

---

# OMAVALVONTAOHJELMA

---

Coronaria Kuntoutuspalvelut

Versio	Päivämäärä	Kuvaus muutoksesta	Tekijä
0.1	11.12.2023	Luonnos	Mirva Saarela
0.2	10.1.2024	Päivitys: ohjelman rakenne	Mirva Saarela
0.3	7.2.2024	Päivitys: ohjelman sisältö	Mirva Saarela Niina Sintonen
1.0	7.2.2024	Julkaistu versio I	Mirva Saarela Niina Sintonen Sari Ronkainen Arto Lamberg
1.1	6.2.2025	Päivitykset kohtiin 1.1 Palvelutuottajan tiedot 1.1.1 Arvot ja toiminta-ajatus 1.3 Henkilöstö 2.1.4 Palvelujen laatu ja turvallisuus 2.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	Sari Ronkainen Jenni-Maria Heikkinen Arto Lamberg Asla Kerola

## Sisällysluettelo

1.	PALVELUNTUOTTAJA .....	5
1.1	Palveluntuottajan tiedot .....	5
1.1.1	Arvot, toiminta-ajatus .....	5
1.2	Palvelut .....	6
1.2.1	Asiakastyytyväisyys .....	7
1.3	Henkilöstö .....	7
1.3.1	Henkilöstötyytyväisyys .....	7
1.3.2	Rekrytointi .....	7
1.3.3	Perehdytys .....	7
1.3.4	Osaamisen kehittäminen .....	8
1.3.5	Työhyvinvointi .....	8
1.4	Tilat, laitteet .....	9
2.	OMAVALVONTA .....	9
2.1	Omavalvontaohjelma .....	9
2.1.1	Tehtävien lainmukainen hoitaminen .....	9
2.1.2	Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	9
2.1.3	Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus .....	10
2.1.4	Palvelujen laatu ja turvallisuus .....	10
2.1.5	Asiakkaiden yhdenvertaisuus .....	11
2.1.6	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....	11
2.1.7	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen .....	12
2.2	Omavalvonnan organisointi ja johtaminen .....	12
2.3	Potilasasiavastaava, Coronarian potilaskoordinaattori .....	12

## 1. PALVELUNTUOTTAJA

### 1.1 Palveluntuottajan tiedot

Coronaria on yksi Suomen merkittävimmistä terveydenhuollon yrityksistä ja suurimmista toimijoista ainoa, joka on täysin suomalaisessa omistuksessa. Coronaria Oy kuuluu kotimaiseen Cor Group - konserniin, jonka ympärille on syntynyt Suomen laajin terveystalan yritysklusteri. Se työllistää Suomessa jo yli 4550 ihmistä. Vuonna 2024 sen liikevaihto oli n. 471 miljoonaa euroa.

Coronarian laajaan tarjontaan kuuluvat monipuoliset perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon sekä kuntoutuksen palvelut. Coronarian kuntoutusliiketoiminta tuottaa laajasti kuntoutuksen palveluita: puhe-, toiminta-, fysioterapiaa sekä moniammatillista- ja ammatillista kuntoutusta.

Kuntoutuspalveluissa työskentelee noin 1350 työntekijää, noin 90 toimipisteessä ympäri Suomen. Kuntoutuspalveluiden liikevaihto oli vuonna 2024 97,8 M€.

Coronarian kuntoutuspalveluja tuottavat yhtiöt:

Coronaria Fysioterapia Oy	0530530-5
Coronaria Contextia Oy	1824918-9
Coronaria Kuntoutuspalvelut Oy	2770800-9
Coronaria Terameri Oy	2512039-1
Coronaria Terapeija Oy	0961534-3

Johtava lääkäri:

Asla Kerola, Työterveyshuollon ja yleislääketieteen erikoislääkäri

Coronaria kuntoutuspalveluiden toimipisteet löytyvät verkkosivuiltamme:

<https://www.coronaria.fi/toimipaikat/>

Henkilöstön sähköpostit ovat muotoa [etunimi.sukunimi@coronaria.fi](mailto:etunimi.sukunimi@coronaria.fi)

#### 1.1.1 Arvot, toiminta-ajatus

Coronaria kuntoutuksen arvot ovat

- jatkuva kehittyminen
- yhdessä onnistuminen
- helppo saavutettavuus
- vaikuttavat tulokset

Coronarian kuntoutuspalveluiden perustehtävä on tuottaa laadukkaita kuntoutuspalveluja. Kuntoutuspalvelujen tavoitteena on edistää sairaan, vammaisen tai vajaatoimintakykyisen ihmisen toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä, hyvinvointia, osallistumismahdollisuuksia sekä työllistymistä. Huippuammattilaisemme auttavat ihmisiä kuntoutumaan parempaan arkeen, koska meille jokaisella on väliä.

Kuntoutuspalveluja toteutetaan eri ikäisille asiakkaille. Palveluja toteutetaan toimipisteissämme tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä esimerkiksi asiakkaan kotona, päiväkodissa tai koulussa.

Kuntoutuksessa hyödynnämme moniammatillista osaamistamme ja toimimme yhteistyössä si-dosryhmiemme kanssa.

Strategiset tavoitteet:

- Tarjoamme alan parhaan asiakas- ja työntekijäkokemuksen
- Meillä on tehokkaat ja sujuvat digitaaliset toimintamallit
- Kasvatamme ihmisen ymmärrystä kuntoutuksen vaikuttavuudesta
- Toimimme vastuullisesti ja rakennamme kasvumme kestäväälle ja vastuulliselle pohjalle.

## 1.2 Palvelut

Kuntoutuspalveluiden liiketoiminta muodostuu kolmesta osa-alueesta: avokuntoutus, kuntoutus majoituksella sekä työ- ja toimintakykykuntoutus.

Avokuntoutuksen palvelut

- fysioterapia
- toimintaterapia
- puheterapia.

Kuntoutuspalvelut majoituksella

- sopeutumisvalmennukset ja kurssit
- moniammatillinen yksilökuntoutus.

Työ- ja toimintakykykuntoutus

- neuropsykiatrinen kuntoutus lapsille ja nuorille
- ammatillinen ja opintoja tukeva kuntoutus.

Kuntoutuspalveluja ostavat Kela, hyvinvointialueet, yritykset, vakuutusyhtiöt, kolmannen sektorin toimijat sekä yksityishenkilöt.

## 1.2.1 Asiakastyytyväisyys

Meille on erityisen tärkeää, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä palveluumme. Keräämme säännöllisesti asiakkailtamme palautetta, koska haluamme kehittää jatkuvasti toimintaamme ja ymmärtää entistä paremmin asiakkaidemme tarpeita.

## 1.3 Henkilöstö

Coronarian kuntoutuspalveluissa työskentelee n. 1350 kuntoutusalan asiantuntijaa, ammattinharjoittajaa sekä hallinnon henkilöstöä. Osaava, sitoutunut henkilöstö on kuntoutuspalveluiden perusta, yrityksemme menestymisen edellytys.

### 1.3.1 Henkilöstötyytyväisyys

Kuntoutuspalveluissa toteutetaan henkilöstötyytyväisyyskysely, Sinulla on väliä -tutkimus, kerran vuodessa. Lisäksi kolme kertaa vuodessa toteutetaan työntekijöiden työfiilistä arvioiva pulssikysely. Tutkimuksen ja kyselyiden tuloksia hyödynnetään kuntoutuspalveluiden toiminnan kehittämisessä.

### 1.3.2 Rekrytointi

Rekrytointikeskustelussa varmistetaan hakijan soveltuvuus tehtävään. Pääsääntöisesti rekrytointikeskusteluiden toteutukseen osallistuu useampi henkilö. Kuntoutuspalveluissa on oma rekrytointitiimi, joka tukee esihenkilöitä rekrytointiprosessin eri vaiheissa sekä perehdytyksessä.

Uuden työntekijän ammattipätevyys tarkistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä JulkiTerhikistä. Työntekijältä vaaditaan ennen työsuhteen alkamista myös todistus oikeudesta toimia terveydenhuollon ammattihenkilönä sekä rikosrekisteriote.

### 1.3.3 Perehdytys

Kuntoutuspalveluissa tehdään uudelle työntekijälle yksilöllinen perehdytysuunnitelma. Perehdytyksestä vastaa aina erikseen nimetty työntekijä. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen palveluiden, työ- ja toimintaperiaatteiden lisäksi mm. tietoturvaan, työvälineiden käyttöön sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

### 1.3.4 Osaamisen kehittäminen

On erityisen tärkeää, että asiantuntijoillamme on mahdollisuus kehittyä työssään ja vahvistaa omaa ammatillista osaamistaan. Asiantuntijoillemme tarjoamillamme koulutuksilla ja valmennuksilla haluamme varmistaa, että

- voimme tarjota työntekijöille kehitysmahdollisuuksia työssään
- tarjoamme laadukkaita ja vaikuttavia kuntoutuspalveluja asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme
- pystymme vastaamaan kuntoutusalan muuttuviin ja ajankohtaisiin tarpeisiin.

Kuntoutuspalveluissa työntekijä ja esihenkilö tekevät yhdessä suunnitelmaa työntekijän osaamisen kehittämiseen liittyen. Osaamisen kehittämisen suunnittelussa huomioidaan työntekijän mielenkiinnonkohteet, toiveet sekä alueelliset tarpeet: minkälaista osaamista alueella / yrityksessä tarvitaan monipuolisten, laadukkaiden palveluiden toteutukseen liittyen. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua sekä yrityksen sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin. Coronarialla on käytössä oma osaamisen kehittämisen sähköinen alusta, Cor Akatemia. Akatemiasta löytyy mm. sisäisten koulutusten tallenteet sekä oma osio esihenkilöille esihenkilötyön tueksi. Työntekijöille järjestään säännöllisesti koulutusta myös mm. tietoturvaan ja ensiaputaitoihin liittyen.

### 1.3.5 Työhyvinvointi

Työntekijöidemme hyvinvointi on meille tärkeää. Työntekijöillämme on käytössä kattavat työterveyshuollonpalvelut sekä henkilöstöedut. Tuemme henkilöstön hyvinvointia myös erilaisilla hyvinvointihankkeilla kuten liikuntahaasteilla ja ideakilpailuilla.

Coronarialla on käytössä Varhaisen välittämisen -malli, jonka tavoitteena on tukea työntekijöiden työkykyä ja ehkäistä työkyvyttömyyttä. Työkykyjohtamiseen kuuluu tiivis yhteistyö työnantajan, esihenkilöiden, työntekijöiden ja työterveyshuollon välillä.

Kuntoutuspalveluiden toimipisteissä tehdään vuosittain vaarojen tunnistus ja riskienarviointi. Riskien arvioinnin avulla tunnistetaan työhön liittyviä riskejä, kuormitus- ja vaaratekijöitä. Arviointien pohjalta sovitaan toimenpiteitä työturvallisuuden sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Kuntoutuspalveluissa on nimetty työsuojelupäällikkö- ja valtuutetut. Työsuojelun tavoitteena on:

- työntekijöiden turvallisuuden, terveyden ja työkyvyn ylläpito ja edistäminen
- työtapaturmien ja ammattitautien ehkäisy
- henkisestä hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtiminen
- ergonomian huomioiminen ja työssä kuormittumisen vähentäminen.

## 1.4 Tilat, laitteet

Kuntoutuspalveluja toteutetaan yrityksen toimitiloissa tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä esim. asiakkaan kotona, päiväkodissa tai koulussa. Yrityksen vastaanottotilat ovat esteettömät, turvalliset ja soveltuvat kuntoutuspalveluiden toteuttamiseen. Tilat on tarkistettu terveydenhuollon viranomaisen toimesta ja todettu terveydenhuollon toimintaan sopiviksi ja asianmukaisiksi.

Kuntoutuspalveluissa käytetään terveydenhuollon laitteiden seurantaan IDR-laiterekisteriä. Jokaisessa yksikössä toimii laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaava henkilö. Laiterekisteristä käy ilmi muun muassa laitteiden huollot ja laitekoulutukset. Laitteista aiheutuvista vaaratilanteista tehdään tarvittaessa Fimea-vaaratilanneilmoitukset.

## 2. OMAVALVONTA

### 2.1 Omavalvontaohjelma

Tämä Coronarian kuntoutuspalveluiden omavalvontaohjelma kattaa kaikki kuntoutuspalveluiden toimipisteet valtakunnallisesti.

#### 2.1.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Coronarian kuntoutuspalveluilla on Valviran luvat yksityisen terveydenhuollon palvelujen toteuttamiseen. Luvan myöntämisen perusteena on, että palveluntuottajan toimitilat ja laitteet ovat asianmukaiset ja soveltuvat terveydenhuollon palvelujen toteuttamiseen. Lisäksi palvelujen tuottajalla pitää olla toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta.

Toteutamme terveydenhuollon palveluja terveydenhuollon toimintaa koskevien lakien ja asetusten mukaan.

#### 2.1.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Coronarian kuntoutuspalveluiden liiketoiminnasta iso osa pohjautuu sopimuksiin, jotka yritys on saanut muun muassa julkisten hankintojen kilpailutusten myötä. Sopimukset ja sopimukseen liittyvät palvelukuvaukset määrittelevät palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset. Vastuu sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisesta ja seurannasta on liiketoimintajohtajalla sekä toimipisteen vastuhenkilöllä. Sopimusyhteistyökumppanimme toteuttavat ulkoisia auditointeja palvelujen laadun



ja sopimuksen mukaisuuden arvioimiseksi. Toimitamme myös yhteistyökumppaneillemme palveluiden toteutumiseen liittyviä seurantaraportteja sopimusten mukaisesti. Teemme yrityksen sisäisiä auditointeja suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Kehitämme toimintaamme auditointien pohjalta.

Coronarian kuntoutuspalveluissa toimivat ammatinharjoittajat sitoutuvat toimimaan sopimusten ja Coronarian sovittujen toimintakäytänteiden mukaisesti.

## 2.1.3 Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Coronarian kuntoutuspalveluiden toimisteita on noin 90 ympäri Suomen. Laaja toimipisteverkosto ja moniammatilliset asiantuntijatiimit mahdollistavat palvelujen tarjoamisen valtakunnallisesti, laajalle alueelle. Palveluja toteutetaan toimipisteidemme lisäksi asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, esimerkiksi asiakkaan kotona, päiväkodissa, koulussa tai palvelukodissa. Meillä on tarvittaessa mahdollisuus toteuttaa kuntoutuspalveluja myös etäyhteydellä, videoneuvotteluyhteyden välityksellä.

Laaja asiantuntija- ja toimipisteverkostomme mahdollistaa palvelujen räätälöinnin joustavasti palveluntilaajien ja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Meille on erityisen tärkeää, että asiakkaan kuntoutusjakso toteutuu sopimuksen, maksusitoumuksen ja sovitun mukaisesti. Laaja asiantuntija- ja toimipisteverkostomme mahdollistaa sen, että tarvittaessa esimerkiksi sijaisjärjestelyitä on mahdollista tehdä joustavasti. Olemme yrityksenä varautuneet toimimaan myös poikkeavissa tilanteissa ja varmistamaan kuntoutuspalveluiden jatkuvuuden.

## 2.1.4 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Cor Groupissa toimii laatuorganisaatio, joka seuraa viranomais määräyksien, lakisääteisyyskysien ja standardien noudattamista sekä kehittää konserniin kuuluvien yhtiöiden toimintaa laadunhallintajärjestelmän mukaisesti. Coronaria kuntoutuksella on myös oma säännöllisesti kokoontuva laatu-työryhmä, jossa on edustus kaikista liiketoiminnoista sekä mm. työsuojelusta.

Coronaria Kuntoutuspalvelut Oy:llä on käytössään laadunhallintajärjestelmän ISO 9001:2015 sertifikaatti, joka kattaa kaikki Coronaria kuntoutuksen toimipisteet. Sertifikaatin laajuus sisältää kuntoutuspalveluiden johtamisen ja tukitoiminnot.

Sertifikaatti on osoitus siitä, että yrityksen toiminta täyttää standardin vaatimukset ja että organisaatio on sitoutunut laadun varmistamiseen ja kehittämiseen. Standardin mukaisesti yksiköitä auditoidaan vuosittain. Organisaation sisäiset auditoijat auditoivat vuosittain oman liiketoimintansa yksiköitä.

Sisäisten auditointien tavoitteena on:

- Varmistaa laatujärjestelmän systemaattinen ylläpitäminen yksikössä.
- Varmistaa jatkuvan parantamisen käytäntöjen toimivuus.
- Varmistaa ISO 9001:2015 standardin vaatimusten toteutuminen.
- Saada näyttöä prosessin ja palveluiden ohjauksesta ja ohjeiden noudattamisesta.

Sisäisten auditointien lisäksi mm. Kela toteuttaa ulkoisia auditointeja palveluihimme liittyen.

Työntekijät perehdytetään asiakkaiden potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen sekä tietoturvaan liittyviin asioihin. Kuntoutuspalveluissa on käytössä myös sähköinen turvallisuussivusto, jossa kaikki turvallisuuteen liittyvät ohjeet ovat helposti kaikkien työntekijöiden saatavilla. Tietoturvapoliittikka ohjaa yritystä ja työntekijöitä tietoturvaan liittyvissä asioissa.

Kuntoutuspalveluissa on käytössä HaiPro-järjestelmä potilasturvallisuus-, työturvallisuus- sekä tietosuojailmoitusten kirjaamiseen sekä seurantaan. Yrityksen toiminnan turvallisuuden kehittämisessä hyödynnetään HaiPro:n raportteja.

## 2.1.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Kaikki asiakkaat ovat meille yhdenvertaisia, riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta ja vakaumuksesta, mielipiteestä, vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Coronarian Kuntoutuspalveluissa on tehty yhdessä henkilöstön kanssa eettiset periaatteet -ohjeistus. Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen toiminnan eettisiin periaatteisiin.

## 2.1.6 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Organisaatiossa on käytössä HaiPro:n potilas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalu. Sen avulla työntekijä voi ilmoittaa läheltä piti -tilanteita ja haittatapahtumia. Liiketoiminnoissa käsitellään, seurataan ja raportoidaan aktiivisesti HaiPro -ilmoituksia potilasturvallisuuden, työturvallisuuden sekä tietoturvallisuuden osalta. Seurannan tarkoituksena on kehittää yrityksen toimintaa, jotta läheltä piti tilanteilta ja poikkeamilta vältyttäisiin tulevaisuudessa. Laatuorganisaatio seuraa poikkeamia kvartaalitasolla ja raportoi ne eteenpäin kuntoutuspalveluiden johdolle.

Laite- ja tarviketapahtumatyyppi poikkeamien osalta organisaatiolla on lainsäädännöllinen velvollisuus ilmoittaa viranomaiselle (Fimea) vaaratilanne lääkinnällisen laitteen poikkeamatilanteesta. Fimealle kohdistuneita ilmoituksia seurataan laatuorganisaatiossa ammattimaisen käytön vastuuhenkilön toimesta.

Asiakkaillamme sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta palveluitamme suullisesti, sähköisiä kanaviamme hyödyntäen sekä asiakastytyväisyyskyselyiden kautta. Palautteita hyödynnetään kuntoutuspalveluiden toiminnan kehittämisessä.

## 2.1.7 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Coronaria kuntoutuspalveluiden omavalvontaohjelma julkaistaan yrityksen verkkosivuilla [www.http://www.coronaria.fi](http://www.coronaria.fi).

Seurantaan perustuvien havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden tekemisestä informoidaan kuntoutuspalveluiden sopimusten mukaisesti sopimusyhteistyökumppaneita sekä asiakkaita. Verkkosivuilla ja yrityksen muissa viestintäkanavissa on myös mahdollista informoida yrityksen korjaavista toimenpiteistä yrityksen viestintäsuunnitelman mukaisesti.

## 2.2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Kuntoutuspalveluiden omavalvontaohjelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Kaikki työntekijät perehdytetään yrityksen omavalvontaohjelmaan. Omavalvontaohjelmaan perehtymisestä jää merkintä sähköiseen järjestelmäämme, joten työntekijän perehtyminen on myös jälkikäteen todennettavissa.

Omavalvontaohjelman ajantasaisuuden seuranta ja raportointi tapahtuu kuntoutuksen omavalvonta työryhmän toimesta. Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seuranta tapahtuu toimipistetasolla toimipisteen esihenkilön toimesta. Esihenkilö raportoi asiasta omalle esihenkilölleen ja kirjaa omavalvonnan seurannan tiimipalaveri muistioon kvartaaleittain. Kokonaisvastuu omavalvonnasta on yrityksen johtavalla lääkärillä sekä liiketoimintajohtajalla.

## 2.3 Potilasasiavastaava, Coronarian potilaskoordinaattori

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoa ja avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavat neuvovat miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Kuntoutuspalveluiden asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä oman alueensa hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan.

Coronarian potilaskoordinaattori auttaa tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystietojen löytämisessä.

Coronarian potilasasiakoordinaattori

- Johanna Yliräisänen [johanna.yliraisanen@coronaria.fi](mailto:johanna.yliraisanen@coronaria.fi)
- Potilasasiakoordinaattorin tavoittaa maanantaista keskiviikkoon klo 9–15 numerosta 046 920 3534 tai sähköpostitse osoitteesta [potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi](mailto:potilasasiakoordinaattori@coronaria.fi).

Jos asiakas on tyytymätön Coronarian toimipisteessä saamaansa hoitoon tai kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus hoitavaan toimipisteeseen. Muistutuksen voi tehdä yrityksen verkkosivulta ladattavalla lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus. Muistutuksen voi tehdä erityisestä syystä myös suullisesti, jolloin muistutus kirjataan asianmukaisesti. Lomake lähetetään Coronarian potilasasiakoordinaattorille, joka toimittaa muistutuksen edelleen hoitavan toimipisteen vastuuhenkilölle. Muistutukseen annetaan vastaus kirjallisena. Lisätietoja löydät Coronarian verkkosivuilta, <https://www.coronaria.fi/tietoa-meista/potilas-asiamies/>