



Suun terveydenhuollon raportointiohjeet palvelusetelituottajille

Kuopion kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa. Palveluntuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa Kuopion kaupungille osoitteeseen Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueet, kirjaamo, PL 227, 70101 Kuopio.

1. Asiakasreklamaatiot

Palveluntuottajan tulee informoida kaupunkia asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä sekä hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Palveluntuottajan on myös raportoitava kaupungille toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista.

Palvelupalautteiden ja reklamaatioiden toimittaminen kaupungille on aina palveluntuottajan vastuulla.

2. Henkilöstössä tapahtuvat muutokset

Palveluntuottajan on toimitettava aina aloitus- ja muutosvaiheissa sekä kerran vuodessa (31.12. tilanne) kaupungille luettelo mm. henkilöstönsä määrästä ja ammatillisesta rakenteesta. Lomakepohja on nimeltään Henkilöstölomake.

3. Toiminnassa tapahtuvat muutokset

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten esimerkiksi palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

4. Palvelun laatu

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua. Palveluntuottajan on koko ajan ylläpidettävä omavalvontasuunnitelmaa ja tarvittaessa päivitettävä sitä. Pyydettyessä palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma Kuopion kaupungille.

5. Asiakas- ja potilasasiakirjat

Asiakas- ja potilasasiakirjat tulee toimittaa Kuopion kaupungille viimeistään siinä vaiheessa, kun asiakkuus päättyy. Palveluntuottajan tulisi kuitenkin säilyttää kopiot Kuopion kaupungille toimittamistaan asiakas- ja potilasasiakirjoista mahdollista potilasvahinkoa tai muita valvonta-asioita varten.

