkaita sekä julkisia terveydenhuollon yksiköitä. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön palveluesihenkilön ja vastuuhammaslääkäriin

vastuulla. Lisäksi sopimuskumppaneiden kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantaraportteja. Julkisissa hammashoidon palveluissa palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla.

## **Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus**

### **Saatavuus**

Coronaria Hammasklinikoita on ympäri Suomen yhteensä yhdeksäntoista. Coronaria Hammasklinikat kattavat laajasti hammaslääkäri ja erikoishammaslääkäripalvelut. Olemme kehittäneet palveluverkostoamme täydentämään palveluita myös julkisten toimijoiden palveluntarjonnassa.

Olemme aktiivisesti mukana kilpailutuksissa ja tarjoamme palveluitamme myös suorahankintoina. Palvelujen saatavuuden kannalta keskeinen osa-alue on henkilöstömme osaamisen ylläpitäminen, sekä kehittäminen, sekä ammattitaitoisen henkilöstön rekrytointi.

### **Jatkuvuus**

Hoidon jatkuvuuden ja sujuvuuden kannalta on tärkeää, että palvelupolkumme huomioivat asiakkaidemme tarpeet. Keskeistä palveluiden jatkuvuuden kannalta on myös henkilöstön vähäinen vaihtuvuus.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan ajoittain. Tällöin pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että tarjoamme palveluntuottajana kilpailukykyisen sopimuksen, jolloin asiakkaiden hoidon jatkuvuus ei katkeaisi.

Jokaisella toimintayksiköstämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

### **Turvallisuus**

Hammaspalveluiden turvallisuus koostuu potilasturvallisuudesta, tietosuojaturvallisuudesta, työturvallisuudesta, sekä työsuojelusta.

Potilasturvallisuuteen liittyy henkilöstön hyvä perehdytys, johon sisältyvät laitteistoon perehdytys, lääketurvallisuus ja säteilyturvallisuus. Hammasklinikoilta löytyy oma tietosuojaseloste, jota yrityksen työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan. Tietosuojaselosteessa kuvataan potilasasiakirjojen hallinnointi, niiden käsittely, rekisterin suojaaminen ja oikeudet. Työsuojelun tavoitteena on työntekijöiden hyvinvointi ja turvallisuus. Työsuojelun avulla pyritään ehkäisemään työstä johtuvia sairastumisia ja tapaturmia. Käytännön tasolla työsuojelu on toimintaa, jolla ylläpidetään ja edistetään työpaikan työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä työntekijöiden fyysistä ja psyykkistä työkykyä.

### **Laatu**

Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Coronarialla työskentelevällä työntekijällä. Hammasklinikoiden johtava hammaslääkäri vastaa siitä, että toiminta toteutuu lakien, ohjeistuksien ja viranomais määräysten mukaisesti. Laatu mitataan ja kehitetään saatujen tulosten ja palautteiden perusteella.

### **Yhdenvertaisuus**

Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä, ja suunnittelevat hoitopolun asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

## Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Coronaria Hammasklinikoilla on käytössä poikkeamien ilmoitusjärjestelmä HaiPro, josta pystymme tekemään tarvittaessa ilmoituksen myös Fimeaan. HaiPron kautta kerätään potilasturvallisuuteen, tietosuojaturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat jo todetut vaaratapahtumat, sekä läheltä piti tilanteet. Kannustamme henkilöstöä tekemään aktiivisesti ilmoituksia ja raportoimaan havainnoistaan. Poikkeamia hallinnoi laaturyhmä ja palvelupäälliköt yhdessä johtavan hammaslääkärin kanssa. Poikkeamat raportoidaan yksikkötasolla. Laaturyhmä tekee poikkeamista korjaavien toimenpiteiden toimintaehdotukset ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoitusaktiivisuutta ja ilmoitusten käsittelyä seurataan.

Coronaria Hammasklinikoita auditoidaan sisäisesti ja ulkoisesti. Havaittuihin poikkeamiin puututaan kehotusehdotuksien kera. Palveluesihenkilö huolehtii poikkeaman korjauksesta.

Potilaat voivat antaa palautetta suullisesti suoraan vastaanotolle, tai kirjallisesti nettisivujemme kautta. Jokaiseen palautteeseen vastataan. Potilaiden apuna on myös tarvittaessa potilasasiamies, jonka yhteystiedot löytyvät jokaiselta klinikaltamme, sekä netistä.

## Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Coronaria hammasklinikoiden omavalvontaohjelma julkaistaan [www.coronaria.fi/hammasklinikat](http://www.coronaria.fi/hammasklinikat) -osoitteessa. Nettisivuillamme julkaisemme säännöllisesti mm. NPS- ja asiakastytyväisyys -mittauksestamme.

## Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Coronaria Hammasklinikat kuuluvat Coronaria konserniin, joka on oululaislähtöinen 100 % kotimainen terveys- ja hyvinvointipalveluja tuottava yritys. Coronaria Hammasklinikoiden toiminnan perustaa on ammattitaitoinen henkilökunta, asiakaslähtöinen ja sujuva palvelu, sekä arvostus jokaisen toimipaikkamme paikallisuutta kohtaan.

Coronaria hammasklinikoiden suun terveyden palvelujen lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, johon henkilöstömme koulutetaan ja perehdytetään. Palvelumme on ammattitaitoista, ystävällistä ja sujuvaa. Kehitämme palvelujamme asiakkaiden tarpeista lähtien ja saamamme palautteen perusteella. Coronaria Hammasklinikat tuottavat suun terveyden palveluja ottamalla huomioon toiminnan vaikutukset kyseisen paikan elinympäristöön ja yhteiskuntaan. Henkilöstön hyvinvoinnista sekä koulutuksesta huolehditaan ja niitä mitataan.

Coronaria hammasklinikoiden henkilökunta toimii palveluissaan niin, että asiakkaat tuntevat palvelumme ja luottavat niihin. Toimipaikkamme tilat, laitteet ja hoitomenetelmät ovat turvallisia ja niiden käyttö asiantuntevaa.

## Coronaria Hammasklinikoiden arvot

- **Jatkuva kehittyminen:** Olemme suunterveydenhuollon uudistaja ja suunnannäyttäjä. Haastamme jatkuvasti itsemme sekä vanhat toimintamallit ja rakenteet luodaksemme Suomen parhaat suunterveydenhuollon palvelut.
- **Yhdessä onnistuminen:** Autamme niin toisiamme kuin asiakkaitamme uudistamaan suomalaista suunterveydenhuoltoa. Jokainen meistä on oman työnsä huippuosaaja, joka kantaa vastuunsa ja helpottaa osaltaan muiden työtä.
- **Helppo saavutettavuus:** Olemme lähellä asiakasta. Meille on helppo tulla. Olemme helposti lähestyttäviä myös ihmisinä. Panostamme uuteen teknologiaan parantaaksemme palveluidemme saavutettavuutta.
- **Vaikuttavat tulokset:** Vahvan osaamisemme ja ihmisestä välittävän asenteemme ansiosta saavutamme vaikuttavia hoitotuloksia kustannustehokkaasti. Samalla pidämme huolta siitä, että henkilöstömme ja asiakkaidemme tyytyväisyys on huipputasoa.
- **Asiakslähtöisyys:** Tarjoamme laadukasta palvelua ympäri Suomen. Asiakkaidemme tyytyväisyys on tärkeä asia hammasklinikoillamme. Palvelumme on ammattitaitoista, ystävällistä ja sujuvaa. Kehitämme palvelujamme asiakkaiden tarpeista lähtien ja saamamme palautteen perusteella.

## Laatupolitiikka

Coronaria hammasklinikat on laadukkaita hammaspalveluita tarjoava ketju. Coronaria hammasklinikat kattaa monipuoliset perushammashoidon, sekä suun erikoissairaanhoidon palvelut. Toimintamme perustana on huippuammattitaitoinen henkilökunta, asiakslähtöinen ja sujuva palvelutoiminta, sekä arvostus jokaisen toimipaikkamme paikallisuutta kohtaan.

Laatupolitiikka luo yhteisen perustan laatutyölle Coronaria hammasklinikoillamme.

## Henkilöstö

Coronaria hammasklinikan henkilökunta koostuu hammaslääkäreistä, erikoishammaslääkäreistä, suuhygienisteistä, hammashoitajista sekä tarvittaessa välinehuoltajista ja aulapalvelussa toimivista henkilöistä. Henkilöstöresurssit ovat mitoitettu kysynnän ja tarpeen mukaan. Henkilökunta toimii Coronarian antamien yleisohjeiden mukaan noudattaen toiminnassaan yleisesti hyväksytyjä hoitokäytäntöjä ja eettisiä ohjeita.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteissa korostuvat koulutus, sopivuus, sekä osaaminen haettavaan tehtävään. Rekrytointi tapahtuu yleisten ilmoituskanavien, sisäisen kanavan, sekä oman työntekijäpoolin kautta. Rekrytointia tehdään sekä suoraan Coronaria hammasklinikoiden, että Coronarian valtakunnallisen rekrytoinnin kautta.

Henkilöstölle on laadittu perehdytysuunnitelma, josta vastaa jokaisen hammasklinikan palveluesihenkilö yhdessä vastaavan hammaslääkärin kanssa työsuhteen alkaessa. Perehdytystä järjestetään myös työnkuvan muuttuessa. Ennen tunnuksien saamista potilastietojärjestelmään työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojasäännöksiä.

Henkilökunnan ammattitaitoa ylläpidetään toimipaikan koulutussuunnitelman mukaisesti. Käydyt koulutukset työntekijän tulee kirjata käytössä olevaan HR-järjestelmään Mepcoon. Työhyvinvoinnin ylläpitämisen apuvälineinä on muun muassa työterveyshuoltosopimus, liikunnalliset henkilöstöedut, varhaisen välittämisen -malli sekä säännölliset kehityskeskustelut. Lisäksi käytössä on ohjeet epäasiallisen kohtelun käsittelystä, sekä ohjeistus päihdeongelmien suhteen. Kerran vuodessa järjestetään sähköinen henkilöstötyytyväisyyskysely, minkä perusteella päätetään tärkeimmät kehittämisen painopisteet.

## Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Työympäristön kehittäminen on keskeinen osa potilasturvallisuuden kehittämistä. Coronaria Hammasklinikoiden työympäristöstä pyritään aktiivisesti poistamaan potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja varmistamaan sekä potilaiden että henkilökunnan turvallisuus. Laitteympäristön kehittämisessä pyrimme laitteiston yhdenmukaisuuteen työn hallinnan edistämiseksi. Laitteeseen liittyvästä vaaratilanteesta tehdään aina poikkeamailmoitus Haipro-järjestelmään. Lisäksi hammasklinikoilla on velvollisuus ilmoittaa vaaratilanteista myös Fimealle säännösten ja ohjeiden mukaisesti.

### Toimitilat

Hammasklinikan tilat ovat järjestetty hammashoidon tarpeiden mukaisesti. Henkilökunnalla on kulkuavain käytössä ja ovet ovat lukittuna. Terveyspalveluiden toimintaa ja toimintaympäristöä ohjataan useiden lakien ja viranomaismääräysten avulla ja toimitilojen tulee täyttää nämä vaatimukset. Ennen toiminnan aloittamista, jokaiselle klinikalle tehdään viranomaistarkastus. Tilojen toimivuuden ja turvallisuuden takaamiseksi Coronarian työterveys tekee suunnitellusti jokaiselle klinikalle työturvallisuus tarkastukset riskien ja vaarojen kartoittamiseksi. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastuksen tehdään paikkakuntaakohtaisesti paikallisen palotarkastajan toimesta.

Siivous ja jätehuolto järjestetään ostopalveluna. Ongelmajätteiden keräilyssä käytetään kyseisiin tarkoituksiin sopivia jäteastioita.

### Laitteet ja tarvikkeet

Terveysturvallisuuden toimintaympäristön ja laitteiden hallinta on keskeinen osa laadunhallintaa ja potilas- ja asiakasturvallisuutta. Laitteiden hallinnan tarkoituksena on ylläpitää ja edistää laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta niin potilaiden/asiakkaiden kuin hoitohenkilökunnan kannalta. Laitteiden yhdenmukaisilla hankinnoilla pyritään yhdenmukaisuuteen työnhallinnan edistämiseksi.

Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 mukaisesti ammattimaisella käyttäjällä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lain ja sen nojalla annettuja säädöksiä ja määräyksiä. Coronaria Hammasklinikoiden vastuuhenkilönä toimii johtava hammaslääkäri. Kaikki laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisterijärjestelmään. Laiterekisterijärjestelmästä löytyy ajantasainen tieto, sekä laitteiston historia huolloista, poikkeamista, korjauksista, sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla. Coronaria hammasklinikoille on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö.

Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoitukset Haipro-järjestelmään. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja Säteilyturvakeskukseen.

## Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa ja avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavat neuvovat miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Coronarian potilaskoordinaattori auttaa tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystietojen löytämisessä. Coronarian potilasasiakoordinaattorin yhteystiedot löytyvät Coronarian nettisivuilta [www.coronaria.fi/tietoa-meista/potilasasiamies/](http://www.coronaria.fi/tietoa-meista/potilasasiamies/).

## Lääkehoito

Coronaria Hammasklinikoiden lääkehoidon toteuttamisen periaatteet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan linjauksiin ja ohjeistuksiin pohjautuen. Turvallinen lääkehoito -opas kokoaa yhteen lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden antamat suuntalinjat lääkitysturvallisuudesta.

Toimipisteen lääkehoitovastaavat vastaavat toimipisteensä lääkehuollosta yhteistyössä vastuhammaslääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Coronarian Hammasklinikoilla on käytössä LOVe-verkkokoulutus. Tavoitteena on varmistaa lääkehoidon osaaminen ja lisätä tätä kautta myös potilasturvallisuutta. Lääkehoidon lupa sisältää hyväksytysti suoritetun kurssin ja perehdytyksen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein.

## Riskit ja niiden tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinta on osa laadunhallintaa. Riskeillä tarkoitetaan epävarmuustekijöitä ja tapahtumia, joiden toteutuessa hammasklinikka ei saavuta asetettuja tavoitteita ja/tai kokee huomattavia menetyksiä. Riskien ja mahdollisuuksien hallinta on osana yrityksen vuosittaista tarkastelua.

Suun liiketoiminnassa arvioidaan vuosittain strategiset, operatiiviset, taloudelliset sekä vahinkoriskit. Arviointi perustuu riskien todennäköisyyteen sekä riskien liikevaihdolliseen vaikutukseen.

Jokaisesta potilaaseen kohdistuvasta vaara- ja/tai läheltä piti - tilanteesta tehdään ilmoitus HaiPro -järjestelmän kautta. Lisäksi henkilöstö voi tehdä järjestelmän kautta myös potilas- ja asiakasturvallisuuden parantamiseen liittyviä kehitysehdotuksia.

## Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Järjestelmään kerätään asiakkaan tietoja, joita käytetään asiakkaan hoidon suunnitteluun, hoidon toteutukseen, sen seurantaan sekä asiakkaan laskuttamiseen.

Coronaria Hammasklinikan asiakasrekisteri on sähköinen tietokanta ja siihen on pääsy vain niillä Coronaria Hammasklinikka Oy:n työntekijöillä, joiden työtehtävät edellyttävät asiakasrekisterin käyttöä. Asiakasrekisteri on suojattu ulkopuolisilta käyttäjiltä. Asiakasrekisteriin liittyvä manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa, johon pääsy on vain Coronaria Hammasklinikan henkilökunnalla. Coronaria Hammasklinikan



asiakasrekisteriin tallennettavat tiedot ovat salassa pidettäviä ja asiakasrekisteriä ja sen tietoja käsittelevää henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Hammasklinikoiden työntekijät käyvät myös vuosittain Coronarian tietosuojaturvakoulutuksen.

Coronaria Hammasklinikoiden tietosuojavastaavana toimii Tuomas Mainio ([tietosuojavastaava@coronaria.fi](mailto:tietosuojavastaava@coronaria.fi)).

## Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilaalla on mahdollisuus aina antaa välitön palaute kaikille työntekijöille poikkeaman huomattessaan. Rohkaisemme työntekijöitämme yhteydenpitoon potilaiden ja omaisten kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus esitellä muistutus esimiehelle, joka koordinoi tarvittavat jatkotoimenpiteet. Ensisijaisesti potilas ohjataan esimiehen luo keskustelua varten. Käytössä on jatkuva asiakastytyväisyyspalaute sähköisesti/paperisesti. Jokaisen työntekijän tulee osata neuvoa potilaalle yhteydenotto potilasasiamieheen. Potilasasiamiehen yhteystiedot ovat näkyvillä Coronaria hammasklinikoiden aulan ilmoitustaululla ja Coronarian verkkosivuilla. Yksiköiden vastuuhenkilöiden yhteystiedot ovat potilaiden saatavilla Coronaria verkkosivuilla.

Hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön potilas voi aina tehdä muistutuksen. Potilas voi tehdä muistutuksen kirjallisesti tai suullisesti yksikköön, jossa hoito on toteutettu. Kirjallisen muistutuksen tekemisen jälkeen pyritään selvittämään asia yhteistyössä potilasta hoitaneiden henkilöiden ja yksikön esimiehen kanssa. Potilasasiamies neuvoo tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

## Omaavonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Liiketoiminnan laaturyhmä tarkastaa säännöllisesti omaavontasuunnitelman ja tekee tarvittaessa korjaukset, mikäli niitä ei ole aiemmin tarvinnut tehdä. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle viikkopalaverissa ja sähköisesti. Omaavontasuunnitelmaan kirjataan päivittämispäivämäärä ja tarkistuslista, johon työntekijä kuitaa allekirjoituksellaan lukeneensa suunnitelman.

Omaavonnan toteuttamisen seuranta tapahtuu klinikoillamme palveluesihenkilön johdolla. Palveluesihenkilö ja vastaava hammaslääkäri käyvät asioita läpi säännöllisissä palavereissa ja raportoivat asioista eteenpäin.