



Raportointiohjeet palvelusetelituottajille

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

Raportoitavat kohteet on ryhmitelty palveluseleittäin

1. Lapsiperheiden kotipalvelu, omaishoitajan vapaan järjestäminen, tilapäinen kotihoito, tuettu kotona asuminen, tehostettu palveluasuminen ja sotaveteraanien kotiapu

1.1 Asiakaskyselyjen tulokset

Palveluntuottaja kerää sille tulleet asiakaskyselyt ja dokumentoi ne. Asiakaskyselyitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Alkuperäiset asiakaskyselyt toimitetaan Kuopion kaupungille.

1.2 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.

1.3 Asiakkaan vastuuhoitaja

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalla on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja että asiakas sekä omainen/läheinen/edunvalvoja ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.

1.4 Lääkehuollosta vastaava henkilö

Kaupunki myös edellyttää, että palveluntuottaja on nimennyt ja ilmoittaa kaupungille lääkehuollosta vastaavan henkilön, mikäli palveluntuottaja käsittelee asiakkaiden lääkkeitä.

1.5 Asiakkaan hoidon / palvelun keskeytykset

Palveluntuottaja ilmoittaa kuukausittain asiakkaan kaikki hoidon / palvelun keskeytykset, syyt ja kestot kaupungille. Lomake on nimeltään Hoidon / palvelun keskeytykset.



1.6 Asiakkaan tilassa tapahtuneet äkilliset muutokset

Palveluntuottaja ilmoittaa äkilliset ja oleelliset asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset välittömästi, viimeistään 1 vrk:n kuluessa kaupungille puhelimitse.

1.7 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.

1.8 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.

1.9 Palvelun laatu

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

1.10 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.

1.11 Toimintakertomus

Palveluntuottajan on toimitettava kalenterivuositain kaupungille toimintakertomus tai yhteenveto edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää mm. yhteenvetoa edellä mainituista raporteista, tilinpäätöstiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutuksesta sekä yleiskatsauksen asiakkaiden tuen tarpeiden ja toimintakyvyn muutoksista.



2. Tuettu kotona asuminen ja tehostettu palveluasuminen

2.1 Palveluntuottajan tekemät säännönmukaiset tarkistukset

Palveluntuottaja tarkistaa itsenäisesti asiakkaan toimintakyvyn ja siten palvelutarpeen muutokset aina kolmen (3) kuukauden välein sekä tarvittaessa tiheämmin ja päivittää asiakaskortin sekä hoitosuunnitelman kaupungin ohjeistamalla tavalla. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä ei ole tapahtunut muutoksia, palveluntuottaja ilmoittaa tästäkin kaupungille. Samassa yhteydessä arvioidaan uudelleen asiakkaan palvelusetelitarve.

Kaupunki käy tarvittaessa asiakkaan muuttuneet tiedot sekä hoitosuunnitelman keskeisimmät muutokset läpi yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja asiakkaan / asiakkaan omaisen / asiakkaan edunvalvojan kesken.

2.2 Palveluntuottajan ja kaupungin yhteiset tarkistukset

Kaupunki tarkistaa asiakkaan toimintakyvyn ja laatii hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman.

Ensimmäinen kaupungin ja palveluntuottajan yhteinen tarkistus tehdään asiakkaaksi tulon jälkeen ensimmäisen kolmen (3) kuukauden kuluttua ja sen jälkeen tarkistukset tehdään tarvittaessa kerran tai kaksi kertaa vuodessa, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä ei tapahdu muutoksia tätä ennen.
