

29.10.2020

LIITE TERVEYDENHUOLLON PALVELUIDEN SOPIMUKSEEN**1. Osapuolet**

Tilaaaja: Terveystalo Kuntaturva Oy, y-tunnus 2865363-6

Tuottaja: Sulkavan kunta, y-tunnus 0167265-0

2. Taustaa

Tilaaajan ja tuottajan välille on solmittu 24.5.2016 sopimus sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta Sulkavan kunnan asukkaille. Sopimuksen kohdan 9.2 asiakastyytyväisyysmittaukset mukaisesti palvelun laatua arvioidaan myös asiakastyytyväisyys selvityksen perusteella, joka kohdistetaan kyselyä edeltävälle 12 kuukauden ajanjaksolle. Asiakastyytyväisyys selvitys toteutetaan kyselyllä, jossa vastausprosentin tulee olla vähintään 40% kyselyä koskevan ajanjakson asiakasmäärästä. Tuottaja on tarjouksessaan sitoutunut siihen, että asiakkaiden antamien vastausten keskiarvo on 5.

Sopimuksen kohdan 9.2 mukaiseksi asiakastyytyväisyysmittaukseksi hyväksytään vain kysely, jossa vastausprosentti on vähintään 40. Käytäntö on osoittanut, että tällaista vastausprosenttia ei ole mahdollista saavuttaa. Näin palvelun laadun arviointi ei toteudu sovitulla tavalla, eikä Tilaaaja pysty seuraamaan asiakastyytyväisyyttä tyydyttävästi.

3. Tarkennus asiakastyytyväisyysmittaukseen

Tällä liitteellä sovitaan asiakastyytyväisyyden arviointiperusteiden muuttamisesta kattavammaksi sekä sanktioperusteiden sitomisesta asiakastyytyväisyyden kehitykseen. Samalla luovutaan sopimuksessa olevasta selvityksen vastausten kattavuusvaatimuksesta. Kyseessä ei ole olennainen muutos sopimukseen.

Liitteen mukaisesti asiakasmaksun kehitystä mitataan vuosittain osana laajaa asiakastyytyväisyys selvitystä, jonka runko käsitellään yhdessä. Mikäli kyselyssä havaitaan palveluntason heikkenen merkittävästi, palveluntuottajan on ryhdyttävä viipymättä korjaaviin toimenpiteisiin. 6 kuukauden kuluttua kysely uusitaan sen osa-alueen osalta, jolla tyytyväisyys on heikentynyt. Mikäli tyytyväisyys on edelleen alle vertailukauden tason, alennetaan vuosihintaa tarkastelukauden osalta 1%.

Koska sopimussakkojen määräytymisperusteena on sopimuksen mukainen osapuolten toteuttama asiakastyytyväisyysmittaus, jota ei osapuolista riippumattomista syistä ole ollut mahdollista toteuttaa, osapuolet ovat sopineet vuosien 2018-2020 asiakastyytyväisyyden seurannan osalta seuraavaa. Vuoden 2020 osalta asiakastyytyväisyysmittausta ei sanktioida vaan se muodostaa vertailutason vuoden 2021 kyselylle. Vuosien 2018 ja 2019 osalta vuosihinnasta vähennetään 0,5% eli yhteensä xx€. Näiden vuosien osalta hinnan alennus kattaa sopimuksen 9.2. mukaisen sopimussakon kokonaisuudessaan eikä palveluntuojalle tule muita seuraamuksia näiltä vuosilta.

29.10.202020

3. Allekirjoitukset

Sulkavan kunta

Terveystalo kuntaturva Oy

Nimi: Juho Järvenpää
Kunnanjohtaja

Nimi: Kirsi Pitkälä
Aluejohtaja