

## Coronaria Hammasklinikat Q4 raportti

Hammasklinikoilla on käytössä HaiPro-raportointityökalu, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin.

Neljännellä kvartaalilla poikkeamailmoituksia oli tehty yhteensä 120 kappaletta (Q3 35 kpl). Olemme kiinnittäneet erityistä huomiota poikkeamailmoitusten tekomäärään ja sen seurauksena klinikoillamme on alettu ilmoittamaan poikkeamista tehokkaammin. Poikkeamat käsitellään säännöllisesti, sekä suunnitellaan toimenpide poikkeaman haitta-asteen mukaan. Haitta-asteen mukaan myös määritellään, millä tasolla poikkeama käsitellään. Neljännellä kvartaalilla kiinnitimme huomiota HaiPron prosessiin ja työnkulkuun. Prosessia on sujuvoitettu konkreettisesti. Itse poikkeamailmoitusten potilasturvallisuuteen liittyvien riskien (riskiluokka 4-5 (merkittävä-vakava)) vaaratapahtumia oli kirjattu yksi kappale. Muutoin riskiluokat olivat luokassa 1-3 (lievä-kohtalainen). Fimea ilmoituksia tehtiin tällä kvartaalilla neljä kappaletta.

Coronaria Hammasklinikoiden neljännen kvartaalin asiakastytyväisyyttä mittaava NPS oli 97. Asiakastytyväisyyttä kehitetään asiakaspalautteiden pohjalta.

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

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

### **Kehittämissuunnitelma**

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.