

Omavalvontaohjelma

Coronaria Hammasklinikat

Versio 1.4

Laatinut: Johanna Koskinen, Riikka Still 11.3.2024

Päivitetty: Riikka Still ja Johanna Koskinen 7.1.2026

Hyväksynyt: Keijo Alaniska 9.1.2026

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	4
Laatupolitiikka	5
Henkilöstö	5
Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	6
Toimitilat	6
Laitteet ja tarvikkeet	6
Potilasasiavastaava	6
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 Hammasklinikoiden vastaanottoja on yhteensä 23.

Coronaria Hammasklinikoiden yhtiöt:

- Coronaria Hammasklinikka Oy (Y-tunnus 2207193–4)
- Coronaria Hammaslääkärit Oy (Y-tunnus 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, henkilöstöpalveluiden johtajan Anna-Mari Kostamoisen sekä johtavien hammaslääkäreiden EHL Keijo Alaniskan ja HLL Antti Peterin kanssa.

Coronaria Hammasklinikoiden kaikki toimipisteet löydät osoitteesta www.coronaria.fi/toimipaikat.

Tämä omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelman tiivistelmä kuvaa toimintaa kaikissa Coronaria Hammasklinikoiden toimipaikoissa. Coronaria Hammasklinikoilla toimivat muut rekisteröidyt terveydenhuollon palveluntuottajat (ammattinharjoittajat tai osakeyhtiön kautta toimivat) noudattavat toiminnassaan Coronaria Hammasklinikoiden omavalvontaohjelmää- ja suunnitelmaa.

Omavalvontaohjelma

Omavalvontaohjelma on osa laatujärjestelmäämme. Coronaria Hammasklinikat ovat sitoutuneet toimintaa ohjaaviin toimintaperiaatteisiin, jotka koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Edellyttämme, että periaatteita noudatetaan ja niiden toteutumista edistetään kaikilla tasoilla. Palvelupisteen 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 viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Johtavat hammaslääkärit vastaavat, että suun terveydenhuollon 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 suun terveydenhuollon palveluissa yksityisasiakkaiden rinnalla on myös sopimuskumppaneita, kuten työterveysasiakkaita sekä julkisia terveydenhuollon yksiköitä. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin palvelupisteen palveluesihenkilön ja vastaavan hammaslääkärin vastuulla. Lisäksi sopimuskumppaneiden kanssa käydään säännöllisiä yhteistyöpalavereita

ja toimitamme heille toiminnan seuranraportteja. Julkisisa 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 kaksikymmentäkolme. Coronaria Hammasklinikat kattavat laajasti hammaslääkäri ja erikoishammaslääkäripalvelut, sekä suuhygienistipalvelut. Olemme kehittäneet palveluverkostoamme täydentämään palveluita myös julkisten toimijoiden palveluntarjonnassa. Olemme aktiivisesti mukana kilpailutuksissa ja tarjoamme palveluitamme myös suoraan hankintoina. 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

Suun terveydenhoidon palveluiden 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 viranomaismääräysten mukaisesti. Laatua 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 suun terveyden 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 kehoitusehdotuksien kera. Palveluesihenkilö huolehtii palvelupisteen poikkeaman korjauksesta.

Potilaat voivat antaa palautetta suullisesti suoraan vastaanotolle, tai kirjallisesti nettisivujemme kautta <https://www.coronaria.fi/yhteystiedot/palaute/>. Jokaiseen palautteeseen vastataan. Potilaiden apuna on myös tarvittaessa Coronaria Hammasklinikan potilasasiakoordinaattori, sekä hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat, joiden yhteystiedot löytyvät jokaiselta klinikaltamme, sekä netistä <https://www.coronaria.fi/tietoa-meista/potilasasiamies/>.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Coronaria Hammasklinikoiden omavalvontaohjelma julkaistaan nettisivuilla osoitteessa <https://www.coronaria.fi/omavalvonta/>. Julkaisemme nettisivuillamme tertiaaleittain omavalvonnan raportin, joka sisältää NPS-asiakastyytyväisyysmittauksen, henkilöstötyytyväisyysmittauksen sekä omavalvonnassa havaitut poikkeamat ja niiden käsittelyn.

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 suun terveydenhuollon uudistaja ja suunnannäyttäjä. Haastamme jatkuvasti itsemme sekä vanhat toimintamallit ja rakenteet luodaksemme Suomen parhaat suun terveydenhuollon palvelut.

Yhdessä onnistuminen: Autamme niin toisiamme kuin asiakkaitamme uudistamaan suomalaista suun terveydenhuoltoa. 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.

Asiakaslähtöisyys: 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 suun terveydenhoidon palveluita tarjoava ketju. Coronaria Hammasklinikat kattaa monipuoliset perushammashoidon, sekä erikoishammashoidon palvelut. Toimintamme perustana on huippuammattitaitoinen henkilökunta, asiakaslähtöinen ja sujuva palvelutoiminta, sekä arvostus jokaisen toimipaikkamme paikallisuutta kohtaan.

Laatupolitiikka luo yhteisen perustan laatutyölle Coronaria Hammasklinikoillamme.

Henkilöstö

Coronaria Hammasklinikoiden henkilökunta koostuu hammaslääkäreistä, erikoishammaslääkäreistä, suuhygienisteistä, hammashoitajista sekä tarvittaessa välinehuoltajista ja palveluneuvojista. 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. 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. Kahdesti 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. Laiteympäristön 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

Hammasklinikoiden tilat ovat järjestetty suun terveydenhoidon 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 palvelupisteelle tehdään viranomaistarkastus. Tilojen toimivuuden ja turvallisuuden takaamiseksi työterveys tekee suunnitellusti jokaiselle palvelupisteelle työpaikkaselvitykset riskien ja vaarojen kartoittamiseksi. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastuksen tehdään paikkakuntaakohtaisesti paikallisen palotarkastajan toimesta.

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

Laiteet 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 asiakkaiden kuin hoitohenkilökunnan kannalta. Laitteiden yhdenmukaisilla hankinnoilla pyritään yhdenmukaisuuteen työnhallinnan edistämiseksi.

Laki lääkinnällisistä 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 palvelupäällikkö. Kaikki laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisterijärjestelmään. Laiterekisterijärjestelmästä löytyy ajantasainen tieto, sekä laitteiston huoltohistoriasta, poikkeamista, korjauksista, testeistä sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla.

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

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaava on potilaan oikeuksiin erikoistunut, puolueeton asiantuntija, joka neuvoa ja auttaa potilaita, kun he ovat tyytymättömiä saamaansa terveydenhuollon palveluun tai kohteluun. Potilasasiavastaavat eivät ota kantaa hoitopäätöksiin tai tee päätöksiä Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa ja avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain (785/1992) 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.

Yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavana toimii hyvinvointialueiden potilasasiavastaavat. Potilasasiavastaavien yhteystiedot saa hyvinvointialueilta ja siltä palveluntuottajalta, jota palvelu koskee. Coronarian potilasasiakoordinaattori auttaa tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystietojen löytämisessä. Coronarian potilasasiakoordinaattorin yhteystiedot löytyvät Coronarian nettisivuilta 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.

Palvelupisteen nimetyt lääkehoitovastaavat vastaavat lääkehuollosta yhteistyössä palveluesihenkilön ja vastaavan hammaslääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Coronaria 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 terveyden 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

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

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

Hammasklinikoiden työntekijät käyvät vuosittain pakollisen Coronarian tietoturvakoulutuksen.

Coronaria Hammasklinikoiden tietosuojavastaavan yhteystiedot tietosuojavastaava@coronaria.fi.

Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Hoidossa tai palvelussa ilmennyt ongelma on helpointa ja nopeinta selvittää kyseisessä toimipisteessä kyseessä olevan henkilön tai hänen esihenkilönsä kanssa. Asiakkaat voivat antaa palautteen myös kirjallisena Coronarian verkkosivuilta löytyvän asiakaspalautelomakkeen <https://www.coronaria.fi/yhteystiedot/palaute/> kautta.

Jos keskustelu ei johda toivottuun tulokseen, potilaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tyytymättömyydestä terveydenhuollossa saamaansa hoitoon tai kohteluun hoitavaan toimintayksikköön (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Coronarian toimipaikoissa muistutuksen voi tehdä joko Coronarian muistutuslomakkeella, joka löytyy Coronarian verkkosivuilta <https://www.coronaria.fi/tietoa-meista/potilasasiamies/> tai vapaamuotoisesti kirjallisena, jolloin siitä tulee ilmetä, että kyseessä on muistutus. Joissakin tilanteissa muistutuksen voi tehdä myös suullisesti, esim. hyvin iäkkään henkilön ollessa kyseessä. Suullisesti annettu muistutus dokumentoidaan asianmukaisesti.

Kaikki tulevat muistutukset ohjataan Coronarian potilasasiakoordinaattorille, joka toimittaa ne edelleen muistutuksen kohteena olevan toimintayksikön vastuuhenkilölle. Toimintayksiköissä muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti, asia tutkitaan puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti. Muistutuksen käsittelyssä syntyneitä asiakirjoja ei säilytetä potilasasiakirjoissa. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen perusteltu vastaus 1–4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Vastauksessa on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty ja millaisiin toimenpiteisiin se on mahdollisesti johtanut. Muistutukseen annettu vastaus toimitetaan myös potilasasiakoordinaattorille.

Muistutus on ensisijainen keino reagoida koettuihin epäkohtiin. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutuksen takia saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon.

Omaavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Liiketoiminnan laaturyhmä tarkastaa säännöllisesti omaavalvonnan dokumentit ja tekee tarvittaessa korjaukset, mikäli niitä ei ole aiemmin tarvinnut tehdä. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle kuukausipalaverissa ja sähköisesti. Omaavontasuunnitelmaan kirjataan päivittämispäivämäärä, versio ja tarkistuslista, johon työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan lukeneensa suunnitelman.

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