



## Hyvinvoinnin palvelutarjottimen palvelulupaukset

*Hyvinvoinnin palvelutarjottimella ei arvioida palvelujen laatua esimerkiksi ulkopuolisten asiantuntijoiden toimesta, vaan ero eri palveluntuottajien tarjoaman laadun suhteen kerrotaan asiakkaalle palveluntuottajien antamien palvelulupausten muodossa.*

*Kirjatessaan palveluaan koskevat tiedot järjestelmään palveluntuottaja valitsee palvelulupauksista ne, jotka kokee voivansa asiakkaalle luvata. Palveluntuottajan palvelulupaukset näkyvät asiakkaalle jo ensimmäisessä vertailunäkymässä numeromuodossa, esim. "9/15".*

*Asiakkaalle näytetään palveluntuottajan ns. omilla sivuilla myös palvelulupausta kokonaisuudessaan sekä "kyllä" tai "ei" sanalla, antaako palveluntuottaja kyseisen lupauksen. Näin asiakas saa selville, mitkä palvelulupaukset palveluntuottajan palvelu täyttää ja mistä kohdin pisteet jäävät saamatta.*

*Palvelulupaukset ovat palveluntuottajan lupauksia asiakkaalle eikä Hyvinvoinnin palvelutarjottimen ylläpitäjällä ole mahdollisuutta valvoa lupauksen toteutumista, vaan palveluntuottajat ovat vastuussa suoraan asiakkaalle kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti.*

*Alla on ensin esitetty ns. palvelulupausten yleinen osa, jonka pohjalta laaditaan palvelun pääluokka -kohtaiset palvelulupaustat yhteistyössä palveluntuottajien ja kehittäjäasiakkaiden kanssa. Lisäksi on koottu palvelulupauksia, jotka koskevat vain osaa palveluista.*

---

### 1. PALVELUN TOIMIVUUS

Noudatamme asiakkaan kanssa sovittuja kellonaikoja. Palvelun suorittamisen ja laskutuksen perusteena käytettävästä ajasta sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen.

### 2. JATKUVUUS

Pyrimme järjestämään työt siten, että asiakasta palvelevat jo tutuksi tulleet työntekijät. Työntekijämme ovat sitoutuneet toimimaan laatutakuumme mukaisesti ja heillä on yhtenäinen kuva tehtävistä.

### 3. VARAUTUMINEN POIKKEUSTILANTEISIIN

Olemme varautuneet poikkeustilanteisiin, kuten sairastuminen, sähkökatko tai asiakkaan sairauskohtaus. Työntekijämme saavat koulutusta (esim. EA1 tai EA2) ja harjoittelevat toimimista poikkeustilanteissa.

---

#### Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kehittämis- ja suunnitteluyksikkö  
Hyvinvoinnin palvelutarjotin  
Toimisto: Seminaarin kampus, Interi  
335, Seminaarinkatu 2, Kajaani

Posti: PL 400, 87070 Kainuu  
Laskutusosoite:  
Kainuun sote, Ostolaskut  
PL 401, 87070 Kainuu

Email: [esko.paaskyla@kainuu.fi](mailto:esko.paaskyla@kainuu.fi)  
Puh: 044 797 4342  
Lisätietoja:  
<http://palvelutarjotin.kainuu.fi>

Y-tunnus 2496986-0  
Iban: FI08 8119 9710 0089 72  
BIC: DABAFIHH  
OVT-tunnus  
0037249698602000

#### 4. SUULLINEN ASIAKASPALAUTE

Työntekijöillämme on ohjeistus, miten asiakkaan suullinen palaute kirjataan ylös ja miten se organisaatiossamme käsitellään.

#### 5. MENETTELYTAVAT ASIAKASPALAUTTEELLE

Kun asiakas antaa meille palautetta, annamme hänelle heti vastaanottokuitauksen sekä jälkikäteen tiedon, mihin toimiin palaute on antanut aihetta.

#### 6. ALV-VAPAA SOTE-PALVELU JA KOTITALOUSVÄHENNYS

Kerromme asiakkaillemme mahdollisuudesta arvonlisäverovapaaseen sote-palveluun tai verotuksen kotitalousvähennykseen, jos asiakas on siihen oikeutettu. Yksilöimme kuitit verottajan ohjeiden mukaisesti.

#### 7. LAATUSERTIFIKAATTI

Käytössämme on laatujärjestelmä ja olemme saaneet laatusertifikaatin, johon kuuluu ulkopuolinen arviointi.

#### 8. LÄHITUOTANTO JA LÄHIPALVELUT

Tuemme paikallistaloutta suosimalla lähituotantoa, mm. lähiruokaa ja lähipalveluja.

#### 9. VEROTUS

Maksamme Kainuussa saaduista voitoista verot Kainuuseen.

#### 10. HENKILÖSTÖN KUULEMINEN

Noudatamme työehtosopimuksia sekä kuulemme työntekijöitä toimintojen kehittämisenä. Pidämme henkilöstön ammattitaitoa yllä systemaattisilla koulutuksilla.

#### 11. ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Seuraamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä vuosittaisella kyselyllä.

#### 12. HINNOITTELUN LÄPINÄKYVYYS

Palvelutarjottimella kerrotaan kaikki hintaan vaikuttavat tekijät ja kaikki perimmämmet kulut perustuvat asiakkaan kanssa laadittavaan sopimukseen. Asiakkaan maksettavaksi ei tule yllättäviä lisäkuluja.

#### 13. YMPÄRISTÖOHJELMA

Pyrimme toiminnassamme ympäristövastuullisuuteen ja ekotehokkuuteen ja olemme kirjanneet tätä koskevat kehittämistoimet ympäristöohjelman muotoon.

#### 14. Edellä mainittujen lisäksi lupaamme, että (kohta, johon kukin palveluntuottaja voi kirjata ylös muut palvelulupauksensa)\_\_\_\_\_.

## PALVELULUPAUKSET, JOTKA KOSKEVAT VAIN OSAA PALVELUISTA

### A) Palvelulupaukset kotiin tilattaville palveluille

#### 15. KILOMETRIKORVAUS

Noudatamme palvelutarjottimen yhteisiä pelisääntöjä kilometrikorvauksen laskutuksen osalta. Emme peri kilometrikorvausta, jos kohde on alle 2,5 km päässä toimipaikastamme.

### B) Palvelulupaukset sote-palveluille, joita koskee lakisääteinen omavalvonta

#### 16. AVOIMUUS: JULKINEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvontasuunnitelmamme on asiakkaan helposti saatavissa ja se annetaan asiakkaalle pyydettyäessä sopimuksen liitteenä.

#### 17. AVOIMUUS: NETTI

Lakisääteinen omavalvontasuunnitelmamme julkaistaan nettisivuillemme ja Hyvinvoinnin palvelutarjottimen palveluntarjoajan esittelysivun kappaleessa 'Laatu ja valvonta' on linkki siihen.

### C) Palvelulupaukset, jota käytetään vain elintarvikealalla

#### 18. HYGIENIAPASSI

Kaikilla elintarvikkeiden kanssa työskentelevillä työntekijöillämme on voimassa oleva hygieniapassi.

#### 19. OIVA-TARKASTUKSEN TULOS: HYVÄ

Saimme edellisessä OIVA-arvioinnissa vähintään arvosanan hyvä.

#### 20. OIVA-TARKASTUKSEN TULOS: OIVALLINEN

Saimme edellisessä OIVA-arvioinnissa parhaan mahdollisen arvosanan oivallinen.

### D) Palvelulupaus, jota käytetään terveydenhuoltopalveluissa

#### 21. Noudatamme lääkehoitosuositusta toiminnassamme.

### E) Palvelukohtaisesti räätälöidyt palvelulupaukset

Palvelulupauksia räätälöidään palvelun pääluokakohtaisesti. Esimerkiksi alalle kuuluva ei-pakollinen koulutus voi olla tällainen – tai mikä tahansa muu palvelukohtainen seikka, jolla voidaan tehdä ero laadukkaamman ja vähemmän laadukkaan palvelun välille. Hyvinvoinnin palvelutarjottimen ohjelmistopalvelun nykyrakenne ei mahdollista palvelukohtaisten palvelulupausten antamista, vaan asia hoituu palvelun pääluokan tasolla. Palveluntuottaja voi kuitenkin vapaasti listata omat vapaamuotoiset palvelulupauksensa, ks. kohta 14.

## Lisätietoja:

Esko Pääskylä  
suunnittelija  
044 797 4342  
[esko.paaskyla@kainuu.fi](mailto:esko.paaskyla@kainuu.fi)