

Coronaria Hammasklinikat raportti 1/2025

Hammasklinikoilla on käytössä HaiPro-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Ensimmäisellä kvartaalilla poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 107 kappaletta (Q4 120 kpl). Olemme kiinnittäneet erityistä huomiota poikkeamailmoitusten tekomäärään ja sen seurauksena klinikoillamme on alettu ilmoittamaan poikkeamista tehokkaammin.

Poikkeamat käsitellään säännöllisesti, sekä suunnitellaan toimenpide poikkeaman haitta-asteen mukaan. Haitta-asteen mukaan myös määritellään, millä tasolla poikkeama käsitellään. HaiPro prosessia on sujuvoitettu ja kehitetty. Itse poikkeamailmoitusten potilasturvallisuuteen liittyvien riskien (riskiluokka 4-5 (merkittävä-vakava)) vaaratapahtumia oli kirjattu yksi kappale. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1-3 (lievä-kohtalainen). Fimea ilmoituksia ei tehty ensimmäisen kvartaalin aikana.

Coronaria Hammasklinikoiden ensimmäisen kvartaalin asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS oli 94. Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstötyytyväisyys hammasklinikoilla kevään kyselyssä oli 4,2. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan kahdesti vuodessa ja saatu palaute käydään klinikkakohtaisesti läpi. Sekä saaduista tuloksista tehdään klinikkakohtainen yhteenveto.

Henkilöstöpalveluiden poikkeamia käydään läpi yhdessä Tilaajan kanssa yhteistyö- ja toiminnan seurantapalaverissa, joissa käsitellään, määritetään kehittämistoimenpiteet ja seurannat.

Kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan käyntien toteutus välinehuollon prosesseihin liittyen sekä auditointiohjelman jatkaminen alueellisen suunnitelman mukaan. Poikkeamailmoitusten säännöllinen tekeminen matalalla kynnyksellä ja seuranta hammasklinikoilla, sekä poikkeamailmoituksen prosessin kehittäminen.

Saatujen asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyn perusteella kehitämme toimintaamme ja vastaamme kuluttajien ja henkilöstön toiveisiin.