

Coronaria Hammasklinikat raportti 2025

Omavalvonnan seuranta ja arviointi toteutetaan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla. Lisäksi seurannassa hyödynnetään poikkeama- ja vaaratapahtumailmoituksia. Tärkeä rooli on myös henkilökunnan ja asiakkaiden palautteilla sekä kehitysehdotuksilla. Omavalvontaa arvioidaan myös sisäisillä omavalvonnan itsearvioinneilla.

Omavalvonnan keskeisimmät huomiot ajalta syys-joulukuu 2025

Hammasklinikoilla on käytössä HaiPro-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Syys-joulukuun aikana poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 108 kappaletta. Poikkeamien määrä on pysynyt nyt samana.

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 neljä kappaletta. Nämä poikkeamat liittyivät laitteistoihin, eivätkä ole kohdistuneet potilaisiin tai henkilökuntaan. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1–3 (lievä – kohtalainen). Fimea ilmoituksia on tehty tällä raportin aikavälillä kaksi kappaletta.

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

Tällä raporttikaudella Coronaria Hammasklinikoiden asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS oli 96. Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstötyytyväisyys hammasklinikoilla syksyn kyselyssä oli 3,9. 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.