

Coronaria Hammasklinikat Q3 raportti

Kolmannella kvartaalilla poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 35. Kiinnitämme huomiota poikkeamailmoitusten tekomäärään. Seuraamme, että niitä tehdään, jotta saamme kiinni mahdollisista katvealueista hammasklinikoillamme. Näin voimme vaikuttamaan tiettyihin prosesseihin paremmin. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti, sekä suunnitellaan toimenpide poikkeaman haitta-asteen mukaan. Haitta-asteen mukaan myös määritellään, millä tasolla poikkeama käsitellään. Kolmannella kvartaalilla kiinnitimme huomiota laitteiston poikkeamiin. Osaa laitteistoa on päivitetty uuteen poikkeamien myötä. Potilasturvallisuuteen liittyvien riskien (riskiluokka 4-5 (merkittävä-vakava)) vaaratapahtumia oli kirjattu yksi kappaale. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1-3 (lievä-kohtalainen). Fimea ilmoituksia tehtiin tällä kvartaalilla kolme kappaletta.

Coronaria Hammasklinikoiden toisen kvartaalin asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS oli 97. Asiakastyytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta.

Henkilöstötyytyväisyys hammasklinikoilla on 3,8. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan vuosittain ja saatu palaute käydään klinikkakohtaisesti läpi. Sekä saaduista tuloksista tehdään klinikkakohtainen yhteenveto.

Kehittämissuunnitelma

Poikkeamailmoitusten säännöllinen tekeminen matalalla kynnyksellä ja seuranta hammasklinikoilla. Saatujen asiakaspalautteiden ja henkilöstökyselyn perusteella pystymme kehittämään toimintaamme ja vastaamaan kuluttajien ja henkilöstön toiveisiin.