

HYVAEP asiakkuuskertomuksen sisältörunko

1. JOHDANTO

Mikä, miksi, miten tieto on koottu ja keiden kanssa, sekä kenelle ja mitä varten (yhteys strategiaan)

2. OSALLISUUS JA KUULEMINEN

- 2.1. Asiakaspalautteet (ml. käsittelyprosessi)
- 2.2. Asiakasraatitoiminta
- 2.3. Kokemus- ja vertaistoiminta
- 2.4. Osallisuusmalli
- 2.4. Muu asiakasosallisuus

3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

- 3.1. Yhteydenotot ja toimenpiteet
- 3.2. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

4. ASIAKASTURVALLISUUS

- 4.1. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- 4.2. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset
- 4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus
- 4.3. Omavalvontasuunnitelmat

5. PALVELUJEN SAATAVUUS

- 5.1. Hoitotakuu, hoidon ja palvelun saatavuus

6. PAINOPISTEET JA TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

7. TULEVAT KEHITTÄMISTOIMENPITEET ASIAKKUUDEN VAHVISTAMISEEN LIITTYEN

