

Coronaria kuntoutus omavalvontaohjelma raportti 2025

Q1/2025 (10.4.2025)

1. Toimintaympäristö ja henkilöstö

Valtion säästötoimenpiteiden vuoksi julkisten hankintojen määrä on vähentynyt ja globaalistikin tilanne on epävakaa. Nämä vaikuttavat myös selvästi kuntoutuspalveluiden hankintaan. Q1/2025 aikana Coronaria kuntoutuksen organisaatorakenne on muutettu kolmesta liiketoiminnasta kahteen. Jatkossa liiketoimintamme on jaettu avokuntoutukseen (yksilöterapiat) ja moniammatillisiin palveluihin. Kuntoutuksen osalta henkilöstötyytyväisyys on noussut tasaisesti viimeisen vuoden aikana.

2. Asiakastyytyväisyys

Vuoden 2025 ensimmäisen kvartaalin osalta kuntoutuksen asiakastyytyväisyys on edelleen säilynyt hyvänä. Asiakkaat antoivat palveluistamme arvosanan 4,5/5.

3. Potilasturvallisuus- ja tietoturvapoikkeamat

Q1 aikana Coronaria kuntoutuksella tehtiin potilasturvallisuuteen liittyviä HaiPro ilmoituksia yhteensä 40, jotka sijoituivat kaikki riskiluokkaan I-III (erittäin vähäinen, vähäinen tai kohtalainen riski). Näin ollen potilasturvallisuuteen liittyviä vakavan riskiluokan vaaratilanteita ei kuntoutuksen osalta vuoden ensimmäisellä kvartaalilla ilmoitettu. Yleisin tapahtumatyyppi oli edelleen läheltä piti -tilanne tai lievän haitan aiheuttava tapaturma.

Tietoturvaan tai tietosuojaan liittyviä HaiPro ilmoituksia kirjattiin 43. Ilmoitukset jakautuivat pääsääntöisesti riskiluokkiin I-III. Vakavan riskin IV ilmoituksia oli kaksi, jotka molemmat on käsitelty tietosuojavastaavan toimesta.

HaiPro ilmoitusten määrässä ja laadussa on tapahtunut positiivista nousua ja kehitystä, henkilöstö tunnistaa ilmoitus tarpeen entistä paremmin.

4. Kehitystoimenpiteet ja laadunhallinta

Arkistointiprojekti, jonka tavoitteena on vaihtaa sähköisen arkistoinnin järjestelmää, on saatu siihen vaiheeseen Q1 aikana, että arkiston siirto voidaan toteuttaa.

Coronaria kuntoutuksella tutkitaan tekoälyn käyttö mahdollisuuksia ja menossa on mm. tekoälypohjaisen asiakaskirjaamisen projekti.

Kuntoutuksen sisäiset auditoinnit ovat käynnistyneet uuden sertifiointin laajuuden mukaisena.

Q2/2025 (07.08.2025)

1. Toimintaympäristö ja henkilöstö

Valtion säästötoimenpiteiden vuoksi julkisten hankintojen määrä on vähentynyt ja globaalistikin tilanne on edelleen epävakaa. Nämä vaikuttavat myös selvästi kuntoutuspalveluiden hankintaan. Q2/2025 aikana Coronaria kuntoutuksen organisaatorakenne muutoksen harmonisointia on jatkettu. Lisäksi 1.5.2025 yritysoston myötä Live-säätiön kuntoutuspalvelut ovat osa Coronaria kuntoutusta. Henkilöstön osalta henkilöstötyytyväisyys on viimeisen kahden vuoden aikana ollut selkeästi nousujohteinen.

2. Asiakastyytyväisyys

Asiakkaat antoivat vuoden 2025 toisen kvartaalin osalta palveluistamme ensimmäisen kvartaalin tavoin arvosanan 4,5/5. Arvosana vastaa kuntoutuksen asiakastyytyväisyyden tavoitetta, joka on 4,5/5.

3. Potilasturvallisuus- ja tietoturvapoikkeamat

Q2 aikana Coronaria kuntoutuksella tehtiin potilasturvallisuuteen liittyviä HaiPro ilmoituksia yhteensä 40, jotka kaikki yhtä lukuun ottamatta sijoittuivat riskiluokkaan I-III (erittäin vähäinen, vähäinen tai kohtalainen riski). Q2 aikana raportoitiin yksi IV merkittävän riskin potilasturvallisuus ilmoitus, jonka myötä ilmoituksen aiheuttanut prosessi on kokonaisuudessaan käyty läpi ja tehty korjaustoimenpiteet. Vakavan riskiluokan vaaratilanteita ei kuntoutuksen osalta toisella kvartaalilla ilmoitettu.

Tietoturvaan tai tietosuojaan liittyviä HaiPro ilmoituksia kirjattiin 33. Ilmoitukset jakautuivat pääsääntöisesti riskiluokkiin I-III. Vakavan riskin IV ilmoituksia oli yksi, joka on käsitelty tietosuojavastaavan toimesta.

HaiPro ilmoitusten käsittelyajan toimintamalli on rakennettu uudelleen ja sitä tullaan syksystä 2025 alkaen seuraamaan tiiviimmin.

4. Kehitystoimenpiteet ja laadunhallinta

Arkistointiprojekti, jonka tavoitteena on vaihtaa sähköisen arkistoinnin järjestelmää, on siirtynyt Q2 aikana käyttöönotto vaiheeseen ja kaikki arkistot on saatu siirrettyä uuteen järjestelmään.

Coronaria kuntoutuksella tutkitaan tekoälyn käyttö mahdollisuuksia ja mm. tekoälypohjaisen asiakaskirjaamisen projekti on siirtynyt pilottivaiheeseen 2.

Toisella kvartaalilla on käynnistetty myös asiakasohjauksen uudelleen organisointiin liittyen pilotti Etelä-Suomessa.

Kuntoutuksen sisäiset auditoinnit ovat käynnissä suunnitelman mukaisesti ja sertifikaattiin sisältyvät ulkoiset arvioinnit toteutuvat Q3 aikana.

Q3/2025 (09.10.2025)

1. Toimintaympäristö ja henkilöstö

Yleinen taloustilanne on tasoittunut, mutta edelleen haastava. Valtio ei ole toistaiseksi ilmoittanut lisäpanoksia kuntoutuspalveluiden hankintaan. Organisaation sopeuttamistoimenpiteet ovat kuitenkin tällä hetkellä tasapainossa suhteessa kysyntätilanteeseen. Huolimatta sosiaali- ja terveysalan epävakaa tilanteesta ja sen vaikutuksesta kuntoutusten hankintaan, henkilöstötyytyväisyys ei ole Coronaria kuntoutuksella lähtenyt laskemaan.

Organisaatorakenteen harmonisointi on aiempien harmonisointien osalta loppusuoralla. Uutena muutoksena Coronaria Contextia Oy on ostanut 1.10.2025 psykologi-, psykoterapia- ja neuropsykologiset palvelut Coronaria Psykiatria Oy:ltä. Toteutuneen liiketoimintakaupan tavoitteena on vahvistaa psykologisten palveluiden edellytyksiä kehittyä ja kasvaa osana kuntoutuksen kokonaisuutta.

2. Asiakastyytyväisyys

Asiakkaat antoivat vuoden 2025 kolmannen kvartaalin osalta palveluistamme kahden ensimmäisen kvartaalin tavoin arvosanan 4,5/5. Arvosana vastaa kuntoutuksen asiakastyytyväisyyden tavoitetta, joka on 4,5/5.

3. Potilasturvallisuus- ja tietoturvapoikkeamat

Q3 aikana Coronaria kuntoutuksella tehtiin potilasturvallisuuteen liittyviä HaiPro ilmoituksia yhteensä 31, joista kaksi oli IV merkittävän riskin potilasturvallisuus ilmoituksia. Kuntoutuksen ylilääkärin toimesta aktivoituneet riskit toimenpiteineen on käyty asianmukaisesti läpi. Vakavan riskiluokan vaaratilanteita ei kuntoutuksen osalta vuodelle 2025 ole toistaiseksi ilmoitettu.

Tietoturvaan tai tietosuojaan liittyviä HaiPro ilmoituksia kirjattiin 18. Ilmoitukset jakautuivat pääsääntöisesti riskiluokkiin I-III. Vakavan riskin IV ilmoituksia oli yksi, joka on käsitelty tietosuojavastaavan toimesta.

HaiPro ilmoitusten käsittelyajan toimintamalli on rakennettu uudelleen ja seurantaa on tiivistetty nyt syksystä 2025.

4. Kehitystoimenpiteet ja laadunhallinta

Coronaria kuntoutuksella tutkitaan tekoälyn käyttö mahdollisuuksia ja mm. tekoälypohjaisen asiakaskirjaamisen projektin vaihe 2 on käynnistynyt aktiivisesti.

Asiakasohjauksen uudelleen organisoinnin pilotti on edennyt suunnitellusti ja kattaa alueellisesti noin puolet Suomen toimipisteistämme.

Kiwan toteuttamassa ISO9001:2015 ulkoisessa arvioinnissa sertifikaatin jatkoa suositeltiin. Arvioinnissa saatiin positiivisia huomioita, paljon hyviä kehittämishavaintoja ja muutama lievä poikkeama, joita on jo ryhdytty korjaamaan. Poikkeama selvitys toimitetaan Q4/2025 aikana.

Q4/2025 (28.01.2026)

1. Toimintaympäristö ja henkilöstö

Yleinen taloustilanne on tasoittunut, mutta edelleen haastava. Valtio ei ole toistaiseksi ilmoittanut lisäpanoksia kuntoutuspalveluiden hankintaan, toisaalta leikkauksistakaan ei ole tiedotettu Kelan osalta. Organisaation sopeuttamistoimenpiteet ovat kuitenkin tällä hetkellä tasapainossa suhteessa kysyntätilanteeseen. Huolimatta sosiaali- ja terveysalan epävakaa tilanteesta ja sen vaikutuksesta kuntoutusten hankintaan, henkilöstötyytyväisyys ei ole Coronaria kuntoutuksella lähtenyt laskemaan.

Kuluneen kvartaalin aikana toimintaympäristössä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Coronaria Contextia Oy:n osalta on jatkettu lokakuun liiketoimintakaupassa siirtyneiden psykologi-, psykoterapia- ja neuropsykologisten palveluiden toiminnan harmonisointia.

2. Asiakastyytyväisyys

Asiakkaat antoivat vuoden 2025 neljännen kvartaalin osalta palveluistamme koko vuoden tavoin arvosanan 4,5/5. Arvosana vastaa kuntoutuksen asiakastyytyväisyyden tavoitetta, joka on 4,5/5.

3. Potilasturvallisuus- ja tietoturvapoikkeamat

Q4 aikana Coronaria kuntoutuksella tehtiin potilasturvallisuuteen liittyviä HaiPro ilmoituksia yhteensä 38, joista yhtään ei luokiteltu merkittävän tai vakavan riskin tapahtumaksi.

Tietoturvaan tai tietosuojaan liittyviä HaiPro ilmoituksia kirjattiin 34. Ilmoitukset jakautuivat pääsääntöisesti riskiluokkiin I-III. Vakavan riskin IV ilmoituksia oli yksi, joka on käsitelty asianmukaisesti.

HaiPro ilmoitusten käsittelyajan uuden toimintamallin lanseeraaminen edellisen kvartaalin aikana vaikuttaa siirtyneen hyvin käytäntöön ja käsittelyajat ovat selvästi lyhentyneet.

4. Kehitystoimenpiteet ja laadunhallinta

Coronaria kuntoutuksella on loppuvuodesta saatu päätösvaiheeseen useampi iso projekti, joiden myötä saamme alkuvuodesta 2026 sekä uusia työvälineitä että uudistettuja prosesseja käyttöömme.

Tulevan vuoden 2026 alustava kehittämissuunnitelma on myös hyväksytty ja jatkamme sekä liiketoimintojen omia, koko kuntoutuksen kattavia sekä konsernitasoisia kehittämisprojekteja tulevanakin vuonna.

Kiwan toteuttaman ISO9001:2015 ulkoisen arvioinnin poikkeama selvitys toimitettiin neljännen kvartaalin aikana ja Kiwa informoi sen hyväksymisestä ennen vuoden vaihdetta. Näin ollen kuntoutuksen ISO9001:2015 sertifikaatin voimassaolo jatkuu keskeytyksettä.