

Coronaria Hammasklinikat raportti 2025

Omavalvonnan keskeisimmät huomiot ajalta touko-elokuu 2025

Hammasklinikoilla on käytössä HaiPro-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Touko- elokuun aikana poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 103 kappaletta. Poikkeamien määrä on hieman laskenut alkuvuodesta (132 kpl).

Poikkeamat käsitellään säännöllisesti, sekä suunnitellaan toimenpide poikkeaman haitta-asteen mukaisesti. Haitta-asteen mukaan määritellään myös, millä tasolla poikkeama käsitellään. 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 tällä raportin aikavälillä. Lääkehoidon- ja hygieniahoidon toimintamalleja selkeytettiin ilmoitusten perusteella tällä raporttikaudella.

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

Tällä raporttikaudella Coronaria Hammasklinikoiden asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS oli 96. 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.

Kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan käyntien toteutus välinehuollon prosesseihin liittyen sekä auditointiohjelman jatkaminen alueellisen suunnitelman mukaisesti. 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.