



LAATUJÄRJESTELMÄN LUOMI- NEN PIENELLE SIIVOUS- JA KOTI- TYÖPALVELUYRITYKSELLE

Riitta Riikonen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Ylempi AMK-tutkinto
Yrittäjyys ja liiketoiminta-
osaaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ylempi AMK-tutkinto
Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

RIITTA RIIKONEN

Laatujärjestelmän luominen pienelle siivous- ja kotityöpalveluyritykselle

Opinnäytetyö 105 sivua, joista liitteitä 16 sivua
Toukokuu 2013

Opinnäytetyön kohteeksi valikoitui toiminimellä toimiva pieni yritys. Tarkoitus oli löytää tälle pienelle siivous- ja kotityöpalvelua tekeväälle yritykselle sopiva laadunhallintajärjestelmä. Laatujärjestelmän löytymisen myötä yrityksellä on mahdollisuus saada laatuasiat kuntoon ja hakea sertifiointia todisteeksi. Tässä opinnäytetyössä ei ollut tarkoitus laatia laatukäsikirjaa tai hakea sertifikaattia. Yrittäjän toive opinnäytetyön tekijälle oli nimenomaan kartoittaa sopivin mahdollinen järjestelmä. Opinnäytetyön luonteeksi valikoitui kvalitatiivinen case -tutkimus ja peruslähestymistavaksi konstruktiiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelminä olivat suurelta osin haastattelut, kirjalliseen ja sähköiseen materiaaliin tutustuminen sekä benchmarking.

Työ eteni niin, että ensin määriteltiin palvelu, palvelun laatu ja erityisesti siivous- ja kotityöpalvelun laatu. Opinnäytetyön kannalta tärkeää oli myös selvittää laadunhallintaa ja laadun varmistuksen käsitteitä. Tutkimuksen tuloksena löydettiin seitsemän erilaista järjestelmää, jotka mahdollisesti sopisivat kyseiselle yritykselle todisteeksi laadusta. Nämä olivat ISO 9000 -standardi, INSTA 800 -standardi, Joutsenmerkki, Clean Card® -sertifikaatti, Kotityöpalvelun sertifikaatti, Green Card Quality® -arviointi ja Avainlippumerkki. Näitä kyseisiä menetelmiä tarkastellessa valikoitui kolme tarkempaan tutkimukseen. Kriteereinä tutkimuksessa oli yrityksen pieni koko ja toimiala eli siivous- ja kotityöpalvelu. Jatkokäsittelyssä peilattiin yrityksen toimintaa ja luonnetta Clean Card -sertifikaattiin, Joutsenmerkkiin ja Kotityöpalvelun sertifikaattiin. Parhaaksi mahdolliseksi vaihtoehdoksi valikoitui Kotityöpalvelun sertifikaatti.

Voittajaksi valikoituneen Kotityöpalvelun sertifikaatin etuina oli nimenomaan se, että se vastasi parhaiten yrityksen nykyistä toimintaa ja yrittäjän tulevaisuuden näkymiä. Kotityöpalvelun sertifikaatti soveltui siis parhaiten laatukäsikirjan pohjaksi ja tulevaisuudessa kokonaiseksi laadunhallintajärjestelmäksi juuri tässä tapauksessa. Tämän järjestelmän käytäntöön ottaminen ei tule vaatimaan liikaa ponnisteluja, siihen saa hyvin koulutusta ja se ei tule maksamaan liikaa. Yritys tulee saamaan laatuasiansa kuntoon ja sertifioidua laatujärjestelmänsä. Laatujärjestelmän sertifiointin myötä yritys pystyy todistamaan tuottamansa palvelun laadun ja voi käyttää tätä markkinoinnissa ja myynnissä. Tämä toimiala tulee olemaan tulevaisuudessa hyvin kilpailtu ja yritysten pitää pyrkiä erottautumaan toisistaan mahdollisuuksien mukaan.

Asiasanat: siivous- ja kotityöpalvelu, laadunhallinta, sertifiointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

RIITTA RIIKONEN

Creating a Quality Management System for a Small Company in Cleaning and Household Services

Master's thesis 105 pages, appendices 16 pages
May 2013

A small company under a trade name was chosen as the topic for the thesis. The aim was to find a suitable quality management system for a small company in cleaning and household services. After finding the suitable quality management system, the company will be able to modify their quality management accordingly and apply for a certification as a proof of quality. The objective of the thesis was not to draw up an entire quality manual or apply for the certification. The entrepreneur's specific wish to the author of the thesis was to identify the most appropriate system possible. The nature of the study is that of a qualitative study, and the basic approach is a constructive research. The research methods used were interviews, studying written and electronic materials and benchmarking.

The work proceeded in such a way that first the service, the quality of service and, in particular, the quality of the cleaning and home help services were defined. For this particular thesis it was also important to clarify the concepts of quality management and quality assurance. As a result, seven different types of systems that might be suitable for the company as a proof of quality were found. They were ISO 9000 standard, INSTA 800 standard, Joutsenmerkki, Clean Card ® certificate, Kotityöpalvelu certificate, Green Card, Quality ® assessment and Avainlippumerkki. After examining these methods three of them were chosen for a more detailed examination. The criteria for the study were the small size of the company and its sector of cleaning and home help services. In the further processing, the Clean Card certificate, the Joutsenmerkki and the Kotityöpalvelu certificate were analyzed in reflection to the company's operations and its nature. The optimal choice was Kotityöpalvelu certificate.

The benefit of the selected Kotityöpalvelu certificate was the fact that it corresponds to the current operations of the company and to the future prospects of the entrepreneur. Kotityöpalvelu -certificate is thus the best suitable basis for a quality manual and for an entire quality management system, in this particular case. Implementing this system should not require too much effort or be too expensive, and training is easily available. The company will be able to arrange its quality affairs and certify its quality system. After receiving the quality management system certification, the company will be able to prove the quality of its services produced, and can use this proof in marketing and sales. The business in this sector will be very competitive in the future, and companies must strive to stand out from each other as much as possible.

Key words: cleaning and home help services, quality management, certification

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
1.1 Taustaa.....	7
1.2 Työn tavoite.....	8
1.3 Tutkimusmenetelmät	9
1.4 Työn kulku	11
2 PALVELU, PALVELUN LAATU JA LAADUN HALLINTA	13
2.1 Palvelu ja sen määritelmä.....	13
2.2 Palvelun laatu	14
2.3 Siivous- ja kotityöpalvelun laatu	17
2.4 Laadunhallinta	20
2.5 Laadun varmistus	21
2.6 Standardit.....	22
2.6.1 ISO 9000 -standardi	23
2.6.2 INSTA 800 -standardi.....	25
2.6.3 Joutsenmerkki	28
2.6.4 Clean Card® -sertifikaatti.....	29
2.6.5 Kotityöpalvelun sertifikaatti	31
2.6.6 Green Card Quality® -arviointi	33
2.6.7 Avainlippumerkki	34
2.7 Jatkokäsittelyyn päätyvät järjestelmät.....	35
3 YRITYS X	37
3.1 Tietoja yrityksestä	37
3.2 Yrityksen missio, visio ja arvot.....	37
3.2.1 Missio.....	37
3.2.2 Visio.....	38
3.2.3 Arvot	38
3.3 Yrityksen palvelun laatu.....	39
3.4 Asiakaskunta	40
3.5 Siivoussopimukset.....	40
3.5.1 Normaalit koti- ja yritysasiakkaat.....	40
3.5.2 Palveluseteliasiakkaat	42
3.5.2 Sotaveteraaniasiakkaat	44
3.6 Asiakkuudenhallinta	44

3.6.1 Tämän hetkinen toiminta	44
3.6.2 Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmä.....	45
3.7 Taloushallinto ja markkinointi	46
3.8 Tulevaisuus.....	46
4 TARKASTELUUN PÄÄTYNEET JÄRJESTELMÄT	48
4.1 Clean Card	48
4.1.1 Kriteerit	48
4.1.2 Säännöt.....	52
4.1.3 Koulutus.....	52
4.1.4 Myönnetyt sertifikaatit.....	54
4.1.5 SWOT -analyysi	54
4.1.6 Tunnusmerkki	56
4.2 Joutsenmerkki.....	56
4.2.1 Kriteerit	57
4.2.2 Säännöt.....	58
4.2.3 Joutsenmerkin hakeminen.....	59
4.2.4 Tunnusmerkki	60
4.2.5 Miksi Joutsenmerkki?	62
4.2.6 Joutsenmerkin hyödyntäminen	64
4.2.7 SWOT -analyysi	65
4.3 Kotityöpalvelun sertifikaatti.....	66
4.3.1 Kotityöpalvelun määritelmä	67
4.3.2 Laadunhallintajärjestelmän synty ja rahoitus.....	67
4.3.3 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä	68
4.3.4 Sertifikaatin myöntäjä ja edellytykset.....	69
4.3.5 Sertifiointin hakeminen ja kriteerit	70
4.3.6 Koulutus.....	72
4.3.7 Myönnetyt sertifikaatit.....	74
4.3.8 SWOT -analyysi	74
4.3.9 Todistus laatusertifikaatista ja sertifikaattitunnuksen käyttö.....	75
5 YRITYS X JA TARKASTELUSSA OLLEET JÄRJESTELMÄT	77
5.1 Yrityksen luonne, yrittäjä ja laadunhallinta	77
5.2 Tarkastelussa olevien järjestelmien sopivuus Yritys X:lle.....	78
5.3 Kotityöpalvelun sertifikaatti, Yritys X:n vaihtoehto	80
6 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET	83
LÄHTEET	87
LIITTEET	90

Liite 1. Siivoussopimus	90
Liite 2. Joutsenmerkin kriteerit.....	91
Liite 3. Kotityöpalvelun sertifikaatin maksut.....	102
Liite 4. Rekisteri laatusertifioiduista kotityöpalveluyrityksistä Suomessa	103

1 JOHDANTO

1.1 Taustaa

Moni haluaisi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään, mutta ikääntymisen myötä tämä tulee haasteelliseksi ja vaikeaksi ilman apua. On enenevässä määrin esimerkiksi dementoituneita henkilöitä, jotka ovat fyysisesti hyvässä kunnossa, mutta eivät pysty elämään yksin omassa kodissaan ilman säännöllistä valvontaa ja huolenpitoa. Seuraavassa tilastotietoa asiasta

Väestön tilanne:

- ikääntyminen – vanhusten määrän lisääntyminen
- v. 2040 elinikä miehet 82,1 ja naiset 86,3 vuotta
- yhä pidempi vanhuus
- muistisairaiden lisääntyminen
- lasten, nuorten ja työikäisten määrän väheneminen
- eläköityminen n. 30 % nykyisestä työvoimasta jää eläkkeelle v. 2020 mennessä

(Nevalainen Senja, Valtakunnalliset kotityöpalvelupäivät 20 - 21.1.2012.)

Tällainen tilanne ja se, että tiedetään terveydenhuollon nykyiset resurssit, avaa aivan uusia palvelun kehittämiskohteita ja mahdollisuuksia myös erilaiseen verkostoitumiseen. Verkostoja voisi luoda sekä julkisen sektorin, että eri yrittäjien kesken. Millä perusteella julkinen sektori valitsee yhteistyökumppaneita turvatakseen palvelut lisääntyvälle ikäväestölle? Esimerkiksi Tampereella kaupunki etsii perhehoitajia, jotka ovat valmiita ottamaan ikääntyneen ihmisen kotiinsa korvausta vastaan (Aamulehti, 12.4.2013, sivu A08 ja 13.4 2013, sivu B43). Lisäksi kaupungeissa on jo pidemmän aikaa rakennettu niin sanottuja seniori- tai palveluasuntoja. Siellä vanheneva ikäväestö voi asua omistamissaan osakkeissa. Talossa on yhteisiä tiloja, ruokailumahdollisuus, usein parturi ja muita palveluja saatavilla. Maaseudulla tällaisia asuntoja ei ole saatavilla ja väestö asuu yhä iäkkäämpänä omassa kodissaan. Täällä tarvitaan lisääntyvässä määrin ulkopuolista kotiapua.

Pieniä siivous- ja kotipalveluyrityksiä on paljon ja niiden määrä tulee lisääntymään entisestään, tätä kautta myös kilpailu lisääntyy ja kovenee. Miten tällaiset pienet yritykset voivat erottua muista yrityksistä ja näin ollen saada itselleen kannattavaa asiakaskantaa, sidosryhmiä ja yhteistyöverkkoja? Isommilla yrityksillä on erilaisia laatuohjelmia, laatukäsikirjoja ja sertifikaatteja toimintansa ja palveluidensa takuina. Pienille yrityksille voi laatuohjelman tai laatukäsikirjan laatiminen olla jo suuri ponnistus, siksi pienissä yrityksissä ei usein ole panostettu laadun kehittämiseen. Toisaalta juuri pienet yritykset ovat erityisen riippuvaisia asiakasuskollisuudesta ja maineen kehittymisestä. Laadunkehittäminen tuo parhaimmillaan pienille yrityksille kilpailuetua, jonka turvin he pystyvät kasvattamaan toimintaansa.

1.2 Työn tavoite

Tämän kehittämistyön tarkoitus on yhdessä yrityksen omistajan kanssa löytää pienelle siivous- ja kotipalvelutyötä tekeväälle yritykselle sopiva laatujärjestelmä ja mahdollisesti sertifiointi. Yrittäjä haluaa saada laatuasiat kuntoon ja sen myötä hankkia itselleen laatusertifiointi. Opiskelija kerää olemassa olevia vaihtoehtoja ja pyrkii etsimään juuri tälle yritykselle soveltuvan vaihtoehdon. Työn tavoitetta kuvataan kuviossa 1.



KUVIO 1. Kehittämistyön tavoite

Olemassa olevan laatujärjestelmän ja mahdollisen sertifiointin myötä yritys pystyy todistamaan olevansa laadukasta palvelua tarjoava yritys ja näin ollen myös mahdollisuuden yhteistyösopimukseen eri yritysten ja julkisyhteisöjen kanssa. Näin yritys pystyy takaamaan itselleen tietyn laatuvaatimustason, joka auttaa usein myyntineuvotteluissa. Tässä kehittämistyössä ei ole tarkoitus laatia laatujärjestelmää tai hakea sertifiointia. Sen sijaan tarkoituksena on selvittää sitä, mitä erilaisia laatujärjestelmiä on olemassa ja mikä niistä sopisi juuri tälle yritykselle. Lisäksi kehittämistyö tulee selvittämään sen mitä yritykseltä vaaditaan, jotta se voi hakea kyseistä sertifiointia. Tässä kehittämistyössä käytetään kohdeorganisaatiosta nimeä Yritys X.

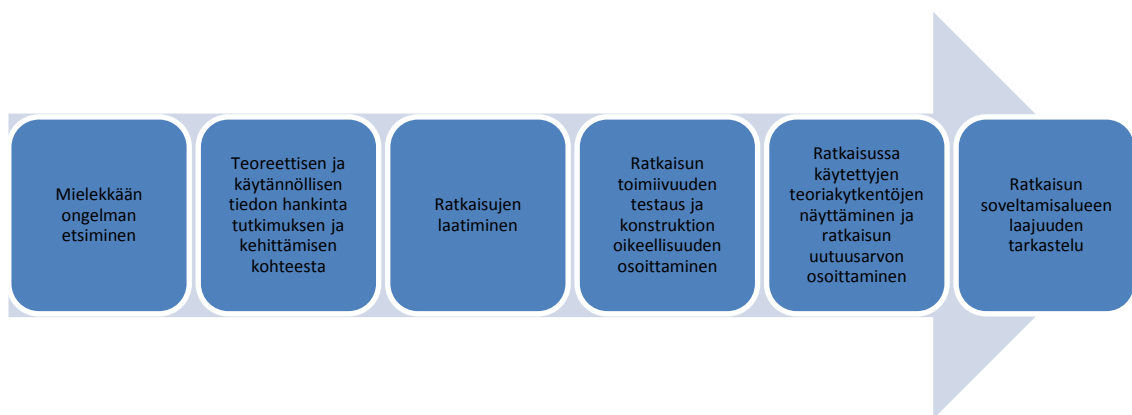
1.3 Tutkimusmenetelmät

Kehittämistyössä käytetään hyväksi monenlaisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuskirjallisuudessa menetelmät jaetaan yleensä määrällisiin (kvantitatiivisiin) ja laadullisiin (kvalitatiivisiin). Menetelmän lisäksi on kehittämistyötä tehtäessä mietittävä myös lähestymistapa. Lähestymistapa ei ole mikään menetelmä tai tekniikka, vaan se liittyy erityisesti kehittämisen tavoitteisiin. Lähestymistapoja voivat olla esimerkiksi tapaustutkimus, toimintatutkimus, konstruktiiivinen tutkimus ja innovatiivinen tutkimus. Nykyään myös ennakointi ja verkostotutkimus voidaan käsittää kehittämistyön lähestymistavaksi. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 36–37.)

Kehittämistehtävä määrittää pitkälti sen millaista lähestymistapaa voidaan parhaiten käyttää. Usein lähestymistavat ovat myös päällekkäisiä ja samassa kehittämistyössä voi olla piirteitä useastakin lähestymistavasta. Jos tehtävänä on tuottaa yritykselle kehittämissuhteita, niin silloin lähestymistapa on yleensä tapaustutkimus. Toisaalta jos tarkoitus on tuottaa jokin konkreettinen opas tai järjestelmä, on kyseessä konstruktiiivinen tutkimus. Tässä kehittämistyössä on tarkoituksena löytää oikeanlainen laatujärjestelmä pienelle palveluyritykselle ja antaa selkeät ohjeet siihen, miten yritys voi saada sertifiointin. Kyseessä on siis kvalitatiivinen eli laadullinen case -tutkimus. Kehitystyön peruslähestymistapa on konstruktiiivinen tutkimus. (Ojasalo ym. 2009, 37.)

Kehittämistyössä, jossa halutaan ymmärtää organisaation tilannetta ja ratkaista siellä oleva ongelma tai tuottaa tutkimuksen keinoin kehittämisehdotuksia, soveltuu tapaus-tutkimus lähestymistavaksi. Tapaus-tutkimuksen avulla luodaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan. Tapaus-tutkimuksessa ei käytännössä viedä muutosta eteenpäin tai varsinaisesti kehitetä mitään. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on käytännön ongelman ratkaisu luomalla uusi konstruktio eli jonkin konkreettinen tuotos, esimerkiksi tuote, tietojärjestelmä, ohje tai käsikirja, malli, menetelmä tai suunnitelma. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa muutos kohdistuu siis johonkin konkreettiseen kohteeseen, kun taas toimintatutkimuksessa pyritään tyypillisesti ihmisten toiminnan muuttamiseen. (Ojasalo ym. 2009, 37–40.)

Ojasalo ym. (2009, 65) mukaan konstruktiiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo liiketoimintaan uutta tietoa. Tässä yhteydessä pyritään siis löytämään hyvä laatu-järjestelmä pienelle palveluyritykselle, jolla ei tällä hetkellä ole kirjattua laatu-järjestelmää olemassa. Oleellista konstruktiiivisessa tutkimuksessa on sitoa käytännön ongelma ja sen ratkaisu teoreettiseen tietoon. Tämän lisäksi on tärkeää, että ratkaisu osoittautuu toimivaksi myös muualla kuin kohdeorganisaatiossa. Konstruktiiivinen tutkimus etenee prosessi-maisesti (kuvio 2). Prosessissa ratkaisun laatiminen vaatii siis teoreettisia perusteluja. Tärkeää on erivaiheiden dokumentointi ja eri menetit on myös perusteltava. Kehittämishaasteen ja töiden tavoitteiden esittely on tehtävä selkeästi ja loppuvaiheessa eri ratkaisuvaihtoehdot esiteltävä ja arvioitava kunnolla. Valittu ratkaisu on lopuksi perusteltava ymmärrettävästi. (Ojasalo ym. 2009, 65–67.)



KUVIO 2. Konstruktiiivisen tutkimuksen prosessi (Ojasalo ym. 2009, 67)

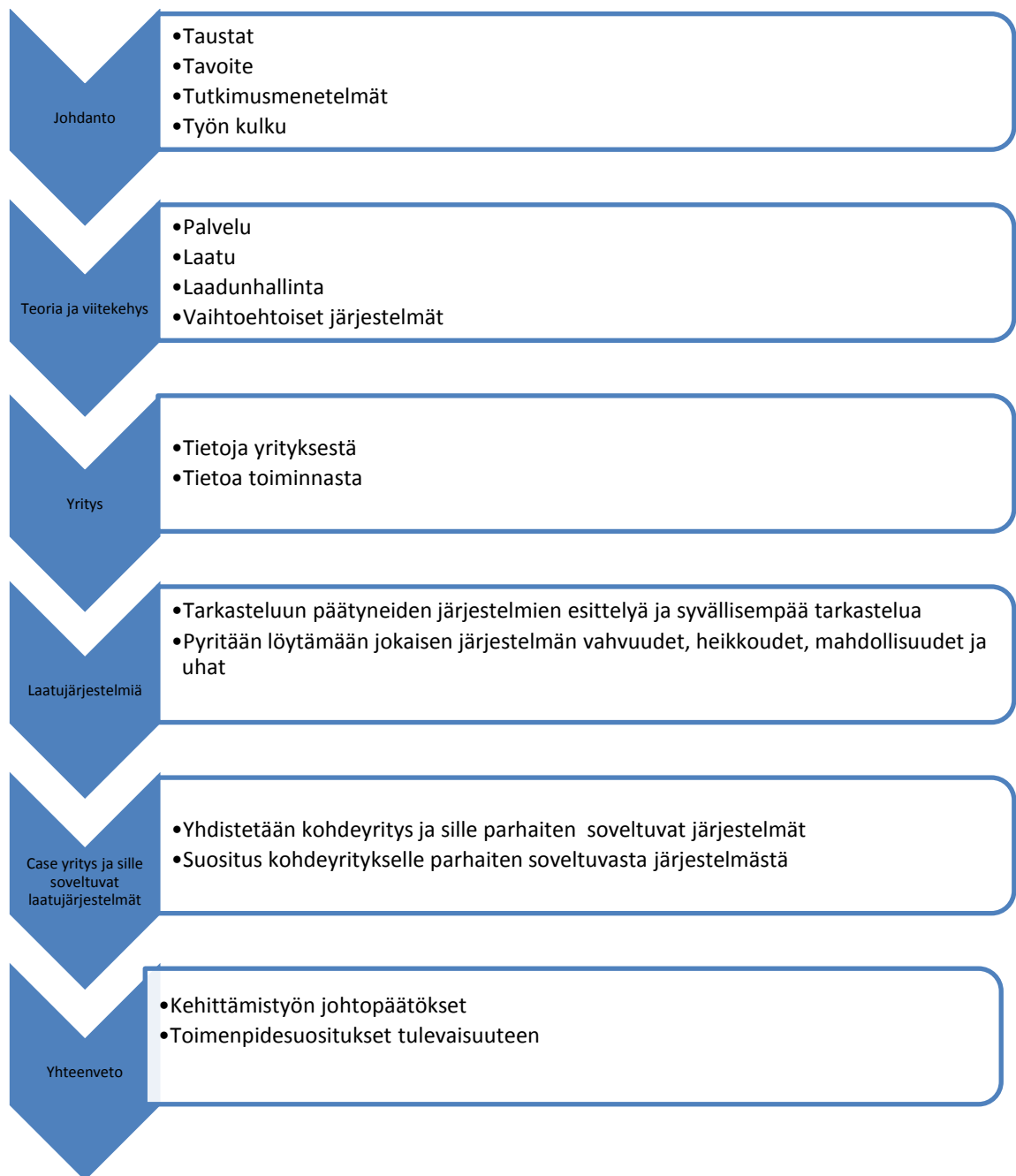
Konstruktivisessa tutkimuksessa kohdeorganisaatio saa puolueettoman ja teoreettiseen tietämykseen perustuvan ratkaisun ongelmaan. Lisäksi tässä tutkimusmuodossa tulee vahvasti esille tutkimuksen hyödyntäjän (tässä tapauksessa yrittäjä) ja toteuttajan (opin näytetyön tekijä) kommunikointi. Joten tämä kirjallisuudesta hankittu teoretieto on yhdistetty käytännön tietoon, jonka keräämiseen käytettiin erilaisia tiedonhankinnan menetelmiä. Kehittämistyön tekijän ja yrityksen omistajan osaamista on käytetty hyväksi tiedonkeruussa. Yrittäjää ja yrityksen palveluksessa olevaa työntekijää on haastateltu aina tarpeen mukaan, useampaan kertaan ja lisäksi on tutustuttu aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen.

Myös benchmarkausta on käytetty tiedonhankinnassa. Benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät. Useimmiten benchmarkingissa pyritään löytämään parhaita käytänteitä muista organisaatioista. Siinä tutkitaan menestyvää tai menestyviä organisaatioita ja saatua tietoa sovelletaan omaan organisaatioon. Tämä tuottaa yleensä jotain uutta. Tarkoitus on pyrkiä löytämään omat heikkoudet ja laatia kehittämisideat menestyvää yritystä tutkimalla. Benchmarkingin avulla pyritään ottamaan käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. Tämän kehittämistyön vertailukohteenä on käytetty jo sertifioituja yrityksiä eli niitä joille on jo myönnetty sertifikaatti sekä toisen toimialan yrityksiä. Tässä tapauksessa on otettu tarkasteluun kiinteistöpalvelualan yrityksiä, joilla on laatu järjestelmä olemassa. (Ojasalo ym. 2009, 43, 163, 164.)

1.4 Työn kulku

Tämä kehittämistyö koostuu johdanto mukaan luettuna kuudesta pääluvusta. Johdannossa kerrotaan kehittämistyön taustasta, esitellään opinnäytetyön tavoite ja kulku ja käydään läpi tutkimusmenetelmät, joita tässä kehittämistyössä on käytetty. Toisessa luvussa käsitellään teoria ja teoreettinen viitekehys. Tässä kehittämistyössä teoreettinen viitekehys keskittyy laatuun, erityisesti palvelun laatuun sekä laatu järjestelmiin. Teoriaa on hankittu, palvelun laatua ja laatu järjestelmiä käsitteleviä teoksia tutkimalla. Luvussa kolme esitellään kehittämistyön kohdeyritys ja sen toimintaa ja laatuun liittyviä asioita. Tiedot on kerätty haastattelemalla yrittäjää ja yrityksessä työskentelevää henkilöä. Luku

neljä esittelee eri laatu- ja sertifiointijärjestelmiä, jotka ovat soveltuvia pienelle yritykselle. Tämän luvun tietoa on saatu sertifiointeja myöntämillä yrityksillä sähköpostilla ja tutkimalla heidän nettisivujaan. Luvussa viisi teoriaa peilataan Yritys X:n toimintaan, vertaillaan eri laatujärjestelmiä huomioiden Yritys X ja tehdään valinta sopivimmasta vaihtoehdosta. Viimeisessä luvussa käsitellään kehittämistyön johtopäätökset ja esitetään jatkotoimenpiteet. Kuviossa 3 selvennetään kehittämistyön kulkua.



KUVIO 3. Kehittämistyön kulku

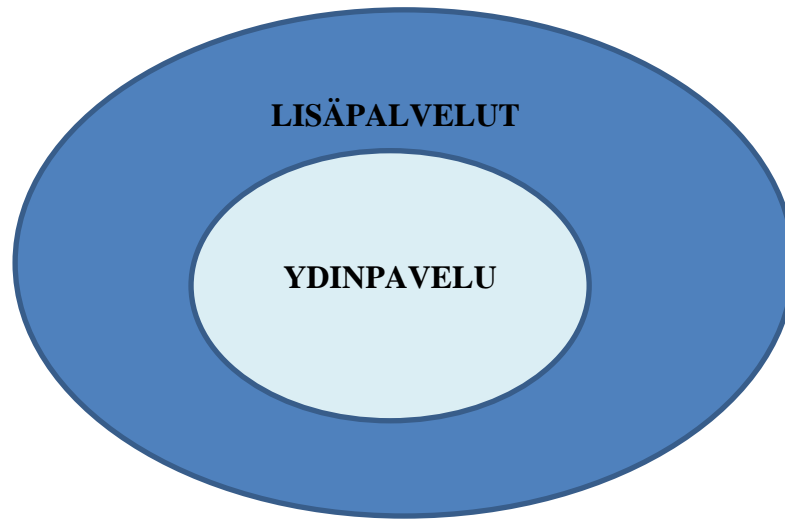
2 PALVELU, PALVELUN LAATU JA LAADUN HALLINTA

2.1 Palvelu ja sen määritelmä

Mitä on palvelu, miten se määritellään? Palvelu on monimutkainen ilmiö (Grönroos 2009, 76). Palvelun tutkimista, kehittämistä ja analysointia vaikeuttaa se, että sen keskeinen osa on usein aineeton. Yleensä palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Toisaalta asiakas ei kuitenkaan aina ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. Grönroos (2009, 77) määrittelee palvelun seuraavasti: Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Rissasen, (2005, 15) mukaan palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä jne. Palvelut ovat Rissasen (2005, 17) mukaan vaikea alue, sillä palvelu on aineeton, se saatetaan tuottaa ja kuluttaa hyvin nopeasti tai sitten pienissä, epämääräisissä osissa hyvin pitkänä aikana. On vaikea tutkia palvelutapahtumaa. Ongelmana on se, miten sitä voidaan punnita, mitata ja määrittää.

Globalisaation myötä on perinteinen teollisuus- ja tuotantosektori siirtynyt muualle ja palvelusektori noussut yhdeksi tärkeimmäksi työllistäjäksi myös Suomessa. Ennen tuotteen ympärille kehiteltiin palveluja, puhuttiin tuotepalveluista. Nykyään lähes alalla kuin alalla on alettu kiinnittää tuotteen lisäksi huomiota myös palveluun ja siihen, millaisia erilaisia palveluja kukin yritys voi tarjota asiakkailleen. On alettu puhumaan palvelutuotteista ja tätä kautta on myös muodostunut aivan uudenlaisia palveluyrityksiä ja palvelualoja. Kuviossa 4, kuvataan palvelun tuotteistamista palvelupaketiksi. (Juslén Jari, Valtakunnalliset kotityöpalvelupäivät 20 - 21.1.2012).



KUVIO 4. Palvelun tuotteistaminen palvelupaketiksi (Juslén 2012)

Toisaalta perinteisille palvelualoille on tullut paljon lisää uusia yrittäjiä. Yksi esimerkki tällaisesta perinteisestä palvelualasta on muun muassa siivous- ja kotityöpalveluyritykset. Niiden määrä on huomasti lisääntynyt viimeisen 10–15 vuoden aikana. Syitä tämän tyyppisten yritysten lisääntymiseen on monia. Merkittävämpiä varmaankin ovat yleinen kiireellinen ja hektinen maailmanmeno, ihmisten mukavuudenhalu, yleinen tulotasojen nousu, mutta samalla kasvavat tuloerot. Lisäksi erittäin merkitsevä tekijä on väestön ikärakenteen muuttuminen eli vanhusväestön lisääntyminen ja heidän avuntarpeensa.

2.2 Palvelun laatu

Palvelun laatuun sekä palvelun laadun kokemiseen vaikuttaa moni asia. Onko saatu palvelu hyvää vai huonoa? Tämä riippuu siitä, miten asiakas kokee palvelun. Asiakkaalla voi olla erilainen käsitys palvelun laadusta, kuin palvelun tuottajalla. Asiakas arvioi palvelunlaatua kokemuksen kautta. Tärkeää on se millainen tunne asiakkaalle on jäänyt palvelun jälkeen. Tunnetta asiakas vertaa usein siihen, millaisia odotuksia hänellä on ollut ennen palvelua. Palveluntuottaja arvioi usein palvelun laatua suhteessa siihen, miten paljon hän on siihen panostanut esimerkiksi rahallisesti ja voimavarallisesti. (Rissanen 2005, 17.)

Grönroosin (2003, 117) mukaan palvelun laatu koostuu pääasiassa viidestä osa-alueesta:

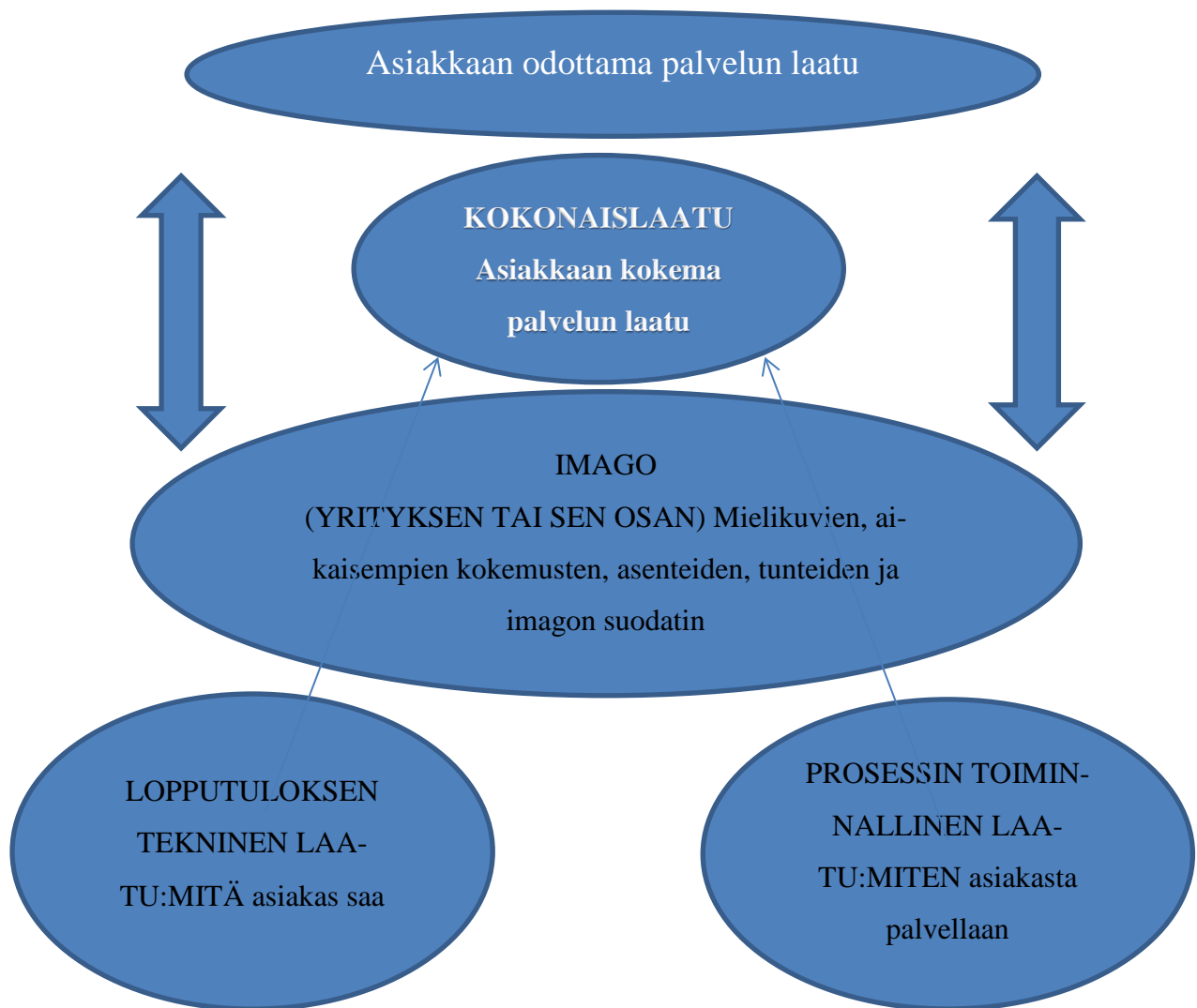
- konkreettinen ympäristö
 - Konkreettisella ympäristöllä tarkoitetaan tässä yrityksen toimintilojen, laitteiden sekä materiaalien miellyttävyyttä sekä asiakaspalvelijoiden ulkoista olemusta.
- luotettavuus
 - Luotettavuus taas ilmentää palveluyrityksen kykyä tarjota asiakkaalle virheetöntä palvelua heti ensimmäisestä kerrasta lähtien, sekä kykyä pitää kiinni sovitusta aikatauluista.
- reagointialttius
 - Reagointialttius tuo esiin työntekijöiden asiakaspalvelualltiuden.
- vakuuttavuus
 - Vakuuttavuus kuvastaa sitä, millaiset ovat työntekijöiden kyvyt saada asiakkaat luottamaan yritykseen.
- empatia
 - Empatialla tarkoitetaan tässä yrityksen kykyä ymmärtää asiakkaiden ongelmia ja toimia asiakkaiden etujen mukaisesti.

Laatua ja laadun määrittelemistä varten on kehitelty erilaisia laatujärjestelmiä ja standardeja. Niissä on laadulla omat määritelmänsä. Ohessa kaksi esimerkkiä laadun määritelmästä, joita on standardeissa. Ensimmäisenä laadun määritelmä standardista ISO 9000:2005 (Pitko, 2011). Laatu on yhtä kuin se, missä määrin luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset

- termiin laatu voidaan liittää adjektiiveja kuten huono, hyvä tai erinomainen
- luontainen, päinvastoin kuin annettu, tarkoittaa jossakin olemassa olevaa, erityisesti pysyvää ominaisuutta

Toisena esimerkkinä on laadun määritelmä ISO -standardissa 8402. Siinä laatu määritellään seuraavasti: Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai

palvelu täyttää asetetut tarpeet. (Siivoustyön johdon käsikirja 1997, 93). Grönroosin (2009, 101–102) mukaan palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Asiakkaalle on tärkeää, mitä he saavat vuorovaikutuksestaan yrityksen kanssa. Yritysten kannalta tämä vastaa usein toimitetun palvelun kokonaislaatua. Todellisuudessa tämä on vain yksi laadun ulottuvuus. Asiakkaaseen vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on toinen laadun ulottuvuus. Näiden lisäksi yrityksen imago on useimmissa palveluissa tärkeä tekijä ja voi vaikuttaa laadun kokemiseen monella tapaa. Kuvio 5 (Grönroos 2009, 103; Rissanen 2005, 214; muokattu) kuvaa palvelun laadun ulottuvuutta.



KUVIO 5. Laadun kaksi ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103; Rissanen 2005, 214; muokattu)

2.3 Siivous- ja kotityöpalvelun laatu

Siivous ja kotityöpalvelun laatua asiakkaat arvioivat sillä perusteella, miten hyvin palvelu vastaa sille asetettuja odotuksia. Palvelua pidetään laadukkaana, jos se täyttää asiakkaan odotukset ja jopa ylittää ne. Laatukokemukset ovat yksilöllisiä. Kuluttajat pitävät tärkeänä laatutekijänä työnhallintaa, joka näkyy työn jälkeen, huolellisuutena ja siisteysnä. Aikataulussa pysymistä ja yksilöllisten toiveiden huomioon ottamista pidetään myös oleellisina työn laatutekijöinä.

Siivous- ja kotityöpalvelun laatua käsiteltäessä esiin nousevat tekninen ja toiminnallinen laatu. Yrityksessä, joka tuottaa siivous- ja kotityöpalveluja, laatu muodostuu kahdesta osasta, teknisestä laadusta, joka vastaa kysymykseen mitä ja toiminnallisesta laadusta, joka taas vastaa kysymykseen miten. Siivous- ja kotityöpalvelun kokonaislaadun kannalta on tärkeää se, mitä asiakas saa käyttäessään palvelua. Siivous- ja kotityöpalvelun laatua on tyytyväinen asiakas. Kuviossa 6, havainnollistetaan siivous ja kotityöpalvelun laadun ulottuvuuksia (Siivoustyön käsikirja 2001).



KUVIO 6. Siivous- ja kotityöpalvelun laatu (Siivoustyön käsikirja 2001)

Siivous- ja kotityöpalvelujen tuottamisessa ja ostamisessa laatu on pääroolissa. Palveluja tuottavien yritysten kilpailukyvyyn markkinoilla ratkaisee hinta-laatusuhde. Asiakkaat kokevat palvelun laadun siisteytenä. Siivoojan tekemän työn tai tekemättömän työn jälki näkyy asiakkaalle välittömästi. Asiakkaan kannalta katsottuna laatu on siivous- ja kotityöpalvelutyössä sitä, miten tehokkaasti, taloudellisesti ja vaivattomasti he saavat palvelun.

Siivous- ja kotityöpalvelussa laatuajattelu on hyvin keskeinen elementti, kun palvelua markkinoidaan. Kiristynyt kilpailu on tuonut sen, että tämäkin ala on kehittynyt vauhdilla ja toiminnan tehostamiseen on panostettu entisestään. Koneet ja laitteet, aineet ja eri menetelmät ovat nykyään yhtenäisiä järjestelmiä. Näin kustannuksia on saatu pienemmiksi. Myös palvelua tekevien ihmisten ammattitaito on yhä tärkeämpää. Pitää osata myydä, olla yhteistyökykyinen, itseohjautuva ja osattava myös määrittää erilaiset siivousmenetelmät, aineet ja välineet erilaisiin kohteisiin ja materiaaleille. Myös käytötavat ovat tässä ammatissa tärkeitä ja vaikuttavat asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Laatu on siis palvelun kokonaisuusosaamista, asiakkaan tarpeiden tyydyttämistä, ammattitaitoista tapaa toimia, asiakkaan toiminnan tukemista, tarpeen mukaista siivousta sekä joustavuutta ja luotettavuutta. (Siivoustyön käsikirja 2001.)

Yrittäjän on siis osattava markkinoida vaadittava palvelun laatu työntekijälleen, jotta asiakas olisi yhtä tyytyväinen kuin, jos yrittäjä itse olisi työn tehnyt. Kysymys on niin sanotusta sisäisestä markkinoinnista. Palvelun hyvän laadun tuottamisesta organisaatiossa, pitäisi lähteä liikkeelle siitä, että kaikkien yrityksessä työskentelevien tulisi tietää yrityksen arvot ja strategia. Valitettavan usein on niin, että yritysjohto on määritellyt jossain kabinetissa yritykselle arvot ja sen strategiankin, mutta niitä ei ole kerrottu kenellekään muille yrityksessä. Työntekijöiltä odotetaan tiettyä arvojen mukaista toimintaa, mutta jos kukaan ei tiedä mitkä ne arvot ovat, on vaikea toimia niiden mukaan. Eli johdon on avoimesti tiedotettava nämä perusasiat koko yritykselle, sinne alimmalle tasolle asti.

Yritykseen pitää luoda sellainen luottamuksen henki ja yhteenkuuluvuuden tunne, että me teimme tämän tai meiltä tämä varmasti onnistuu. Yritysjohton ja päättävässä asemassa olevien on oltava johdonmukaisia ja seistävä päätöksensä ja sopimustensa takana.

Heidän on määriteltävä raamit haluamalleen asialle, mutta ei saneltava asioita. On hyvä jos myös työn varsinaiset tekijät pääsevät suunnittelemaan tehtäviä ja antamaan omia kommenttejaan ja mielipiteitään asioihin.

Työntekijöille pitäisi antaa mahdollisuus koulutukseen ja oman osaamisen kehittämiseen. Myös kannustimet ja erilaiset bonusjärjestelmät auttavat työntekijöiden motivoimisessa. Erilaiset kehityskeskustelut ja työnkuvien tarkistukset sekä henkilöiden urasuunnittelu yhdessä esimiehen kanssa lisäävät palveluosaamista. Johdon tulisi antaa tukea alaisilleen. Monessa työpaikassa työntekijät saavat aina vain negatiivista palautetta tekemisistään, vaikka tekevät asioita myös hyvin ja oikein. Tähän johdon ja esimiesten tulisi panostaa, eli annetaan myös myönteistä palautetta ja arvostetaan hyvin tehtyä työtä. Tätä kautta ilmapiirikin muuttuu työpaikalla avoimemmaksi ja ihmiset rohkaistuvat myös itse antamaan palautetta toisilleen.

Myös se, että työntekijöille annetaan vastuuta ja valtuuksia tehdä päätöksiä tietyissä rajoissa lisäävät palveluiden laatua. Tällöin työntekijät kokevat, että voivat itse vaikuttaa tekemisiinsä. Työntekijöiden työssä viihtyminen lisääntyy silloin kun asioita ei ole ylhäältä päin saneltu. Luottamus työnantajaa kohtaan lisääntyy ja yleensä silloin myös työn laatu paranee. Yhteenvetona voisi todeta, että palvelun laadun kehittämisessä on lähdettävä siitä, että yritykseen on luotava hyvä sisäinen henki ja ilmapiiri ja tätä kautta saadaan aikaiseksi laadukasta palvelua ulkopuolisille asiakkaille. Hyvän hengen luomisessa on merkittävä rooli yritysjohdolla ja siinä kuinka he onnistuvat asenne- ja viestintäjohtamisessa. Avoimuus ja hyvä tiedottaminen on kaiken perusta.

Voisi sanoa, että tulevaisuudessa jokaisen yrityksen elinehto tulee olemaan se, että yritykset päättävät nostaa inhimillisten voimavarojen, osaamisen ja luovuuden kehittämisen tärkeäksi päätöksentekoa ohjaavaksi periaatteeksi. Ihmisistä tulee välittää, heitä pitää arvostaa ja heihin tulee luottaa. Työntekijöistä tulee kestävän kilpailukyvyyn lähteitä.

2.4 Laadunhallinta

Aiemmin on ollut käytössä termi laatujärjestelmä, joka korvattiin laadunhallintajärjestelmällä. Nykyään ei tätäkään termiä enää suositella, sillä tarkoitus on kehittää laadusta johtamisjärjestelmää (Quality of management System) eikä laadunhallintajärjestelmää. Laatujärjestelmä termiä käytetään usein suppeammin kuvaamaan erillistä teknistä, laatuasioihin keskittyvää menetelmää. (Lecklin 2006, 29.)

Laadunhallinta on laatutyön kokonaisuus, jossa yksilöidään ja konkretisoidaan laatupolitiikassa määritellyt yleiset tavoitteet. Laatuun liittyviä toimintaperiaatteita ja tavoitteita sekä laatuun liittyviä vastuita toteutetaan laadun suunnittelun, laadunohjauksen, laadunvarmistuksen ja laadun parantamisen avulla. Laadunhallinta on pitkäjänteinen prosessi ja se vaatii innostunutta sitoutumista, määrätietoista työtä ja jatkuvaa arviointia. Laatujärjestelmä muodostuu niistä organisaation rakenteista, vastuista, menettelyohjeista, prosesseista ja voimavaroista, joilla organisaatio huolehtii laadustaan. (Suomen EACHH -toimikunta 1997.)

Lecklinin (2006, 29) mukaan laatujärjestelmä voidaan määritellä rakenteeksi, jonka avulla johdon tahtotila viedään systemaattisesti läpi koko organisaation. Se on toiminnan pelisäännöt sisältävä osa johtamisjärjestelmää. Laatujärjestelmä käsittää organisaation rakenteen, vastuut, menettelyt, prosessit ja resurssit laatujohtamisen toteuttamista varten (Järvelin, Kvist, Kähäri ja Rääkkönen 1992, 21).

Usein laatujärjestelmään kuuluu myös laatukäsikirjan laatiminen. Laatukäsikirja ei ole yritykselle pakollinen. Toisaalta laatukäsikirja on kuitenkin usein laatujärjestelmän keskeinen osa, jossa kuvataan yrityksen keskeiset arvot, laatuun liittyvä strategia sekä yrityksen laatupolitiikka. Laatukäsikirjan tulee sisältää laadunhallintajärjestelmän soveltamisala, menettelyohjeet ja kuvaus prosessien välisistä vuorovaikutuksista. (Lecklin 2006, 31.) Laatukäsikirjaan kirjataan siis hyväksi todetut työtavat, joista on hyötyä toiminnalle, toimittajille ja asiakkaille ja joiden mukaisesti työnjohto ja työntekijät ovat velvollisia toimimaan (Suomen EACHH -toimikunta 1997).

2.5 Laadun varmistus

Laadunvarmistus käsittää sellaisia suunniteltuja ja järjestelmällisiä laadunhallintajärjestelmän toimintoja, joilla saavutetaan luottamus siihen, että laatuvaatimukset tullaan täyttämään, ja joiden toimivuus voidaan tarvittaessa osoittaa. Oleellista luottamuksen syntymisen kannalta on kommunikointi, perinteisesti toimittajalta asiakkaalle, jolla vakuutetaan, että laatuvaatimukset tullaan täyttämään. Sopimuksellisesti kommunikointi voi olla määrämuotoista raportointia tai tallenteiden toimittamista ja perustua esim. ennalta sovittuun laadunvarmistusohjelmaan.

Laadun varmistamiseksi on kehitetty erilaisia standardeja, joilla mitataan laatua ja sen tasoa. Tarve luoda yhtenäinen standardi nousi esiin 1970-luvulla. Maailmalla oli käytössä useita erilaisia kansallisia, teollisuusalakohkaisia ja alueellisia laadunhallintaa koskevia standardeja. Standardit olivat ristiriitaisia ja raskaita, eivätkä ottaneet huomioon palveluyritysten erityispiirteitä. (Järvelin, ym. 1992, 20.) Laadunhallintaan liittyvät standardit ovat alun perin olleet sarja laadun varmistamiseksi asetettuja suoritusvaatimuksia. Nykyisin standardeilla on suuri merkitys myös suorituskyvyn parantamisen oppaana. Standardeja tulee hyödyntää joustavasti niin, että ne palvelevat yritystä eikä päinvastoin. Monilla toimialoilla on omat standardinsa, mutta merkittävimmäksi yleisstandardiksi on noussut eurooppalainen ISO 9000 -standardi. (Lecklin 2006, 309.)

Laadunhallintajärjestelmän ja sitä kautta myös standardoinnin tarpeellisuus ei ole riippuvainen yrityksen koosta. On olemassa yhdenmiehen yrityksiä, joilla on sertifioitu laadunhallintajärjestelmä. Pienyrityksen järjestelmä ei tietenkään ole kovin monitasoinen ja laaja, mutta se pakottaa määrittämään ja systematisoimaan toiminnan ja keskeiset prosessit. Esimerkiksi tuotekehityksen ja markkinoinnin sisällyttäminen järjestelmään voi antaa uusia näkökulmia näiden alueiden tehostamiseksi. (Lecklin 2006, 33.) Tässä kehittämistyössä kohteena olevalle yritykselle pyritään löytämään sopiva laatujärjestelmä. Yritys on pieni, joten standardinkaan ei tarvitse olla kovin massiivinen. Lisäksi järjestelmän on sovellettava siivous- ja kotityöpalvelualalle.

2.6 Standardit

Standardit tekevät yritysten ja kuluttajien elämän helpommaksi ja turvallisemmaksi. Ne auttavat parantamaan tehokkuutta, suojelemaan kuluttajien ja työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta, kunnioittamaan ympäristöä ja antamaan yrityksille mahdollisuuden toimia asianomaisten lakien ja säännösten mukaisesti. Standardit helpottavat uusien teknologioiden ja innovaatioiden käyttöönottamista, ja takaavat että eri yritysten toimittamat tuotteet, komponentit ja palvelut ovat keskenään yhteensopivia. (Suomen standardisoi-misliitto SFS ry 2013.)

Lisäksi standardit auttavat avaamaan markkinoita, antamalla asiakkaille mahdollisuuden vertailla eri tavarantoimittajien tarjouksia, mikä helpottaa pienempien ja uudempien yritysten mahdollisuuksia kilpailla suurempien ja vanhempien yritysten kanssa. Tästä huolimatta on vähemmän todennäköistä, että pk-yritykset osallistuvat standardien kehittämiseen yhtä aktiivisesti kuin suuremmat yritykset. Jotta voidaan varmistaa, että standardit vastaavat pienempien yritysten tarpeita, täytyy pk-yritysten saada tietoa standardisoinnista ja olla edustettuina standardien kehittämisessä, laadinnassa ja uusimisessa. yhteensopivia. (Suomen standardisoi-misliitto SFS ry 2013.)

Nykyään laadun takaamiseksi on siis olemassa valtava määrä erilaisia järjestelmiä, sertifikaatteja ja standardeja. Niiden joukosta sopivimman löytäminen on usein aika hankalaa. Etsittäessä kehittämistyön kohdeyritykselle soveltuvaa laadunhallintajärjestelmää, on aluksi hyvä miettiä joitain kriteerejä, jotka on täytettävä. Tällä tavalla saadaan rajatua ja pienennettyä niiden määrää, joista lopullinen valinta tehdään. Kohdeyrityksen tapauksessa on luontevaa ottaa huomioon yrityksen koko ja toimiala. Tässä tapauksessa on siis tärkeää, että järjestelmä soveltuu pienelle yritykselle, jonka toimiala on siivous- ja kotityöpalvelu. Näiden kriteereiden perusteella seuraavat laadun todistamisen järjestelmät voisivat tulla kysymykseen:

- ISO 9000 -standardi
- INSTA 800 -standardi
- JOUTSENMERKKI
- CLEAN CARD -sertifikaatti

- KOTITYÖPALVELUN sertifikaatti
- GREEN CARD -sertifikaatti
- AVAINLIPPUMERKKI

Seuraavaksi näitä kaikkia käsitellään lyhyesti ja yritetään löytää niiden ominaisuuksista sellaisia asioita, jotta järjestelmä soveltuu kohdeyrityksen käyttöön. Lisäksi pyritään kartoittamaan lopuksi ne maksimissaan kolme järjestelmää, jotka otetaan tarkempaan käsittelyyn luvussa 4.

2.6.1 ISO 9000 -standardi

Laadunhallintaa käsittelevien kansainvälisten standardien ja ohjeiden ISO 9000 -sarja on saavuttanut maailmanlaajuista mainetta laadunhallintajärjestelmien perustana. ISO 9000 -sarjan perusstandardit julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 1987. Niinpä maailman tunnetuin standardi, organisaatioiden toiminnan laatua käsittelevä ISO 9001, on saavuttanut yli 20 vuoden iän. Sarjassa oli alun perin kuusi standardia, mutta nykyisin siihen luetaan kuuluvan 14 standardia. ISO 9001 uusittiin ensimmäisen kerran vuonna 1994, ja nyt voimassa on vuonna 2008 julkaistu versio. (Suomen standardisoimisliitto SFS ry 2013.)

Laadunhallinnan standardeja laativa ISO:n tekninen komitea TC 176 muodostuu eri puolilla maailmaa toimivista liike-elämän ja erilaisten organisaatioiden asiantuntijoista. Komitea seuraa standardien käyttöä voidakseen parantaa niitä entisestään käyttäjien tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. Standardia ISO 9001 käytetään, kun tarkoituksena on rakentaa johtamisjärjestelmä, joka luo luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuuteen ja asiakasvaatimusten täyttämiseen. Se on ainoa ISO 9000 -sarjan standardi, jonka vaatimukseen perustuen ulkopuolinen laitos voi sertifioida laatujärjestelmän. Standardin mukaan termi ”tuote” koskee myös palveluita, prosessin materiaaleja, laitteistoja ja ohjelmistoja, joka on tarkoitettuasiakasta varten tai joita asiakas pyytää. (Suomen standardisoimisliitto SFS ry 2013.)

Nykyinen ISO 9000 -standardi sopii yleispätevyytensä vuoksi kaikille toimialoille. Tämän standardin saama julkisuus on antanut uusia mahdollisuuksia edistää laatuajattelun leviämistä. Yhteinen standardi on yhtenäistänyt laatualan käsitteistöä Suomessa ja ulkomailla. (Järvelin, ym. 1992, 20.) ISO 9000 -standardissa laadunhallinnalla tarkoitetaan koordinoituja toimenpiteitä organisaation suuntaamiseksi ja ohjaamiseksi laatuun liittyvissä asioissa ja laadunhallintajärjestelmällä (Quality Management System) johtamisjärjestelmää, jonka avulla suunnataan ja ohjataan organisaatiota laatuun liittyvissä asioissa. ISO 9000 -standardi muun muassa edellyttää, että organisaation tulee laatia ja ylläpitää laatukäsikirjaa. (Lecklin 2006, 29–31.)

ISO järjestelmän laadunhallinnassa on kahdeksan periaatetta, jotka muodostavat perustan laadunhallintajärjestelmiä koskeville ISO 9000 -sarjan standardeille.

1. Asiakaskeskeisyys
2. Johtajuus
3. Henkilöstön sitoutuminen
4. Prosessimainen toimintamalli
5. Järjestelmällinen johtamistapa
6. Jatkuva parantaminen
7. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko
8. Molempia osapuolia hyödyttävät toimittajasuhteet

Suomen standardisoimisliitto SFS ry:n (2013) mukaan standardin laadunhallinnassa on viisi ydinelementtiä: johdon vastuu, resurssien hallinta, tuotteen tai palvelun toteuttaminen, mittaus, analysointi ja parantaminen sekä dokumentointi, joka sisältyy toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Dokumentoinnin pohjana on hyvä käyttää joko perinteistä tai sähköistä laatukäsikirjaa, jossa kuvataan yrityksen laadunhallintajärjestelmä, laatupoliittikka ja viiden ydinelementin soveltaminen omassa yrityksessä. Laatukäsikirja muodostaa linkin kaikkien yrityksen laatutiedostojen, asiakirjojen ja prosessikuvausten välille, jolloin dokumenttien hallinta on helppoa.

2.6.2 INSTA 800 -standardi

INSTA 800 -standardi on standardi siivouksen teknisestä laadusta. Standardi on uudistettu vuonna 2012. Uudistetussa standardissa kuvataan siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmä. Siinä esitetään yleiset arviointiperusteet, jotka helpottavat asiakkaiden ja palveluntarjoajien välistä yhteistyötä ja viestintää. Alun perin INSTA 800 ei ole ollut saatavissa suomeksi. Vasta viime vuonna INSTA 800 on julkaistu suomeksi tunnuksella SFS 5994. (Suomen standardisoimisliitto SFS ry 2013.)

Suomen standardisoimisliitto SFS ry:n (2013) mukaan Standardi antaa mahdollisuuden ennalta määritellyn laatutason yksiselitteiseen dokumentointiin. Standardin avulla palveluntarjoajat voivat tarkistaa, että sovittu laatutaso on saavutettu. Sen avulla työntekijät voivat tarkastaa, kuinka hyvin heidän työnsä tulos vastaa ennalta määriteltäviä laatuprofiileja. Näin ollen standardi antaa työntekijälle mahdollisuuden arvioida omaa työsuoritustaan.

Standardin avulla asiakkaat voivat määrittellä laatuvaatimuksensa yksiselitteisesti. Standardin luokitusten avulla on myös mahdollista kertoa tilojen käyttäjille siivouksen teknisestä laadusta. Standardissa esitettyjen objektiivisten mittauskriteerien ansiosta halutun siivouksen teknisen laadun suhteen ei jää epäselvyyksiä. Kun laatuvaatimukset on määriteltävä yksiselitteisesti, asiakkaiden on helpompi vertailla tarjouksia ja palveluntarjoajien on helpompi laatia niitä. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Standardissa kuvataan kaksi pääperiaatetta: silmämääräinen tarkastus ja mittauslaitteiden käyttöön perustuva tarkastus. Yksittäisen siivoustehtävän arvioinnissa voidaan käyttää jompaakumpaa periaatetta tai niiden yhdistelmää. Tiettyjen erikoistilojen tarkastusta voidaan täydentää mittauslaitteilla. Tällaisia ovat esimerkiksi elektroniikan, lääkkeiden tai elintarvikkeiden valmistustilat ja laboratoriot sekä muut vastaavat tilat, joihin liittyy erityisiä asiakkaan määrittelemiä laatuvaatimuksia tai lakisääteisiä vaatimuksia. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Sisäilman laatuun vaikuttaa etenkin pöly. Jotta saavutetaan hyväksyttävä sisäilman laatu, voi olla tarpeen asettaa pölyisyyttä koskevia erityisvaatimuksia. Tähän tarkoitukseen

voidaan käyttää pölymittauksia. Asiakkaat voivat halutessaan määritellä pelkkiä pölymittauksia standardin liitteen mukaisesti, tai niitä voidaan käyttää silmämääräistä tarkastusta täydentävänä menetelmänä. Asiakkaiden on määriteltävä mittausten suorittamisajankohta sekä hyväksyttävä pölyisyystaso standardin mukaisesti. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Standardia voidaan soveltaa kaikentyypisiin rakennuksiin ja tiloihin, esim. toimistojen, sairaaloiden, koulujen, päiväkotien, kauppakeskusten, kauppojen, tuotantohallien, laivojen, bussien, junien, lentokoneiden, hotellien ja ravintoloiden tiloihin käytettävästä siivousmenetelmästä, siivousvälistä tai järjestelmästä riippumatta. Standardin kuvaukset koskevat heti siivouksen jälkeen mitattua lopputulosta. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Standardi ei käsittele siivoukseen liittyvien palvelujen mittausta ja valvontaa. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi saniteettitilojen tarvikkeiden täydentäminen, roskakorien tyhjentäminen, kierrätettävän materiaalin käsittely jne. Tällaiset palvelut on määriteltävä erikseen palvelusopimuksessa. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Lyhyesti standardin määrittelemiä asioita:

- silmämääräisen tarkastuksen pääperiaatteet ja järjestelmän kuvauksen
- siivouksen teknisen laadun arviointimenettelyn
- tarkastusmenettelyt ja -ehdot
- asiakkaille annettavaa raporttia koskevat vaatimukset
- mittauslaitteilla tehtävät mittaukset ja tarkastukset
- arviointilomakkeen ja tarkastuksen raportointilomakkeen.

Standardia voidaan käyttää nyt myös sertifiointiin. Tämän standardin ovat laatineet yhteistyössä Norjan, Ruotsin, Suomen ja Tanskan siivousalan yrittäjien, julkisen ja yksityisen sektorin kiinteistönomistajien, työnantajajärjestöjen, tutkimuslaitosten ja ammattijärjestöjen edustajat.

SFS 5994 INSTA 800 hyväksymisen myötä kentällä on herännyt vilkas keskustelu standardin käytöstä, standardin käyttökoulutuksesta, sen sisältämistä pätevyysvaatimuksista ja pätevyyden osoittavasta sertifiointista. Standardi pitää sisällään standardin käyttöön liittyen velvoittavia ohjeita vaatimustenmukaisuuden ilmoittamisesta. Tämä tarkoittaa, että asiakkailta on oikeus edellyttää siivouspalveluiden tarjoajan tai siivouskonsulttien riippumatonta arviointia. Arvioinnin tarkoituksena on varmistaa, että arvioitavaksi pyydytyillä osapuolilla on standardin käyttöön riittävät järjestelmät ja tiedot. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

INSTA 800 mukaan: Palveluntarjoajien ja konsulttien on haettava riippumattoman kolmantena osapuolena toimivan sertifiointielimen arviointia. Kolmantena osapuolena toimivan sertifiointielimen on pystyttävä osoittamaan vaatimuksenmukaisuutensa yritys- ja henkilösertifiointiin liittyen. Vaatimuksenmukaisuudesta todistava sertifikaatti voidaan myöntää kerrallaan enintään viideksi vuodeksi. (Suomen Siivoustekninen Liitto ry 2013.)

Standardissa pätevyysvaatimukset ovat jaettu tasoihin 1–4:

- Tietotaso 1: joitain tietoja standardin INSTA 800 yksityiskohdista
Henkilöstöryhmä: johto
- Tietotaso 2: käyttää standardin osia työssään
Henkilöstöryhmä: siivoaja
- Tietotaso 3: tuntee tarkasti koko standardin INSTA 800 tai sen osien sisällön
Henkilöstöryhmä: työnjohtaja tai esimies, ostaja, konsultti, joka suorittaa tarkastukset
- Tietotaso 4: hallitsee standardin INSTA 800 käytön sen kaikilta osin
Henkilöstöryhmä: suunnittelija, yhteyshenkilö tai siivouksesta vastaava henkilö, konsultti, joka laatii tarjouksia tai suunnittelee siivouspalveluja

2.6.3 Joutsenmerkki

Pohjoismainen ympäristömerkki, Joutsenmerkki, antaa luotettavaa tietoa hyödykkeiden ympäristövaikutuksista. Se perustettiin vuonna 1989. Merkin visiona on kestävä kehitys. Tähän pyritään ohjaamalla merkin avulla kuluttajia ja muita ostajia valitsemaan ympäristön kannalta viisaasti. Merkin avulla myös kannustetaan valmistajia ja palveluntarjoajia tarjoamaan ympäristön kannalta parempia vaihtoehtoja. (Joutsenmerkki 2013.)

Joutsenmerkki luo jatkuvasti uusia kriteereitä tuotteille ja palveluille. Niissä otetaan huomioon luonnonvarojen ja energian kulutus, haitalliset päästöt, melu, haju, jätteet ja mahdollisuus hyötykäyttöön. Kriteerit laaditaan asiantuntijaryhmissä, jotka arvioivat tuotteen olennaisia ympäristövaikutuksia tuotteen elinkaaren eri vaiheissa – valmistuksessa, jakelussa, käytössä ja poistossa. Kriteerit on laadittu lähes 65 eri tuoteryhmälle. Kun joutsenmerkin piiriin harkitaan uutta tuoteryhmää, mietitään onko kriteerien luomisella:

- relevanssia, eli aiheuttaako kyseinen tuote tai palvelu merkittäviä ympäristövaikutuksia
- potentiaalia, eli onko tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksia mahdollista vähentää
- ohjausvaikutusta, eli ostaisivatko kuluttajat kyseistä tuotetta, mikäli se olisi joutsenmerkitty

Mikäli kaikki ehdot täyttyvät, voidaan kriteereiden luominen aloittaa. Laadinnan jälkeen läpi avoimen lausuntokierroksen, jossa kaikki kiinnostuneet voivat kommentoida kriteerien sisältöä ja vaikuttaa niihin. Yleensä kriteerien laadintaprosessissa käytetään hyväksi ulkopuolista asiantuntijaryhmää. Kullakin tuotteella ja palvelulla on yksilöllinen ympäristökuormitus. Sen takia joutsenmerkin jokaisen tuotteen ja palvelun kriteerit ovat yksilölliset. Kriteerit koostuvat useista erityyppisistä vaatimuksista. Tuotteesta riippuen eri vaatimuksia voi olla jopa yli sata. Vaatimuksien kohteena on koko tuotteen elinkaari: aina raaka-aineen hankinnasta valmistukseen, käyttöön ja tuotteen loppusijoitukseen asti.

Kriteereitä on tehty hyvin monenlaisille tuoteryhmille: omat kriteerinsä on muun muassa autonrenkaille, WC-paperille, tiskiaineille, hotelleille ja ravintoloille. Jotta kriteerit eivät jäisi kehityksen jalkoihin, ne ovat voimassa useimmiten 3–5 vuotta kerrallaan. Merkkiä myönnettäessä otetaan huomioon myös tuotteen laatu: merkintä ei saa aiheuttaa laatu- tai toimivuustason heikkenemistä. Tämän jälkeen niitä tarkastellaan uudestaan ja useimmiten kiristetään.

Joutsenmerkin internetsivujen mukaan (2013) joutsenmerkityllä siivouspalvelulla tarkoitetaan yritystä, joka tarjoaa asiakkailleen ympäristömyötäistä siivouspalvelua. Joutsenmerkityissä siivouspalveluissa siivous toteutetaan aina ympäristömerkityillä välineillä ja aineilla eli käytetään vähän kemikaaleja, joista suurin osa on ympäristön kannalta parempia. Siis puhdistusaineiden annostelua ja kulutusta samoin kuin roskapussien määrää seurataan tarkasti. Kierrätystä tuetaan lajitteluastioiden, opastuksen ja lajittelun seurannan avulla.

Lisäksi huolehditaan ympäristökuormituksen vähentämisestä kuljetuksissa ja jätehuollossa. Siivouksen laadun on oltava hyvä ja siivouspalveluyrityksen henkilökunnan on oltava hyvin koulutettua. Joutsenmerkinnässä ei ole kyse ainoastaan ympäristöasioista, vaan myös laadusta, koska näitä kahta asiaa ei voida erottaa toisistaan. Täten Joutsenmerkkiä voidaan pitää myös laadun takeena. Palvelu täyttää tiukat, ympäristön kannalta laaditut kriteerit, joita valvoo merkin myöntävä Motiva Service Oy. Suomessa ensimmäisenä siivouspalvelujen tuottajana on Joutsenmerkin saanut Lassila & Tikanoja yhtiö vuonna 2008.

2.6.4 Clean Card® -sertifikaatti

Clean Card® -laatusertifikaatti on tuotettu puhtauspalveluorganisaatioille, jotka haluavat:

- valmentautua tehokkaaseen asiakaslähtöiseen toimintaan
- kehittää toimintaa oikeissa asioissa
- puolueettoman todisteen laaduntuottokyvystä

Clean Card® -sertifikaatti luotiin vuonna 2008. Sertifikaatin tavoitteena on vahvistaa puhtauspalveluorganisaatioiden edellytyksiä tuottaa asiakkaan kanssa sovittua laatua. Tämä sertifikaatti on puhtauspalveluyrityksen laaduntuottokykyä osoittava todistus. Suomen Siivoustekninen Liitto ry myöntää sertifikaatin Clean Card® -arviointikriteerit täyttävälle puhtauspalveluorganisaatiolle auditoinnin pohjalta. Arviointi perustuu etukäteen lähetettyyn aineistoon ja arviointikäyntiin. (Suomen siivoustekninen liitto ry 2013.)

Toiminnasta löydetty vahvuudet kirjataan asiakaskäyttöön soveltuvaan raporttiin. Clean Card® -arviointi on hyvä askel oman laatujärjestelmän rakentamiselle ja arviointiraporttia voi käyttää pohjana laatukäsikirjalle. Arvioitu yritys saa myös johdon tiivistelmän käytettäväksi markkinoinnissa ja tarjouksissa. Clean Card® -arviointit auttavat tilaajia valitsemaan kyvykkäitä ja luotettavia kumppaneita. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta ja sitä valvotaan puolivuositain. Auditoinneista vastaa Inspecta Sertifiointi Oy ja tavaramerkille on laadittu säännöt. (Suomen siivoustekninen liitto ry 2013.)

Suomen siivoustekninen liitto ry:n (2013) mukaan Clean Card® -laatusertifikaatti valmentaa puhtauspalveluorganisaation tehokkaaseen asiakaslähtöiseen toimintaan, kehittää toimintaa oikeissa asioissa ja antaa puolueettoman todisteen laaduntuottokyvystä. Clean Card® tarjoaa puhtauspalveluyritykselle työkalun liiketoiminnan johtamiseen sekä tilaus-, toimitus- ja hankintaketjun hallintaan. Puhtauspalvelujen ostajalle sertifikaatti on osoitus yrityksen jatkuvasta toiminnan kehittämisestä laatu- ja palvelukohdat huomioiden. Ensimmäinen Clean Card® -sertifikaatti myönnettiin 7.10.2008 Servisole Siivouspalvelu Oy:lle.

Clean card® työssä on mukana monia tahoja. Vahvan asiakasnäkökulman tuo Clean Card® -tilaajafoorumi, joka valvoo, että kriteeristö vastaa puhtauspalvelujen tilaajien näkemyksiä. Tilaajafoorumi päivittää kriteeristöön asiakasodotusten muutokset. Tilaajafoorumi kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Clean Card® -auditointiin voi valmentautua osallistumalla laatuvalmentajakoulutukseen ja laatuosaajakoulutukseen. Laatuvalmentajakoulutus soveltuu henkilöille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämään oman organisaationsa laaduntuottokykyä. Clean Card® -laatuvalmentajakoulutus lisää organisaation ymmärrystä siitä, millaista kehitystyötä tarvitaan, jotta toiminnan laatu vastaa asiakkaiden odotuksia. Koulutukseen osallistuja oppii, mitä tarkoittavat tilaajien edellyttämä

laaduntuottokyky ja siihen liittyvät käsitteet. Koulutuksen jälkeen laatuvalmentaja lisää laatuosaamista omalla työpaikallaan, soveltaa oppimaansa, toimii muutosagenttina laatu työssä ja sparraa organisaationsa Clean Card® -arviointiin. (Suomen siivoustekninen liitto ry 2013.)

Clean Card® -laatuosaajakoulutus keskittyy laadun tuottamiseen asiakaskohteessa ja päivittäisessä työssä. Laatuosaajakoulutus keskittyy laadun tuottamiseen asiakaskohteessa. Laadun tuottamista tarkastellaan puhtauspalveluprosessin eri vaiheissa myynnistä laskutukseen. Tavoitteena on tuoda esille koulutukseen osallistujan omarooli laadun tuottamisessa, keinot arvioida asiakaskohteessa tuotettua puhtauspalvelun laatua sekä kehittää laatuosaamista päivittäisessä työssä. Laatuosaajakoulutus vahvistaa laatuosaamista, mikä luo mahdollisuudet asiakasodotusten täyttämiseen tehokkaasti. Koulutus sopii niin puhtauspalvelun esimiehille, palveluohjaajille kuin siivoustyöntekijöille. (Suomen siivoustekninen liitto ry 2013.)

2.6.5 Kotityöpalvelun sertifikaatti

Kotityöpalveluille on laadittu oma valtakunnallinen laatu järjestelmä. Kotityöpalvelun sertifikaatille on myönnetty Patentti- ja rekisterihallituksen päätöksellä lokakuussa 2009 yhteismerkkityyppinen tavaramerkki, jonka haltijana on TTS eli Työtehoseura. Yhteismerkin (tarkastusmerkin) voi saada viranomaisen, yhteisö tai säätiö, jonka tehtävänä on tavaroiden tai palvelujen tarkastaminen tai valvominen taikka niitä koskevien määräysten antaminen. Tällä rekisteröinnillä merkin haltijalla eli tässä tapauksessa Työtehoseuralla (TTS) on yksinoikeus merkin käyttöön tarkastuksen tai valvonnan kohteena olevia tavaroita ja palveluja varten eli tässä tapauksessa kotityöpalvelujen tarkastamista ja valvontaa varten. (Suomen kotipalvelutyöt ry 2013.)

Sertifikaatti on yksityiselle palveluntuottajalle myönnetty tunnustus siitä, että yrityksen toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laatu järjestelmän kriteerit. Kyseiset yritykset ovat käyneet sertifikaatin suorittamiseen tarvittavan koulutusohjelman, tehneet itse arvioinnin yrityksensä toiminnasta sen kaikilla osa-alueilla ja lopul-

ta läpäisseet oppilaitosten tekemät audioinnit. Laatuksiteerit koskevat koko yrityksen toimintaa sisältäen seuraavat viisi osa-alueita:

- Kotityöpalveluyrityksen johtaminen
- Toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta
- Kotityöpalveluyrityksen henkilöstö ja osaaminen
- Kotityöpalveluyrityksen resurssit
- Kotityöpalveluyrityksen prosessit.

(Vanhustyön keskusliitto 2013.)

Laatujärjestelmään perehdyttävästä koulutuksesta ja yritysten auditoinneista vastaavat 10 ammatillista oppilaitosta ympäri Suomea. Kotityöpalvelun laatulautakunta on hyväksynyt hakemuksesta kyseisten oppilaitosten esittämät alan kouluttajat auditointitehtäviin. Sertifikaatti ja Kotityöpalvelun sertifikaatin -tarkastusmerkki myönnetään yritykselle kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Sertifikaatin piiriin kuuluvat vain ne kodissa tehtävät työt, jotka kuuluvat yrityksen palveluntarjontaan sertifikaatin hakuvaiheessa. Ensimmäiset kotityöpalvelun laatusertifikaatit myönnettiin marraskuussa 2010 yli 20:lle alan yritykselle eri puolella Suomea. (Suomen kotipalvelutyöt ry 2013.)

Sertifioitu palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen. Yritys on sitoutunut kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään suunnitelmallisesti. Yritys kuuluu ennakonperintärekisteriin ja sillä on vastuuvakuutus. Laatusertifioitu yritys tietää, mistä hyvä palvelu ja työn jälki syntyvät sekä osaa neuvoa ja opastaa asiakasta oman kodin hoidossa tai palvelujen hankinnassa. Laatusertifioitu yritys osaa kartoittaa asiantuntevasti asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset sekä laatia asiakkaan kanssa yksityiskohtainen palvelusopimus. (Suomen kotipalvelutyöt ry 2013.)

Laadukas toiminta on kotityöpalveluyrityksen menestyksen kivijalka. Riittävä asiakasmäärä ja tyytyväiset asiakkaat ovat osoitus laadukkaasta palvelusta. Palvelujen ja henkilöstön ammatillisen osaamisen suunnitelmallinen kehittäminen varmistavat yrityksen toiminnan jatkuvuuden. Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat kotityöpalvelun tulevaisuuden menestystekijöitä. Kotityöpalvelun laatujärjestelmä toimii alan kehittämisen työkaluna ja se antaa mahdollisuuden seurata kotityöpalvelualan yritystoiminnan kehittä-

tymistä systemaattisesti. Laatujärjestelmän avulla halutaan edistää ennen kaikkea sitä, että asiakas saisi laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Yrittäjälle laatujärjestelmä tarjoaa välineen kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Laatusertifiointin kautta kotityöpalvelualan imago, palveluiden markkinointi ja tarvittavat yhteistyöverkostot kokonaisuutena kehittyvät alan yrittäjiä ja asiakkaita palveleviksi. (Suomen kotipalvelutyöt ry 2013.)

2.6.6 Green Card Quality® -arviointi

Green Card Quality® on toimittajalaatua varmistava konsepti, joka yhdistää tilaajien ja toimittajien molemminpuoliset intressit laaduntuottokyvyn parantamiseksi. Green Card vahvistettiin Teknologiateollisuus ry:n alihankintatyö-ryhmässä v. 2006. Green Card® -konsepti on suurten monikansallisten yhtiöiden tunnustama ”työlupakäytäntö”. Se mitataan alihankkijoiden valmiuksia ja tuo heidän vahvuutensa suurten ostajien tietoon. (Inspecta 2013.)

Laaduntuottokyvyn arviointiraportti, Green Card®

- on päähankkijoiden valtuuttama objektiivinen todiste (evidenssi)
- antaa asiakkaille tietoa toimittajan vahvuuksista
- kertoo asiakkaille laatuun liittyvien asioiden nykytilasta
- ohjaa toimittajaa panemaan oikeat asiat vaadittavaan kuntoon
- valmentaa toimittajaa asioissa, joita suuret päähankkijat eniten arvostavat
- motivoi täsmälaatuun

Green Card® tukee alihankkijoita jatkuvassa parantamisessa, erityisesti arvoketjulle tärkeistä näkökulmista, suurten tilaajien lähtökohtien ja vaatimusten perusteella. Arviointi perustuu etukäteen lähetettyyn aineistoon ja arviointikäyntiin. Arvioinnista laaditaan tarkka raportti, joka toimii myös toimittajan ”laatukorttina” asiakkaalle ja muille sidosryhmille. Eli käytännössä sertifiointissa vuotuisten arviointikäyntien avulla arvioidaan kykyä tuottaa asiakkaiden vaatimaa laatua. Kustakin arviointikäynnistä saa rapor-

tin, joka kuvaa toiminnan nykytason ja sisältää arvokkaita kehityskohteita laatutason edelleen kohottamiseksi. (Inspecta 2013.)

Green Card® -sertifiointia voidaan käyttää myös askeleena kohti laatujärjestelmän sertifiointia. Green Card Quality® -arviointi kattaa suurten tilaajien poimimat, heidän näkökulmastaan tärkeimmät osat ISO 9001 -standardin vaatimuksista. Green Card® -sertifiointi on myös hyvä pohja oman laatujärjestelmän rakentamiselle. Tämän sertifiointin avulla yritys pystyy todistamaan laaduntuottokyvyn kaikissa vaiheissa, voi käyttää sertifiointia referenssinä ja laaturaporttina, parantaa yrityksen mahdollisuuksia saada uusia alihankintatilauksia ja valmentaa tehokkaasti asiakaslähtöiseen toimintaan. (Inspecta 2013.)

2.6.7 Avainlippumerkki

Avainlippu-alkuperämerkki kertoo siitä, että tuote on valmistettu Suomessa ja että palvelu on kotimaista. Periaatteena on Suosimalla Avainlipputuotteita teet vastuullisen kuluttamisen valinnan. Avainlippu syntyi vuonna 1965 iskeväksi ja isänmaallisuuteen vetoavaksi kampanjatunnukseksi, jonka suunnitteli mainostoimisto Erva-Latvalan graafikko Olavi Reinilä. Valtio kustansi Osta suomalaista -kampanjan tasapainottaakseen kansantaloutta ja perusti kotimaisuuskampanjointia varten erityisen Kotimaisen tuotannon valtuuskunnan, jossa elinkeinoelämä ja poliitikot toimivat yhdessä. Suomalaisia yrityksiä rohkaistiin käyttämään Avainlippua omissa mainoksissaan ja tuotteissaan. (Suomalaisen Työn Liitto 2013.)

Avainlippu uudistui syyskuussa 2011. Uuden selkeän ja ryhdikkään ilmeen Avainlipulle antoi Design from Finland -merkin suunnittelukilpailun voittaja Marika Perätalo. Avainlipun ilme on uudistunut vain kerran 46 vuoden aikana, joten nyt oli tarvetta nykyaikaistaa tunnetun alkuperämerkin visuaalista ilmettä. (Suomalaisen Työn Liitto 2013.)

Suomalaisen Työn Liiton mukaan avainlippu sopii yritykselle, joka haluaa viestiä tuotteittensa tai palveluittensa kotimaisuudesta ja suomalaisuuteen liittyvistä hyvistä arvois-

ta ja näin erottua markkinoilla positiivisesti kilpailijoista. Kuluttajat haluavat ostaa suomalaista. Suomalaisten yritysten toimintaympäristö kansainvälistyy kovaa vauhtia, jolloin tuotteen ja palvelun alkuperän osoittaminen korostuu entisestään. Avainlippua käyttämällä kuluttaja tietää yhdellä silmäyksellä, että tuote tai palvelu on tehty Suomessa suomalaisiin oloihin. Merkki on erittäin hyvin tunnettu; yli 90 prosenttia kuluttajista tunnistaa Avainlipun.

Paitsi tuotteelle avainlippu voidaan myöntää myös palvelulle, joka tuotetaan Suomessa. Palveluiden kohdalla Avainlipun käyttöoikeutta myönnettäessä huomioidaan kotimaisuusastevaatimuksen lisäksi yrityksen vähintään 50 prosentin kotimainen omistusosuus, pääkonttorin sijainti, palvelukonseptin alkuperä, suomalainen suunnittelu ja/tai tuotekehitys, palvelun kotimaisuus saman alan yrityksiin verrattuna, palvelun vaikutus kotimaisten tuotteiden tai palveluiden aseman vahvistumiseen, työllistävyys Suomessa sekä mielikuva suomalaisesta alkuperästä. (Suomalaisen Työn Liitto 2013.)

Avainlipun käyttöoikeuden myöntää Suomalaisen Työn Liiton Avainlipputoimikunta. Avainlipun käyttöoikeus on voimassa kolme kalenterivuotta hakemuksen jättöajasta seuraavan vuoden alusta lähtien laskettuna. Liitto ilmoittaa jäsenille hyvissä ajoin ennen käyttöoikeuden umpeutumista, että käyttöoikeus tulisi uusua, mikäli jäsen niin haluaa. Suomen lipun käyttöä markkinoinnissa ei valvota aktiivisesti, mutta väärinkäytöksistä voi ilmoittaa kuluttaja-asiamiehelle. Avainlipun käytön valvonnasta huolehtivat pitkälti kuluttajat ja kilpailijat. (Suomalaisen Työn Liitto 2013.)

2.7 Jatkokäsittelyyn päätyvät järjestelmät

Organisaatiot tarvitsevat aina toimintoihinsa jonkinlaista laadunhallintaa. Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. Tuotetaan siis tuotteelle tai palvelulle ominaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden mukaisia. Lisäksi laatujohtamisessa laatu-tiedostojen dokumentointi, asiakirjojen hallinta ja raportointi on tärkeää, jotta voidaan osoittaa ulkopuoliselle ja itselle laadunhallinnan tila yrityksessä. Ilman todisteita ja dokumentteja on vaikea osoittaa toiminnan laatu tuotannon ja palvelun takana. Tämä saat-

taa vaatia ihmisten käyttäytymisen muuttamista. Sen johtamisessa tarvitaan osaamista ja luovuutta. Että laatuajattelu kehittyisi, täytyy esimiesten ja työntekijöiden tuntee laadunhallinnan perusteet.

Kehittämistyön kohteena olevan yrityksen omistajalla on tahto kehittää yritystään ja nimenomaan sen laadunhallintaa. Kehittämistyön tekijän tavoitteena on löytää laadun-takaamisen varmistama järjestelmä, johon yrittäjä voi sitoutua ja joka tulee palvelemaan hänen yrityksensä tarpeita. Edellä esiteltiin seitsemän erilaista järjestelmää, joilla yritys voi kertoa asiakkailleen tuottavansa laadukasta palvelua. Näitä kaikkia ei oteta jatkokä-sittelyyn, vaan valitaan niistä kolme, joiden katsotaan parhaiten vastaavan yrittäjän omia tavoitteita. Edellä käsitellyistä laadun osoittamisjärjestelmistä tämän kehittämistyön kohdeyritykselle parhaiten soveltuvia ovat Joutsenmerkki, Clean Card® -sertifikaatti ja Kotityöpalvelun sertifikaatti. Kappaleessa 4 tullaan yksityiskohtaisemmin tarkastelemaan ja vertailemaan näitä yritykselle parhaiten soveltuvia järjestelmiä tarkemmin.

Esitellyistä järjestelmistä ISO 9000 ja Green Card Quality® -arviointi ovat liian raskaita ja massiivisia tarkastelun kohteena olevalle yritykselle. Vaikka ISO 9000 -järjestelmän kerrottiin soveltuvan kaikenkokoisille yrityksille, on sen laatiminen melko työläs ja yrit-täjältä paljon työtä vaativa. ISO 9000 voi tulla kyseeseen myöhemmin, kun yrityksellä on ollut jo olemassa kevyempi laadunhallintaversio jonkin aikaa. Green Card Quality® on keskittynyt enemmän teknologisempaan puoleen ja sielläkin isoihin yrityksiin, joten tämä ei vastaa kohdeyrityksen vaatimuksia.

INSTA 800 -standardi on kyllä siivousalalle tarkoitettu, mutta keskittyy lähinnä vain siivouksen tekniseen laatuun. Tässä tapauksessa on tarkoitus löytää yritykselle järjes-telmä, joka ottaa huomioon koko yrityksen toiminnan eikä vain jotain osa-aluetta. Tä-män vuoksi INSTA 800 ei ole tässä tapauksessa tarkoituksenmukainen. Avainlippu-merkki on lähes ainoastaan todiste siitä, että palvelu on kotimainen ja tuotettu Suomes-sa. Kohdeyrityksen tarkoituksena saada pohja laatuajatteluun, joten Avainlippu-merkki ei tässä tapauksessa palvele yritystä. Se voi olla myöhemmin hyvä lisä markki-nointia varten.

3 YRITYS X

3.1 Tietoja yrityksestä

Kyseessä on siivous- ja kotityöpalvelua tekevä yritys. Yritysmuoto on toiminimi, ja yrittäjä työllistää pääsääntöisesti itsensä. Tällä hetkellä hänellä on palkkalistoillaan yksi kokoaikainen työntekijä ja 2 osa-aikaista työntekijää. Lisäksi on muutamia extraajia tarvittaessa. Yrityksen toimialaksi kaupparekisteriin on rekisteröity siivouspalvelut, kodinhoitopalvelut ja pihahoitopalvelut. Yrityksen kotipaikka on Vesilahti, joka on maaseutukunta ja jossa on paljon vanhenevaa väestöä. Asiakkaita yrityksellä on seuraavilla paikkakunnilla: Tampere, Pirkkala, Ylöjärvi, Lempäälä, Vesilahti, Toijala ja Hämeenlinna. Yritys on perustettu vuonna 2007. Yrittäjä työskenteli useassa eri siivousyrityksessä ennen oman yrityksen perustamista.

3.2 Yrityksen missio, visio ja arvot

Yrityksen missiota, visiota ja arvoja ei ole kirjattuna mihinkään virallisesti. Tässä yhteydessä esitän ne kirjallisessa muodossa sen mukaan, jonka olen haastatteluissa yrityksen omistajalta saanut selville.

3.2.1 Missio

Yrityksen missiosta omistaja kertoi suullisesti mitä mieltä hän on. Yrittäjä kertoi minulle arvostavansa suoraa kontaktia asiakkaisiin, itsemääräämisoikeutta ja omaa valtaa tehdä asioita niin kuin haluaa. Lisäksi hän saa suoraan hyvät ja huonot kommentit itselleen, kun tekee työtään. Tätä kautta pystyy itse parantamaan tekemäänsä työtä ja huomioimaan asiakkaat aina vain paremmin. Mielestäni yrityksen missio voidaan kirjoittaa esimerkiksi seuraavasti: ”Tarjoamme luotettavaa ja laadukasta palvelua joustavasti asiakkaan tarpeet huomioiden.”

3.2.2 Visio

Yrittäjää haastatellessani, kyselin häneltä myös tulevaisuuden suunnitelmaa ja sitä mitä hän toivoo yritykseltään esimerkiksi kymmenen vuoden kuluttua. Tässä pari esimerkkiä kysymyksistäni:

- Haluatko laajentaa toimintaa ja kuinka paljon?
- Miten ison yrityksen luulet olevan kymmenen vuoden kuluttua?

Vastauksena sain, että hän haluaa toimia jatkossakin pienyrittäjänä, jolla on vain muutama työntekijä työssä. Eli laajentumissuunnitelmia hänellä ei ainakaan tässä vaiheessa ole. Edellisen jatkoksi voidaan yrityksen visio esittää seuraavasti; ”Tulevaisuuden visiomme on pysyä vahvana pienyrittäjänä, joka tarjoaa laadukkaita palveluita asiakkailleen.”

3.2.3 Arvot

Keskustelimme yrittäjän kanssa myös yrityksen arvoista. Esiin nousivat muun muassa yrittäjän motivoituneisuus, usko tulevaisuuteen, joustavuus, kustannustietoisuus, palvelualttius ja asiakaslähtöisyys. Yrittäjän mukaan hän pyrkii olemaan asiakaslähtöinen ja myös ympäristöasiat huomioon ottava. Hän muun muassa pyrkii keskittämään saman suunnan asiakkaat samalle päivälle välttääkseen turhaa ajamista edestakaisin. Lisäksi hän pyrkii suorittamaan siivoukset ympäristöystävällisillä aineilla ja aina asiakaslähtöisesti.

Yrittäjän arvoihin kuuluu myös toimia avoimesti, rehellisesti ja oikeudenmukaisesti. Yrityksen toiminta perustuu kokonaisuudessa asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseen ja tuntemiseen. Kohteliaisuus ja nopea reagointikyky ovat myös erittäin tärkeitä. Palvelut pyritään tuottamaan tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla kannattavasti. Yrityksen arvoiksi, jotka inspiroivat ja auttavat saavuttamaan yrityksen mission ja vision voidaan kirjata: ”Yrittäjän motivoituneisuus, usko tulevaisuuteen, joustavuus, kustannustietoisuus, palvelualttius, asiakaslähtöisyys”

3.3 Yrityksen palvelun laatu

Yrittäjän mielestä palvelun laadun varmentaminen on melko hankalaa. Kun työskentelee yksin, niin ei ole kukaan heti kommentoimassa, jos jotain jää huomaamatta tai tekemättä. Toisaalta yksin työskennellessä pyrkii aina tekemään parhaansa ja palautteen antaa asiakas. Asiakas palaa uudelleen asiakkaaksi jos laatu on parasta. Tästä yrittäjä kertoi esimerkin, jossa asiakkaalla oli ollut pari muuta siivoojaa välillä, mutta palasi takaisin hänen asiakkaakseen koska ei ollut tyytyväinen heidän toimintaansa.

Asiakas kertoo mitä haluaa ja yhdessä käydään läpi mitä tehdään ja miten tehdään. Aika on yleensä rajoittava tekijä eli se rajoittaa sen mitä tehdään tai oikeammin mitä ehditään tekemään. Tämä tosin vaikuttaa suoraan laatuun eli jos aika on rajattu esimerkiksi 2 tuntiin, niin silloin tehdään vain se mitä ehditään. On tilanteita, että usein jää jotain pois tai tehdäänkin jotain ihan muuta, jota asiakas on pyytänyt tekemään.

Yrittäjällä on siivoussopimukset lähinnä sen vuoksi, että niissä määritellään halutut tehtävät. Lisäksi sopimuksissa on kuukauden irtisanomissuoja eli ne tavallaan turvaavat sen ettei asiakas voi yks kaks jättää pois siivousta, ilman että hän joutuu maksamaan siitä. Siivoussopimukset ovat siis kummankin osapuolen osalta turva, asiakas saa mitä on tilannut, koska tehtävät on selvästi kirjattuna ja yrittäjällä on turva siitä, että hänellä on työtä sovittuna eikä tilausta voi perua ilman maksua. Yrittäjän mielestä laadusta kertoo myös se, että vakiasiakkaat ovat ostaneet viimeaikoina myös lahjakortteja sukulaisilleen. Yrittäjä kokee palvelun laadunhallinnan olevan haastavaa ja siksi laadunhallintajärjestelmälle on seuraavanlaisia perusteita, kuten:

- Laadunhallintajärjestelmän soveltaminen kannustaa yrittäjää analysoimaan asiakkaan vaatimuksia ja määrittelemään sellaisia prosesseja, joiden avulla saadaan asiakkaan hyväksymä palvelu.
- Laadunhallintajärjestelmä voi antaa puitteet jatkuvalla parantamiselle.
- Laadunhallintajärjestelmä antaa luottamuksen siihen, että yritys kykenee toimittamaan palveluita, jotka jatkuvasti täyttävät vaatimukset.

3.4 Asiakaskunta

Yrittäjän kertoman mukaan suurin osa nykyisistä asiakkaista siirtyi hänen mukanaan yrityksen asiakkaiksi silloin, kun hän perusti yrityksensä. Eli kun hän aloitti yritystoiminnan, niin ne asiakkaat, joita hän oli hoitanut työskennellessään toisen palveluksessa, siirtyivät hänen yrityksensä asiakkaiksi. Uusia asiakkaita hän on saanut lähinnä puskaradion välityksellä. Hän ei ole mainostanut kertaakaan lehdessä.

Asiakaskunta muodostuu yritysasiakkaista, ns. kotiasiakkaista, kunnan palveluseteli-asiakkaista (Vesilahti ja Lempäälä), sotaveteraaniasiakkaita (Lempäälä) sekä Vesilahden sotainvalidien osaston kautta tulevista asiakkaista. Yritysasiakkaita on 9, tavallisia kotisiivousasiakkaita 74, palveluseteli-asiakkaita 23, sotaveteraaniasiakkaita vaihtelevasti 10–20 ja vammaispalvelun kautta 3 asiakasta (tieto vuodelta 2013). Tällä hetkellä yrittäjä on täystyöllistetty eli lisää asiakkaita ei oikein pysty lisäämään ellei palkkaa uusia työntekijöitä yrityksen palvelukseen.

3.5 Siivoussopimukset

Yrittäjä laatii jokaisen asiakkaan kanssa kirjallisen siivoussopimuksen. Siivoussopimusmalleja on erilaisia; oma sopimusmalli kotiasiakkaille, yritysasiakkaille sekä kunta- ja palveluseteli-asiakkaille.

3.5.1 Normaalit koti- ja yritysasiakkaat

Yrittäjä tekee siis siivoussopimuksen kaikkien asiakkaiden kanssa. Niin sanottujen tavallisten koti- ja yritysasiakkaiden kanssa ei tarvita muuta. Siivoussopimuksessa on tarkkaan määritelty mitä palveluja asiakas haluaa ja kuinka usein. Liitteessä 1 on malli siivoussopimus pohjasta. Seuraavassa esimerkkejä mitä kaikkea siivoussopimukset voivat pitää sisällään.

Esimerkkiasiakas 1 haluaa:

- tuhkan tyhjennys pesästä
- puun kanto
- lumityöt (pihat + katto + seinänvierustat)
- nurmikonajo
- haravointi
- siivous, ikkunanpesu, roskat, lehdet
- pyykkihuolto
- pienet korjaukset esim. rullaverhon asennus
- palovaroittimet

Tämä asiakas voi haluta siivouksen viikoittain, ikkunanpesun kaksi kertaa vuodessa, nurmikon leikkuun kahden viikon välein, lumityöt tarvittaessa jne.

Esimerkkiasiakas 2 haluaa:

- siivous
- ikkunanpesu
- roskat
- lehdet
- verhot
- puunkanto
- pihatyöt
- haravointi
- saunanpesu (saunanpadan pesu ja noesta/tuhkasta puhdistus)
- huussin siivous

Tämä asiakas voi haluta siivouksen kerran kuukaudessa ja pihatyöt samalla kertaa, saunanpesu kahden kuukauden välein.

Esimerkkiasiakas 3 haluaa:

- siivous
- pihatyöt
- lumenluonti (myös katon putsaus)
- kukkapenkkiä kitkentä
- haravointi
- nurmikonleikkaus
- keskuspölynimurin puhdistus/pienkorjaus
- mattojen pesu järvellä tai koneella
- asiointiapua (asiakas ei saa olla kydyssä, mutta voidaan toimittaa esim. kauppaostokset asiakkaan puolesta)

Tämä asiakas voi haluta siivouksen kahden viikon välein, mattojen pesun kerran vuodessa ja asiointiapua kerran viikossa.

Esimerkkiasiakas 4 haluaa:

- siivous kerran viikossa
- astioiden pesu/tiskikoneen täyttö tai tyhjennys
- wc- ja talouspapereiden toimitus
- lattioiden vahanpoisto ja vahaus kerran vuodessa
- ikkunoiden pesu kerran vuodessa

Tämä asiakas on esimerkki yrityssiivouksesta.

3.5.2 Palveluseteliasiakkaat

Palvelusetelillä toteutettavan siivouspalvelun tuottajaksi hakeutuvan yrityksen pitää tehdä ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta kunnalle (www.avi.fi/lomakkeet). Kunnan velvollisuus on ilmoittaa tiedot edelleen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle rekisterin pitoa varten.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat tiedot kunnalle:

1. Todistus palveluntuottajan kuulumisesta yrittäjän eläkelain piiriin
2. Siivouspalvelun kokonaishinta/euroa/tunti. Siivouspalvelun hinta tulee antaa kokonaishintana siten, että siinä ovat mukana sekä kunnan että asiakkaan osuus.
Lisäksi tulee ilmoittaa hintaan mahdollisesti sisältyvä arvonlisävero.
3. Palveluntuottajan tulee sitoutua hankkimaan vastuuvakuutus

Tämän jälkeen kunta hyväksyy ehdot täyttävät palveluntuottajat siivouspalvelujen toimittajiksi. Kunta voi jättää hyväksymättä sellaisen palvelun tarjoajan, jolla ei ole teknisiä, taloudellisia tai muita edellytyksiä palvelun toteuttamiseen tai joka on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten maksujen suorittamisen. Valittujen palveluntuottajien kanssa tehdään kirjallinen puitesopimus.

Siivouspalveluseteleitä myönnetään pääsääntöisesti 75 vuotta täyttäneille sekä erityistapauksessa 65–74 -vuotiaille henkilöille. Asiakkaiden tulee täyttää setelien saamiselle asetetut sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat tulorajat. Palveluseteleitä myönnetään 1–3 seteliä/asiakas kuukautta kohti. Asiakkaalle ilmoitetaan myöntämispäätöksen yhteydessä luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista hintoineen.

Palveluseteliasiakkaat hakevat ensin omasta kunnastaan joko sairauden tai pienten tulojen perusteella palveluseteleitä. Niitä voidaan myöntää esim. 2 kpl/kuukausi. Setelien hinta vaihtelee kunnittain. Kun asiakas tilaa palvelun yrittäjältä, hän voi maksaa näillä palveluseteleillä. Mikäli sovittu palvelu ylittää seteleiden arvon, asiakas maksaa itse erotuksen. Eli yrittäjä saa kunnalta palveluseteleitä vastaavan summan ja asiakkaalta mahdollisen ylimenevän summan palvelusta. Asiakas voi käyttää seteleitä myös niin, että hän haluaa esim. ikkunoiden ja mattojen pesun 1 kerta/vuosi ja käyttää kaikki palvelusetelinsä tähän yhteen kertaan.

3.5.2 Sotaveteraaniasiakkaat

Sotaveteraanien kohdalla palvelutapahtuma on taas hieman erilainen. Kunnassa on nimetty henkilö, joka hoitaa sotaveteraanien asioita ja hänellä on tietty budjetti käytettävään/vuosi sotaveteraanien koti- ja siivouspalveluihin. Veteraanien kesken jaetaan tämä budjetti tasan. Kunnassa työskentelevä henkilö soittaa palveluita tuottaville yrityksille, haluavatko ottaa nämä ja nämä sotaveteraanit asiakkaakseen. Mikäli palvelun tuottaja haluaa, hän saa kunnan työntekijältä asiakkaan puhelinnumeron. Yrittäjä voi sitten itse sopia veteraanin kanssa palvelun tuottamisen ajankohdasta. Lasku menee Lempäälässä kuntaan ja Vesilahdella laskutetaan Vesilahden sotainvalidien osastoa. Siivoussopimukset laaditaan myös kirjallisena palveluseteli- ja sotaveteraaniasiakkaiden osalta.

3.6 Asiakkuudenhallinta

3.6.1 Tämän hetkinen toiminta

Koska tarkastelun kohteena on pieni yritys eli yhden henkilön toiminimi, sillä ei ole käytössä mitään erityistä tietokonepohjaista CRM -järjestelmää. Yrittäjä kertoi minulle, että tärkein asiakkuudenhallintajärjestelmä hänelle on juuri nuo siivoussopimukset. Tällä hetkellä ne on täytettynä paperiversiona ja säilytetään järjestettyinä tavallisessa mapissa. Yrittäjän mielestä järjestelmä on hänelle tällä hetkellä riittävä. Menetelmä on myös hyvin joustava, sillä jos asiakas haluaa muuttaa jotain kuten esimerkiksi:

- siivoukset useammin
- muuttaa vakituista siivousaikaansa
- kohdetta eli asiakas on tilannut siivouksen omaan kotiinsa, mutta haluaakin, että jonain viikkoina käydään hänen äitinsä luona siivoamassa
- haluaa jotain muuta kertaluonteista palvelua tällä viikolla

niin yrittäjä merkitsee kertaluonteiset muutokset kalenteriinsa ja toimii uusien toivomusten mukaisesti. Mikäli toivomukset ovat pysyvämpiä, päivitetään siivoussopimus näiden mukaisesti ajan tasalle.

Siivoussopimusten pohjalta yrittäjä on laatinut erillisen excell -taulukon, jossa on lueteltu kaikki voimassa olevat sopimukset, kukin omalla rivillään. Pystysarakkeisiin hän merkitsee eri töiden tuntimäärät/jokainen asiakas. Tämän taulukon yrittäjä lähettää kuukausittain tilitoimistolle, joka tekee kuukausittaisen laskutuksen asiakaskohtaisesti. Se millainen järjestelmä tilitoimistolla on, sitä yrittäjä itse ei tiedä. Voi olla, että tilitoimistolla on käytössään järjestelmä, johon pystyy keräämään asiakkaasta erilaista tietoa kattavammin, kuin mitä yrittäjä itse tällä hetkellä tekee. Toisaalta tässä vaiheessa tuntuu, että tämä on juuri nyt riittävä menetelmä tämän yrityksen tarpeisiin.

3.6.2 Asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmä

Markkinoilla on valtavasti erilaisia CRM -järjestelmiä. Suomeksi näitä kutsutaan yleisesti asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmiksi. Yhteistä näille kaikille on se, että asiakkaat segmentoidaan eli jaetaan erilaisiin kohderyhmiin. Kohderyhmille pyritään luomaan erilaisia profiileja, joiden perusteella pyritään saamaan tietoa asiakasryhmien ostokäyttäytymisestä, mieltymyksestä tai tarpeesta. Tämän yrityksen kohdalla ei mielestäni ole tässä vaiheessa tarpeellista käyttää mitään raskasta asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmää, sillä yrittäjä toimii pääsääntöisesti yksin ja hänellä on tieto jokaisesta asiakkaasta itsellään. Mikäli yritys kasvaa ja vakituisia työntekijöitä on useampia, tulee tällaisen järjestelmän hankkiminen ajankohtaiseksi.

Pienissä yrityksissä on tilanne juuri sellainen, että asiakkaat tunnetaan henkilökohtaisesti ja siivous- ja kotipalvelussa asiakas vielä usein kohdataan joka kerta kasvotusten. Näin ollen yrittäjältä ja tämän tyyppisen palvelun tuottajalta vaaditaan ensisijaisesti taitoa kuunnella asiakastaan ja ottaa suoraan selvää mitä ja millaisia palveluja asiakas haluaa. Asiakkaalle voidaan myös suoraan kertoa uusista palvelutuotteista ja mahdollisuuksista ja samalla saada suoraa palautetta itselle.

3.7 Taloushallinto ja markkinointi

Yrityksen laskutus, samoin kuin muukin talous-, palkka- ja viranomaisasiat hoitaa ulkopuolinen tilitoimisto. Yrittäjä tarkistaa hinnastonsa yleensä kerran vuodessa (sekä aina esimerkiksi joidenkin muutosten, kuten vaikkapa alv-korotuksen yhteydessä) ja korotettu hinnasto lähetetään aina marraskuun laskun yhteydessä. Myös muista tiedotettavista asioista lähetetään tiedote laskun mukana eli tilitoimiston kautta.

Yrityksellä ei ole kovin paljoa asiakkaille kohdistunutta viestintää. Yritys ei juuri mainosta tai jaa palvelustaan painettua materiaalia. Tämä on yksi osa-alue, johon pitää panostaa ja laatia painatettua esitemateriaalia, jota voidaan antaa asiakkaalle sopimusneuvotteluissa. Saavutettavuutta voisi lisätä mm. kotisivujen ja nettivarausmahdollisuuden kautta.

3.8 Tulevaisuus

Uskottavuutta yrityksellä kyllä on, mutta aina siinäkin on parannettavaa. Vielä yrityksellä ei ole sellaista ”mainetta”, että se tunnistettaisiin pelkän nimen sanomisella. Tähän panostamalla, työmahdollisuuksiakin tulee varmasti enemmän. Toisaalta silloin yrittäjä on tilanteessa, että hänen olisi laajennuttava, eli ei enää pärjää yksityisyrittäjänä. Hänen olisi siis palkattava lisää työntekijöitä. Jo nyt on aika-ajoin ollut tilanteita, että hänellä on enemmän työtä, kuin pystyy tekemään. Pätevien ja hyvien työntekijöiden saaminen näissä tilanteissa on ollut todella hankalaa. Hänellä on ollut useita oppisopimuskoulutuksella aloittajia, mutta kaikki ovat jättäneet koulutuksen kesken melko pian.

Pätevyys onkin ongelma lähinnä silloin, kun tarvitaan lisätyövoimaa ja kokonaan uutta työväkeä. Luulen, että tämä on koko siivousalalla vallitseva ongelma. Siivoojiksi on kyllä pyrkimässä esimerkiksi nuoria opiskelijoita, jotka haluavat tienata rahaa opintojen ohella. Mutta he eivät ole siivousalan ammattilaisia, eli varsinaista ammattipätevyyttä heillä ei ole.

Jotta kokonaislaatu nousisi siivouspalvelualalla, pitäisi mielestäni keskittyä erityisesti luotettavuuteen, kohteliaisuuteen, uskottavuuteen ja asiakkaan ymmärtämiseen ja tuntemiseen. Palveluntuottajan pitää ymmärtää mitä asiakas haluaa ja olla uskottava tuottaessaan palvelua. Asiakas myös luottaa palveluntuottajaan eli uskoo siihen, että saa juuri sen palvelupaketin, jonka on tilannut ja juuri sillä hintaa millä on sopimuksen tehnyt. Kohteliaisuus on asia, johon pitäisi jokaisen palveluyrityksen kiinnittää erityistä huomiota, sillä se on palveluyrityksen tärkein markkinointikeino.

4 TARKASTELUUN PÄÄTYNEET JÄRJESTELMÄT

Puhtausalalla laadulla on suuri merkitys. Työviihtyvyyteen, työturvallisuuteen, terveyteen ja erilaisten pintojen elinikään on siivouksen laadulla merkittävä vaikutus. Ne yritykset, joissa työt mitoitetaan oikein, välineet ovat kunnossa ja asianmukaisia, henkilöstö osaa tehtävänsä ja työmenetelmät, onnistuvat joka kerta tuottamaan laadukkaan työsuorituksen.

4.1 Clean Card

Suomen Siivoustekninen Liitto ry myöntää Clean Card® -sertifikaatteja. Clean Card® -konsepti perustuu 45 suuryrityksen yhteiseen ”Green Card® -työlupakäytäntöön”, jolla arvioidaan toimittajien yleinen laaduntuottokyky ja valmennetaan heitä kohtaamaan tilaajien laatuvaatimukset. (Inspecta 2013.) Puhtauspalvelujen ostajalle tämä sertifikaatti osoittaa puhtauspalveluyrityksen jatkuvasta toiminnan kehittämisestä laatu- ja huomioiden. Puhtauspalveluorganisaation on täytettävä Clean Card® -arviointikriteerit ja sertifikaatti myönnetään auditoinnin pohjalta. Auditoinneista vastaa Inspecta Sertifiointi Oy. Sertifikaattia valvotaan puolivuositain ja se on voimassa kolme vuotta. Clean Card® -tavaramerkille on myös laadittu säännöt.

Inspecta määrittelee Clean Cardin® seuraavasti: ”Clean Card® -sertifikaatti on kattava todiste puhtauspalveluyrityksen laaduntuottokyvystä. Suomen Siivoustekninen Liitto ry myöntää sertifikaatin Clean Card® -arviointikriteerit täyttävälle puhtauspalveluorganisaatiolle. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta ja sitä valvotaan puolivuositain. Arvioinneista vastaa Inspecta.” (Inspecta 2013.)

4.1.1 Kriteerit

Suomen Siivoustekninen liitto on kutsunut koolle arvostetun tilaajafoorumin. Tämä foorumi osallistuu Clean Card® -kriteerien kehittämiseen ja valvoo että kriteeristö vastaa puhtauspalvelujen tilaajien tarpeita. Tilaajafoorumi sitoutuu ostotoiminnassa myös hy-

väksymään Clean Card® -sertifikaatin osoitukseksi laaduntuottokyvystä. Tilajafoorummin perustajaorganisaatiot:

- Eduskunta
- Espoon kaupunki
- Hansel Oy
- Itella Oyj
- Kansaneläkelaitos
- Nordea
- Palmia
- Sampo Oyj
- Senaatti-kiinteistöt
- Valio Oy

(Suomen siivoustekninen liitto ry 2013.)

Clean Card® -arviointi perustuu etukäteen lähetettyyn aineistoon ja arviointikäyntiin. (Inspecta 2013.) Puhtausalan yritys pystyy parantamaan palvelun tarjontaa ja kehittämään toiminnassaan oikeita asioita Clean Card® -kriteeristön avulla. Kriteerit ohjaavat täsmälaatuun, mikä luo jatkuvuutta tilaajan ja toimittajan yhteistyöhön, kun palvelutarpeet voidaan kohdentaa. (Suomen Siivoustekninen liitto ry 2013.) Teknolgieateollisuuden käytössä oleva Green Card® -kriteeristö on pohjana puhtauspalvelualan Clean Card® -kriteeristössä. Suomen Siivoustekninen liitto ry on ollut mukana sovittamassa kriteereitä puhtauspalvelualalle sopiviksi. Asiantuntijakommenteja ovat antaneet Senaatti-kiinteistöt, Palmia, Puolustushallinto, Espoon kaupunki ja Tampereen kaupunki.

Suomen Siivousteknisen liiton (2013) mukaan Clean Card® -kriteerit sisältävät neljä pääotsikkoa ja neljästä - yhdeksään alaotsikkoon seuraavasti:

I. Liiketoiminnan johtaminen

Liiketoiminnan johtamiseen kuuluvat muun muassa henkilöstön kehittämisen elementit, joiden osalta auditoitavia asioita ovat:

- Henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet, ideoiden ja tiedon hankinta, viestintä
- Kehityskeskustelut
- Koulutustarpeiden kartoitus
- Toteutuneet koulutukset, mukaan lukien laatukoulutus
- Koulutuskirjaukset
- Koulutuksen suunnittelu
- Perehdyttäminen
- Pätevyydestä huolehtiminen, osaamismatriisit tms.

II. Tilaustoimitusprosessi

Tilaustoimitusprosessin osalta auditoinnin kohteita ovat muun muassa:

- Palvelutuotannon suunnittelu ja ohjaus (ydinprosessit, tarjousten, tilausten ja kuormituksen hallinta)
- Hankintojen ja ostopalvelujen laadunvarmistus (toimittajien valinta ja valvonta, ostettavien palvelujen tason varmistaminen)
- Mittarit ja kehittäminen (toimitusaika ja täsmällisyys, kustannustehokkuus ja kannattavuus, reklamaatioiden määrä jne.)

III. Kohteen laatu ja prosessin hallinta

Kohteen laadun ja prosessin hallinnan osalta auditoidaan muun muassa:

- Palvelun suunnittelu ja mitoitus
- Kohteen haltuunotto
- Vaatimuksia perusprosesseille (ylläpitosiivous, perussiivous, erikois- palvelut / lisäpalvelut jne.)
- Lopputuloksen laadun tarkistaminen

IV. Kestävä kehitys

Kestävä kehitys sisältää auditoitavina asioina:

- Työvoima
- Talous
- Toiminnalliset puitteet
- Työterveys, - tyytyväisyys ja - turvallisuus
- Ympäristönäkökulmat
- Vastuullinen liiketoiminta.

Etukäteen lähetetyn aineiston ja arviointikäynnin jälkeen toiminnasta löydetyt vahvuudet kirjataan asiakaskäyttöön soveltuvaan raporttiin. Tätä raporttia voi puhtausalan toimittaja käyttää valttikorttina asiakkaisiin ja sidosryhmiin päin. Mikäli on jotakin parannettavaa, Inspecta suosittelee suurten tilaajien hyväksymiä todennettuja ratkaisuja, joissa on seikkaperäisiä ohjeita korjauksiin. Arvioinnista saa myös johdolle tarkoitettua tiivistelmän, jota voidaan käyttää tarjouksissa. (Inspecta 2013.)

Mikäli yrityksellä ei ole vielä laatukäsikirjaa, on Clean Card® -arviointi hyvä askel sen tekemiseen. Arviointiraporttia voi myös käyttää pohjana laatukäsikirjalle. Inspectan (2013) mukaan tämä arviointimenetelmä kattaa suurten tilaajien poimimat, heidän mielestään tärkeimmät osat ISO 9001 -standardin vaatimuksista. Lisäksi yhä useampi yritys haluaa Clean Card® -arvioinnin täydentämään ISO 9001 -sertifikaattiaan, näin ne voivat vastata asiakkaidensa odotuksiin vielä paremmin. Puhtauspalveluyritykselle Clean Card® tarjoaa siis oivan työkalun liiketoiminnan johtamiseen sekä tilaus-, toimitus- ja hankintaketjun hallintaan.

4.1.2 Säännöt

Suomen Siivoustekninen liitto ry (2013) on määritellyt Espoossa päivämäärällä 11.8.2008 Clean Card® -tavaramerkin säännöt seuraavasti: Clean Card® on Suomen Siivoustekninen Liitto ry:n (jäljempänä SSTL ry) rekisteröimä yhteismerkki. SSTL ry edustaa laajasti puhtausalan toimijoita Suomessa ja merkillä kannustetaan jäseniä ja heidän edustamiaan yhteisöjä toiminnan laadun kehittämiseen. Näillä säännöillä määritellään merkin käyttöoikeus.

1. Merkkiä saavat käyttää yhdistyksen jäsenyydestä riippumatta näiden sääntöjen mukaan hyväksytyt yritykset ja yhteisöt (jäljempänä: organisaatiot).
2. Merkin käyttöoikeuden myöntää SSTL ry kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Käyttöoikeus tarkistetaan puolivuositain ja se voidaan perua, mikäli sääntöjenmukaisuus ei toteudu tai organisaatio ei ole suorittanut käyttöoikeuteen liittyviä maksuja.
3. Merkin käyttöoikeus voidaan myöntää organisaatioille, jotka SSTL ry:n valvonnassa täyttävät toiminnan laatua, vastuullista liiketoimintaa ja ympäristönsuojelua koskevat vaatimukset. Kulloinkin voimassa olevat yksityiskohtaiset vaatimukset on versioitu ja ne ovat valvottuja asiakirjoja.
4. Merkin käyttöoikeus tarkistetaan vaatimustenmukaisuuden auditoinnilla ja sen tekee SSTL:n hyväksymä riippumaton taho. Auditoinnista annetaan raportti, josta ilmenee, suosittelee ko auditoinja merkin käyttöoikeutta. Suositus on annettava, mikäli poikkeamia ei ole. Käyttöoikeus on poistettava kunnes poikkeamat on hyväksytysti korjattu.

4.1.3 Koulutus

Mikäli puhtauspalveluyritykset haluavat kehittää toimintaansa vastaamaan Clean Card® -kriteeristöä, voivat he osallistua Clean Card® -koulutuksiin. Nämä laatuvalmentaja-koulutukset on tarkoitettu niille yrittäjille tai henkilöille, jotka haluavat kehittää oman organisaationsa laaduntuottokykyä. Koulutuksissa keskitytään laadun tuottamiseen

asiakaskohteessa ja päivittäisessä työssä. Ne oppilaitokset, joille Suomen Siivoustekninen liitto ry on myöntänyt kouluttajalisenssin, voivat järjestää Clean Card® -koulutuksia. Koulutuksen tavoitteena on se, että osallistujat tunnistavat oman organisaationsa kehittämisalueet sekä pystyvät suunnittelemaan ja toteuttamaan toimenpiteet, joilla varmistetaan laaduntuottokyky joka tilanteessa.

Clean Card® -auditointiin valmentavia **koulutuksia on kahdenlaisia:**

1. **Laatuvalmentajakoulutuksia** = koulutus lisää organisaation ymmärrystä siitä, millaista kehitystyötä tarvitaan, jotta toiminnan laatu vastaa asiakkaiden odotuksia.

Koulutus sisältää kaksi puolen päivän luentoa ja tentin. Tentillä varmistetaan se, että osanottaja hallitsee Clean Card® -arviointikriteeristön, sekä pystyy arvioimaan oman organisaationsa kehittämisalueet laaduntuottokyvyn näkökulmasta. Suomen Siivoustekninen liitto ry valvoo koulutuksia ja tenttejä. Tentissä käytetään netistä saatavia vaihtuvia monivalintakysymyksiä. Uusintakertoja tentille on vain yksi. Kun on läpäissyt tentin, saa todistuksen koulutukseen osallistumisesta Suomen Siivoustekniseltä liitolta. Oppilaitos voi kirjoittaa todistuksen valmentavaan koulutukseen osallistumisesta. Voidakseen osallistua koulutukseen, on osallistujalla oltava työpaikka, joka on kiinnostunut laaduntuottokyvyn kehittämisestä ja jossa opittua voi soveltaa.

2. **Laatuosaajakoulutus** = koulutus keskittyy laadun tuottamiseen asiakaskohteessa.

Clean Card® -laatuosaajakoulutus kestää kaksi puolen päivän luentoa. Koulutukseen sisältyy ennakkotehtävä ja välitehtävä. Clean Card® -laatuosaajakoulutuksen suorittaminen edellyttää monivalintatentin läpäisyä. Koulutuksessa keskitytään laaduntuottamiseen asiakaskohteessa ja puhtauspalveluprosessia tarkastellaan laaduntuottamisen kannalta myynnistä laskutukseen asti. Tavoitteena on tuoda esille osallistujan oma rooli laadun tuottamisessa, keinot arvioida asiakaskohteessa tuotettua puhtauspalvelun laatua sekä kehittää laatuosaamista päivittäisessä työssä. (Suomen Siivoustekninen liitto ry 2013.)

Suomen Siivousteknisen liiton sivujen (2013) mukaan seuraavat oppilaitokset järjestävät Clean Card® -koulutuksia:

- Amiedu, www.amiedu.fi
- Edupoli, www.edupoli.fi
- Etelä-Savon ammattiopisto, www.esedu.fi
- Keuda Järvenpää, www.keuda.fi
- Koulutuskeskus Salpaus, www.salpaus.fi
- Turun Aikuiskoulutuskeskus, www.tuakk.fi
- Valkeakosken ammatti- ja aikuisopisto, www.vsakk.fi

4.1.4 Myönnettyt sertifikaatit

Sertifikaatteja on myönnetty loppuvuodesta 2008 alkaen. Tähän mennessä sertifikaatin on saanut kahdeksan eri organisaatiota. Seuraavassa Suomen Siivousteknisen Liiton (2013) sivulta poimittu lista sertifikaatin saaneista organisaatioista:

1. Servisole Oy Siivouspalvelu 7.10.2008
2. Lujapalvelut Oy 22.4.2010 (nykyisin Coor Service Management Oy)
3. Coor Service Management Oy 11.6.2010
4. H&A Team Oy 31.8.2010
5. LTQ Partners Oy 12.5.2011
6. Temppi Oy, 24.8.2012
7. ISS Palvelut Oy, nimetty valtakunnallinen asiakkuus, 11.10.2012
8. Lahden Siivouspalvelu, Lahden kaupunki, 27.12.2012

4.1.5 SWOT -analyysi

Clean Card® -konseptin SWOT -analyysi esitetään taulukossa 1. SWOT -analyysi on liiketoiminnassa yleisesti käytetty nelikenttäanalyysi. Se on yksinkertainen yritystoi-

minnan analysointimenetelmä. Analyysin avulla voidaan tässä tapauksessa selvittää laadunhallintajärjestelmän vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. Eli käytännössä mitä hyviä ja huonoja puolia Clean Card® -konsepti sisältää ja vastaavasti mitkä ovat tulevaisuuden hyvät ja huonot puolet konseptin osalta.

SWOT -analyysi on lyhenne sanoista

- S strength (vahvuus)
 W weakness (heikkous)
 O opportunity (mahdollisuus)
 T threat (uhka)

TAULUKKO 1. Clean Card® -konseptin SWOT -analyysi

STRENGTHS = VAHVUUDET	WEAKNESSES = HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Puolueeton todiste yrityksen laadun- tuottokyvystä • Laaturaportin laatimismahdollisuus • Referenssi uusille • Asiakaslähtöisyys toiminnassa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ei kovin tunnettu merkki • Melko lyhyt koulutusaika ennen auditointia • Soveltuvuus pienelle yritykselle
OPPORTUNITIES = MAHDOLLISUUDET	THREATS = UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Tunnettavuuden lisääntyessä ovat huimat kasvumarkkinat sertifiointin saaneille yrityksille • Yritys pystyy panostamaan laatu- järjestelmään ja laatimaan laatu- käsikirjan arviointiraportin pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> • Monia muitakin vastaavia sertifiointeja on markkinoilla, miten tämä erottuu muista • Onko pienellä yrityksellä varaa kouluttaa henkilökuntansa vaadit- tuun palvelunlaatutasoon

4.1.6 Tunnusmerkki

Clean Card® -arviointikriteerit täyttävä, auditoitu ja sen hyväksytysti suorittanut organisaatio on oikeutettu käyttämään seuraavaa tunnusta (Kuvio 7.) mainonnassaan:



KUVIO7. Clean Card® -logo (Inspecta 2013.)

4.2 Joutsenmerkki

Joutsen merkki on perustettu vuonna 1989. Se on vapaaehtoinen ja positiivinen pohjoismainen ympäristömerkki. Perustajina oli Pohjoismaiden ministerineuvosto. Joutsenmerkin toimintaa valvotaan jokaisessa pohjoismaassa ja valvojana toimii kunkin maan hallitus. (Pohjoismainen ympäristömerkintä Siivouspalvelut 076/2.2 11.5.2011.)

Joutsenmerkki eli Pohjoismainen ympäristömerkki erottelee ympäristön kannalta parhaat tuotteet ja palvelut. Joutsenmerkityt tuotteet ja palvelut täyttävät tiukat kriteerit, jotka ottavat huomioon tuotteen koko elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset. Ympäristömerkintä – Motiva Services Oy hallinnoi Suomessa sekä Joutsenmerkkiä että EU ympäristömerkkiä. Ympäristömerkinnän asiantuntijat osallistuvat kriteerien laadintaan, käsittelevät hakemuksia ja valvovat merkin luvanhaltijoita. Ympäristömerkinnän tehtäviin kuuluu myös merkistä tiedottaminen ja markkinointi. (Joutsenmerkki 2013.)

Joutsenmerkki on virallinen ympäristömerkki ja sen tarkoituksena on opastaa kuluttajia valitsemaan ympäristön kannalta parempia tuotteita. Nykyään joutsenmerkki on laajentunut myös palveluihin. Vain sellaiset tuoteryhmät hyväksytään Joutsenmerkinnän pii-

riin, missä merkillä voidaan saavuttaa huomattavaa ympäristöhyötyä. Joutsenmerkityllä siivouspalvelulla tarkoitetaan yritystä, joka tarjoaa asiakkailleen ympäristömyötäistä siivouspalvelua. Joutsenmerkityissä siivouspalveluissa käytetään vähän kemikaaleja, joista suurin osa on ympäristön kannalta parempia. Lisäksi huolehditaan ympäristökuormituksen vähentämisestä kuljetuksissa ja jätehuollossa. Siivouksen laadun on oltava hyvä ja siivouspalveluyrityksen henkilökunnan on oltava hyvin koulutettua. (Pohjoismainen ympäristömerkki Siivouspalvelut 076/2.2 11.5.2011.)

4.2.1 Kriteerit

Pohjoismainen ympäristömerkintä vahvisti kriteerit Siivouspalveluille 17. maaliskuuta 2009 ja ne olivat voimassa 30. kesäkuuta 2012 saakka. Sihteeristökokous päätti 11. toukokuuta 2011 pidentää kriteeriä kahdella vuodella 30.6.2014 saakka. Uusi versio kriteeristöstä on 2.2. Joutsenmerkin käyttöoikeus on voimassa niin kauan kuin palvelu tai tuote täyttää vaatimukset tai kunnes kriteerin voimassaolo päättyy. Pohjoismainen ympäristömerkintä voi kriteereiden voimassaoloaikana tehdä korjauksia sekä tarkennuksia ja/tai pidentää voimassaoloaika. Myönnettyjen lupien voimassaoloaika jatketaan automaattisesti ja siitä ilmoitetaan luvanhaltijoille. (Joutsenmerkki 2013.)

Vähintään 1 vuosi ennen edellisten kriteereiden voimassaoloajan päättymistä Pohjoismainen ympäristömerkintä julkaisee uudet kriteerit. Näin luvanhaltijalle tarjotaan mahdollisuus uusien lupansa. Yleisesti ottaen joutsenmerkin saadakseen tuotteen tai palvelun on täytettävä ennalta asetetut tuoteryhmäkohtaiset vaatimukset. Nämä vaatimukset laaditaan pohjoismaisena yhteistyönä. Laadintaprosessin tärkeä osa on avoin lausuntakierros, jolloin kuka vain voi kertoa kantansa kriteereistä. Kun menettely on avointa, se on myös puolueetonta. (Joutsenmerkki 2013.)

Kriteerit vahvistetaan lautakuntakäsittelyn jälkeen. Jotta joutsenmerkin vaatimukset pysyvät ajan tasalla, ne tarkistetaan 3–5 vuoden välein. Ajantasaisuuteen vaikuttaa teknologian kehittyminen ja lainsäädännön kiristyminen. Yleinen tavoite on pitää kriteerit niin tiukkoina, että ne jotka ovat merkin saavuttaneet voivat tuntea olevansa aina ympäristön kannalta parhaiden yritysten joukossa. (Joutsenmerkki 2013.)

Joutsenmerkittyjen siivouspalveluiden kriteerit liittyvät käytössä oleviin kemikaaleihin ja niiden ainesosiin, kuljetuksiin ja jätehuoltoon. Nämä kriteerit suhteutetaan pääsääntöisesti vuoden aikana siivottujen neliömetrien määrään. Muita vaatimuksia kriteeristössä on muun muassa siivouksen laadun seuranta, johtaminen, toiminnan eettisyys ja henkilöstön koulutus. Edellytys joutsenmerkin myöntämiselle on:

- kaikki pakolliset vaatimukset täyttyvät
- saavutetaan minimissä 16 pistettä 27 mahdollisesta. Mikäli yritys ei käytä palvelun tuottamisessa ajoneuvoja tai yrityksellä on vain muussa kuin siivouspalvelussa käytettäviä ajoneuvoja on pistemääräminimi 13 pistettä 22 mahdollisesta
- Pohjoismainen ympäristömerkinnän on tehtävä tarkastuskäynti

Vaatimuksissa, joissa pitää laskea vuosikulutus, on käytettävä viimeksi kuluneen vuoden tietoja tai tietoja vähintään kolmen edellisen kuukauden ajalta. (Pohjoismainen ympäristömerkki Siivouspalvelut 076/2.2 11.5.2011.)

Joutsenmerkin kriteeristö on melko laaja sinällään tarpeeton esittää tässä kokonaisuudessaan. Olen koonnut liitteeseen 2 muokatun version siitä. Tarkempi ja syvällisempi kriteeristö löytyy osoitteesta http://www.ymparistomerkki.fi/kriteeri_76.

4.2.2 Säännöt

Säännöissä on yleiset ohjeet Joutsenmerkistä, mm. merkin hakemisesta, voimassaoloajasta, rekisteröinnistä ja maksuista sekä Ympäristömerkinnän salassapitovelvollisuudesta. Säännöissä on myös ohjeita Joutsenmerkin käyttöön markkinoinnissa, esim. värikoodit, merkin ulkoasu ja eri kieliversiot. Säännöt on hyväksynyt Pohjoismainen ympäristömerkintälautakunta (NMN) 22. kesäkuuta 2011. (Joutsenmerkki 2013.)

Saadakseen Joutsenmerkin käyttöoikeuden, on kunkin tuotteen (tavaran tai palvelun) täytettävä voimassa olevat kriteerien vaatimukset. Jokaisessa Pohjoismaassa on kansallisten viranomaisten asettama ympäristömerkkiä hallinnoiva ympäristömerkintäorgani-

saatio. Suomessa tämä organisaatio on Ympäristömerkitä – Motiva Services Oy. (Pohjoismaisen ympäristömerkinnän säännöt 2011.) Ympäristömerkin säännöt ovat hyvin yksityiskohtaiset ja tarkkaan määritellyt. Pohjoismainen ympäristömerkitä lautakunta voi muuttaa näitä sääntöjä, jolloin luvanhaltijoille ja rekisteröinnin saaneille ilmoitetaan tästä kirjallisesti. Lisätietoja säännöistä löytyy esimerkiksi osoitteesta:

http://www.ymparistomerkki.fi/files/2630/Tuotteiden_pohjoismaista_ymparistomerkitaa_koskevat_saannot_2011.pdf

Pohjoismainen ympäristömerkitä valvoo, että siivouspalvelu täyttää Joutsenmerkin vaatimukset myös käyttöluvan myöntämisen jälkeen. Tämä voidaan tehdä valvontäkäynnillä tai pistokokein. Valvonta voi sisältää kaikki kriteerin vaatimukset tai se voidaan tehdä pienemmässä laajuudessa. Käyttöluva voidaan perua, jos siivouspalvelu ei täytä vaatimuksia. (Joutsenmerkki 2013.)

4.2.3 Joutsenmerkin hakeminen

Joutsenmerkin käyttöoikeutta voi hakea tuotteen tai palvelun valmistaja, maahantuoja ja myyjä. Merkin hakeminen on vapaaehtoista ja sitä haetaan ensisijaisesti tuotteen tai palvelun valmistusmaasta. Pohjoismaista ympäristömerkkiä haetaan ainoastaan yhdestä Pohjoismaasta eli sitä ei siis tarvitse hakea jokaisessa maassa erikseen. Vuodesta 2012 alkaen on ollut käytössä yhteispohjoismaiset tuoteryhmät, jolloin siis riittää yksi hakemus yhdessä Pohjoismaassa. Mikäli tuotetta myydään myös toisessa Pohjoismaassa, on siitä kuitenkin ilmoitettava eli tehtävä niin sanottu rekisteröinti. Ympäristömerkkiä voi käyttää myös Pohjoismaiden ulkopuolella.

Hakemuksen käsittelyaika riippuu hakemuksen tietojen laadusta, mutta kestää kuitenkin useita viikkoja. Hakemusta joudutaan yleensä täydentämään lisätiedoilla ja hakemuksen tarkastukseen liittyy myös tarkastuskäynti tuotantolaitokseen. Hakemuksessa tulee olla kuvaus tuotteesta tai palvelusta, valmistusmenetelmistä, selvitys reseptistä ja käytetyistä raaka-aineista ja niiden ympäristöominaisuuksista, viranomais- ja laboratoriomittauksia tuotteen tai sen valmistuksen haitallisista päästöistä, laboratoriomittauksia tuotteen laa-

dusta tai tehokkuudesta, kuvaus siitä, kuinka yritys valvoo ympäristömerkityn tuotteen laatua, luonnokset markkinointimateriaalista jne. (Joutsenmerkki 2013.)

Vuonna 2012 ympäristömerkin hakemusmaksu oli 2000,00 € + alv. Lisäksi hakijalle tulee kuluja hakemuksen valmistelusta, muun muassa sitä varten tarvittavista mittaus ja laboratoriokokeista. Kun merkin käyttöoikeuden on saanut, pitää maksaa vuosimaksua, joka on yleisimmin 0,3 % Joutsenmerkityn tuotteen liikevaihdosta. Joutsenmerkin lupamaksu oikeuttaa käyttämään merkkiä tuotteen tai palvelun yhteydessä sekä sen markkinoinnissa. Maksuperusteet määräytyvät kriteeriversion mukaan. Joutsenmerkkiä ei voi ostaa, vaan sen käyttöoikeus voidaan myöntää jos kaikki tuotetta tai palvelua koskevat ympäristömerkintävaatimukset täyttyvät.

Ympäristömerkintä on voittoa tavoittelematon yleishyödyllinen järjestelmä ja sen toimintaa rahoitetaan osin valtionavulla ja osin ympäristömerkin käytöstä saaduilla hakemus- ja käyttöoikeusmaksuilla. Toimintoja joihin rahaa tarvitaan, ovat mm. ympäristömerkintäkriteerien laadinta uusille tuotealueille, laadittujen kriteerien uusinta, hakemusten tarkastaminen, merkin käytön valvonta ja ympäristömerkinnästä tiedottaminen.

Joutsenmerkin voi saada kaikenkokoiset yritykset tuotteilleen tai palveluilleen. Yritykseltä vaaditaan vain, että sen on pystyttävä hankkimaan hakemuksessa vaadittavat tiedot ja mittaustulokset. Ympäristömerkki myönnetään määräajaksi, joka on korkeintaan viisi vuotta. Käyttöoikeus seuraa aina vastaavien kriteereiden voimassaoloaikaa. Kriteerit tarkistetaan noin kolmen vuoden välein, ja tarkistuksen yhteydessä tuotteelle on haettava uutta ympäristömerkin käyttöoikeutta uusien vaatimusten mukaisesti. (Joutsenmerkki 2013.)

4.2.4 Tunnusmerkki

Joutsenmerkki on Pohjoismaisen ympäristömerkin logo ja rekisteröity tavaramerkki. Se on kansallisesti ja kansainvälisesti suojattu WIPO:n kautta (WIPO eli Maailman henkisen omaisuuden järjestö on Yhdistyneiden kansakuntien erityisjärjestö). Oikeus merkkiin on pidätetty pohjoismaisille ympäristömerkintäorganisaatioille, jotka puolestaan

myöntävät yrityksille oikeuden käyttää merkkiä tuotteissa, joille ympäristömerkin käyttöoikeus on myönnetty ajallisesti rajoitetuilla käyttöluvilla. Luvanhaltijan on kunnioitettava logoa sellaisenaan. Tämä tarkoittaa sitä, että merkkiä ei saa vääristää, siihen ei saa sisällyttää muita kuvia, sen päälle ei saa kirjoittaa tekstiä eikä sen ulkonäköä saa muulla tavoin muuttaa. Ympäristömerkki ei myöskään saa sisältyä tai muodostaa osaa tuotteen tai yrityksen omasta logosta. (Joutsenmerkki 2013.)

Luvanhaltijan vastuulla on varmistaa, että ympäristömerkin käytön ja muodon sääntöjä noudatetaan ympäristömerkityn tuotteen merkinnöissä, markkinoinnissa ja mainoksissa, ks. Ympäristömerkintäorganisaatiolla on oikeus valvoa käyttöä ja tarvittaessa velvoittaa käyttöoikeuden haltija tekemään muutoksia.

Ympäristömerkin muodolle on säännöissä melko tarkat ohjeet. Seuraavassa tarkemmin Pohjoismaisen ympäristömerkinnän sääntöjen, 2011 mukaisesti, mitä tunnusmerkin muodosta on säädetty:

- Lupanumero
Jokaiseen ympäristömerkin käyttölupaan liitetään kuusinumeroinen tunnusluku. Numero esitetään ympäristömerkin kanssa ja sitä käytetään tuotteessa. Lupanumeroa ei tarvitse käyttää mainonnassa tai markkinoinnissa, mikäli tuote on muuten identifioitavissa.
- Tuoteryhmän nimi ja alateksti
Kriteereissä voi olla erityisiä sääntöjä merkin käytöstä, esim. tuoteryhmän nimeä tai jotakin muuta tekstiä on aina käytettävä merkin yhteydessä. Luvanhaltijalla on aina oikeus käyttää tuoteryhmän nimeä merkin alla selventääkseen, mitä ympäristömerkki koskee.
- Ympäristömerkin sijoittaminen
Ympäristömerkki sijoitetaan siten, että ei synny epäselvyyttä siitä mitä tuotetta ympäristömerkki koskee. Merkin on oltava riittävän iso ja näkyvästi sijoitettu, jotta kuluttajalla on ostotilanteessa mahdollisuus nähdä tuotteen olevan ympäristömerkitty.

Ympäristömerkillä on seuraavanlainen muoto (kuvio 8):



123 456

Tuoteryhmän nimi tai alateksti kriteeristä

KUVIO 8. Joutsenmerkki -logo (Joutsenmerkki 2013)

Teksti "YMPÄRISTÖMERKKI/MILJÖMÄRKT" tai vastaava teksti jollakin muulla kielellä seuraa ympäristömerkin pyöreää muotoa yläpuolella ja alapuolella. Jos lupanhaltija haluaa käyttää useita kieliversioita, eri kielet kirjoitetaan ympäristömerkin ympärille. Teksti "YMPÄRISTÖMERKKI/MILJÖMÄRKT" kirjoitetaan isoilla kirjaimilla, kirjasintyyppi on pystysuora, puolilihavoitu Helvetica. Tiheys ja peittoaste sovitetaan ympäristömerkin kokoon. Lupanumero sijoitetaan merkin alle. Tuoteryhmän nimi tai tuoteryhmän kriteereissä vahvistettu mahdollinen alateksti sovitetaan ympäristömerkin kokoon ja kirjoitetaan merkin alapuolelle. Kirjasintyyppi on Helvetica tai pystysuora, puolilihavoitu Arial. Ympäristömerkin pitää olla kooltaan vähintään niin suuri, että teksti "YMPÄRISTÖMERKKI/MILJÖMÄRKT", lupanumero ja mahdollinen alateksti ovat luettavissa (vähintään 6 pt). Pienempää ympäristömerkkiä voi myös käyttää, jos teksti ”ympäristömerkitty”, ”tuoteryhmän nimi” ja lupanumero kirjoitetaan luettavan kokoisena ympäristömerkin viereen. (Pohjoismaisen ympäristömerkinnän säännöt 2011.)

4.2.5 Miksi Joutsenmerkki?

Joutsenmerkin avulla yrittäjä voi viestiä asiakkailleen tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista ja yrityksen vastuullisesta toiminnasta. Merkki kertoo samalla laadusta,

turvallisuudesta ja kestävydestä. Seuraavassa Joutsenmerkin internetsivuilta poimittuja tutkimustietoja:

- Tunnettuus
 - Suomalaisista kuluttajista Joutsenmerkin tunnistaa 86 %, kun heille näytetään logoa ilman tekstiä. Parhaiten joutsenmerkin tunnistavat 15–22-vuotiaat nuoret. Heidän keskuudessaan Joutsenmerkin tunnettuus on 96 %.
 - Joutsenmerkki on ylivoimainen, kun suomalaisilta kuluttajilta kysytään ”Mitä ympäristömerkkejä tunnet?”
 - 1) Joutsenmerkki 49 %
 - 2) en mitään 28 %
 - 3) joku muu merkki 23 %
- Arvostus
 - Markkinointi & Mainonta -lehden ja Taloustutkimuksen Brändien arvostus 2012 -tutkimuksen mukaan Joutsenmerkki on Suomen neljänneksi arvostetuin brändi. Joutsenmerkin edellä ovat vain Fazerin Sininen, Fazer ja Hyvää Suomesta - Joutsenlippu.
- Vaikutus ostoskäyttäytymiseen
 - Ostotilanteessa 12 % suomalaisista kuluttajista tarkistaa aina onko tuotteella/palvelulla Joutsenmerkki. Vähintään silloin tällöin tämän tekee 59 %.
- Joutsenmerkki ja ilmasto
 - Suomalaisista kuluttajista 34 % pitää Joutsenmerkittyjä tuotteita ilmaston kannalta hyvinä valintoina.
- Asiakastyytyväisyys
 - Joutsenmerkki tutkitutti luvanhaltijoiden tyytyväisyyttä viikoksi vuodenvaihteessa 2011–12. Tutkimuksen mukaan 95 % Joutsenmerkkiryityksistä suosittelisi merkkiä myös muille yrityksille. Luvanhaltijoista 94 % katsoo, että merkki on yhtä tärkeä tai tärkeämpi osa markkinointia kuin muut yrityksen käyttämät merkit ja 96 % uskoo, että heillä on merkki myös 3 vuo-

den kuluttua. Yritykset kokevat, että Joutsenmerkki on erittäin positiivinen asia heidän asiakkailleen.

Joutsenmerkin toiminta perustuu ympäristöfilosofiaan. Filosofian tarkoituksena on selvittää ympäristömerkinnän toiminta-ajatus eli tavoite puhtaampaan ympäristöön ja kestäväan kehitykseen. Joutsenmerkin kriteereissä mietitään jokaisen vaatimuksen kohdalla, millainen tuote on kestäväan kehityksen mukainen ja pyritään askel askeleelta kohti tätä päämäärää. Joutsenmerkki on erittäin hyvin tunnettu ja luotettu Pohjoismaissa. Joutsenmerkittyä tuotetta tai palvelua voi hyödyntää markkinoinnissa käyttöluvan voimassaoloajan. Merkki on sijoitettava niin, että ei synny epäselvyyttä siitä mitä ympäristömerkintä tarkoittaa ja siten, että merkki osoittaa siivouspalvelun olevan ympäristömerkitty. (Joutsenmerkki 2013.)

4.2.6 Joutsenmerkin hyödyntäminen

Jotta Joutsenmerkistä saisi täyden hyödyn irti, kannattaa sitä käyttää mahdollisimman monipuolisesti tuotteen tai palvelun markkinoinnissa. Joutsenmerkkiä voit käyttää mm.

- tuotteessa ja sen pakkauksessa
- tuotteen esillepanossa
- markkinointi- ja tiedotusmateriaalissa
- tarjouksissa
- viittauksena mainoslauseissa
- sertifikaattina yrityksen toimitilan seinällä
- lipussa (palveluyritykset)

Lähinnä vain mielikuvitus on esteenä merkin hyödyntämisessä. Ainoat rajoitukset merkin käytössä ovat määräykset logon muodosta ja väreistä sekä lupanumerosta. Siivous- ja kotityöpalveluyritys voi hyödyntää Joutsenmerkkiä nimenomaan markkinoinnissa ja tiedotusmateriaalissa, tarjouksissa ja viittauksena mainoslauseissa. Ympäristömerkintä markkinoi ja tiedottaa luvanhaltijoiden tukena, mm. seuraavin keinoin:

- sähköinen uutiskirje
- kotisivut
- tiedotteet ja tiedotustilaisuudet luvan julkistuksen yhteydessä
- vuosijulkaisu
- esitteet, mobilet ja muu tukimateriaali
- tiedottaminen merkkiä ja sen arvoa koskevien tutkimusten tuloksista
- luennot mm. jälleenmyyjille, oppilaitoksissa, kursseilla jne.
- pohjoismaiset kampanjat

Ympäristömerkintä on valmistanut erilaisia tukimateriaaleja luvanhaltijoiden käyttöön. Tilattavissa on esimerkiksi esitteitä, mobileita, pinsejä yms. (Joutsenmerkki 2013.)

Ympäristömerkin haltijoiden mielestä merkistä on heille ollut muun muassa seuraavia hyötyjä:

- imagoetua, myönteistä julkisuutta
- kertoo työntekijöille, asiakkaille ja muille sidosryhmille organisaation ympäristövastuullisuudesta
- lisää uskottavuutta viestintään kustannustehokkaasti
- erottautumismahdollisuuksia
- uusia asiakkaita
- luo asiakasuskollisuutta
- helpottaa ostajien kyselyihin vastaamista

4.2.7 SWOT -analyysi

Clean Card® -konseptin tavoin myös Joutsenmerkistä esitetään SWOT -analyysi. Seuraavassa taulukossa on koottuna Joutsenmerkin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat (taulukko 2). Näissä analysointitaulukoissa pyritään esittämään tärkeimmät asiat kyseisestä järjestelmästä, jotta voidaan helposti nähdä mitä ominaisuuksia jatkokäsitte-

lyssä olevilla järjestelmillä on ja mitä ei ole. Tämä helpottaa vertailua ja auttaa tekemään lopullisen valinnan kohdeyritykselle.

TAULUKKO 2. Joutsenmerkin SWOT -analyysi

STRENGTHS = VAHVUUDET	WEAKNESSES = HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Puolueeton myöntäjä • Hyvä markkinointiapu • Parantaa mahdollisuuksia saada uusia tilauksia • Tunnettuus on hyvä 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkat ja yksityiskohtaiset kriteerit • Hankala hakuprosessi • Melko kallis pienelle yritykselle • Ei koulutusta asiasta
OPPORTUNITIES = MAHDOLLISUUDET	THREATS = UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Hyvä lisä muiden sertifikaattien lisäksi • Auttaa yritystä kiinnittämään huomiota ympäristöasioihin • Erottumiskeino siivousalalla 	<ul style="list-style-type: none"> • Riittääkö tämä takaamaan laadun? • Korvaako laatujärjestelmän? • Tuleeko markkinoille liikaa erilaisia merkkejä, merkittävyys laskee.

4.3 Kotityöpalvelun sertifikaatti

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n (2012) mukaan ”Kotityöpalvelun laatusertifikaatti on yksityiselle kotityöpalvelujen tuottajalle myönnetty tunnustus siitä, että yrityksen toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laatujärjestelmän kriteerit. Yritys on dokumentoinut toimintansa laatukäsikirjassa.”

Suomessa on 1.9.2012 alkaen vaadittu omavalvontasuunnitelma niiltä yrityksiltä, jotka tuottavat kotipalvelua (asiointi, kylvetys jne.) tai kotipalvelun tukipalvelua (siivous, ruoanlaitto jne.) sosiaalihuollon asiakkaille (= ikäihmiset ja muut joilla toimintakyky on

alentunut esimerkiksi sairauden vuoksi). Omavalvontasuunnitelma on ennakollista valvontaa ja se on julkinen asiakirja, joka esitetään esimerkiksi kunnalle. Kotityöpalvelun laatujärjestelmän on Valvira (= sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) hyväksynyt omavalvontasuunnitelman täyttäväksi laatujärjestelmäksi. Näin ollen ne yritykset, joilla on käytössä kotityöpalvelun laatujärjestelmä, voivat käyttää sitä omavalvontasuunnitelman täydennyksenä. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.)

4.3.1 Kotityöpalvelun määritelmä

Kotityöpalveluiden arviointioppaan (2012) mukaan kotityöpalvelut ovat ihmisen ja kodin arjen palveluja, joissa ei tarvita sairaanhoidollista ammattitaitoa. Kotityöpalvelu on lähinnä yksityisten palveluntuottajien ammatti- ja elinkeinoala. Palveluilla tuetaan ihmisten ja perheiden selviämistä jokapäiväisessä elämässään omilla kodeissaan tai kodinomaisissa laitoksissa. Kotityöpalvelujen työtehtävät vaativat tekijältään monipuolista osaamista ja ammattitaitoa

Alalla työskentely vaatii erityisen hyvää taitoa toimia ihmisten kanssa. Asiakkaan kotia on kunnioitettava ja työskentely kodeissa vaatii hienotunteisuutta, suvaitsevaisuutta ja erilaisuuden kunnioittamista. Perusvaatimuksena työssä on ehdoton luotettavuus, kyky toimia itsenäisesti ja vastuullisuus. Kotityöpalvelujen osaaja on oma-aloitteinen, palveluhenkinen ja joustava työssään. Työn itsenäisyys vaatii vahvaa ammatillista osaamista sekä kykyä suunnitella, arvioida ja kehittää omaa työtään. (Kotityöpalvelujen arviointioppas 2012.)

4.3.2 Laadunhallintajärjestelmän synty ja rahoitus

Valtakunnallinen kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä on rakennettu ja pilotoitu vuosien 2007–2010 aikana. Hankkeen koordinaattorina on toiminut Työtehoseura ry (TTS) ja rahoitusta laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen on saatu Euroopan sosiaalirakennerahastosta ja Opetushallituksen työelämän kehittämis- ja palvelutehtävään suunnatusta rahoituksesta. Itä-Suomessa vuosina 2009–2011 ja Kainuussa vuosina 2010–2012 on ollut oppilaitoksissa käynnissä laadunhallintajärjestelmän pilotointi -

hankkeet ”Laadukkaat kotityöpalvelut Itä-Suomessa ja Kainuussa”. Oppilaitokset ovat saaneet näihin hankkeisiin omaa rahoitusta Euroopan sosiaalirakennerahastosta. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.)

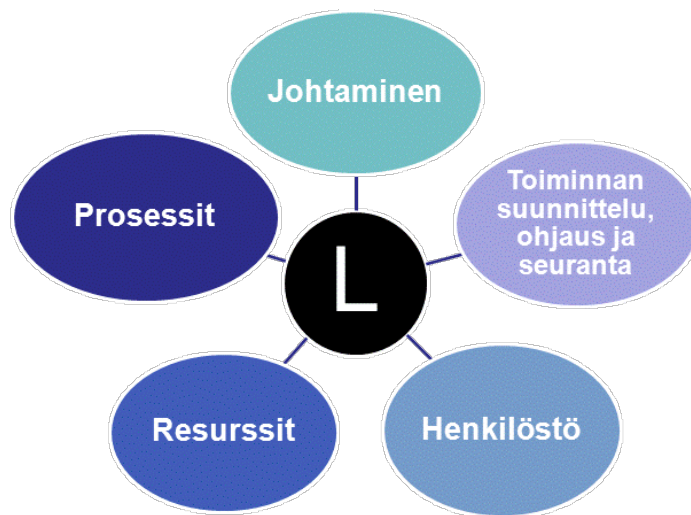
Suomen kotityöpalvelut ry:n (2012) tietojen mukaan hankkeiden tuloksena on luotu:

- laatukriteeristö kotityöpalvelulle
- kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä ja sen työkalut
- valtakunnallinen kouluttajaverkosto ja koulutusjärjestelmä, jonka kautta alalla toimivat palveluyritykset tai vastaavat voivat valmentautua laadunhallintajärjestelmään
- auditointi- ja sertifiointiprosessi
- laadunhallintajärjestelmän hallinnointi

Kehittämällä laatusertifioituja yrityksiä ja niiden palveluja, varmennetaan se, että asiakas saa laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Näin ollen laadunhallintajärjestelmä on luotu osaksi myös sen takia, että se palvelee myös ostavia asiakkaita.

4.3.3 Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä

Tämä laadunhallintajärjestelmä on tarkoitettu ensisijaisesti yksityisille kotityö- ja hoivapalveluja tarjoaville yrityksille. Myös muut, kuten järjestöt ja yhdistykset, jotka tuottavat vastaavia palveluja voivat sertifioidua. Tarkoituksena on tukea alalla toimivien pienyritysten valmiuksia kehittää yrityksen toimintaa ja osaamista pitkällä aikavälillä alan omista lähtökohdista käsin. Kuviossa 9 on esitetty miten koko yrityksen toiminta: johtaminen, toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta, henkilöstö, resurssit ja prosessit ovat laadunhallintajärjestelmän kohteena.



KUVIO 9. Laadunhallintajärjestelmän kohteena on koko yrityksen toiminta (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012)

4.3.4 Sertifikaatin myöntäjä ja edellytykset

Työtehoseura ry (TTS) on saanut vuonna 2009 Patentti- ja rekisterihallitukselta tarkastusmerkin, jonka nojalla TTS:lla on oikeus seurata ja valvoa laadunhallintajärjestelmän toteutumista sekä myöntää laatuksiteerit täyttävälle organisaatiolle laatusertifikaatti -merkki. TTS yhteyteen on perustettu riippumaton kotityöpalvelun lautulautakunta sertifikaattihakemusten käsittelyä varten. Lautakunnan jäseninä toimivat asiantuntijatahojen edustajat ja Työtehoseuran johtokunta nimeää nämä edustajat. Lautakunnan toiminta-aika on aina kolme vuotta kerrallaan. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.)

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n mukaan sertifikaatin saamisen edellytyksiä ovat:

- yrityksen pitää osallistua laatu järjestelmäkoulutukseen (4-5 X ½ pv)
- yrityksen on työstettävä laatu käsikirja
- on laadittava itse arviointi
- on laadittava kehittämissuunnitelma

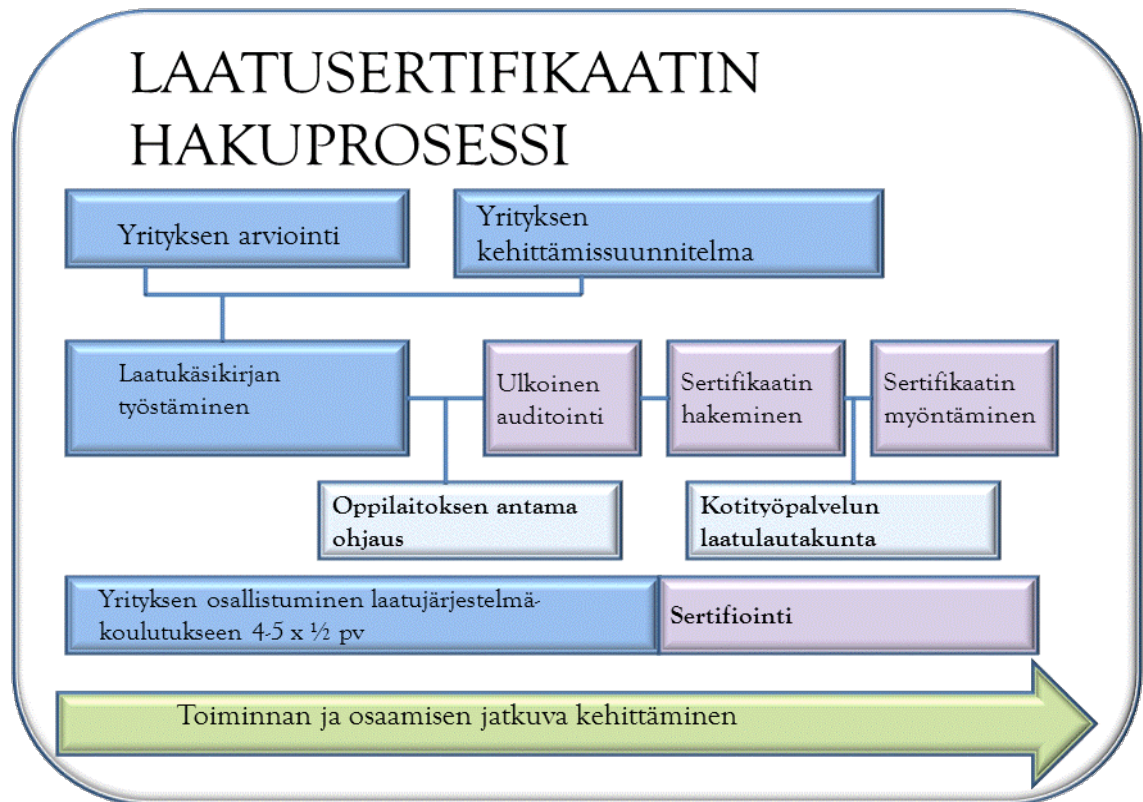
4.3.5 Sertifiointin hakeminen ja kriteerit

Kotipalvelutyötä tuottava yritys voi siis hakea kotipalvelutyön sertifiointia vasta sitten, kun se on täyttänyt sertifiointin kriteerit. Hakuprosessi etenee vaiheittain ja ensimmäisessä vaiheessa yrityksen on osallistuttava laatusertifiointiin edellyttämään koulutusohjelmaan. Laatujärjestelmäkoulutuksessa osallistujat perehdytetään kotityöpalvelun laatujärjestelmään ja laatujärjestelmän viiteen osa-alueeseen: johtaminen, toiminnan suunnittelu, ohjaus ja seuranta, henkilöstö ja osaaminen, resurssit ja prosessit. (Kainuunkotityöpalvelut.fi 2013.)

Laatukoulutukseen osallistujat saavat käyttöönsä yritystä helpottavia työkaluja muun muassa itse arviointiin ja riskienhallintaan. Koulutuksen aikana osallistujat työstävät yrityksensä laatukäsikirjaa, johon kuvataan toiminnan nykytilanne, toimintatavat ja tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Laatukoulutuksen tavoitteena on, että koulutukseen osallistujat rakentavat omaan yritykseen laatujärjestelmän ja hakevat kotityöpalvelualan laatusertifiointia. (Kainuunkotityöpalvelut.fi 2013.)

Koulutuksen päätyttyä yritys ja kouluttaja arvioivat tilanteen ja sen onko yritys nyt valmis auditoitavaksi eli ulkopuolisen asiantuntijan arvioitavaksi. Kouluttajan on puollettava hakemusta. Ennen hakemuksen tekemistä on yrityksen itse arviointi ja laatukäsikirja siis oltava valmiina. Vasta kaikkien näiden asioiden oltua kunnossa, yritys voi toimittaa kouluttavalle oppilaitokselle hakulomakkeen. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.)

Auditoinnin suorittaa kotityöpalvelun lautakunnan valtuuttama auditoija. Auditoijina toimivat yleensä toisen oppilaitoksen kouluttajat. Auditoija käy läpi yrityksen lähettämän aineiston sekä itse arvioinnin ja antaa sitten lausunnon laatukriteerien täyttymisestä. Tämän jälkeen sertifiointihakemus menee Työtehoseura ry:n nimeämän lautakunnan käsittelyyn. Tämä lautakunta tekee lopullisen päätöksen sertifiointista. Sertifiointi on maksullinen. Kuviossa 10 on selvennetty laatusertifiointin hakuprosessia:



KUVIO 10. Kotityöpalvelun laatusertifikaatin hakuprosessi (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012)

Kotipalvelutyön tuottajalle on asetettu myös kriteerejä, jotka sen on täytettävä ennen sertifiointiprosessiin ryhtymistä. Sertifikaatti on myönnetty tunnustus muun muassa siitä, että yritys kuuluu ennakkoperintärekisteriin ja sillä on vastuuvakuutus. Näiden lisäksi ennen sertifikaatin saamista, myös seuraavat valtakunnalliset kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän kriteerit on täytettävä:

- kotityöpalvelujen tuottajan on oltava ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen toiminnassaan
- kotityöpalvelujen tuottajan on sitoutunut kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään suunnitelmallisesti
- kotityöpalvelujen tuottajan on tiedettävä, mistä hyvä palvelu ja työn jälki syntyvät
- kotityöpalvelujen tuottajan on neuvottava ja opastettava asiakasta oman kodin hoidossa tai palvelujen hankinnassa

- kotityöpalvelujen tuottajan on kartoitettava asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset
- kotityöpalvelujen tuottajan on laadittava asiakkaan kanssa yksityiskohmainen palvelusopimus, jossa sovitaan muun muassa hankittavasta palvelusta, palvelun ajankohdasta ja maksutavasta.

Kotityöpalvelujen laatusertifiointi ei kata sairaanhoidollisia palveluita, joissa tarvitaan sairaanhoidon koulutusta. Seuraavat kotityöpalvelut sen sijaan kuuluvat laatusertifikaatin piiriin:

- kotisiivouspalvelut
- kodin tekstiili- ja vaatehuoltopalvelut
- kodin ruokapalvelut ja pienet juhlat
- pihan- ja puutarhanhoitopalvelut
- tietotekniikan neuvonta- ja asennuspalvelut
- tilapäinen lastenhoito
- tilapäinen lemmikkieläinten hoito
- lisäksi hoiva-alan avustamis- ja asiointipalvelut, joita ovat esimerkiksi:
 - avustaminen henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa tai aterioinnissa
 - avustaminen kodin ulkopuolella esimerkiksi ulkoilemisessa tai erilaisiin tilaisuuksiin, toimintoihin ja harrastuksiin osallistumisessa
 - asiakkaan puolesta asiointi esimerkiksi virastossa, apteekissa, kaupassa, pankissa tai postissa

(Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.)

4.3.6 Koulutus

Suomessa on tällä hetkellä kotityöpalvelun laatujärjestelmään kouluttavia ammatillisia oppilaitoksia yhteensä 10. Nämä oppilaitokset sijaitsevat ympäri Suomea. Oppilaitokset toimivat myös auditoijina niin, että se oppilaitos, joka kouluttaa ei voi auditoida koulut-

tamaansa yritystä vaan auditointi tapahtuu jossain muussa auditointioikeudet omaavassa oppilaitoksessa. Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n (2012) mukaan tällä hetkellä koulutusta järjestävät seuraavat oppilaitokset:

- Edupoli
www.edupoli.fi
- Etelä-Savon ammattiopisto
<http://www.esedu.fi/yleisinfo/projektit/projektit/laadukkaat-kotityopalvelut-ita-suomessa>
- Kainuun ammattiopisto -liikelaitos
<http://www.kao.fi/fi/info/koulutusalat/matkailu-ravitsemis-jatalousala/kotityopalveluala.html>
- Koulutuskeskus Tavastia
www.kktavastia.fi/portal/aikuiset/koulutustarjonta/
- Lapin ammattiopisto, Palveluala
www.lao.fi/aikuiskoulutuskalenteri
- Luksia, Länsi-Uudenmaan aikuisopisto
<http://www.luksia.fi/default.aspx?id=588>
- Pohjois-Karjalan Aikuisopisto
www.pkky.fi/aiko
- Savon ammatti- ja aikuisopisto
www.sakky.fi
- Ylivieskan ammattiopisto
www.jedu.fi/ylivieska
- Ylä-Savon ammattiopisto
www.ysao.fi

Koulutus on maksullista. Koulutuksen hinta määräytyy yrityksen koon mukaan ja hintaan vaikuttaa myös yrityksen tarvitsema ohjauksen määrä. Koulutus sisältää lähiope-
tuspäiviä, välitehtäviä sekä kouluttajien antamaa ohjausta. Koulutuksen lisäksi myös
auditointi ja sertifiointi maksavat. Lisäksi yritys joutuu maksamaan sertifikaatin vuosi-
maksua. (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012.) Liitteeseen 3 on koottu summat,
mitä kotityöpalvelun sertifikaatti tulee erikokoisille yrityksille maksamaan.

4.3.7 Myönnetyt sertifikaatit

Tulevaisuuden menestystekijöitä yrityksille ovat luotettavuus, laatu ja sen varmistus. Kotityöpalvelun laatujärjestelmä antaa mahdollisuuden seurata kotityöpalvelualan yritystoiminnan kehittymistä ja samalla se toimii myös kehittämistyön työkaluna. Päämääränä laatujärjestelmällä on, että kotityöpalveluja ostavat asiakkaat saavat laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Yrittäjän kannalta laatujärjestelmä antaa mahdollisuuden kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Suomen kotityöpalveluyhdistys ry:n (2012) mukaan laatusertifiointin kautta kotityöpalvelualan imago, palveluiden markkinointi ja tarvittavat yhteistyöverkostot kokonaisuutena kehittyvät alan yrittäjiä ja asiakkaita palveleviksi.

Ympäri Suomea on tällä hetkellä jo 85 laatujärjestelmän suorittanutta kotipalvelutyötä tuottavaa yritystä. Sertifioitujen yritysten luettelo on katsottavissa www.kotipalvelut.fi sivustolta. Liitteessä 4 on muokattu lista sertifioiduista yrityksistä.

Jo sertifioitujen yritysten sertifiointikelpoisuutta seurataan myös sertifiointin jälkeen. Seuranta tehdään aina kolmen vuoden välein. Silloin suoritetaan auditointi ja lautakunnan sertifiointi. Jos lautakunnan mielestä yritys ja sen toiminta ei täytä sertifikaatin vaatimuksia, lautakunnalla on mahdollisuus evätä sertifikaatin käyttöoikeus. Mikäli näin käy, on yrityksen haettava sertifikaattia uudelleen ja auditointikin on suoritettava uudelleen.

4.3.8 SWOT -analyysi

Kuten kahdesta muustakin jatkokäsittelyyn päässeestä järjestelmästä, myös Kotityöpalvelun laatujärjestelmästä on taulukkoon 3 koottu SWOT -analyysi.

TAULUKKO 3. Kotityöpalvelujärjestelmän SWOT

STRENGTHS = VAHVUUDET	WEAKNESSES = HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Pienelle yritykselle sopiva • Keskittynyt kotityöpalveluihin ja sen alan tuottajien laadunhallintaan • Koulutus, itse arviointi ja laatukäsikirjan luominen ennen sertifiointia • Auttaa panostamaan palvelun laatuun 	<ul style="list-style-type: none"> • Melko uusi järjestelmä, ei ole tunnettuutta laajalti • Maksaa; koulutus, auditointi, sertifiointi
OPPORTUNITIES = MAHDOLLISUUDET	THREATS = UHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Antaa hyvän mahdollisuuden laadunhallintaan • Erottumiskeino • Yrityksen imago ja arvostus nousevat • Mahdollisuus verkostoitumiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksi järjestelmä muiden joukossa, jääkö isompien jalkoihin • Onko riittävän tunnettu

4.3.9 Todistus laatusertifikaatista ja sertifikaattitunnuksen käyttö

Työtehoseura ry:n (2012) mukaan laatusertifioitu yritys saa sertifikaattitodistuksen ja sen lisäksi käyttöönsä sertifikaattitunnuksen, jota yrityksellä on oikeus käyttää yrityksen mainonnassa. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta sen myöntämisaikankohdasta lähtien. Sertifioidut yritykset rekisteröidään Työtehoseuran ylläpitämälle verkkosivustolle osoitteessa www.kotityopalvelut.fi.

Kuviossa 11 on kuvattu kotityöpalveluiden sertifikaattitunnus. Yritys saa käyttää sertifikaattitunnusta vain niiden koti- ja hoivapalveluiden osalta, jotka on määritelty yrityksen sertifiointihakemuksessa. Sertifikaatti ei käsitä esimerkiksi sairaanhoidollista palvelua, joten sertifikaattitunnusta ei saa hyödyntää esim. sairaanhoidollisten hoivapalvelujen markkinoimiseen. (Työtehoseura ry 2012.)



KUVIO 11. Kotityöpalveluiden sertifikaattitunnus (Suomen kotityöpalveluyhdistys ry 2012)

Sertifikaattitunnusta saa käyttää yrityksen sähköisessä viestinnässä esimerkiksi kotisivuilla, sähköpostiviestinnässä sekä kirjallisessa viestinnässä esimerkiksi lehti-mainoksissa, kirjepohjissa, tarjouksissa, palvelusopimuksissa, käyntikorteissa ja power point -esityksissä. Sertifikaattitunnusta EI SAA painattaa työasuihin eikä muuhun yrityksen käyttämiin työvälineisiin tai tuotteisiin. (Työteho-seura ry 2012.)

5 YRITYS X JA TARKASTELUSSA OLLEET JÄRJESTELMÄT

5.1 Yrityksen luonne, yrittäjä ja laadunhallinta

Kyseessä oleva case -yritys on pieni ja jo useamman vuoden toiminut siivous- ja koti-työpalveluyritys. Yrittäjä on perustanut yrityksen, työllistääkseen itse itsensä. Hänen asiakkaansa ovat suurelta osin siirtyneet hänen mukanaan toisesta yrityksestä, sillä ennen yrittäjäksi ryhtymistään omistaja työskenteli toisen palveluksessa. Markkinointia ei ole tarvinnut tehdä, ”puskaradio” on hoitanut asiaa hyvin. Yrityksen perustaminen on ollut helppoa, sillä omistajalla on aiempaa kokemusta yrittäjänä olemisesta toiselta alalta. Yritystä perustettaessa ei kuitenkaan ole laadittu laajempaa kirjallisessa muodossa olevaa dokumenttia, josta selviäisi yrityksen strategia; sisältäen mission, vision ja arvot.

Vieras koti työympäristönä luo monia ammattitaitovaatimuksia. Asiakaskohteet ja asiakkaiden elämäntilanteet ovat erilaisia ja työtilanteet vaihtelevat. Tämä edellyttää työntekijältä kykyä sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Toisen kodissa työskentely vaatii hienovaraisuutta, suvaitsevaisuutta ja kunnioitusta erilaisuutta kohtaan sekä ehdotonta vaitiolotaitoa. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen kehittyminen asiakkaan ja työntekijän välille on työssä menestymisen edellytys.

Kotityöpalvelussa tärkeää on asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan esittämien tarpeiden mukaisen palvelun tarjoaminen. Kotipalvelutyöntekijän tulee olla oma-aloitteinen, ulospäin suuntautunut, huolellinen, ahkera ja palvelualtis. On osattava tarttua erilaisiin tehtäviin ja suunnitella käytettävissä olevan työajan jakaminen tehtävien suorittamiseen. Myös tilannetaju on arvokas taito: asiakasta on opittava ”lukemaan”: toinen saattaa kaivata juttuseuraa, toinen mielellään seurailee hiljaa sivusta työntekijän työskentelyä.

Laadukkaan työn pohjana on alan koulutus, jota vahvistetaan alan monipuolisella työkokemuksella. Monipuolisten kotitaloustöiden (ruokataloustyöt, siivous, pyykinpesu) hallitseminen yhdistettynä esimerkiksi lastenhoito-, avustus- tai huoltotöihin, kenties jopa kiinteistönhoidon tehtäviin antaa monipuoliset valmiudet laadukkaisiin asiakaspalvelutehtäviin. Monipuolinen työ antaa varmasti haasteita työntekijälle. Se antaa myös

mahdollisuuden itsensä jatkuvaan kehittämiseen, johon tulevaisuudessa kenties yhä enemmän panostetaan. Palvelun tuottajille laadunhallinta on tärkeää.

Laatujärjestelmän avulla yrittäjä haluaa edistää ennen kaikkea sitä, että asiakas saisi laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Samalla yrittäjä pystyy kontrolloimaan tuottamansa palvelun laadun tasoa ja tasaisuutta. Yrittäjälle laatujärjestelmä tarjoaa välineen kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Laatusertifioinnin kautta yrityksen imago ja palveluiden markkinointi kehittyvät asiakkaita palveleviksi.

5.2 Tarkastelussa olevien järjestelmien sopivuus Yritys X:lle

Kappaleessa 4 esitellyistä järjestelmistä varmasti jokainen sopisi Yritys X:lle, mutta tarkoitus on löytää se kaikkein parhain ja yritystä eniten hyödyttävin. Kaikissa esitellyissä järjestelmissä oli hyviä ja huonoja puolia. Tämän kehittämistyön tarkoituksena on nimenomaan löytää se vähiten huonoja puolia ja eniten hyviä puolia sisältävästä järjestelmästä. Tehdyistä SWOT -analyysistä on koottu yhteenveto, jossa pyritään hahmotamaan parhaita mahdollista vaihtoehtoa Yritys X:lle.

SWOT -analyysissä on neljä eri osa-aluetta, joissa on eri ominaisuuksia. Yhteenvetoon on poimittu kunkin järjestelmän jokaisesta neljästä osa-alueesta ominaisuudet ja sitten peilattu ominaisuuksia kuhunkin järjestelmään. Jos kyseinen ominaisuus sopii järjestelmään, niin taulukkoon merkitty rasti siihen kohtaan. Vahvuudet ja mahdollisuudet ovat plusmerkkisiä, kun taas heikkoudet ja uhat miinusmerkkisiä. Lopuksi on laskettu plus-miinussaldo ja näin ollen saatu järjestys. Se järjestelmä millä on eniten plussaldoa, soveltuisi parhaiten Yritys X:n tarpeisiin. Taulukossa 4 on SWOT -analyysien yhteenvetotaulukko.

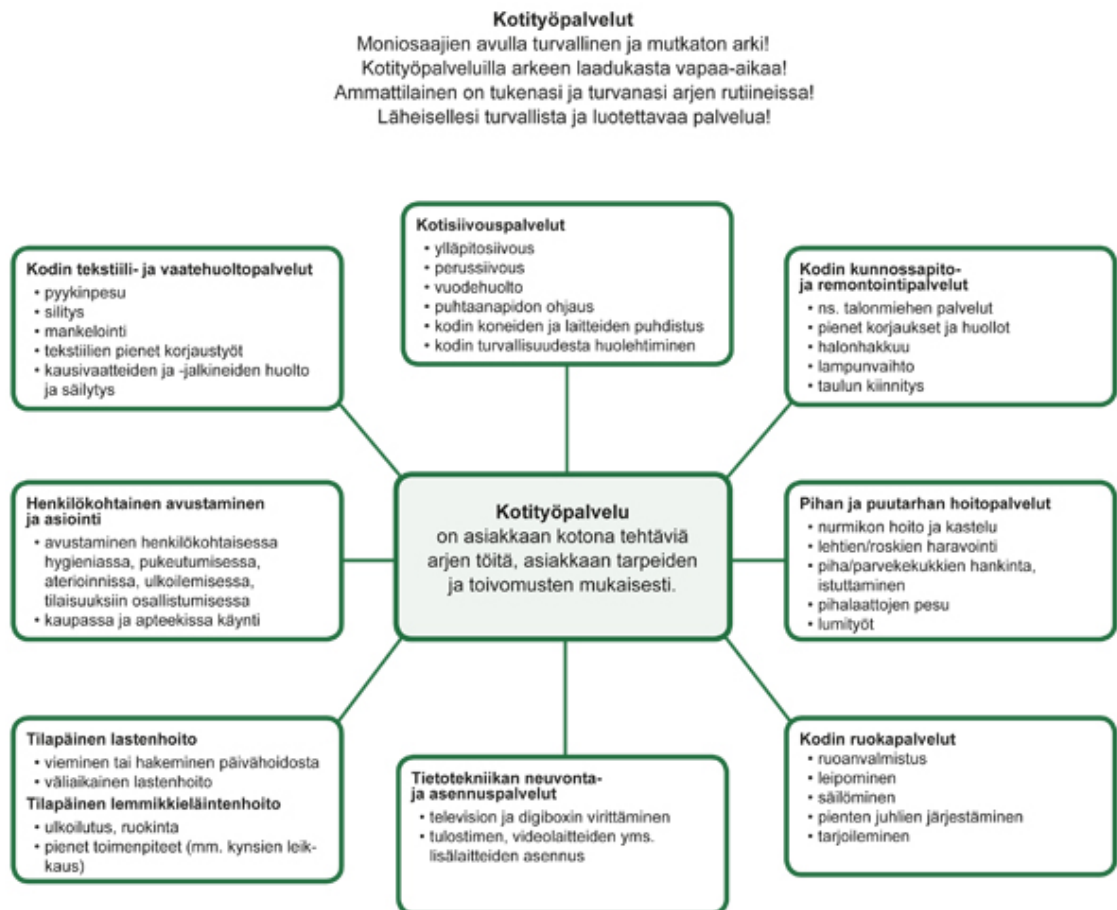
TALULUKKO 4. Yhteenveto SWOT -analyyseistä.

		Clean Card®	Joutsenmerkki	Kotityöpalvelu
VAHVUUDET:				
puolueeton todiste		X	X	X
referenssinä		X	X	X
laatukäsikirja		X		
asiakaslähtöinen		X		X
markkinointiapu		X	X	X
tunnettuus on hyvä			X	
pienelle yritykselle				X
keskittynyt kotityöpalveluihin				X
koulutus		X		X
palvelun laatu tärkeä		X		X
VAHVUUDET:	+	7	4	8
HEIKKOUEDET:				
aika tuntematon		X		X
ei juuri koulutusta		X	X	
ei hyvä pienelle yritykselle		X		
tiukka kriteeristö			X	
hankala hakuprosessi			X	
kallis pienelle yritykselle			X	X
HEIKKOUEDET:	-	-3	-4	-2
MAHDOLLISUUDET:				
tunnettavuuden lisääntyessä kasvumarkkinat		X		X
laatukäsikirjan laatiminen mahdollista		X		X
tarvitsee jonkin muun laatujärjestelmän mukaan			X	
ympäristöasiat tärkeitä			X	X
erottautuminen siivousalalla mahdollista		X	X	X
erottumiskeino		X	X	X
yrityksen imago ja arvostus nousevat		X	X	X
mahdollisuus verkostoitumiseen				X
MAHDOLLISUUDET:	+	5	5	7
UHAT:				
miten erottuu muista		X		X
kallis koulutus vaadittuun tasoon		X		
riittääkö laadun takuuksi			X	
onko tarpeeksi uskottava, tuleeeko tunnetuksi		X		X
UHAT:	-	-3	-1	-2
PISTEET YHTEENSÄ:	+/-	6	4	11

5.3 Kotityöpalvelun sertifiikaatti, Yritys X:n vaihtoehto

Kuten erijärjestelmien yhteenvedosta saatiin selville, parhaiten Yritys X:lle soveltuu Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä. Kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmä on tarkoitettu ensisijaisesti yksityisille siivous- ja kotityöpalveluja tarjoaville yrityksille, sekä muille kyseisiä palveluja tuottaville organisaatioille, joiden tarpeita ja tarkoitusta laatujärjestelmä palvelee.

Kotityöpalvelu on erilaisissa elämäntilanteissa ja ympäristöissä elävien ihmisten arkipäivän auttamista tehtävissä, joissa ei tarvita terveyden- ja sairaanhoitoalan ammatillista koulutusta. Kainuunkotityöpalvelut.fi (2013) sivujen mukaan kotityöpalvelua ovat muun muassa seuraavat kuviossa 12 esitetyt tehtävät:

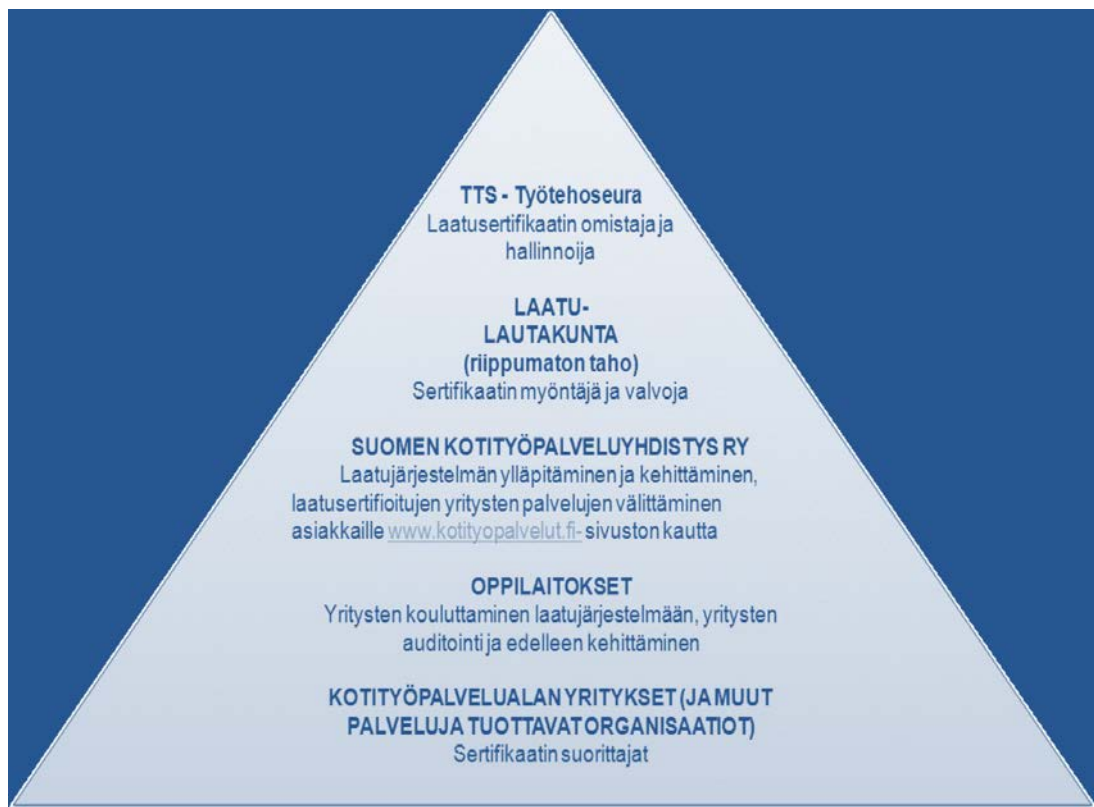


KUVIO 12. Kotityöpalveluyrittäjän työtehtäviä (Kainuunkotityöpalvelut.fi 2013)

Saatuana laadunhallintajärjestelmänsä kuntoon, yritys voi anoa sen sertifiointia. Kotityöpalvelun laatusertifiikaatti on yksityiselle kotityöpalvelujen tuottajalle myönnetty

tunnustus siitä, että yrityksen toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen kotityöpalvelun laadunhallintajärjestelmän laatuksiteerit. Palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen. Kotityöpalvelun laatusertifikaatin hakemisen kriteerinä on siis yrittäjän osallistuminen laatujärjestelmäkoulutukseen, laatujärjestelmän laatiminen ja sen jälkeen ulkopuolisen auditoinnin hyväksyty läpäisy. (Työtehoseura 2013.)

Sertifikaatin omaavan yrityksen tunnistaa Kotityöpalvelun sertifikaattimerkistä. Laatujärjestelmää koordinoi Työtehoseura (TTS) ja sertifikaatin myöntäjänä toimii TTS:n hallinnoima riippumaton kotityöpalvelun lautulautakunta (Työtehoseura 2013). Kuviossa 13 on kuvattu laatujärjestelmän hallinnointi ja eri osapuolten rooli.



KUVIO 13. Laatujärjestelmän hallinnointi ja roolit (Työtehoseura 2013)

Sertifiointin myötä yritys liittyy Suomen Kotityöpalveluyhdistys ry:n jäseneksi. Se toimii yritysten edunvalvonta- ja jäsenorganisaationa. Yhdistyksen tarkoituksena on:

- kehittää ja yhdenmukaistaa yksityisten kotityö- ja avustamispalvelujen tarjontaa valtakunnallisesti
- edistää palvelujen tasalaatuisuutta ja kysyntää
- kehittää palveluja tarjoavien yritysten liiketoiminnallista ja ammatillista osaamista sekä edistää yritysten kannattavuutta
- seurata ja valvoa alan yleisiä ja yhteisiä etuja
- vaikuttaa alan lainsäädäntöön sekä yleisten toimintaedellytysten ja imagon parantamiseen
- edistää ja kehittää kotityö- ja avustamispalvelujen yhteistyötä kaupunkien ja kuntien kanssa
- edistää jäsentensä välistä vuorovaikutus- ja verkostotoimintaa

(Työtehoseura 2013.)

Tällä hetkellä on käynnissä hanke ”Laatutyön tukeminen Kotityöpalveluyrityksissä 10/2012–12/2013”. Hankkeessa kotityöpalveluyritysten toiminta ja palvelut tehdään tunnetuksi sosiaalipalveluiden kotiin tuotettavina tukipalveluina tai kuluttajan ostamina yksityisinä laadukkaina kotityöpalveluina. Hankkeen tavoitteena on kehittää yhteistyössä kotityöpalvelu yritysten ja Valviran (Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontaviraston) kanssa yritysten omavalvontasuunnitelman laadintaa. (Työtehoseura 2013.)

Valviran asiantuntijan kanssa valmistellaan kotiin tuotettavien palvelujen omavalvontasuunnitelmaan liittyvää ohjausmateriaalia kotityöpalveluyrityksille. Omavalvontasuunnitelmaan liittyvää materiaalia kehitetään ja testataan yhteistyössä kotityöpalveluyritysten kanssa. Hankkeen aikana myös ohjataan ja tuetaan yrityksiä omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja kehittämiseen. Yhteistyössä kotityöpalvelualan yritysten kanssa hyödynnetään sähköisiä palveluja ja sosiaalista mediaa laadukkaiden kotityöpalvelujen markkinoinnissa ja verkostoitumisessa. ePortfolio -palvelun käytön tarjoaminen kotityöpalveluyrittäjille oman osaamisen kuvaamiseen ja dokumentointiin. ePortfolio tarjoaa mahdollisuuden portfolion ja ansioluettelon rakentamiseen sekä ylläpitämisen verkossa. ePortfolion käyttöönotto mahdollistaa myös yritysten välisen verkostoitumisen sekä ammattitaitoisen työntekijän ja yrittäjän kohtaamisen. (Työtehoseura 2013.)

6 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET

Merkittävä piirre nykyisessä yhteiskunnassamme on ikäihmisten määrän lisääntyminen. Sosiaali- ja terveystalvelujen tarvetta lisää ennen kaikkea väestön ikääntyminen. Suomessa väestön ikääntyminen on nopeampaa kuin muualla Euroopassa. Vuoteen 2060 mennessä yli 65-vuotiaiden määrän odotetaan lähes kaksinkertaistuvan nykyisestä. Yli 85-vuotiaita ennustetaan tuolloin olevan lähes puoli miljoonaa. (Tilastokeskus 2013.)

Nykyään yksi yhteiskuntamme tavoitteista onkin edistää ikäihmisten hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä tarjoamalla oikeita palveluita ikäihmisille. Painotetaan erityisesti kotona asumisen merkitystä. Nähdään myös tärkeänä kuntien ja yksityisen sektorin yhteistyön kehittäminen. Yksityinen kotityöpalvelu on nähty yhtenä tärkeänä, julkisia palveluita tukevana tekijänä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013.)

Kunnalliset kotipalvelut kohdistuvat pääasiassa vanhuksille ja vammaistalouksiin. Yksityisiltä palveluntarjoajilta hankitaan ostopalveluina lisäpalveluita. Tämän päivän ja tulevaisuuden ikäihmiset ovat valmiita hankkimaan tarvittavat palvelut itse suoraan yksityisiltä kotityöpalveluyrityksiltä. Kynnys pyytää ulkopuolista apua on madaltunut. Palveluita osataan hakea ja niiltä osataan vaatia laatua. Omaan hyvinvointiin ollaan valmiita panostamaan rahallisesti, kunhan rahalle saadaan vastinetta.

Nykyään myös työssäkäyvä väestö on valmis ostamaan palveluita yksityisiltä yrittäjiltä arjen helpottamiseksi. Taloudelliset mahdollisuudet kotityöpalvelun säännölliseen käyttöön ovat monessa taloudessa hyvät. Työelämä on nykyään hyvin kiireistä, ja sen vastapainoksi kotona halutaan rentoutua. Myös lapsiperheissä työn ja kodin yhdistäminen voidaan kokea raskaaksi, ja helpotusta haetaan kotityöpalvelun avulla. Nykyään tavaran ja määrän sijasta haetaan luksusta laadusta, vapaa-ajasta ja yhdessä läheisten kanssa vietetystä ajasta. Esimerkiksi siivouksen ”ulkoistaminen” tuo lisää aikaa omille harrastuksille tai perheen kanssa yhdessäoloon. Työssäkäyvissä perheissä tarvittavat palvelut ovat yleensä siivous- ja kodinhoitopalveluita. Monissa perheissä kotityöpalvelutyöntekijä käy asiakkaan ollessa itse töissä. Tällöin luottamuksellisen asiakassuhteen merkitys korostuu entisestään.

Monelle iäkkäälle kotityöpalvelu antaa riittävän tuen kotona selviytymiseen. Jo pelkää viikkosiivouksen teettämisestä kotipalvelutyöntekijällä on iso ja merkittävä apu. Liikkuminen kaupungilla voi olla hankalaa tai pelottavaa yksin, jolloin kotityöpalvelutyöntekijän apu on tarpeen vaikka kauppaa- tai muiden asioiden hoitamisessa. Kotityöpalveluun voi kuulua myös ruuanlaittoa asiakkaan kotona.

Yhteiskunta on uusien haasteiden edessä ikääntymisen myötä. Vanhuksien osuus lisääntyy, joten pystyykö yhteiskunta palvelemaan heitä? Kuntien taloudelliset voimavarat tulevat olemaan hyvinkin tiukalla, joten palveluita ei ehkä pystytä tarjoamaan julkisen sektorin toimesta kaikille niitä tarvitseville. Tulevaisuuden ennustaminen on hankalaa, lähes mahdotonta. Kuitenkin on hyvin realistista uskoa, että tulevaisuudessa yksityinen sektori ostaa yhä enemmän palveluita koteihinsa.

Työssäkäyvien henkilöiden työurat jatkuvat eläkeiän nostamisen myötä. Jääkö silloin enää näillä henkilöillä aikaa ja voimia oman kodin ylläpitämiseen tai omista vanhemmistaan huolehtimiseen? Todennäköisesti halu helpottaa omaa arkea ostamalla palveluita koteihin tulee lisääntymään. Tukeeko yhteiskunta tätä kotitalousvähennysten tai muiden järjestelmien avulla myös jatkossa? Kotityöpalvelun avulla on mahdollista parantaa yksilön elämänlaatua. Tutun kotipalvelutyöntekijän saapuminen ja työn lomassa vaihdetut kuulumiset voivat olla tärkeä sosiaalinen tapahtuma varsinkin yksin elävälle asiakkaalle. Olisi ihanteellista, jos asiakkaan kanssa olisi riittävästi aikaa, jolloin myös keskustelulle pystyisi varaamaan pienen hetken.

Yksityisen sektorin tarjoamien kotityöpalvelujen laadun kehittäminen on asia, johon pitäisi panostaa nyt ja tulevaisuudessa. Tämän opinnäytetyön kohteena olevan yrityksen omistaja on havahtunut tähän. Yrittäjän toiveena on saada yrityksen laatuasiat kuntoon ja luoda yritykselle toimiva laadunhallintajärjestelmä, jonka hän voi myös sertifioida. Opinnäytetyössä kartoitettiin erilaisia järjestelmiä ja niiden sopivuutta juuri tälle yritykselle. Kriteereinä olivat yrityksen koko ja sen toimiala, siivous- ja kotityöpalvelut. Parhaimmaksi vaihtoehdoksi tälle yritykselle valikoitui Kotityöpalvelun laatusertifikaatti.

Nyt ja tulevaisuudessa on selvästi havaittavissa, että palveluita ostavat henkilöt vaativat laadukasta työskentelyä. Laatuajattelu on siirtynyt 2000-luvulla työelämässä jokapäiväi-

seen työhön. Laatu mainitaan monen yrityksen arvoissa. Kotityöpalvelujen laadusta huolehditaan yhä useammin laatusertifikaatin avulla. Olennaisena osana laatuun kuuluvat koulutetut työntekijät. Kotityöpalvelussa työskentelevä on alalle koulutettu ammattilainen. Kotityöpalvelut ovat nopeasti kasvava ja kehittyvä palveluala. Kilpailu tällä sektorilla lisääntyy. Tämän vuoksi myös yritysten laadunhallinta ja laatujärjestelmät tulevat olla kunnossa.

Kotityöpalvelualalla on oma valtakunnallinen laatusertifikaatti, joka on yksityiselle palveluntuottajalle myönnetty tunnustus siitä, että yrityksen toiminta ja palvelut täyttävät valtakunnallisen laatujärjestelmän kriteerit. Laatusertifioitu palveluntuottaja on ammattitaitoinen, kehittymishaluinen ja asiakaslähtöinen. Laatusertifioitu yritys on sitoutunut kehittämään palvelujaan, yritystoimintaansa ja henkilöstöään suunnitelmallisesti. Yrityksessä ymmärretään, mistä hyvä palvelu ja työn jälki syntyvät. Yrityksessä osataan opastaa ja neuvoa asiakasta kodin hoidossa sekä palvelujen ostossa. Laatusertifioidussa yrityksessä osataan ottaa selville asiakkaan persoonalliset tarpeet ja toiveet sekä laatia ostajan kanssa yksityiskohtainen palvelusopimus. Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat kotityöpalvelun tulevaisuuden menestystekijöitä. Kotityöpalvelun laatujärjestelmä toimii alan kehittämisen työkaluna ja se antaa mahdollisuuden seurata kotityöpalvelualan yritystoiminnan kehittymistä systemaattisesti. (Kotityöpalveluyhdistys 2013.)

Case -yrityksen omistaja on halukas kehittämään palveluaan ja yritystoimintaansa, joten tämä Kotityöpalvelun laatusertifikaatti sopii mainiosti juuri tähän tarkoitukseen. Yrityksen matka kohti sertifiointia alkaa koulutukseen hakeutumisella. Kotityöpalveluyrityksille järjestetään ympäri Suomea laatujärjestelmäkoulutuksia. Koulutuksiin osallistuvat yritykset perehdytetään laatujärjestelmän kriteereihin, itse arviointiin sekä laatukäsikirjaan. Koulutuksen ja ulkoisen auditoijan suosituksesta yritys voi hakea sertifiointia. Sertifikaatin myöntää työtehoseuran hallinnoima riippumaton laatulautakunta. (Kotityöpalveluyhdistys 2013.)

Kotityöpalvelualalle on perustettu edunvalvonta- ja jäsenorganisaatio: Suomen Kotityöpalveluyhdistys ry. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää ja yhdenmukaistaa yksityisten kotityöpalvelujen tarjontaa valtakunnallisesti sekä edistää palvelujen tasalaatuisuutta ja kysyntää. Yhdistys pyrkii kehittämään yritysten liiketoiminnallista ja ammatillista

osaamista sekä edistämään niiden kannattavuutta. Lisäksi tavoitteena on seurata ja valvoa alan yhteisiä etuja, vaikuttaa alan lainsäädäntöön sekä yleisten toimintaedellytysten ja imagon parantamiseen, kehittää kotityöpalvelujen yhteistyötä julkisen sektorin kanssa sekä edistää jäsentensä välistä vuorovaikutus- ja verkostotoimintaa. (Kotityöpalveluyhdistys 2013.)

Luotettavuus, laatu ja sen varmistus ovat kotityöpalvelun tulevaisuuden menestystekijöitä. Kotityöpalvelun laatujärjestelmä toimii alan kehittämisen työkaluna ja se antaa mahdollisuuden seurata kotityöpalvelualan yritystoiminnan kehittymistä systemaattisesti. Laatujärjestelmän avulla halutaan edistää ennen kaikkea sitä, että asiakas saisi laadukasta ja luotettavaa palvelua kotiinsa. Yrittäjälle laatujärjestelmä tarjoaa välineen kehittää toimintaansa ja omaa osaamistaan. Laatusertifiointin kautta kotityöpalvelualan imago, palveluiden markkinointi ja tarvittavat yhteistyöverkostot kokonaisuutena kehittyvät alan yrittäjiä ja asiakkaita palveleviksi. (Kotityöpalveluyhdistys 2013.)

LÄHTEET

Clean Card® -arviointi – Inspecta. Luettu 2.4.2013.

<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/Clean-Card--arviointi/>

Clean Card/Suomen siivoustekninen liitto ry. Luettu 2.4.2013.

<http://www.puhtausala.fi/clean-card>

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WS Bookwell Oy, Juva.

Helameri T. Suomen EACHH -toimikunta, Vanhustyön keskusliitto 1997. Kotipalvelun asiakkuus ja laatu – mistä laatu alkaa? Tyylipaino Oy, Helsinki

Hyvä puhtaus, kodinhoidon ja -huollon erikoislehti 5/2011, Puhtaustieto PT Oy, Helsinki.

Joutsenmerkin kriteerit. Pohjoismainen ympäristömerkintä. Siivouspalvelut Versio 2.2. 17. maaliskuuta 2009–30. kesäkuuta 2014. Luettu 13.4.2013.

http://www.ymparistomerkki.fi/files/1273/076fi2_2.pdf

Joutsenmerkki/Ympäristömerkki. Luettu 13.4.2013

<http://www.ymparistomerkki.fi/>

Järvelin K., Kvist H., Kähäri P. & Rääkkönen J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Kainuun kotityöpalvelut. Luettu 4.5.2013.

<http://www.kainuunkotityopalvelut.fi/index.php?id=157>

Laatutyön tukeminen Kotityöpalveluyrityksissä 10/2012- 12/2013. Luettu 4.5.2013

http://www.opf.fi/download/147649_ESITEktpyleinenlogot_yritykset.pdf

Lassila & Tikanoja. Luettu 3.5.2013

http://www.lassila-tikanoja.fi/palvelut/siivous-ja-tukipalvelut/joutsenmerkitty_siivous/Sivut/default.aspx

Lecklin O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Karisto Oy, Hämeenlinna.

Nikander K projektipäällikkö. 2012. Taustatietoa kotityöpalvelun laatusertifikaatista. sähköpostiviesti. kirsi.nikander@tts.fi. Luettu 30.10.2012.

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy, Porvoo.

Ottaisitko sinä ikäihmisen asumaan kotiisi? Aamulehti, 12.4.2013.

Pitko M. SFS:n toimeksiannosta 2011. Johdanto laadunhallintaan ja ISO 9000 -standardeihin. Kalvosarja oppilaitoksille. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Luettu 20.4.2013. <http://www.sfsedu.fi/www/fi/liitetiedostot/SFS/KalvosarjaoppilaitoksilleISO9000versioSFSedusivustolle.pdf>

Pohjoismaisen ympäristömerkinnän säännöt 22.6.2011. Luettu 29.4.2013. http://www.ymparistomerkki.fi/files/2630/Tuotteiden_pohjoismaista_ymparistomerkin_aa_koskevat_saannot_2011.pdf

Rissanen T. 2005. Hyvä palvelu – Mitä se on? – Kuinka se saavutetaan? Kustannusosa-
keyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd, Fram, Vaasa

Sinustako ikäihmisten perhehoitaja? Aamulehti 13.4 2013.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2013. Luettu 4.5.2013. <http://www.stm.fi/etusivu>

Suomalaisen työn liitto. Luettu 1.5.2013. <http://www.avainlippu.fi/>

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry. Luettu 2.4.2013
<http://www.tts.fi/index.php/etusivu-100225-kotityopalvelutfi>

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry. Luettu 4.5.2013.
http://www.edupoli.fi/PageFiles/42/kotity%C3%B6palvelup%C3%A4iv%C3%A4t_lop.pdf

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry, Valtakunnalliset kotityöpalvelupäivät. Jari Juslén, Ideasta helposti ostettava palvelu, 20–21.1.2012. Luettu 13.4.2013
http://www.tts.fi/images/stories/kotityopalvelut/16-jari_juslen.pdf

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry. Valtakunnalliset kotityöpalvelupäivät. Senja Nevalainen, Kodinhemi. Ikääntyvien palvelutarpeet, 20–21.1.2012, Luettu 14.4.2013
http://www.tts.fi/images/stories/kotityopalvelut/18-senja_nevalainen.pdf

Suomen Siivoustekninen Liitto ry. Luettu 3.5.2013.
<http://www.siivoussektori.fi/insta-800-tilaisuuden-ohjelma>

Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7 2001. Siivoustyön käsikirja. 15. korjattu painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä

Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5 1997. Siivoustyön johdon käsikirja. Siivoussektori, Helsinki

Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Luettu 21.4.2013. http://www.sfs.fi/ajankohtaista/tuoteuutiset/standardi_siivouksen_teknisesta_laadusta_uudistettu.1348.news

Suomen vanhustyönkeskusliitto ry. Luettu 21.4.2013
<http://www.vanhustyonkeskusliitto.fi/fin/ajankohtaista/?nid=170>

Tilastokeskus 2013. Luettu

4.5.2013. <http://www.tilastokeskus.fi/til/shlaitasup/index.html>

Työtehoseura ry. Luettu 5.5.2013.

http://www.tts.fi/index.php?option=com_content&view=category&id=17

Yrittäjän haastattelut useaan kertaan. 2011, 2012, 2013. Haastattelija Riikonen R. Vesilahti.

LIITTEET

Liite 1. Siivoussopimus

SIIVOUSSOPIMUS**Työntilaaaja** _____

Laskutusperusteet 2013 Kokonaistuntihinta
arkisin 26,00 euroa + alv 24 %

Kodin siivous

- **Asiakaan toiveiden huomioiminen siivous tarpeissa**
- Lattioiden imurointi ja nihkeä/ kosteapyyhintä
- Tasojen/ kosketuspintojen pyyhintä vapailtaosin
- Roskakorien tyhjennys
- Keittiötilojen siivous/tiskikoneen tyhjennys/täydennys
- Wc-tilojen siivous
- Saunan siivous
- Petivaateiden vaihto/tuuletus
- Asiointiapu ym. henkilökohtainen apu
- ikkunan pesu

Siivousaika # asiakas soittaa tarvittaessa
1 x kuukaudessa
kahden viikon välein

Maksuaikataulu 7 päivää netto, viivästyskorko 11 %,
• *peruutuksen on oltava 7 päivää, ennen sovittua aikaa, muuten veloitamme puolet työajasta.*

Irtisanomisaika Toistaiseksi voimassaolevan siivoussopimuksen irtisanomis-
aika on yksi kuukausi.

Vastuut ja salassapito Yritys X:llä on toiminnan vastuuvakuutus vakuutusyhtiö
Tapiolassa.

Yhteishenkilö Yritys X/Henkilö Y, koti- ja yrityssiivous
gsm 040-123456

Osoite Mallitie 1, 37370 Narva

Y-tunnus 1111111-1 henkilo.y@luukku.com

Päiväys ja allekirjoitus _____

(Yritys X:n materiaalia, 2012)

Liite 2. Joutsenmerkin kriteerit.

Sivu 1/11

Tässä liitteessä on muokattu versio Joutsenmerkin kriteereistä. Tarkempi ja syvällisempi selvitys löytyy osoitteesta http://www.ymparistomerkki.fi/kriteeri_76

Joutsenmerkin kriteeristö koostuu siis pakollisista vaatimuksista ja pistevaatimuksista. Seuraavassa pääpiirteittäin ne kriteerit, joita siivouspalveluille on asetettu (Joutsenmerkin kriteerit, Siivouspalvelut, 2013.) Luettelon pääluvut ovat roomalaisilla (I, II, III, jne.) numeroilla. Päälukujen alla voi olla sekä pakollisia että pistevaatimuksia tai vain jompaakumpaa. Pakolliset vaatimukset (numeroitu 01, 02, 03, jne.) ja pistevaatimukset (numeroitu P1, P2, P3, jne.) on luetteloitu juoksevasti läpi koko kriteeristön.

I. Yleisvaatimukset

• Pakolliset vaatimukset

01. Siivottujen neliömetrien määrä

Hakijan on laskettava siivottujen neliömetrien määrä. Mikäli hakija tekee myös erikoissiivousta ja/tai muita palveluja, ne on erotettava kriteerien määrän laskennan yhteydessä. Neliömetrien määrä lasketaan sopimusten mukaisten pinta-alojen ja siivoustiheyden perusteella.

II. Kemikaalivaatimukset

• Pakolliset vaatimukset

02. Kemikaalien tiedot

Vähintään seuraavat tiedot on annettava kaikista käytetyistä kemikaaleista:

- Toimittajan käyttöohjeet tai käyttöturvallisuustiedotteet
- Lyhyt kuvaus aineen käyttötarkoituksesta ja annostelusta, sekä ohjeet mahdollisten annosteluapuvälineiden käytöstä (annostelupumput ja -suulakkeet, mittavälineet, injektiojärjestelmät ja annostelulaitteistot)

03. Oikea annostelu

annosteluohjeet tai mittavälineet työpisteisiinsä. Tämän tulee kuulua yrityksen menettelyihin.

(jatkuu)

04. Kemikaalien kulutus yli 640 µl/m²

Kemikaalien kulutus ei saa olla suurempi kuin 640 µl/m².

- Kulutus lasketaan tuotteen kokonaiskulutuksen perusteella (sisältäen tuotteen sisältämän veden). Myös siivouspalveluyrityksen omista pesukoneissa käytettävä pesujauhe lasketaan.

- **Pistevaatimukset**

P1 Kemikaalien kulutus

- Jos kemikaalien kulutus on alle 140 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 5 pistettä
- Jos kemikaalien kulutus on 140–239 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 4 pistettä
- Jos kemikaalien kulutus on 240–339 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 3 pistettä
- Jos kemikaalien kulutus on 340–439 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 2 pistettä
- Jos kemikaalien kulutus on 440–539 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 1 piste
- Jos kemikaalien kulutus on 540–640 µl vuoden aikana siivottua neliometriä kohden: 0 p

- **Pakolliset vaatimukset**

05. Ympäristömerkittyjen kemikaalien käyttö

Ympäristömerkittyjen kemikaalien suhteellisen osuuden käyttömäärästä on oltava yli 50 %.

06. Ympäristömerkittömien kemikaalien luokitus

Kemikaalit, joilla ei ole ympäristömerkkiä, eivät saa olla seuraavan taulukon mukaisesti luokiteltuja:

Luokitus	Varoitusmerkit ja R-lausekkeet
Ympäristölle vaarallinen	N ja R50, R50/53 tai R51/53. R52, R53 tai R52/53 ilman N:ää.
Erittäin myrkyllinen	Tx (Norjassa T+)
Myrkyllinen	T
Haitallinen	Xn (Poikkeukset: ammattikäyttöön tarkoitettut tuotteet voivat olla luokitukseltaan R20, R21 ja/tai R22, jos pakkaus on sellainen, että käyttäjä ei joudu kosketuksiin tuotteen kanssa)
Haitallinen tai ärsyttävä	Xn ja R42 tai Xi ja R43
Syöpää aiheuttava	Carc ja R40, R45 ja/tai R49
Perimää vaurioittava	Mut ja R46 ja/tai R68
Lisääntymiselle vaarallinen	Rep ja R60, R61, R62, R63 ja/tai R64

(jatkuu)

07. Ympäristömerkittömät kemikaalit: aineet, joita ei saa sisältyä

Tuote ei saa sisältää seuraavia ainesosia:

- Reaktiiviset klooriyhdisteet, kuten natriumhypokloriitti.
- Orgaaniset klooriyhdisteet
- Alkyylifenolietoksylaatit (APEO -yhdisteet) sekä näiden johdannaiset
- Lineaariset alkyylibentseenisulfonaatit (LAS -yhdisteet)
- EDTA-, DTPA- ja NTA -yhdisteet
- Hopeananohiukkaset
- Perfluoratut ja polyfluoratut alkyloidut yhdisteet (PFAS -yhdisteet)
- Metyyliidibromoglutaronitriili (MG)
- Optiset valkaisuaineet

- **Pistevaatimukset**

P2 Ympäristömerkityt kemikaalit

- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on yli 95 tilavuusprosenttia: 5 pistettä
- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on 86–95 tilavuusprosenttia: 4 pistettä
- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on 76–85 tilavuusprosenttia: 3 pistettä
- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on 66–75 tilavuusprosenttia: 2 pistettä
- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on 55–65 tilavuusprosenttia: 1 piste
- Jos ympäristömerkittyjen kemikaalien osuus on alle 55 tilavuusprosenttia: 0 pistettä.

P3 Tiivistetyt tuotteet

- Jos yli 30 tilavuusprosenttia puhdistuskemikaaleista on tiivistettyjä tuotteita, lisätään 1 piste.
- Jos yli 50 tilavuusprosenttia puhdistuskemikaaleista on tiivistettyjä tuotteita, lisätään 2 pistettä.

III. Kuljetuksia koskevat vaatimukset

- **Pakolliset vaatimukset**

08. Euro IV -normin ajoneuvojen osuus

Vaatimuksen täyttyminen voidaan todentaa seuraavilla kahdella vaihtoehdoisella tavalla.

- a) Euro IV -normin ajoneuvojen osuuden on oltava vähintään 95 % ajoneuvojen kokonaismäärästä.
- b) Euro IV -normin ajoneuvoilla vuoden aikana ajettujen kilometrien määrän on oltava vähintään 95 % ajettujen kilometrien kokonaismäärästä.

(jatkuu)

09. Kuljetusten enimmäispolttoaineenkulutus

Kuljetusten kokonaispolttoaineenkulutus saa olla korkeintaan 9,0 l/100 km tai 0,75 ml/m². Siivouspalveluyrityksellä, jonka asiakaskunnasta yli 80 prosentin siivousala on alle 200 m², saa kuljetusten kokonaispolttoaineenkulutus olla enintään 1,00 ml/m².

Mainitut luvut koskevat sekä bensiini- että dieselpolttoaineita. Pohjoismainen ympäristömerkintä voi hyväksyä muuntokertoimia muille polttoaineille (esim. kaasu), jos ne voidaan dokumentoida.

- **Pistevaatimukset**

Hakijan on valittava toinen vaatimuksista P4 tai P5. Hakija voi käyttää vain toisen vaatimuksen pisteitä kokonaispistemäärässä.

P4 Kuljetusten polttoaineenkulutus

A: Siivouspalveluyrityksiä, joiden asiakkaista yli 80 prosentin siivousala on alle 200 m², koskevat seuraavat vaatimukset:

- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on alle 0,20: 5 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,20–0,39: 4 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,40–0,59: 3 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,60–0,79: 2 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,80–0,90: 1 piste

B: Muita siivouspalveluyrityksiä (kun edellä mainittu ehto ei toteudu) koskevat seuraavat vaatimukset:

- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on alle 0,15: 5 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,15–0,29: 4 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,30–0,44: 3 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,45–0,59: 2 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (ml/m²) on 0,60–0,70: 1 piste

P5 Polttoaineen hyödyntäminen

- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (l/100 km) on alle 5,0: 5 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (l/100 km) on 5,0–5,9: 4 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (l/100 km) on 6,0–6,9: 3 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (l/100 km) on 7,0–7,9: 2 pistettä
- Jos kuljetusten polttoaineenkulutus (l/100 km) on 8,0–8,5: 1 piste

IV. Jätehuoltoa koskevat vaatimukset

- **Pistevaatimukset**

P6 Jätepusstit

Hakijan on laskettava jätteen määrä jäteastioihin ja paperikoreihin käytettyjen jättepuskien määränä milligrammoissa (mg) vuoden aikana siivottua neliömetrimäärää (m²) kohti. Jätteen määrä pisteytetään seuraavasti:

(jatkuu)

Sivu 5/11

- Jos jätepusseja kuluu alle 50 mg/m²: 4 pistettä
- Jos jätepusseja kuluu 50–99 mg/m²: 3 pistettä
- Jos jätepusseja kuluu 100–149 mg/m²: 2 pistettä
- Jos jätepusseja kuluu 150–200 mg/m²: 1 piste
- Jos jätepusseja kuluu yli 200 mg/m²: 0 piste

P7 Jätteiden lajittelu

Jos siivouspalveluyritys lajittelee jätteet vähintään 5 lajittelujakeeseen omassa toiminnassaan, niin myönnetään 1 piste.

V. Ympäristömerkittyjen tuotteiden käyttö**P8 Ympäristömerkittyjen tuotteiden osto (enintään 3 pistettä)**

Tuote (% ostomäärästä)	Pistevaatus	Pisteet	Dokumentaatio
Vähintään 90 % asiakkaan pehmpaperista (talouspaperi, paperikäsipyyhkeet ja WC paperi) on ympäristömerkittyä.	Tämä vaatimus koskee siivouspalveluyrityksiä, jotka vastaavat asiakkaan pehmpaperien ostosta ja täytöstä.	0,5 pistettä	Selvitys siivouspalveluyrityksen ostamasta ympäristö-merkitystä pehmpaperista (ilmoitettava toimittaja ja ympäristömerkki). Laskelma ympäristömerkityn pehmpaperin määrästä suhteessa siivouspalveluyrityksen asiakkaille toimittaman pehmpaperin kokonaisuuteen.
Vähintään 50 % asiakkaan käsipyyherullista on ympäristömerkittyä.	Tämä vaatimus koskee siivouspalveluyrityksiä, jotka vastaavat asiakkaan käsipyyherullien käsittelystä.	0,5 pistettä	Selvitys siivouspalveluyrityksen käsittelemistä ympäristö-merkityistä käsipyyherullista (ilmoitettava toimittaja ja ympäristömerkki). Laskelma ympäristömerkittyjen käsipyyherullien määrästä suhteessa siivouspalveluyrityksen asiakkaiden tiloissa käsittelemien käsipyyherullien kokonaisuuteen.
100 % asiakkaiden WC-tiloissa käytettävästä saippuasta on ympäristömerkittyä.	Tämä vaatimus koskee siivouspalveluyrityksiä, jotka vastaavat asiakkaan saippuan ostosta ja täytöstä.	0,5 pistettä	Selvitys siivouspalveluyrityksen ostamasta ympäristö-merkitystä saippuasta (ilmoitettava toimittaja ja ympäristömerkki). Laskelma ympäristömerkityn saippuan määrästä suhteessa siivouspalveluyrityksen asiakkaille toimittaman saippuan kokonaisuuteen.
Vähintään 90 % kopiopaperista on ympäristömerkittyä.	Siivouspalveluyritys hankkii kopiopaperia omaan toimintokäyttöön.	0,5 pistettä	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, kuinka suuri osa yrityksen ostamasta kopiopaperista on ympäristömerkittyä.
Vähintään 50 % yrityksen omista pesukoneista on ympäristömerkittyjä.	Siivouspalveluyritys pesee siivousvälineensä, kuten siivousliinat ja mopit, omassa pesukoneessa.	0,5 pistettä	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, että ostettu asukokonaisuus on ympäristömerkitty.
Vähintään 70 % asiakkaiden tiloissa käytettävistä siivousliinoista ja mopeista on ympäristömerkittyjä.		0,5 pistettä	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, kuinka suuri osa yrityksen ostamista siivousliinoista ja mopeista on ympäristömerkittyjä
Vähintään 50 % ajo-neuvoihin ostetusta polttoaineesta on ympäristömerkittyä.		0,5 pistettä	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, kuinka suuri osa yrityksen ostamasta polttoaineesta on ympäristömerkittyä.
Vähintään 50 % ympäristömerkityistä muiden tuoteryhmien tuotteista on ympäristömerkittyjä.*		0,5 p tuoteryhmää kohden, enintään 1 piste	

* Osiossa P8 ei voi saada pisteitä tuotteista, joista on saatu pisteitä muissa pistevaatuskohdissa. Tällaisia tuotteita ovat siivouskemikaalit (P2) ja joutsenmerkityt polttoaineet (P4 tai P5).

(jatkuu)

Sivu 6/11

P9 Ympäristömerkittyjen palvelujen osto (enintään 2 pistettä)

Palvelu (% ostomääräs- tä)	Pistevaatus	Pisteet	Dokumentaatio
100 % pesulapalveluista	Ostettujen pesula- palveluiden on oltava ympäristö-merkittyjä.	1 piste	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, että ostetut pesu- lapalvelut ovat ympäris- tömerkittyjä
Vähintään 50 % auto- pesusta	Koskee siivouspalveluyri- tyksen auto-kannan ylläpi- toa.	1 piste	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, kuinka suuri osa yrityksen käyttämästä autopesupalvelusta on ympäristömerkittyä.
100 % painosta tilatuista painotuotteista	Koskee kaikkia painotuot- teita, jotka siivouspalvelu- yritys tilaa ulkoisista painoista.	0,5 pistettä	Lasku tai selvitys, josta käy ilmi, kuinka suuri osa yrityksen käyttämästä painopalvelusta on ympä- ristömerkittyä.
Muut		0,5 p palvelua kohden, enintään 1 piste	

VI. Pisteiden yhteenlasku

Pistevaatus	Hakijan pistemäärä	Enimmäispistemäärä
Kemikaalien kulutus		Enintään 5 pistettä
Ympäristömerkittyjen kemikaalien käyttö		Enintään 5 pistettä
Tiivistetyt tuotteet		Enintään 2 pistettä
Kuljetukset (polttoaineenkulu- tus/polttoaineen hyödyntäminen)		Enintään 5 pistettä
Jätehuolto, jätöpussit		Enintään 4 pistettä
Jätteiden lajittelu		Enintään 1 piste
Ympäristömerkittyjen tuotteiden käyttö		Enintään 5 pistettä
Yhteensä		Vaatimusten täyttämiseen vaadittu pistemäärä: - Kuljetukset mukaan lukien: 16 pistettä - Ilman kuljetuksia: 13 pistettä

VII. Laadunhallinta*10. Siivouksen laadun arviointijärjestelmä*

Hakijalla tulee olla siivouksen laadun arviointijärjestelmä, joka antaa objektiiviset ja toistettavat tulokset. Objektiivisuus ja toistettavuus voidaan saavuttaa esimerkiksi, jos asiakkaan ja hakijan käsitykset laatutasosta ja arvioidusta siivoustuloksesta ovat yhtenevät. Hakijan on esitettävä kirjallisesti ainakin seuraavat asiat:

- laatu politiikka, jossa esitetään, miten työn laadusta sovitaan ja miten tulosta seurataan
- ohjaus- ja tarkastusmenettelyt
- valvontaraporttien laadinnan menettelyt (jatkuu)

11. Kirjalliset työohjeet

Hakijan on laadittava työohjeet kirjallisesti. Näiden on katettava siivouspalveluun sisältyvät tehtävät. Yleisimmistä siivoustehtävistä on oltava työohje, joka voi sisältää esimerkiksi jäljempänä esitetyt tiedot. Ohje on laadittava siten, ettei se estä työn vaihtelevuutta:

- kuvaus: lyhyt kuvaus työtehtävästä (esim. käytävän siivous tai WC:n siivous)
- laatu: sovitun laadun määritelmä (jos laatua ei ole sovittu, merkitään "laatua ei sovittu")
- tiheys: miten usein tehtävä on suoritettava (esim. päivittäin, viikoittain tai vuosittain) tai että sovittu laatu on toteutettava
- siivouskohde: mitkä tilan pinnat tulee siivota (esim. lattiat, seinät ja kalusteet)
- asianmukaiset menetelmät: kuvaus käytettävistä menetelmistä sekä laitteista, koneista ja kemikaaleista (useat vaihtoehdot voivat olla asianmukaisia ja työntekijä valitsee sopivan riippuen mm. kohteen likaisuudesta)

Hakijan on säilytettävä ohjeet, jotka on pyydettyäessä esitettävä ja niistä on voitava osoittaa uudet ja muuttuneet tiedot Pohjoismaiselle ympäristömerkinnälle.

12. Asiakasneuvonta

Jos asiakas haluaa, on hakijan tarjottava neuvontaa siitä, miten asiakas voi vähentää siivouksen aiheuttamaa ympäristökuormitusta. Neuvonta voi tarkoittaa kirjallista aineistoa, tietoja hakijan Internet-sivustossa, asiakkaalle järjestettäviä kursseja ja vastaavaa. Siivouspalveluyrityksen on tarjottava asiakkaille jätteiden lajittelupalvelua ja suositeltava asiakkaille lajittelu-kohteita.

(jatkuu)

VIII. Työympäristöä koskevat eettiset vaatimukset sekä ympäristö- ja laatujohtaminen

13. Viranomaisvaatimukset

Hakijan on huolehdittava siitä, että mm. työympäristöä ja -turvallisuutta koskevaa lainasäädäntöä noudatetaan. Jos vaatimus ei täyty, Pohjoismaiden ympäristömerkintä voi perua Joutsenmerkin käyttöoikeuden.

14. Eettiset vaatimukset

Hakijan on täytettävä seuraavat vaatimukset:

- Yrityksen on oltava arvonlisävero- ja työnantajarekistereissä sekä Suomessa myös ennakkoperintärekisterissä.
- Yrityksellä ei saa olla vero- tai viranomaismaksurästejä.
- Yrityksen on kuuluttava työehtosopimuksen piiriin.
- Yrityksen kirjanpidon on oltava tilintarkastajan hyväksymä.

Jos siivouspalveluyritys ei noudata pätevien elinten, kuten työoikeuden, työmarkkinaoikeuden tai kuluttajaviraston antamia suosituksia tai määräyksiä, Pohjoismaiden ympäristömerkintä voi perua Joutsenmerkin käyttöoikeuden.

- Kaikilla työntekijöillä on oltava nimikyltti tai yrityksen henkilökortti näkyvällä paikalla, jotta asiakkaat näkevät, kuka suorittaa palvelua.

Jos hakija käyttää alihankkijayrityksiä osassa siivouspalveluja tai jos hakijan siivoushenkilöstöstä yli 30 % on vuokratyövoimaa, seuraavat vaatimukset on täytettävä:

- Alihankkija- tai työvoimanvuokrausyrityksen on kuuluttava työehtosopimuksen piiriin.
- Alihankkija- tai työvoimanvuokrausyrityksen on oltava arvonlisävero- ja työnantajarekistereissä.
- Alihankkijayrityksen oman henkilökunnan tulee vastata siivouspalvelun suorittamisesta.
- Alihankkijayritys ei saa käyttää toista alihankkijayritystä.

(jatkuu)

15. Henkilöstön perehdyttäminen

Hakijalla tulee olla uusien palvelutyöntekijöiden perehdyttämissuunnitelma, jonka lähtökohtana ovat seuraavat perusasiat:

- Perehtyminen puhdistusaineisiin, kemikaaleihin, menetelmiin, laitteisiin ja koneisiin
- Perehtyminen jätehuoltoon
- Perehtyminen työterveyteen, työturvallisuuteen ja ympäristöön liittyviin asioihin
- Koulutus taloudelliseen ajotapaan asianmukaiselle henkilöstölle, kuten tarkastajille, siivospäälliköille, siivoojille ja vastaaville, jotka ajavat päivittäin asiakkaiden luo
- Perehdyttämissuunnitelmassa on oltava selkeä aikataulu sekä luettelo koulutukseen osallistuvista henkilöryhmistä. Perehdyttämissuunnitelmassa on oltava tavoite, kuinka pian työsuhteen alkamisen jälkeen perehdytyksen tulee alkaa.
- Lisäksi vaaditaan lyhyt selostus perehdytyksen sisällöstä.
- Lyhyempi perehdytys sallitaan sellaisten henkilöiden kohdalla, joilla on jo siivousalan tutkinto tai käytännön kokemusta siivousalalta.
- Jos hakijan joutsenmerkityn siivouspalvelun suorittaa vuokratyövoima yli 30-prosenttisesti, hakijan on varmistettava siitä, että vuokratyöntekijät on asianmukaisesti perehdytetty.
- EFCI:n ja UNI-Europan suosituksia perehdytysaiheista voidaan käyttää.

16. Hakijan laatujohtamista koskevat vaatimukset

- A. Joutsenmerkin käyttöoikeuden haltijan on laadittava kuvaus siivouspalveluyrityksen organisaatorakenteesta. Lisäksi on määriteltävä yhteyshenkilö Pohjoismaiselle ympäristömerkille.
- B. Hakijan on laatujärjestelmän työohjeiden avulla varmistettava, että ympäristömerkinnän vaatimukset täyttyvät. Ympäristömerkityn

(jatkuu)

Sivu **10/11**

palvelun laaduntarkastusjärjestelmän (siivouslaatu) on myös tulevaisuudessa vastattava Pohjoismaiselle ympäristömerkinnälle toimitettuja tietoja.

17. Vuosiraportointi

Siivouspalveluyrityksellä on oltava toimintaohjeet vuotuisen kulutusselvityksen laatimisesta. Kriteerien täyttymisen osoittamiseen käytetään aina uusinta vuosiraporttia. Vuosiraportin tulee sisältää vähintään tiedot, jotka vaaditaan dokumentaatioksi siivouspalveluiden Joutsenmerkinnän vaatimuksista. Hakijan on toimitettava vuosiraportti ympäristömerkkiä haettaessa, ja sen jälkeen vuosiraportin on oltava saatavilla ympäristömerkin käyttöoikeuden haltijalta käyttöoikeuden koko voimassaoloajan.

Jos vuosiraportti osoittaa, että siivouspalveluyrityksen olosuhteet ovat muuttuneet suhteessa vaatimusten täyttymiseen, Pohjoismaiseen ympäristömerkintään on otettava yhteyttä. Katso kohta O16 koskien muutoksia ja poikkeuksia. Pohjoismainen ympäristömerkintä voi jälkepäin vaatia vuosiraporttia nähtäväksi tarkastuskäynnin tai jälkitarkastuksen yhteydessä. Dokumentaatio on säilytettävä ympäristömerkin käyttöoikeuden koko voimassaoloajan.

Jos yrityksen sertifioitu ympäristöjärjestelmä (ISO tai EMAS) kattaa siivouspalvelun, jolle ympäristömerkkiä haetaan, voidaan järjestelmän arviointiraporttia tai ympäristöraporttia käyttää vuosiraportointina. Tämä koskee niitä tapauksia, joissa tulosten esitystapa vastaa tämän dokumentin vaatimuksia. Edellä oleva pätee myös siinä tapauksessa, että yritys käyttää muita vastaavia ympäristöraportoinnin menetelmiä. Suomessa ja Ruotsissa näitä raportteja kutsutaan ympäristöraporteiksi. Norjassa ympäristöselonteko on osa yritysten vuosiraportteja. Norjalaisten MILJØFYRTÅRN-yritysten ympäristöraportit hyväksytään.

(jatkuu)

18. Joutsenmerkin vaatimusten dokumentaatio

Joutsenmerkin käyttöoikeuden haltijan on säilytettävä kaikki Joutsenmerkin käyttöoikeutta koskevat asiakirjat.

☺ Tarkastetaan tarkastuskäynnillä.

19. Markkinointi

Markkinoinnin on tapahduttava kappaleiden "Markkinointi" ja "Ympäristömerkin muotoilu" sekä asiakirjan "Tuotteiden Pohjoismaista ympäristömerkintää koskevat säännöt" mukaisesti. Markkinointihenkilöstön tiedoksi on annettava nämä säännöt sekä siivouspalvelun ympäristömerkin myöntämisperusteet. On tärkeää, että hakija erottaa markkinoinnissaan erikoissiivouksen ja muut palvelut ympäristömerkitystä siivouksesta. Tästä syystä hakijan on lähetettävä lyhyt kuvaus tarjoamistaan palveluista, esim. erikoissiivouksesta ja palveluista, jotka eivät sisälly näihin myöntämisperusteisiin.

Liite 3. Kotityöpalvelun sertifikaatin maksut

Kotityöpalvelun sertifiointiin liittyvät kustannukset yritykselle:

1. Laatujärjestelmän koulutuspaketti (sisältää 4-5x1/2 päivää, ryhmätapaamiset, etätöön ohjaus). Koulutuspaketin hinnat voivat vaihdella eri oppilaitosten välillä. Seuraavat hinnat ovat kotityöpalvelun laatulautakunnan hintasuosituksia:

- 500 €yhden hengen yritykseltä
- 600 €2–5 hölön yritys
- 700 €yli 6 hölön yritys

Yritys voi halutessaan pyytää lisäohjausta, jonka kustannukset sovitaan erikseen. Yritys maksaa koulutuspaketin kustannukset oppilaitokselle.

2. Auditoinnin kustannukset (myös uudelleen auditointi)

- 300 €yhden hengen yritykseltä
- 400€2–5 hölön yritys
- 500€yli 6 yritys

Yritys maksaa auditoinnista aiheutuvat kustannukset TTS:lle. TTS toimittaa yritykselle laskun auditoinnin jälkeen.

3. Sertifiointi (laatulautakunta vastaa sertifiointista, myöntää/hylkää yrityksen hakemuksen)

- 150 €yhden hengen yritys
- 200 €2–5 hölön yritys
- 300 €yli 6hölön yritys

Yritys maksaa sertifiointista aiheutuvat kustannukset TTS:lle. TTS toimittaa yritykselle laskun sertifiointin jälkeen.

4. Pakollinen sertifikaatin vuosimaksu (hintaan sisältyy kotityöpalveluyhdistyksen yritysjäsenedut ja www.kotityöpalvelut.fi salasanan käyttöoikeus)

- 100 €yhden hengen yritykseltä,
- 200 €2–5 hölön yritys
- 300 €6–9 hölön yritys
- 400 €yli 9 hölön yritys

Yritys maksaa sertifikaatin vuosimaksun TTS:lle. TTS toimittaa yritykselle vuosimaksusta laskun 2 kk kuluessa sertifikaattipäätöksestä.

5. Sertifikaatin uusiminen

- 70 €yhden hengen yritys
- 140 €2–5 hölöä
- 280€yli 6hlöä

Yritys maksaa sertifikaatin uusimisesta aiheutuvat kulut TTS:lle, TTS toimittaa yritykselle laskun uudelleen sertifiointin jälkeen.

Liite 4. Rekisteri laatusertifioiduista kotityöpalveluyrityksistä Suomessa

Sivu 103 / 105

Yrityksen nimi	Kotisivu	Sähköposti
Aelita Osuuskunta	www.aelita-ok.fi	aelita@aelita-ok.fi
Alina Hoivatiimi-mi/Gerttu Ky	www.alinahoivatiimi.fi	terttu.blomberg@alinahoivatiimi.fi
Alina Hoivatiimi/Kotihoito Saga Oy	www.alinahoivatiimi.fi	satu.jantti@alinahoivatiimi.fi
Alina Hoivatiimi/Kuopion Hellähoito Oy	www.alinahoivatiimi.fi	terttu.blomberg@alinahoivatiimi.fi
AML -Palvelut	www.amlpalvelut.fi	anne.lindholm@saunalahti.fi
Anne Helenan Kotipalvelu	www.annehelenankotipalvelu.fi	anne.kasanen@annehelenankotipalvelu.fi
Apunaz oy	heli.kononen@apunaz.fi	katri.kamarainen@apunaz.fi
Arkivoima Oy	www.arkivoima.fi	paavo.ruohonen@arkivoima.fi
Citytalkkari	www.citytalkkari.com	mika.kinnunen@citytalkkari.com
Eijan Kotityöpalvelut TipTop		
Eilan Kotiapu	www.eilankotiapu.com	rasanen.eila@luukku.com info@eilankotiapu.com
Etelä-Hämeen Martat ry	www.martat.fi/etela-hame	etela-hame@martat.fi
Etelä-Karjalan Martat ry	www.martat/etela-karjala.fi	tuija.valjakka@martat.fi
Etelä-Savon Martat ry	www.martat.fi/etela-savo	mari.tuokkola@martat.fi
H10 Kymppipalvelut Oy	www.hoivakymppi.fi	aila.parnanen@hoivakymppi.fi
Hermix	ei ole	minna@hyvanolon.info
Hoivapalvelu Anne Oy	www.hoivapalveluanne.com	annesundstrom@msn.com
InDomo Oy	www.indomo.fi	info@indomo.fi
Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä	www.jedu.fi	
JR-Artem Oy	www.riitankotiapu.fi	info@riitankotiapu.fi
Kaavin 4H-yhdistys ry	www.4h.fi/kaavi	raija.korhonen@4h.fi
Kainuun It-Palvelut Ky		
Kaisa Kataja	www.kaisakataja.fi	posti@kaisakataja.fi
Karkkilan kodinhoito- ja siisteyspalvelu	www.kodinhoitojasiisteyspalvelu.com	kodinhoitojasiisteyspalvelu@hotmail.com
Kodin Helga Oy	www.kodinhelga.com	maija.kuronen@kodinhelga.com
Koistinen Riitta Anneli	ei ole	riitkoist@gmail.com
Koti - ja hyvinvointi-palvelu Marja-Liisa	www.kotijahyvinvointipalvelu.net	kotijahyvinvointipalvelu@gmail.com
Kotiapu Kodinhelmi	www.kodinhelmi.fi	kodinhelmi@kolumbus.fi
Kotipalvelu Aronia	www.kotipalveluaronia.fi	pirjo09@gmail.com
Kotipalvelu Essu	ei ole	paivi.rautiainen@kotipalveluessu.fi
Kotipalvelu Hannele Hentilä	www.hannelenkotipalvelut.fi	hannele.hentila@suomi24.fi
Kotipalvelu Jaana Janhonen	ei ole	jaana.janhonen@hotmail.com
Kotipalvelu KodinOnni	www.kotipalvelukodinonni.fi	outi.laakso@kolumbus.fi
Kotipalvelu Marleena	ei ole	kotipalvelu.marleena@luukku.com

(jatkuu)

Kotipalvelu Sinikka		kotipalvelusinikka@hotmail.com
Kotipari Ky	www.kotipari.fi	eveliina.makela@wiksu.fi
Kotitalkkari Tuula Valtonen	www.kotitalkkarivaltonen.com	tuula.valtonen@suomi24.fi
KotiTimppa	www.kotitimppa.net	kotitimppa@gmail.com
	www.kuopionkotihoolto.fi	
Kotityö Marja	ei ole	marjaruuskanen@luukku.com
KS Palvelut/Itä-Suomen Hygieniapalvelu	www.hygieniapalvelu.com	kirsi.sarkkinen@gmail.com
Kulta kotipalvelut	www.kultakotipalvelut.fi	urveco@hotmail.com
Kuopion 4H-Yhdistys Ry		kuopio.4h@dnainternet.net
Leppäengas ry	www.leppaengas.fi	mervi.nissinen@leppaengas.fi
M&M'S Kotipalvelu Ky	www.mmskotipalvelu.fi	merike.sirelpuu@hotmail.com
MaarianKotipalvelu Oy	www.maariankotipalvelu.com	elindberg@maariankotipalvelu.com
Marketan Kotipalvelu	ei ole	marketta.niskanen@hotmail.com
Marsetti	ei ole	marja.metsatie@pp.inet.fi
Mikkelin Hoivapalvelu Pelakuu Oy	www.pelakuu.com	hoivapalvelu@pelakuu.com
		hilkka.hirvela@pelakuu.com
Miracle-Palvelut Oy	www.miraclepalvelut.fi	mira@miraclepalvelut.fi
Osuuskunta Eurojopi	www.eurojopi.fi	ejopi@eurojopi.fi
Osuuskunta Puolangan Apu-piste	www.apupiste.fi	toimisto@apupiste.fi
Osuuskunta Sotkamon Moni-taiturit	www.sotkamonmonitaiturit.fi	monitaiturit@gmail.com
Pielaveden Maaseudun Koti-palvelu,	www.maaseudunkotipalvelu.net	matti.ronkko@maaseudunkotipalvelu.net
Matti Rönkkö		
Pippuriset Oy	www.pippuriset.fi	katja@pippuriset.fi
Pohjois-Karjalan Martat ry	www.martat.fi/pohjois-karjala	saija.vaisanen@martat.fi
Pro Ninja Marketing /	www.proninja.fi	posti@proninja.fi
Kotipalvelu ProNinja		
Pro-Kaks Oy	www.prokaks.fi	annukka.kaariainen@prokaks.fi
Profit Dealers Oy / Raikastuuli	www.raikastuuli.fi	kaija.lehtinen@raikastuuli.com
	www.profitdealers.fi	kari.lehtinen@raikastuuli.com
Päivin kotiapu ja siivous	ei ole	paivi.ilpo@suomi24.fi
Raijan Kotisiivous	www.raijankotisiivous.com	raija.lyyra@netti.fi
Sarkun HuusholliApu	posti@huusholliapu.com	sari.malmisaari@gmail.com
Siilinjärven Palvelutaloyhdistys Ry	www.akuliina.net	leena.korhonen@akuliina.net
Siivouspalvelu Taikasieni Ky	www.taikasieni.fi	info@taikasieni.fi
Siivouspalvelu Pirkon Puhdistus Ky	www.pirkonpuhdistus.fi	myynti@pirkonpuhdistus.fi
Siivouspalvelu Tiina Vidgren	www.siivouspalveluvidgren.fi	tiina@siivouspalveluvidgren.fi
Siivouspalvelut Helena@Tytöt AY	www.helenajatyot.com	siivouspalvelut.helenajatyot@kajaani.net
		kajaani.net
Sotainvalidien Veljesliiton	www.veteraaniavustaja.fi	marjo.rasanen@sotainvalidit.fi
Pohjois-Karjalan piiri ry		

(jatkuu)

Sivu 105 / 105

Suomen Ikihyvä Oy	www.ikihyva.fi	paivi.valli@ikihyva.fi
T:mi Sipri Sirkka Ylönen	ei ole	sirkka.ylonen@surffi.fi
T:mi Taru Tuononen	www.tarutuononen.com	taru.tuononen@gmail.com
Tiimi-Palvelut Tiikkainen T:mi	www.tiimipalvelut.fi	minna.tiikkainen@tiimipalvelut.fi
Tmi Kotiaika	www.kotiaika.yhteystietopalvelu.com	
		kotilainen.anne@luukku.com
Tmi Marita Hyvönen	www.maritahyvonen.fi	marita_hyvonen@hotmail.com
Toiminimi Arnevi Laukkanen		
Toiminimi Matin Koti-apu		
Toivolana Mökki- ja Luonto-palvelut	www.toivolapalvelut.net	toivolapalvelut@toivolapalvelut.net
Tuuliharjun Hoiva Oy / Alina Hoivatiimi	www.tuuletar.fi	info@tuuletar.fi
VMK Engineering		veli-matti.kiminki@dnainternet.net
VTKL-Palvelut Oy	www.vtkl-palvelut.fi	marjo.nietosvaara@vtkl-palvelut.fi