

Yleiset

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä. Palveluntuottajan on esitettävä selkeä ja kattava hinnasto palveluistaan. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Asiakkaalle on tarjottava yhteystiedot yhteydenottoa varten sekä tarjottava palautteenanto mahdollisuus. Asiakasta tulee tarvittaessa opastaa kotitalousvähennyksen tekemisessä.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Ammatillisuus tarkoittaa osaamisen ja tehokkuuden yhdistämistä ystävälliseen suhtautumiseen asiakkaaseen. Vastuullisuus tarkoittaa mm. sitä, että palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan omaiselle tai sovitulle yhteyshenkilölle, jos huomaa vanhuksen tilassa jotain erityistä muutosta tai asiakasta ei tavoiteta sovitusta ajankohdasta huolimatta. Sopimusta tehtäessä sopimukseen on kirjattava asiakkaan lähiomainen tai yhteyshenkilö. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa yleisesti sovittuja sääntöjä.

Palveluntuottaja vastaa vaadittujen vakuutusten voimassa olosta ja muiden partnertason palveluntuottajilta edellytettyjen velvoitteiden hoitamisesta sekä tietojensa pitämisestä ajan tasalla eKotitori-portaalissa.

Palvelun laatutason seuranta

Palveluntuottaja sitoutuu asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksenmukaisen laatutason toteuttamiseen. Tuottajaverkostossa pysyäkseen palveluntuottajalla tulee olla sovitut menettelyt suullisen ja kirjallisen asiakaspalutteen käsittelyyn. Palveluntuottajalla tulee myös olla menettelytavat, joilla poikkeamat kirjataan ja korjataan. Palveluntuottajan on ilmoitettava vakavista poikkeamista, virheistä tai reklamaatioista integraattorille. Tällaisia tilanteita voivat olla asiakastapaturmat, asiakasvalitukset, viranomaiskehotus, sanktio tms.

Palveluntuottajan tulee säännöllisesti välittää tietoa myös asiakkailta saamastaan palautteesta. Palveluntuottajan tulee seurata ja valvoa systemaattisesti palveluidensa laatua sekä vastata tarvittavista korjaavista toimenpiteistä.

Palvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Palveluntuottajan tulee seurata systemaattisesti asiakastytyväisyyttä kyselyin. Reklamaatioiden käsittelyyn tulee olla olemassa toimintakäytäntö, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palveluiden laadun parantaminen.

Asiakaspalutteen perusteella arvioidaan palveluntuottajan tuottaman palvelun laatu ja, että työ vastaa tehtyjä sopimuksia. Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä saadaan myös asiakkaiden tekemistä huomautuksista ja valituksista. Arvioinnin välineinä käytetään aktiivista tiedonvälitystä. Asiakastytyväisyysmittausta toteutetaan myös palveluintegraattorin aloitteesta ja tulokset raportoidaan palveluintegraattorille.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa kyetä antamaan tieto asiakkaalle toimitetuista aterioista ja esim. kuljetusten määristä. Tässä apuna voidaan käyttää mm. erilaisia asiakkuudenhallintajärjestelmiä, asiakastietojärjestelmiä tai muita tietojärjestelmiä ja rekistereitä.

Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua salassapitovelvollisuuteen asiakasasioissa.