



## Raportointiohjeet palvelusetelituottajille

Siilinjärven kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa. Palveluntuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa Siilinjärven kuntaan osoitteeseen Sosiaali- ja terveystalot palvelualueet, kirjaamo, PL 5, 71 801 Siilinjärvi.

Raportoitavat kohteet on ryhmitelty palveluseteleittäin

### **Ikääntyvien tehostettu palveluasuminen, omaishoidontuen lakisääteisten vapaan järjestäminen, kotihoito ja rintamaveteraanien kotiin vietävät avopalvelut**

#### *Asiakaskyselyjen tulokset*

Palveluntuottaja kerää sille tulleet asiakaskyselyt ja dokumentoi ne. Asiakaskyselyitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Alkuperäiset asiakaskyselyt toimitetaan Siilinjärven kuntaan hoiva- ja vanhuspalveluihin, kirjaamo PL 5, 71 801 Siilinjärvi.

#### *Asiakasreklamaatiot*

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa 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 ratkaisuksista. Palveluntuottajan on myös raportoitava kunnalle toiminnassaan tapahtuvista virheistä, vahingoista ja muutoksista.

Palvelupalautteiden ja reklamaatioiden toimittaminen kunnalle on aina palveluntuottajan vastuulla.

#### *Asiakkaan vastuuhoidtaja*

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

#### *Lääkehuollosta vastaava henkilö*

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

#### *Asiakkaan hoidon / palvelun keskeytykset*

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



### *Asiakkaan tilassa tapahtuneet äkilliset muutokset*

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

### *Henkilöstössä tapahtuvat muutokset*

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

### *Toiminnassa tapahtuvat muutokset*

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa 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.

### *Palvelun laatu*

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista ja valvottava palvelun laatua. Palveluntuottajan on koko ajan ylläpidettävä omavalvontasuunnitelmaa ja tarvittaessa päivitettävä sitä. Pyydettyäessä palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma Siilinjärven kunnalle.

### *Asiakas- ja potilasasiakirjat*

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

### *Toimintakertomus*

Palveluntuottajan on toimitettava kalenterivuositain kunnalle 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.

### *Palveluntuottajan tekemät säännönmukaiset tarkistukset*

Palveluntuottaja tarkistaa itsenäisesti asiakkaan toimintakyvyn ja siten palvelutarpeen muutokset vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa tiheämmin ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman kunnan ohjeistamalla tavalla. Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä ei ole tapahtunut muutoksia, palveluntuottaja ilmoittaa tästäkin kunnalle. Samassa yhteydessä arvioidaan uudelleen asiakkaan palvelusetelitarve.



SIILINJÄRVI

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

#### *Palveluntuottajan ja kunnan yhteiset tarkistukset*

Kunta tarkistaa asiakkaan toimintakyvyn ja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman.

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