



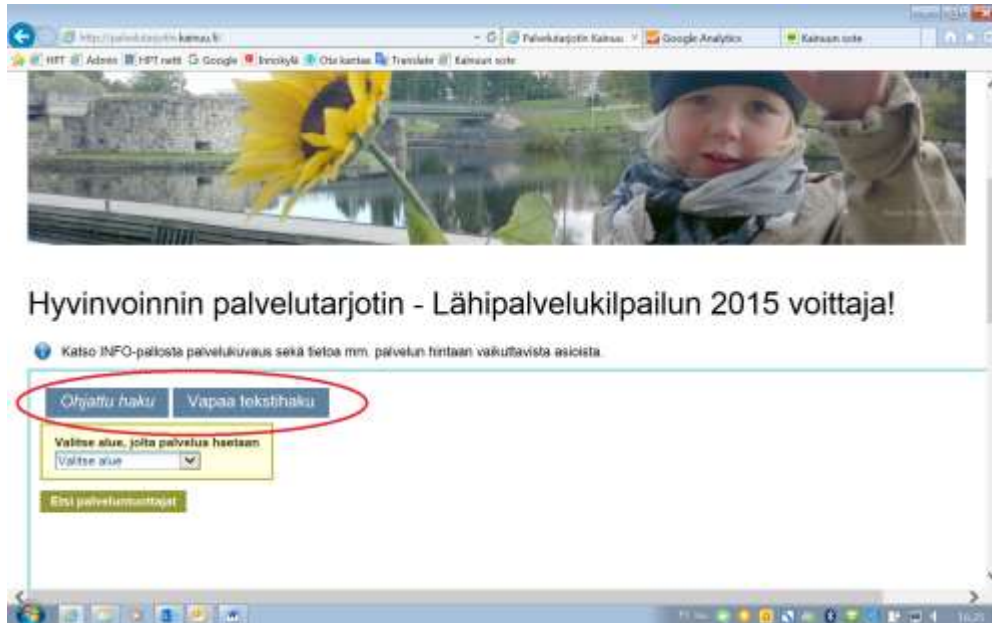
## Hyvinvoinnin palveluntarjoittimen käyttöopas asiakasohjaajille sekä kaikille asiakastyötä tekeville

*Oppaan alun perin laati Tiina Kärkkäinen, uuden tarkennetun version 12/2015 Esko Pääskylä.*

<b>1. Palvelun etsiminen: ”ohjattu haku” aina ensisijainen valinta, ”vapaa tekstihaku” täydentää</b> .....	2
<b>Ohjattu haku</b> .....	3
Palveluntuottajalistausnäkyvä .....	7
Palveluntuottajavertailu –näkyvä.....	9
Kilometrikorvauslaskuri .....	10
Palvelulupauskysymykset ja palveluntuottajan vastaukset .....	11
Palveluntuottajien tietojen tallentaminen esitteeseen .....	11
<b>Vapaa tekstihaku</b> .....	12
Palveluntuottajan esittelysivu .....	14
Hymynaama-arviointi .....	14
Yhteydenotto ja sanallisen palautteen antaminen .....	15
<b>2. Etusivun yläpalkin linkit</b> .....	16
<b>3. Esitteiden tulostaminen eManagement-järjestelmässä</b> .....	18
Palveluesite .....	19
Palveluntuottajanesite .....	21
<b>4. Palveluntuottajarekistereiden vieminen MSExceliin</b> .....	23

## 1. Palvelun etsiminen: ”ohjattu haku” aina ensisijainen valinta, ”vapaa tekstihaku” täydentää

Palvelua voidaan etsiä joko ”Ohjatulla haulla” tai ”Vapaalla tekstihaulla”.



Kuva 1. Etusivun ohjattu haku ja vapaa tekstihaku ympäröity punaisella.

**Ohjattu haku** on aina ensisijainen vaihtoehto ja järjestelmä ohjaa käyttämään sitä myös, jos asiakas ei valitse kumpaakaan vaihtoehtoa klikkaamalla. Ohjattu haku ohjaa asiakasta etenemään tietyssä loogisessa järjestyksessä. Asiakas valitsee ensin paikkakunnan, sen jälkeen asiakasryhmän, kolmanneksi palvelun pääluokan ja neljäntenä itse palvelun. Lopputulokseksi saadaan listaus palveluntuottajista, joita voidaan valita vertailuun.

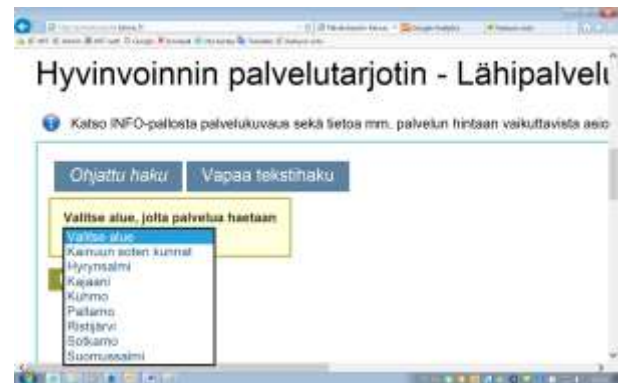
**Vapaa tekstihaku** täydentää ohjattua hakua. Nykyisellään asiakas voi itse keksimällään hakusanalla etsiä palveluja. Tällöin tarkasteluun saadaan yksittäisiä palveluntuottajia. Nykyisellään vapaa sanahaku on asiakasohjauksen kannalta ongelmallinen eikä sen käyttämistä voi suositella, sillä se ei tuo asiakkaan vertailtavaksi kaikkia eri vaihtoehtoja hintoineen ja laatutietoineen.

Vapaa tekstihaku muutetaan vuosien 2015 ja 2016 vaihteessa siten, että haku ei johda yksittäisen palveluntuottajan sivuille, vaan palveluun, jonka valitsemalla asiakas pääsee vertaamaan kaikkia tarjolla olevia palveluvaihtoehtoja hintoineen ja laatutietoineen. Vapaan sanahaun valitsija siis palaa palvelun valitessaan samalle polulle, johon ohjattu haku vie suoraan. Asiakasohjauksen kannalta vapaata sanahakua ei käytännössä tarvita.

## Ohjattu haku

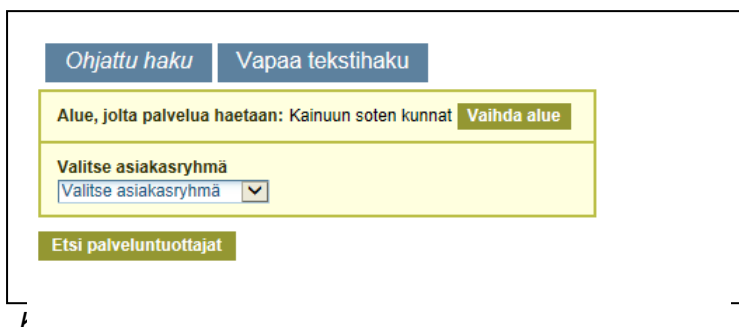
Hyvinvoinnin palvelutarjottimessa voidaan hakea palvelua/palveluita ”**Ohjatulla haullla**”. Sen avulla asiakas valitsee paikkakuntansa, asiakasryhmänsä, palvelun pääluokan ja palvelun. Valittuaan palvelun asiakkaalle aukeaa palveluntuottajalistaus. Näkymässä voidaan mm. järjestää palveluntuottajat hinnan mukaan, nähdä palvelulupauksien pistemäärä sekä valita 1-3 palveluntuottajaa vertailuun. Haku etenee seuraavasti.

1. Klikkaa otsikon ”**Valitse alue, jolta palvelu haetaan**” alla olevaa valintavalikkoa ja valitse **alue** (tai kaikki Kainuun soten toimialueen kunnat), josta palvelua etsitään. Alla olevassa kuvassa 1 on auki oleva **Valitse alue** -valintavalikko.



*Kuvat 2 ja 3. Paikkakunnan valitseminen. Termiä 'alue' käytetään, koska samaa ohjelmistopalvelua käytetään myös mm. Oulu eteläisen alueella, jossa palvelut haetaan useamman kunnan muodostamien kuntayhtymien mukaisesti.*

2. Alla olevassa kuvassa 2 on alueeksi valittu **Kainuun soten kunnat**, jolloin se näkyy ”**Alue, jolta palvelua haetaan:**” -otsikon vieressä. Jos aluetta halutaan tässä vaiheessa muuttaa, painetaan **Vaihda alue** –painiketta ja tehdään valinta uudelleen.



3. Klikkaa otsikon ”**Valitse asiakasryhmä**” alla olevaa valintavalikkoa, jolloin avautuu alla olevan kuvan 5 mukainen valikko. Klikkaa haluttua asiakasryhmää.

The screenshot shows a search interface with two tabs: 'Ohjattu haku' and 'Vapaa tekstihaku'. Below the tabs, there is a yellow box containing the text 'Alue, jolta palvelua haetaan: Kainuun soten kunnat' and a 'Vaihda alue' button. Below this is another yellow box with the heading 'Valitse asiakasryhmä'. A dropdown menu is open, listing the following options: 'Valitse asiakasryhmä', 'Lapsiperheiden palvelut', 'Nuorten palvelut', 'Työikäisten palvelut', 'Ikäntyneiden palvelut', 'Kotiin tilattavat palvelut', and 'Omaishoitajien palvelut'.

Kuva 5. Asiakasryhmän valinta.

4. Klikkaa otsikon ”**Valitse palvelun pääluokka**” alla olevaan valintavalikkoa, jolloin avautuu alla olevan kuvan 6 mukainen valikko. Klikkaa haluttua **palvelun pääluokka** -kohtaa.

The screenshot shows the same search interface as in Figure 5. The 'Alue, jolta palvelua haetaan: Kainuun soten kunnat' and 'Vaihda alue' button are visible. Below them, the 'Valittu asiakasryhmä:' is set to 'Ikäntyneiden palvelut' with a 'Vaihda asiakasryhmä' button. A yellow box with the heading 'Valitse palvelun pääluokka' contains a dropdown menu with the following options: 'Valitse pääluokka', 'Ympäri vuorokautiset hoivapalvelut', '.....KOTIIN TILATTAVAT PALVELUT .....', 'Siivouspalvelu', 'Kotihoido', 'Kotisairaanhoido', 'Sijaishoido asiakkaan kotona - lyhytaikainen', 'Ateriapalvelu', 'Kotitalkkari', 'Asiointipalvelu', 'Saattaja- ja ulkoilutuspalvelu', 'Turvapuhelin', 'Vaatehuolto', 'Kotikuntoutus (mm. fysioterapia, hieronta)', 'Jalkahoito asiakkaan kotona', 'Kylvetyspalvelu', 'Henkistä vireyttä tukevat palvelut', 'Ystäväpalvelu', 'Kauneudenhoitopalvelu asiakkaan kotona', 'Tietokonehuolto ja neuvonta', and 'Kotieläimen hoito asiakkaan kotona - tilapäinen'.

Kuva 6. Palvelun pääluokan valinta.

5. Alla olevassa kuvassa 7 palvelun pääluokaksi on valittu **Kotitalkkari**, jolloin se näkyy ”**Vaalittu palvelun pääluokka:**” -otsikon vieressä. Jos palvelun pääluokkaa halutaan tässä vaiheessa muuttaa, painetaan **Vaihda pääluokka** –painiketta, jolloin voit tehdä valinnan uudelleen.

The screenshot shows a search interface with two tabs: "Ohjattu haku" (selected) and "Vapaa tekstihaku". Below the tabs are three filter rows, each with a "Vaihda" button:

- Alue, jolta palvelua haetaan: Kainuun soten kunnat
- Valittu asiakasryhmä: Ikäntyneiden palvelut
- Valittu palvelun pääluokka: Kotitalkkari

Below these filters is a section titled "Valitse palvelut" with a list of services and checkboxes:

- Valitse kaikki
- Kiinteistöhuoltopalvelut
- Talonmiespalvelut
- Kodin kalusteiden kasauspalvelu
- Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)

At the bottom of the section is a button labeled "Etsi palveluntuottajat".

Kuva 7. Palvelun/palveluiden valinta.


6. **Valitse haluttu palvelu/palvelut laittamalla ruksi** valittuun kohtaan. Kaikki palvelut voidaan valita ruksittamalla kohta **Valitse kaikki**. Alla olevassa kuvassa on valittu **Talonmiespalvelut**. **Huomiothan** että kohta ”**Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)**” tulee valita, jos halutaan laskea palvelun kokonaishinta (palvelun yksikköhinta + kilometrikorvauksen määrä)

This screenshot is identical to the previous one, but with the following changes in the "Valitse palvelut" section:

- Talonmiespalvelut
- Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)

All other checkboxes remain unchecked.

Kuva 8. Valittu palvelu.

7. Klikkaamalla palvelun vieressä olevaa infokuvaketta  saadaan auki **Palvelutuotteen tiedot** –ikkuna, alla olevan kuvan 7 mukaisesti. Siinä on palveluun liittyvä palvelutuotekuvaus, johon palveluntuottaja sitoutuu. Lisäksi siinä on tietoa mm. siitä, voiko palveluun käyttää palveluseteliä, onko mahdollista saada kotitalousvähennystä ja voiko se olla arvonnäköalasta sosiaalipalvelua.

**Palvelutuotteen tiedot**

**Nimi**  
Talonmiespalvelut

**Tiedot**  
Talonmiehen palvelut ovat asiakkaan kokonaan itse maksamia palveluja. Talonmiehen palveluita on mm. nurmikon leikkaus, istutukset, nurmikon perustus, pensasaitojen leikkaukset, lehtien haravointi, halonteko ja –kantaminen, talonvahtipalvelut, lumityöt ja lumen pudotukset.

Kainuun sote tarjoaa talonmiehen palveluja vain veteraaneille.

Veteraanien tukipalveluseteliä voi käyttää talonmiehen palveluista ainoastaan nurmikon leikkaukseen, halontekoon ja -kantamiseen sekä tietyin rajauksin lumitöihin. Lisätietoja linkistä [Palvelusetelit](#).

Sulje

Kuva 9. Palvelutuotteen tiedot –ikkuna.

8. Sulje **Palvelutuotteen tiedot** –ikkuna **Sulje**-painikkeella, jolloin palataan takaisin tehtyjen valintojen mukaiseen näkymään eli alla olevan 10 mukaiseen.

Ohjattu haku
Vapaa tekstihaku


**Alue, jolta palvelua haetaan:** Kainuun soten kunnat Vaihda alue


**Valittu asiakasryhmä:** Ikääntyneiden palvelut Vaihda asiakasryhmä


**Valittu palvelun pääluokka:** Kotitalkkari Vaihda pääluokka


**Valitse palvelut**

Valitse kaikki

Kiinteistöhuoltopalvelut 

Talonmiespalvelut 

Kodin kalusteiden kasauspalvelu 

Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€) 

Etsi palveluntuottajat

Kuva 10. Palvelun valinta.

9. Paina **Etsi palveluntuottajat** –painiketta, jolloin avautuu alla olevan kuvan 9 mukainen **Palveluntuottajalistaus**-näkyvä.

## Palveluntuottajalistausnäky

Palveluntuottajalistausnäkyssä on eroteltu eri otsikoiden alle palvelua tarjoavat **Palvelusetelituottajat** ja **Muut haettu palveluita tuottavat palveluntuottajat** (ei-palvelusetelipalveluntuottajat). Lisäksi, jos Kainuun sote tarjoaa ko. palvelua, näkyy se omissa kohdissa.

*Valittu alue: Kainuun soten kunnat*

*Valittu palvelu: .9) Kotitalkkari*

Alla näet hakuasi vastaavat palveluntuottajat.

Klikkaamalla **Vertaa** – valintaruutuja, voit valita vertailuun yhdestä kolmeen palveluntuottajaa.

Klikkaamalla **palvelun nimeä**, saat järjestettyä palveluntuottajat hinnan mukaan.

Klikkaamalla **palveluntuottajan nimeä**, saat auki palveluntuottajan esittelytiedot. Kohdasta "Palvelulupaus" näet, mistä asioista pisteet on annettu.

Jos hymynaama-arviointeja on alle 5, ei tähtiluokitusarviointia näytetä.

**Palvelusetelituottajat**

Vertaa	Palveluntuottaja	Palvelulupaus	Talonmiespalvelut
<input type="checkbox"/>	Citytalkkari	15 / 17	49 €/h
<input type="checkbox"/>	Matin Kotiapu	17 / 17	30 €/h
<input type="checkbox"/>	Ristijärven Terveyspalvelu RisTeily O	14 / 17	23 €/h

**Muut haettu palveluita tuottavat palveluntuottajat**

Vertaa	Palveluntuottaja	Palvelulupaus	Talonmiespalvelut
<input type="checkbox"/>	Atk-talkkari / It-talkkari	13 / 17	59 €/h
<input type="checkbox"/>	Kotitalkkari Arin Apu	10 / 17	31 €/h
<input type="checkbox"/>	Osuuskunta Hopeahiisi	14 / 17	31 €/h
<input type="checkbox"/>	Osuuskunta Ruhtinan Rysä	14 / 17	25 €/h

**Vertaa valittuja palveluntuottajia**

**Takaisin**

Kuva 11. Palveluntuottajalistaus –näky.

10. Yllä olevassa kuvassa voit tehdä seuraavia valintoja:

- Klikkaamalla palvelun nimeä (esim. Talonmiespalvelut), saat **järjestettyä palveluntuottajat hinnan mukaan**.
- Kohdasta "**Palvelulupaus**" näet palveluntuottajan pistemäärän. Esimerkiksi 13/17, on palveluntuottaja tällöin vastannut "kyllä" 13:sta palvelulupauskysymykseen ja "ei" muihin. Palvelulupauskysymykset näkyvät palveluntuottajan esittelysivulla. Klikkaamalla Palvelulupaus-otsikkoa, saat **järjestettyä palveluntuottajat palvelulupauspistemäärien mukaan**.



- Klikkaamalla palveluntuottajan nimeä esimerkiksi Citytalkkari, pääset [Palveluntuottajan esittelysivulle](#).
- Klikkaamalla **Vertaa**-valintaruutuja, voit valita vertailuun 1-3 palveluntuottajaa.

11. Valitse vertailuun halutut palveluntuottajat. Alla olevassa kuvassa on valittu kaksi eri palveluntuottajaa.

*Valittu alue: Kainuun soten kunnat*

*Valittu palvelu: .9) Kotitalkkari*

Alla näet hakuasi vastaavat palveluntuottajat.

Klikkaamalla **Vertaa** – valintaruutuja, voit valita vertailuun yhdestä kolmeen palveluntuottajaa.

Klikkaamalla **palvelun nimeä**, saat järjestettyä palveluntuottajat hinnan mukaan.

Klikkaamalla **palveluntuottajan nimeä**, saat auki palveluntuottajan esittelytiedot. Kohdasta "Palvelulupaus" näet, mistä asioista pisteet on annettu.

Jos hymynaama-arviointeja on alle 5, ei tähtiluokitusarviointia näytetä.

**Palvelusetelituottajat**

Vertaa	Palveluntuottaja	Palvelulupaus	Talonmiespalvelut
<input type="checkbox"/>	Citytalkkari	15 / 17	49 €/h
<input type="checkbox"/>	Matin Kotiapu	17 / 17	30 €/h
<input type="checkbox"/>	Ristijärven Terveyspalvelu RisTeily O	14 / 17	23 €/h

**Muut haettuja palveluita tuottavat palveluntuottajat**

Vertaa	Palveluntuottaja	Palvelulupaus	Talonmiespalvelut
<input checked="" type="checkbox"/>	Atk-talkkari / It-talkkari	13 / 17	59 €/h
<input checked="" type="checkbox"/>	Kotitalkkari Arin Apu	10 / 17	31 €/h
<input type="checkbox"/>	Osuuskunta Hopeahiisi	14 / 17	31 €/h
<input type="checkbox"/>	Osuuskunta Ruhtinan Rysä	14 / 17	25 €/h

**Vertaa valittuja palveluntuottajia**

**Takaisin**

Kuva 12. Vertailuun valitut palveluntuottajat.

12. Kun valinnat on tehty, paina **Vertaa valittuja palveluntuottajia** –painiketta. Saat auki **Palveluntuottajavertailu** –näkyvän. Alla olevassa kuvassa 11 on esitetty Palveluntuottajavertailu –näkyvän yläosa. Siinä on palveluntuottajien yhteystiedot ja karttanäkymä.



## Palveluntuottajavertailu –näkyvä

Palveluntuottajavertailunäkymässä on mm.:

- yhteistiedot
- karttanäkymä
- kilometrikorvauslaskuri
- palvelulupaukset

Valittu alue: Kainuun soten kunnat

Palveluntuottajavertailu

	Kotitalkkari Arin Appi	Atk-talkkari / It-talkkari
Osoite	Haukantie 4 88300 Paltamo	Kauppakatu 3 87100 Kajaani
Puhelinnumero	0405775361	044-3540760
Sähköposti	asiakaspalvelu@it-talkkari.fi	
WWW-osoite	www.arinapu.fi	http://www.it-talkkari.fi/

Kartta

Kuva 13. Palveluntuottajavertailu –näkyvän yläosa.

13. Vierittämällä sivun oikeassa reunassa olevasta vierityspalkista alaspäin, saadaan näkyviin mm. **kilometrikorvauslaskuri**, palvelun yksikköhinta ja yhden kilometrin hinta.

▼ Osoite kilometrikorvauksen laskemiseksi

Lasketut hinnat ovat viitteellisiä

Anna oma katuosoitteesi

Asuinkuntasi

Talossa Työssä

Palvelut

▼ 9 Kotitalkkari

	Kotitalkkari Arin Appi	Atk-talkkari / It-talkkari
Kiinteistöhuolto- ja korjaukset	27,28 €/h 0,45 €/km	59 €/h 0,45 €/km
Talonmiespalvelut	31 €/h 0,45 €/km	59 €/h 0,45 €/km
Kodin kalusteiden kasaaminen ja siivoaminen	27,28 €/h 0,45 €/km	59 €/h 0,45 €/km
Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per käynti. Alle 2,5 km matkoista ei korvausta peritä.	0,45 €/km	0,45 €/km

Kuva 14. Kilometrikorvauslaskuri ja palvelun yksikköhinta sekä yhden kilometrin hinta.

## Kilometrikorvauslaskuri

Hyvinvoinnin palvelutarjottimen kilometrikorvauslaskuri **antaa arvion matkakulusta** (€/km), joka peritään vain kerran per käynti. Alle 2,5 km matkoista ei korvausta peritä. Lopullinen hinta saadaan selville ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan.

14. Kilometrikorvaus voidaan laskea antamalla:

- ”**Anna oma katuosoitteesi**” –kohtaan osoite, johon palvelu tilataan
- ”**Asuinkuntasi**” –kohtaan asuinkuntasi, johon palvelu tilataan
- ja lopuksi painetaan **Tallenna**-painiketta

15. Kun kilometrikorvaus lasketaan, nähdään **palvelun kokonaishinta**, joka kostuu palvelun yksikköhinnasta + kilometrikorvauksen määrästä. Alla olevassa kuvassa 13 on kilometrikorvaus laskettu osoitteeseen Seminaarinkatu 2 Kajaani. ”Kotitalkkari” –palvelun alla näet kokonaishinnat.

▼ Osoite kilometrikorvauksen laskemiseksi ↑

**Lasketut hinnat ovat viitteellisiä**

**Anna oma katuosoitteesi**

**Asuinkuntasi**

Tallenna Tyhjennä

**Tallennettu osoite: Seminaarinkatu 2, 87100 Kajaani, Suomi**

**Palvelut**

▼ .9) Kotitalkkari

	Kotitalkkari Arin Apu	Atk-talkkari / It-talkkari
<b>Kiinteistöhuoltopalvelut</b>	27,28 €/h 0,45 €/km Yht. 61,03 €	59 €/h 0,45 €/km Yht. 59 €
<b>Talonmiespalvelut</b>	31 €/h 0,45 €/km Yht. 64,75 €	59 €/h 0,45 €/km Yht. 59 €
<b>Kodin kalusteiden kasauspalvelu</b>	27,28 €/h 0,45 €/km Yht. 61,03 €	59 €/h 0,45 €/km Yht. 59 €
<b>Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per käynti. Alle 2,5 km matkoista ei korvausta peritä.</b>	0,45 €/km Yht. 33,75 €	0,45 €/km Yht. 0 €

Kuva15. Kilometrikorvauslaskuriin annetut tiedot ja kokonaishinnan näkyminen.

## Palvelulupauskysymykset ja palveluntuottajan vastaukset

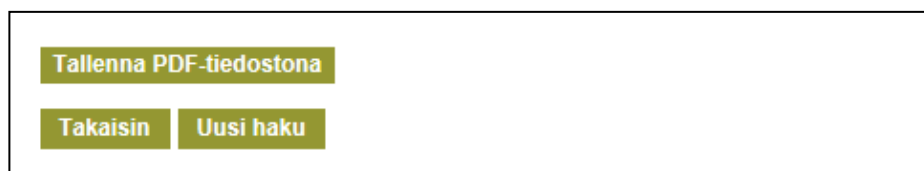
16. Vierittämällä sivun oikeassa reunassa olevasta vierityspalkista alaspäin saadaan näkyviin **palvelulupauskysymykset** sekä palveluntuottajan vastaukset niihin. Alla olevassa kuvassa 14 on esitetty osa palvelulupauskysymyksistä sekä palveluntuottajien vastaukset.

	Kotitalokari Arin Apu	Atk-talokari / It.talokari
1. PALVELUN TOIMIVUUS Noudatamme asiakkaan kanssa sovittuja kellonaikoja. Palvelun suorittamisen ja laskutuksen perusteena käytettävästä ajasta sovitaan asi-akkaan kanssa etukäteen.	Kyllä	Kyllä
2. JATKUVUUS Pyrimme järjestämään työt siten, että asiakasta palvelevat jo tutuksi tulleet työntekijät. Työntekijämme ovat sitoutuneet toimimaan laatutakuuamme mukaisesti ja heillä on yhtenäinen kuva tehtävistä.	Kyllä	Kyllä
3. VARAUTUMINEN POIKKEUSTILANTEISIIN Olemme varautuneet poikkeustilanteisiin, kuten sairastuminen, sähkökatko tai asiakkaan sairauskohtaus. Työntekijämme saavat koulutusta (esim. EA1 tai EA2) ja harjoittelevat toimimista poikkeustilanteissa.	Kyllä	Kyllä
4. SUULLINEN ASIAKASPALAUTE Työntekijöillemme on ohjeistus, miten asiakkaan suullinen palaute kirjataan ylös ja miten se organisaatiossamme käsitellään.	Kyllä	Kyllä
5. MENETTELYTAVAT ASIAKASPALAUENTEELLE Kun asiakas antaa meille palvelutarjoittimen kautta palautetta, annamme hänelle heti vastaanottokuitin ja jälkikäteen tiedon, mihin toimiin palaute on antanut aihetta.	Kyllä	Kyllä
6. ALV-VAPAA SOTE-PALVELU Kerromme asiakkaalle alv-vapaasta palvelusta. Sosiaalipalvelun alv-vapauden edellytyksenä on mm. kirjallinen sopimus palvelusta, omavalvontasuunnitelma sekä palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma.	Ei	Ei
7. ENNAKKOPERINTÄREKISTERI Kuulumme ennakoperintärekisteriin. Kotitaloudella on lakisääteinen velvoite tarkistaa asia. <a href="http://www.vero.fi/fi-fi/Henkilöasiakkaat/Kotitalous_tyon_teittajana/Kotitalous_palvelun_ostajana">http://www.vero.fi/fi-fi/Henkilöasiakkaat/Kotitalous_tyon_teittajana/Kotitalous_palvelun_ostajana</a> (9885)	Kyllä	Kyllä
8. KOTITALOUSVÄHENNYS Yrityksemme täyttää verohallinnon vaatimukset kotitalousvähennyksen saamiseksi.	Kyllä	Kyllä
9. LAATUSERTIFIKAATTI Käytössämme on laatujärjestelmä ja olemme saaneet laatusertifikaatin, johon kuuluu ulkopuolinen arviointi.	Ei	Ei
10. AVOIMUUS: JULKINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA Omavalvontasuunnitelmamme on asiakkaan helposti saatavissa ja se annetaan asiakkaalle pyydettäessä sopimuksen liitteenä.	Ei	Ei
11. AVOIMUUS: NETTI Lakisääteinen omavalvontasuunnitelmamme julkaistaan nettisivuillamme ja Hyvinvoinnin palvelutarjoittimen palveluntarjoajan esittelysivun kappaleessa "Laatu ja valvonta" on linkki	Ei	Ei

Kuva 16. Palvelulupauskysymykset ja palveluntuottajien vastaukset.

## Palveluntuottajien tietojen tallentaminen esitteeseen

17. Siirtymällä **Palveluntuottajavertailu** –näkyvä sivun alareunaan, saadaan näkyviin alla olevan kuvan 15 mukaiset painikkeet.



Kuva 7. Vertailunäkymän painikkeet.

18. Jos haluat tallentaa palveluntuottajan esittelysivun, paina **Tallenna PDF-tiedostona** -painiketta, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukaiset painikkeet. Voit:
- Avata tiedoston **Avaa**-painikkeella (voit tulostaa avatun tiedoston)
  - Tallentaa tiedoston **Tallenna**-painikkeella (saat tallennettua tiedoston ja tulostaa sen halutessasi myöhemmin)

- tai perua avauksen ja tallennuksen **Peruuta**-painikkeella



Kuva 18. Tiedostoon liittyvät painikkeet.

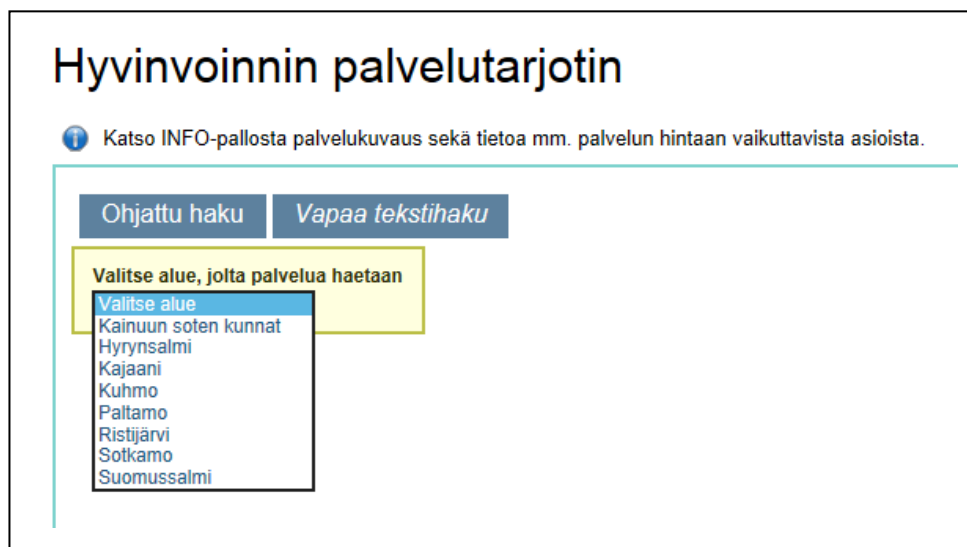
**Palveluntuottajavertailu** –näkyvä sivun alalaidassa (kuva 15) olevat muut painikkeet:

- **Takaisin**-painikkeella pääset takaisin edellä tehdyn haun antamaan palveluntuottajalistaukseen ja voit valita vertailuun muita palveluntuottajia.
- **Uusi haku** –painikkeella pääset takaisin Hyvinvoinnin palvelutarjottimen etusivun ”Ohjattuun hakuun” ja voit tehdä uuden haun toisesta palvelusta.

### Vapaa tekstihaku

Hyvinvoinnin palvelutarjottimessa voidaan käyttää myös ns. vapaa tekstihakua, jolloin saadaan lista palveluntuottajista, jotka tuottavat hakusanan mukaista palvelua. Hakusanana voidaan myös käyttää palveluntuottajan nimeä tai osaa siitä. Saadusta tuloksesta, voidaan valita lähempää tarkasteluun yksi palveluntuottaja ja näin saadaan palveluntuottajan esittelysivu auki. **Huomioitavaa** on että jos haetaan esimerkiksi sanalla ”siivous” voi saatujen palveluntuottajien määrä olla pieni, koska kaikki palveluntuottajat eivät ole merkinneet hakusanoja esittelysivulleen.

1. Klikkaa otsikon ”**Valitse alue, jolta palvelu haetaan**” alla olevaa valintavalikkoa ja valitse klikkaamalla **alue** (tai kaikki Kainuun soten kunnat) mistä palvelu halutaan. Alla olevassa kuvassa 17 on auki oleva alue valintavalikko.



Kuva 19. Alueen valinta.

2. Alla olevassa 18 on alueeksi valittu Kainuun soten kunnat. Se näkyy ”**Alue, jolta palvelua haetaan:**” -otsikon vieressä. Jos aluetta halutaan tässä vaiheessa muuttaa, painetaan **Vaihda alue** –painiketta ja tehdään valinta uudelleen.

The screenshot shows a search interface with two tabs: "Ohjattu haku" and "Vapaa tekstihaku". Below the tabs, there is a yellow box containing the text "Alue, jolta palvelua haetaan: Kainuun soten kunnat" and a "Vaihda alue" button. Below this, there is another yellow box with the text "Syötä hakuteksti ja paina Etsi-painiketta" and an "Etsi" button next to an empty search input field.

K...

3. Laita haluttu hakusana ”**Syötä hakuteksti ja paina Etsi-painiketta**” –otsikon alla olevaan tyhjään kenttään. Paina **Etsi**-painiketta, jolloin saadaan ne palveluntuottajat, jotka tarjoavat ko. palvelua. Alla olevassa kuvassa 19 hakusana on laitettu ”talonmies” ja painettu **Etsi**-painiketta. On saatu kaksi palveluntuottajaa, jotka tarjoavat ko. palvelua. Jos hakusanaa halutaan muuttaa, kirjoitetaan uusi hakusana hakukenttään ja painetaan **Etsi**-painiketta.

The screenshot shows the same search interface as in the previous image, but with the search input field containing the text "talonmies" and the "Etsi" button pressed. Below the search input, there is a yellow box with the text "Yksityiset palveluntuottajat" and two search results: "Kotitalkkari Arin Apu" and "Atk-talkkari / It-talkkari".

Kuva 21. Hakusanan antaminen ja saadut palveluntuottajat.

4. Yllä olevasta kuvasta voidaan valita haluttu palveluntuottaja klikkaamalla sen nimeä esimerkiksi ATK-talkkari/it-talkkari.

## Palveluntuottajan esittelysivu

5. Saadaan auki palveluntuottajan esittelysivu, alla olevan kuvan 20 mukaisesti.

Valittu alue: Kainuun soten kunnat

Atk-talkkari / It-talkkari

Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen

Atk- sekä digitaalisten huollot, korjaus ja myynti. -Varmuuskopioinnit sekä kadonneiden tiedostojen palautukset. -Talonmiespalvelut. -Nola Shot-kassajärjestelmien jälleenmyynti, asennus ja koulutus. Meiltä myös kotikäynti ja etätuki. Tv ja digiboksin asennukset sekä huollot.

**IT-TALKKARI**

Yhteystiedot

Kauppakatu 3  
S7100 Kajaani  
Puhelin: 044-3540790  
Sähköposti: asiakaspalvelu@it-talkkari.fi  
WWW-osoite: <http://www.it-talkkari.fi/>

Palvelusetelipalvelut

Palvelusetelipalveluita ei löytynyt

Muut palvelut

▼ Kotitalkkari

Palvelutuote	Hinta	Arviot
Käsi- ja telinehuollot	59 €/h	Arvio
Talonmiespalvelut	59 €/h	Arvio
Kodin kalusteiden kasauspalvelu	59 €/h	Arvio
Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)	0,45 €/km	

Kuva 22. Palveluntuottajan esittelysivu.

Palveluntuottajan esittelysivulla nähdään mm.

- **Kokonaisarviointi tähtiluokituksena**, tämä näkyy palveluntuottajan nimen alla, mikäli palveluntuottaja on saanut vähintään 5 arviota.
- **Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen**, tässä kohdin on palveluntuottaja voinut kirjoittaa lisätietoa palveluistaan ja erityisosaamisestaan.
- **Yhteystiedot**, voidaan mm. siirtyä palveluntuottajan omille kotisivuille.
- **Hymynaama-arviointi**, asiakas voi antaa arvion palvelusta.
- **Palvelulupaukset** ja palveluntuottajan vastaukset niihin.
- Voidaan **tallentaa** palveluntuottajan esittelysivu.
- Voidaan **antaa sanallista palautetta** ja **ottaa yhteyttä** palveluntuottajaan ”Palautteen antaminen ja yhteydenotto” -lomakkeella.

## Hymynaama-arviointi

6. Painamalla palvelun perässä olevaa **Arvioi**-linkkiä, aukeaa alla olevan kuvan 21 mukainen Hymynaama-arviointi -lomake. Siinä on viisi eri kohtaa, josta voi arvion antaa.

Voit antaa palvelulle arvion hymynaama-arviointina. Hymynaamat vastaavat tähtiluokitusta 1-5 siten, että iloisin hymynaama (tummanvihreä) vastaa 5 tähteä.

Jos antamasi arvio mukaan lukien palvelu on saanut alle viisi arviointia, ei arviointien keskiarvoa näytetä.

**Palvelun laatu**  
Palvelun laatu vastasi odotuksiasi ja palvelu oli sovittun mukaista.

☹️ ☹️ 😐 😊 😊

**Asiakaspalvelu**  
Saamani palvelu oli ystävällistä ja koin että minua kuunneltiin.

☹️ ☹️ 😐 😊 😊

**Osaaminen ja ammattitaito**  
Saamani palvelu oli ammattitaitoista ja osaavaa.

☹️ ☹️ 😐 😊 😊

**Hinta-laatusuhde**  
Palvelu oli hintansa arvoista.

☹️ ☹️ 😐 😊 😊

**Suositus**  
Voisin suositella palvelua muillekin.

Kuva 23. Hymynaama-arviointi lomake.

## Yhteydenotto ja sanallisen palautteen antaminen

7. Asiakas voi ottaa yhteyttä palveluntuottajan esittelysivun alalaidassa olevalla lomakkeella (alla oleva kuva 22). Kun asiakas ottaa yhteyttä, tulee hänen antaa oma sähköpostiosoite ja/tai puhelinnumero, jotta lomake lähtee eteenpäin **Lähetä**-painikkeella.

**Yhteydenotto ja palaute**

▼ Ota yhteyttä palveluntuottajaan

Halutessasi ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, syötä alle oma sähköpostiosoiteesi ja/tai puhelinnumerosi sekä vapaamuotoinen viesti palveluntuottajalle.

**Sähköpostiosoiteesi**

**Puhelinnumerosi**

**Viesti palveluntuottajalle**

**Lähetä**

Kuva 24. Yhteydenotto ja palaute –lomake.

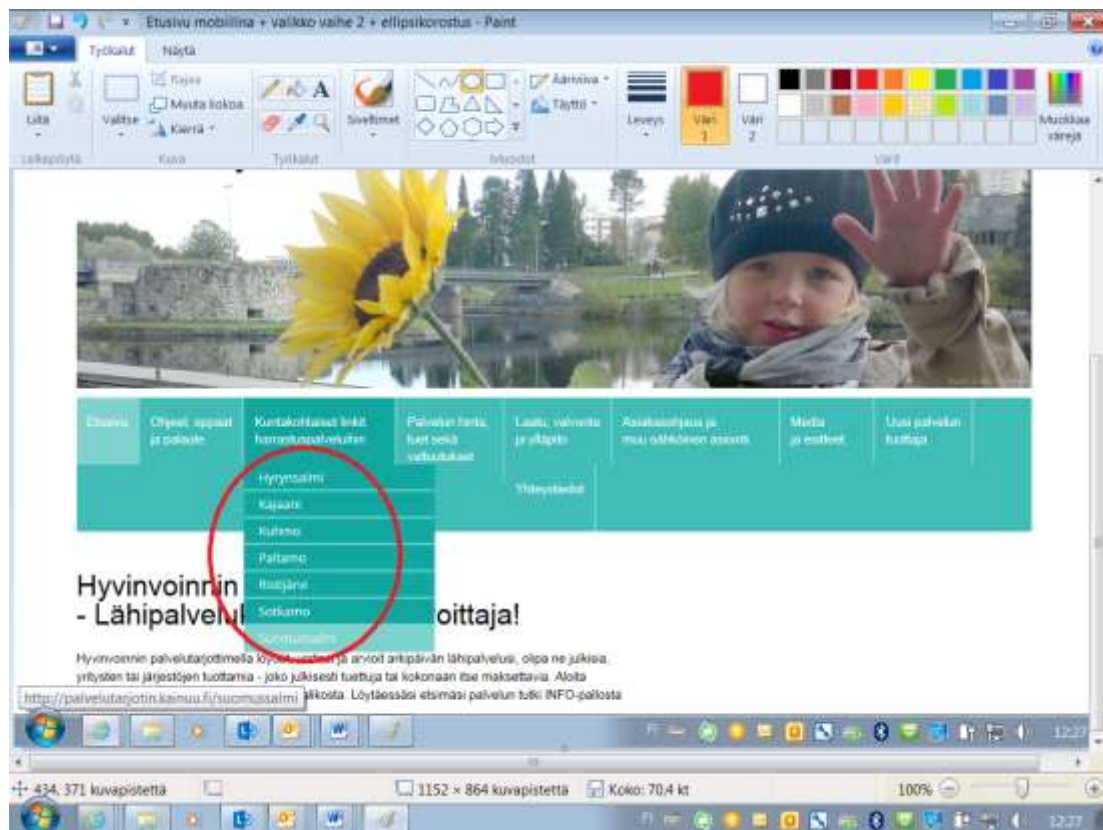


## 2. Etusivun yläpalkin linkit

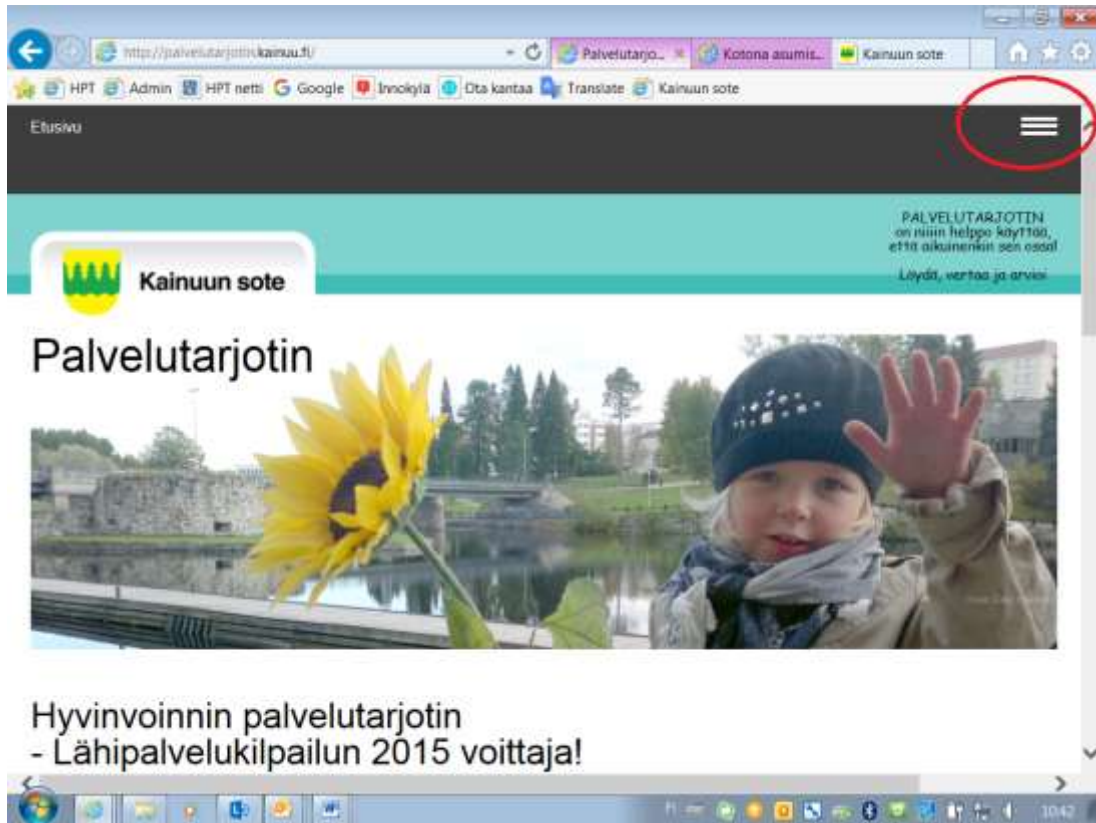
Hyvinvoinnin palvelutarjottimen etusivulla (<http://palvelutarjotin.kainuu.fi>) on yläpalkissa linkkilista. Klikkaamalla haluttua otsikkoa, saat lisätietoa ko. aiheeseen liittyen.



K



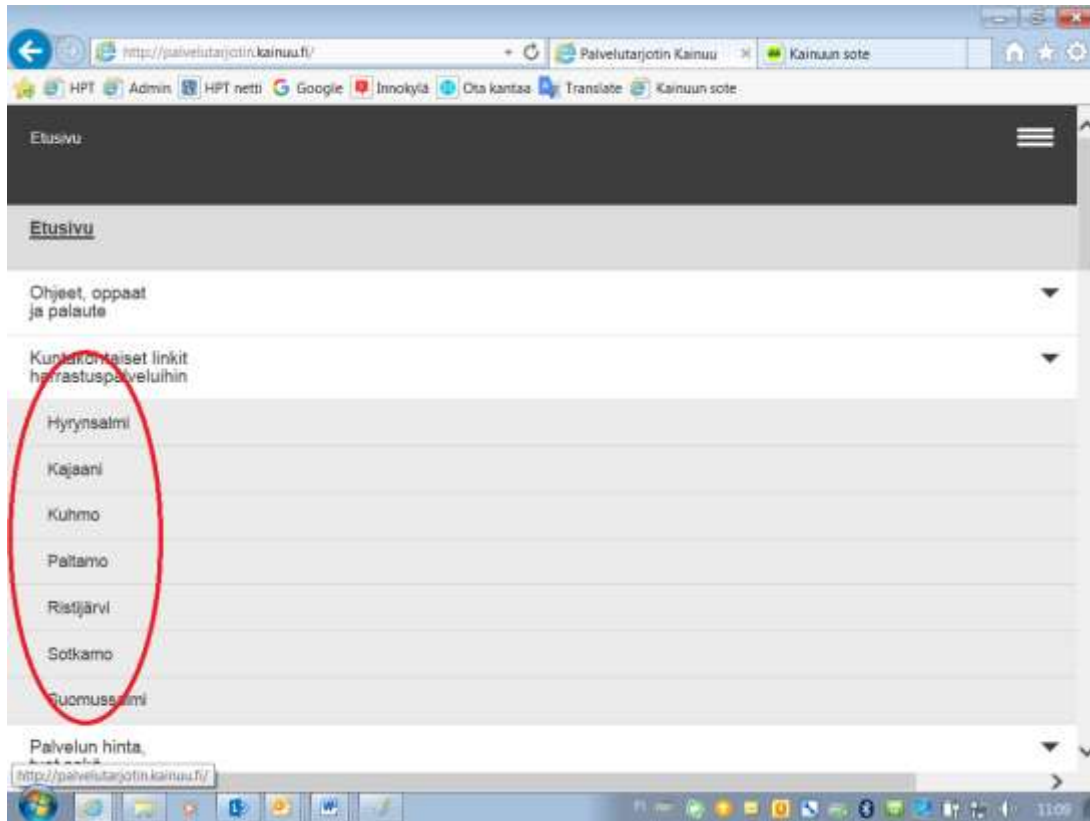
Kuva 26. Etusivun yläpalkki alasetovalikko avattuna.



Kuva 27. Etusivun yläpalkin alavetovalikko muuttuneena mobiiliversioksi. Oikeassa yläkulmassa valikko korostettu punaisella ellipsillä.



Kuva 28. Mobiiliversion valikko. Alavalikot löytyvät nuolista (yksi korostettu punaisella).



Kuva 27. Mobiiliversioidun valikko. Edellisessä kuvassa merkittyä nuolta on painettu, jolloin alavalikot tulevat esille (korostettu punaisella).

### 3. Esitteiden tulostaminen eManagement-järjestelmässä

eManagement-järjestelmässä voidaan nopeasti muodostaa esitteitä, joko **palvelun perusteella** (saadaan samaan esitteeseen ne palveluntuottajat, jotka tuottavat esimerkiksi siivouspalvelua) tai **palveluntuottajasta** (saadaan kaikki palveluntuottajan tarjoamat palvelut samaan esitteeseen). Esitteissä on kaikki palveluntuottajat, jotka ovat Hyvinvoinnin palvelutarjottimella.

1. Mene Internet- selaimella osoitteeseen <https://emanagement.fi/kainuu/#>
2. Kirjoita **käyttäjätunnus** asiakasohjaaja ja **salasana** asiakasohjaaja, niihin varattuihin kenttiin (kts. alla oleva kuva 23 )



Kuva 28. Kirjautumisikkuna.

3. Kirjautuminen on onnistunut, kun saat alla olevan kuvan 24 mukaisen ilmoituksen



Kuva 29. Ilmoitus kirjautumisen onnistumisesta.

4. Klikkaa vasemmassa reunassa olevaa Esitteet –kohtaa, jolloin avautuu alla olevan kuvan 25 mukainen **Esitteet** –näkyvä.



K

E

- [Palveluesite](#)
- [Palveluntuottajaesite](#)

### Palveluesite

1. Valitse yllä olevasta kuvasta 25 kohta **Palveluesite**, laittamalla siihen ”täppä”, jolloin avautuu alla olevan kuvan 26 mukainen näkymä.

**Esitteet**

**Valitse esitteen tyyppi**

Palveluesite  
 Palveluntuottajaesite

**Valitse palvelualue**

Kuva 31. Esitteen valinta.

2. **Valitse palvelualue** -alasvetovalikosta se alue, jonka palveluntuottajat halutaan esitteeseen. Tässä esimerkissä on valittu **Sotkamo**.
3. **Valitse palvelu**, josta esite muodostetaan. Tässä esimerkissä on valittu **Kotitalkkari**.
4. Kun eo. valinnat on tehty, avautuu alla olevan kuvan 27 mukainen näkymä.

**Esitteet**

**Valitse esitteen tyyppi**

Palveluesite  
 Palveluntuottajaesite

**Valitse palvelualue**

Sotkamo

**Valitse palvelu**

9) Kotitalkkari

**Valitse sopimuspalveluntuottajat**

Valitse	Näytä hinta	Nimi
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Matin Kotiapu

**Valitse muut palveluntuottajat**

Valitse	Näytä hinta	Nimi
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Kodin Asennus V.Huovinen
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Osuuskunta Hopeahiisi

**Valitse raportissa näytettävät tiedot**

Osoite  
 Puhelinnumero  
 Sähköposti  
 WWW-osoite  
 Palveluntuottajan kuvaus  
 Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen

**Luo esite**

Kuva 32. Esitteeseen tehdyt valinnat.

Yllä olevassa kuvassa on **oletuksena valittu kaikki** esitteessä näytettävät tiedot. Voit muuttaa valintoja ottamalla ”täpän” pois niistä kohdin, joita et halua esitteeseen.

5. Kun halutut valinnat on tehty, paina **Luo esite** –painiketta.
6. Ohjelma kysyy haluatko avata (voi tallentaa avauksen jälkeen) vai suoraan tallentaa esitteen. Ohjelma muodostaa esitteestä pdf-tiedoston. Alla olevassa kuvassa 28 on tässä esimerkissä tehdyistä valinnoista muodostettu esite.

**.9) Kotitalkkari**

**Sopimuspalveluntuottajat**

**Matin Kotiapu**

Yhteystiedot  
 Huhtikangas 2, 88600 SOTKAMO  
 044-7747888 040-8699878  
[www.matinkotiapu.fi](http://www.matinkotiapu.fi)

Palvelutuote	Hinta
Kiinteistönhuoltopalvelut	30.00
Talonmiespalvelut	30.00
Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per käynti. Alle 2,5 km matkoista ei korvausta peritä.	0.55

**Muut palveluntuottajat**

Kodin Asennus V.Huovinen

Kuva 33. Muodostettu esite.

### Palveluntuottajanesite

1. Valitse kuvasta 25 kohta **Palveluntuottajanesite**, laittamalla siihen ”täppä”, jolloin avautuu alla olevan kuvan 29 mukainen näkymä.

**Esitteet**

**Valitse esitteen tyyppi**

Palveluesite  
 **Palveluntuottajanesite**

**Valitse palveluntuottaja**

Ei valittu ▼

Kuva 34. Esitteen valinta.



2. **Valitse palveluntuottaja** -alasvetovalikosta se palveluntuottaja, joka halutaan esitteeseen. Tässä esimerkissä on valittu **Matin Kotiapu**.
3. Kun eo. valinta on tehty, avautuu alla olevan kuvan 30 mukainen näkymä.

### Esitteet

**Valitse esitteen tyyppi**

Palveluesite  
 Palveluntuottajaesite

**Valitse palveluntuottaja**

Matin Kotiapu ▼

**Valitse sopimuspalvelut**

Valitse	Näytä hinta	Nimi
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	.9) Kotitalkkari
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10) Asiointipalvelu
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	12) Saattaja- ja ulkoilutuspalvelu

**Valitse muut palvelut**

Valitse	Näytä hinta	Nimi
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	.7) Lastenhoito asiakkaan kotona - tilapäinen
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	19) Henkistä vireyttä tukevat palvelut
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	25) Kotieläimen hoito asiakkaan kotona - tilapäinen

**Valitse raportissa näytettävät tiedot**

Osoite  
 Puhelinnumero  
 Sähköposti  
 WWW-osoite  
 Palveluntuottajan kuvaus  
 Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen

**Luo esite**

Kuva 35. Esitteeseen tehdyt valinnat.

Yllä olevassa kuvassa on **oletuksena valittu kaikki** esitteessä näytettävät tiedot. Voit muuttaa valintoja ottamalla ”täpän” pois niistä kohdin, joita et halua esitteeseen.

4. Kun halutut valinnat on tehty, paina **Luo esite** –painiketta.
5. Ohjelma kysyy haluatko avata (voi tallentaa avauksen jälkeen) vai suoraan tallentaa esitteen. Ohjelma muodostaa esitteestä pdf-tiedoston. Alla olevassa kuvassa on tässä esimerkissä tehdyistä valinnoista muodostettu esite.



**Matin Kotiapu**

**Yhteystiedot**  
 Huhtikangas 2, 88600 SOTKAMO  
 044-7747888 040-8699878  
 www.matinkotiapu.fi

**Sopimuspalvelut**  
 9) Kotitalkkari  
 10) Asiointipalvelu  
 12) Saattaja- ja ulkoilutuspalvelu

**Hinnat**

9) Kotitalkkari	
Palvelutuote	Hinta
Kiinteistöhuoltopalvelut	30.00€
Talonmiespalvelut	30.00€
Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per	0.55€

10) Asiointipalvelu	
Palvelutuote	Hinta
Asiointipalvelu €/h	30.00€
Kauppakassipalvelu	30.00€
Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per	0.55€

Kuva 36. Muodostettu esite.

#### 4. Palveluntuottajarekistereiden vieminen MSExceliin

eManagement-järjestelmässä voidaan muodostaa käyttäjärekisterissä olevista eri käyttäjäryhmistä erillisiä MSExcel-tiedostoja. Voidaan muodostaa esimerkiksi tiedosto, johon on valittu vain veteraanipalvelusetelin hyväksyvät palveluntuottajat.

1. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **Raportit**-kohtaa.
2. Valitse kohta **Käyttäjämääräraportti**, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukaisen **Käyttäjämääräraportti**-näkö.

Kuva 37. Käyttäjämääräraportti-näkö.

Yllä olevassa kuvassa 37 on seuraavat kohdat:

### Raporttiin sisällytettävät toimipaikat

- Kaikki toimipaikat ja käyttäjät, joilla ei ole toimipaikkaa
- Vain valitut

### Raporttiin sisällytettävät käyttäjäryhmät

- Kaikki käyttäjäryhmät ja käyttäjät, joilla ei ole käyttäjäryhmää
- Vain valitut

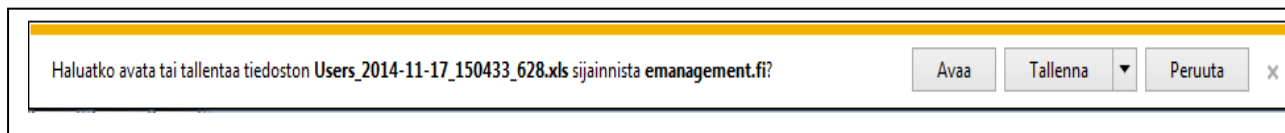
Alla on tehty esimerkki 1, jossa muodostetaan raportti. Siihen halutaan palveluntuottajat, jotka on hyväksytty veteraanien tukipalvelusetelituottajiksi.

#### Esimerkki 1.

1. Laita **Raporttiin sisällytettävät toimipaikat-otsikon** alle
  - ”täppä” kohtaan **Kaikki toimipaikat ja käyttäjät, joilla ei ole toimipaikkaa**
2. Laita **Raporttiin sisällytettävät käyttäjäryhmät** alle
  - ”täppä” kohtaan **Vain valitut**, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukainen valikko

Kuva 38. Veteraanien tukipalvelusetelituottajien valinta.

3. Valitse klikkaamalla valikosta **#eP: Palveluntuottaja veteraanipalveluseteli**
4. Paina **Luo raportti** –painiketta, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukainen palkki.



Kuva 39. Luo raportti –painikkeen jälkeinen kysymys.

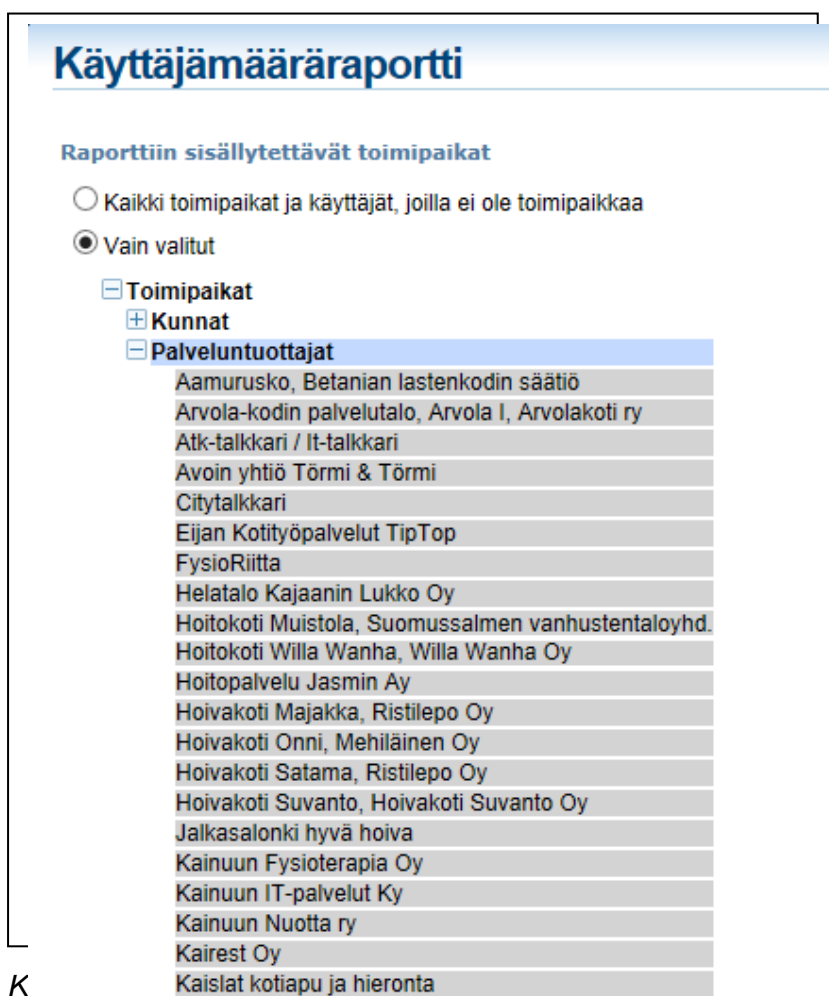
5. Paina **Avaa**-painiketta, jolloin ohjelma aukaisee tiedosto MSEXceliin.

Luodussa tiedostossa on siis kaikki ne palveluntuottajat yhteistietoineen, jotka tarjoavat palveluja veteraanien tukipalvelusetelillä.

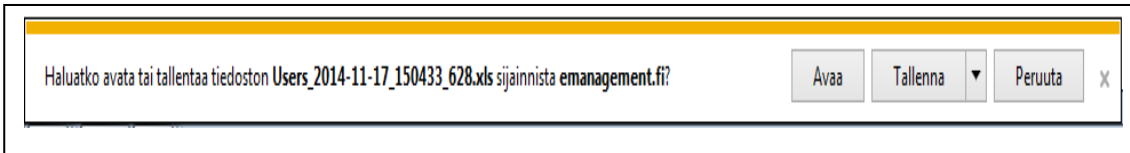
Alla esimerkissä 2 osoitetaan, kuinka muodostetaan raportti, johon halutaan kaikkien palveluntuottajien yhteystiedot.

### Esimerkki 2.

1. Laita **Raporttiin sisällytettävät toimipaikat**-otsikon alle
  - täppä” kohtaan **Vain valitut**, jolloin avautuu alla olevan kuvan 132 mukainen valikko



2. Klikkaa **Palveluntuottajat** –otsikko, jolloin se saa sinisen värin ympärilleen.
3. Laita **Raporttiin sisällytettävät käyttäjäryhmät** alle
  - ”täppä” kohtaan **Kaikki toimipaikat ja käyttäjät, joilla ei ole toimipaikkaa**
4. Paina **Luo raportti** –painiketta, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukainen palkki.



5. Paina **Avaa**-painiketta, jolloin ohjelma aukaisee tiedosto MSEXceliin.

Luodussa tiedostossa on siis kaikki palveluntuottajat yhteistietoineen, jotka ovat eManagement-järjestelmässä.