

Sertifioitu yritys tarjoaa luotettavaa palvelua



Kotitalouspalvelujen käytöstä olisivat kiinnostuneet paljon useammat perheet, kuin ne, jotka sitä todella käyttävät. Monille ongelmaksi muodostuu luotettavan yhteistyökumppanin löytäminen. Palvelut saatetaan jättää hankkimatta, koska epäröivät asiakkaat eivät viitsi nähdä etsimisen vaivaa.

Internetin keskustelupalstat ovat täynnä ketjuja joissa palvelun tuottajia suositellaan tai moititaan. Palvelun tarjoajan ja kuluttajan moninaiset toiveet eivät näytä aina kohtaavan, syystä tai toisesta.

Kotipalveluyrityksen päättäminen omaan kotiin on mitä suurimmassa määrin luottamuksen asia. Tämä seikka korostuu ehkäpä vieläkin enemmän sellaisissa käytännöissä, joissa lapset tilaavat palvelun ikääntyneille vanhemmilleen, kuten nykyään yhä useammin tapahtuu.

Sertifikaatista turvaa kuluttajalle?

Kotityöpalvelujen laatujärjestelmä julkaistiin 10.11.2010. Laatujärjestelmään sitoutuneille yrityksille myönnetään kotityöpalveluiden laatusertifikaatti tunnustukseksi siitä, että niiden toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laatujärjestelmän kriteerit.

Sertifikaatin kuvauksen mukaan sertifioitu palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehitysmishaluinen ja asiakaslähtöinen, sekä on sitoutunut kehittämään palvelujaan, yrittöystoimintaansa



Kodinhelmi on saanut Kotityöpalvelun sertifikaatin ensimmäisenä Suomessa.

ja henkilöstöään suunnitelmallisesti. Yritys kuuluu ennakkoprintärekisteriin ja sillä on vastuuvakuutus.

Laatusertifioitu yritys tietää,

mistä hyvä palvelu ja työn jälki syntyvät sekä osaa neuvoa ja opastaa asiakasta oman kodin hoidossa tai palvelujen hankinnassa. Laatusertifioitu yritys sel-

vittää asiantuntevasti yksilölliset tarpeet ja odotukset sekä laatii asiakkaan kanssa palvelusopimuksen.

Tällä hetkellä sertifioituja yrityksiä on jo yli neljäkymmentä eri puolilla Suomea. Samankaltaisten laatumääreiden takana on hyvin erilaisia, ja eri kokoisia yrityksiä, franchising ketjuista yhden henkilön toimipaikkoihin. Myös palvelujen kirjo on laaja. Varsinaisesti kotityöpalveluiksi luetaan ihmisen ja kodin arjen palvelut, joissa ei tarvita sairaanhoidollista ammattitaitoa, mutta myös hoivapalveluja on tarjolla.

Kotityöpalvelu on lähinnä yksityisten palveluntuottajien ammatti- ja elinkeinoala. Palveluilla tuetaan ihmisten ja perheiden selviämistä jokapäiväisessä elämässään omissa kodeissaan tai kodinomaisissa laitoksissa.

Kodinhelmi sai ensimmäisen laatusertifikaatin

Kodinhelmi on yhden naisen yritys, joka on sertifikaattiajatuksen mukaisesti on kouluttautunut alalle suorittamalla sekä yrittäjän ammattitutkinnon, kotityöpalveluiden ammattitutkinnon että ravintola-alan perustutkinnon.



Auttamisen halu motivoi pitämään laatua yllä.

Palvelujen laajentuessa yrittäjä on suorittanut myös Palveluja kotiin passin, Lääkehoidon koulutus- ja Koirankasvattajan peruskurssit. Parhaillaan on meneillään Muistihoidajan koulutus.

- Peruskoulutukseltani olen merkonomi – siis lähinnä kaupallinen asiantuntija. Yrityksen perustamisen taustalla on kuitenkin ensisijaisesti ollut halu auttaa, mutta toki myös työllistää itsensä. Viihdyn erinomaisesti vanhusikäisten ihmisten parissa. Olen palveluillani halunnut tuoda apua sellaisiin arjen asioihin, joihin muilta instansseilta tai viranomaistahoilta ei ole tarjontaa, kertoo yrittäjä **Senja Nevalainen**.

- Ajatus jonkinlaisesta laadun tunnuksesta tuntui hyvältä alusta lähtien, Nevalainen mainitsee. Kun sain kuulla ammattioppilaitos Edupolin hankkeesta laatu-koulutuksen järjestämiseksi, olin heti mukana. Pääsin osallistumaan Edupolin Aikuiskoulutuksen Kotityöpalvelujen Laatu-projektin pilottiryhmään.

- Oma toimintani ei käsitä niinkään siivousta, vaan palvelut koostuvat enimmäkseen ruuanlaitosta ja asiointipalveluista.



Yrittäjä Senja Nevalainen on kouluttautunut alalle monipuolisesti.

Tarjoan omaishoitajan sijaisuutta sekä apua monenlaisiin asioihin, joita asiakkaat eivät pysty itse tekemään. Toimintaan kuuluu henkilökohtaista avustamista, autan esimerkiksi pukeutumisessa, peseytymisessä tai ulkoilutuksessa. Tarvittaessa hoidan myös lemmikkien ulkoiluttamisen.

Asiakastyytyväisyys puntarissa

Yrityksen luotettavuus ja tae palveluiden laadusta ovat tärkeitä asioita palveluyritysten asiakkaille. Sertifikaatti ei ole pelkkä merkki, jonka yritys saa käyttöönsä. Sen taakse kätkeytyy yrityksen puolelta tehty laatu-käsikirja, jossa yrittäjät käyvät läpi toimintansa kohta kohdalta ja vaihe vaiheelta. Laatu-käsikirja kertoo, miten yritys panostaa laatuun ja millaisia toimenpiteitä tehdään esimerkiksi koulutuksen ja jatkuvan kehittämisen osalta.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisillä kyselyillä.

- Mutta mikään kirja tai kysely ei kuitenkaan korvaa keskustelua asiakkaan itsensä kanssa hänen toiveistaan Senja Nevalainen muistuttaa.

Palvelun ostajina ovat nykyään yhä useammin asiakkaan omaiset. Yrittäjän tulee osata selvittää palvelujen sisältö, kustannukset ja kehitysjatkukset myös heille.

Hintatietoisuus on jonkin verran parantunut markkinoiden vakiintuessa. Ehkä ymmärrys siihen suuntaan, että laadulla on hintansa ja että hyvästä kannattaa maksaa, on hiukan parantunut. Valtiovallan päätöksellä tehdyt leikkaukset kotitalousvähennyksen suhteen ovat seikka, joka tulevaisuudessa mahdollisesti vaikuttaa palvelujen määrälliseen käyttöön. Tällöin palveluja ostavalle asiakkaalle on yhä tärkeämpää tietää, että palveluntuottaja on luotettava ja ammattitaitoinen. Kotityöpalvelun laatusertifikaatti on yksi tapa löytää luotettava yritys tuottamaan palveluja kotiin.