

Kirsi Lappalainen

KOTITYÖPALVELUN
LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ
YRITYKSEN KEHITTÄMISEN
VÄLINEENÄ

Opinnäytetyö
Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma
YAMK


Toukokuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILELEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p>24.5.2012</p>	
<p>Tekijä(t) Kirsi Lappalainen</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (ylempi amk)</p>	
<p>Nimeke Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä yrityksen kehittämisen välineenä</p>		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksella selvitetään sertifioidujen kotityöpalveluyrittäjien kokemuksia laatutyöhön osallistumisen vaikutuksista yritysten toimintaan, palveluihin ja niiden laatuun sekä liiketoimintaan. Lisäksi kootaan tietoa kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuudesta yritysten laatutyössä kohti sertifiointia. Tutkimuksessa selvitetään myös yrittäjien mielipiteitä sertifiointiprosessin hinnan ja hyödyn suhteesta sekä heidän osallistumisestaan Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n toimintaan ja kehittämiseen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin haastattelemalla viittä yritystä vuonna 2009 - 2010 sertifiointiprosessiin osallistuneesta yrityksestä. Haastattelun ajankohtana keväällä 2011 sertifioituja yrityksiä oli Suomessa yhteensä 23.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä kokonaisuus palvelee hyvin kehitetyssä muodossaan yritysten systemaattista laatutyötä kohti sertifiointia. Yritysjohdon laadunhallintajärjestelmäkoulutus ja ohjaus koetaan yrityksen laatutyön onnistumisen kulmakiveksi. Laatutyöllä ja sertifioinnilla yrittäjät saavat mielestään kuluttajiin ja asiakkaisiin nähden tunnettavuutta, luottamusta, arvostusta ja palvelujen vertailtavuutta. Liiketoiminnan kannalta sertifiointiprosessin aikana yrittäjät kokevat saavansa yrityksen kokonaisuuden haltuun. Laatutyössä nousivat erityisesti tarkasteluun palveluprosessit ja asiakslähtöisyys, palvelujen tuotteistaminen sekä palvelusopimukset ja asiakaspalaute. Lisäksi yrityksen kannattavuus ja asiantuntijapalvelujen käyttö talousasioissa nousivat esiin. Yrittäjien ja henkilöstön osalta laatutyöhön liittyvä oppiminen ja uudistuminen koetaan toimivan motivaation ja työhyvinvoinnin tukena.</p> <p>Tulokset osoittavat, että yrittäjien kokema hyöty laatutyöstä vastaa siihen sijoitettua taloudellista panostusta. Yrittäjät ovat valmiita tekemään kehittämistyötä Suomen kotityöpalveluyhdistyksessä siten, että siitä tulee toimijoiden yhteinen foorumi.</p>		
<p>Asiasanat (avainsanat) kotityö (kotityöpalvelut), palveluliiketoiminta, laatutyö, laadunhallintajärjestelmä</p>		
<p>Sivumäärä s.66, liitteet 1 ja 2</p>	<p>Kieli suomi</p>	<p>URN</p>
<p>Huomautus (huomautukset liitteistä)</p>		
<p>Ohjaavan opettajan nimi Päivi Lahikainen</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja Suomen kotityöpalveluyhdistys ry</p>	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Date of the master's thesis May, 24, 2012	
Author(s) Kirsi Lappalainen	Degree programme and option Master`s Degree in Hospitality Management	
Name of the master's thesis The household service quality management system in developing the enterprise		
Abstract <p>The main objective of the research is to gather the experiences of the certificated household service entrepreneurs on how the participation in the work for quality effects their enterprises' operation, service and their quality and business. Other objectives are first to gather information on how the different areas of the quality management system of the household services function in the enterprises' work for quality towards certification, and secondly to find out the opinions of the entrepreneurs on the cost-benefit ratio and also on their participation in the activities and development of the Finnish household service organisation Suomen kotityöpalveluyhdistys ry.</p> <p>The research was conducted by interviewing five enterprises that participated in the certification process during 2009 - 2010. In spring 2011 when the interviews were conducted, Finland had 23 certified enterprises.</p> <p>The results of the research show that the entirety of the household service quality management system serves well in its developed form the systematic work for quality of the enterprises towards the certification. The education and guidance of the quality management system for the management level are considered to be the cornerstone for the success of the work for quality in the companies.</p> <p>With the work for quality and certification the entrepreneurs expect to achieve more public awareness, trust, valuation and comparability of services in relation to their consumers and customers. Business-wise the entrepreneurs consider that during the certification process they are able to take over the company as an entity. The aspects of work for quality particularly reviewed are the service processes, customer orientation, turning services into products, service agreements and customer feedback. The company's profitability and use of expert services in financial matters are also especially reviewed. The quality of work-related learning and innovation are considered to be functioning as motivation and well-being support for entrepreneurs and personnel. The results show that the benefit of the work for quality considered by the entrepreneurs corresponds to the economic investment. The entrepreneurs are ready to do development work with the Suomen kotityöpalveluyhdistys ry to achieve a common forum for the community.</p>		
Subject headings, (keywords) domestic help (house hold service), hospitality management, work for quality, quality management system		
Pages 66 pages, appendix 1 and 2	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Päivi Lahikainen	Master's thesis assigned by Suomen kotityöpalveluyhdistys ry	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 KOTITYÖPALVELU LIIKETOIMINTA.....	2
2.1 Kotityöpalvelu käsitteenä.....	2
2.2 Kotityöpalvelut liiketoimintana	5
2.3 Kotityöpalvelujen tarve.....	9
2.4 Kotityöpalvelujen tulevaisuus meillä ja muualla.....	12
3 KOTITYÖPALVELUJEN LAATU ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA.....	15
3.1 Palvelun laatu	15
3.2 Kotityöpalvelujen laatutekijät	17
3.3 Laatuun liittyviä aiempia tutkimuksia.....	19
4 KOTITYÖPALVELUYRITYSTEN LAATUTYÖ.....	22
4.1 Laadunhallinnan merkitys.....	22
4.2 Yritysten laatutyössä käytettäviä standardeja ja laatujärjestelmämalleja	22
4.3 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä.....	26
4.3.1 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän tausta.....	26
4.3.2 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän laatukäsitteistöä	27
4.3.3 Kotityöpalvelun laatusertifioinnin hakijan edellytykset.....	31
4.3.4 Kotityöpalvelun laatulautakunta ja sertifikaatti.....	31
4.4 Kotityöpalvelujen laatusertifikaatin hakuprosessi	32
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	36
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus.....	36
5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston hankinta.....	38
5.3 Tutkimusmenetelmä.....	39
5.3.1 Teemahaastattelut	39
5.3.2 Haastateltavien valinta.....	39
5.3.3 Haastattelujen toteutus.....	41
5.4 Aineiston analysointi.....	41
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU	42
6.1 Laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuus yritysten laatutyössä	42

6.2	Laatutyön ja sertifiointin merkitys kotityöpalvelualalle ja kuluttajille	46
	Tunnettuus, luottamus, arvostus, vertailun mahdollisuus.....	46
6.3	Laatutyön merkitys yrityksen liiketoiminnalle ja palveluille.....	48
6.3.1	Yrityksen kokonaisuuden tarkastelu ja haltuunotto prosessien kautta	48
6.3.2	Markkinointiin ja asiakashankintaan lisäarvoa sertifiointista.....	49
6.3.3	Kulut ja tulot seurannassa, asiantuntijat apuna talousasioissa.....	50
6.4	Palveluprosessit ja asiakaslähtöisyys tarkastelussa.....	51
6.4.1	Palveluprosessien uudistaminen	51
6.4.2	Palvelusopimukset ja palautteet käyttöön.....	52
6.4.3	Palvelujen tuotteistaminen.....	52
6.5	Laatutyön merkitys yrittäjille ja henkilöstölle	54
6.5.1	Oppiminen ja uudistuminen henkilöstön hyvinvoinnin tukena.....	54
6.5.2	Yhteistyöstä tukea eri tasoilla ja tahoilla laadun edistämiseen.....	56
6.6	Yrittäjien mielipiteitä laatutyön hintaan ja koettuun hyötyyn.....	57
6.7	Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:stä toimijoiden yhteinen foorumi	57
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	59
7.1	Tärkeimmät saavutukset.....	59
7.2	Suurimmat haasteet	61
7.3	Kehittämisehdotukset.....	62
8	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	64
	LÄHTEET	66
	LIITTEET	
	1 Kotityöpalvelun laadunhallinnan kokonaisuus	
	2 Teemahaastattelurunko	

1 JOHDANTO

Yrityksen hyvä kokonaislaatu takaa yritykselle kilpailuetua ja luo mahdollisuuksia yrityksen olemassaololle. Suomessa on siirrytty palveluyhteiskuntaan, jossa julkiset palvelut ovat saaneet rinnalleen yksityiset palvelujen tuottajat. Kotityöpalvelujen ympärillä käytävä keskustelu palvelujen laadusta, hinnasta ja saatavuudesta on ollut viime vuosina vilkasta. Kotiin erilaisia palveluja tuottamaan on syntynyt yksityisiä mikro- ja pk-yrityksiä, joiden tuottamia palveluja ostavat yksityiset henkilöt ja osa palveluista täydentää myös julkisia sosiaalipalveluina kotiin annettavia kotipalveluja. Kotityöpalveluyritysten toiminnan laatu ja palvelujen laadun kehittäminen ovat niiden menestymisen elinehto.

Yksityisille kotityöpalveluyrityksille on Suomessa vuosina 2007 - 2011 kehitetty laadunhallintajärjestelmä, jonka avulla yritykset voivat kehittää toimintaansa. Kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän kehittämistyö on edennyt siten, että vuoden 2011 loppuun mennessä kehittämistyössä mukana olleet yrityspilotit Suomessa on sertifioitu ja laadunhallintajärjestelmä on valmis käyttöön.

Yrityksen laatukäsikirjatyön ja itsearviointin lisäksi järjestelmään liittyy ulkoinen arviointi, auditointi. Auditoinnilla varmistetaan, että kotityöpalveluyritysten toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laatujärjestelmän laatukriteerit. Auditoidut yritykset voivat saada Kotityöpalvelualan laatulautakunnan myöntämän sertifioinnin, laatutunnustuksen ammattitaitoisesta, asiakaslähtöisestä, kehittymiskyisestä toiminnastaan.

Olen toiminut Etelä-Savon ammattiopiston asiantuntija edustajana kotityöpalvelujen sekä valtakunnallisessa että itäsuomalaisessa ja eteläsavolaisessa toimija- ja kehittäjäverkostossa vuodesta 2007 alkaen. Nykyisessä projektiasiantuntija tehtävässäni toimin myös kotityöpalveluyritysten laatukouluttajana ja audittoijana.

Opinnäytetyöni on Suomen Kotityöpalveluyhdistys ry:n toimeksi antama selvitys, jolla kokoan tietoa ja kokemuksia pilottina toimineilta sertifioituilta kotityöpalveluyrityksiltä laadunhallintajärjestelmän toimivuudesta, laatutyön merkityksestä kotityöpalvelualalle sekä laatutyön vaikutuksesta yritysten toimintaan, erityisesti niiden pal-

veluihin ja liiketoiminnan tuloksellisuuteen. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen. Tutkimusta voidaan hyödyntää myös Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n toiminnan kehittämiseen.

2 KOTITYÖPALVELU LIIKETOIMINTA

2.1 Kotityöpalvelu käsitteenä

Yksityisyrittäjien tuottamat moniammatilliset kotityöpalvelut ovat kasvaneet toimialana julkisen sektorin julkisin varoin sosiaalipalveluna järjestetyn kotipalvelun rinnalle. Suomessa julkinen sektori on vähentänyt kotiin tuotettavia kotipalveluja ja täten yksityiset kotityöpalvelutuottajat palvelutoiminnallaan täydentävät julkista palvelutuotantoa. Yksityiset palveluntuottajat tuottavat palvelujaan myös avoimilla markkinoilla yksityisiin kotitalouksiin. Kotitalouksien teettämistä kotityöpalveluista osa on asiakkailleen kotitalousvähennykseen oikeuttavia ja osan palveluista asiakkaat maksavat kokonaan itse. Julkisissa palveluissa käyttöön otettu palvelusetelijärjestelmä on edistänyt yksityisten kotityöpalveluyrittäjien palveluntarjontaa ja palvelujen tuotteistamista. Kotityöpalvelujen kysynnällä on välitön vaikutus koko kansantalouteen, joten niiden tarjonnan on kyettävä vastaamaan yhä lisääntyvään kysyntään (Härkki & Raijas 2000,10).

Vuonna 2000 on valmistunut Euroopan elin- ja työtapojen kehittämissäätiön teettämä tutkimus kotityöpalvelujen kysynnästä ja tarjonnasta. Tutkimus toteutettiin kahdeksassa Euroopan maassa, joista tutkimuksen yhteydessä julkaistussa Suomen maa-reportissa otettiin käyttöön suomenkielinen käsite kotityöpalvelu. Kotityöpalvelulla tarkoitetaan eri-ikäisten, erilaisissa elämäntilanteissa ja ympäristöissä elävien ihmisten arkipäivän auttamista sellaisissa tehtävissä, joissa ei tarvita terveyden- tai sairaanhoitoalan ammatillista koulutusta. (Härkki & Raijas 2000, 14).

Tässä tutkimuksessa kotityöpalvelu käsitteellä tarkoitetaan yksityisten kotityöpalveluyritysten omana tai usean eri yrityksen monialaisena yhteistyönä tuottamia asiakaslähteisiä kotiin tuotettavia palveluja. Näitä palveluja ovat mm. kiinteistön-, pihan- ja puutarhanhoitopalvelut, siivous- ja vaatehuoltopalvelut, remonttipalvelut, ateriapalvelut,

asiointi- ja virkistyspalvelut. Yritysten tuottamilla palveluilla tyydytetään yksityisten kuluttajien tarpeet sekä täydennetään julkista palvelutarjontaa.

Varjosen, Aallon ja Leskisen (2007, 4) mukaan eri hallinnonaloilla, lainsäädännössä ja verotuksessa on kodeissa tehtäville palveluille lakiperusteiset määritelmät.

Kotipalveluksi nimitetään julkisin varoin tuotettua sosiaalipalvelua. Sosiaalihuoltolaki 1982, 17§ määrää kunnat järjestämään kotipalvelut, kuten muutkin sosiaalipalvelut.

Sosiaalihuoltolain 1982, 21 §:n mukaan

kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelujen tarkoituksena on tukea, ylläpitää ja vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa. Kotipalvelulla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluja, joita kunnat tarjoavat avun tarpeessa oleville kansalaisilleen arkielämästä selviytymiseksi (Sosiaalihuoltoasetus 607/83). Asetuksen 9 §:n mukaan kotipalvelu sisältää yksilön ja perheen työapua ja henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista. Kotipalveluihin kuuluu lisäksi tukipalveluita kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita. Kotipalvelu on viime vuosikymmenen aikana muuttunut erityisesti henkilökohtaisen hoidon ja hoivan korostumiseen ja terveydenhoitoon (Härkki & Rajas 2000, 13).

Varjonen, Aalto & Leskinen (2005, 15) mukaan kotitalouspalveluilla tarkoitetaan kotien palveluja, joita yritykset tarjoavat kotitalouksille rahaa vastaan ja joiden tuottamisesta maksetaan verot ja muut lakisääteiset kulut. Kotitalouspalveluiden käsitteellinen monimuotoisuus liittyy siihen, kuinka kotitalouden ulkopuolisella toimijalla teetettävä tai ostettava työ nimetään ja siihen, kuka työn suorittaa. Palveluiksi kotityöt muuttuvat, kun ne hankintaan kodin ulkopuolelta tai ne ovat jonkun muun kuin kotitalouksien itsensä tuottamia. Virallisen sektorin palveluntuottajiksi määritellään yritykset, julkinen sektori sekä kolmas sektori.

Kotitalousvähennykseen liittyen verohallinnon ohjeissa (2012a) määritellään tavanomainen kotitaloustyö seuraavasti: Tavanomaista kotitaloustyötä ovat esimerkiksi ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, silitys ja muu vaatteiden huolto. Vähennykseen oikeuttavia töitä ovat mm. kukkien kastelu, juhlien pito kotona (kotona tapahtuva työn osuus). Tavanomaiseksi kotitaloustyöksi katsotaan myös piha-alueen ja puutarhan hoito kuten ruohonleikkuu, haravointi, lumityöt, pihapuiden kaato tai karsinta, polttopuiden hakkuu pihapiirissä, istutustyöt ja rikkaruohojen kitkentä sekä kaupassa käynti ja asiointi ja lemmikin ulkoiluttaminen, silloin, jos ne ovat osa vähennykseen oikeuttavaa tehtävää, esimerkiksi kodinhoitajan työtä. Myös huonekalujen kokoamispalveluista aiheutuvat kustannukset oikeuttavat vähennykseen, jos kokoaminen tapahtuu asiakkaan kotona tai vapaa-ajan asunnossa. (Verohallinto 2012a)

Vuoden 2009 alusta vähennykseen on oikeuttanut myös kodin tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvien koneiden ja laitteiden, asennustyö, korjaaminen ja huolto. Näitä ovat esimerkiksi televisiot, radiot, digilaitteet ja tietokoneet oheislaitteineen. (Verohallinto 2012a)

Kotitalousvähennykseen oikeuttavalla tavanomaisella hoiva- ja hoitotyöllä tarkoitetaan huolenpitoa perheenjäsenestä. Esimerkiksi lasten, vanhusten ja vammaisten peseminen, pukeminen, syöttäminen ja muu hoito ovat tavanomaista hoiva- ja hoitotyötä. Työ voi olla myös pelkästään lasten kaitsemista. Vähennystä ei saa niistä terveyden- ja sairaanhoitopalveluista, joista ei tarvitse maksaa arvonlisäveroa. Tällaisia palveluita ovat mm. työt, jotka lääkäri, sairaanhoitaja, fysioterapeutti tai hieroja tekee asiakkaan kotona. (Verohallinto 2012a)

Kotitalousvähennyksen saa se, joka maksaa vähennykseen oikeuttavan työn. Työ on tehtävä joko maksajan omassa asunnossa tai hänen vanhempiansa tai isovanhempiansa tai appivanhempiansa käytössä olevassa asunnossa. Vanhempiin sekä appivanhempiin rinnastetaan myös heidän puolisonsa. Kotitalousvähennystä ei saa, jos samaa työtä varten on saatu omaishoidon tukea, lasten kodinhoidon tukea tai yksityisen hoidon tukea tai työnantajille maksettavaa palkka- tai matalapalkkatukea. Kunnan myöntämä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli estää myös vähennyksen. Tuki estää vähennyksen kuitenkin vain siinä tapauksessa, että se on saatu juuri kyseistä työtä varten. (Verohallinto 2012a).

2.2 Kotityöpalvelut liiketoimintana

Tilastoista ei ole saatavissa suoraan tietoa toiminnassa olevien kotityöpalveluyritysten määrästä, sillä toimialaluokituksessa kotityöpalvelut sijoittuvat eri toimialoihin. Ohessa on esitetty muutamia tunnuslukuja, jotka antavat suuntaa asiakkaiden ja yritysten lukumäärästä sekä yritysten liiketoimintaan liittyvistä euromääristä.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) julkaisemassa Yksityiset sosiaalipalvelut 2010 -tilastoraportin (2011, 2) tietojen mukaan yksityistä kodinhoitoapua sai vuoden 2010 aikana yhteensä n. 39500 asiakasta. Heistä suurin osa eli n. 28800 oli ikääntyneitä.

Tilastokeskuksen tietojen mukaan yksityistä kodinhoitoapua sai vuoden 2008 aikana yhteensä 40600 asiakasta. Heistä suurin osa eli 28100 oli ikääntyneitä. Vastaavia kunnallisia lukuja ei ole, joten yksityisen toiminnan osuutta ei pysty arvioimaan. Yksityisestä kodinhoitoavusta 56 % oli yritysten toimintaa. Lapsiperheiden yksityisestä kotiavusta järjestöt tuottavat edelleen suurimman osan (75 %), kun taas ikääntyneiden yksityisestä kodinhoitoavusta yritykset tuottivat lähes kaksi kolmasosaa (64 %). (Tilastokeskus 2010a.)

Tilastokeskuksen toimialaluokitustilaston (2010) mukaan vuonna 2009 oli Suomessa kotipalvelua ikääntyville ja vammaisille tarjoavia yrityksiä 965 ja muille kuin ikääntyville ja vammaisille kotipalveluja tarjoavia yrityksiä oli tilaston mukaan 302. (Tilastokeskus 2010b.)

Lisäksi verohallinnon kotitalousvähennyksen käytön tilaston (2010) tiedon mukaan vuonna 2010 omassa asunnossa/loma-asunnossa kotitaloustöihin kotitalousvähennystä sai noin 125000 asiakasta. Yrittäjien työn osuus oli lähes 13,8 miljoonaa euroa. Vanhempien kotitalouteen kotitaloustöihin palvelua osti noin 3900 asiakasta. Yrittäjien työn osuus oli noin 2,6 miljoonaa euroa. (Verohallinto 2010.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Ensimmäiset palveluseteliä koskevat säännökset tulivat voimaan vuoden 2004 alussa, jolloin palveluseteli otettiin käyttöön sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa. Tilastokeskuksen Kuntien ja kuntayhtymien talous- ja toimintatilaston (2009) mukaan vuonna 2008 palvelusetelin saaneita kotipalveluasiakkaita oli 5 900. Palvelusetelime-

not olivat yhteensä 16,1 miljoonaa euroa, josta kotipalvelun palveluseteleihin käytettiin 5,7 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2009.)

Niilola ja Valtakari (2006) selvittivät tutkimuksessaan, miten työpaikkojen syntyä kotipalveluihin voitaisiin tukea ja alojen työllisyyttä edelleen parantaa mm. kotitalousvähennyksellä. Samalla tutkittiin myös yrittäjyyden edistämistä kotipalvelualoilla. Tutkimuksessa matalapalkka-aloina keskityttiin siivous- ja hoivapalvelualueisiin, joissa työllisyyden kasvu on selvintä. Tutkimustulosten tilastojen mukaan kotitalousvähennys on lisännyt kotityöpalvelujen käyttöä. Kotitalousvähennyksellä on ollut merkittävä osuus kotityöpalveluyritysten liiketoiminnan vilkastuttamisessa ja harmaan talouden kitkemisessä pois markkinoilta.

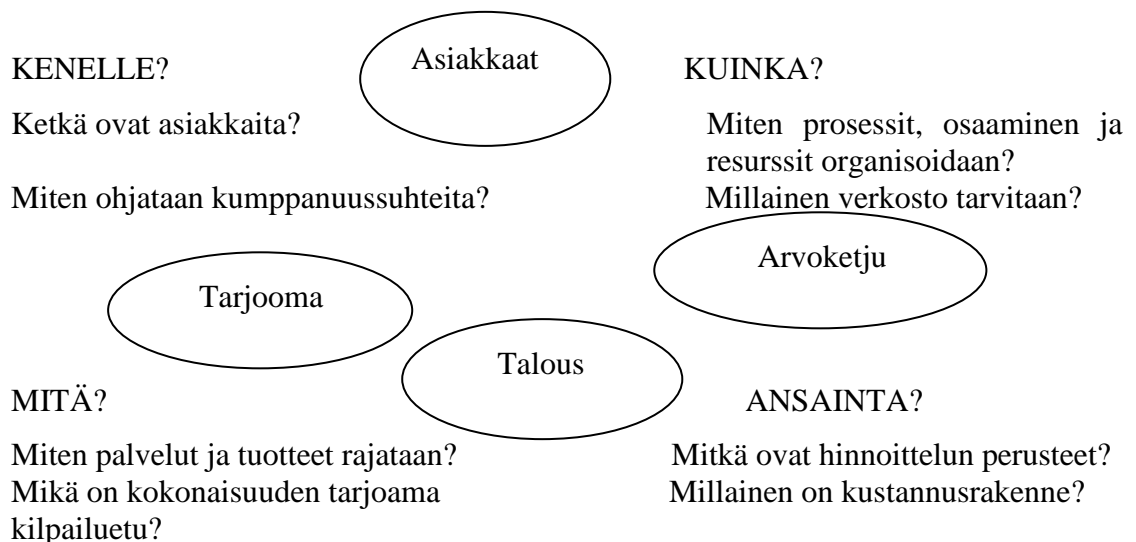
He tuovat tutkimuksessaan esille kotitalousvähennyksen merkittävää ja pysyvää kokonaisvaikutusta ja lisäarvoa palvelujen kysynnän kasvattajana kotipalveluissa. Lisäksi kotitalousvähennyksen katsotaan käynnistäneen siivouspalvelujen osalta uudet palvelumarkkinat. He toivat esille tutkimuksessaan, että kotitalouspalveluja tuottavien yrittäjien määrä on Suomessa yrittämisen edellytyksiin nähden suhteellisen vähäinen. Kotipalveluissa yritykset ovat pääasiassa mikroyrityksiä ja yksinyrittäjiä, joten ne työllistävät vähän ja lisäksi alan huono kannattavuus ei edistä yritysten kasvua.

Niilolan ja Valtakarin (2006, 108 - 109) tutkimusten mukaan yritysten kasvun rajoitteena on osaamattomuus liiketoiminnassa, markkinoinnissa ja asiakastuntemuksessa. Lisäksi rajoituksia kasvuun aiheuttaa puutteet yrittäjän johtamistaidoissa ja delegointikyvyssä. Kotityöpalvelualan yrittäjien mielestä uuden työntekijän palkkaaminen on kallista johtuen korkeista palkkojen sivukustannuksista. Erityisesti siivous- ja hoivapalvelualueiden yksinyrittäjillä hinnoitteluun liittyvä osaamisen puute aiheuttaa palveluiden alihinnoittelua ja tämä taas johtaa työmäärien kasvuun ja työuupumiseen. Näillä aloilla on myös kova hintakilpailu ja tuottavuus matala. Siivous- ja hoivapalveluissa merkittävä kustannustekijä on asiakaskohteesta toiseen siirtyminen. Tutkimuksen mukaan siivous- ja hoiva-alan mikroyritysten hyvä yrityskoko olisi 4 – 6 henkilöä, joista osa tekee osa-aika työtä.

Työterveyslaitoksen ja Yrittäjänäisten Keskusliiton yhteishankkeessa on toteutettu vuonna 2010 tutkimus ”Naisyrittäjien liiketoimintakäytännöt ja tuloksellisuus”. Palmgrenin ym. (2010,10) tekemän tutkimuksen tuloksissa naisyrittäjien vahvuuksiksi nou-

sivat aktiivisuus asiakasyhteistyössä ja oman toiminnan kehittämisessä, myönteinen näkemys oman yrityksen tilanteesta suhteessa kilpailijoihin sekä halu kehittää omaa osaamista. Riskeiksi naisyritysten toiminnalle sekä henkilöstön terveydelle ja työkyvylle tutkimuksessa tuli esiin systemaattinen suunnittelun vähäisyys, liiketoiminta- ja taloussuunnitelmien puuttuminen sekä osaamistarpeet naisyrityksissä samoin kuin työterveys- ja turvallisuusjohtamisen kehittymättömyys. Tutkimuksen tulosten perusteella esitetään, että hyvien liiketoimintakäytäntöjen hallinnan (liiketoimintaan liittyvä osaaminen) samoin kuin työhyvinvoinnin tukemisella ja kehittämisellä voidaan edistää naisryttäjien työssä jaksamista ja jatkamista sekä naisyritysten menestymistä (Palmgren ym. 2010, 119).

Apilon ym. (2009) mukaan monimutkaistuvassa toimintaympäristöissä selviytyminen kannattavasti edellyttää yritykseltä kykyä tulkita, ennakoida ja ohjata liiketoimintaympäristön muutoksia. Liiketoimintamalli (kuva 1) toimii työkaluna, jonka avulla kotityöpalvelua tarjoavat yritykset voivat helposti jäsentää yrityksen asiakkaat ja palvelujen tarjoaman. Yrityksen ansaintatavan tarkastelussa huomioidaan talouden kannalta kustannusrakenteen muodostuminen ja palvelujen hinnoittelun perusteet. Arvoketjun rakenteessa tarkastellaan tarvittavia resursseja, joilla saadaan palveluprosessit organisoitua.



KUVA 1. Liiketoimintamallin elementit (Apilo ym. 2009,44)

Liiketoimintamalli on konkreettinen ja yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten yritys tietyllä markkina-alueella toimii. Palveluliiketoiminta vaatii asiakassegmentointia ja palvelujen räätälöintiä eri segmenttien tarpeisiin (Apilo ym. 2009, 44 - 45.)

Näsi ja Neilimo (2008, 67) määrittelevät liiketoiminnan toiminnaksi, jota yritys tai jokin muu toiminnallinen organisaatioyksikkö harjoittaa yhdistämällä toiminnassaan tuotannontekijöitä markkinoille tarjottaviksi tuotteiksi ja palveluiksi. Siinä ansaintataloudellinen päämäärä ohjaa yrityksen toimintaa. Yritystoiminnan lisäarvo markkinoilla mitataan liiketoiminnan tehokkuudella. Yrityksen tai muun liiketoiminnallisen organisaation päämääränä ja koko liiketoimintaa ohjaavana tekijänä on kannattavuus. Yrityksissä kannattavuutta lasketaan suoritteiden (tuotosten) ja tuotannontekijöiden (panosten) arvojen erotuksella. Kannattavuus takaa omistajan tyytyväisyyden ja yrityksen toiminnan jatkuvuuden.

Yritysten tuloksellisuudelle ei ole olemassa yleisesti hyväksyttyä määritelmää, mutta sillä tarkoitetaan usein toiminnan tehokkuutta, tuotoksia, laatua ja vaikuttavuutta sekä yöntekijöiden suorituskyvystä huolehtimista (Järvinen 2004, 42).

Alholan ja Lauslahden (2000) mukaan liiketoiminnan tuloksellisuutta tarkastellessa kohteena ovat yrityksen tuottavuus, taloudellisuus ja kannattavuus. Tuloksellisen toiminnan lähtökohtana ovat toiminnan selkeät tavoitteet, joissa takana ovat asiakkaiden tarpeet. Tuottavuudella tarkoitetaan yleisesti tuotoksien (suoritteiden) ja panosten (tuotannontekijöiden) välistä suhdetta. Taloudellisuudella mitataan yrityksissä kustannustehokkuutta. Kannattavuutta lasketaan tuotosten ja tuotannontekijöiden arvojen erotuksella. Kannattavuudessa lasketaan sitä lisäarvoa, jonka yritys aikaansaa asiakkailleen toiminnallaan. Yrityksen kannattavuuden tavoitteena on saada yritys toimimaan voitollisena. Tähän tähdätään yrityksen toimintojen jatkuvalla kehittämisellä. Kannattavuutta voidaan parantaa mm. palveluvalikoiman laajentamisella, toimintojen ja prosessien tehostamisella. Kannattavuutta voidaan parantaa myös palvelujen lisämyynnillä tai kustannusten vähentämisellä. Tuloksellisuuteen sisältyy myös yritysten yhteiskuntavastuu. Tuloksellinen liiketoiminta mahdollistaa yrityksen arjen toiminnan sekä liiketoiminnan eri osa-alueiden huomioimisen ja kehittämisen. Tuloksellinen, yhteiskuntavastuullinen toiminta näkyy yrityksen talous-, ympäristö- ja sosiaalisena vastuuna sidosryhmiin sekä yhteiskuntaan päin. (Alhola & Lauslahti 2000, 71 - 72.)

Niilolan ym. (2005, 10 - 12) tutkimuksessa todetaan, että yrittäjien omien näkemysten mukaan kotitalouspalveluihin erikoistuneet yritykset tulevat jatkossa valtaamaan alaa, lisäksi todetaan, että kotitalouspalveluiden yleinen hintataso on yrittäjien käsityksen mukaan kannattavuuden kannalta liian alhainen. Työpaikkojen synnyn perustaksi matalan tuotavuuden palvelualoilla tarvitaan lisää kasvuhakuisia, keskisuuria yrityksiä, joiden liiketoimintaosaaminen on sellaista, että ne pystyvät tarjoamaan laadukkaita, tehokkaita ja kannattavuudeltaan parempia palveluita kuin nykyiset toimijat.

2.3 Kotityöpalvelujen tarve

Kuluttajille on tehty useita tutkimuksia ja kyselyjä kotityöpalvelujen käytön tarpeellisuuteen, määrään, palvelujen saannin mahdollisuuteen ja palvelujen laatuun liittyen. Härkin ym. (2000, 57) tutkimustuloksissa selvisi, että kotona selviytymistä tukevista palveluista jää tyydyttämättä lähes puolet. Julkiset palvelut tuottavat palvelujaan eniten avuntarpeessa oleville ja entistä rajatummin tehtävin. Palvelujen ostajina työssäkäyvät perheelliset ovat ensimmäisinä, sillä vanhemmille ikäluokille ostaminen on vaikeammin omaksuttavissa. Härkin ja Rajaksen (2000) mukaan varsinkin kotitalouksien koko, väestön ikärakenne, työssäkäynnin aste, kotitalouksien teknologian taso ja palvelutarjonta vaikuttavat kotityöpalvelujen kysyntään. He kirjoittavat myös siitä, kuinka olosuhteiden ja tilanteiden muuttuessa kotitaloudet tarvitsevat voimavarojensa mukaan uudenlaisia palveluja, jotta ne saavuttaisivat hyvinvointinsa.

Varjonen ym. (2005, 46) tuovat esille tutkimustuloksissaan, että perheeseen kasvu, suuremman asunnon ostaminen ja työajan pidentyminen lisäävät kotityöpalvelujen käyttöä myös lapsiperheissä. Edellytyksenä kotityöpalvelujen kysynnän kasvulle ja käytön yleistymiselle pidetään kuluttajien taloudellisen tilanteen kohentumista tai palvelujen hinnan huomattavaa alentumista. Saman tutkimuksen mukaan ennakoitaan siivous-, remontti- ja hoivapalvelujen käytön kasvua. Lisäksi muita palveluja, joiden käyttöön tutkimuksen mukaan on kiinnostusta, tulevat olemaan piha- ja puutarhatyöt, tietotekniikan asennus- ja huoltopalvelut sekä esimerkiksi hieronta ja kuntopalvelut tai kodin sisustussuunnittelu- ja ohjelmapalvelut. Edellytyksenä kotityöpalvelujen kysynnän kasvulle ja käytön yleistymiselle pidetään kuluttajien taloudellisen tilanteen kohentumista tai palvelujen hinnan huomattavaa alentumista.

Kotityöpalvelujen kysyntää yksityisiltä yrityksiltä ovat kasvattaneet merkittävästi sekä verovähennyksenä toteutettava kotitalousvähennys että yleistyvä kuntien käyttöönotama palvelusetelijärjestelmä. Niilolan ym. (2005, 4) tutkimuksen tulosten mukaan verovähennyksen käyttöön otolla haluttiin vähentää harmaata taloutta ja opettaa kuluttajia ostamaan palveluja, jotta mm. kotitaloustoimialojen työpaikkoja voitiin kysyntälähtöisesti lisätä.

Aallon ym. (2007, 4, 70 - 71) Suomessa toteutetussa kuluttajille suunnatussa tutkimuksessa tuodaan esille kuluttajien näkemyksiä palvelumarkkinoiden kehittämiseen. Tutkimuksella tuotetaan väestöllisesti yleistettävää tietoa kotitalouspalvelujen kysynnän ennakoimiseksi ja kuluttajalähtöisten markkinoiden aikaansaamiseksi. Tutkimuksen tulosten mukaan kotitalouspalveluiden käyttö on lisääntynyt ja asenteet ovat muuttumassa edelleen myönteisempään suuntaan palvelujen käytön suhteen. Palvelut keskittyvät tietyille kotitalouksille. Tutkimuksessa todettiin, että eniten palveluja ostavat lapsiperheet ja 75 vuotta täyttäneet pariskunnat ja yksinasuvat. Tutkimuksesta selvisi, että palvelujen käyttö vaihteli elinvaiheittain siten, että ikääntyminen ja fyysiset rajoitteet lisäsivät palvelujen käyttöä. Näissä kotitalouksissa ravitsemus-, siivous ja pesulapalveluihin on toistuvaa tarvetta. Niiden kysyntä kasvattaa markkinoita tulevaisuudessa, sillä päivittäisin toistuvia rutiineja pyritään korvaamaan palveluilla. Kone- ja laiteteknisten palvelujen tarve on kasvamassa kotien teknisten koneiden ja laitteiden lisääntymisen myötä. Tutkimuksen mukaan pihan ja puutarhan hoitopalvelut, kodin kunnossapito- ja remontointipalvelut, kuljetuspalvelut sekä juhla- ja ohjelmapalvelujen kysyntä oli vähäistä. Lemmikkien hoitopalvelujen käyttö oli myös vähäinen

Aallon ja Varjosen (2010) tutkimuksessa Käyttäjäkokeuksia kotitalouspalveluista – Mistä laadulle takuu? tehtiin kysely kotityöpalveluyritysten asiakkaille. Kysely kohdistui koko Suomeen ja kyselyn näyte kotitalouspalveluasiakkaista osoitti, että palveluja käyttävät hyvin monenlaiset taloudet. Vastaajat edustivat eri-ikäisiä, erilaisiin kotitaloustyyppeihin, tuloluokkiin kuuluvia talouksia. Tutkimuksessa tarkastellaan kotitalouspalveluita käyttävien kotitalouksien kokemuksia ja näkemyksiä palveluista. Keskeisinä tarkastelun kohteina olivat asiakkaiden tärkeimmät valintaperusteet palveluyritystä etsittäessä ja kriteerit palvelujen laatua arvioitaessa. Lisäksi selvitettiin muun muassa kokemuksia käytettyjen palvelujen laadusta ja kotitalouspalvelujen roolia omassa arjessa. Tutkimukseen vastanneet kotitalouspalvelujen käyttäjät kokivat

palvelujen parantavan elämisen laatua ja helpottavan arkea merkittävästi. Iäkkäillä palvelujen käytön syynä korostuivat omat fyysiset rajoitukset. Lapsiperheissä ja muissa nuorempien talouksissa palveluita ostettiin yhä useammin helpottamaan kiirettä ja tuomaan mukavuutta ja lisäämään vapaa-aikaa kotitöistä. Tyypillisiä ostettavia kotitalouspalveluita ovat esimerkiksi siivousapu ja remontit, mutta myös monia muita palveluja, joista voi saada kotitalousvähennystä, oli käytetty.

Kainlaurin (2007, 47 - 50) teoksessa *Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi*, hän tuo esille yhteiskunnallisissa keskusteluissa esiin tuodun teeman kotityöpalvelujen maksuvastuun siirtämisestä käyttäjille. Näissä keskusteluissa ollaan sitä mieltä, että palvelujen suhteen kuluttajat joutuvat eriarvoiseen asemaan siten, että yksityisiä palveluja tulevat ostamaan varakkaat ja köyhät käyttävät kunnallisia palveluja. Käytännössä yksityisillä palveluilla pyritään täydentämään julkisia palveluja. Tämän vuoksi yksityisiltä palveluilta odotetaan enemmän vaihtoehtoja, yksilöllisyyttä sekä laadukkuutta.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569) mukaan palvelusetelijärjestelmällä on haluttu lisätä asiakkaiden valinnan mahdollisuuksia sosiaali- ja terveystalouden hankinnassa. Kunta myöntää palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun hyväksymältään yksityiseltä palvelujen tuottajalta asetettuun setelin arvoon asti. Kunta hyväksyy ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kuntien, sosiaali- ja terveystoimen, elinkeinotoimen ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyö parantaa palveluiden saatavuutta ja tekee palvelurakenteesta monipuolisemman. Seudullisessa mallissa yritykset voivat tarjota palvelujaan yli kuntarajojen ja kunnilla on yhtenäiset kriteerit yritysten hyväksymiseksi.

Keväällä 2009 tehdyssä kuntakyselyssä selvitettiin sosiaali- ja terveystalouden järjestämisen ja tuottamisen ratkaisuja vuosille 2009 - 2013. Siinä kysyttiin myös palvelusetelien käytöstä nykyisin sekä suunnitelmista ottaa palveluseteli käyttöön tulevaisuudessa. Neljäsosa kunnista käytti palveluseteliä tukipalveluna annettavassa siivouksessa ja omaishoidon sijaistoinnissa, ja viidesosa vanhusten kotipalveluissa. Vanhusten kotisairaanhoidossa sekä tukipalveluina annettavissa kuljetus- ja ateriapalveluissa palveluseteliä käytti vajaa 10 % kunnista. Kolmasosa kunnista suunnitteli ottavansa palvelusetelin käyttöön kotipalvelun tukipalveluissa (siivous, kuljetuspalvelut, ateriapalvelut).

2.4 Kotityöpalvelujen tulevaisuus meillä ja muualla

Palvelut 2020 -hanke on Suomessa Elinkeinoelämän keskusliitossa EK:ssa vuosina 2004 - 2006 toteutettu pitkän aikavälin ennakointihanke. Sen tavoitteena on ennakoida yksityisellä palvelusektorilla tapahtuvia muutoksia, alojen tulevaisuuden toimintaympäristöä ja näiden heijastumista tarkastelussa olevien alojen osaamisvaatimuksiin. Hankkeessa toteutettu tulevaisuuden tutkimus tehtiin delfoi -menetelmällä. Tutkimuksen mukaan väestön ikääntyminen on yksi voimakkaimmin palvelualojen kehitykseen vaikuttava tekijä. Ikäihmiset tulevat tarvitsemaan erilaisia palveluja, mikä näkyy muun muassa terveys- ja sosiaalipalvelujen kysynnän kasvuna (EK 2006,12).

EK:n tutkimuksen (2006, 12) mukaan vuoteen 2020 mennessä ikääntyneillä on varallisuutta, halua ja tottumusta hyödyntää palveluja. Tämän odotetaan synnyttävän liiketoimintaa. Tulevaisuuden palveluyritykset kehittävät palvelutarjontaa ikäihmisille mm. hyvinvointi- ja elämispalveluina. Palveluilta odotetaan henkilökohtaisuutta, sillä kulutustottumuksissa korostuvat yksilölliset tarpeet. Palvelujen halutaan olevan lisäksi sosiaalinen tapahtuma. Ikääntyneet vaativat palveluiltaan korkeaa laatua. Vuoteen 2020 mennessä palveluvalikoimien kehittämisen lisäksi henkilöstön osaamisessa tulee korostumaan asiakaspalveluasenne.

Suomessa on valtakunnalliseksi tavoitteeksi asetettu vanhusten asuminen kotona mahdollisimman pitkään. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) laatiman tavoitteen mukaan jo vuonna 2012 75 vuotta täyttäneistä henkilöistä 91 – 92 % tulee asua kotona itsenäisesti tai kattavan palvelun tarpeen arvioinnin perusteella myönnettyjen tarkoituksenmukaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden turvin (STM 2008).

Stakesin hoitoilmoitusrekisterin (1999) mukaan nykyisin pitkäaikaisen laitoshoidon piiriin tullaan keskimäärin 81 vuoden iässä. Keski-ikä on kasvanut 79,8 vuodesta vuonna 1994 kaikkiaan 0,3 vuodella eli 80,1 vuoteen vuonna 2000. Mikäli laitoshoidon tulo myöhentyy jatkossa samaa tahtia, tultaisiin pysyvään laitoshoidon vuonna 2030 noin 83 vuoden iässä ja vuonna 2050 noin 84 vuoden iässä.

Ikääntymiseen liittyy merkittävä kotityöpalvelujen tuottamiseen liittyvä kysymys mikä vaikuttaa kotityöpalvelujen tulevaisuuteen Suomessa. Kuinka paljon ja millaisia

palveluja koteihin tarvitaan? Kuka palvelut maksaa? Millainen osa palveluista tuotetaan kotiin sosiaalisina palveluina, joita yksityiset yritykset tuottavat esim. palveluseleillä?

Ikäihmisten hoivaan liittyen ovat Anttonen ja Sointu (2006, 119 - 121) tehneet tutkimuksen, jossa on selvitetty 12:ssa Euroopan maassa mm. kotipalvelujen tuottamista. Tutkimuksen teemana on julkisen vastuun laajuus hoivassa. Tutkimuksen mukaan kaikki maat pyrkivät vähentämään laitospuoleista hoitoa ja tukemaan ikääntyviä henkilöitä selviytymisessä kotona, joko tarjoamalla palveluita tai rahaa niiden ostoon tai antamalla rahallista ja henkistä tukea mm. omaishoitajille. Laitospuoleisen hoivan arvioidaan vähentyneen myös siksi, että palveluita on tarjolla. Useimmiten vastuussa ikäihmisten hoivasta käytännön toimeenpanossa ovat kunnat tai paikallishallinto. Lähes kaikissa Euroopan maissa tutkimuksen mukaan on tarjolla julkisen vallan subventoimia kotipalveluja ainakin osalle vanhuksia. Tavallisimmin kotipalvelut ovat tarve- ja tuloharkintaisia. Suurin osa vanhushoivasta on kuitenkin julkisesti rahoitettua. Kotipalveluja tuottavat enenevässä määrin myös yritykset ja järjestöt etenkin maissa, joissa julkisen vallan vastuu näistä palveluista on suuri.

Tutkimuksessa on selvitetty vanhusten julkishoivan ja perhehoivan vastuita eri maissa. Julkinen vastuu vanhusten hoivasta asettaa tutkimuksessa olevat maat järjestykseen seuraavasti: Tanska, Ruotsi, Norja, Suomi, Ranska, Iso-Britannia, Alankomaat, Saksa, Espanja, Unkari, Italia ja Puola. Tanskassa julkishoiva on suurin ja Puolassa perhehoiva on yleisin. Tanska on ainut pohjoismaa, jossa on rajoittamaton pääsy kotipalvelujen piiriin (Anttonen ja Sointu 2006, 122).

Stolt ym. (2010) tuovat esille tutkimuksessaan Ruotsissa ikäihmisten palveluissa tuotetuista kotipalveluista ja niiden laadusta, että yksityisiä palveluja tarvitaan palvelutarjonnan laadun vuoksi. Yksityisten palvelujen kasvu on tilastoitu yksityisten kotipalvelujen osalta seuraavasti: 1990 yksityisenä palveluja tuotettiin 1 %, vuonna 2008 14 % ja luku vuonna 2010 oli 16 %.

Anttonen ja Sointu (2010, 123) toteavat, että palvelujärjestelmässä on tapahtunut kaikkialla muutoksia, kun julkinen valta hajauttaa vastuitaan (ostosopimukset). Tutkimuksen mukaan eteläinen ja keskinen Eurooppa on alkanut käyttää maahanmuutta-

ja myös työvoimana. Tutkimuksessa kuvataan ilmiötä paluuna ”piikayhteiskuntaan”. Pohjoismaiden osalta tutkija esittääkin kysymyksen tulevaisuuden näkymästä, että missä määrin maahanmuuttajiin perustuva halpa työvoima alkaa uhata julkispalvelujen tuottamista Pohjoismaissa?

Suomessa kotitalousvähennyksellä on ollut merkittävä merkitys kotityöpalvelujen ostamisen laajentumisessa sekä palvelujen saatavuuden kasvamisessa. Vuoden 2012 alussa kotitalousvähennykseen tuli kuitenkin muutoksia siten, että yksittäisen henkilön vähennys aleni 3000 eurosta 2000 euroon vuodessa. Kotitalousvähennyksen omavastuu on edelleen 100 euroa. Jos työ ostetaan ennakkoperintärekisteriin merkityltä yritykseltä, vuonna 2012 saadaan vähentää 45 % (vuonna 2011 määrä oli 60 %) arvonnäkölisäverollisesta työkorvauksesta. Jos henkilö palkataan työsuhteeseen, voidaan vuonna 2012 vähentää 15 % (vuonna 2011 määrä oli 30 %) maksetusta palkasta sekä palkkaan kuuluvista työntäjän sivukuluista. (Verohallinto 2012a.)

Tulevaisuus näyttää kuinka kotitalousvähennykseen tehty muutos vaikuttaa kuluttajiin kotityöpalveluiden käyttäjinä määrällisesti sekä sen mihin palveluihin kuluttajat kotitalousvähennystä käyttävät.

Härkki ja Simons (2005) ovat laatineet raportin ”Kotityöpalveluiden markkinoinnin kansainvälisen katsaus”, jonka tarkoituksena on ollut kartoittaa kotityöpalveluiden tarjontaa, markkinointia ja kysyntää sekä julkisen, yksityisen, että kolmannen sektorin osalta. Tutkimuksen kohteena ovat olleet Ruotsi, Tanska, Iso-Britannia, Yhdysvallat, Kanada ja Australia. Tutkimuksessa ovat mukana Euroopan maista Saksa ja Sveitsi ja Aasian maista Japani ja Kiina. Raportin mukaan jako julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin tarjoamien kotityöpalvelujen välillä on erityisesti viranomaistahoilla. Kotityöpalvelujen tarjoaja tahojen jako on kuitenkin katsauksen mukaan katoamassa, koska eri tahot tekevät yhteistyötä yhä enenevässä määrin. Tulevaisuus näyttää mihin suuntaan eri maissa palvelujen tarjonta ohjautuu. Tutkija toteaa raportin lopussa, että on toivottavaa, ettei yhteiskunta muutu sellaiseksi, että koko yksityiselämä on jonkun muun järjestelmää.

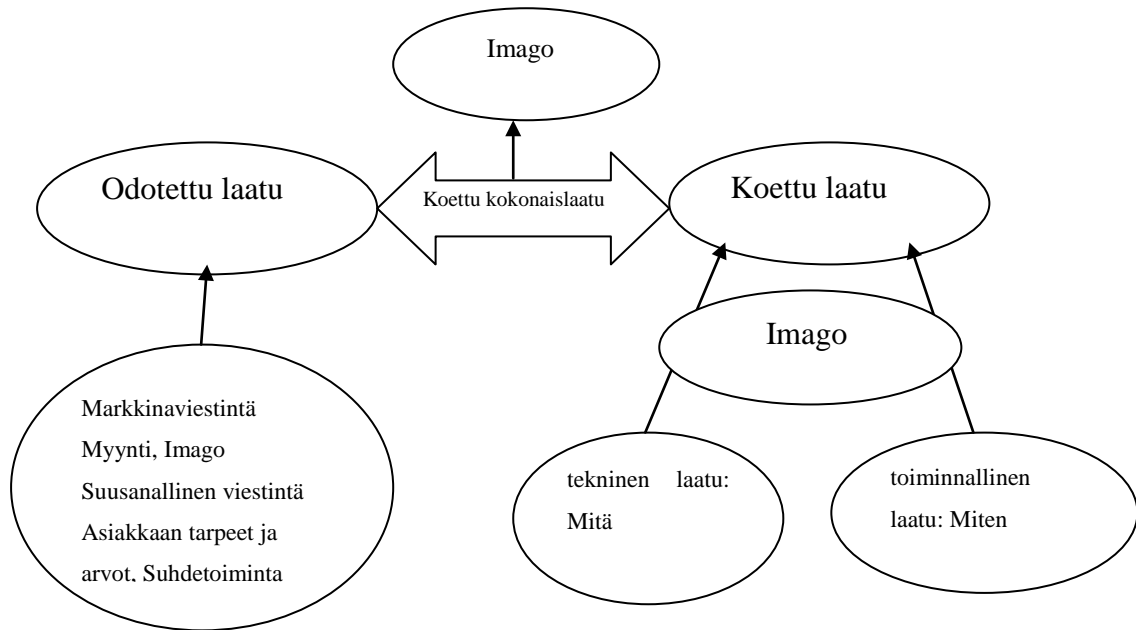
3 KOTITYÖPALVELUJEN LAATU ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

3.1 Palvelun laatu

Grönroos on uranuurtaja palveluiden tutkimisessa. Hän on tutkinut 1990-luvulla palveluiden merkitystä kilpailuetuna myös muille kuin perinteisille palveluyrityksille. Tämän vuoksi Grönroosin (2009, 105) koetun kokonaislaadun mallia käytetään yleisesti kuvaamaan palvelujen laatua. Grönroosin mukaan asiakkailla on odotusarvo yrityksen palvelujen laadusta. Palveluyritysten tehtävänä on toteuttaa palvelutapahtumia sellaisilla resursseilla, prosesseilla ja prosessien lopputuloksilla, että asiakas kokee saavansa haluamaansa ja arvostamaansa arvoa. Asiakkaan kokemalla arvolla tarkoitetaan, että jokin asia asiakkaan arkielämässä toimii paremmin verrattuna aikaisempaan. Asiakkaan saama arvon suuruus on riippuvainen kokemuksista ja siitä, miten (tekninen laatu) ja millä tavalla (toiminnallinen laatu) palvelu vastaa yksilön tarpeeseen. Kokemukseen vaikuttavat myös käyttäjän ennakko-odotukset palvelusta sekä asiakkaan omat panostukset palvelun saamiseksi.

Kuvassa 2 on kuvattu palvelujen koettua kokonaislaatua. Suoritetussa palvelussa on sekä teknistä ”mitattavaa” laatua eli mitä asiakas saa ja prosessin toiminnallista ”kokemuksellista” laatua eli mitä palvelu sisältää ja miten hyvin se toteutetaan. Näistä syntyy kokonaisuutena palvelun koettu laatu. Asiakas vertaa saamansa palvelun laatua odotuksiinsa. Tästä johtuen yrityksen markkinoinnissa on tärkeää se, että yritys pystyy pitämään lupauksensa.

Grönroosin mukaan palvelun laatu on hyvä, jos koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotettu laatu riippuu yrityksen markkinaviestinnästä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen imagosta ja asiakkaan tarpeista. (Grönroos, 2009, 104 - 106.)



KUVA 2. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105).

Grönroos (2009, 122) on koonnut eri tutkimuksista sekä käytännön kokemuksista laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Kriteerejä on käytetty myös kotityöpalveluja koskevissa tutkimuksissa. Kriteerit ovat seuraavat:

1. **Ammattimaisuus ja taidot.** Asiakkaat ymmärtävät, että palvelun tarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisemiseen (lopputulokseen liittyvä kriteeri).
2. **Asenteet ja käyttäytyminen.** Asiakkaat tuntevat, että palvelutyöntekijät kiinnostavat heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri)
3. **Lähestyttävyys ja joustavuus.** Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoaja, sen sijainti, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimukseen ja toiveisiin joustavasti (prosessiin liittyvä kriteeri).
4. **Luotettavuus.** Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palvelun tarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri).
5. **Palvelujen normalisointi.** Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palvelun tarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri).
6. **Palvelumaisema.** Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri).
7. **Maine ja uskottavuus.** Asiakkaat uskovat, että palvelun tarjoajan toimiin voi luottaa, että palvelun tarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri). (Grönroos 2009,122.)

3.2 Kotityöpalvelujen laatutekijät

Laurilan (2007) pro gradu -tutkielma käsitteli kotityöpalveluja aktiivisesti käyttäneiden lapsiperheiden kokemuksia kotityöpalvelujen laadusta sekä perheiden palveluille kohdistamia odotuksia. Tutkimuksessa lapsiperheeksi määriteltiin perhe, jossa on vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi. Tutkimus tehtiin sähköisenä kyselynä internetin kautta kattaen koko Suomen. Tutkimus mukaan perheet olivat tyytyväisiä käyttämissä palveluihin. Tutkielman tulosten mukaan tärkein kotityöpalvelujen laadun tekijä on palveluprosessi. Palveluprosessi muodostuu asiakkaan yhteydenotosta palvelun tarjoajaan, palvelusopimuksen tekemisestä palvelun tuottamisesta sekä palautteenotosta ja laskutuksesta. Palveluprosessi sisältää sekä työsuorituksen että työn lopputuloksen. Tutkimuksen tulosten mukaan kotityöpalveluyritysten tulee panostaa erityisesti työntekijöiden sitouttamiseen sekä yksilöllisten palvelujen kehittämiseen menestyäkseen ja tuottaakseen lapsiperheitä tyydyttäviä palveluja.

Suurimpana ongelmana koettiin työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja erityisesti siivouspalveluissa työntekijöiden ammattitaidon puute. Palveluilta odotettiin herkkyyttä asiakkaiden toiveille ja yksilöllisiä palveluja, joustavuutta, sovittujen aikataulujen pitämistä, tehokasta ajankäyttöä, huolellista ja ammattimaista työskentelyä, pysyvyyttä työntekijöissä ja erityisesti hyvää palvelun lopputulosta.

Kuluttajatutkimuskeskus on tutkinut myös kuluttajien odotuksia kotityöpalvelujen laadusta. Varjosen ym. (2007, 75) tekemän tutkimuksen mukaan kuluttajat pitivät tärkeinä muun muassa ammattitaitoista ja yksilöllistä palvelua, palvelun saatavuutta toivottuna ajankohtana, Internetin käyttömahdollisuutta sekä kansallisuutta ja kielitaitoa. Alan menestystekijöiksi nousivat ammattitaito, täsmällisyys, luotettavuus ja vuorovaiikutustaidot. Sovitussa aikataulussa pysyminen ja palvelun saaminen toivottuna ajankohtana ovat myös merkittäviä laatutekijöitä. Tutkimuksen mukaan yrittäjien tulee panostaa palvelutyöntekijöiden ammatillisten valmiuksien kehittämiseen kotityöpalvelujen laadun parantamiseksi.

Aaltosen ja Varjosen (2010) mukaan kuluttajat pitivät tärkeimpänä laatutekijänä työnhallintaa, joka näkyy hyvänä työn jälkeenä, huolellisuutena ja siisteytenä. Tärkeitä laatutekijöitä olivat myös aikataulussa pysyminen, yksilöllisten toiveiden huomioon ot-

taminen ja valitusten jälkeinen työn laadun parantaminen. Palveluntarjoajaan tyytymättömät asiakkaat olivat vaihtaneet yritystä useimmissa tapauksissa huonon työntuloksen vuoksi. Palvelujen onnistuminen on pääosin sidoksissa asiakaspalvelua tekevän henkilön ominaisuuksiin ja taitoihin. merkittävänä laatua osoittavina tekijöinä pidetään työntekijän siistiä ulkoasua, hyvää käytöstä ja asiakaspalvelutaitoa.

Aaltosen ja Varjosen (2010) tutkimuksen mukaan tuttujen hyvät kokemukset palvelusta toimivat hyvän laadun takeena. Tutkimuksen mukaan laatua on myös luotettava markkinointi ja yrityksen kuuluminen ennakkoperintärekisteriin. Tutkimustuloksissa yrityksen edulliset hinnat, suomalaisuus tai läheinen sijainti eivät olleet yhtä keskeisiä palvelujen valintakriteerejä. Asiakaskokemuksen myötä palvelun laadun merkitys kasvaa ja edullisen hinnan merkitys kotitalouspalvelujen valintakriteerinä vähentyy. Kotitalouspalvelujen käytön lisääntyminen johtuu luottamuspulasta, jota palvelujen käyttäjien mielestä voitaisiin poistaa palveluiden tuottajien ja välittäjien laadun varmistuksella.

Kotityöpalveluyritysten ulkopuolinen laatu-arviointi katsotaan olevan tarpeellinen ja sen nähdään lisäävän luottamusta yritykseen jo siinä vaiheessa, kun palveluita ollaan hankkimassa. Erityisesti nuoret kuluttajat pitivät ulkopuolista laatu-arviointia tärkeänä. Yrittäjälle laadunhallintajärjestelmä tarjoaa välineen kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Yrittäjän saama sertifikaatti on osoitus asiakkaalle, että hän saa arvostamaansa laadukasta ja luotettavaa palvelua omaan kotiinsa. Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat tulevaisuuden menestystekijöitä kotityöpalvelualalla. (Aalto ym. 2010, 25, 5.) Yritysten toiminnan kehittämiseksi ja kuluttajien valintojen helpottamiseksi on tärkeää, että kotityöpalveluja tuottavilla yrityksillä on valtakunnalliset, yhtenevät laatu-kriteerit.

Kotityöpalvelujen laatua koskevissa tutkimuksissa, joita edellä kuvattiin, nousivat esiin Grönroosin (2009, 122) esittämät palveluprosessiin, työn lopputulokseen ja imagoon liittyvät kriteerit. Hyvä maineista, joustavasti ja luotettavasti toimivaa kotityöpalveluja tuottavaa yritystä suositellaan tutuille. Hyvä maine ansaitaan palvelua tekevien työntekijöiden ammattitaitoisella toiminnalla sekä asiakaspalvelun liittyvillä taidoilla. Laadukas palvelu rakentuu asiakkaan kokemuksesta sekä tarpeita tyydyttävästä hyväksyttävästä, mitattavasta työn tuloksesta.

Tutkimukset tuovat esille kuluttajien toiveita ja vaatimuksia sekä palvelutarjonnasta että palvelujen laadusta. Edellä kuvatut tutkimukset ovat osaltaan toimineet lähtöselvityksenä ja tarpeen osoittajina kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän rakentamiselle ja laatutyön tekemiselle kotityöpalveluja tuottaville mikro- ja pk-yrityksille.

3.3 Laatuun liittyviä aiempia tutkimuksia

Yritysten laatutoimintaan on kiinnitetty huomiota suomalaisissa yrityksissä vuosikymmenten ajan, mutta vuonna 2004 ensimmäisen laajan tutkimuksen suomalaisille yrityksille toteutti Suomalaisen Työn Liitto Kauppa ja Teollisuusministeriön tilauksesta. Tutkimuksessa ”Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä”, selvitettiin kaksivaiheisella tutkimuskyselyllä yritysten toimintaa laadun hyväksi, laatu-tekniikoiden ja -työkalujen käyttöä, laatuvirheiden seurantaan sekä laatuvirheistä johdettujen toimenpiteiden, menetelmien ja kehitystyön systematiikkaa.

Tutkimus osoitti, että yrityksissä seurataan useimmiten ulkoiseen laatuun, asiakkaaseen, liittyviä laatu-kustannuksia. Tutkimuksen mukaan työn uudelleen tekeminen, korjaava työ tai etsiminen aiheuttaa eniten laatu-kustannuksia. Yrityksissä pidettiin tarkistuslistaa, yrityksen oma kehitysohjelmaa sekä aivoriihi ja muita ideoinnin ryhmätyökaluja hyödyllisimpinä laatutyössä. Laatu-järjestelmät olivat yritysten mielestä laatu-tekniikoista hyödyllisimpiä. Tutkimuksen johtopäätöksissä todettiin, että yrityksissä saavutetaan suurin taloudellinen hyöty silloin, kun yritykset pääsevät eroon aikapulasta laatutyöhön liittyvässä kehittämistyössä ja lisäksi niiden olisi osattava keskittyä tiedossa oleviin kehittämiskohteisiin. (KTM 2004, 96 - 97).

Pirkko Turjanmaan (2005, 16) tutkimuksessa ”Laadun oppiminen pienissä yrityksissä” tuloksena syntyi laadun oppimisen malli, jonka avulla laadun oppiminen pienyrityksissä helpottuu sekä auttaa yritystä saamaan laadun osaksi jokapäiväistä toimintaa. Turjanmaa kehittämän laadun oppimisen toteuttamismalli, LAOT -malli (kuva 3), sisältää tutkimusprosessin tulokset: laadun oppimisprosessin eteneminen, laadun oppimisen osatasot ja oppimistavat.

Laadun oppimisprosessi	Laadun oppimisen osatasot	Oppimistavat
PIILEVÄ LAATU		Keskustelu, kokemukset, reflektio
SOPEUTTAVA LAATU	<p>TIEDOSTAMISTASO Laadun oppimisen tarpeellisuuden tiedostaminen, koulutus sovellettuna omaan toimintaympäristöön, laadun ja oppimisen käsitteiden ymmärtäminen, toiminta- ja laatuperiaatteiden kirjaaminen, välineellinen oppiminen, oppimaan oppiminen</p> <p>KÄSITTELEMISTASO yrityksen toimintojen tunnistaminen ja tarkastelu sekä kirjaaminen, tavoitteiden asettaminen sekä niistä sopiminen laadun näkökulmaa korostaen toimintoihin yhdistäen</p>	<p>Välineellinen laadun oppiminen</p> <p>Välineellinen ja vuorovaikutuksellinen laadun oppiminen</p> <p>Keskustelu, dialogi, reflektio</p>
KEHITTÄVÄ LAATU	<p>LAATUJÄRJESTELMÄ Eksplisiittinen toiminnan kuvaaja ja laadun oppimisen apuväline</p> <p>KEHITTÄMISTASO toiminnallinen kehittäminen ja laatu-järjestelmän käyttäminen laadun oppimisen ja kehittämisen apuna, koulutuksen syventäminen, itsearviointi, toimintojen kuvaaminen ja kehittäminen</p>	<p>Vuorovaikutuksellinen laadun oppiminen</p> <p>Vuorovaikutuksellinen ja uudistava laadun oppiminen</p> <p>Dialogi, kriittinen reflektio</p>
UUDISTAVA LAATU	<p>UUDISTAMISTASO Toiminnan uudistaminen tulevaisuus suuntautuneesti, laadun sisäistäminen myös henkilökohtaiselle tasolle, laadun yhteiset tavoitteet, johdettu suunta, toiminnan todellinen käytännössä näkyvä muuttuminen</p>	<p>Uudistava laadun oppiminen</p>

KUVA 3. Pienten yritysten laadun oppimisen toteutusmalli (LAOT) osatasoitain (Turjanmaa 2005, 155)

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että jos pienessä yrityksessä tunnetaan uudistavan oppimisen edellyttämät tiedon syntymisen mekanismit, se auttaa yrityksen johtoa ja henkilöstöä ymmärtämään oppimista syvällisesti ja kehittämään laatua osaksi toimintaa. Turjanmaa (2005, 160) kuvaa tutkimuksessaan, että

LAOT -malli auttaa jäsentämään laadun oppimistapoja ja -vaiheita sekä tuo käsitteitä käytännön kehittämisen tueksi. Käytännön soveltamisessa mallin käyttö edellyttää sisällön konkretisointia ja selittämistä johdolle ja henkilöstölle tutulla kielellä huomioiden yrityksen toimintakonteksti. LAOT -mallissa lähtökohtana on piilevä laatu, jolla tarkoitetaan yrityksessä olevaa käsitystä laadusta, sillä jokainen ymmärtää laadun yrityksessä omalla tavallaan. Päämääräksi yrityksen toiminnalle on asetettu uudistava laatu, joka saavutetaan oppimisprosessin avulla. Oppimisessa hyödynnetään kokemuksia, keskustelua, dialogia ja reflektointia. Yrityksen johdon tehtävä on laadun oppimisen johtaminen ja olosuhteiden luominen oppimiselle. Uudistavan laadun tasolla uudistavan oppimisen kautta tapahtuu huomattavaa, innovatiivista ja näkyvää uudistamista. Laadun oppimisessa korostuvat seuraavat asiat:

- *oman toiminnan tunteminen*
- *kokonaisuuksien ja prosessien hahmottaminen*
- *tavoitteellisuus*
- *jatkuva koulutus*
- *oppimistapojen kehittyminen*
- *erilaisten toimintatapojen hyväksyminen*
- *nykykäytäntöjen kyseenalaistaminen*
- *avoin ilmapiiri ja vuorovaikutus*
- *mahdollisuus keskusteluun, dialogiin, reflektioon ja kriittiseen reflektioon*
- *johdon aito osallistuminen*
- *toimintojen eksplisiittisyys ja toiminnan arvioiminen.* (Turjanmaa 2005, 160.)

Turjanmaan mukaan pienissä yrityksissä laadun oppiminen etenee johdettuna asioitain tai asiakokonaisuuksittain. Toiminnan kehittäminen ja uudistaminen toteutetaan suunnittelussa tärkeysjärjestyksessä, sillä laadun kannalta kaikkia asioita ei opita muutoksessa samaan aikaan. Laadun uudistava oppiminen muuttaa toimintaa pienissä yrityksissä pikkuhiljaa jatkuvasti. Uudistamiseen tarvitaan erilaisia oppimistapoja ja mahdollisuuksia. Mitä lähempänä uudistavaa laatua ollaan, sitä tuloksellisempaa ja uskottavampaa on pyrkimys laatuun yrityksen toiminnassa. (Turjanmaa 2010, 157.)

Grönroosin (2009, 81 - 82) kokoamien tutkimusten mukaan yritysten laadun parantaminen on keskeytymätön prosessi, joka vaatii kaikilta yrityksessä toimivilta laadun merkityksen arvostamista ja parannuskeinojen ymmärtämistä. Laatu ja laadunparannus- ja -varmistusprosessit ovat strategisia asioita, jotka vaativat ylimmältä johdolta jatkuvaa huomiota. Palvelujen johtamisen suurin haaste on se, kuinka saadaan palve-

lujen laadullinen vaihtelu minimoitua ja pidettyä asiakkaille tuotettu ja tarjottu palvelu jatkuvasti tasalaatuisena.

4 KOTITYÖPALVELUYRITYSTEN LAATUTYÖ

4.1 Laadunhallinnan merkitys

Palveluyritysten laadunhallinta koskee samalla tavalla yhden hengen yritystä kuin työnantajayrityksiä. Laadunhallinnan avulla varmistetaan toiminnan sujuvuus ja asiakkaan saaman palvelun laatu. Se on yrityksen toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista siten, että saavutetaan toiminnalle asetetut laatutavoitteet. Hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta vapauttaa yrityksen resursseja uuden suunnitteluun ja varautumiseen myös tuleviin haasteisiin. Laadunhallinnalla voidaan ennaltaehkäistä virheitä ja säästää aikaa ja voimavaroja turhalta työltä. Suunnitelmallisuus lisää arjen sujuvuutta ja joustavuutta työssä, jota tarvitaan työskentelyssä palvelualueilla, niin myös kotityöpalvelujen tuottamisessa. (Holma ym. 2001, 5-10.)

Laadunhallintajärjestelmä on yrityksen toiminnan ohjausjärjestelmä, joka sisältää kaikki sopimukset, suunnitelmat, arviointi- ja seurantatulokset, joilla yrityksen toimintaa ohjataan. Laatu ei ole irrallinen osa vaan osa toimintaa. Laadun parantamisella vaikutetaan samanaikaisesti sekä omaan työhön että työn kehittämiseen. (Holma ym. 2001, 5 - 10.)

4.2 Yritysten laatutyössä käytettäviä standardeja ja laatujärjestelmämalleja

Laadunvarmistus ja laatutyö ovat alun perin lähtöisin teollisuudesta. Amerikkalainen William E. Deming oli tilastollisen laadunohjauksen kehittäjä, jonka nimen mukaan perustettiin Japanissa vuonna 1951 Deming Prize niminen laatupalkinto. Toinen laatutyön tärkeä kehittäjä on ollut Josep M. Juran. Hän korosti, että laatutyö ei ole erillinen johtamisen alue, vaan se tarkoittaa organisaation toiminnan suunnittelua, ohjaamista, järjestelmällistä seurantaa ja yrityksen hyvää talouden hoitoa. Laadunhallinnan laaja-alainen kehittäminen koettiin välttämättömäksi 1980-luvulla. Tällöin laatuajattelu ja laatutyö laajenivat käyttöön myös palvelualueille ja palveluja tuottaviin yrityksiin.

1980-luvulla kehityksen aikaansaamiseksi perustettiin kansainvälisiä yhteistyö- ja koordinaatio-organisaatioita. Maailmanlaajuisena laatustandardeja kehittävä organisaationa toimii Kansainvälinen standardisoimisliitto eli International Organization for Standardization (ISO). (Rissanen & Kansanen 2003, 15.)

ISO - organisaatio on vakiinnuttanut laadunhallintaan liittyvän käsitteistön, jota päivitetään jatkuvasti. ISO julkaisi ensimmäiset yleiset ISO 9000 -sarjan laatustandardit jo vuonna 1987. Standardit sisältävät suosituksia ja vaatimuksia tehokkaan laadunhallinnan järjestelmän rakentamiseen. ISO 9000 -laadunhallinnan järjestelmän perusajatus on toimia yritysten ennakkosuunnitelmana siitä, miten tulisi toimia asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi, kilpailukyvyn turvaamiseksi ja taloudellisen ja toiminnallisen tuloksen varmistamiseksi. (Holma ym. 2001, 115.)

Laadulla kilpailemisen yleistyminen alkoi 1980-luvun lopulla, jolloin USA:ssa luotiin kilpailua ja itsearviointia varten erityinen laatupalkintokriteeristö. Tätä alettiin soveltaa myös Euroopassa ja Suomessa. The European Foundation for Quality Management (EFQM) perustettiin vuonna 1998. Laatupalkintokilpailussa yritysten ja organisaatioiden vertailu on keskeinen menetelmä. Kilpailu korostaa eriomaisuutta (paras voittaa). Laatuokeskus toimii Suomessa EFQM:n kansallisena yhteistyöorganisaationa. (Rissanen & Kansanen 2003, 7 - 15.)

Standardien ja laatuksiteeristöjen pohjalta on luotu erilaisia itsearviointi- ja laadunhallintajärjestelmiä, joita voidaan soveltaa usealla alalla tai rajatuilla aloilla tai toiminnan osa-alueilla. Osa järjestelmistä on suunniteltu siten, että ne soveltuvat erityisesti pieniin yrityksiin ja yksin toimiville yrittäjille.

Suomen laatupalkintokilpailun esikuvina ovat olleet kansainväliset laatukilpailut. Suomen laatupalkintokilpailussa käytetään Euroopan laatupalkinnon kriteeristöä (EFQM). Laatupalkinnon arviointiperusteet rakentuvat kahdeksan erinomaisuuden tunnuspiirteelle, jotka auttavat muodostamaan kuvan organisaation toiminnasta. Tunuspiirteiden avulla arvioidaan nykyistä toimintaa ja asetetaan parantamisalueet tärkeysjärjestykseen. Laatupalkinnon organisaation toimintaan liittyviä arviointialueita ovat johtajuus, toimintaperiaatteet ja strategia, henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit ja prosessit. Tulosten arviointi tehdään henkilöstö-, asiakastuloksista sekä yhteiskunnal-

lisistä tuloksista ja keskeisistä suorituskykytuloksista. Suomen laatupalkinto jaetaan kerran vuodessa tunnustuksena esimerkillisestä laadunhallinnasta ja menestyksellisestä toiminnasta. Kilpailussa on neljä sarjaa: suuret yritykset ja yksiköt, pienet yritykset, julkinen sektori ja yleishyödylliset yhteisöt. (Holma ym. 2001, 117 - 120.)

Laadun portaat -niminen laadun kehittämismalli on tarkoitettu eri toimialojen pienille ja keskisuurille yrityksille. Malli on erittäin laaja. Se yhdistää EFQM 2000 PK-mallin ja ISO 9001:2000 -standardin. Näiden lisäksi sukupolvenvaihdostilannetta, yrittämiseen liittyviä riskejä, yrittäjän osaamista ja johtamisen taitoja sekä ympäristö- ja turvallisuusasioita. Nimi syntyy siitä, että malli rakentuu neljästä portaasta, jossa yritys voi edetä oman aikataulun ja valitsemansa tason mukaan. Mallissa on mahdollisuus rekisteröityä yrityksen ollessa tasolla III Suomen Yrittäjien ylläpitämään rekisteriin [www.yrittajat -sivustolle](http://www.yrittajat-sivustolle). Koska kyse ei ole sertifiointista Suomen Yrittäjät eivät takaa mitään vaan vastuu on yrittäjän. (Holma ym. 2001, 119 - 120.)

PIENET- laatujärjestelmä on kehitetty vuonna 1997 sosiaali- ja terveydenhuollon pienille työyksiköille ja yksin toimiville henkilöille. Mallissa on sen kuudelle osa-alueelle joko kehitetty tai otettu muusta toiminnasta laadunhallinnan työkalut. Mallin osa-alueet ja työkalut ovat seuraavat:

- asiakasselvitykset
- palvelutuotannon suunnittelu
- markkinointi ja yhteistyö
- dokumentointi ja tilastointi
- palautteen hankkiminen ja arviointi
- laadunhallinta (Holma ym. 3-11).

Malliin liittyvät työkalut auttavat oman työn suunnittelussa ja hallinnassa, sisäisessä yhteistyössä, työn tuntemisessa ja toimintatavan yhdenmukaistamisessa. PIENET -malli ei sisällä varsinaista laatukriteeristöä, joten se ei sovellu sisäiseen tai ulkoiseen arviointiin. Mallin tavoitteena on toiminnan sisäinen kehittäminen ja laadun osoittaminen ulkopuolisille. (Holma ym. 1997, 3-11.)

ITE-työyksikön itsearviointi ja laadunhallintamenetelmä on tarkoitettu sekä julkisella että yksityisellä sektorilla toimivien yksiköiden käyttöön sosiaali- ja terveystalalla. ITE -menetelmä pyrkii ottamaan keskeiset painotukset eri laadunhallinnan näkökulmista. Sen kehittämisessä on otettu huomioon ISO 9001- standardi sekä SFS-EN ISO

9004-2 standardi, jossa annetaan ohjeita laatujärjestelmän luomiseksi ja toteuttamiseksi erityisesti palveluorganisaatioissa. Lisäksi mallia luodessa on huomioitu Suomen laatupalkinnon arviointiperusteita, erityyppisiä auditointikriteereitä sekä valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä (1995). (Holma 1997, 14 - 23.)

ITE -työkalun keskeinen periaate on, että menetelmä vastaa käytännön tarpeisiin ja on yksinkertainen. ITE -menetelmään koostuu arviointilomakkeesta, yhteenvetolomakkeesta arviointitulosten analysoimiseksi sekä kehittämistoimien kirjaamiseen tarkoitettu jatkosuunnitelmalomake. Itsearviointin kohteena ovat esimerkiksi seuraavat asiat:

- perusarvot ja toiminnan perusteet
- toiminnan suunnittelu
- henkilöstövoimavarat ja niiden kehittäminen
- tilat, varusteet ja niiden käyttö
- palveluprosessit
- johtaminen
- tiedottaminen, markkinointi ja yhteistyö
- toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen (Holma 1997, 15).

Yrityksessä kaikki työntekijät tekevät 25 kysymystä sisältävän itsearviointin. ITE-arviointin avulla esimiehet ja johto saavat käsityksen työntekijöiden tiedoista työyksikön toiminnan suhteen sekä kartoituksen siitä, mitkä asiat pitäisi olla kunnossa työyksikössä. Esimiehet ja johtajat voivat käyttää ITE-menetelmää johtamisen työvälineenä. (Holma 1997, 3-29; Holma 2003, 31 - 34.)

Sosiaali- ja terveystalvelujen laatuohjelma, Social and Health Quality Service (SHQS), pohjautuu ISQua:n (International Society for Quality in Health Care) periaatteisiin sekä auditointia ja laaduntunnustusten myöntämistä koskeviin kansainvälisiin vaatimuksiin. Sitä toteutetaan isoissa sosiaali- ja terveysalan yksiköissä, mutta se soveltuu pieniin palveluyrityksiin. SHQS -prosessissa yrityksen palvelujärjestelmän rakenne, palveluprosessit ja vaikuttavuus tarkastetaan systemaattisesti käyttämällä SHQS -arviointikriteeristöä. Pieniä palveluyrityksiä varten on laadittu oma arviointikriteeristö. Prosessissa samalla käynnistetään laadunhallintaan ja laatujärjestelmän rakentamiseen tähtäävä kehittämistyö. (Sosiaali- ja terveystalvelujen laatuohjelma SHQS.)

Yksityisissä sosiaalipalveluissa laadunvalvontaan on tullut myös kotiin tuotettavien palvelujen osalta omavalvontasuunnitelman laadinnan velvoite. Uudistettu laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tuli voimaan 1.10.2011. Laki sisältää muutoksia yritysten toiminnan valvontaan. 1.3.2012 astui voimaan lain soveltamista koskevat määräykset omavalvonnasta. Määräys sosiaalipalveluina kotiin tuotettavista palveluista koskee yksityisten yrittäjien sosiaalipalveluina tuottamia kotityöpalveluja. Määräysten mukaan yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on yrityksessä avoimesti nähtävillä oleva asiakirja, jossa kuvataan yrityksen toimintaperiaatteita ja toimintatapoja siten, että kuluttaja ja asiakas pystyvät saamaan selkeän kuvan yrityksen tarjoamista palveluista ja toiminnasta.

Omavalvontasuunnitelma on oltava toiminnassa olevilla yrityksillä käytössään 1.9.2012. Uusilla alkavilla yrityksillä omavalvontasuunnitelma tulee olla käytössä 6 kuukautta toimintansa aloittamisesta. (Valvira, 2012.)

Verohallinnon sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotusohjeen (2012) mukaan omavalvontasuunnitelma on oltava kaikilla niillä yrityksillä, jotka tuottavat arvonlisäverottomia sosiaalipalveluja. (Verohallinto, 2012b).

4.3 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä

4.3.1 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän tausta

Työtehoseura ry (TTS) on koordinoinut vuosina 2007 - 2011 toteutuneita viittä valtakunnallista kotityöpalvelujen kehittämishanketta, joiden yhteisenä tehtävänä on ollut kehittää kotityöpalvelujen tuottamiseen liittyvää osaamista sekä palvelujen laatua. Hankkeissa ovat olleet mukana 4 asiantuntija- ja tutkimusorganisaatiota sekä 10 amatillista oppilaitosta eri puolelta Suomea.

Laatu ratkaisee – innovaatioverkosto kotityöpalvelualan kehittäjänä -hankkeessa vuosina 2008 - 2010 kehitettiin ja tuotettiin kotityöpalvelun laatujärjestelmä ja –kriteeristö (Julkaisun sisällysluettelo liite 1.). Laatujärjestelmän tausta-aineistona ovat olleet ISO 9000 -järjestelmä, EFQM -järjestelmä ja SHQS -järjestelmä. Kotityöpalvelun laadun-

hallintajärjestelmä on suunniteltu erityisesti kotityöpalveluja tuottavien yksinyrittäjien, mikro- ja pk-yritysten laadun kehittämisen työkaluksi.

Kokonaisuuteen kuuluu myös hankkeessa kehitetty koulutusohjelma, jonka aikana laatukouluttajat ohjaavat yritysten oman laadunhallintajärjestelmän kehittämistä laatusertifiointiprosessin eri vaiheissa. Kotityöpalvelujen laatukoulutusta ja -ohjausta sekä auditointia varten on Suomeen koulutettu kymmeneen ammatilliseen oppilaitokseen kotityöpalvelun laatukouluttajat ja auditoidijat. Ammatilliset oppilaitokset toimivat myös alueellisina kotityöpalveluyritysten yritysverkostojen kokoajina.

Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmää sekä yritysten sertifiointia on pilotoitu useissa hankkeissa. Ensimmäiset kehittämishaluiset yrittäjät aloittivat yrityspilotteina sertifiointiprosessin 2009 ja ensimmäiset sertifikaatit myönnettiin 10.11.2010. Piloteissa testattiin laatujärjestelmän eri osa-alueita yritysten omiksi laadunhallinnanjärjestelmiksi ja hiottiin kokonaisuuden toimivuutta. Pilottien kautta saadut parantamiskohteet on toteutettu ja järjestelmä on vakiinnutettu käyttöön.

Vuosina 2009 - 2011 Laadukkaat kotityöpalvelut Itä-Suomessa ESR -hankkeessa kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä pilotoitiin itäsuomalaisiin kotityöpalveluja tuottaviin yrityksiin. Lisäksi hankkeessa koottiin kotityöpalvelujen tuottamiseen liittyvää uusinta tutkimustietoa ja niihin pohjautuen järjestettiin yritysten henkilöstölle täydennyskoulutusta. Syksyllä 2010 käynnistyi Kainuussa kaksi vuotta kestävä Laadukasta kotityöpalvelua Kainuussa ESR -hanke, jonka tavoitteen on Kainuun alueen kotityöpalveluyritysten laatutyö kohti sertifiointia. Vuoden 2012 alussa sertifioituja kotityöpalveluyrityksiä Suomessa oli 62.

4.3.2 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän laatukäsitteistöä

Laatujärjestelmän kouluttaja- ja auditointioikeudet omaaville oppilaitoksille ja vastuushenkilöille Työtehoseura ry (2011) on laatinut Kotityöpalvelun laatujärjestelmän menettelytapaohjeistuksen. Siitä on käytettävissä luonnosversio, joka on päivitetty 13.12.2011. Ohjeistus sisältää kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmässä käytettävän keskeisen käsitteistön. Tässä tutkimuksessa käytetään oheista käsitteistöä.

Arvot

Seikkoja, joita yritys pitää hyvänä ja tavoittelemisen arvoisena. Yrityksen tapa tuottaa palvelua.

Asiakas

Palveluiden käyttäjä, palveluiden maksaja ja lähiomainen.

Auditointi

Järjestelmällinen ja riippumaton tutkinta sen määrittelemiseksi, ovatko laatutoiminnot ja niihin liittyvät tulokset suunniteltujen järjestelyjen mukaiset, ovatko nämä järjestelyt toteutettu tehokkaasti ja ovatko ne sopivia tavoitteiden saavuttamiseksi.

Itsearviointi

Yritys/yrittäjä arvioi toimintaansa ja kehittämistarpeitaan

Kotityöpalvelu

Korvaa kotona itse tehtävän työn, kuten kotisiivous, kunnostus ja huolto, kodin remontointi, tekstiili- ja vaatehuolto, ruokapalvelu, asiointi ja asukkaan avustaminen, sähköisten palvelujen ja tietokoneen käytön opastus

Laadunhallintajärjestelmä

Toiminta, jossa koko organisaatio ja sen toimintaan liittyvät toiminnot on koottu yksityiskohtaisesti

Laatu

Tuotteen tai palvelun kyky täyttää asiakkaiden, yritysjohton ja henkilöstön tarpeet ja odotukset.

Laatujärjestelmä

Laatujohtamisen toteuttamista varten tarkoitetut organisaation rakenne, vastuut, menetellyt, prosessit ja resurssit.

Laatukäsikirja

Kuvaus siitä, miten organisaation keskeiset ja tärkeimmät toiminnot on järjestetty ja dokumentoitu.

Laatukriteeri

Laatukriteeri on laadun määrittämisen perusteeksi valittu mitattavissa oleva ominaisuus. Se kertoo, millaista tulosta ja laatutasoa tavoittelemme.

Laatupolitiikka

Ylimmän johdon määrittelemät organisaation yleiset tarkoitusperät ja suuntautuminen laadun suhteen.

Laatuseuranta

Menettelyjen, menetelmien, olosuhteiden, prosessien, tuotteiden ja palveluiden tilan jatkuva valvonta ja oikeaksi toteaminen sekä pöytäkirjojen

ja niihin liittyväksi ilmoitetun viitemateriaalin analysointi, jotta varmistetaan spesifioitujen laatuvaatimusten täyttäminen.

Liiketoimintasuunnitelma

Dokumentti, jossa yritys arvioi nykyisen toimintansa tilannetta, markkinoiden kehittymistä, kilpailijoiden toimintaa, organisaation ja omistuspohjan muutostarpeita sekä suunnittelee henkilöstönsä, toimintansa ja taloutensa kehittämistä lähivuosina.

Luotettavuus

Johonkin voidaan luottaa; paikkaansa pitävyys, todenmukaisuus, turvallisuus; esim. Kohteen kyky suorittaa vaadittu toiminto määräoloissa vaadittuna aikana.

Palveluprosessi

Asiakkaan ongelmakokonaisuuteen kohdistuva palvelutapahtumien kokonaisuus, johon kuuluu palvelun vireille pano, toteutus ja lopettaminen.

- *Ydinprosessit: asiakasta palvelevat prosessit*
- *Tukiprosessit: ydinprosessien mahdollistajat*

Palvelusopimus

Asiakkaan saamaa palvelua koskeva sopimus, jossa asiakas ja palvelun antaja sopivat palvelusuunnitelman mukaisista tavoitteista, sisällöstä, laajuudesta, menetelmistä, määrärajoista ja laatuksitekereistä sekä tavoitteiden saavuttamisen seurannasta ja seuraamuksista sopimusrikkomuksen sattuessa tai suunnitelman pettäessä tai alittuessa.

Poikkeama

Yrityksen laatukäsikirjassa kuvattu toiminta ei vastaa yrityksen todellista toimintaa.

Prosessi

Jatkuvien yhteen liittyvien toimintojen sarja tuloksen aikaansaamiseksi. prosesseilla on osaprosesseja (alaprosesseja), jotka koostuvat työvaiheista ja/tai tehtävistä.

Reklamaatio

Toimitusta tai tilausta koskeva laatumoite/huomautus.

Rekrytointi

Ottaa henkilö palvelukseen

Sertifiointi

Laatujärjestelmän vaatimusten mukaisuuden varmentaminen todistuksella.

Strategia

Kuvataan selkeät päämäärät ja suunnitelmat yrityksen visiossa kuvattuun tilaan pääsemiseksi.

Tarkastus

Tuotteen tai palvelun yhden tai useamman ominaisuuden mittaaminen, tutkiminen, testaus, tulkkauksen ja näiden vertaaminen spesifioituihin vaatimuksiin niiden mukaisuudenmäärittämiseksi, sekä muut vastaavat toiminnot.

Tieke

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry

Toiminta-ajatus

Vastaa kysymyksiin: missä liiketoiminnassa olemme mukana, keitä ovat meidän asiakkaamme, miksi yritys on olemassa. Toiminta-ajatus pitää sisällään näkemyksen siitä, mitä yritys haluaa saavuttaa ja millaisten markkinoiden ja asiakkaiden kanssa organisaatio on tekemisissä nyt ja tulevaisuudessa.

TTS

Työtehoseura ry

Tuotevastuu

Yleinen termi jota käytetään kuvaamaan valmistajan tai vastaavan vastuuta korvata henkilö-, omaisuus- tai muut vahingot, jotka ovat aiheutuneet tuotteesta tai palvelusta.

Turvallisuusriski

Uhkana koettavan epätoivotun tapahtuman todennäköisyyden ja sen seurauksen yhteisvaikutus. Voi liittyä mm. henkilöturvallisuuteen tai tietoturvallisuuteen.

Tyky -toiminta

Työkykyä ylläpitävä toiminta

Työhyvinvointi

Työntekijän fyysinen ja psyykinen olotila, joka perustuu työn, työympäristön ja vapaa-ajan sopivaan kokonaisuuteen.

Työturvallisuus

*Parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapa-
turmia, ammattitautteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia fyysisiä ja henkisiä terveyshaittoja.*

Verkosto

Koostuu joukosta ”solmuja” ja niitä yhdistävistä suhteista. Solmut voivat olla esimerkiksi ihmisiä, organisaatioita tai valtioita

Visio

Näkemyksen halutusta tulevaisuuden tilasta. Vision tarkoitus on ohjata yrityksen strategista toimintaa kohti tätä haluttua tulevaisuuden tilaa. Visio konkretisoi, millaista menestystä yritys haluaa pitkällä tähtäimellä saavuttaa. Visio ohjaa ja suuntaa strategista suunnittelua ja toteutusta. (Työtehoseura 2011.)

4.3.3 Kotityöpalvelun laatusertifiointin hakijan edellytykset

Kotityöpalvelun laatusertifiointin ensisijaiseksi hakijaryhmäksi on laatujärjestelmään määritelty yksityiset kotityö- ja hoivapalveluyritykset sekä muut kyseisiä koteihin palveluja tuottavat organisaatiot, joiden tarpeita ja tarkoitusta tämä laatujärjestelmä palvelee.

Laatujärjestelmän piiriin kuuluvat mm. seuraavat kotityöpalvelut:

- kotisiivouspalvelut
- kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelut
- kodin ruokapalvelut
- pihan – ja puutarhanhoitopalvelut
- kodin kunnostus- ja huoltopalvelut
- tietotekniikan neuvonta- ja asennuspalvelut
- tilapäinen lastenhoito
- tilapäinen lemmikkieläintenhoito
- lisäksi avustamis- ja asiointipalvelut:
- avustaminen henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa ja aterioinnissa
- avustaminen kodin ulkopuolella esimerkiksi ulkoilemisessa tai erilaisiin tilaisuuksiin, toimintoihin ja harrastuksiin osallistumisessa
- asiakkaan puolesta asiointi esimerkiksi virastossa, apteekissa, kaupassa, pankissa tai postissa

Kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmä ei koske sairaanhoidollisia palveluita, joissa tarvitaan sairaanhoidon ammatillista koulutusta. (Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä.2011, 5.)

4.3.4 Kotityöpalvelun laatulautakunta ja sertifikaatti

Työtehoseura ry:n (TTS) hallinnoima Kotityöpalvelun laatulautakunta seuraa ja valvoo kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän toteuttamista. TTS:n johtokunta nimittää laatulautakunnan kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Laatulautakunnassa puheenjohtajana toimii vuosina 2010 - 2012 ministeri Lauri Tarasti, jäsenenä TTS:n edustajana Terttu Louhikoski - Alasuutari, asiantuntijajäsenenä Kuluttajaliiton, Helsingin kaupungin terveyskeskuksen ja TTS - tutkimuksen edustajat sekä oppilaitosedustajana Liikelaitos Edupolin asiantuntija.

Riippumaton Kotityöpalvelun laatulautakunta myöntää kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän kriteerit täyttävälle yrityksille kuvan 4. mukaisen laatusertifikaatin (laatu-tunnustuksen) käyttöoikeuden kolmeksi vuodeksi kerrallaan.

Laatutunnukseen liittyvät ohjeet sekä velvoitteet on kerrottu myöntämisperusteissa seuraavasti:

Kotityöpalvelun sertifikaatille on myönnetty Patentti- ja rekisterihallituksen päätöksellä lokakuussa 2009 yhteismerkityyppinen tavaramerkki (kuva 4). Sen haltijana on Työtehoseura (TTS). Yhteismerkin (tarkastusmerkin) voi saada viranomaisen, yhteisö tai säätiö, jonka tehtävänä on tavaroiden tai palvelujen tarkastaminen tai valvominen taikka niitä koskevien määräysten antaminen. TTS:lla on yksinoikeus merkin käyttöön tarkastuksen tai valvonnan kohteena olevien kotityöpalvelujen tarkastamista ja valvontaa varten. Tavaramerkki löytyy Patentti- ja rekisterihallituksen tavaramerkkitietokannasta rekisterinumerolla 247037. (Työtehoseura, 2010.)



KUVA 4. Kotityöpalvelujen laatutunnus (Työtehoseura, 2010)

Kotityöpalvelun laatutunnus on tunnustus siitä, että yrityksen toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laatu järjestelmän laatukriteerit. Laatukriteerit varmistavat, että palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen. Yritys on myös sitoutunut kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään laatutyöhön liittyvän kehittämissuunnitelman mukaisesti. Laatuyritys kuuluu ennakonperintärekisteriin, sillä on vastuuvakuutus ja se on hoitanut verovelvoitteensa sekä työnantajayritykset ovat hoitaneet työnantajavelvoitteensa. (Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä 2011, 4.)

4.4 Kotityöpalvelujen laatusertifikaatin hakuprosessi

Tämä luku perustuu kokonaisuudessaan TTS:n tuottamaan Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä. Arvioinnin kohteet ja kriteerit (2011) aineistoon.

Kotityöpalveluyritysten laatusertifikaatin hakeminen yritykselle (kuva 5) on monivaiheinen prosessi. Sen tavoitteena on yrityksen systemaattinen ja suunnitelmallinen toiminnan ja osaamisen jatkuvaan parantamiseen tähtäävä prosessi.



KUVA 5. Laatusertifikaatin hakuprosessi (Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä 2011, 9)

Ensimmäisessä vaiheessa yrittäjä ja/tai yrityksen johto osallistuu laadunhallintajärjestelmäkoulutukseen ja -ohjaukseen, jonka järjestää kotityöpalvelujen laatulautakunnan hyväksymä laatu kouluttaja. Koulutusohjelman tavoitteena on tuoda esille, mitä laadulla tarkoitetaan kotityöpalvelujen toiminnan eri osa-alueilla ja yrityskokonaisuudessa. Koulutuksessa yrittäjiä/yrityksenjohtoa ohjataan aloittamaan yrityksen konkreettinen laatu työ kohti sertifiointia. Koulutus toteutetaan puolenpäivän mittaisina ryhmäkoulutuksina kuukauden välein ja lisäksi yrityksille annetaan yrityskohtaista ohjausta.

Laatukouluttajat perehdyttävät yrittäjät/yrityksen johdon Kotityöpalvelualan laadunhallintajärjestelmä aineistoon (sisällysluettelo liitteenä 1). Aineisto sisältää sertifiointiprosessin kuvauksen sekä laatukriteerit. Aineiston omistaa TTS ja se on liikesalaisuuden piiriin kuuluvaa aineistoa.

Laatutyön ensimmäinen vaihe aloitetaan tekemällä yrityksen itsearviointi. Itsearvioinnin pohjana ovat laatukriteerit. Laatukriteereille on määritelty 1-8 edellytystä, jotka kuvaavat kyseisen osa-alueen toiminnan laatutekijöitä. Itsearvioinnissa yritys/yrityksen johto arvioivat omaa toimintaansa suhteessa edellytyksiin ja antavat pisteitä asteikolla 0-4 sen mukaan millä tasolla yrityksessä toiminnot ovat. Yksinyrittäjän ja työnantajayrittäjien laatukriteerit poikkeavat toisistaan niiltä osin kuin niiden toimintakin. Tällaisia osa-alueita ovat mm. henkilöstön rekrytointiin ja perehdyttämiseen liittyvät laatukriteerit, koska yksinyrittäjillä ei ole työnantajan tehtäviä eikä velvoitteita.

Itsearvioinnin jälkeen yrittäjät/yrityksen johto aloittavat laatukäsikirjan kirjoittamisen. Laatukäsikirja on yrityksen realistinen toiminnan kuvaus sen hetkisistä toimintatavoista. Samanaikaisesti yrittäjä/yrityksen johto käynnistää laatua parantavia kehittämistoimia tai kirjaa kehittämistoimet kehittämissuunnitelmaan ja aloittaa parantamis- ja kehittämistoimenpiteet suunnitelmaan kirjatun aikataulun mukaisesti.

Laadunhallintajärjestelmä aineistoon on koottu laatutyön tukimateriaaliksi toiminnan laatua ohjaavia työkaluja mm. palvelusopimusmalli, asiakaspalautelomakemalli, riskienhallintatyökalu ja erilaisia prosessimalleja. Lisäksi aineistossa on yrittäjien itseopiskelua varten koottu viiteohjeet ja linkkiluettelo. Ne sisältävät tärkeitä osoitteita ja tietolähteitä yrityksen toimintaa ohjaavista laista, asetuksista, ohjeista ja säännöksistä. Yrityksillä on mahdollisuus saada laatukouluttajalta yrityskohtaista ohjausta myös oman yrityksen laatua parantavien asiakirjojen tuottamiseen valmiiden mallien pohjalta.

Lisäksi koulutuksen ja ohjauksen tavoitteena on saada yrittäjä/yrityksen johto tunnistamaan yrityksen kriittiset menestystekijät yrityksen toiminnan tuloksellisuuden näkökulmasta. Laatutyössä yksinyrittäjä tai työnantajayrittäjä henkilöstöineen sitoutuvat

toimintatapana jatkuvaan oman työn ja toiminnan arviointiin, parantamiseen, kehittämiseen ja uuden oppimiseen.

Koulutusohjelmaan ei sisälly ammatillista täydennyskoulutusta. Laatukoulutusta antavilla oppilaitoksilla on sekä osaamista että valmiudet tarjota yrittäjille ja yritysten henkilöstölle erilaisia koulutusmahdollisuuksia sekä liiketoiminnan että palvelutoiminnan osaamisen kehittämiseen.

Sertifiointiprosessin toisessa vaiheessa yrittäjä hakee yritysauditointia. Jääviyssyistä auditoinnin tekee muu kuin laatukouluttajana toiminut auditoija. Auditointioikeudet omaava kouluttaja tutustuu ennen yrityskäyntiä yrityksen laatukäsikirjaan, kehittämissuunnitelmaan ja yrittäjän/yrityksen johdon tekemään itsearviointiin. Lisäksi auditoitava yritys toimittaa halutessaan myös muita yrityksen toimintaan liittyviä dokumentteja. Näitä voi olla esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, jossa on kuvattu yrityksen toiminta-ajatus, visio, arvot jne. Myös arkikäytänteiden ennakkoon lähetetyt dokumentit kuten palvelusopimusmalli, palvelukuvaukset, reklamaatioon liittyvä lomake, hinnasto jne. nopeuttavat ja helpottavat yrityksessä paikan päällä tehtävää auditointikäyntiä.

Arviointitilaisuudessa auditoija haastattelee yrittäjää ja työnantajayrityksissä myös henkilöstöedustajaa. Lisäksi auditoija tarkistaa yrityksen toimintaan liittyviä dokumentteja ja havainnoi toimintatapoja toiminnan laadun varmistamiseksi. Auditoija arvioi yrityksen toiminnan samalla arviointiasteikolla ja -lomakkeella, millä yrittäjä on tehnyt itsearvioinnin. Arviointitilanteessa keskustellaan mahdollisista poikkeamista, jotka auditoija havaitsee suhteessa tehtyyn toiminnan kuvaukseen. Auditoija voi pyytää yritystä tekemään välittömiä korjauksia toimintoihin ja niistä tulee merkintä auditointilausuntoon. Auditointikäynnin jälkeen auditoija antaa yrityksestä lausunnon, jossa hän esiin tulleista laatu-poikkeamista riippuen joko puoltaa tai ei puolla yrityksen sertifiointia.

Viimeisenä vaiheena, myönteisen auditointi lausunnon jälkeen, yrittäjä hakee sertifiointia laatulautakunnalta. Päätöksen yrityksen sertifioinnista tekee puolueeton Kotityöpalvelun laatulautakunta. Se voi joko perustellen hylätä yrityksen sertifiointanomuksen tai myöntää sertifikaatin.

Sertifiointin jälkeen yritys rekisteröidään TTS:n ylläpitämälle verkkosivustolle. Sertifioitu yritys maksaa sertifikaatin käyttöoikeudesta vuosimaksua. Vuosimaksu sisältää myös Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n jäsenyyden. Yhdistyksen jäseninä ovat laatukoulutusta antavat oppilaitokset, sertifioidut yritykset sekä yhdistyksen toimintaa tukevat kannattajajäsenet. Yhdistyksen tehtävänä on ajaa kotityöpalveluja tuottavien yritysten etuja sekä käsitellä jäsenten toimintaa edistäviä asioita. Yhdistyksen hallitukseen kuuluvat kotityöpalveluja tuottavien yritysten edustajien ja oppilaitosedustajien lisäksi sihteeri TTS:sta.

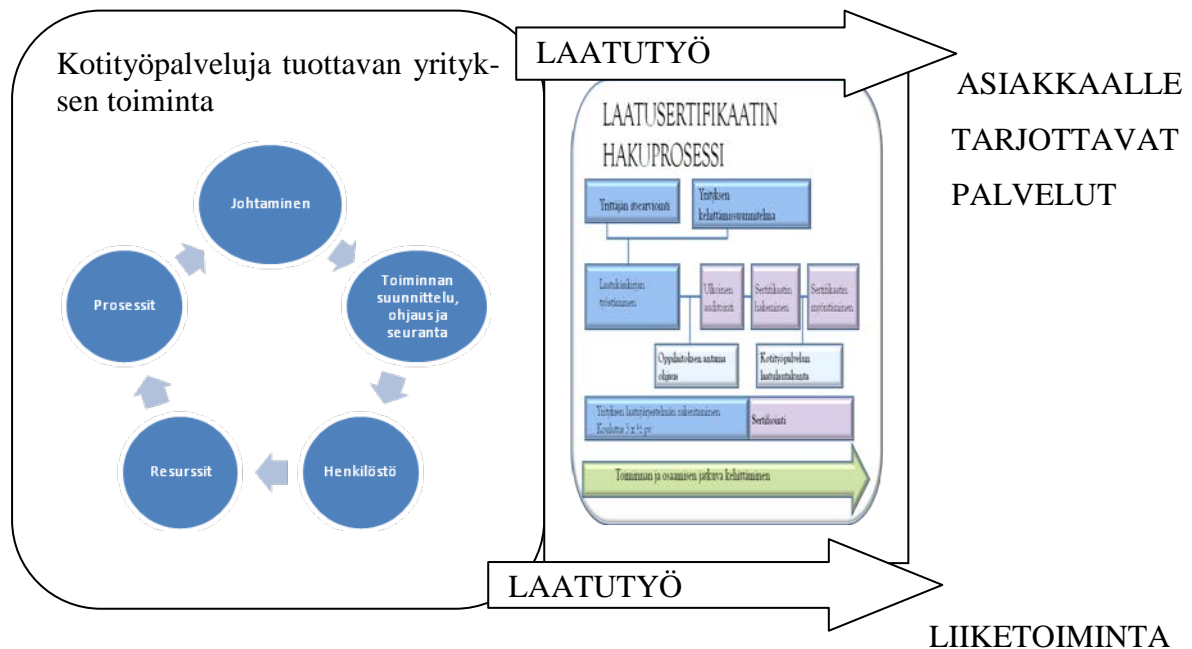
Sertifioitujen yritysten sertifikaattikelpoisuutta seurataan kolmen vuoden välein tehtävillä auditoinneilla. Jos yrityksen toiminta ei täytä tällöin sertifikaatin vaatimuksia, niin kotityöpalvelun laatulautakunta voi peruuttaa sertifikaatin käyttöoikeuden. Jos yritys haluaa uudelleen sertifioitua, niin sen on parannettava ne toiminnot, joista sertifikaatin peruutus johtuu ja osallistuttava uudelleen auditointiin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tutkimuksen teoriaosuudessa on tarkasteltu kotityöpalveluyritysten palveluliiketoimintaa, kotityöpalvelujen laatua ja palvelujen laadulle asetettuja vaatimuksia sekä kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmää. Laadukkaita kotityöpalveluja tarjoavien yritysten tulee toimia tuloksellisesti, jotta ne pystyvät tuottamaan laadukkaita ja luotettavia palveluita. Tulokselliseen toimintaan päästäkseen yritysten tulee tunnistaa yrityksen laatutekijät sekä pystyä kehittämään toimintaansa jatkuvasti. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yrittäjien kokemuksia kotityöpalveluyrityksille rakennetun laadunhallintajärjestelmän toimivuudesta kotityöpalveluyrityksen toiminnan kehittämiseen.

Kuvassa 6 kuvataan tutkimuskohde ja tiivistetään tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet.



KUVA 6. Tutkimuksen viitekehys: Kotityöpalveluyrityksen laatutyö

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää sertifioitujen kotityöpalveluyrittäjien kokemuksia laatutyöhön osallistumisesta ja sen vaikutuksista yritysten toimintaan, palveluihin ja niiden laatuun sekä liiketoimintaan. Toisena tavoitteena on koota tietoa laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuudesta yritysten laatutyössä kohti sertifiointia. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään yrittäjien osallistumismahdollisuuksia ja -halukkuutta Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n toimintaan ja kehittämiseen.

Tutkimustiedon pohjalta voidaan kuvata laadunhallintajärjestelmään, sertifiointiprosessiin ja yritysten laatutyöhön kohdistuvia hyviä käytänteitä ja kehittämisehdotuksia. Tutkimuksen tulokset palvelevat kotityöpalvelun laatukouluttajia, auditoijia sekä heidän kautta kotityöpalveluyritysten toimintaa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Suomen kotityöpalveluyhdistys ry. Yhdistyksessä ovat jäseninä sertifioidut kotityöpalveluyritykset sekä oppilaitokset, joilla on kotityöpalvelujen laatukouluttaja- ja auditointiluvat.

5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston hankinta

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Tutkittavien joukko on pieni, joten laadullinen tutkimus sopii luonteeltaan hyvin tähän tutkimukseen. Laadullinen tutkimus antoi mahdollisuuden joustavasti pyrkiä löytämään ja paljastamaan tosiasioita tutkittavasta asiasta (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1998, 161). Lisäksi valintaa tuki se, että tutkimuksen kohteena on ihminen ja hänen toimintaympäristönsä, joita yhdessä tarkasteltiin elämismaailmana (Varto 1992, 23). Tutkimus etenee prosessinomaisesti ja sen aikana tapahtuu myös omaa oppimista, koska laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelut mahdolliseksi (Alasuutari 199, 84).

Aineiston hankintamenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelulla uskotaan löytyvän merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastattelussa ei ole asetettu tarkkoja yksityiskohtaisia kysymyksiä ja vastaus vaihtoehtoja, vaan laajempia teemoja joista keskustellaan. Keskustelun tavoitteena on saada kuvailevaa tietoa laatutyön vaikutuksista yrityksissä.

Haastatteluteemat ovat seuraavat:

1. Kotityöpalveluyritysten laadunhallintajärjestelmän soveltaminen yrityksen omaksi laadunhallintajärjestelmäksi
2. Yrityksen laatusertifikaatin hakuprosessin merkitys yrityksen palvelujen ja liiketoiminnan kehittämisessä
3. Kotityöpalveluyrityksen laatukäsikirjatyö yrityksen laatutyössä
4. Suomen kotityöpalveluyhdistyksen toiminnan kehittäminen

Haastattelussa kaikille haastateltaville teema-alueet olivat samat. Haastatteluteemoja on avattu avointen kysymysten avulla (liite 2). Haastatteliija varmisti, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käytiin yrittäjien kanssa läpi, mutta järjestys ja laajuus voi vaihdella. (Eskola & Suoranta, 1998,57). Teemahaastattelu mahdollistaa yrittäjiä tuomaan esille kokemuksiaan, tietojaan ja konkreettisia toimiaan haastattelun teemoihin. Lisäksi haastattelu antaa mahdollisuuden selventää vastauksia ja syventää saata-

via tietoja lisäkysymysten ja mielipiteiden perustelujen avulla. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 34 - 35).

5.3 Tutkimusmenetelmä

5.3.1 Teemahaastattelut

Teemahaastattelussa yrittäjiä haastateltiin avoimilla kysymyksillä, joilla haastattelija voi ohjata ja syventää keskustelua. Haastattelu etenee siten, että syvennetään haastateltavien vastauksia ja rakennetaan haastattelun jatkoa niiden varaan. Kysymykset muotoiltiin siten, että haastateltavilla on mahdollisuus liittää niihin kokemuksiaan. (Metsämuuronen 2006, 170). Aineiston hankintavaiheessa pyrittiin vaikuttamaan mahdollisimman vähän kokemuksiin, jotka haastateltavat kertovat. Haastattelussa pyritään keskustelemaan luontevasti käsiteltävästä teemasta siten, että edellinen vastaus luo seuraavan kysymyksen (Hirsijärvi ym. 2001, 45). Samasta teemasta esitetään useita kysymyksiä, jotta saadaan mahdollisimman kattava käsitys yrittäjän kokemuksista suhteessa teemassa olevaan asiaan. Teema-alueiden pohjalta keskustelua voitiin jatkaa ja syventää niin pitkälle kuin tutkimusintressit edellyttivät ja haastateltavan edellytykset ja kiinnostus sallivat (Hirsijärvi ym.1991, 41 - 42).

Ensimmäisessä teemassa haastateltavat käyttävät asteikkoa 1-4 (erittäin vähän hyötyä – erittäin paljon hyötyä) arvioidessaan laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuutta laatutyössä. Ennen varsinaisia haastatteluja tehtiin koehaastattelu sertifiointiprosessissa olevalle yrittäjälle. Koehaastattelussa testattiin teemahaastattelun aiheet, niihin liittyvät kysymykset ja haastattelun aineiston kerääntyminen sekä haastatteluvälineistön toimivuus (Hirsijärvi ym.1991, 57). Koehaastattelua ei käytetty tutkimusaineistona.

5.3.2 Haastateltavien valinta

Tutkimuksen kohdejoukkona ovat sertifioitujen kotityöpalveluyritysten yrittäjät. Yrittäjät ovat käyneet vuosien 2009 - 2011 aikana kotityöpalvelujen laatusertifiointiprosessin läpi ja ovat myös näin ollen yritysjäseninä Suomen kotityöpalvelu yhdistys ry:ssä. Haastattelun alkaessa sertifioituja kotityöpalveluyrityksiä oli Suomessa 23. Otin yh-

teyden laatukouluttajiin ja auditoijiin ja he suosittelivat omilta alueiltaan sertifioidut yritykset. Tästä joukosta haastattelua varten otin yhteyden aluksi viiteen sertifiointiprosessiin osallistuneeseen yrittäjään. Haastateltavien määrällä pyrin varmistamaan saatavan kokemuksen määrään, jotta analyysin pohja oli riittävä. Jos haastattelut alkavat tuottaa saturaation eli tutkittavasta aiheesta ei löydy enää uusia luokkia, kategoriaita, määrä on riittävä (Metsämuuronen 2006, 101).

Haastateltavilta kotityöpalveluyrittäjiltä kysyttiin myös taustatietoja, joista koottiin taustatieto taulukko 1. Tutkimukseen valitut viisi yritystä ovat Uudeltamaalta, Pohjois-Karjalasta ja Pohjois-Savosta. Yrityksistä kaksi on yksinyrittäjiä, kaksi kahden hengen työnantajayrityksiä ja yksi työnantajayritys. Kahden hengen yritykset olivat aviopareja, molemmat yrittäjinä ja he osallistuivat haastatteluun yhdessä. Haastattelussa oli yhteensä seitsemän henkilöä. Haastatelluista viisi on naista ja kaksi miestä. Kolmella yrittäjästä oli ennen tähän laatutyöhön osallistumista aiempaa tietoa ja kokemusta laatutyöstä. Kahdella ei ollut minkäänlaista tietoa tai aiempaa kokemusta yrityksen laatutyöstä. Kaksi yrittäjästä on Suomen Kotityöpalveluyhdistyksen hallituksessa ja muut yhdistyksen jäseniä.

TAULUKKO 1. Haastateltujen kotityöpalveluyrittäjien taustatietoja

haastateltava	tausta	yrityksen ikä	aiempi laatu-työtietous ja kokemus	Suomen kotityöpalveluyhdistys ry hallituksen jäsen
yksinyrittäjä	nainen	17 vuotta	ei	kyllä
yksinyrittäjä	nainen	2 vuotta	ei	ei
työnantajayrittäjä	nainen ja mies	4 vuotta	kyllä	ei
työnantajayrittäjä	nainen ja mies	14 vuotta	kyllä	ei
työnantajayrittäjä	nainen	11 vuotta	kyllä	kyllä

5.3.3 Haastattelujen toteutus

Otin yhteyden puhelimitse viiteen sertifioituun kotityöpalveluyrittäjään ja sovin heidän kanssaan haastatteluajat. Haastateltavat saivat ehdottaa ajankohdan. Kaikki suostuivat haastatteluun. Neljä haastattelua tapahtui yrittäjien kotipaikkakunnilla ja yhden haastattelun tein puhelinhaastatteluna. Yksi haastattelu tapahtui kirjaston tutkijasalis-
sa, yksi toimistossa ja kaksi yrittäjien kotona. Haastatteluaikaa varasin kaksi tuntia yrittäjää kohti ja kaikkien kohdalla aika oli sopiva.

Ennen haastattelutilannetta käytiin avoimesti läpi, mistä tulevassa haastattelutilanteessa on kysymys. Kaikki haastattelut nauhoitettiin mahdollisimman rauhallisessa tilassa, jossa ei ollut häiriötekijöitä. Haastattelutilanteesta tehtiin kiireetön ja haastateltavan kokemuksia arvostava tilanne. Haastateltavista kerättiin myös taustatiedot. Haastatteli-
ja varmisti, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käytiin haastateltavan kanssa läpi, mutta järjestys ja laajuus vaihtelivat haastatteluista toiseen (Eskola & Suoranta 1998, 87). Haastateltavilta kysyttiin lupa tietojen julkaisemiseen, mutta samalla korostettiin, että haastatteluaineistoa käytetään anonymisti siten, että kenenkään kuvauksia ei tunnisteta henkilötasolle.

5.4 Aineiston analysointi

Nauhoitetut teemahaastattelurungon mukaiset haastattelut litteroitiin heti haastattelujen jälkeen. Kahdelta yrittäjältä tarkennettiin puhelimitse haastatteluun jääneet epä-
tarkkuudet. Haastattelujen muuttaminen kirjalliseen muotoon auttoi saamaan haastattelusta kokonaiskuvan sekä mahdollisti aineiston käsittelyn tietokoneella analysointia varten. Tuomen ja Sarajärven (2009, 100) mukaan aineiston analyysissä on kyse keksimisen logiikasta, johon ei ole mitään opetettavissa olevaa sääntöä. Tutkimuksen tekijän on itsensä tuotettava analyysin viisaus.

Ensimmäisessä vaiheessa tutustuttiin aineistokokonaisuuden tekstiin avoimesti ja huolellisesti niin monta kertaa, että syntyi kokonaisymmärrys tutkittavien kokemuksista. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 143).

Aineiston luokittelussa käytettiin tietokoneavusteista MAXQDA-ohjelmistoa. Ohjelmiston avulla strukturoimaton aineisto luokiteltiin. Luokittelussa teemahaastattelujen aineisto jäsennettiin merkitysyksikköjen alle. Merkitysyksiköiksi valikoituivat

- merkitys kotityöpalvelualalle, kuluttajille
- merkitys yritykselle, yrittäjälle ja henkilöstölle
- laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden hyöty
- kustannukset, kannattavuus
- kehittäminen, jatkuvuus
- prosessit
- markkinointi, imago, tunnettuus
- talous, seuranta ja asiantuntija apu
- tuotteistaminen
- koulutus ja ohjaus ja oppiminen
- osallistuminen, yhteistyö, verkostot

Seuraavassa vaiheessa aineisto teemoitettiin. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analysointivaiheessa tarkastellaan aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Esiin nousevat piirteet pohjautuvat teemahaastattelun teemoihin, mutta muitakin voi nousta esiin. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 173). Teemoittelu analysointitapana antaa käytännöllisen tutkimusongelman kannalta mahdollisuuden olennaisen tiedon poimimiseen (Eskola & Suoranta 1998,179). Teemoitetusta aineistosta poimittiin tulokset tutkimusosaan tarkasteltavaksi. Tutkimusosassa haastatteluissa saatu aineisto on yleistetty ja tutkimustekstissä pyritään tuomaan esille teorian ja empirian vuorovaikutus niiden lomittaisella käytöllä (Eskola & Suoranta 1998,176). Haastattelujen lainaukset on tiennetty ja sisennetty tekstiin.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

6.1 Laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuus yritysten laatutyössä

Kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmä rakentuu useasta osa-alueesta. Tutkimuksessa mukana olleet yrittäjät arvioivat asteikolla 1- 4 (erittäin vähän hyötyä – erittäin

paljon hyötyä) laadunhallintajärjestelmän viiden eri osa-alueen hyödyn oman yrityksen laatutyössä. Arviointiyhteenveto on kuvattu taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Kotityöpalveluyrityksen laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden hyödyn arviointiyhteenveto asteikolla 1-4

Yritys	arviointi: yrityksen itsearviointi	arviointi auditointi	laatu-kriteeristö	laatukäsikirja ja kehittämissuunnitelma	apulomakeisto	viiteohjeet ja linkit
A	3	4	4	4	2	4
B	2	4	3	3	3	3
C	2	2	3	4	2	1
D	3	4	4	3	2	3
E	4	2	3	4	3	2
ka.	2,8	3,2	3,4	3,6	2,4	2,6

Pääosiltaan haastateltavat olivat sitä mieltä, että kotityöpalvelujen **laatukriteeristö** toimi hyvänä lähtökohtana laatutyölle ja laadun arvioinnille. Osan mielestä kriteereissä kuvatuttujen toiminnan edellytysten ja kriteeristön selitysten avulla syntyy kokonaisvaltainen kuva kotityöpalveluja tuottavan yrityksen koko toiminnasta ja sen laatu-tekijöistä. Kriteerit avaavat sekä liiketoiminta- että palveluprosessiin liittyviä asioita. Osa haastatelluista koki, että kriteeristöön tutustuminen motivoi tekemään yrityksen laatutyötä. Osa yrittäjistä koki kriteerit vaikeiksi ymmärtää ja tulkita. Erityisesti yksinyrittäjät pitivät laatukriteeristöä melko raskaana.

Haastateltavat pitivät hyödyllisimpinä asiakirjoina laatukäsikirjaa ja sen yhteydessä laadittavaa yrityksen toiminnan ja osaamisen kehittämissuunnitelmaa. Yrittäjät olivat sitä mieltä, että **laatukäsikirja** pysäyttää miettimään yrityksen toimintakokonaisuutta. Laatukäsikirja toimii laadun kuvauksen selkärankana ja pääosiltaan yrittäjät kokivat sen sisällön ohjaavan, selkiyttävän ja helpottavan yrityksen toiminnan kuvausta. Laatukäsikirjan teknisenä ratkaisuna on kaikille yrityksille yhtenäinen sähköinen dokumenttipohja. Haastateltavien mukaan laatukäsikirjaan valmiiksi kirjoitetut kriteeristöön pohjautuvat otsikot ja ohjaavat tekstiosiot auttoivat kuvattavien asioiden ymmärtämisessä ja laatukäsikirjan kirjoittamisessa. Suurin osa kuitenkin koki vaikeaksi

oman toiminnan ja toimintatapojen kuvauksien kirjoittamisen ymmärrettävästi laatukäsikirjaan. Lisäksi kirjoitustyötä hankaloitti se, että samoja asioita kysytään laatukäsikirjan eri kohdissa hieman eri näkökulmasta.

Haastateltavat pitivät kuitenkin kirjoitustyötä antoisana, sillä osa yrittäjistä on tehnyt työtä kauan, mutta ei ole pysähtynyt erittelemään ja analysoimaan yrityksen toimintakokonaisuutta aiemmin. Laatukäsikirjatyö mahdollisti heille pysähtymisen ja ajattelun. Yrityksen nykytilan ja nykyisten toimintatapojen tarkka kuvaaminen laatukäsikirjaan käynnisti yrittäjissä samanaikaisesti sekä toiminnan arvioinnin että kehittämisajattelun. Haastateltavat kirjasivat kirjoitustyön aikana esiin nousseet kehittämis-kohteet heti kehittämissuunnitelmaan.

Kehittämissuunnitelmaa kuvattiin laatutyön jatkuvuuden kannalta tärkeäksi. Yrittäjien mukaan kirjatuttuina kehittämiskohteet palautuvat mieleen ja koetaan, että näin ne tulevat myös todennäköisimmin toteutettua.

Se et kun sä laitat ittelles ylös kehityssuunnitelmat, niin sit jotain rupee tapahtuu tuol päässä. Eli sä ihan oikeesti rupeet kehittää vaikka sä tavallaan unohtaisitkin sen. ... Rupeet niinkun tekee niitä asioita mitkä sä oot kirjannu sinne ylös ja alat kehittää. Ne on niin kun vähän sellasena peikkona siel takana, et tää homma pitäs hoitaa. (Haastateltava A)

Suurin osa yrittäjistä oli sitä mieltä, että **itsearviointi** tukee kehittämistyötä. Se selkiyttää yritystoiminnan laadun kriittiset kohdat ja pakottaa pohtimaan oman yrityksen toiminnan laatutekijöitä sekä sitä, mitä toimintoja tulee kehittää. Itsearvioinnilla koettiin olevan selkeä yhteys kehittämissuunnitelman syntymiseen laatukäsikirjan kirjoittamisen ohella. Yksinyrittäjä toi esille hyvänä asiana sen, että itsearvioinnin työkalussa näkyy kaikille sekä yksinyrittäjän että työnantajayrittäjän kriteerit, koska tällöin yksinyrittäjä voi tutustua myös työnantajayrityksen vaatimuksiin ja vaatimuseroihin. Tällä voi olla merkitystä yksinyrittäjän pohtiessa siirtymistä työnantajayrittäjäksi. Toisaalta osa yrittäjistä oli sitä mieltä, että itsearviointi ensimmäisessä vaiheessa on hyödytön, koska heidän työskentelytavassaan laatukäsikirjan kirjoittamisen aikana tuli jo esille yrityksen kehittämiskohteet. Tämän vuoksi he pitivät toiminnan arviointi itsearvioinnilla päällekkäisenä työnä. Itsearvioinnin toteuttaminen heidän mielestään olisi hyvä tehdä vasta laatukäsikirjan kirjoittamisen jälkeen.

Auditoinnissa haastateltavat pitivät ulkopuoliselta asiantuntijalta saatua uutta tietoa hyvänä toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi yrittäjien mielestä oli kannustavaa saada myönteistä palautetta ja huomiota oman työn onnistumisesta. Yksi yrittäjistä koki auditoinnin vain itsearvioinnin taustojen tarkistamiseksi.

Yrittäjät arvioivat yrityksille tarkoitettujen **laatutyökalujen ja apulomakkeiden** hyödyn olevan vähäisin. Muun muassa kaikilla haastatelluista yrityksistä on yrityksen perustamisvaiheessa laadittu liiketoimintasuunnitelma ja lisäksi useammalla yrityksellä oli käytössä muun muassa omat palvelusopimus- ja asiakaspalautelomakkeet. Toisaalta osa yrittäjistä koki malleista olevan hyötyä, koska heille mm. palvelusopimus ja asiakaspalautelomake sisälsivät uutta käytännön tietoa. Koulutuksen aikana haastateltavat yrittäjät kehittivät annettuja lomakemalleja omaan toimintaan sopiviksi ja ottivat ne käyttöön.

Kaikkien yrittäjien laatutyössä prosessikuvaukset saivat suuren merkityksen. Niiden kautta kuvattiin yritysten ydintoiminnat ja tukipalvelut. Prosessimallit tukivat kuvaustyötä, sillä yrittäjät eivät olleet aiemmin kuvanneet prosessejaan. Prosessikuvauksien aikana yrittäjät kehittivät samalla toimintatapojaan.

Asiakaspalautemalli, siitä oli kyllä hyötyä, et siitä pohjasta sain raakattua oman näköseni. Ja prosessimallit, mä en ollut oikeestaan koskaan tehny sillä tavalla niitä mihinkään. Et niiden tekeminen vaati miettimistä. Et se oli musta ehdottomasti paras näistä, tää prosessimallit. Ja kyllä asiakaspalvelusopimuskin oli ihan hyvä. (Haastateltava A)

Viiteohjeiden ja linkkien avulla yrittäjillä on mahdollisuus hakea teoreettista tietoa mm. yrityksen tietoturvallisuuteen, henkilöstöön, työsuojeluun, verotukseen ja erilaisiin lupa-asioihin liittyen. Näiden osalta yrittäjien mielipiteissä oli hyödyllisyyden kokemisessa suurin hajonta. Toisaalta yrittäjät pitivät hyvänä, että oli koottu tärkeää tietoa yrityksen toiminnassa huomioitavista ohjeista ja säännöksistä valmiiksi yrittäjän käyttöön. Toisaalta koettiin, että tässä vaiheessa, kun yritystoiminta on ollut kauan käynnissä, niin niitä ei enää tarvita.

Yrittäjät toivat esille, että osalla oli ollut teknisiä ongelmia sekä laatukäsikirjan kirjoittamisessa että itsearvioinnin työkalun käytössä. Laadunhallintajärjestelmän käytettävyyden ja luotettavuuden kannalta on erittäin tärkeää, että koulutuksen ja ohjauksen alkuvaiheessa varmistetaan atk-pohjaisten työkalujen tekninen toimivuus ja häiriöttömyys sekä yhteensopivuus yrittäjien atk-laitteisiin.

Lomakkeistoa auditoinnin/sertifioinnin hakemisesta eikä auditoidun lausunnosta, jotka ovat osa laadunhallintajärjestelmää, ei tässä haastattelussa käsitelty, koska ne uudistettiin saadun palautteen pohjalta heti ensimmäisten sertifiointien jälkeen.

6.2 Laatutyön ja sertifioinnin merkitys kotityöpalvelualalle ja kuluttajille

Tunnettuus, luottamus, arvostus, vertailun mahdollisuus

Haastateltavien näkemys oli, että yritysten laatutyö ja erityisesti sertifiointi lisäävät alan yritysten ja niiden tuottamien palvelujen tunnettuutta ja kohottavat imagoa. Sertifioinnin koettiin lisäävän myös yksityisten kotityöpalvelujen tuottajien arvostamista. Sertifioinnin kautta saatu julkisuus mm. lehdistössä sekä asiakkaiden viestintä, ”puskaradio”, tuttaville ja ystäville edesauttavat tiedon leviämässä ja maineen saamisessa.

Osa yrittäjistä oli painattanut sertifikaattitunnuksen yritysesitteisiin ja sijoittanut kotisivuilleen tunnukseksi laadukkaista palveluista ja yrityksen osaamisesta. Haastateltavat uskoivat, että julkisuus lisää myös kuluttajien, muiden yritysten ja kuntatoimijoiden luottamusta sertifioituihin kotityöpalveluja tuottaviin yrityksiin. Julkisuus lisää myös kotityöpalveluyritysten laadunhallintajärjestelmän ja sertifioinnin tunnettavuutta, jonka haastateltavat toivat haasteena esille.

Usean haastateltavan mielipide oli se, että uusi järjestelmänä vaatii paljon tiedottamis- ja markkinointityötä tunnettuuden lisäämiseksi. Yrittäjien mukaan parasta olisi saada laajasti uusia yrityksiä mukaan yrityksensä laadunhallintaan liittyvään työhön ja saamaan esille osaamisensa sertifioinnilla. Näin parhaiten yrittäjien mielestä tieto sertifikaatin merkityksestä leviää valtakunnallisella tasolla kuluttajille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

Arvostan hyvin pitkälle tätä laatutyötä ja koen, että meidän työntekijät arvostaa laatua. Ja se ei ole pelkästään tämä ulkoinen tunnusmerkki, että tulee sertifikaatti vaan, siinä tulee monta muuta merkitystä laadun kannalta. Konkreettisesti yksi tälläinen tärkeä asia on, että tunnustetaan ammatillisuus siinä työssä ja nostetaan sitä esille. Sitä kautta tulee mielekkyyttä, arvostusta sille työlle. (Haastateltava E)

Haastatellut yrittäjät arvioivat, että asiakkaat kokevat sertifiointin luovan luottamuksen lisäksi turvallisuutta yrityksen toimintaa ja toimijoita kohtaan. Laatutyössä palvelun tuottajalta vaaditut laatukuvaukset, palvelujen tuotekortit, asiakassopimukset ja asiakaspalautekyselyt lisäävät avoimuutta ja vuorovaikutusta palvelun tuottajien ja asiakkaiden välillä. Haastateltavat kokivat, että laatukäsikirja antaa mahdollisuuden asiakkaille ja kuntaostajille myös vertailla yritysten toimintaa.

Et sertifiointinissa on se juttu, et kuluttajat osaisi käyttää näitä palveluja paremmin ja niillä olisi semmoinen turvallinen olo. Et he voi ottaa jonkun kotiinsa. Onhan aikaisemminkin ollut niin kun kotiapulaisia kotona ja muita, jotka on tehnyt tälläsi vastaavan tyyppisiä töitä. Mut se on ollu aika tavalla eri tyyppistä. Minusta on tärkeätä, että on määritellyt kriteerit, että missä mennään. Eihän asiakas voi vertailla ketään, jos sillä ei oo mitään mihin verrata. Nyt ne voi peilata tähän järjestelmään ja kriteereihin, jos tää tulee jollain tavalla kuluttajalle asti läheiseksi. (Haastateltava A)

Lisäksi osa yrittäjistä kertoi asiakkaitten kertoneen arvostavansa yrittäjien kehittämistä sertifikaatin saamiseksi.

Tulos saa vahvistusta Grönroosin (2009,122) kokoaman laatukriteeristön imagoon, työprosesseihin ja työn lopputulokseen liittyvistä kriteereistä. Haastattelussa yrittäjien kertomat sertifiointiprosessin alkuun saattama yritysten kehittämistyö luo maineen osaamisesta. Lisäksi yrittäjien ammattimaisuus luo luottamusta ja tarvittavaa arvostusta. Ulkopuolelta tuleva laatutunnustus lisää julkisuutta ja luo yritykselle mainetta siitä, että palvelun tarjoaja on kyvykäs tuottamaan laadukasta palvelua ja antamaan asiakkailleen vastinetta maksettavalle palkalle.

Kokemukset luottamuksen lisääntymisestä sertifiointin myötä saavat vahvistusta sekä Aalto ym. (2010) tekemästä tutkimuksesta, jossa todettiin, että ulkopuolisen laatuarviointin tekeminen synnyttää luottamusta kotityöpalvelujen tarjoajaan sekä takaa luotettavan ja laadukkaan palvelun asiakkaalle.

6.3 Laatutyön merkitys yrityksen liiketoiminnalle ja palveluille

6.3.1 Yrityksen kokonaisuuden tarkastelu ja haltuunotto prosessien kautta

Tutkimukseen osallistuneet yrittäjät kertoivat lähteensä mukaan kotityöpalvelujen sertifiointiprosessiin toiveena saada oman yrityksen toiminnan laatutaso selville suhteessa muihin yrityksiin sekä kehittääkseen omaa toimintaansa. Lisäksi he toivat esille halun edistää ja kehittää yksityisten yritysten kotityöpalvelujen tuottamiseen liittyviä tekijöitä sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla.

Tämä antoi monia elementtejä, joitten perusteella tähän lähettiin. Nähtiin, että tulee useita hyötyjä eli kaikki tämä kirjallinen tuki ja tätä kautta tuli tämä ammatilliselle puolelle tuleva tieto plus sitten tämä liiketoimintaa hyödyttävä tuki sertifiointilla, jolla pystyy näyttämään myös muille, että meillä osataan eikä olla mikään kyläpaja. (Haastateltava E)

Haastateltavat yrittäjät kertoivat, että laatuksoulutuksen ja ohjauksen avulla kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto on käynnistänyt koko yritystä koskevan laatutyön ja toiminnan kehittämisen. He kuvasivat, että laatuksikirjan kirjoitustyössä, itsearviointissa ja kehittämissuunnitelman laadinnassa yrittäjät/yrityksen johto ovat käyneet yrityksen toimintaa läpi miettien yritystoiminnan kannattavuutta.

Laatutyössä ovat tarkasteluun nousseet sekä liiketoiminta- että palveluprosessi. Tarkastelun kohteena ovat olleet erityisesti asiakkaat, asiakashankinta, markkinointi, palvelujen sisällöt ja niiden tuottaminen asiakkaitten tarpeitten ja toivomusten mukaisesti sekä yrityksen talous ja oma toimeentulo. Työnantajayrityksissä myös henkilöstön osallisuus ja ammatillisuus on noussut esille. Yrittäjältä/yrityksen johdolta sertifiointiprosessi on vaatinut aikaa ja paneutumista liiketoiminnan eri osa-alueiden tarkasteluun ja kehittämisen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Niin kyl se niinku jyvät akanoista karsii, ihan selkeesti. Että kyllä siinä joutuu pähkimään asioita ihan oikeesti. Et kyllä näkee sen mihin ite tarvii lisää tietoa ja kehittämistä. Että tätä minä en niinkun ymmärrä enkä osaa tai sitten tähän minä niinkun haluan lisää oppia. Nämä tulee hyvin esille. Kun joutuu paneutumaan eikä vaan koko ajan tohoteta tätä työhön. (Haastateltava C1)

Se nimenomaan et siinä tulee käytyä läpi kaikkee, et minkä takia tässä ollaan yrittäjiä. Eli siinä käydään läpi koko prosessit alusta loppuun. Et onks siinä mittään järkee olla yrittäjänä. (Haastateltava D2)

Haastattelujen tuloksena muodostui selkeä kuva siitä, että yrittäjille oli avautunut laatutyön myötä kyky nähdä yrityksen toiminta omien liiketoiminta- ja palveluprosessien kautta. Apilon ym.(2009) liiketoimintamalli vahvistaa yrittäjien kuvaamaa yrityksen kokonaisuuden hallinnan haltuunoton kuvausta. Liiketoimintamallin mukaisesti yrittäjät pohtivat asiakkaita, tarjoomaa, taloutta ja arvoketjua. Tärkeysjärjestys ja tärkeysaste vaihtelivat yrityksissä liiketoimintaan liittyvien asioiden käsittelyssä suuresti. Joillekin asiakashankinnan ja markkinoinnin vaihe oli tärkein, joillakin yrittäjillä oli sidosryhmätyö mm. kuntiin akuutissa vaiheessa.

Sarala & Saralan (2001) näkemys prosessien kehittämisen tärkeydestä sekä laadun että tuottavuuden kehittämiseen vahvistaa sitä, että yrittäjät tunnistavat ja perehtyvät laatutyön aikana prosesseihinsa ja aloittavat kehittämistyön prosesseittain. Prosessi-mainen työskentely avaa tarkastelun alle yrityksen koko toimintaketjun eri vaiheet ja yritykset pystyvät arvioimaan ja priorisoimaan kehittämistehtävänsä tärkeyden. Toimintojen parantaminen voidaan tehdä asia kerrallaan.

6.3.2 Markkinointiin ja asiakashankintaan lisäarvoa sertifiointista

Haastateltavat kertoivat, että sertifiointi rohkaisi heitä olemaan esillä palvelujen markkinoinnissa. Lisäksi he kertoivat, että prosessin aikana asiakashankintaa ja markkinointia tuli mietittyä eri näkökulmista kuin aiemmin. Osa yrittäjistä uudisti palvelujen esittelyä ja markkinointia kokeilemalla mm. olemalla esillä messuilla, laatimalla uuden yritysesitteen, jossa korostettiin kotityöhön liittyviä erilaisia palveluja sekä ottamalla yhteyttä kunnan ikäihmisten palveluista vastaaviin henkilöihin. Yrittäjät koki-

vat, että sertifiointi antoi uskottavuutta päästä kertomaan kuntaan yksityisestä kotityöhön liittyvästä palvelutuotannosta ja laadunhallinnasta. Lisäksi osa yrityksistä pääsi sertifiointin myötä esille lehdistössä, joskin tässä oli eroja alueittain.

6.3.3 Kulut ja tulot seurannassa, asiantuntijat apuna talousasioissa

Yrityksen talouden hallintaan liittyviä muutoksia haastateltavat eivät tuoneet mittavasti esille. Kuitenkin merkityksellistä oli huomata, että osa haastatelluista kertoi laatu-työn myötä kiinnostuksen kasvaneen talouden seurantaan, laskutukseen ja kiinnostus yrityksen taloudelliseen tulokseen.

Matkoihin liittyvä kuluseuranta oli useimman yrittäjän seurannan kohteena. Kaikilla haastateltavilla oli näkemys siitä, että asiakaskäynnit pyritään järjestämään siten, että siirtymiä tarvitsee tehdä mahdollisimman vähän. Asiakkaan luota toisen luo siirtyminen aiheuttaa yrityksiin suuria kuluja erityisesti paikkakunnilla, jossa asiakkaat ovat harvassa ja asuvat pitkien matkojen päässä toisistaan. Osa yrittäjistä laskutti matkoista erikseen ja osa sisällytti matkat työn tuntihintaan. Matkoihin käytettävää aikaa ja matkakustannuksia pyrittiin vähentämään suunnitelmallisilla asiakas- ja työjärjestelyillä, mutta asiakaspalvelun vuoksi se ei aina ole mahdollista. Ne yrittäjät, joiden yritykset sijaitsivat tiheästi asutuilla seuduilla, olivat rajanneet asiakashankinnan alueellisesti siten, että he kulkivat siirtymämatkat kävellen tai polkupyörällä ja saivat kustannukset alhaisiksi tällä tavalla.

Toinen laatu-työn kautta vahvistunut kannattavuuteen vaikuttava seurannan ja kehittämisen kohde oli omien tehtyjen työtuntien määrä verrattuna asiakkailta laskutettaviin työtunteihin. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaat ovat nykyisin jo valmiita maksamaan työstä sellaisia tuntihintoja, että työ on kannattavaa. Haasteena onkin se, kuinka paljon muuta työtä kuin asiakkaan luona tehtävää työtä yrittäjänä joutuu tekemään muun liiketoiminnan eteen. Erityisesti yksinyrittäjät toivat esille markkinointiin ja talouteen liittyvät nk. paperitöiden määrän ja niihin kuluvan ajan laskutettavien tunteiden ulkopuolella.

Asiantuntijoiden käyttö taloushallinnon palveluissa oli yrityksissä pääsääntöistä jo ennen laatu-työhön ryhtymistä. Yrityksissä oltiin sitä mieltä, että mm. tilinpäätös ja

verotukseen liittyvien asioiden antaminen ulkopuoliselle asiantuntijalle säästää aikaa ja helpottaa myös omaa työtä. Muiden asiantuntijapalveluiden käyttö, kuten markkinointi, oli vähäisempää.

Sekä Näsi & Neilimon (2008) että Alholan & Lauslahden (2000) teoriat yrityksen kannattavuudesta toiminnan jatkuvuuden takaajina ja yrittäjien tyytyväisyyden luojina vahvistivat haastatteluissa esiin tulleita asioita. Haastateltujen laatutyössä tarkasteluun nousivat sekä liiketoiminta- että palveluprosessi, joiden onnistumiseen yritysten tuloksellinen toiminta pohjautuu. Näiden prosessien kuvaamiseen yritykset kytkivät myös suunnittelun tulevaisuuteen ja kehittämiseen. Laatu työn aikana tehty liiketoimintaprosessien tarkastelu nosti esille niitä arkisia käytänteitä, joita parantamalla ja tehostamalla voidaan kannattavuutta kasvattaa. Lisäksi yritysten seurantamenetelmien kehittäminen kustannustehokkuuteen palvelujen tuottamisessa sekä palvelujen markkinointi ja lisäämynti luovat laatua ja parantavat niiden kannattavuutta.

6.4 Palveluprosessit ja asiakaslähtöisyys tarkastelussa

6.4.1 Palveluprosessien uudistaminen

Suurin osa haastatelluista on kirjannut yrityksen kehittämissuunnitelmiin joko palveluprosessien parantamisen asiakaslähtöisemmiksi ja/tai prosessien tehostamisen. Osassa yrityksissä jo laatu työn aikana palveluprosessien kuvauksen yhteydessä uudistettiin ja parannettiin palveluprosesseja ja palveluja muuttamalla toimintatapoja ja organisoimalla uudelleen palvelujen tuottamista. Palveluissa onnistumisen nähtiin lisäävän asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta. Lisäksi asiakaslähtöistä palvelua parannetaan uusilla palvelutuotteilla. Yrittäjät uskovat toimintatapojen uudelleen organisoimisen ja uusien palvelujen vaikuttavan myönteisesti liiketoiminnan kasvuun. Haastateltavat toivat esille, että hyvä työnlaatu voi vaikuttaa nopeastikin yrityksen maineeseen ja tuoda lisää asiakkaita.

Tavallaan tämän kautta saahaan sellaisia työn tekemisen taustalla olevia rakenteita kuntoon, jotka sitten ihan oikeasti vaikuttavat työntekijöiden työn tekemiseen ja siihen mikä on merkityksellistä laatua. Ja sitten tavallaan tekee työn tekemisen sujuvammaksi helpottaa työn organisoimista.

mista kun sitten kaikki tietävät kuka vastaa mistäkin ja mikä on kenenkin vastuulla ja miten tämän prosessi menee ja kuka on vastuussa kenelle ja se tuo ryhtiä työhön. (Haastateltava E)

6.4.2 Palvelusopimukset ja palautteet käyttöön

Palveluprosessien kehittämisessä se osa yrittäjistä, joilla ei aiemmin ollut käytössään palvelusopimuksia ja asiakaspalautelomakkeita, ottivat ne käyttöön. Niiden avulla koetaan saatavan systemaattisuutta asiakashallintaan. Osa yrittäjistä päivitti asiakasrekisterin ja tarkisti sen tietoturvallisuuden. Osa yrittäjistä laati tai päivitti markkinointisuunnitelmat vastaamaan tämän hetken tarvetta sekä arvioivat markkinoinnin tarvetta suhteessa tulevaan asiakashankintaan ja toiminnan laajuuteen.

Osa haastateltavista kertoi, että asiakaspalautteiden ottaminen kirjallisesti koettiin aluksi turhalta työltä, mutta he olivat silti ottaneet asiakaspalautteita kirjallisena ja havainneet, että palautteet ovat myönteisyydessäänkin osin kriittisiä ja antavat näin ollen aiheen tarkastella palvelujen tuottamista.

No en minä usko et palvelu on mitenkään muuttunut, mut ehken tota nyt kun on saanut näitä palautteita, niin on ruvennut vähän kriittisesti itekin kattomaan et onko tuo asia tullut esille, et en olis muistanut tuomostakaan, että enhän minä täydellinen olekaan. ... Hirveen hyvää tässä palautteessa on, koska ehkä itekkiin sokeutuu tälle työlle, niin sitten ajattele , että hei näin sen täytyy kuitenkin olla. (Haastateltava C2)

6.4.3 Palvelujen tuotteistaminen

Osalla yrityksistä laatutyö käynnisti uusien palvelujen tuotteistamisen. Yritykset suunnittelivat ja hinnoittelivat ja organisoivat uusien palvelujen tuottamisen asiakkaiden kysynnän pohjalta. Näillä toimenpiteillä yritykset saivat myytyä enemmän palvelujaan asiakkaalle ja lisäksi koettiin, että asiakastyytyväisyys nousi palvelujen monipuolisuuden kautta.

Mehän tuotteistettiin niin, että tehtiin meille tuotekortit kotityöpalvelujen eri tuotteista ja konkreettista oli myös se, että tuli niitä lisämyynnin koh-

*teita. Sitten tuli tietoiseksi siitä, että nämä kotityöpalvelun tuotteet limi-
tyy ja lomittuu keskenään myyntiin. Jos ostaa viikkosiivouksen niin on
hyvin potentiaalinen ostaja esimerkiksi myös asiointiavulle tai ruoanlait-
topalveluille. (Haastateltava E)*

*Uutena tuotteena korjaus- ja pienrakentaminen synty oikeastaan tästä
asiakaskysynnästä, asiakkaitten taholta, että halutaan tällaista kokonai-
suutta palveluilta, että saa kaikkea mitä tarvitaan samalta ja vaikka
täällä on tämän alan yrittäjiä, niin on ihan sujuvaa että olis näihin sitten
meillä oma tekijä. Vaikka se on meillä hyvin pienimuotoista, mutta se
pystyy hoitamaan tavallaan ne meidän asiakkaat. Ja näyttäs olevan että
kysyntä ja palvelu kohtaa ja ne sais nyt samalta taholta monipuolista
palvelua. (Haastateltava E)*

Osa haastateltavista muutti olemassa olevia palveluja kokonaisvaltaisemmiksi palve-
lukokonaisuuksiksi. Myös tällöin yrittäjät saivat asiakkailta hyvää palautetta ja asia-
kastyytyväisyys kasvoi. Palvelukokonaisuuksien avulla yritykset saivat myös lisä-
myyntiä ja säästivät matkakustannuksissa.

*Nää palvelut on ollu mulla niinkun liian pilkoittuina osiin, niin nyt mä
myyn enemmän kokonaisuutta. Mulla on asiakkaat 99% yksityisiä.
(Haastateltava A)*

Sertifiointiprosessin aikana eniten muutoksia tapahtui tutkimuksen mukaan palvelu-
prosessissa. Erialaisten uusien palvelujen tarjonta, palvelujen sisällöllinen laatu, hyvän
työn lopputulokseen vaikuttaminen ja asiakaspalvelun parantaminen korostuivat laatu-
työn aikana. Yritysten sertifiointiprosessi käynnisti ja sai aikaan yrityksissä sellaisia
konkreettisia asiakaslähtöisyyttä lisääviä palvelujen tuottamiseen ja palvelujen sisäl-
töön liittyvät parantamis- ja kehittämistoimia, joita mm. Härkin ja Raijaksen (2000)
asiakkaille suunnattu tutkimus toi esille. Uudistuvilla palveluilla kotitalouksien hyvin-
voinnin haasteisiin pystytään tulevaisuudessa vastaamaan

Haastattelun tulokset ovat samansuuntaiset Grönroosin (2009, 155) kuvaamalle koe-
tun kokonaislaadun mallille, jossa kuvataan asiakkaan saamaa kokonaislaatua. Sertifi-

oidut yritykset ovat tarkastelleet yrityksen laatutyön aikana palvelujaan asiakkaan tarpeiden ja palautteiden pohjalta. Tämä on johtanut osittaiseen toimintatapojen parantamiseen asiakkaan tyytyväisyyden takaamiseksi. Yritykset kohdentavat resurssinsa asiakkaan toivomaan palveluun ja varmistavat yhteisen näkemyksen tekemällä palvelusopimukset, joissa määritellään palvelun sisällöt ja työn laatutasot. Lisäksi työn laadunvarmistus tehdään kuulemalla asiakkaan palaute. Palveluprosessin suunnittelemisen ja siihen liittyvien tehtävien määrittely yhdessä asiakkaan kanssa lisää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ja näin asiakas kokee saavansa palvelusta haluamaansa ja arvostamaansa lisäarvoa.

6.5 Laatutyön merkitys yrittäjille ja henkilöstölle

6.5.1 Oppiminen ja uudistuminen henkilöstön hyvinvoinnin tukena

Laadunhallintajärjestelmään ja laatutyöhön liittyvä koulutus ja ohjaus koettiin laatutyön onnistumisen edellytykseksi. Erityisesti yksinyrittäjät kokivat tuen tarpeelliseksi. Koulutusta ja henkilökohtaista ohjausta pidettiin tärkeänä, koska laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden hahmottaminen ja eri vaiheiden merkityksen ymmärtäminen yrityksen laatutyössä kohti sertifikaattia koettiin melko vaikeaksi. Koulutuksen ja ohjauksen avulla laatutyön kokonaisuus ymmärrettiin yrityksen sekä yksinyrittäjän että työnantajayrityksissä myös koko henkilöstön työn kehittämis- ja oppimisprosessiksi.

Niin kyl se niinku jyvät akanoista karsii ihan selkeesti. Että kyllä siinä joutuu pähkimään asioita ihan oikeesti. Et kyllä näkee sen mihin ite tarvii lisää tietoa ja kehittämistä, että et tätä minä en niinkun ymmärrä enkä osaa tai minä niinkun haluun lisää oppia, niin sekin tulee hyvin esille. Kun joutuu paneutumaan eikä vaan koko ajan tohoteta et tehhään sitä hommaa. (Haastateltava C1)

Sertifiointiprosessin aikana osa yrittäjistä ja/tai yritysten henkilöstöstä osallistui myös ammatilliseen koulutukseen. Haastateltavien mielestä koulutukset edistivät palvelujen sisällöllistä laatua sekä uusien palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeisiin. Haastateltavat kokivat, että koulutus vahvistaa työn osaamista ja lisää oman työnhallinnan kokemusta ja sitä kautta hyvinvointia ja työssäjaksamista.

Ei varmaan ilman tätä koulutusta ois tullu semmosia työkaluja mulle eteen tai ajatuksiin. niin kun tää omavalvonta, sitten tämmösiä kun nettisivut, ne on hyviä, sitten mainoksia ja laskutus. Kaikki nämä työkalut yhdessä on oltava olemassa, jotta tämä pyörii, tämä yritys. (Haastateltava B)

Haastateltavat toivat esille, että myös laatutyön kautta saatu huomio ja laadun oppiminen lisäsivät työmotivaatiota. Ulkopuolelta saatu huomio kasvattaa myös oman työn arvostusta.

Työnantajayrityksissä henkilöstö on osallistunut laatutyön myötä oman työn kehittämiseen. Erityisesti niissä yrityksissä, joissa on kotityöpalvelujen lisäksi muuta palveluntarjontaa ja eri ammattiryhmiä, on laatutyö tuonut positiivisesti esille kotityöpalvelujen ammatilliset osaamisvaatimukset verrattuna muiden ammattiryhmien osaamiseen. Kotityöpalvelutyössä onnistuminen vaatii laaja-alaista moniosaamista ja tietotaitoa onnistuakseen. Työntekijät ovat osallistuneet laatutyön aikana oman työn kehittämisen lisäksi työyhteisön kehittämiseen. Sekä yrittäjille että yritysten työntekijöille laatutyö on merkinnyt työn mielekkyyden lisääntymistä. Se on mahdollistanut työyhteisössä keskustelun jokaisen työntekijän työn onnistumisen merkityksestä osaksi yrityksen toiminnan kokonaisuutta ja osaksi yrityksen menestymistä.

Turjanmaan tutkimus (2005) tukee sitä, että sertifiointiprosessiin on rakennettu sellainen toteutustapa, jossa yrityksen laatuprosessin aikana on mahdollista kulkea piilevästä laadusta kohti uudistavaa laatua. Koulutukset ja osa ohjauksesta toteutetaan ryhmissä, jolloin ne ovat mahdollistaneet keskustelun, dialogin ja reflektoinnin osallistujien kesken. Usein yksinyrittäjiltä tämä mahdollisuus puuttuu, koska he puurtavat työssään yksin. Samoin laatukouluttajien ja yrittäjien väliset ohjauskeskustelut ovat mahdollistaneet dialogia ja reflektiota. Ohjaajan ja yrittäjän välinen arviointikeskustelu yrittäjän itsearviointista pohjautuu ammatilliselle dialogille. Auditointi, onnistuessaan ohjaa kriittiseen reflektioon ja uudistavaan laatuun yrityksessä. Uudistamistasolla yrittäjät ovat uudistaneet toimintaansa tulevaisuussuuntautuneesti ja he ovat sisäistäneet laadun henkilökohtaisesti. Laadulla on yhteinen tavoite, johdettu suunta ja muutos näkyy yrityksen käytännöissä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että kotityöpalvelun sertifiointiprosessissa syntyy Sarala & Saralan (2001) määritelmän mukaisia laatuyrityksiä, joissa on yhdistetty laatu, henkilöstön oppiminen ja tuottavuus toisiinsa.

Laatutyöllä on merkitystä yrityksen kannattavuuden lisäksi myös tuloksellisuuteen henkilöstön hyvinvoinnin kasvun kautta. Alholan ja Lauslahden (2000) sekä Järvinie-
men (2004) mukaan liiketoiminnan tuloksellisuuteen vaikuttaa henkilöstön hyvinvoin-
ti ja yrityksen tuloksellisuutta on huolehtia sen hyvinvoinnista.

6.5.2 Yhteistyöstä tukea eri tasoilla ja tahoilla laadun edistämiseen

Haastatteluissa tuli esille, että laatutyön tekeminen kotityöpalvelun laadunhallintajär-
jestelmässä sovitun mallin mukaisesti sekä sertifiointi mahdollistavat yhteistyön ja
toiminnallisen verkostoitumisen muiden yrittäjien kanssa laatuyritysverkostoksi.

Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että alueellista ja paikallista yhteistyötä ja verkostoi-
tumista on edesauttanut se, että kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän koulutus
ja ryhmäohjaukset on toteutettu siten, että yrittäjille on syntynyt mahdollisuus koh-
taamisiin. Yrittäjät tutustuvat henkilökohtaisesti toistensa toimintaan ja näin yhteis-
työn aloittamiskynnys on madaltunut.

Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden kannalta yhteistyö sekä verkottuminen ovat
erittäin tärkeää. Paikallisissa toimijaverkostoissa yritykset ovat mm. organisoineet
yhteisiä palveluja, sijaistavat toistensa lomina tai ohjaavat asiakkaita yrittäjältä toiselle
tilanteiden niin vaatiessa. Vaikka osalle yrittäjistä laatuyritysverkostosta on muodos-
tunut yhteistyökumppani ja kollegiaalinen tukiverkosto, osa yrittäjistä haluaa toimia
yksin tietyissä rajatuissa tehtävissä eikä koe tarvetta yhteistyölle. Käytännöllistä yh-
teistyötä on vaikeuttanut myös pitkät välimatkat toimijoiden välillä.

*Koska mä oon saanu asiakkaita tän laatuverkoston avulla. Ja kellä on
hirveesti niitä paikkoja, niin sanoo, että hei otatko tuon, hei otatko tä-
män. Tämä on tuonut lisää ainakin kymmenkunta asiakkaita siitä mitä se
sillon alussa oli. (Haastateltava B)*

Haastatelluilla oli erilaisia kokemuksia yhteistyöstä kuntatoimijoiden kanssa. Osalla oli ollut jo kauan selkeät yhteistyömuodot kunnan toimijoiden kanssa. Osa haastatelluista yrittäjistä toivoi sertifiointin lisäävän yhteistyötä. Yrittäjät olivat olleet yhteydessä kuntatoimijoihin selvittäen mahdollisuuksiaan olla osana täydentämässä julkista palvelutuotantoa mm. palvelusetelyrittäjinä. Yrittäjät olivat sitä mieltä, että laatukriteerit voivat toimia keskustelun avaajana kotityöpalvelujen laatuvaatimuksista, jotta asiakkaalle tuotettavat palvelut täyttävät asiakkaan tarpeet tasalaatuisesti riippumatta siitä, kuka palvelun asiakkaalle kotiin tuottaa.

Sertifiointiprosessi on mahdollistanut yrityksille uusien yhteistyökumppanien löytymisen ja aiempien verkostojen vahvistamisen oman arkityön sekä konkreettiseksi tueksi että henkiseksi taustaksi erityisesti yksinyrittäjille. Sertifiointiprosessin on aktivoitunut yhteistoimintaan ja samalla se on antanut mahdollisuuden arvioida omaa yritystoimintaa vertailemalla omia toimintatapoja muiden toimintatapoihin ja lisännyt mahdollisuutta oppia uutta.

6.6 Yrittäjien mielipiteitä laatutyön hintaan ja koettuun hyötyyn

Laatujärjestelmäkokonaisuuden kustannukset yrityksille tulevat olemaan yrityksen koosta riippuen 1000 - 2500 euroa ja (alkuvaiheessa kahden vuoden) kolmen vuoden kuluttua tehtävä uusinta auditointi ja sertifiointi maksaa noin 330 - 1000 euroa. Osa haastateltavista piti kustannuksia melko korkeina sillä hetkellä saatavaan hyötyyn nähden. Yrittäjien yksimielinen näkemys kuitenkin on, että laatukäsikirjatyöstä, ulkoisesta arvioinnista ja sertifiointista on jo nyt ollut ja tulee olemaan hyötyä heidän omille yrityksilleen.

Kaikki haastatellut kuitenkin uskoivat, että erityisesti sen jälkeen kun sertifioidut yritykset lisääntyvät ja sertifiointin merkitys avautuu kuluttajille, sertifiointin kustannukset ovat kohtuulliset suhteessa yrityksen saamaan hyötyyn.

6.7 Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:stä toimijoiden yhteinen foorumi

Yrittäjät odottavat Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n muodostuvan kaikkien kotityöpalvelutyötä tekevien kokoavaksi voimaksi, yhteistyöverkostoksi ja yhteisöksi yk-

sinyrittäjille. Yhdistyksen toivotaan auttavan kotityöpalvelualan ammatillistumista kokoamalla kotityöpalveluja tuottavia ja kotityöpalvelualasta kiinnostuneita tahoja yhteen. Haastateltavat toivovat, että yhdistys ottaisi tehtäväkseen yrittäjien etujen valvonnan ja tarjoaisi kotityöpalveluja tuottaville yrittäjille ohjaus- ja neuvontapalveluja. Lisäksi yhdistyksen halutaan tuovan yritysten toimintaa esille yhteisen toiminnan ja markkinoinnin avulla siten, että sekä kotityöpalvelut laajasti käsitettynä että kotityöpalvelujen sertifiointi saisivat lisää tunnettuutta ja arvostusta.

Haastatelluista osa toimii yhdistyksen hallituksen toiminnassa mukana aktiivisesti niiden mahdollisuuksien puitteissa mitä heidän ajankäyttönsä sallii. He kokivat olevansa luomassa alkavalle yhdistykselle toimintalinjoja. Osa yhdistyksen jäsenistä, ainakin näin toiminnan alkuvaiheessa, kokee yhdistyksen kaukaisena toimijana. He toivovat, että toimintaa kehitettäisiin myös alueellisesti ja paikallisesti toteutettavaksi, jotta yhdistystoiminnalle saadaan syntymään laajempaa yhteistyötä joka toisi yhdistystoiminnalle vaikuttavuutta sekä haluttua näkyvyyttä valtakunnallisesti.

Tämmöstä niin kun yhteneväisyyttä, että myö ollaan loppujen lopuksi aika yksin. Ollaan siellä itsekseen ja tarvitaan tukea ja neuvontaa. (Haastateltava B)

Minä ajattelen, että tarkoitus on olla sillä tavalla kokoava yhdistys ja tavallaan sellainen lippulaiva, puolueeton lippulaiva, kaikille kotityöpalveluja tekeville. Näkisin tulevaisuudessa, että se on keskeinen valtakunnallinen toimija kotityöpalvelualan esille tuojana ja yhteisenä kotityöpalveluyrityksiä palvelevana toimijana. (Haastateltava E)

Verkostona yksityisetkin näkyisivät yhdessä, yhtenä isona yrityksenä. (Haastateltava A)

Uusi syntynyt yhdistys on aloittamassa toimintaansa ja hakemassa jäsentensä kautta linjaa siellä käsiteltävistä asioista. Toiveita ja ajatuksia yhdistyksen toimintaan on runsaasti. Alkuvaiheessa jäsenistön ollessa vähäinen, on mahdollisuus luoda rauhassa toimintatapoja ja käytäntöjä toiminnan sujumiseksi ja tulosten mukaan tähän tehtävään ovat yritykset halukkaasti mukaan lähteneet.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sertifioitujen kotityöpalveluyrittäjien kokemuksia laatutyöhön osallistumisesta ja sen vaikutuksista yritysten toimintaan, palveluihin ja niiden laatuun sekä liiketoimintaan. Toisena tavoitteena oli koota tietoa laadunhallintajärjestelmän eri osa-alueiden toimivuudesta yritysten laatutyössä kohti sertifiointia. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin yrittäjien osallistumismahdollisuuksia Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n toimintaan ja kehittämiseen.

7.1 Tärkeimmät saavutukset

Yritysten kannalta sertifiointiprosessi ja yrityksissä tehty laatutyö edistävät sekä liiketoiminta- että palveluprosessien kehittämistä. Liiketoimintaprosessien tarkastelu on erityisesti vaikuttanut markkinointiin, tarjottaviin palveluihin ja niiden kannattavuuteen sekä tehostanut talouden suunnitteluun ja seurantaan liittyviä toimintoja.

Sertifiointiprosessin aikana palveluprosessien kuvaukset selkiyttävät kotityöpalvelujen palvelujen tuottamiseen liittyviä kriittisiä kohtia sekä asiakkaan että palvelujen tuottamisen näkökulmasta. Palveluprosessien kuvaamisvaiheessa yksityiskohtaiset palveluprosessien kuvaukset ohjaavat yrittäjiä uudistamaan ja parantamaan palvelutoimintaansa asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi sekä tehostamaan prosessien toteuttamista. Asiakaspalveluja uudistetaan mm. tarkastamalla tai uusimalla palvelusopimuksia sekä ottamalla käyttöön kirjallisia asiakaspalautteita, joiden pohjalta voidaan arvioida palvelujen ja palvelutoiminnan tasoa. Palveluprosesseja parannetaan ja tehostetaan mm. selkeillä työohjeilla ja töiden uudelleen organisoinnilla. Palvelujen laatuun vaikutetaan myös henkilöstön/yrittäjän ammatillisella täydennyskoulutuksella.

Huomattavaa tutkijan mielestä tuloksissa yritysten liiketoiminnan kannattavuuden kasvun kannalta on, että yrittäjät ovat valmiita vastaamaan asiakkailta esiin tulleisiin tarpeisiin joko kokonaistamalla palvelujaan laajemmiksi palvelutuotteiksi tai tuotteistamalla uusia palveluja asiakkaiden muuntuviin tarpeisiin. Uudella toimitustavalla ja uusilla tuotteilla yrityksillä on mahdollisuus palvella olemassa olevia asiakkaita ja uusia asiakkaita paremmin ja monipuolisemmin ja samalla kasvattaa yrityksen kannattavuutta.

Laatutyöllä on ollut vaikutusta yrittäjien ja työnantajayrityksissä yrityksissä myös henkilöstön motivaatioon ja työhyvinvointiin. Kotityöpalvelujen laatutyön aikana muodostuneet eritasoiset yhteistyömuodot sekä paikalliset että valtakunnalliset toimijaverkostot yrittäjien kesken sekä kouluttajien välille ovat lisänneet kotityöpalveluyrittäjyyden arvostusta. Verkostojen merkitys kotityöpalveluyritysten kannalta on merkittävää ammatillisuuden, vuorovaikutuksen ja yrittäjien hyvinvoinnin kannalta.

Tutkimustulosten mukaan kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän sisään rakennettu yrittäjille tai yritysjohdolle tarkoitettu pakollinen laadunhallintajärjestelmäkoulutus ja ohjaus ovat yrityksen laatutyön onnistumisen kulmakivi. Laadunhallintajärjestelmä toimii yrityksille laadun oppimisen välineenä, jolla yritysten toimintaa ja tavoitteita arvioidaan ja samanaikaisesti kehitetään uusien käytänteiden ja toimintatapojen oppimiseksi.

Laatukouluttajien pitämän laadunhallintakoulutuksen ja -ohjauksen sekä muun oppilaitosten järjestämän ammatillisen ja liiketoimintaan liittyvän koulutuksen liittäminen yrityksen laatuprosessiin on erinomainen keino saada laatutyö vietyä yrityksissä käytännön tasolle ja lisätä osaamisen lisäämisellä niiden menestymisen edellytyksiä. Tutkimuksen mukaan yksinyrittäjille koulutuksista ja ohjauksesta saatava keskustelu- ja reflektointituki laatutyössä on tärkeä, koska he toimivat muutoin yleensä yksin. Parhaimmillaan laatutyöstä syntyy myös yrittäjien ja kouluttajien välille oppimisen kumppanuus.

Yrityksen johto ja yrittäjät sitoutuvat koulutuksen ja ohjauksen aikana johtamaan laatutyötä ja viemään sertifiointiprosessia työyhteisössä ja yrityksessä eteenpäin. Työnantajayrityksissä laatuajattelu vahvistaa myös työntekijöiden kehittävää työtettä. Henkilöstön osallistuminen laatutyöhön sekä ammatilliseen koulutukseen auttaa näkemään oman työn merkityksen kokonaisuuden kannalta. Osallistuminen lisää myös oman työn arvostusta ja hyvinvointia. Kaikki henkilöstöön ja yrittäjiin kohdistuneet vaikutukset lisäävät yrityksen tuloksellisuutta.

Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän ylläpitäjälle ja laatukouluttajille tärkein saavutus on se, että tulokset osoittavat kotityöpalveluyrityksille rakennetun laadunhallintajärjestelmän palvelevan yrityksiä kokonaisuutena hyvin.

Laadunhallinnatajärjestelmän eri osa-alueet: kotityöpalveluyritysten laatukriteeristö, itsearviointi, auditointi, laatukäsikirja, kehittämissuunnitelma, yritysten laatutyökalut ja apulomakkeet sekä viiteohjeet ja linkit, palvelevat hyvin kehitetyssä muodossaan yritysten systemaattista laatutyötä kohti sertifiointia. Eri osa-alueet vievät yrityksen laatutyötä eteenpäin loogisesti edeten ja avaavat vastuuhenkilöiden ajattelua toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Laatutyössä käytetty ohjaava aineisto on saanut yrittäjät ajattelemaan yrityksen kokonaislaatua. Laatutyön eri vaiheet ovat käynnistäneet yrityksissä konkreettisesti erilaisia palvelutoiminnan laatu parantavia kehittämistoimia ja sitä kautta vaikuttaneet jossain määrin yritysten liiketoimintaan. Itsearviointi ja auditointi ovat tukeneet yrittäjiä kriittisessä ajattelussa ja reflektoinnissa. Kehittämissuunnitelmaan kirjatut kehittämistoimenpiteet mahdollistavat kehittämistyön priorisoinnin ja toteuttamisen realistisesti pitemmällä aikavälillä. Sertifiointin avulla kotityöpalveluja tuottavat mikro- ja pk-yritykset ovat tulleet esille kuluttajille, kumppaneille ja muille sidosryhmille osaavina, laadukkaina ja luotettavina palvelujen tuottajina.

7.2 Suurimmat haasteet

Yritysten haasteena sertifiointiprosessin onnistumiselle on ajan löytyminen monivaiheisen ja aikaa vievän prosessin läpiviennille. Laatutyössä onnistuminen vaatii yrittäjältä ja työnantajayrityksissä myös henkilöstöltä aikaa ja halua lähteä yrityksen laadunhallinnan vaatimaan toiminta- ja oppimisprosessiin.

Järjestelmän ylläpitäjälle ja laatukouluttajille ja auditoiduille haasteena on säilyttää sertifiointiprosessi mahdollisimman yksinkertaisena ja selkeänä ohjattuna kokonaisuutena yrittäjille. Lisäksi eri osapuolten tulee varmistaa käytössä olevien sähköisten työkalujen tekninen toimivuus ja häiriöttömyys laatutyön sujuvuuden takaamiseksi.

Toisena haasteena järjestelmän ylläpitäjälle on oppilaitosverkostossa toimivien laatukouluttajien ja auditoidujen osaamisen ylläpitäminen. Osaamista tulee päivittää ja ylläpitää täydennyskoulutuksen avulla sellaisella tasolla, että toimijat pystyvät antamaan yrityksille niiden tarvitseman tuen ja ohjauksen. Lisäksi oppilaitostoimijoille tulee olla resurssia laatuverkostotoimintaan osallistumiseen toiminnan kehittämisen varmistamiseksi.

Kolmas haaste kohdistuu laadunhallintajärjestelmäkoulutuksen ja -ohjauksen saata-
vuuteen koko maassa siten, että kaikilla kotityöpalveluyrityksillä on mahdollisuus
yrityksensä kehittämiseen tasavertaisesti yrityksen sijainnista riippumatta.

Haasteena kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmän vakiintumiselle on yritysten
saavutettavuus. Kotityöpalveluja tuottavat yritykset ovat eri toimialoihin kuuluvia
yrityksiä, joten yhtenäisten rekistereiden kautta saavutettavuutta ei ole. Näin ollen
kohderyhmänä olevien yritysten informoiminen ja mukaan saaminen sertifiointipro-
sessiin vie aikaa ja vaatii kaikilta osa-puolilta pitkäjänteistä, suunnitelmallista työtä.

7.3 Kehittämisehdotukset

Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän tunnettuuden ja käytön laajentumisen li-
säämiseksi tulisi tehdä kattava pitkän aikavälin markkinointi- ja viestintäsuunnitelma.
Suunnitelman toteutuskauden pituus voisi olla n. 3-4 vuotta. Ajan määräytyessä serti-
fikaatin keston mukaan mahdollistaa sen, että sertifioidut yritykset voidaan ottaa mu-
kaan toimijoiksi markkinointiin ja viestintään. Heidän kokemuksensa ja näkemyksen-
sä ovat tiedottamisessa ja markkinoinnissa erittäin tärkeitä.

Suunnitelma ohjaa systemaattiseen yhteiseen näkyvyyteen sekä antaa tukea sekä val-
takunnalliselle että alueelliselle toiminnalle. Se mahdollistaa tavanomaisempien alu-
eellisten tiedotus- ja markkinointikeinojen lisäksi valtakunnallisen yhtäaikaaisesti eri
maakunnissa tapahtuvan näkyvän kampanjoinnin jäsenyritysten työstä ja työn laadus-
ta.

Organisointivastuu tahoksi ehdotan Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n hallitusta.
Toteuttamisvastuun jakaminen jäsenyrityksille ja jäsenenä oleville oppilaitoksille ja-
kaa työmäärää ja antaa myös mahdollisuuden lisätä yritysten ja oppilaitoksen välistä
yhteistyötä. Lisäksi toteuttamisvastuun jakamisella vastataan haastattelussa esiin tul-
leeseen toiveeseen saada yhteistä Suomen kotityöpalveluyhdistykseen liittyvää toi-
mintaa leviämään myös eri alueille.

Toinen kehittämisehdotus liittyy laatukoulutuksen ja ohjauksen sekä auditoinnin laa-
dulliseen kehittämiseen. Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n nettisivustolle tulisi luo-

da laadunhallintakoulutukseen sekä auditointeihin osallistuville yrityksille asiakaspalautekysely. Keskitetty palautejärjestelmä olisi helppo käyttää ja sen avulla saadaan käytännöllisesti koottua palauteaineisto yrityksiltä.

Oppilaitosverkoston kouluttajat ja auditoidijat voivat hyödyntää palauteaineistoa, kun käydään yhteisiä toiminnan arviointi- ja kehittämiskeskusteluja ja suunnitellaan koulutuksen ja ohjauksen kehittämistä. Laadunhallintajärjestelmän ylläpitäjä voi hyödyntää palautteita laatukouluttajien ja auditoidijien täydennyskoulutuksen suunnittelussa.

Tutkimustyön loppuvaiheessa nousi esille muutamia kotityöpalveluyrittäjyyden laatu-työn kannalta mielenkiintoisia, tätä tutkimusta sivuavia asioita, joista olisi mielenkiintoista tehdä jatkotutkimuksia.

Ensimmäinen laajempi tutkimuskohde voisi olla sertifioitujen kotityöpalveluyritysten laatutyöhön liittyvän kehittämissuunnitelman toteuttamiseen ja etenemiseen liittyvä kyselytutkimus. Jokaisella sertifioidulla yrityksellä on kehittämissuunnitelma, jossa on kirjattu arvioinnin kautta nousseet yritysten laatua parantavat tai vahvistavat toimenpiteet, toimenpiteiden vastuuhenkilö sekä toteutusaikataulu. Tutkimuksen tavoitteena olisi mitata yritysten sitoutumista laatutyöhön liittyvään kehittämiseen sekä selvittää millaista koulutusta ja ohjausta laatukouluttajat tarjoavat tai millaista koulutusta sertifioidut kotityöpalveluyritykset tarvitsevat kehittämiskohteiden toteutumisen tueksi.

Toinen ajankohtainen jatkotutkimuksen aihe olisi selvittää alentuneen kotitalousvähennyksen vaikutuksia sertifioitujen kotityöpalveluyritysten asiakasmääriin ja heiltä ostettaviin palveluihin.

Tämä opinnäytteenä tehty tutkimustyö on antanut itselleni opintojen lisäksi lisää vahvuuksia tiedon keruuseen, tiedon hallintaan ja käsittelyyn. Asiantuntijuuden vahvistuminen oman työn kehittämisen kannalta on ollut haasteiden kohtaamista ja uudistumisen mahdollistumista. Yrittäjien kanssa tehty vuorovaikutuksellinen työ on luonut omaan työhöni uudenlaista viitekehystä, jota voin hyödyntää niin asiantuntijuustyössä kuin opettamisessa ja ohjauksessa.

Tähän mennessä olen esitellyt alustavia tutkimustuloksia puheenvuorossani Valtakunnallisilla kotityöpalvelupäivillä 20.1.2012. Alustavista tuloksista on julkaistu TTS:n tiedote, Asuminen, teknologia ja palvelut 8/2011 (664). Laatutyö kotityöpalveluyrityksen kehittämisessä – yrittäjien näkökulmaa. Tutkimustulosteni esittely on pyydetty 31.5.2012 pidettävään valtakunnalliseen GreenCare -hankkeen laatutyötä suunnittelevaan FOCUS –foorumin työkokoukseen, jossa kiinnostuksen kohteena on erityisesti yritysten mielipiteet sertifiointiprosessin hyödyistä ja haasteista yrityksen kannalta.

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Suoranta & Eskolan mukaan (1998) laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin lähtökohdiana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja luotettavuuden kriteerinä tutkija itse. (Eskola & Suoranta 1998,211). Laadullisen haastattelu tutkimuksen avulla saadun tiedon luotettavuus perustuu haastateltujen tulkintojen validiteettiin. Tutkijaa epäilyttää se, mittaavatko muuttajat juuri sitä mitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitus mitata ja ovatko tulkinnat oikeita (Hirsijärvi 1997, 153, 222).

Luotettavuutta saattavat heikentää myös haastateltavat. Haastateltavat voivat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin muussa tilanteessa (Hirsijärvi 1997, 203). Luotettavuuden lisäämiseksi tutkimuksen haastattelut tehtiin teemahaastatteluina, jotta kukin voi vastata omista kokemuksistaan, näkemyksistään ja lähtökohdistaan lähtien. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia, avoimia ja kiireettömiä. Epäselvät asiat litteroiduissa aineistoissa tarkennettiin haastattelujen jälkeen.

Tutkimustulosten luotettavuuteen vaikuttaa tulosten pohjautuminen tutkijan tulkintoihin. Tutkija joutuu pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan samanaikaisesti kantaa sekä analyysin kattavuuteen että tekemänsä työn luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 209). Kvalitatiivinen aineisto etenee aina tutkimusaineiston ehdoilla ja on näin ollen keskeisessä asemassa tutkimusprosessin kokonaisuudessa. (Metsämuuronen 2006, 202). Luotettavuuden lisäämiseksi tutkimusprosessia ja aineiston käsittely on kuvattu seikkaperäisesti, jotta prosessin eri vaiheet ja tutkimukselliset valinnat tulevat esille.

Tutkimuksen merkittävyyttä ja luotettavuutta pohdittaessa on myös kysyttävä onko tutkimus relevantti. Tutkimus on relevantti, jos sillä on yleistä ja käytännöllistä merkitystä (Eskola & Suoranta 1998, 220). Tutkimukseen osallistuneet yrittäjät edustivat eri maantieteellisillä alueilla toimivia sertifioituja erilaisia palveluja tuottavia ja erikoisia kotityöpalveluyrityksiä ja edustivat näin ollen tutkimusjoukkoa. Haastateltavien taustat ja otoskoko ja saatu aineisto olivat sellaisia, että niiden avulla voidaan jossain määrin tehdä yleistyksiä.

LÄHTEET

- Aalto, Kristiina, Varjonen, Johanna & Leskinen, Johanna. 2007. Kotitalouspalvelujen käyttö ja kuluttajien odotukset. Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla ? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2007. Toim. M. Lammi, R. Järvinen ja J. Leskinen. Helsinki: Kuluttajatutkimus.
- Aalto, Kristiina & Varjonen, Johanna. 2010. Käyttäjäkomeuksia kotitalouspalveluista. Mistä laadulle takuu? Työselosteita ja esitelmää 122/220. Helsinki: Kuluttajatutkimus. WWW-dokumentti.
http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/filws/5424/2010_122_työseloste_kotitalouspalvelut.pdf . Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2011.
- Alasuutari, Pertti. 1995. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerrus.
- Alhola, Kari & Lauslahti, Sanna. 2009. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. Helsinki: WSOY.
- Andersson, Paul H., Hiltunen Kari, Villanen Hanna. 2004. Teoksessa Tuurna Sami (toim.) Laatu toiminta suomalaisissa yrityksissä. Kauppa- ja teollisuusministeriö. Rahoitetut tutkimukset 7/2004. Teknologiaosasto. WWW-dokumentti.
http://www.avainlippu.fi/sites/default/files/article_attachment/laatu toiminta_ suomalaisissa_ yrityksissa.pdf . Ei päivitystietoa. Luettu 28.12.2012.
- Anttonen, Anneli & Sointu, Liina. 2006. Hoivapolitiikka muutoksessa. Hyvinvointivaltion rajat. Julkinen vastuu pienten lasten ja ikääntyneiden hoivasta 12:ssa Euroopan maassa. WWW-dokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/raportit/M232-VERKKO.pdf> . Ei päivitystietoa. Luettu 29.3.2012.
- Apilo, Tiina, Hytönen, Henri & Valkokari, Katri. 2009. Arvonluonnin uudet muodot ja verkostot. VTT tiedotteita –research notes 2490. Helsinki.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Palvelut 2020 –Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. WWW-dokumentti.
http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2011.
- Eskola, Jari. & Suoranta, Juha. 2008. Johdatuslaadulliseen tutkimukseen. 8.painos. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, Christian. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY-pro Oy.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja Kirjoita. Tampere: Kirjayhtymä. 13.osin uudistettu painos.

Holma, Tupu. 1997. ITE. Menetelmä työyksikön itsearviointiin ja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. 1997. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon painatuskeskus.

Holma, Tupu. 2003. Laatu vanhustyön arkeen. Suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Holma, Tupu, Outinen, Maarit & Haverinen, Riitta. 1997. PIENET – kohti laatujärjestelmää. Sosiaali- ja terveydenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöiden laadunhallinnan keinot. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Holma, Tupu, Outinen, Maarit, Idänpään-Heikkilä, Ulla & Sainio Salla. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Hakapaino Oy.

Härkki, Taija, Kauppinen, Kaisa & Raijas, Anu. 2000. Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä. Suomen maaraportti. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö. WWW-dokumentti.

<http://eurofound.europa.eu/pubdocs/200071157fi/ef00115fi/pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.10.2011.

Härkki, Taija & Raijas, Anu. Vapaa-ajan palveluista arjen palveluihin. Kotityöpalvelun vuosituhat – näkökulmia kehittämiseen. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos: Selvityksiä nro 9, 2000.

Härkki, Taija, & Simons, Nina. 2004. Kotityöpalveluiden markkinoinnin kansainvälinen katsaus. www.elias.fi. Ei päivitystietoa. Luettu 11.10.2011.

Kainlauri, Anne. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOY pro.

Kotitalousvähennys. Verohallinnon ohje. 2009. [www-sivut](http://www.vero.fi).

<http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvähennys>. Päivitetty 3.1.2012. Luettu 11.1.2012.

Kotityöpalvelut -portaali. [www-sivut](http://www.kotityopalvelut.fi). www.kotityopalvelut.fi. Päivitetty 21.2.2012. Luettu 11.10.2011.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569. [www-sivut](http://www.finlex.fi).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090569>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.3.2012.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. [www-sivut](http://www.finlex.fi).

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>. Ei päivitystietoa. Luettu 23.3.2012.

Laurila, Marja. 2007. Laatukokemuksia ja odotuksia –lapsiperheet kotityöpalvelujen käyttäjinä. Pro gradu -tutkielma. Kotitaloustiede. Kotitalous- ja käsityötieteiden laitos. Helsingin yliopisto. Helsinki. WWW-dokumentti.

http://www.elias.fi/tutkimukset/Lapsiperheet_kotityopalvelujen_kayttajina.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 10.11.2011.

Metsämuuronen, Jari. 2006. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1.painos. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Niilola, Kari, Valtakari, Mikko: Kotitalousvähennys. Kotitalousvähennys kotipalvelumarkkinoiden luojana ja työllisyyden lisääjänä. 2006 (Työpoliittinen tutkimus 310/2006). WWW-dokumentti.

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt310.pdf Ei päivitystietoa. Luettu 10.11.2011.

Niilola, Kari, Valtakari, Mikko & Kuosa, Ilkka. 2005. Kysyntälähtöinen työllistymisen ja kotitalousvähennys. Työpoliittinen tutkimus -sarja 266. Helsinki: Työministeriö. WWW-dokumentti.

http://mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus.fi Ei päivitystietoa. Luettu 10.11.2011.

Palmgren, Helena, Kaleva, Simo., Jalonen, Päivi & Tuomi Kaija. 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 3372000. Naisyrittäjien liiketoimintakäytännöt ja tuloksellisuus.

http://www.tem.fi/files/27184/33_2010_web.pdf . Ei päivitystietoa. Luettu 8.12.2011.

Riusala, Kimmo. 2010. Laatu ratkaisee –innovaatioverkosto kotityöpalvelualan kehittäjänä 2008-2010. Arviointikyselyn tulokset –kysely toteutettu 2010 joulukuussa. Vaasan yliopisto. Levon instituutti.

Rissanen, Viljo & Kansanen, Martti. 2003. laadunhallinta terveydenhuollossa. laatu-järjestelmien pääsuuntaviivat ja kokemuksia Kuopion yliopistollisen sairaalan laatu-järjestelmästä. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Sarala, Urpo & Sarala, Anita. 2001. Oppiva organisaatio. Oppiminen, laadun ja tuotavuuden yhdistäminen. 7.painos. Helsingin yliopiston lahden tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. Tampere: Tammerpaino.

Sosiaalihuoltolaki 710/82. www-sivut.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710> Ei päivitystietoa. Luettu 11.11.2011.

Sosiaalihuoltoasetus 607/83. www-sivut.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.11.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM:n julkaisuja 2008:3). WWW-dokumentti

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset/palvelujen_laatu/laatusuositus. Päivitetty 13.2.2008. Luettu 21.4.2012.

Stolt, Ragnar, Blomqvist, Paula & Winblad, Ulrika. 2010. Privation of social services: Quality differences in Swedish elderly care. Uppsala. Sweden. Social Science & Medicine. WWW-dokumentti.

http://www.sciencedirect.com.ezproxy.mikkeli.ami.fi:2048/science?_ob=ArticleListURL&_method=list&_ArticleListID=1977290556&_sort=r&_st=4&_acct=C00005142

2&_version=1&_urlVersion=0&_userid=1084922&md5=04a8b3d1a38010cdf6ff6ae0043ddce2&searchtype=a
 Ei päivitystietoa. Luettu 21.4.2011.

Sosiaali- ja terveystalvvelujen laatuohjelma SHQS. www-sivut.
<http://www.labquality.fi/qualitor/palvelut/shqs-laatuohjelma>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.3.2012.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva. 2011. Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. Tilastoraportti. WWW-dokumentti.
www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr25_11.pdf. Ei päivitystietoja. Tiedot poimittu 29.3.2012.

Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Virallinen Tilasto, Sosiaaliturva. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. www-sivut.
<http://www.thl.fi/yksityinenpalvelutuotanto>. Päivitetty 3.5.2010. Tiedot poimittu 29.3.2012.

Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Virallinen Tilasto, Sosiaaliturva. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. www-sivut.
<http://info.stakes.fi/yksityinenpalvelutuotanto/FI/tuotetutpalvelut/sosiaalipalvelut/index.htm>. Päivitetty 3.5.2010. Tiedot poimittu 29.3.2012.

Tilastokeskus. Kuntien ja kuntayhtymien talous- ja toimintatilasto 2009. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. www- sivusto.
<http://info.stakes.fi/yksityinenpalvelutuotanto/FI/rahoitus/ostojentukeminen/index.htm>
 Päivitetty 3.5.2010. Tiedot poimittu 29.3.2012.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi. Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Jyväskylä: Tammi.

Turjanmaa, Pirkko. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä. Väitöskirja julkaistu sarjassa Jyväskylä Studies Business and economics. numero 41. Jyväskylän yliopisto. WWW-dokumentti. <http://julkaisut.jyu.fi/index.php?page=productid=15609>
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13211/9513922634.pdf?sequence=1>. Ei päivitystietoa. Luettu 28.12.2011.

Työtehoseura ry. 2010. Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä. Kotityöpalvelun laatuksiteeristö. Arvioinnin kohteet ja kriteerit 2011. Nurmijärvi: Työtehoseura. Ei julkisesti saatavilla.

Työtehoseura ry. 2011. Kotityöpalvelun laatuksiteeristön menettelytapaohje. Luonnos/13.12.2011. Nurmijärvi: Työtehoseura. Ei julkisesti saatavilla.

Työtehoseura, 2010.
http://www.tts.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=1075&Itemid=100225 Päivitetty 11.11.2010. Luettu 10.11.2011.

- Vaarama M, Hakkarainen A, & Laaksonen S. 1999. Vanhusbarometri 1998. STM. Helsinki. WWW-dokumentti.
http://www.vero.fi/?article=7558&domain=VERO_MAIN&path=5,422,412&language=FIN. Ei päivitystietoa. Luettu 23.4.2012.
- Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. www-sivut.
http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta. Ei päivitystietoa. Luettu 22.3.2012.
- Varjonen, Johanna, Aalto, Kristiina & Leskinen, Johanna. 2005. Kotityönmarkkinat. WWW-dokumentti. www.sitra.fi/julkaisut/raportti45.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 10.11.2011.
- Varjonen, Johanna, Aalto, Kristiina & Leskinen, Johanna. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista -kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Julkaisuja 2/2007. Helsinki: Kuluttajatutkimus.
- Varto, Juha. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Verohallinto. Kotitalousvähennys 2012a. www-sivut.
<http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys>. Päivitetty 3.1.2012. Luettu 11.1.2012.
- Verohallinto. Kotitalousvähennyksen käyttötilasto 2010. www-sivusto.
http://www.vero.fi/fi-FI/Tietoa_Verohallinnosta/Kotitalousvahennyksen_lukumaaria_ja_vuos%2813058%29. Päivitetty 1.11.2011. Viitattu 29.3.2011.
- Verohallinto. 2012b. Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus. www-sivut.
http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Terveiden_ja_sairaanhoito_seka_sosiaalihuolto/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisaverotu%2817776%29. Päivitetty 20.9.2011. Luettu 22.3.2012.

LIITE 1

Kotityöpalvelun laatujärjestelmä ja –kriteeristö julkaisun sisällysluettelo

KOTITYÖPALVELUN LAATUJÄRJESTELMÄN KOKONAISUUS

Taustaa

Kenelle laatujärjestelmä on tarkoitettu ja mitä palveluita järjestelmä koskee?

Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän rakenne

Laatusertifioinnin edellyttämä koulutus ja sertifikaatin hakuprosessi

Sertifikaatin myöntämisperusteet

Todistus laatusertifikaatista ja sertifikaattitunnuksen käyttö

Sertifikaatin kustannukset

Laatujärjestelmän hallinnointi ja eri osapuolten rooli

LAATUKRITEERIT

1. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN JOHTAMINEN

1.1. Strateginen johtaminen

1.1.1. Yrityksen arvot, toiminta-ajatus ja visio

1.1.2. Yrityksen strategia ja liiketoimintasuunnitelma

1.2. Toiminnan organisointi

1.3. Markkinointi- ja myynti

1.4. Viestintä

1.4.1. Viestinnän ohjeistus

1.4.2. Sähköinen viestintä

1.5. Monikulttuurisuuden ja erityisryhmien huomioonottaminen

2. Toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta

2.1. Talouden suunnittelu ja seuranta

2.2. Asiakkuuksien hallinta ja seuranta

2.3. Aikataulujen ja ajankäytön hallinta ja seuranta

2.4. Ympäristösuunnittelu

3. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

3.1. Henkilöstövoimavarat

3.1.1. Rekrytointi ja perehdyttäminen

3.1.2. Yrittäjä- ja työnantajavelvoitteet

3.1.3. Työhyvinvointi, kannustaminen ja palaute

3.1.4. Työturvallisuus ja työsuojelu

3.2. Osaamisen kehittäminen

3.3. Tieto- ja viestintätekniinen osaaminen

4. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN RESURSSIT

4.1. Koneet, laitteet ja välineet

4.2. Tieto- ja viestintätekniiset resurssit

4.3. Verkostot

5. KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN PROSESSIT

5.1. Prosessikuvaukset ja prosessien kehittäminen

5.2. Kirjalliset sopimukset yrityksen ja asiakkaan välillä

5.3. Dokumentoidut työohjeet ja -suoritukset

LIITE 2**Teemahaastattelurunko****1. Yrittäjän taustatiedot**

Nimi
Koulutus
Työhistoria
Laatutyökokemus

Yrityksen sijaintikunta
Yrityksen ikä
Mitä kotityöpalveluja tuotate (rajataan pois hoitotyö)
Työnantajayrittäjä vai yksinyrittäjä
Yrityksen työntekijämäärä (kokonaisuus, josta kotityöpalvelutyön osuus)

Lupa tietojen julkaisemiseen tutkimuksessa

2. Haastatteluteemat**Teema 1.****Kotityöpalveluyritysten laadunhallintajärjestelmän soveltaminen yrityksen omaksi laadunhallintajärjestelmäksi**

Mikä sai sinut tekemään yrityksesi laatutyön kotityöpalvelujen laadunhallintajärjestelmään?

Mikä on mielestäsi kotityöpalveluyrityksen laadunhallintajärjestelmän merkitys kotityöpalveluyrityksille ja -alalle?

Arvioi asteikolla 1 - 4 (erittäin vähän hyötyä – erittäin paljon hyötyä) miten paljon hyötyä seuraavilla kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen tarkoitetuilla eri työkaluilla ja dokumenttipohjilla on ollut yrityksenne laatutyössä?

(laatukriteerit, itsearviointi, ulkoinen arviointi, auditointi, laatukäsikirja ja kehittämissuunnitelma, apulomakkeistot: palvelusopimus, asiakaspalaute, prosessimallit jne. sekä viiteohjeet ja linkkiluettelo)

Miten kehittäisit em. työkaluja, dokumenttipohjia?

Teema 2.

Yrityksen laatusertifikaatin hakuprosessin merkitys yrityksen palvelujen ja liiketoiminnan kehittämisessä

Mikä merkitys laadunhallintajärjestelmäkoulutuksella ja ohjauksella oli toimintaasi yrityksen laatutyön tekemisessä?

Mitä konkreettista hyötyä laatutyön tekemisellä on ollut yrityksellenne?

Vaikuttiko yrityksen itsearviointi millä tavalla toimintanne kehittämiseen?

(Johtaminen, toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta, henkilöstö ja osaaminen, prosessit, resurssit)

Mitä kehittämissuunnitelma sai aikaan yrityksen toiminnassa?

(palvelujen, palvelukäytänteiden kannalta sekä liiketoimintaprosessin: asiakashankinta, markkinointi, myynti jne, kannalta)

Miksi halusit auditoinnin ja sertifiointin yrityksesi?

Kerro auditoinnin kokemuksista toimintaasi?

Luettele sertifikaatin saannin hyötyjä yritystoimintasi kannalta?

(kotityöpalvelun portaalin merkitys)

Kerro mielipiteesi laatusertifikaatin kokonaiskustannuksista?

Teema 3.

Kotityöpalveluyrityksen laatukäsikirjatyö yrityksen laatutyössä

Kerro kokemuksesi laatukäsikirjan kirjoittamistyöstä?

Mikä merkitys laatukäsikirjan kirjoittamisella on ollut yrityksesi kannalta laatutyössä?

Miten laatukäsikirja työtä on hyödynnetty?

(palvelujen kannalta, liiketoiminnan kannalta)

Miten laatukäsikirjatyö on vaikuttanut henkilöstöön (ta-yrityksissä)

Teema 4.**Suomen kotityöpalveluyhdistyksen toiminnan kehittäminen**

Mitä odotat yhdistyksen toiminnalta?

Millaista yhdistystoimintaa olet valmis tekemään kotityöpalvelualan yritysten toiminnan kehittämiseksi?

Lisäkysymys: Olisiko vielä jotakin mitä haluaisit sanoa kotityöpalveluyritysten laadunhallintatyöhön liittyen?

Haastatteluteemat ovat seuraavat:

1. Kotityöpalveluyritysten laadunhallintajärjestelmän soveltaminen yrityksen omaksi laadunhallintajärjestelmäksi
2. Yrityksen laatusertifikaatin hakuprosessin merkitys yrityksen palvelujen ja liiketoiminnan kehittämisessä
3. Kotityöpalveluyrityksen laatukäsikirjatyö yrityksen laatutyössä
4. Suomen kotityöpalveluyhdistyksen toiminnan kehittäminen