

MUUT PALVELUT

Kauneudenhoito

Palveluntuottajalla tulee olla soveltuva koulutus, erityisesti kosmetologin kohdalla. 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 asiakkaan 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 kotihoidon ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa yleisesti sovittuja sääntöjä.

Kauneudenhoito sisältää seuraavat palvelut:

- Kampaaja, parturi
- Kosmetologi

ATK- tukipalvelut

Palvelu sisältää:

- Tietokoneenkäytön tukipalvelut: mm. asennus, päivitys, perehdyttäminen ja tuki, ohjeistus. Yhteystiedot yhteydenottoa ja ongelmatilanteita varten.
- Digiboxin asennus, päivitys, käytön ohjaus ja tuki. Yhteystiedot yhteydenottoa ja ongelmatilanteita varten.
- Muu teknologia.

Muu kotiapu

Asiakas tilaa tarvitsemansa palvelun palveluntuottajalta joko suoraan tai mahdollisen tarvekartoituskäynnin jälkeen, jonka perusteella asiakkaalle tehdään tarjous hänen tilansa/tilanteensa perusteella. Asiakkaalle tehdään tarvittaessa toimintakykytestit, joiden perusteella selvitetään asiakkaan omat voimavarat. Palvelu sisältää tilannekartoituksen, suunnittelun, toimenpiteistä sopimisen ja toimenpiteiden toteuttamisen. Palveluntuottajan tulee tarjota selkeä hinnoittelu kullekin toimenpiteelle, yhteystiedot yhteydenottoa varten sekä tarjottava palautteenantomahdollisuus.

- Remontti

Palvelu sisältää mm:

- Asunnonmuutostyöt ja niiden suunnittelun
- Saneeraus ja korjauspalvelut

- Huonekalujen kokoaminen
- Ruohon leikkaus
- Juhlien järjestely
- Koulutus
- Ompelu
- Pesula
- Muut kodinhoidolliset palvelut

Yleiset palveluita koskevat vaatimukset

Palvelun aloittaminen edellyttää kirjallisen sopimuksen tekemistä asiakkaan kanssa, jossa määritellään tarkemmin palvelun sisältö ja siihen käytettävä aika.

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. Asiakkaalle on tarjottava yhteystiedot yhteydenottoa varten sekä tarjottava palautteenantomahdollisuus.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Ammatillisuus tarkoittaa osaamisen ja tehokkuuden yhdistämistä ystävälliseen suhtautumiseen asiakkaaseen. 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.

Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamistaan palveluista erillisiä palvelumaksuja tai laskutuslisiä vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hinnat tulee ilmoittaa tunti- tai käyntihintoina.

Asiakkaalta veloittavan hinnan perusteena käytetään joko asiakaskäyntiä tai asiakkaan kotona palvelun tuottamiseen käytettyä aikaa. Hinnoittelussa tulee ilmoittaa miniveloitussumma tai -aika.

Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

Palvelut, jotka ovat kotitalousvähennyskelpoisia, tulee ilmoittaa tuntihintoina sekä ilman kotitalousvähennystä että kotitalousvähennyksen jälkeen. Asiakasta tulee tällöin myös opastaa kotitalousvähennyksen tekemisessä.

Hinnan tulee sisältää matkakulut keskustan alueella sekä sopimuksen mukaiset palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet. Keskustan alueen katsotaan kattavan Tammelan, Kalevan, Keskustan, Amurin ja Pyykin. Keskustan alueen ulkopuolella matkakulut veloitetaan kilometrikorvausten perusteella keskustan alueen rajalta laskien. Mikäli palveluntuottajan toimipisteeltä asiakkaan luokse on lyhyempi kuin 5 kilometrin matka, ei kilometrikorvauksia veloiteta asiakkaalta.