

Coronaria Hammasklinikat raportti 2026

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

Omaavonnan keskeisimmät huomiot ajalta tammi-huhtikuu 2026

Hammasklinikoilla on käytössä HaiPro-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Tammi-huhtikuun aikana poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 118 kappaletta. Poikkeamien määrä on hieman noussut edelliseen raporttiin verrattuna.

Poikkeamat käsitellään säännöllisesti, sekä suunnitellaan toimenpide poikkeaman haitta-asteen mukaisesti. Haitta-asteen mukaan määritellään myös, millä tasolla poikkeama käsitellään. Itse poikkeamailmoitusten potilasturvallisuuden liittyvien riskien (riskiluokka 4–5 (merkittävä – vakava) vaaratapahtumia oli kirjattu yksi kappale. Riskiluokan 4–5 poikkeama kohdistui kiinteistöön. Poikkeama on selvitetty ja käsitelty yhteistyössä kiinteistön kanssa. Poikkeamasta ei aiheutunut suoraa haittaa asiakkaille. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1–3 (lievä – kohtalainen). Fimeaan on tehty yksi ilmoitus tällä raportin aikavälillä.

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

Tällä raporttikaudella Coronaria Hammasklinikoiden asiakastytyväisyyttä mittaava NPS oli 96. Asiakastytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstötytyväisyys hammasklinikoilla kevään kyselyssä oli noussut 4,3 ja ammatinharjoittajien tyytyväisyys oli 4,4. Henkilöstötytyväisyyttä mitataan vuosittain ja saatu palaute käydään klinikkakohtaisesti läpi, sekä saaduista tuloksista tehdään klinikkakohtainen yhteenveto.

Kehittämissuunnitelma

Omaavonnan 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.