



Kainuun sote

# Palvelusetelituottajat ja ei-palvelusetelituottajat

Hyvinvoinnin palvelutarjotin  
-käyttöopas palvelusetelituottajille



Kainuun liitto

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)

**Julkaisija:**

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

PL 400

87070 KAINUU

Puh. 08 61561

Faksi 08 6155 4260

[kirjaamo@kainuu.fi](mailto:kirjaamo@kainuu.fi)

**ISSN 2323-8194 (painettu)**

**ISSN 2323-8232 (verkojulkaisu)**

**Kajaani 2014**

# **Hyvinvoinnin palvelutarjotin käyttöopas palvelusetelituottajille**

Laatija:  
Kärkkäinen Tiina

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2014  
D:12

Käyttöoppaita on kaksi, riippuen siitä, onko kyseessä palvelusetelituottaja vai ei.

Tämä opas on tarkoitettu palveluntuottajille, jotka tarjoavat palveluja sekä **palvelusetelillä että omarahoitteisesti**

## Sisällysluettelo

### JOHDANTO

1. Kuinka laitat palvelusi <b>Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle</b> .....	6
2. Käyttäjätunnuksilla kirjautuminen .....	8
3. Omien yhteystietojen ja toimipaikan tietojen muokkaaminen.....	8
<b>3.1 Omien yhteystietojen muokkaaminen</b> .....	8
<b>3.2 Oman toimipaikan tietojen muokkaaminen</b> .....	10
4. Palvelutuotteiden valitseminen, hintatiedot, palvelulupaus ja sopimustiedot.....	12
<b>4.1 Palvelutuotteiden valinta</b> .....	12
<b>4.2 Palvelun/palveluiden hintatiedot</b> .....	13
<b>4.3 Palvelulupausväittämiin vastaaminen ja hyväksyminen</b> .....	14
<b>4.4 Yhteisten pelisääntöjen hyväksyminen</b> .....	16
<b>4.5 Palvelun julkaiseminen Hyvinvoinnin palvelutarjottimella</b> .....	17
<b>4.6 Palveluntuottajan lopullinen hyväksyminen</b> .....	18
<b>4.7 Kalenteri vapaista ajoista</b> .....	19
<b>4.8 Lisäohjeistusta</b> .....	20

## JOHDANTO

Tämä opaskirja on tarkoitettu palveluntuottajille, jotka tarjoavat palveluja sekä palvelusetelillä että omarahoitteisesti. Kainuun soten julkaisusarjassa osoitteessa <http://sote.kainuu.fi/julkaisut> on julkaistu oppaita Hyvinvoinnin palvelutarjottimen palveluntuottajille, palvelusetelituottajille, järjestelmän ylläpitäjille sekä asiakasohjaajille. Asiakkaiden eli palvelun käyttäjien opastus tapahtuu palvelutarjottimella.

Hyvinvoinnin palvelutarjotin on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän (Kainuun soten) ylläpitämä hyvinvointipalvelujen markkinapaikka: <http://sote.kainuu.fi/palvelutarjotin>. Palvelutarjottimelta kainuulaiset löytävät helposti tarvitsemansa palvelut, olipa niiden tuottajina yritykset, järjestöt tai Kainuun sote.

Asiakkaille Hyvinvoinnin palvelutarjotin on valinnanvapauden mahdollistaja. Palvelutarjotin on sähköinen palvelu, joka auttaa löytämään tarvittavat palvelut, vertaamaan niitä sekä antamaan arvio saadusta palvelusta. Kainuun soten asiakasohjaajille palvelutarjotin on työkalu asiakkaiden neuvontaan ja kokonaisvaltaisen palvelusuunnitelman laadintaan yhdessä asiakkaan kanssa. Yrityksille ja järjestöille palvelutarjotin on uusi maksuton hyvinvointipalvelujen markkinapaikka.

Hyvinvoinnin palvelutarjotin ja sen asiakaslähtöinen palvelunhakulogiikka suunniteltiin Tekesin rahoittamassa Aktiiviasiakas-hankkeessa vuosina 2011 – 2013. Tällöin palvelutarjotin pilotoitiin vanhusten ympärivuorokautisten hoivapalvelujen osalta. Kainuun liiton Kainuun kehittämisrahasta rahoittama hanke on koonnut palvelutarjottimelle kotiin tilattavia palveluja vuoden 2014 aikana.

Vuodesta 2015 alkaen palvelutarjontaa laajennetaan eri asiakasryhmille. Kaottisesta "kaikkea kaikille" -tarjonnasta siirrytään älykkääseen palvelutarjontaan, jossa asiakkaalle tarjotaan juuri hänelle tarpeellisia palveluja. Uusien asiakasryhmien palveluja kootaan palvelutarjottimelle vaihe vaiheelta. Ensin lisätään omaishoitajien ja lapsiperheiden palvelut. Palvelutarjontaa lisätään sen jälkeen eri ikäryhmille sekä erityisryhmille. Palvelutarjotin taipuu moneen käyttöön. Mitä palveluja Sinä toivoisit palvelutarjottimelle? Kehittämisideat ovat aina tervetulleita.

Lisätietoja:

Kehittämisjohtaja Marita Pikkarainen, puh. 044 7100 862, [marita.paikkarainen@kainuu.fi](mailto:marita.paikkarainen@kainuu.fi).

**Löydä ! Vertaa ! Arvioi !**



## 1. Kuinka laitat palvelusi **Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle**

Alla on käyty lyhyesti prosessi läpi. Seuraamalla sitä saat palvelusi nopeasti Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle. Kappaleesta 2 alkaen prosessi on kuvattu yksityiskohtaisemmin.

1. Kirjaudu käyttäjätunnuksillasi <https://emanagement.fi/kainuu/#>
2. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **Ylläpito**-kohtaa
3. Valitse **Omat tiedot** -kohta.
  - **Muokkaa tietoja tarvittaessa** (lisätietoja ks. kappale [3.1 Omien yhteistietojen muokkaus](#))
4. Valitse **Omat toimipaikka** -kohta.
  - **Muokkaa tietoja tarvittaessa** (lisätietoja ks. kappale [3.2 Oman toimipaikan tietojen muokkaus](#))
  - **Huomioithan** kohdat ”**Asiakaspalvelun sähköpostiosoite**” (Asiakas voi ottaa yhteyttä tai jättää palautetta) ja ”**Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen**”. (Hyvinvoinnin palvelutarjottimen etusivulla on myös **vapaa kenttä** -haku, joka kohdistuu termeihin esim. ”siivous”. Täyttämällä tämän kohdan, asiakas löytää ko. palvelun palveluntuottajat myös tätä kautta.)
5. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **ePalvelutori** -kohtaa.
6. Klikkaa **Palvelut** -kohtaa
  - Valitse **Palvelukokonaisuus** tuplaklikkaamalla sitä
  - Valitse **Hintatiedot**-välilehti ja **anna palvelusi hintatiedot**
    - palvelutuotteen yksikköhinta
    - Km -korvaus
    - Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)(lisätietoja ks. [4.2 Palvelun/ palveluiden hintatiedot](#))
7. Valitse **Laatutiedot**-välilehti ja vastaa **Palvelulupauskysymyksiin** (lisätietoja [4.3 Palvelulupausväittämiin vastaaminen ja hyväksyminen](#))
  - Saat **laatupisteen** jokaisesta ”**kyllä**”-vastauksesta. Palvelulupauspisteet näkyvät asiakkaalle muodossa ”7/12”. Lisäksi näytetään myös palvelulupausväittämien kysymykset ja palveluntuottajan vastaukset ”kyllä tai ei”
8. Valitse **Sopimus**-välilehti ja **hyväksy kaikki sopimuskohdat** (lisätietoja ks. [4.4 Yhteisten pelisääntöjen hyväksyminen](#)).
  - Palveluntuottajan on sitouduttava yhteisiin pelisääntöihin, jotta hänen palvelunsa voidaan julkaista Hyvinvoinnin palvelutarjottimella.
9. Valitse haluttu **kunta/kunnat**, joiden alueilla palveluasi tuotat.

10. Paina **LÄHETÄ HAKEMUS** –painiketta.

11. Valitse **Julkaise**-välilehti ja julkaise palvelusi Hyvinvoinnin palvelutarjottimella!

- **Julkaisemasi palvelu päivittyy heti palveluportaalin nettisivuille. Huomioitavaa on, että koska järjestelmän ylläpitäjän täytyy tehdä lopullinen hyväksyntä palvelusetelituottajasta, tulee kaikki palveluntuottajat – myös palvelusetelituottajat - tässä vaiheessa otsikon ”Muut haettuja palveluita tuottavat palveluntuottajat” alle.**

12. (Lisätietoja Ks. [4.5 Palvelun julkaiseminen Hyvinvoinnin palvelutarjottimella](#) ja [4.6 Palveluntuottajan lopullinen hyväksyminen](#))

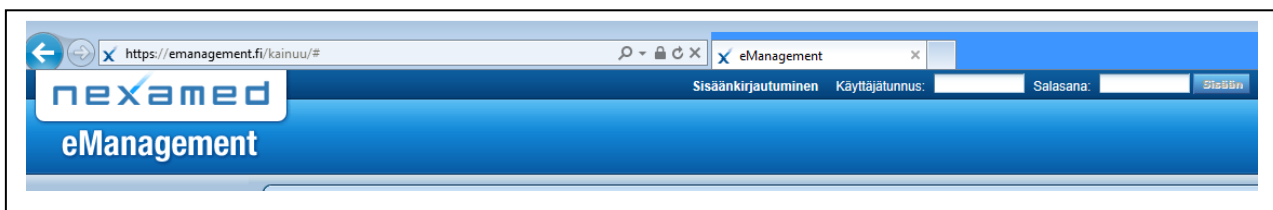
13. Jos sinulla on muita palveluja toista kohdat 5-11, muutoin voit poistua eManagement-järjestelmästä.

**HUOMIOITAHAN, että voit käydä päivittämässä tietojasi. (Ks. [5. Yhteistietojen, hintatietojen ja palvelulupausten päivittäminen](#))**

## 2. Käyttäjätunnuksilla kirjautuminen

Kun olet saanut ylläpitäjältä käyttäjätunnukset, kirjaudu järjestelmään seuraavasti:

- Mene Internet- selaimella osoitteeseen <https://emanagement.fi/kainuu/#>
- Kirjoita **käyttäjätunnus** ja **salasana**, niihin varattuihin kenttiin.
- Jos olet unohtanut tunnukset tai ne eivät toimi, ota yhteyttä ylläpitäjään, [tiina.karkkainen@kainuu.fi](mailto:tiina.karkkainen@kainuu.fi), p. 044 797 0687.



Kirjautumisen jälkeen käydään tämän dokumentin kappaleet läpi numerojärjestyksessä ja tehdään annetun ohjeistuksen mukaan, alkaen kappaleesta 3 (heti alla). Kun olet käynyt koko oppaan läpi, ovat palvelusi Hyvinvoinnin palvelutarjottimella, uudella ilmaisella markkinapaikalla, tarjolla kaikille kainuulaisille ja heidän muualla Suomessa asuville omaisilleen. Helppoa ja kivaa!

## 3. Omien yhteystietojen ja toimipaikan tietojen muokkaaminen

Tässä kappaleessa täydennetään ja tarkistetaan omia yhteystietoja ja toimipaikan tietoja. Tiedoista osa näkyy asiakkaalle Hyvinvoinnin palvelutarjottimen palveluntuottajakohtaisella esittelysivulla. Kaikki kohdat, jotka näkyvät asiakkaalle, on merkitty erikseen.

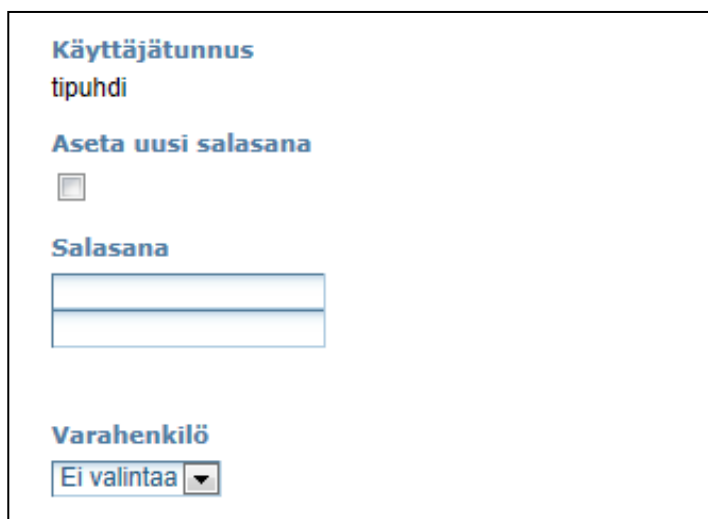
### 3.1 Omien yhteystietojen muokkaaminen

1. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **Ylläpito**-kohtaa
2. Valitse kohta **Omat tiedot**.
3. Tarkista, ovatko antamasi tiedot oikein.
4. Halutessasi voit muokata oman käyttäjätunnuksesi seuraavia tietoja:
  - **Etunimi**
  - **Sukunimi**
  - **Sähköpostiosoite (näkyvät asiakkaalle)**
  - **puhelinnumerosi (näkyvät asiakkaalle)**





- Halutessasi voit vaihtaa salasanasi seuraavasti:
  - Laita `rasti` **Aseta uusi salasana** –valintaruutuun, jolloin se tulee valituksi.
  - Syötä uusi salasana molempiin **Salasana**-kenttiin.
  - **HUOM**, jos vaihdat salasanasi, ei tieto välity ylläpitäjälle
- Halutessasi voit valita **Varahenkilön** toimipaikkasi muista käyttäjistä. **Huom.** tämä toiminto on mahdollinen vain, jos toimipaikallasi on kahdet tai useammat tunnukset. Yleensä kenttään kannattaa jättää oletusarvo *Ei valintaa*.



- **Muista** tallentaa lopuksi muutokset **Tallenna**-painikkeella. Voit perua muutoksien tallentamisen **Peruuta**-painikkeella.
- **Mikäli tietosi muuttuvat, voit tarvittaessa käydä päivittämässä tietoja uudestaan** (Ks. kappale [5.1 Omien yhteystietojen ja toimipaikan tietojen päivittäminen](#)).

### 3.2 Oman toimipaikan tietojen muokkaaminen

1. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **Ylläpito**-kohtaa.
2. Valitse **Omat toimipaikka** -kohta.
3. Käy lomake läpi ja tarkista, ovatko antamasi tiedot oikein. Muuta ja täydennä kohtia halutessasi.

**Oma toimipaikka** -näkylässä voit muokata ja lisätä oman toimipaikkasi seuraavia tietoja:

- **Y-tunnus**
- **Toimittajakoodi** (Voi jättää tyhjäksi, koska tiedon nimi riippuu toimipaikkasi tyypistä).
- **Katuosoite** **Huom!** Tarkista tämä, koska Hyvinvoinnin palvelutarjottimessa on googlemaps, joka toimii annetulla katuosoitteella. Lisäksi osoitetta käytetään laskettaessa kilometrikorvausta. (näky asiakkaalle)
- **Postitusosoite** (voi jättää tyhjäksi)
- **Laskutusosoite** (voi jättää tyhjäksi)

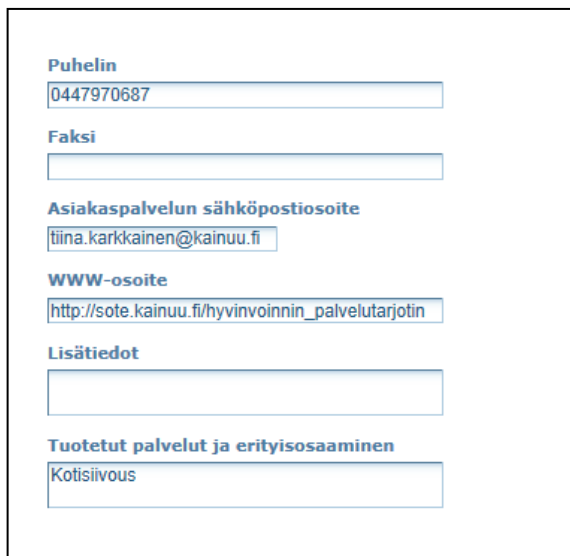
The screenshot shows the 'Oma toimipaikka' (My Business) page in the Nexamed eManagement system. The page has a blue header with the 'nexamed eManagement' logo. On the left, there is a navigation menu with 'ePalvelutori' and 'Ylläpito' (Maintenance) selected, with sub-items 'Omat tiedot' (My info) and 'Oma toimipaikka' (My business). The main content area is titled 'Oma toimipaikka' and contains the following fields and buttons:

- Toimipaikan/yrityksen nimi** (Business/Company name): tiinan puhdistus (testikäyttäjä)
- Y-tunnus** (Y-identifier): Y-212233
- Toimittajakoodi** (Supplier code): [Empty field]
- Tilauksen lähetystapa** (Order delivery method): Sähköposti (dropdown menu)
- Katuosoite** (Street address): seminaarinkatu 2, 87100 kajaani. **Muokkaa** button.
- Postitusosoite** (Postal address): [Empty field]. **Muokkaa** button.
- Laskutusosoite** (Billing address): [Empty field]. **Muokkaa** button.
- OVT-tunnus** (OVT-identifier): [Empty field]
- Välittäjä** (Agent): [Empty field]

- **Puhelinnumero**
- **Faksinumero** (voi jättää tyhjäksi)
- **Asiakaspalvelun sähköpostiosoite** **Huom! tärkeä kohta**, koska palvelutarjottimen kautta asiakas voi ottaa yhteyttä tai jättää palautetta, vain jos tämä kenttä on täytetty.

Palvelutarjottimen kautta tulleen sähköpostin lähettäjänä on aina **no-reply@nexamed.com**.

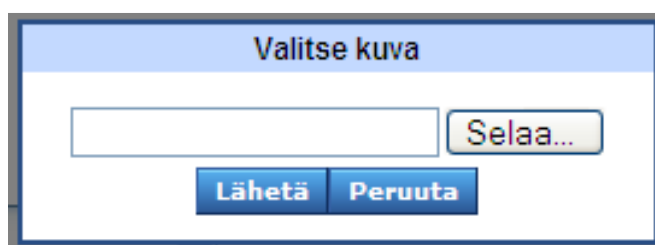
- **www-osoite** (näkyä asiakkaalle)
- **Lisätiedot** kohtaan voi esimerkiksi kirjoittaa toimipaikan yhteys henkilön tiedot (**näkyä asiakkaalle**, mikäli kohta täytetään)
- **Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen** kenttään voi kirjoittaa oman toimipaikan tuottamia palveluita sekä toimipaikan erityisosaamista. **Huom! tärkeä kohta**, koska palvelutarjottimen etusivulla oleva vapaa kenttä -haku kohdistuu termeihin, esim. "siivous". Näin asiakas löytää ko. palvelun palveluntuottajat myös tätä kautta. Tässä kohdassa kannattaa siis markkinointimielessä mieluummin kirjoittaa liian yksityiskohtaisesti kuin tyytyä yleiskuvaukseen. (**näkyä asiakkaalle**, mikäli kohta täytetään)



The image shows a form with the following fields and labels:

- Puhelin**: Input field containing "0447970687"
- Faksi**: Empty input field
- Asiakaspalvelun sähköpostiosoite**: Input field containing "tiina.karkkainen@kainuu.fi"
- WWW-osoite**: Input field containing "http://sote.kainuu.fi/hyvinvoinnin\_palvelutarjotin"
- Lisätiedot**: Empty input field
- Tuotetut palvelut ja erityisosaaminen**: Input field containing "Kotisiivous"

- Voit halutessasi lisätä kuvan toimipaikkasi sivuille (näkyä asiakkaalle). Kuva voi olla esim. logo, kuva toimipaikasta tai vaikka tilannekuva vapaasti sen mukaan, millaisen kuvan kukin haluaa itsestään ja palveluistaan antaa.
  - Kuvan lisääminen tapahtuu painamalla **Lisää kuva** -painiketta. Kun painat painiketta, avautuu alla olevan kuvan mukainen ikkuna. Paina **Selaa**-näppäintä, jolloin voit hakea kuvan tietokoneeltasi.



The image shows a dialog box titled "Valitse kuva" (Select image). It contains an empty text input field, a "Selaa..." button, and two buttons at the bottom: "Lähetä" (Send) and "Peruuta" (Cancel).

- Voit poistaa olemassa olevan kuvan **Poista kuva** –painikkeella.
- **Muista** lopuksi tallentaa muutokset **Tallenna**-painikkeella. Voit perua muutoksien tallentamisen **Peruuta**-painikkeella
- **Mikäli tietosi muuttuvat, voit tarvittaessa käydä päivittämässä tietoja myös myöhemmin uudestaan** (Ks. kappale [5.1 Omien yhteystietojen ja toimipaikan tietojen päivittäminen](#))

## 4. Palvelutuotteiden valitseminen, hintatiedot, palvelulupaus ja sopimustiedot

### 4.1 Palvelutuotteiden valinta

**Huomioi seuraava asia:** jos tarjoajat useita palvelukokonaisuuksia, esimerkiksi siivouspalvelua, ateriapalvelua ja asiointipalvelua, tulee palveluiden määrittäminen tehdä yksitellen. Eli tee ensin esimerkiksi siivouspalvelu loppuun (sisältää kohdat 1-16) asti ja vasta sitten valitse uusi palvelu (kohdan 1 mukaisesti) ja tee se loppuun.

1. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **ePalvelutori** –kohtaa.
2. Klikkaa **Palvelut** –kohtaa. Alla olevan kuvan mukainen näkymä palvelukokonaisuuksista avautuu.
3. **Valitse** tarjoamasi **palvelukokonaisuuden nimi** (esim. Siivouspalvelu) kaksoisklikkaamalla sitä. Ohjelma näyttää tämän jälkeen palvelukokonaisuuden perustiedot.

The screenshot shows the 'ePalvelutori' (eService Advisor) interface. The main content area is titled 'Palvelun tiedot' (Service Information) and contains the following text:


Tervetuloa ePalvelutoriin!

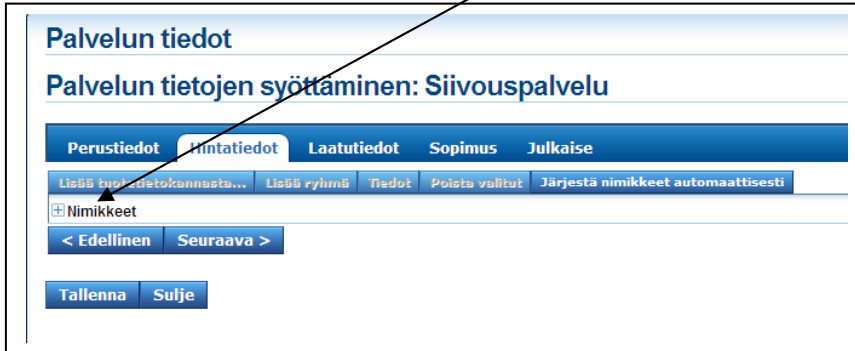
Valitse alla olevasta valikosta palvelu kaksoisnapsauttamalla ja täytä tietosi haluamasi tason vaatimusten perusteella.

Vasemalla olevasta ylläpito-valikosta pääset muuttamaan tietojasi.

**Nimi**

Ympärivuorokautiset hoivapalvelut
Turvapuhelin
Vaatehuolto
Omaishoitajien vertaistukitoiminta
Kampaamo- ja parturipalvelu asiakkaan kotona
Kauneudenhoitopalvelu asiakkaan kotona
Tietokonehuolto ja neuvonta
Lastenhoito asiakkaan kotona (tilapäinen)
Kotieläimen hoito asiakkaan kotona (tilapäinen)
Kotikuntoutus (mm. fysioterapia, hieronta)
Siivouspalvelu
Tekstiilien korjauspalvelu
Kuljetuspalvelu
Ystäväpalvelu

4. **Perustiedot** – välilehdessä ei tarvitse tehdä mitään muutoksia.
5. Klikkaa **Hintatiedot** – välilehteä, ohjelma näyttää hintatiedot näkymän, alla olevan kuvan mukaisesti.
6. Valitse **Nimikkeet**-pääryhmä klikkaamalla  -painiketta, jolloin ohjelma näyttää tuotteistetut palvelut.



## 4.2 Palvelun/palveluiden hintatiedot

**Hinnat annetaan** palvelulle/palveluille alla olevan kuvan mukaisiin kenttiin. Erotta hinta desimaalipilkulla esim. 6,20. **Huomio** myös palvelun perässä oleva yksikkö, jolle annat hinnan. Jos palvelussa on tuotteita, joita et halua tarjota, niin jätä niille arvo 0. Esimerkiksi, jos tarjoat alla olevan kuvan kotisiivousta, mutta et suursiivousta anna tällöin sille arvoksi 0.

7. Annettavat **arvonlisäverollisen hinnat** ovat seuraavat:
  - palvelutuotteen yksikköhinta
  - Km -korvaus
  - Kilometrikorvaus (€/km) tai osoitteensa antaneelle arvio kokonaishinnasta (€)

**Huomioitavaa!**, jotta kilometrilaskuri toimii alla kuvatulla tavalla, **on molempiin yllä** oleviin kilometri-kenttiin annettava **km-korvauksen yksikköhinta esim. 0,45**.

Kilometrilaskuri toimii Hyvinvoinnin palvelutarjottimella siten, että jos asiakas antaa osoitteensa, ohjelma näyttää palvelutuotteen yksikköhinnan lisäksi arvion kilometrikorvauksesta ja palvelutuotteen kokonaishinnan (yksikköhinta + kilometrien hinnan – minimikilometrimäärä, joka on asetettu Hyvinvoinnin palvelutarjottimessa 5 km:ksi)

- esimerkiksi: yksisuuntainen matka 1,5 km eli kokonaismatka 3 km, minimiraja 5 km, näytetään asiakkaalle kilometrikorvauksena 0 €.

- esimerkiksi: kokonaismatka 12 km, minimiraja 5 km, näytetään asiakkaalle kilometrikorvauksena 7 kertaa palveluntuottajan asettaman yhden kilometrin hinta.

Kokonaismatka perustuu toimipaikkasi ja asiakkaan väliseen matkaan, joka lasketaan Google maps –ohjelmalla.

Tietojen jättäminen palveluun: Siivouspalvelu				
Perustiedot	Hintatiedot	Laatutiedot	Sopimus	Julkaise
<b>Nimikkeet</b>				
Kotisiivous arkisin klo 07-18.00	<input type="text" value="38"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0,45"/> €/km	
Kotisiivous arkisin klo 18-22.00	<input type="text" value="42"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0,45"/> €/km	
Kotisiivous lauantaisin klo 07-18.00	<input type="text" value="45"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0,45"/> €/km	
Kotisiivous lauantaisin klo 18-22.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Kotisiivous sunnuntaisin klo 7-18.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Kotisiivous sunnuntaisin klo 18-22.00	<input type="text" value="0"/> €/pv	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous arkisin klo 7-18.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous arkisin klo 18-22.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous lauantaisin klo 7-18.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous lauantaisin klo 18-22.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous sunnuntaisin klo 7-18.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Suursiivous sunnuntaisin klo 18-22.00	<input type="text" value="0"/> €/h	Km-korvaus	<input type="text" value="0"/> €/km	
Arvio matkakulusta (€/km), joka peritään vain kerran per käynti. Alle 2,5 km matkoista ei korvausta peritä.	<input type="text" value="0,45"/> €/kpl			

### Huomioitavaa!

- Mikäli hintatietosi muuttuvat, on velvollisuutesi päivittää itse hintatietosi (ks. kappale [5.2 Palvelun hintatietojen päivittäminen](#)). Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaille kaikessa markkinoinnissaan antamistaan hintatiedoista – palvelutarjotin ei poikkea tässä asiassa muusta markkinoinnista.**

### 4.3 Palvelulupausväittämiin vastaaminen ja hyväksyminen

**Laatutiedot** –välilehdessä vastataan palveluun liittyviin palvelulupauskysymyksiin. Palveluntuottajan palvelulupauspisteet näkyvät asiakkaalle muodossa ”7/12”. Asiakkaalle näytetään myös palvelulupausväittämien kysymykset ja palveluntuottajan vastaukset ”kyllä tai ei”. Näin asiakas saa selville, mitkä palvelulupaukset palveluntuottajan palvelu täyttää ja mistä kohdin pisteet jäävät saamatta.

**HUOM!** ennen väittämiä on teksti, joka näkyy asiakkaalle: ”Kyllä-sanalla merkityt kohdat ovat palveluntuottajan lupauksia asiakkaalle. Asiakas valvoo itse, että lupaukset pidetään. Kainuun soten valvontaroolista ks. linkki Laatu ja valvonta.”

8. Avaa **palvelun laatutiedot** valitsemalla sinisestä vaakapalkista **Laatutiedot**-välilehti, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukainen ikkuna.

- Jos vastaat **'Kyllä'** palvelulupausta kuvaavaan väittämään, laita `raksi` klikkaamalla väittämän alla olevaa tyhjää ruutua (ks. alla olevan kuvan PALVELUN TOIMIVUUS -väittäjä).
- Jos vastaat **'Ei'** palvelulupausta kuvaan väittämään, jätä kohta tyhjäksi. (Ks. alla olevan kuvan JATKUVUUS-väittäjä).

**Palvelun tiedot**

**Tietojen jättäminen palveluun: Siivouspalvelu**

Perustiedot   Hintatiedot   **Laatutiedot**   Sopimus   Julkaise

Kyllä-sanalla merkityt kohdat ovat palveluntuottajan lupauksia asiakkaalle. Asiakas valvoo itse, että lupaukset pidetään. Kainuun soten valvontaroolista ks. linkki Laatu ja valvonta.

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.

- Viimeisenä palvelulupaus-kohtana on alla olevan kuvan mukainen "PALVELUNTUOTTAJAN VIEСТИ ASIAKKAALLE Edellä mainittujen lisäksi lupaamme, että" -tekstikenttä. Tähän kenttää voit kirjoittaa muita palvelu- ja laatulupauksia, jotka näkyvät asiakkaalle. Jos jätät kohdan tyhjäksi, katkeaa asiakkaalle näkyvä lause alla esitetyn mukaisesti.

17. PALVELUNTUOTTAJAN VIESTIT ASIAKKAALLE Edellä mainittujen lisäksi lupaamme, että

< Edellinen   Seuraava >

Sulje

- Kun olet täyttänyt palvelulupaus-kohdat, paina **Seuraava >** -näppäintä.
- **Mikäli palvelulupaustietosi muuttuvat**, voit käydä päivittämässä niitä uudestaan (ks. kappale [5.3 Palvelulupausten päivittäminen](#))

## 4.4 Yhteisten pelisääntöjen hyväksyminen

Sinisen vaakapalkin **Sopimus**-välilehdessä on ylläpitäjän toimesta tehty **Yhteiset pelisäännöt** -väittämät, joihin palveluntuottajan on sitouduttava. Hyvinvoinnin palvelutarjottimen yhteiset pelisäännöt koskevat kohtia, joiden osalta kaikilta palveluntuottajilta edellytetään sitoutumista. **Jos palveluntuottaja ei hyväksy ko. kohtia, ei häntä voida hyväksyä Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle.**

9. Avaa **Yhteiset pelisäännöt** valitsemalla **Sopimus**-välilehti sinisestä vaakapalkista, jolloin avautuu alla olevan kuvan mukainen ikkuna.
  - Klikkaa väittämän alla olevaa tyhjää ruutua, tulee se tällöin valituksi ja samalla hyväksyt sen. **Käy kaikki kohdat läpi!**

### Palvelun tiedot

#### Tietojen jättäminen palveluun: Siivouspalvelu

Perustiedot   Hintatiedot   Laatumiedot   **Sopimus**   Julkaise

Sopimuslomake

**1. Maksuttomuus**  
Hyvinvoinnin palvelutarjottimen käytöstä palvelujen markkinointiin ei peritä maksua palveluntuottajilta, jotka on hyväksytty palveluntuottajarekisteriin palvelusetelipalvelujen tuottamisesta Kainuun sotelle. Muille kuin palvelusetelituottajille palvelu on maksuton toistaiseksi. Mikäli palvelu muutetaan maksulliseksi, ilmoitetaan siitä etukäteen.

**2. Läpinäkyvä hinnoittelu ja hinnoittelun vertailukelpoisuus**  
Palveluntuottaja sitoutuu antamaan hintatietonsa palvelutarjottimelle muodossa, jossa eri palveluntuottajien palveluja voidaan helposti verrata keskenään. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että hänen palvelutarjottimelle antamansa palvelun hintatiedot pitävät paikkaansa eikä asiakkaan maksettavaksi kyseisen palvelun tilaamisen yhteydessä tule muita, kuin palvelutarjottimella ilmoitetut maksut.

- Alla olevassa kuvassa on esitetty Kohdassa 6 oleva **´Palvelukuvaukset vähimmäislaatuun välineenä´** -sopimuskohta. Siinä olevan pdf-tiedoston saa auki klikkaamalla tiedoston nimeä (tässä tapauksessa Kotisiivous palvelutuotekuvaus.pdf).

**6. Palvelukuvaukset vähimmäislaatuun välineenä**  
Palvelutarjottimen palvelukuvaukset määrittävät palvelukohtaisesti ns. vähimmäislaatuun, johon kunkin palveluntuottajan edellytetään sitoutuvan. Palveluntuottaja olemaan pdf-muotoiseen palvelukuvaukseen. Asiakkaille kerrotaan, että kaikki palveluntuottajat sitoutuvat palvelutuotekuvauksiin.  
[Kotisiivous palvelutuotekuvaus.pdf](#)

10. Kun olet täyttänyt **kaikki** yhteiset pelisäännöt -väittämät, **valitse** haluttu **kunta/kunnat**, joiden alueilla palveluasi tuotat (alla oleva kuva).**Huomioi**, että tässä ei valita, minkä kuntien asukkaille palvelua tarjotaan, vaan minkä kunnan alueella palvelutuotanto sijaitsee.



**Tuotan palvelua alueilla:**

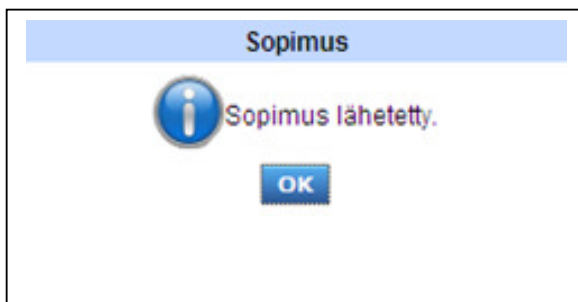
Hyrynsalmi  
 Kuhmo  
 Suomussalmi  
 Ristijärvi  
 Sotkamo  
 Kajaani  
 Paltamo

**Lähetä hakemus**

**< Edellinen**   **Seuraava >**

**Sulje**

11. **HUOM!** Lopuksi lähetä sopimus painamalla **Lähetä hakemus** -painiketta, jolloin saat alla olevan kuvan mukaisen ilmoituksen.

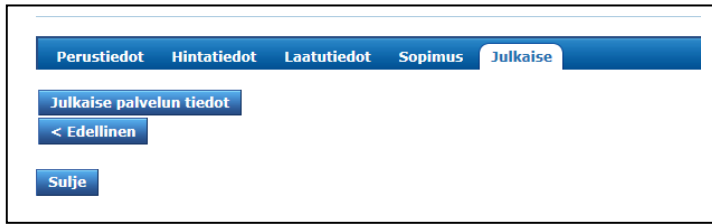


**Huomioitavaa!** Sopimuksen lähettäminen onnistuu vain, jos kaikki vaadittavat pakolliset kentät on täytetty. Lähetty sopimus menee järjestelmän ylläpitäjälle, joka käsittelee sen.

#### [4.5 Palvelun julkaiseminen Hyvinvoinnin palvelutarjottimella](#)

12. Klikkaa **Julkaise**-välilehteä, jolloin saat alla olevan kuvan mukaisen ikkunan. Klikkaa painiketta **Julkaise tiedot**. (Huom. Mikäli haluat piilotta palvelut palveluntarjoitin – palveluportaalista paina **Piilota palvelun tiedot** )

**Julkaisemasi palvelu päivittyy** heti palveluportaalin nettisivuille. **Huomioitavaa on, että koska järjestelmän ylläpitäjän täytyy tehdä lopullinen hyväksyntä palvelusetelituottajasta, tulee kaikki palveluntuottajat – myös palvelusetelituottajat - tässä vaiheessa otsikon ”Muut haettu ja palveluita tuottavat palveluntuottajat” alle.**

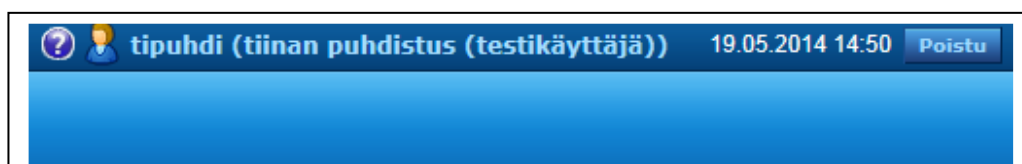


13. Ohjelma ilmoittaa tietojen olevan julkaistu, alla olevan kuvan mukaisesti.



#### **4.6 Palveluntuottajan lopullinen hyväksyminen**

14. Edellisessä kohdassa 10 lähetetty sopimus tulee järjestelmän ylläpitäjälle, joka tekee lopullisen hyväksynnän palvelusetelituottajasta. Ylläpitäjä ilmoittaa sähköpostilla hyväksynnästä tai hylkäyksestä.
15. Hyväksynnän jälkeen palvelusetelituottajan palvelut näkyvät Hyvinvoinnin palvelutarjotin – palveluportaalissa otsikon ”**Palvelusetelituottajat**” alla. Mikäli palvelusi ei ole palvelusetelipalvelua jää palvelusi kohtaan ”**Muut haettuja palveluita tuottavat palveluntuottajat**”.
16. Voit ilmoittaa palvelullesi **kalenteri**-toiminnolla vapaita palveluaikoja. Vapaat ajat ilmoitetaan päiväkohtaisesti ja ne näkyvät asiakkaalle. Jos haluat käyttää kalenteri-toimintaa siirry kappaleeseen [4.7 Kalenteri vapaista ajoista](#).
17. Jos et ilmoita vapaita palveluaikoja ja mikäli sinulla on muita palveluja tarjottavanasi, aloita uuden palvelun määrittäminen kohdasta 1. (kappaleessa [4. Palvelutuotteiden valitseminen, hintatiedot, palvelulupaukset ja sopimustiedot](#))
18. **Jos et tarjoa muita palveluja, voit kirjautua ulos järjestelmästä.** Kirjaudu ulos eManagement-ohjelmistosta, sivun oikeassa reunassa olevasta **Poistu**-painikkeesta (alla oleva kuva). Jos tarjoat muita palveluja, palaa takaisin kohtaan 1.



## 4.7 Kalenteri vapaista ajoista

Mikäli käytät Kalenteri-toimintoa, tulee sitä päivittää aina tilanteen mukaan. Kalenteri-toiminnolla voit ilmoittaa vapaita palveluaikojasi päivätasolla. Voit merkitä vapaat ajat palvelutuotekohtaisesti. Vapaat ajat näkyvät asiakkaalle palveluportaalisissa. **Huomioithan**, kun vapaa aika täyttyy, tulee se käydä poistamassa eManagementin kautta.

1. Klikkaa vasemman reunan valikossa olevaa **Kalenteri vapaista ajoista** –kohtaa. Avautuu alla olevan kuvan mukainen näkymä.



### Vapaiden aikojen merkitseminen

2. Valitse alaspöytävalikosta **Valitse palvelu** tarjoamasi palvelu (esim. Siivouspalvelu), jolle haluat merkitä vapaan ajan.
3. Valitse alaspöytävalikosta **Valitse palvelutuote** tarjoamasi palvelutuote (esim. Kotisiivous arkisin klo 07-18.00), jolle haluat merkitä vapaan ajan.
4. Merkitse **vapaat ajat** kalenteriin (alla oleva kuva) klikkaamalla haluamiasi päiviä hiirellä.

Voit vaihtaa kuukautta ja vuotta kalenterin yläreunan nuolipainikkeilla ja kuukaudet pudotusvalikosta.



5. Ohjelma muuttaa **vapaaksi merkittyjen päivien taustavärin vihreäksi** ja tallentaa muutoksen automaattisesti Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle.

### **Merkintöjen poistaminen**

Voit **poistaa merkittyjä vapaita aikoja** esimerkiksi paikan täytyessä seuraavasti:

1. Valitse alavetovalikosta **palvelu**, jolta haluat poistaa vapaan ajan merkinnän
2. Valitse alavetovalikosta **palvelutuote**, jolta haluat poistaa vapaa ajan merkinnän.
3. Poista vapaat ajat kalenterista klikkaamalla haluamiasi vihreällä merkittyjä päiviä hiirellä.
4. Ohjelma muuttaa **taustavärin valkoiseksi** päivistä, joilta **vapaa aika on poistettu** ja tallentaa muutokset automaattisesti Hyvinvoinnin palvelutarjottimelle.

### **4.8 Lisäohjeistusta**

- Ohjeita ePalvelutorin käyttöön löytyy myös linkistä,  
<https://emanagement.fi/manual/epalvelutori/palveluntuottaja/>

**KAINUUN SOSIAALI- JA  
TERVEYDENHUOLLON  
KUNTAYHTYMÄ**

**JULKAISULUETTELO**

Sarja A: virallisesti hyväksytyt julkaisut

Sarja B: selvitykset ja tutkimukset

Sarja C: hallinnolliset asiakirjat

Sarja D: monistesarja

=====  
=====

**Sarja A**

**Sarja B**

B:1 Vammaispalveluhankkeen Kainuun osahankkeen loppuraportti

B:2 Tukeva 3 – juurruttamishanke Lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin tukeminen Pohjois-Suomessa Kainuun osahanke Loppuraportti 1.10.2012–31.10.2013

B:3 Virta – Pidämme huolta työ ja toimintakyvystämme sekä tulevaisuudestamme 2011–2013 -loppuraportti

**Sarja C**

C:1 Talousarvio 2013 ja taloussuunnitelma 2014–2016

C:2 Vuosikertomus 2012 Kainuun maakunta - kuntayhtymä

**Sarja D**

D:1 Tieto toiminnaksi – hankkeen raportti Lapsiperheiden ja nuorten päihdepalvelujen kehittämissuunnitelmia – Tietoa päihdeistä ja päihdepalvelujen tarpeesta Kainuussa

D:2 Osallisuutta ja sosiaalista vahvistumista Kainuussa - Virta Kainuu -osahankkeen loppuraportti

D:3 Palvelutarjotin 2013 – Päivätoimintaa ja matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja Kainuussa, Virta Kainuu –osahanke

D:4 Selvitys tehostetun palveluasumisen palvelusetelin hinnoittelusta – Aktiiviasiakashankkeen selvityksiä

D:5 Strengthening the Customer's Freedom of Choice - Aktiiviasiakashanke Alankomaissa ja Belgiassa syksyllä 2013

D:6 Aktiiviasiakashankkeen loppuraportti - Kyllä kai minä itse parhaiten tiedän, mitä palveluja tarvitsen

D:7 Hyve - johtamisen kartta Vuorovaikutuksellisella johtamisella uusiin tavoitteisiin – hanke 1.3.2012–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:8 Ikäihminen toimijana – hanke – Vanhuspalvelulain toimeenpanoa Pohjois-Suomessa 2013–2014 1.7.2013–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:9 Terveempi Pohjois-Suomi 2 1.3.2012–31.10.2014 Kainuun osahanke Loppuraportti

D:10 Selvitys kotona asumista tukevien palvelujen tuotteistamis- ja ryhmittelytavoista taustainformaatioksi Hyvinvoinnin palvelutarjottimen kehittämistä varten

D:11 Selvitys laatutakuusta ja palvelutuotekuvauksista taustainformaatioksi Hyvinvoinnin palvelutarjottimen kehittämistä varten

D:12 Hyvinvoinnin palvelutarjotin - käyttöopas palvelusetelituottajille



**Kainuun sote**

**Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä**

**PL 400**

**87070 Kainuu**

**Puh. vaihde 08 61 561**

**S-posti kirjaamo@kainuu.fi**

[www.kainuu.fi](http://www.kainuu.fi)