

# 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 epäroivät asiakkaat eivät viitsi nähdä etsimisen vaivaa.

**I**nternetin 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, yritystoimintaansa



Kodinhelmi on saanut Kotityöpalvelun sertifikaatin ensimmäisenä Suomessa.

ja henkilöstöään suunnitelmallisesti. Yritys kuuluu ennakkoerintärekisteriin ja sillä on vakuutus.

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.