

Coronaria Hammasklinikat raportti 2026

Omavalvonnan seuranta ja arviointeja toteutetaan sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä hyvinvointialueiden ohjaus- ja valvontakäynneillä. Lisäksi seurannassa hyödynnetään Laatuportin haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia. Tärkeä rooli on myös henkilökunnan ja asiakkaiden palautteilla sekä kehitysehdotuksilla. Omavalvontaa arvioidaan myös sisäisillä omavalvonnan itsearvioinneilla.

Omavalvonnan keskeisimmät huomiot ajalta touko-elokuu 2026

Hammasklinikat ovat siirtyneet käyttämään Laatuporttia haitta- ja vaaratapahtumien ilmoituksissa 1.6.2026 alkaen. Tällä raportointivälillä toukokuun luvut ovat aiemmin käytössä olleesta HaiPro-järjestelmästä. Touko-elokuun aikana poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 80 kappaletta. Poikkeamien määrä oli hieman laskenut edelliseen raporttiin verrattuna.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset käsitellään säännöllisesti sekä toimenpiteet suunnitellaan poikkeaman riskiluokan mukaisesti. Riskiluokka määrittelee myös, millä organisaation tasolla poikkeama käsitellään. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskien (merkittävä – vakava) vaaratapahtumia oli kirjattu tälle raportointijaksolle yksi kappale. Riskiluokan 4–5 poikkeama kohdistui laitteeseen. Ilmoitus on käsitelty ja laite uusittu. Poikkeamasta ei kuitenkaan aiheutunut merkittävää haittaa asiakkaille. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1–3 (lievä – kohtalainen).

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 noussut 97. Asiakaskokemusta kehitetään jatkuvasti asiakaspalautteiden pohjalta sekä palautteista tunnistettuja kehittämiskohteita hyödynnetään toiminnan parantamisessa.

Henkilöstötyytyväisyys hammasklinikoilla kevään kyselyssä oli noussut 4,3 ja ammatinharjoittajien tyytyväisyys 4,4. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan vuosittain sähköisellä henkilöstötyytyväisyyskyselyllä ja siitä saatu palaute käydään palvelupistekohtaisesti läpi. Saaduista tuloksista ja avoimista palautteista tehdään hammasklinikkakohtainen yhteenveto, jonka perusteella henkilökunta yhdessä palveluesihenkilön johdolla päättää tärkeimmät kehittämisen painopisteet.

Kehittämissuunnitelma

Omavalvonnan käyntejä jatketaan välinehuollon prosesseihin liittyen ja sisäistä auditointiohjelmaa toteutetaan 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.