



Auttamisen halu motivoi pitämään laatua yllä.

Palvelujen laajentuessa yrittäjä on suorittanut myös Palveluja kotiin passin, Lääkehoidon koulutus- ja Koirankasvattajan peruskurssit. Parhaillaan on meneillään Muistihoitajan 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 viranomaisista hoilta 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 kehityssajatukset 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 tehtyt 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.