

## Lisäpalveluiden tuotteistaminen Hoitokoti Päiväkummulle

Suvi Virtanen

<b>Tekijä</b> Suvi Virtanen	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Lisäpalveluiden tuotteistaminen Hoitokoti Päiväkummulle	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 23+23
<p>Viime vuosina yksityisten palvelutuottajien määrä on kasvanut sosiaali- ja terveysalalla merkittävästi, etenkin vanhustyön puolella. Palveluita tarjotaan niin kunnille kuin yksityisille asiakkaille. Toistaiseksi kuntien ostot yksityisiltä palveluntuottajilta ovat olleet merkittävässä asemassa yrityksen menestyksen kannalta. Tilanteeseen uskotaan olevan tulossa muutos, jolloin asiakas saa itse valita keneltä palveluita ostaa. Myös käsitteillä oleva sosiaali- ja terveysalan lakimuutos parantaisi yksityisten palvelutuottajien asemaa. Näiden muutosten takia yksityisten palvelutuottajien kyky erottautua kilpailijoistaan on ratkaisevassa asemassa jatkoon kannalta. Tarjoamalla asiakkaille parempia ja asiakaslähtöisempiä palveluita tavoitellaan kilpailuetua, jolla voidaan erottautua muista toimijoista.</p> <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuotteistaa Hoitokoti Päiväkumpu Oy:n tarjoamat lisäpalvelut, jotka ovat kaikki hoitokodissa tarjottavat palvelut pois lukien hoitotyön ja asumispalvelut. Työn tuotteina on lisäpalvelukatalogin sisältö, prosessikuvaukset ja ohje. Katalogin visuaalinen ilme ei ole osana tätä opinnäytetyötä, koska toimeksiantajayritys tuottaa sen viestintätoimistolla. Lisäpalveluiden tuotteistamisen tavoitteena oli luoda selkeä kokonaisuus, joka korostaa yrityksen asiakaslähtöisyyttä ja tarjoaa kilpailuedun markkinoilla.</p> <p>Työn tietoperustassa käsitellään tuotteistamisen merkitystä, tapoja ja vaiheita tuotteistamiseen ja asiakasmarkkinointiin pohjautuvan kirjallisuuden kautta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään tuotteistamisen teoriaa, etenkin palvelutuotteen näkökulmasta. Tuotteistamisen hyötyjä pohditaan erityisesti yksityisen sosiaali- ja terveysalan kautta, koska toimeksiantajayritys toimii kyseisellä toimialalla.</p> <p>Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotteistettiin hoitokodissa tarjottavat lisäpalvelut lisäpalvelukatalogin sisällöksi. Tärkeänä osana palvelujen tuotteistamista ovat myös lisäpalvelujen prosessikuvaukset ja ohjeet palveluista henkilökunnalle. Lisäpalveluita ovat kaikki hoitotyön ja asumisen ulkopuolelle jäävät palvelut, joita tarjotaan joku kolmannen osapuolen tai hoitokodin puolesta. Lisäpalvelut hoitokodissa koostuvat hyvinvointia ja elämäniloa lisäävistä palveluista ja virikkeistä, kuten kampaajasta, teatterikäynnistä ja hieronnasta.</p> <p>Produkteina tässä opinnäytetyössä syntyi lisäpalvelukatalogin sisältötekstit, prosessikuvaukset ja ohje henkilökunnalle. Sisältötekstit koostuvat palvelukuvauksista, joissa on kiteytettyä palvelun ydin. Prosessikuvauksissa käydään läpi lisäpalveluiden tuottaminen vaiheittain. Ohje on tarkoitettu hoitokodin henkilökunnalle lisäpalveluiden hallinnoinnin helpottamiseksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> Tuotteistaminen, lisäpalvelu, palvelutuote, hoitokoti	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Työn tavoitteet ja rajaukset .....	1
1.2	Työn luonne ja rakenne.....	2
2	Hoitokoti Päiväkumpu Oy .....	4
2.1	Toimialakatsaus ja kilpailutilanne .....	4
2.2	Lähtötilanne .....	6
3	Palveluiden tuotteistaminen.....	7
3.1	Tuotteistamisen lähtökohdat .....	7
3.2	Palvelutarjoama .....	8
3.3	Palvelutuote .....	9
3.4	Tuotteistamisen tavoitteet .....	9
3.5	Tuotteistamisen keinot ja menetelmät .....	10
3.6	Tuotekehitykset vaiheet .....	11
3.6.1	Ideointi ja arviointi .....	11
3.6.2	Kehittely .....	12
3.6.3	Tuotteistaminen ja valmistelu .....	12
3.6.4	Lanseeraus .....	13
3.7	Palveluprosessin kuvaus.....	14
4	Työn toteutus ja menetelmät .....	15
4.1	Toteutustapa .....	15
4.2	Sisältö .....	18
5	Tulokset ja arviointi .....	20
5.1	Produktin arviointi .....	20
5.2	Kehittämissuhteet Hoitokoti Päiväkummulle .....	21
5.3	Opinnäytetyön arviointi.....	22
5.4	Oma oppinen .....	22
	Lähteet .....	24
	Liitteet.....	27
	Liite 1. Lisäpalvelukatalogi .....	27
	Liite 2. Ohje ryhmäkoteihin .....	31
	Liite 3. Lisäpalveluiden prosessit.....	33

# 1 Johdanto

Hoivakotien ja niiden palveluiden kehittäminen on ajankohtainen aihe, joka on ollut paljon esillä mediassa. Elämään hoivakodissa toivotaan tarjoavan virikkeitä ja sisältöä päiviin, jotta voidaan todella saavuttaa yksilöllinen ja ihmisläheinen vanhustyö, jossa asiakkaan tarpeita pohditaan tarkasti (Pylkkänen 2014). Palveluiden kehittämiseen vaikuttaa myös mahdollinen sote-uudistus. Asiakas saa jatkossa valita itsellensä mieluisimman hoitopaikan, joka voi olla myös yksityinen yrityksen tai järjestön tarjoama palvelu (Rautio 2016). Keskeisenä kilpailukeinona tulee siis jatkossa korostumaan hoidon ja palveluiden laatu sekä asiakaslähtöisyys.

Tuotekehityksellä tarkoitetaan kokonaan uusien tuotteiden tuottamista ja jo olemassa olevien tuotteiden parantamista. Uudet tuotteet luovat lisäarvoa ja tarjoavat kilpailuetua, kun taas entisten tuotteiden parantelu toimivimmiksi kokonaisuuksiksi parantavat yrityksen asiakaslähtöisyyttä. Tuote voi olla tavara tai palvelu. Jos yrityksen toiminta perustuu palveluiden tuottamiseen, on yrityksellä ydinpalvelu sekä lisä- ja tukipalveluita. Ydinpalvelulla tarkoitetaan sitä palvelua, jota varten yritys on perustettu. Lisäpalvelu taas on välttämätön osa ydinpalvelun toimimista, kun taas tukipalvelulla tarkoitetaan sellaisia palveluita, joita voidaan pitää kilpailuetuna ja erottautumiskeinoina. Palvelutuote on rakennettava toimivaksi kokonaisuudeksi, joka luo asiakkaalle mielikuvan yrityksen brändistä. Tuotteet rakentuvat kokonaisuuksista, joissa on mukana palvelua, henkilöitä, tavaroita ja esimerkiksi paikkoja. Tämän johdosta voidaan harvoin puhua puhtaasti palvelutuotteista tai tavara-tuotteista, vaan on ymmärrettävä tuote-käsitteen monipuolisuus ja sen tuomat vaikutukset tuotteistamiseen. (Bergström & Leppänen 2015, 174–185.)

Tässä opinnäytetyössä, joka tehdään Hoitokoti Päiväkumpu Oy:lle, tuotteistetaan jo olemassa olevat vanhusten lisäpalvelut sekä luodaan uusia palvelukokonaisuuksia. Lisäpalveluilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ydinpalvelun lisäksi tuotettavia palveluita, joilla luodaan lisäarvoa asiakkaille. Bergström & Leppänen käyttävät tällaisista palveluista nimeä tukipalvelut.

## 1.1 Työn tavoitteet ja rajaukset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuotteistaa Hoitokoti Päiväkummussa tarjottavat lisäpalvelut, kuten kampaaja, hieroja ja jalkahoitaja, selkeäksi kokonaisuudeksi. Jo olemassa olevien lisäpalveluiden koonnilla ja uusien palvelukokonaisuuksien luomisella tavoitellaan lisäarvoa brändille. Tuotteistetuista lisäpalveluista luodaan sisältä katalo-

gia varten, josta asiakkaan on helppo valita haluamia palveluita. Samalla luodaan yksityiskohtaiset prosessikuvaukset ja ohje henkilökunnalle. Lisäpalveluilla halutaan parantaa asukkaiden elämänlaatua tarjoamalla iloa tuottavia hetkiä ja erottautua yksityisenä toimijana tarjoamalla lisäpalveluita asukkaille laadukkaan hoitotyön lisäksi. Lisäpalveluilla ei lähdetä tavoittelemaan merkittäviä liikevoittoja vaan pyritään erottautumaan kilpailijoista tarjoamalla parempaa palvelua asiakaslähtöisesti.

Tässä opinnäytetyössä ei tuotteisteta yrityksen tuottamaa ydinpalvelua, eli hoitotyötä. Tässä opinnäytetyössä ei myöskään suunnitella katalogin ulkoasua. Markkinointi otetaan huomioon osana tuotteistamista, mutta tässä opinnäytetyössä ei syvennytä erilaisiin markkinointikanaviin tai keinoihin, joiden avulla valmista produktia voidaan hyödyntää yrityksen markkinoinnissa. Tämä opinnäytetyö tuotteistaa hoitokodissa tarjolla olevat lisäpalvelut mahdollisimman vakinaisiksi kokoamalla prosessikuvaukset, ohjeet ja lisäpalvelukatalogin sisällön.

## **1.2 Työn luonne ja rakenne**

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö ja kehittämishanke. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi opas, toiminnan tai tapahtuman järjestäminen, jonka toteutumistapa on portfolio, kansio tai jokin muu vastaava (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Kehittämishankkeessa pyritään parantamaan kohteena olevan prosessin, asiantilan tai ilmiön toimivuutta (Kananen 2012, 13). Toiminnallisesta opinnäytetyöstä syntyy aina konkreettinen tuotos, jonka saavuttamiseen käytettyjä keinoja raportoidaan opinnäytetyössä. Työ koostuu työn tekemisen ja teorian raportoinnista sekä työn tuloksena syntyneestä produktista. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51–65.)

Toiminta- ja kehittämistutkimuksissa työn tuloksena pyritään muutokseen, joka edellyttää ilmiöön perehtymistä (Kananen 2012, 37–38). Asiantuntijoiden konsultaatiohaastatteluita käytetään yhtenä toiminnallisen opinnäytetyön menetelmänä. Konsultaatiohaastatteluissa pyritään keräämään ja tarkastamaan tietoja. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 58). Tässä opinnäytetyössä on perehdytty palvelutuotteistamisen teoriaan ja konsultoitu työn tukemiseksi Hoitokoti Päiväkummun henkilökuntaa.

Tämä opinnäytetyö rakentuu tämän johdanto-luvan jälkeen seuraavista osista: toimeksiantajan ja toimialan esittely, tuotteistamisen teoriaa, työn toteutustavan ja menetelmien kuvailu, työn arviointi ja lopuksi tuotetut produktit, joihin kuuluu lisäpalvelukatalogin sisältö, prosessikuvaukset ja ohjeita.

Johdannossa kerrotaan työn perusteista ja tavoitteista, johon tämä opinnäytetyö pyrkii. Toimeksiantajan esittelyssä esitellään Hoitokoti Päiväkummun toimintaa ja yksityistä sosi-  
aali- ja terveysalaa. Samassa käsitellään myös lisäpalveluiden lähtötilannetta, jossa käy-  
dään läpi jo tarjolla olevat palvelut ja niiden prosessit. Tuotteistamisen teoriassa käydään  
läpi, mistä tuotteistamisessa on kyse, miksi sitä tehdään, mitä keinoja voidaan käyttää,  
painottaen palvelutuotteen näkökulmaa.

Teorian jälkeen siirrytään työn toteutukseen, jossa käydään läpi kuinka produktit tuotettiin,  
mitä ne pitävät sisällän ja miksi. Tässä osiossa käydään läpi myös työn aikana ilmenneitä  
haasteita. Toteutusta arvioidaan seuraavassa osiossa produktin, opinnäytetyön ja oman  
oppimisen näkökulmista. Samassa annetaan kehitysehdotuksia Hoitokoti Päiväkummulle.  
Lopusta liitteinä löytyvät tuotetut produktit.

## **2 Hoitokoti Päiväkumpu Oy**

Hoitokoti Päiväkumpu Oy on pääkaupunkiseudulla hoitopalveluita tarjoava yksityinen sosiaali- ja terveysalan yritys. Vuonna 2001 perustettu suomalainen perheyrittäjä on aloittanut toimintansa tarjoamalla hoitopalveluita tehostetun palveluasumisen hoitokodeissa. Hoitokodeissa asukkaille tarjotaan ympärivuorokautista hoitoa. Suurin osa asukkaista on vakavasti muistisairaita, jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toimissaan. Tällä hetkellä hoitokoteja on neljä ja palvelutaloja yksi, joka on keskittynyt kehitysvammaisille tarjottavaan palveluasumiseen. Alkuvuodesta 2016 Hoitokoti Päiväkumpu avaa viidennen hoitokodin Helsingin Paloheinään, jossa on myös neljä palveluasuntoa. Hoitokodit rakentuvat kahdesta tai useammasta ryhmäkodista, jossa asukkailla on omat makuuhuoneet ja yhteiset oleskelutilat. Hoitokoti Päiväkummulla on myös oma keittiö Karpalo, joka valmistaa ruuat hoitokoteihin. (Hoitokoti Päiväkumpu 2015.)

Elämänilon toimintafilosofia, jonka perustana on asukkaiden ihmisarvon säilyttäminen ja elämänlaadun parantaminen, ohjaa Hoitokoti Päiväkummun toimintaa kaikilla alueilla. Yksilöllisellä hoito- ja palvelusuunnitelmalla pyritään tarjoamaan asiakkaille juuri heidän tarpeitaan ja toiveitaan vastaavaa hoitoa. Asukkaille halutaan tarjota ilahduttavia kokemuksia arjessa ja juhlassa, tätä toteutetaan esimerkiksi merkkipäivien muistamisella ja erilaisilla tapahtumilla hoitokodeissa. Elämänilon toimintafilosofian tavoitteina ovat tyytyväinen asukas, omainen ja työntekijä. (Hoitokoti Päiväkumpu 2015.)

Hoitokoti Päiväkumpu konserniin kuuluu myös Kotihoito Päiväkumpu, joka tarjoaa muun muassa kotisairaanhoidon palveluita, ja Kotisiivous Päiväkumpu, joka on kodinsiivouspalveluihin erikoistunut yritys (Hoitokoti Päiväkumpu 2015). Tämä opinnäytetyö koskee vain Hoitokoti Päiväkummun lisäpalveluiden tuotteistamista, eikä käsittele muiden konsernin yritysten toimintaa.

### **2.1 Toimialakatsaus ja kilpailutilanne**

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajiin kuuluu laaja joukko erilaisia toimijoita. Järjestöt, valtakunnalliset osakeyhtiöt, perheyhtiöt ja jopa muutama franchising-tyyppinen ketju tarjoavat palveluitaan tällä kentällä. Myös muutama kunta on perustanut yrityksen pyörittämään asumispalveluitaan ja osalla samaa toimintaa pyörittämään on perustettu yhdistys. Vuonna 2013 asumispalveluita tarjosi 1123 yritystä yksityisellä sosiaalisektorilla. Suurin kohderyhmä yksityisellä sosiaalipalveluiden puolella on vanhuspalvelut, johon kuuluu vanhainkodit, palvelutalot ja kotipalvelut. Ala on kuulunut jo useamman vuoden nopeimmin

kasvaviin toimialoihin, etenkin alan yritysten kasvu on ollut viime vuosina vauhdikasta. (Sosiaalialan työnantajat ry 2015, 34–35.)

Hoivakotipalveluita tarjoava, alun perin ruotsalainen, Attendo kutsuu hoitokotejaan mum-moloiksi, joissa asukkaille luvataan kotoisaa ja turvallista asumista sekä mielekästä arkea (Attendo 2014). Espero puolestaan tarjoaa kodinomaista ja yksilöllistä hoivaa asukkaan tarpeiden mukaan. Yritys lupaa asukkailleen paljon viriketoimintaa ja samanhenkistä seuraa. (Esperi). Kiireetön läsnäolo, aktiivinen viriketoiminta ja kuntoutuksen merkitys ovat yksityisiä hoivakotipalveluita tuottavan Deboran palvelun ydinarvoja (Debor 2016). On nopeasti havaittavissa yksityisten hoivakotien palveluiden samankaltaiset lähtökohdat, pyritään kodinomaisuuteen ja luvataan viriketoimintaa, tästä huolimatta yksikään näistä palveluntuottajista ei ole erikseen tuonut esille tarjolla olevia palveluita ja virikkeitä.

Vuonna 2015 Attendon avasi puutarha-teemalla toimivan hoivakodin, jonka tarkoituksena on tukea asukkaita ulkoilemaan useammin. Ruotsissa Attendolla on jo 18 teemallista hoivakotia. (Jokinen, 2015). Laitosmaisuudesta pois pääseminen ja asiakaslähtöinen toiminta olivat Hoivakoti kuntoon -projektin tavoitteita. Ylen A-studion projektissa uudistettiin Somerolaisen palvelutalon toimintaa. Projektissa huomattiin tunnelman olevan rennempi, kun keskityttiin asukkaiden hyvinvointiin ja annettiin heille mahdollisuus vaikuttaa hoivakodin asioihin. Monipuolista viriketoimintaa tarjosivat teatteriesitykset, elokuvat ja tanssit, joista asukkaat kiittelivät projektin aikana. (Ristola, 2015.)

Yksityiset toimijat tuovat hoiva-alalle asiakkaalle oikeuden valita palvelunsa, jonka voidaan nähdä olevan asiakaslähtöinen näkökulma, jossa palvelun laatu ja saatavuus korostuvat ensisijaisina tekijöinä palveluntuottajaa valitessa. Viranomaisen näkökulmasta palveluiden tulee olla tasa-arvoisia ja niiden sisällön ja hallinnoin tulisi säilyä valtiovallan määräyksen alaisina. Yksityiset toimijat kuitenkin kokevat kilpailun kehittävän alan palveluita ja haastavan myös julkisten palveluiden kehitystä nopeampiin muutoksiin, näin myös verorahojen käyttö tehokkaammin lisääntyy. Käynnissä olevat uudistukset kuntalakiin käsittelevät juuri näitä asioita. Jo tällä hetkellä suurin osa yksityisten palveluntuottajien liikevaihdosta koostuu kuntien ostamista palveluista, etenkin vanhusten- ja vammaispalveluiden asumispalveluissa. (Sosiaalialan työnantajat ry 2015, 38.)

Suurin osa yksityisistä toimijoista ei ole markkinoinut palveluitaan merkittävästi, johtuen siitä, että kunnat ovat heidän suurimpia asiakkaitaan ja loppuasiakkaan kanssa ollaan vähän kontaktissa. Palvelusetelillä, joka on kunnan myöntämä maksamisen väline, asiakas saa itse valita palveluntuottajansa. Palveluseteleitä on toistaiseksi otettu käyttöön vain



joissakin kunnissa ja niiden myöntäminen ei ole ollut volyymiltään merkittävää. Palveluseteleiden katsotaan kuitenkin tulevan jatkossa laajempaan käyttöön, joka tarkoittaa mahdollisuutta kilpailla asiakaslähtöisyydellä hinnan sijasta. Kehityksen, jossa otetaan heti huomioon loppuasiakas, uskotaan johtavan parempaan asiakastyytyvyyteen ja laajempaan palvelutarjontaan. (Sosiaalialan työnantajat ry 2015, 39–41.)

## **2.2 Lähtötilanne**

Ennen lisäpalveluiden tuotteistamisen aloittamista Hoitokoti Päiväkummussa on ollut tarjolla joitakin lisäpalveluita, joita ei ole kuitenkaan koottu yhteen. Tarjolla olevia lisäpalveluita olivat kampaaja, jalkahoitaja, kuvataidetunnit, musiikkiterapia ja vyöhyketerapia. Osalla näiden palvelujen tuottajista oli jo yhteistyösopimus yrityksen kanssa, mutta kaikilta sitä ei löytynyt. Palveluista ei löytynyt prosessikuvauksia eikä tehtäviä ollut jaettu henkilökunnalle täsmällisesti.

Lisäpalvelukatalogista oli ollut puhetta jo pitkään, mutta resursseja ja aikaa sen tekemiseen ei ollut jäänyt. Muita tarjottavia lisäpalveluita oli ehdotettu niin asukkaiden, heidän omaisten kuin henkilökunnankin puolesta. Samalla toivottiin selkeää tehtävän jakoa prosesseihin.

Aiheen koettiin olevan erityisen ajankohtainen, sillä mahdollinen sosiaali- ja terveyslain uudistus saattaisi muuttaa yksityisten toimijoiden asemaa merkittävästi. Sillä, jos asiakas saisi itse valita mistä haluaa palveluitaan, olisi tärkeää erottua kilpailevista yrityksistä. Myös kuntien myöntämien palvelusetelien, joiden avulla asiakas saa valita keneltä hoitopalvelun ostaa, lisääntymistä on ennakoitu Hoitokoti Päiväkummussa. Palvelusetelien käytön lisääntyminen kasvattaisi kilpailu niin julkisten kuin yksityisten hoivayritysten välillä. Nämä muutokset edellyttävät erottautumista ja asiakaslähtöistä palvelua kaikilta toimijoilta.

### 3 Palveluiden tuotteistaminen

Tuotteistamisella tarkoitetaan yleensä palvelujen tai tuotteiden konseptointia ja systematisointia. Tuotteistamisprosessit ovat erilaisia riippuen siitä mihin tuotteistamisella pyritään. Palvelun ja palveluprosessin tuotteistamisessa on kyse menetelmien ja tuotantotapojen vakioimisesta, aivan kuten konkreettista tuotetta tuotteistettaessa. Pyritään luomaan vakioituja prosesseja, joita voidaan toistaa ja monistaa asiakkaille samalla tavalla. Laadun parantuminen ja tehokkuuden lisääminen tekevät palveluista tasalaatuisempia. Palvelunhenkilösidonnoisuuksien vähentäminen selkeästi dokumentoiduilla prosesseilla ja palvelunkuvauksilla lisäävät yrityksen ammattimaisuutta. Olennaista tuotteistamisessa on kuitenkin asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja palveluiden tuottama lisäarvo, niin yritykselle kuin asiakkaalle. (Jaakkola, ym. 2009, 19–21.)

Aalto yliopiston palvelujen tuotteistamisen käsikirjassa tuotteistamista kuvaillaan näin: ”Tuotteistaminen on ihmisten ajattelutapojen ja toiminnan muuttamista. Sitä ei voi täysin ulkoistaa tai eristää niistä ihmisistä, jotka ovat muutoksen kohteena – asiakkaista ja työntekijöistä” (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 1).

#### 3.1 Tuotteistamisen lähtökohdat

Aineettoman palvelun tuotteistaminen kannattaa, koska muuten sen markkinointi on hankalaa. Palvelua ei voi tutkia, koskettaa ja arvioida, on siis luotava asiakkaalle tunne, että hän saa rahoilleen vastinetta. Palveluiden tuotteistamiselle on kasvava tarve, koska yritykset pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan juuri paremman palvelun avulla tuotteiden usein ollessa samankaltaisia. Palvelutuotteistamisen lähtökohtana on antaa palvelulle hyödykkeen ominaisuuksia, jolloin sen markkinointi helpottuu. (Parantainen 2008, 9-10.)

Tuotteistamisen yhteydessä puhutaan usein Haloilmiöstä, joka on yhdysvaltalaisen psykologi Edward Thorndiken havaitsema ilmiö. Haloilmiössä on kyse siitä, että ihmisen on vaikeaa erottaa yksittäisiä ominaisuuksia yleisvaikutelmasta. Tätä hyödyntämällä yritykset ja asiantuntijat voivat tuotteistamalla erottautua edukseen kilpailijoistaan. Epäolennaisilta tuntuvat yksityiskohdat ohjaavat asiakasta alitajuisiin valintoihin, tuotteen väri ja paino voi esimerkiksi olla ratkaisevassa asemassa. (Apunen & Parantainen 2011, 15–16.) Haloilmiötä käytettiin hyväksi myös Hoitokoti Päiväkummun lisäpalveluita tuotteistettaessa, sillä asiakkaan huomioiminen erityisellä tavalla tuo vaikutelman koko hoitokotien ylivoimaisuudesta.

Helppous, kannattavuus ja tasalaatuisuus ovat ominaisuuksia joihin tuotteistamisella pyritään. Asiakkaan tarpeet ja ominaisuudet ovat tuotteistamisen ytimessä. Asiakslähtöisyys on tuotteistaminen lähtökohtana, sillä tuotteistamisella pyritään vastaamaan asiakkaan kysyntään. Idean arvioinnin, kehittämisen, analysoinnin ja tuotantoprosessin kautta tuotteistetaan palveluita myynnin edistämiseksi. Tuotteistettaessa palvelua suunnitellaan se aina tietylle asiakasryhmälle, jolloin voidaan etukäteen arvioida kysyntää, tarvetta ja hyötyä, jotka asiakas palvelusta saa. Asiakkaalle laadukas ja lisäarvo tuottava palvelu lunastaa asiakaslupauksen ja täyttää tarpeen. Toimintaympäristön ja henkilökunnan muutokset tulee ottaa huomioon tuotteistamisen prosessin aikana, jotta prosessit säilyvät asiakkaalle ennallaan yrityksen muutoksista riippumatta. (Tonder 2013, 12–13.)

Hoitokoti Päiväkummussa asiakasryhmää ei tarvinnut lisäpalveluja suunniteltaessa erikseen rajata, koska palveluiden tarjoaminen rajoittuu hoitokodin asukkaisiin. Tuotteistamista tehtäessä otettiin huomioon kuitenkin asukkaiden omaisten suuri merkitys palveluita ostettaessa, sillä useimmiten asukkaat eivät itse enää päättä omista asioistaan vaan omaiset päättävät asukkaan puolesta.

### **3.2 Palvelutarjoama**

Tarjoamalla tarkoitetaan eri tuotteiden yhdistelmiä, joita yritys tarjoaa asiakkailleen. Tarjoamassa päätetään, mitä tuotteita otetaan mukaan myyvän ja erottuvan kokonaisuuden muodostamiseksi. Palvelupaketti eli ydintuote ja sen lisäksi tarjolla olevat lisäpalvelut muodostavat palveluyritysten tarjoaman. (Bergström & Leppänen 2009, 200–202) Hoitokoti Päiväkummussa ydinpalvelua ovat hoitotyö ja siihen kuuluvat asumispalvelut. Lisäpalveluita taas ovat kaikki asukkaan erikseen ostettavissa olevat palvelut, jotka usein edistävät hyvinvointia, mutta eivät ole asukkaalle välttämättömiä toimintoja.

Tuotetarjoaman laajuudessa tulee ottaa huomioon asiakkaan valinnan vaikeus. Tuotetarjoama ei saa olla liian laaja, sillä jos asiakas ei pysty valitsemaan tarjolla olevista vaihtoehtoista parasta, hän jättää mieluummin valitsematta. Hyvin tuotteistettu ehdotus poistaa asiakkaalta riskin tunteen, jonka takia ostopäätös on helppo tehdä. Ihminen pystyy keskittymään maksimissaan viidestä seitsemään vaihtoehtoon kerrallaan, jos tarjolla on useampia vaihtoehtoja ja päätöksen teko on tärkeää, ihminen rajaa vaihteittain vaihtoehtonsa muutamaaan. Selkeiden ehdotusten tekemisessä ja valinnan rajaamisessa on kyse tuotteistamisesta. (Apunen & Parantainen 2011, 39–44.) Lisäpalveluja tuotteistettaessa pohdittiin paljon tarjoaman laajuutta, mutta päätettiin olla karsimatta palveluita, koska tuotteistettavat palvelut olivat niin erityyppisiä.

### 3.3 Palvelutuote

Palvelutuote on yrityksen tuottamaa palvelua tuotteistettuna niin, että sitä voidaan helposti monistaa asiakkaille samanlaisena kokonaisuutena. Palveluprosessi tulee olla dokumentoituna selkeästi. Palvelutuotteesta voidaan puhua kun palvelun suunnitteluvaihe, myynnin menetelmät, markkinointimateriaalit, hinnoittelu, sopimukset ja graafinen ilme on dokumentoituna niin selkeästi, että kuka tahansa pätevä henkilö pystyy niiden perusteella tuottamaan palvelua. (Parantainen 2007, 12.) Palveluinnovoinnissa on kyse uudesta tai uudistetusta palvelusta, joka voidaan toistaa useille asiakkaille ja samalla hyödyttää yrityksen toimintaa (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 4). Toisaalta palvelun ja tuotteen tuotteistaminen eroa ei tulisi korostaa liikaa, sillä asiakas ostaa lähtökohtaisesti ratkaisuja ongelmaansa tai tarpeeseensa. Toiminta ja lopputulos ovat asiakasta kiinnostavia tekijöitä. (Kajak 2007, 11).

Kun konkreettisen tuotteen sijaan tuotteistaan palvelua, voidaan tuotteistamisessa katsoa olevan kyse asiakkaan tarpeen tyydyttämisestä tai ongelman ratkaisemisesta. Aineetonta palvelua ostettaessa palveluntarjoaja myy osaamistaan, aikaansa ja huomiotaan asiakkaan hyväksi. Asiakkaan tarpeesta on muodostettava selkeä vakiomuotoinen ja hinnoiteltavissa oleva palvelu, jossa aineeton arvo hyödyttää asiakasta selkeästi. Yrityksen näkökulmasta palvelun tuotteistamisessa pyritään myynnin tehokkuuden lisäämiseen ja tuotantokustannuksen vähentämiseen. (Tonder 2013, 14.)

Hoitokodissa lisäpalveluina myydään, joka kolmannen osapuolen osaamista, esimerkiksi kampaaja palveluita, tai oman henkilökunnan aikaa ja ammattitaitoa. Molemmissa tapauksissa pyritään lisäämään hoitokodin asukkaan hyvinvointia ja tarjoamaan iloa tuottavia palveluita asukkaan tarpeisiin.

### 3.4 Tuotteistamisen tavoitteet

Yrityksen näkökulmasta palvelun tuotteistamisessa pyritään myynnin tehokkuuden lisäämiseen ja tuotantokustannuksen vähentämiseen. Paremmiin markkinoitavissa olevien ja helposti myytävien monistettavien palveluiden rakentaminen ovat tuotteistamisen keskiössä. Asiakkaalle tuotteen ostamisen tulee olla helppoa ja riskittömän tuntuista. Palveluselosteella ja hinnoittelulla pystytään vaikuttamaan asiakkaan ostohaluun antamalla selkeä kuva siitä, mitä palvelu sisältää ja paljonko se maksaa. (Tonder 2013, 15–16.)

Tuotteistamalla vakioidaan palvelujen kehittämistä ja toteuttamista, joka on tärkeää yrityksen menestymisen ja kilpailukyvyn kannalta. Lisäarvon luominen asiakkaan silmissä on kehitystyön päätarkoitus. (Jaakkola, ym. 2009, 4.)

Hoitokodin lisäpalveluita tuotteistettaessa päällimmäisenä tavoitteena oli asiakaslähtöisempi palvelu ja kilpailijoista erottautuminen yrityskuvaa parantamalla. Lisäpalveluiden myynniltä ei odotettu merkittäviä liikevoittoja, mutta tavoitteena oli uusien asiakkaiden saaminen paremman palvelutarjonnan johdosta.

### **3.5 Tuotteistamisen keinot ja menetelmät**

Vaiheittainen tuotteistamisprosessi, on menetelmistä perinteisin. Siinä tuotteistaminen etenee vaiheittainen eikä tehdä päällekkäistä työtä. Tämän tyyppisessä toimintatavassa ongelmana on tuotteistamisen ajattelemisen kertaluontoisena projektina, jolloin jatkuvaa kehitystä ei pääse tapahtumaan. Ketterästä tuotteistamisesta puhutaan kun on tarve saada palvelu asiakkaan saataville nopeasti. Siksi aluksi keskitytään asiakkaalle näkyvien elementtien tuotteistamiseen ja palvelua saatetaan myydä asiakkaille vaikka varsinainen sisäinen tuotteistaminen olisi kesken. Palveluiden vaiheittaisessa tuotteistamisessa, eli iteratiivisessa tuotteistamisessa, pyritään alusta alkaen suunnittelemaan tuotteistaminen jatkuvaksi prosessiksi. Palvelu ja prosessit suunnitellaan joustaviksi ja mukaan otetaan vaiheittainen tavoitteiden tarkastelu. (Tuominen, ym. 2015, 10–11.)

Tuotteistamisen kulmakivi on palvelukuvauksen luominen. Yhteinen näkemys palvelunsiällöstä kertoo onnistuneesta tuotteistuksesta. Kiteytetty, yksinkertainen ja kaikille ymmärrettävä kuvaus vaatii usein eri sidosryhmien osallistumista tuotteistamiseen. Tärkeää on pohtia kenen tarpeisiin kuvaus tulee, sillä sen perusteella valitaan, mitä asioita halutaan korostaa. Sisäisen tuotteistuksen tulisi kertoa henkilökunnalle, mikä on tuotteistuksen rooli yrityksen toiminnan kannalta. (Tuominen, ym. 2015, 14–19.)

Lisäpalveluiden tuotteistaminen Hoitokoti Päiväkummulle tapahtui nopealla aikavälillä, mutta ei kuitenkaan aivan ketterän tuotteistamisen mukaisesti. Prosessi eteni lomittain, mutta jatkuvan prosessin suunnittelu ja osallistaminen olivat vähäistä resurssien puutteiden vuoksi. Osittain tuotteistamista ajateltiin kertaluontoisena projektina, joka tulee saada valmiiksi ja asiakkaiden käyttöön.

Aalto yliopiston LEAPS-projektin tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen osallistavan tuotteistamisen malli. Mallin tarkoituksena on vastata tuotteistamisen yleisiin haasteisiin, jotka johtuvat johdon ja tuotteistajan etäisyydestä asiakaspintaan. Projektissa luotiin osallistavan tuotteistamisen sykli (kuvio 1), joka auttaa yrityksiä osallistamaan tuotteistamiseen. Menetelmänä projektissa käytettiin osallistavia työpajoja. Yhteisten tavoitteiden selkiyttä-

miseen ja nykytilanteen kartoittamiseen on tarkoitus ottaa mukaan asiakkaita ja työntekijöitä. Näkemyksien ravisteleminen kohdassa kolme tarkoittaa palvelun tarkastelua kriittisesti uusien toimintatapojen löytämiseksi. Näkemyksen kiteyttämiseen tulee osallistua riittävästi edustajia eri sidosryhmistä, jotta kiteytys onnistuu. Lopuksi arvioidaan ja pohditaan jatkokehitystarpeita. (Tuominen, ym. 2015, 12–13)



Kuvio 1. LEAPS-projektin osallistavan tuotteistamisen ja työskentelyn sykli (Tuominen, ym. 2015, 12).

### 3.6 Tuotekehitykset vaiheet

Tuotekehityksen tavoitteena on luoda kokonaisuuksia, joita asiakas haluaa. Kyseessä ei ole ainoastaan uusien tuotteiden innovointi vaan myös entisten tuotteiden parantelu. Markkinoiden ja trendien seuranta on tärkeää ottaa huomioon tuotekehityksessä. Ainoastaan ydintuotteeseen panostaminen ei usein riitä. Tuotekehityksessä luodaan markkinoitava tuote, eli tuotteistaan palvelu asiakasta houkuttelevaksi. Tuotekehityksen vaiheita ovat ideointi ja arviointi, kehittäminen ja testaus, tuotteistaminen ja valmistelut sekä lanseeraus. Vaiheita voidaan toteuttaa yhtä aikaa, sillä kyseessä on jatkuvaa toimintaa eikä yksittäinen tapahtuma. (Bergström & Leppänen 2009, 205–212.)

#### 3.6.1 Ideointi ja arviointi

Ideat tuotekehitykseen syntyvät monilta tahoilta ja niitä pyritään hankkimaan mahdollisimman paljon. Asiakkaiden, henkilöstön ja kilpailijoiden toiminta synnyttää usein uusia innovaatioita. Yksinkertaisetkin ideat toimivat, kunhan ne vastaavat markkinoiden tarpeeseen.

Lakimuutokset ja kulutustottumusten muutokset toimivat usein tuotekehityksen tukena. Erilaisten ideointitekniikoiden käyttö on yleistä tuotekehityksen aikana. Tyypillinen menetelmä on mm. aivoriihi, jossa tarkoituksena on saada aikaan mahdollisimman monta ideaa niiden toimivuutta arvioimatta. Asiantuntijoiden haastattelu ja erilaiset asiantuntijaforumit toimivat tukena ideoinnissa. Arvioitaessa ideoita on kyse kannattavuuslaskemista, joiden avulla arvioidaan kustannuksia ja kannattavuutta. (Bergström & Leppänen 2009, 212–215.)

Normaalin liiketoiminnan ohella syntyy koko ajan uusia palveluideoita eri lähteistä. Työntekijöillä on usein vahva osaaminen ja näkemys palvelujen tarpeesta ja menestymisestä. Asiakkailta saadun palautteen perusteella on myös helppoa havainnoida kehityskohtia. Kilpailijoiden palveluiden tarkastelu on tyypillistä ja suotavaa tuotteistamisen ideointivaiheessa, samalla voidaan arvioida oman idean ainutlaatuisuutta ja arvoa. Arviointivaiheessa on otettava huomioon palveluiden tuottamiseen kuluva aika ja resurssit ja pohdittava tuotteistamisen kannattavuutta. (Jaakkola, ym. 2009, 8-10.)

Ideointiin ja arviointiin lisäpalveluiden tuotteistamisessa osallistuivat esimiestaso ja sitä ylemmät henkilöt Hoitokoti Päiväkummusta. Asukkailta, omaisilta ja hoitajilta oli kuitenkin saatu ideoita etukäteen ja niitä hyödynnettiin palveluita suunniteltaessa. Resurssien tarvetta arvioitiin heti projektin alussa.

### **3.6.2 Kehittely**

Kehittelyssä on tärkeää verrata yrityksen nykytilaa strategiaan ja tavoitteisiin, jotta voidaan nähdä mitä toimintaa ja palveluita tulisi uudistaa ja kehittää. Kehitystyössä pohditaan mitä hyötyä asiakas tavoittelee palvelua ostaessaan, miten palveluiden kysyntä on kehittynyt ja erottuuko palvelutarjoama kilpailijoiden tarjoamista palveluista. (Jaakkola, ym. 2009, 7-10.)

Kehittelyvaiheessa parhaat ideat rakennetaan kokonaisiksi tuotteiksi, joiden ominaisuuksien kehittämistä jatketaan pidemmälle. Tuotteelle suunnitellaan nimi ja ulkoasu. Lopputuloksena on valmis tuote, jolle mietitään tuotanto- ja markkinointistrategiaa. (Bergström & Leppänen 2009, 215.)

### **3.6.3 Tuotteistaminen ja valmistelu**

Palvelun konkretisointi on yksi tuotteistamisen tärkeimmistä tavoitteista, jota seuraa hyvien ideoiden kehittelyä. Palvelujen monimuotoisuus on usein haasteena palvelutuottei-

den tuotteistamisessa, vaihtelevilla tavoilla toteutettu palvelu ei luo yhtenäistä kuvaa toiminnasta. Viestiminen yhdenmukaisesti ja yksinkertaisesti palvelujen tarjonnasta ja toteutamisesta vaatii hyvin tuotteistettua prosessia. Esitteet ja materiaalit tekevät palvelusta aineellisemmän, jolloin asiakkaan on helpompi ymmärtää palvelua. Tämä auttaa myös myynnissä, kun asiakkaalle voidaan esitellä jotain aineellista. (Jaakkola, ym. 2009, 27–28.)

Lisäpalveluiden havainnollistamiseksi sekä asiakkaille että henkilökunnalle, lähdettiin Hoitokoti Päiväkummulle työstämään lisäpalvelukatalogia, josta asukkaiden ja omaisten on helppoa tutustua kaikkiin tarjolla oleviin palveluihin. Aikaisemmin lisäpalveluista oli voinut tietää vaan hoitajilta kuulemalla, jolloin viestin yhtenäistäminen ja konkretisoiminen eivät toimineet halutulla tavalla.

Tuotekehityksen loppuvaiheessa luodusta tuotteesta rakennetaan markkinoitava tuote, joka tyydyttää asiakkaan tarpeet kilpailukykyisesti. Tuotteen on sovittava muihin tuotteisiin, jotta muodostuu toimiva kokonaisuus. Tässä vaiheessa päätetään myös tuotteen hinnoitteluperusteet, saatavuusratkaisut ja suunnitellaan markkinointiviestintä. Tuotteistamisen loppuksi päätetään lanseerausajankohta. (Bergström & Leppänen 2009, 218–219.)

#### **3.6.4 Lanseeraus**

Tuotteen lanseerauksessa avainasemassa on viestintä asiakkaiden mielenkiinnon saamiseksi. Onnistuneen lanseerauksen edellytyksiä ovat analyysien tulosten hyödyntäminen, onnistunut tuotekehitys, perusteellisesti suunniteltu lanseeraus, riskien huolellinen kartoitus, onnistuneiden kilpailukeinojen suunnittelu ja valinta sekä lanseeraus suunnitelman toteuttaminen suunnitelman mukaan. Tuotetta kehitetään ja muokataan uudelleen lanseerauksen jälkeen. Lanseerauksessa ei välttämättä ole kyse uudesta tuotteesta, vaan uudelleen markkinoinnista. (Bergström & Leppänen 2009, 219.)

Palvelutuotteen lanseerauksen jälkeen on tärkeää seurata ja mitata tuotteistamisprosessin onnistumista ja valmistautua kehittämään palvelua. Arvioinnissa otetaan yleensä huomioon palvelun laatu ja tuottavuus, joiden kannalta voidaan arvioida onnistumista. Laatu mitataan mm. palvelujen ja asiakastarpeiden kohtaamisella ja asiakkaiden odotuksiin vastaamisella. Tuotteistamisen onnistuvuutta voidaan tarkastella tuottavuuden näkökulmasta, jolloin palvelun pitäisi olla tehokkaampaa, nopeampaa ja prosessisuunnitelman mukaista. Mittareina voi yrityskohtaisesti toimia myös asiakastyytyväisyys, imago, tunnettuus tai asiakkaiden määrä. Tuotteistamista ei tulisi ajatella kertaluontoisena projektina vaan jatkuvana kehitystyönä. (Jaakkola, ym. 2009, 33–39.)



### 3.7 Palveluprosessin kuvaus

Sisällön määrittelyn lisäksi todella tärkeä osa tuotteistamista on määrittellä, miten palvelu toteutetaan ja tuotetaan. Palveluprosessin kuvaus aloitetaan yleensä tarkoilla toteutusvaiheiden kuvauksilla. Tästä käy ilmi, ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen ja missä vaiheessa. Usein prosessi kuvataan yksinkertaisena toimintakaaviona, josta käy ilmi palvelun toteuttamiseen sisältyvät työvaiheet ja henkilöt. Tapauksesta riippuen prosessikuvauskäyttöön voi olla tärkeää merkitä kriittiset kohdat ja esimerkiksi vaiheisiin kuluva aika. (Jaakkola, ym. 2009, 15–16.)

Dokumentaation perusteella tunnistaa hyvän tuotteistamisen. Jos yritykseen tulisi täysin uudet työntekijät, jotka eivät tunne yrityksen tarjoamaa palvelua, ja he alkavat tuottaa muutamassa viikossa täysin samaa palvelua samalla tavalla kuin ennen, on palvelu tuotteistettu onnistuneesti. Kirjalliseen muotoon tulisi olla tallennettu kaikki tuotteistamisen vaiheet yksityiskohtaisesti. Suunnitteluvaiheen, menetelmien, hintojen, sopimusten ja graafisen ilmeen tulisi olla dokumentoituna niin että työhön pätevä henkilö voisi tuottaa palvelua dokumenttien perusteella. (Parantainen 2008, 23–24.)

Lisäpalveluiden tuotteistus dokumentoitiin yhdeksi selkeäksi tiedostoksi, josta löytyy palvelukuvaukset, prosessikuvaukset, palveluiden hinnat ja palveluiden tuottajat. Tämän sisäisen dokumentin avulla tulisi kenen tahansa Hoitokoti Päiväkummussa työskentelevän pystyä ymmärtämään ja tuottamaan lisäpalveluita.

## 4 Työn toteutus ja menetelmät

Työn tekeminen aloitettiin lokakuun 2016 puolivälissä, jolloin pohdittiin toimitusjohtajan ja talousjohtajan kanssa, mitä palveluita halutaan tuotteistaan ja mitä työllä tavoitellaan. Käytiin läpi jo olemassa olevat palvelut ja pohdittiin, mitä halutaan tarjota näiden lisäksi. Kamppaan, jalkahoitajan ja vyöhyketerapeutin palvelut ovat olleet tarjolla jo pidempään, mutta niitä ei ole koottu mihinkään asiakkaalle selkeästi tarjolle. Lisäksi yrityksessä on pitkään pohdittu muidenkin palveluiden tarjoamista, esimerkiksi hierojan, teatterikäyntien ja retkien tuotteistamisesta on puhuttu.

Projektin alussa ajatuksena oli koota katalogi, jossa tarjottavat lisäpalvelut esitellään. Samassa lisäpalveluista tehdään prosessikuvaukset ja ohjeet palveluiden tuottamisesta. Lisäpalveluilla ei lähdetä tavoittelemaan liikevoittoa, vaan niiden halutaan tuovan lisäarvoa brändille. Hyödynnetään siis haloilmiötä, jossa asiakaslähtöisyys luo erottuvan kuvan koko yrityksestä. Halo-ilmiössä ihmisen on vaikea erottaa yksityiskohtia kokonaisuudesta, tämän takia tuotteistaminen tarjoaa yritykselle kilpailuedun (Apunen & Parantainen 2011, 15–16.) Projekti toteutettiin yhdessä yrityksen johtoryhmän kanssa, yhteisissä palaverissa käytiin läpi ongelmakohtia, projektin etenemistä ja uusia ideoita, joita projektin aikana ilmeni. Tuotteistuksen oli määrä olla valmiina tammikuun aikana.

### 4.1 Toteutustapa

Lisäpalveluiden tuotteistaminen aloitettiin nykyisten palveluiden tarkastelusta, hiustenhoitopalvelut ja jalkahoidot ovat selkeästi tämän hetkisistä palveluista säännöllisesti käytössä, vyöhyketerapian palveluita hyödyntää vain pieni osa asukkaista. Uuden jalkahoitajan hankkiminen tuli ajankohtaiseksi heti projektin alussa. Jalkahoitajan kanssa tehtiin yhteistyösopimus, jossa määriteltiin palvelunkuvaus palveluntuottajan puolesta sekä hinnoittelu. Asiakkailta veloittavat hinnat jäivät Hoitokoti Päiväkummun päätettäväksi. Jo olemassa olevien palveluiden kartoittamisen kanssa samaan aikaan tutustuttiin tuotteistamisen teoriaan kirjallisuuden avulla. Palveluista kerättiin ylös sen hetkiset tiedot ja palveluntuottajat.

Uusia palveluita ideointiin kokouksessa, johon osallistui osa johtoryhmän jäsenistä. Asiakkaiden tiedusteleminen palveluita kirjattiin ylös ja ideointiin uusia kokonaisuuksia. Nopean aikataulun vuoksi asukkaita tai heidän omaisiaan ei voitu ottaa varsinaiseksi osaksi tuotteistamista, mutta hyödynnettiin omaisilta saatuja ehdotuksia ja parannusideoita. Bergströmin ja Leppäsen (2009, 212–215) mukaan ideointivaiheessa on hyvä järjestää aivo-

riihi, jossa pyritään luomaan monta ideaa joiden toimivuutta arvioidaan myöhemmin. Tarjolla olevien palveluiden lisäksi ideoitiin teatteripaketti, retkipaketti ja sisustuspalvelu. Samalla päätettiin, että musiikkiterapia ja kuvataidetunnit tulisi sisällyttää lisäpalvelukatalogiin. Hieroja oli aikaisemmin käynyt hoitokodeissa, mutta palvelusopimusta ei ole ollut vuosiin. Hieronta halutaan ottaa takaisin tarjottavaksi lisäpalveluksi. Ideointipalaverin jälkeen koottiin yhteen palveluideat ja niiden mahdollinen sisältö sekä ongelmakohtat että auki olevat päätökset.

Retkipalvelun ja teatterikäynnin sisältöä hiottiin ja selvitettiin, kuinka palvelu olisi mahdollista toteuttaa. Teattereiden hinnat, näytösajat ja esteettömyys toimivat valintakriteereinä. Teatteripakettiin haluttiin sisällyttää myös väliaikatarjoilua, jotta elämys olisi kokonaisvaltainen. Hinnoittelussa oli otettava huomioon hoitajan palkka, työaika matkoineen, matkakustannukset, tarjoilut ja kahden lipun hinta. Myös teatterin sijainnin tuli olla hyvä useammasta hoitokodista, ettei aikaa ja matkakustannuksia kerry liikaa. Esteettömän liikkumisen ja pyörätuolipaikkojen mahdollisuus oli välttämätöntä asiakaskunnan huomioon ottaen. Pohdinnassa oli myös saattajaksi lähtevän koulutustausta, mutta lopulta päädyttiin siihen, että saattajan tulisi olla lähihoitaja. Osa asukkaista on huonokuntoisia, jolloin on tärkeää turvallisuuden takaamiseksi, että mukana on ammattilainen.

Teatteripaketti päätettiin vakioida yhteen teatteriin, jolloin palvelu on vakioitua ja sen tuoteistaminen on mahdollista. Helsingin kaupungin teatterin Arena-näyttämö valittiin paketin teatteriksi. Valintaan vaikuttivat mm. sijainti, liikkumisen esteettömyys ja esitysten lippujen hinta. Näyttämöllä näytetään kohderyhmälle soveltuvia näytelmiä, joiden lippujen hinnoissa ei ole merkittäviä vaihteluita. Myös näytösten ajankohdat olivat aikaisemmat kuin useassa muista vaihtoehdoista. Ajankohta on merkittävä paketin hinnan kannalta, sillä hoitajille tulee maksaa lisiä ilta- ja viikonlopputöistä. Palvelu päätettiin tästä syystä rajata mahdolliseksi vain arkipäivinä, jotta hinnan vakiointi on mahdollista.

Teatteripalvelun lisäksi samankaltaisia asioita pohdittiin retkipalvelun kohdalla. Palvelun kesto tuli määrittää vakioksi ja siihen tuli sisältyä matkaan kuluva aika. Palvelun haluttiin sisältävän kahvitarjoilun vierailukohteessa, mutta mahdolliset pääsyliput eivät sisälly retken hintaan.

Sisustuspalveluun kuuluvat tuotteet oli etukäteen päätetty sisustussuunnittelijan toimesta, ongelmaksi palvelua suunnitellessa muodostui kuitenkin tuotteiden saatavuus, kun kysynnästä ei ollut varmuutta. Paketti haluttiin johtoryhmän näkökulmasta tarjota vuokrattavaksi

talousjohtajan tekemällä vuokratukustannuksella ja mukaan haluttiin myös mahdollisuus ostaa tuotteet omaksi. Ostettaessa tuotteita omaksi, ei tarvitse ostaa kaikkia sisustuspaketin sisältämiä tuotteita.

Sisustuspaketin tuotteita päätettiin yhdessä toimitusjohtajan kanssa tilata kymmenen pakettia alkuvarastoksi, jota voidaan kysynnän mukaan täydentää. Suurena ongelmana olivat toimitusajat, jotka osalla palvelun tuotteista olivat yli viisi viikkoa. Sisustuspaketin tuotteet kerättiin omaan Excel-taulukkoon, jossa erillisiltä välilehdiltä löytyvät tiedot tuotteiden varastotilanteesta, vuokratuista tuotteista ja ostetuista tuotteista. Taulukosta löytyy siis helposti tieto kenellä kaikilla palvelu on käytössä. Laskutukseen tieto paketin tilaamisesta tulee uusien asukkaiden kohdalla hoitosopimuksen mukana, johon on kirjattu sisustuspalvelun käyttö. Vanhojen asukkaiden ottaessa palvelu käyttöön ovat he yhteydessä suoraan laskutuksesta vastaavalle, joka huolehtii myös sisustuspalvelun varastotilanteesta.

Palveluiden hinnoittelusta pidettiin palaveri yhdessä yrityksen talousjohtajan kanssa, konsultoinnissa käytiin läpi arviot palveluista aiheutuvista kustannuksista ja sopivista katteista. Palveluiden hinnoittelussa otettiin huomioon myös järjestelyyn kuuluva aika, etenkin jos palvelu tuotetaan omalla henkilökunnalla. Hinnat päätettiin koota Excel-taulukkoon, josta niiden koostuminen olisi helppo tarkistaa ja tarvittaessa muuttaa. Palveluiden hinnat lisätään katalogin loppuun erillisenä paperina, jotta hintojen muuttuessa ei tarvitse painaa koko katalogia uudestaan. Hinnoittelu on tärkeä osa tuotteistamisen arviointia, sillä siinä pohditaan prosessien kannattavuutta ottamalla huomioon palveluun kuluvan ajan ja resurssit (Jaakkola, ym. 2009, 8-10).

Prosessin toimivuudesta hoitokodeissa käytiin konsultaatiokeskusteluja yhden yksikön johtajan kanssa. Pohdittiin ketä hoitokodin henkilökunnasta hoitokotien sisällä vastaisivat lisäpalveluiden organisoinnista, minkälaisia resursseja toiminnot vaativat, kuinka vältetään päällekkäiseltä työltä ja miten ostetut palvelut kirjataan ja koordinoidaan laskutukseen. Aikaisemmin ongelmina olivat olleet palvelun saamisen venyminen, palvelun tilaamisen organisoinnin puute ja tiedon kulkeminen laskutukseen. Konsultoinnissa päädyttiin ryhmäkoitivastaavien ja vuorovastaavan olevan oikeita henkilöitä hoitamaan lisäpalveluita, jotka tilataan suoraan ryhmäkodista. Nämä henkilöt ovat aina nimettyjä tehtäväänsä, jolloin kaikki työntekijät tietävät kenen vastuulla asioiden hoitaminen on. Prosessit voidaan vakioida tarkasti, kun tehtävään on määrätty henkilöt, jotka henkilökunnan vaihtuvuudesta huolimatta löytyvät yrityksen jokaisesta toimipisteestä.

Kun prosessikuvaukset oli saatu koottua yhdeksi ohjaavaksi asiakirjaksi, jonka avulla kenen tahansa sitä lukevan pitäisi tietää kuinka toimia minkäkin lisäpalvelun kohdalla, koonnuttiin uudestaan johtoryhmän jäsenten kesken. Kokouksessa esiteltiin tuotetut asiakirjat ja käytiin läpi tarvittavat muutoskohdat. Muutamien asettelumuutosten jälkeen työ käytiin vielä läpi yhdessä toimitusjohtajan kanssa, joka hyväksyi sen valmiiksi. Seuraavassa viikkopalaverissa lisäpalvelut esiteltiin hallinnon työntekijöille ja lähetettiin eteenpäin viestintätoimistolle.

## 4.2 Sisältö

Lisäpalveluiden tuotteistaminen pitää sisällään lisäpalvelukatalogin sisällön (Liite 1), palveluiden yksinkertaiset prosessikuvaukset (Liite 2) ja ohjeen ryhmäkoteihin (Liite 3). Näiden lisäksi on lisäpalveluiden erillinen hinnasto ja laskelmat hintojen muodostumisesta sekä palvelutuottajien kanssa tehdyt sopimukset. Lisäpalvelukatalogin taiton ja visuaalisen suunnittelun tekee Hoitokoti Päiväkummun viestintätoimisto.

Lisäpalvelukatalogissa esitellään yrityksen lähtökohdat palveluiden tarjoamiselle. Luodaan asiakaslähtöinen ote heti alusta. Kaikki tarjolla olevat lisäpalvelut esitellään lyhyesti, teksteissä kerrotaan, mistä palvelu koostuu ja mitä mahdollisia hyötyjä siitä on asukkaalle. Tekstejä työstettäessä tutustuttiin palvelusopimuksien palvelukuvauksiin ja niiden pohjalta pohdittiin, mikä on selkeä ydin kussakin palvelussa. Myös uusien palveluiden kohdalla pyrittiin tuomaan selkeästi ja ytimekkäästi esille mitä tarjotaan ja miksi, jotta asiakkaalle syntyy vahva mielikuva, joka taas madaltaa ostamisen kynnystä. Kuvien avulla lisätään tunnelmaan hyvinvoivista asukkaista, joiden elämäniloa kasvaa palveluita ostettaessa. Ohjeet palveluiden tilaamiseen sekä hinnat löytyvät katalogin lopusta, koska tilan säästämiseksi ne oli järkevämpää koota yhtenäisesti loppuun. Asiakkaan tutustuttua kaikkiin tarjolla oleviin palveluihin päätyy hän katalogissa ohjeisiin, kuinka hänen tulisi toimia halutesaan ostaa lisäpalveluita. Katalogissa ei ilmoiteta palveluiden tuottajia, koska osassa palveluita heitä on useampia ja näin vältetään myös vaihtuvuuden haitoilta. Esitteet auttavat asiakasta ymmärtämään palvelukokonaisuuden tekemällä siitä aineellisemmän, samalla vähennetään riskintunnetta, mikä edistää palveluiden myyntiä (Jaakkola, ym. 2009, 27–28).

Prosessikuvauksissa on kaavioilla kuvailtu prosessin vaiheet ja henkilöiden roolit. Kaikista lisäpalveluista on koottu yhteinen taulukko sekä omat tarkemmat prosessikuvaukset. Prosessikuvaukset on dokumentoitu selkeästi vaihe vaiheelta, jotta kenen tahansa on helppo tarkistaa, miten lisäpalvelut toimivat. Samasta dokumentista löytyy palveluiden kuvaukset, palvelutuottajien yhteystiedot ja palveluiden osto- ja myyntihinnat. Yksi selkeä dokumentti,

johon on kerätty kaikki lisäpalveluiden tuottamiseen liittyvä tieto, tekee palveluiden monistamisesta ja tarjoamisesta yksinkertaista. Tuotekehityksen tekeminen on helppoa, sillä palvelumuutoksien kirjaaminen onnistuu suoraan dokumenttiin, jossa on perustu aikaisemmin tehtyjä valintoja ja hinnoittelua. Hyvässä tuotteistamisessa on kyse loppujen lopuksi dokumentaatiosta, jossa kirjallisesti tulisi olla selvillä kaikki suunnittelun vaiheet sekä prosessin yksityiskohtaiset kuvaukset (Parantainen 2008, 23–24).

Ryhmäkotiohjeessa on luettelona kaikki tarjolla olevat lisäpalvelut ja niiden alla on listattu kunkin palveluntarjoaja yhteystietoineen. Ohjeessa on palveluiden kohdalle merkitty, kuka tilaa palvelun palveluntuottajalta ja kuka merkitsee ostetun palvelun asiakastietojärjestelmään laskutuksen tiedoksi. Tällä yksinkertaisella ohjeella tehdään lisäpalveluiden hankinta mutkattomaksi kiireisten hoitajien arjessa. Selkeä tehtävän jako yhteydenoton ja merkitsemisen kohdalla pitävät huolen siitä, että asukkaat saavat haluamiaan palveluita vaivattomasti.

## 5 Tulokset ja arviointi

Tässä luvussa käsitellään produktien onnistumista ja toimivuutta, opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimistani. Lopussa annetaan kehittämissuhteita Hoitokoti Päiväkummulle painottaen lisäpalveluiden kokonaisuutta.

Aloitin lisäpalvelujen tuotteistamisen marraskuun 2015 alussa, jolloin harjoitteluni Hoitokoti Päiväkummussa oli päättynyt. Jäin osa-aikaisena työntekijänä hoitamaan markkinointitehtäviä ja lisäpalveluiden tuotteistamista. Produktin oli määrä olla valmis tammikuun 2016 loppuun mennessä. Nopean aikataulun vuoksi päätin tehdä ensin koko produktin valmiiksi ja syventyä vasta sen jälkeen itse opinnäytetyön kirjoittamiseen.

### 5.1 Produktin arviointi

Aloitin produktin teon tutustumalla alkuvaiheessa tuotteistamisen peruslähtökohtiin ja samalla keräsin jo olemassa olleita lisäpalveluita yhteen. Olemassa olevien lisäpalveluiden koonti oli melko vaivatonta ja osalle jo tehdyistä palvelusopimuksista sain paljon hyödyllistä tietoa. Sopimukseen palvelukuvauksia kirjoittaessa ei ole ajateltu asiakasta, jonka takia palvelut oli ajateltava kokonaan toisesta näkökulmasta katalogin sisältöä varten.

Nopeasti ideoimme johtoryhmän kanssa uusia lisäpalveluita, joille oli ollut kysyntää. Työsitin ideoita pidemmälle ja pohdin tarkkaan ongelmakohtia ja toteutustapoja. Keräsin kaikki uudet ja olemassa olleet lisäpalvelut samaan dokumenttiin, johon oli helppo kirjata ongelmia ja ratkaisuehdotuksia. Johtoryhmän kanssa kävimme näitä kohtia läpi ja sain projektin etenemään sulavasti. Produktin teko eteni hyvin talven aikana ja vaikka tein työtä pitkälti itsenäisesti, pystyin nopeasti konsultoimaan tarvittavia henkilöitä.

Tuotteistamisprosessiin ei otettu mukaan varsinaisia asiakkaita ja henkilökunnastakin siihen osallistui vain pieni osa. Tuotteistamisen näkökulmasta olisi ollut parempi, jos prosessiin olisi osallistunut palveluita ostavia asiakkaita, eli asukkaita ja heidän omaisiaan. Heidän avullaan palveluista olisi saatu vielä asiakaslähtöisempiä ja samalla varmistettu, että palveluilla on kysyntää.

Ongelmakohtia oli uusien lisäpalveluiden kohdalla, koska palvelut piti vakioida monistettaviksi. Samalla piti pohtia, kuinka palvelut järjestetään ja mistä saadaan niihin tarvittavat resurssit. Haasteena oli ehdottomasti myös selkeiden ja yksinkertaisten prosessin luominen ja henkilökunnan sitouttaminen niihin. Hoitajat eivät koe myynnin tai markkinoinnin kuuluvan heidän työnkuvaansa, jolloin esimerkiksi lisäpalvelut mielletään ylimääräiseksi työksi.

Joidenkin palveluiden kohdalla prosessia olisi pitänyt mieltä tarkemmin, sillä esimerkiksi sisustuspaketin ostamista ja vuokraamista on ollut jälkikäteen hankalaa pitää ajan tasalla. Varastotilanteen ylläpito on ollut työlästä, koska tietoa vuokratuista palvelusta ei ole aina ilmoitettu oikealle henkilölle.

Produkti valmistui ajallaan toimeksiantajalle, mutta sen loppuun vieminen viestintätoimiston kanssa venyi merkittävästi. Valmiiksi tuotetun sisällön yhteydessä toimitettiin ehdotus katalogin ulkoasusta, mutta viestintätoimisto halusi paneutua ulkoasuun ja etenkin kuviin tarkemmin. Muiden markkinointi asioiden ajaessa etusijalle, siirtyi lopullisen lisäpalvelukatalogin tuottaminen myöhemmälle kustannussyistä. Produkti koettiin kuitenkin yrityksen puolelta onnistuneeksi ja tarpeelliseksi. Se on tarkoitus ottaa käyttöön kesän 2016 aikana, jolloin katalogia hyödynnetään markkinoinnissa niin uusille kuin nykyisillekin asiakkaille. Nykyisille asiakkaille palveluita tuodaan esille jakamalla lisäpalvelukatalogeja hoitokodeissa ja omaistenilloissa. Katalogi viedään myös verkkosivuille ja sitä tullaan mainostamaan sosiaalisessa mediassa. Potentiaalisille asiakkaille lisäpalvelut tuodaan esille ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä, jolloin on tapana toimittaa kaikki yrityksen esitteet toiminnasta kiinnostuneille.

Lisäpalveluiden tuotteistamisella pyrittiin luomaan Hoitokoti Päiväkummulle kilpailuetu, jossa erotutaan asiakaslähtöisillä palveluilla. Tässä onnistumista on hankalaa arvioida, koska lisäpalveluita ei ole vielä hyödynnetty markkinoinnissa. Kilpailevilla yrityksellä ei kuitenkaan toistaiseksi ole tarjolla vastaavia palveluita tai he eivät ole hyödyntäneet niitä markkinoinnissaan. Tästä syystä lisäpalveluiden tuotteistamisen voi nähdä lisäävän Hoitokoti Päiväkummun asiakaslähtöisyyttä kilpailijoihin verrattuna. Työn todellinen merkitys käy kuitenkin ilmi vasta kun lisäpalvelukatalogia aletaan hyödyntää markkinoinnissa aktiivisesti.

## **5.2 Kehittämissuositukset Hoitokoti Päiväkummulle**

Hoitokoti Päiväkummun kannattaisi hyödyntää valmista lisäpalvelukatalogia näkyvästi markkinoinnissaan, mutta muistaa markkinoida palveluita myös nykyisille asukkaille ja heidän omaisilleen eikä ainoastaan keskittyä tuomaan näitä palveluita esille uusien asiakassopimusten yhteydessä. Katalogin jakaminen hoitokodeissa ja sen merkittävyyden painottaminen erottumiskeinona kilpailijoista hoitohenkilökunnalle on ratkaisevaa palveluiden kysynnän kannalta.

Hoitohenkilökunnan sitouttaminen lisäpalveluiden myyntiin ja markkinointiin olisi tärkeää. Heille voisi mm. järjestää tilaisuuden, jossa esitellään tarjolla olevat palvelut, lähtökohdat



lisäpalveluiden olemassa oloon, käydään läpi prosessit ja painotetaan henkilökunnan vastuuta viestiä tarjottavista lisäpalveluista asukkaille ja heidän omaisilleen. Tärkeänä viestinnän kärkenä tulisi korostaa asiakaslähtöisyyttä ja elämänilon lisäämistä hoitokodin asukkaille.

### **5.3 Opinnäytetyön arviointi**

Opinnäytetyösuunnitelman esittelin jo joulukuussa 2015, jolloin tein produktia toimeksiantajalle. Tämän jälkeen jatkoin syventymistä teoriaan ja itse opinnäytetyön kirjoittamiseen vasta helmikuun puolella. Aiheen ajankohtaisuus teki työstä kiinnostavan, mutta pitkä tauko teki alusta tahmean ja kokoaminen tuntui työläältä, kun muita opintoja oli vielä reilusti kevään aikana. Tuotteistamisesta löytyi paljon teoriaa, mutta sen heijastaminen tekemääni työhön tuntui haastavalta, koska hoiva-ala on niin erityispiirteinen ja kyse ei ollut ydinpalvelun tuotteistamisesta. Ajankohtaisten uutisten ja artikkeleiden löytäminen oli mielestäni tärkeää. Vaikka yksityisestä sosiaali- ja terveysalasta uutisoidaan paljon, oli vaikeaa löytää juuri tähän opinnäytetyöhön soveltuvia artikkeleita.

Opinnäytetyössä olisi voinut pohtia enemmän lisäpalveluiden tuomaa kilpailuetua ja kuinka sitä tulisi hyödyntää markkinoinnissa. Teoriassa olisi voinut kertoa miten yritykset voivat erottautua markkinoilla ja kuinka se linkittyy tuotteistamiseen.

Vauhtiin päästyäni, sain koottua kompaktin kokonaisuuden teoriaa ja yksityiskohtaisen kuvauksen toiminnallisen osuuden tekemisestä, joista muodostui napakka ja toimiva kokonaisuus. Olen tyytyväinen työhöni ja uskon sen antavan hyvän kuvan lisäpalveluiden tuotteistamisesta niin teoriassa kuin myös käytännössä.

### **5.4 Oma oppinen**

Työn aikana opin paljon tuotteistamisesta ja kuinka se on yrityksille välttämättömyys, jota harvoin asiakkaan asemassa ajattelee. Ison projektin tekeminen yksin tuntui aluksi todella haastavalta, mutta olen tyytyväinen huomattessani, että selviydyin tehtävästä hyvin. Produktin tuottaminen tuntui vastuulliselta tehtävältä, mutta aiheen ollessa kiinnostava oli tekeminen mielekästä haasteidenkin kohdalla. Löysin hyvin aiheeseen sopivaa teoriaa ja pystyin soveltamaan sitä käytäntöön. Prosessin aikana lähdekritiikkini kehittyi ja huomasin, kuinka on hyvä käyttää useita eri tiedonlähteitä.

Vaikka aikataulullisesti opinnäytetyön valmistuminen viivästyi suunnitellusta, olen ylpeä toimivasta kokonaisuudesta jonka sain aikaan. Opin projektin aikana paljon, niin isompien

töiden aikatauluttamisesta kuin myös käytännön ja teorian eroista tuotteistamisprosesseissa. Tekstien tuottaminen katalogiin oli mielenkiintoista ja haastavaa, etenkin kun samalla oli tärkeää, että teksti on myyvä. Prosessinkuvauksen tärkeys ja selkeys tuotteistamisessa jäivät myös vahvasti mieleen.

Uskon tästä olleen paljon hyötyä jatkossa, sillä tuotteistaminen on tärkeä osa markkinointia ja kaikkien yritysten toimintaa, myi se sitten osaamistaan, tuotteita tai palveluita. Ymmärrys dokumentoinnin tärkeydestä kasvoi huomattavasti tämän työn tekemisen aikana ja olenkin jo hyödyntänyt tätä nykyisessä työssäni, jotta poissa ollessani muut voivat jatkaa tekemiäni asioita.

## Lähteet

Apunen A, Parantainen J. 2011. Tuotteistaminen. Tuotteistamisen 10 psykologistavipua. Talentum. Helsinki.

Attendo, 2014. Attendon mummolat. Luettavissa: <http://www.attendo.fi/attendonmummolat>. Luettu: 16.5.2016

Bergström S, Leppänen A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. uudistettu painos. Edita Publishing. Keuruu.

Debora, 2016. Palveluasuminen. Luettavissa: [http://www.debora.fi/palvelut/palveluasuminen/?gclid=Cj0KEQjw3-W5BRCyMr\\_7r7SFt8cBEiQAsLtM8iRlayhAW92G4LaljuZ3yOQ-hum76otzxRa3bRkvTV38aArin8P8HAQ](http://www.debora.fi/palvelut/palveluasuminen/?gclid=Cj0KEQjw3-W5BRCyMr_7r7SFt8cBEiQAsLtM8iRlayhAW92G4LaljuZ3yOQ-hum76otzxRa3bRkvTV38aArin8P8HAQ). Luettu: 16.5.2016

Esperi. Esperi hoivakodit - Anna meidän auttaa. Luettavissa: <https://www.esperi.fi/fi/ikaihminen-asumispalvelut-hoivakoti>. Luettu: 16.5.2016

Hoitokoti Päiväkumpu, 2015. Elämänilon toimintafilosofia. Luettavissa: <http://www.hoitokotipaivakumpu.fi/web/21242/elamanilon-toimintafilosofia> Luettu: 2.12.2015

Hoitokoti Päiväkumpu, 2015. Palvelut. Luettavissa: <http://www.hoitokotipaivakumpu.fi/palvelut>. Luettu: 2.12.2015

Hoitokoti Päiväkumpu, 2015. Päiväkumpu-konsernimme. Luettavissa: <http://www.hoitokotipaivakumpu.fi/konsernin-esittely>. Luettu: 2.12.2015

Jaakkola E, Orava M & Varjonen V. 2009. Palveluiden tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Luettavissa: [https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua.pdf](https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf). Luettu: 9.5.2016

Jokinen J. 2015. Helsingin Sanomat. Vanhustenpalvelutkin erikoistuvat – Olarissa avautui ulkoilua ja puutarhanhoitoa korostava hoivakoti. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/a1305961670809>. Luettu: 16.5.2016

Jämsä K, Manninen E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tammi. Vantaa.

Järvi K, Lehtonen M, Martinsuo M, Tuominen T & Valtanen J. 2015. Palveluiden tuotteistamisen käsikirja. Aalto yliopisto. Luettavissa: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1>. Luettu: 9.5.2016

Kajak. 2007. Tuotteistamiskäsikirja. Luettavissa: <https://www2.uef.fi/documents/13140/1389315/Tuotteistamisk%C3%A4sikirja.pdf/0cc26b15-8566-445d-9b8d-e90cceb4ae0d>. Luettu: 2.5.2016

Kananen J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Lehtinen U, Niinimäki S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. WSOY. Helsinki.

Parantainen J. 2008. Tuotteistajan pikaopas 3.0. Noste. Luettavissa: [https://tiimiakate-mia.files.wordpress.com/2009/10/tuotteistajan\\_pikaopas3.pdf](https://tiimiakate-mia.files.wordpress.com/2009/10/tuotteistajan_pikaopas3.pdf). Luettu: 2.5.2016

Parantainen J. 2007. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Talentum. Helsinki.

Parantainen J. 2014. Tuotteistamisen taskuraamattu. Talentum. Helsinki.

Pylkkänen A. 2014. Näkökulma: Hoivakoti kuntoon – Tossun alla vanhainkodissa. Yle. Luettavissa: [http://yle.fi/uutiset/nakokulma\\_hoivakoti\\_kuntoon\\_\\_tossun\\_alla\\_vanhainkodissa/7494411](http://yle.fi/uutiset/nakokulma_hoivakoti_kuntoon__tossun_alla_vanhainkodissa/7494411). Luettu: 16.5.2016

Rautio M. 2016. Näin sote-uudistus muuttaa palvelujasi – katso neljä pääkohtaa. Yle. Luettavissa: [http://yle.fi/uutiset/nain\\_sote-uudistus\\_muuttaa\\_palvelujasi\\_\\_katso\\_nelja\\_paa-kohtaa/8791638](http://yle.fi/uutiset/nain_sote-uudistus_muuttaa_palvelujasi__katso_nelja_paa-kohtaa/8791638). Luettu: 16.5.2016

Ristola P. 2015. Yle. Hoivakoti kuntoon -projekti teki palvelutalosta rennomman. Luettavissa: [http://yle.fi/uutiset/hoivakoti\\_kuntoon\\_-projekti\\_teki\\_palvelutalosta\\_rennomman/8115906](http://yle.fi/uutiset/hoivakoti_kuntoon_-projekti_teki_palvelutalosta_rennomman/8115906). Luettu: 16.5.2015

Sosiaalialan työnantajat ry 2015. Hoiva 2020: Yksityisen hoiva-alan tulevaisuus.

Tonder M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Restamark Oy. Vantaa.

Vilka H., Airaksinen T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Jyväskylä.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Lisäpalvelukatalogi**

# **Hoitokoti Päiväkummun lisäpalvelukatalogi**

## **(haitari)**

(Kannessa kuva/kuvia palveluista)

Lisäpalvelut (otsikko)

Hoitokodeissa tarjolla olevat lisäpalvelut samoissa kansissa

### **Kannen takana infosivu**

(mitä, miksi)

Elämäniloa rakentamassa (otsikko)

Me Hoitokoti Päiväkummussa haluamme tarjota asukkaillemme mahdollisuuden jatkaa tuttujen palveluiden parissa myös hoitokodista käsin.

Ammattitaitoiset ja luotettavat yhteistyökumppanimme tarjoavat elämäniloa ja hyvinvointia lisääviä palveluita, jotka esitellään tässä katalogissa.

Näiden palveluiden lisäksi hoitokodeissa käy säännöllisesti mm. fysioterapeutteja.

Katalogin lopusta löydät hinnaston ja ohjeet palveluiden ostamiseen.

### **Palvelut ja kuvaukset**

(Palveluihin sopivat kuvat kuvapankista, sisutuspalvelun kohdalla Paloheinässä kuvattuja huonekuvia)

### **Viimeinen sivu ohjeet ostoon**

(Yhteystiedot yms.)

Mikäli haluat ostaa tässä katalogissa esiteltyjä palveluita, ole yhteydessä ryhmäkodin hoitajaan.

Jos ostat palvelun lahjaksi, muistathan kertoa laskutustietosi tilauksen yhteydessä.

Itä-Pasila

Ainola 050 409 43 58

Vipula 050 527 5081

Vanamo 050 527 5904

Kullervo 050 527 5810

Länsi-Pasila

Ilmatar 050 441 7965

Väinölä 050 347 9069

Vuosaari  
Ahtiala 050 356 4639  
Vellamo 050 356 3936

Paloheinä  
Kaleva 050 303 8431  
Kyllikki 050 303 7836

Sisustuspalvelun tilaus hallinnon toimistolta numerosta 050 3866 571.

### **Takasivulla tasku hinnastolle**

(Hinnasto erikseen, koska hinnat muuttuvat. Pidempi käyttöikä)

Rakenne-ehdotus

Kansi

Infosivu – Kampaaja ja jalkahoitaja

Hieroja ja vyöhyketerapia – Kuvataide ja musiikki

Henkilökohtainen hoitaja ja saattaja – Retki ja teatteri

Sisustuspalvelu koko aukeama

Ohjeet – Hinnaston tasku

Takasivu

### **Lisäpalvelukuvaukset**

#### **Parturi-kampaaja**

Hiustenhoitopalvelut pitävät sisällään mm. hiustenleikkauksen, siistimisen ja koneella ajelun. Muiden palveluiden hinnat erikseen sovittaessa.

Palvelun hinta määrittyy keston mukaan, johon vaikuttavat asukkaan toiveet ja hiustenlaatu.

Parturi-kampaaja käy hoitokodeissa säännöllisesti.

#### **Jalkahoitaja**

Jalkahoidossa hoito tehdään asiakkaan hoitotarpeen mukaan.

Yleensä jalkahoito sisältää jalkojen kylvetyksen, kovettumien yms. hoidon, kynsien hoidon, rasvauksen ja hieronnan.

Tämän lisäksi jalkahoitaja antaa tarvittavan ohjauksen omahoitoon hoitajille.

Hoidon hinta määrittyy jalkahoidon keston mukaan, johon vaikuttaa asiakkaan jalkojen kunto.

Jalkahoitaja käy hoitokodeissa säännöllisesti.

## **Hieronta**

Klassinen puolivartalohieronta, jossa käsitellään pehmeitä kudoksia asukkaan voinnin mukaan.

Hieronta lievittää kipuja, parantaa liikkuvuutta ja verenkiertoa sekä mm. vilkastuttaa neste-kiertoa.

Hieronta voidaan suorittaa myös asukkaan omassa vuoteessa tai istuma-asennossa. Hieronnan kesto on 45 minuuttia.

## **Vyöhyketerapia**

Vyöhyketerapia on jalkapohjien kevyttä painelua, jossa keskitytään yleisen hyvinvoinnin parantamiseen. Vyöhyketerapiasta on apua mm. nivel- ja lihassärkyyn, unettomuuteen, väsymykseen ja tulehduskierteisiin. Hoidon kesto on tunnin.

## **Kuvataidehetki**

Yksilölliset kuvataidehetket asukkaan toiveiden mukaan.

Taiteesta nauttimista hoitokodin tiloissa tai vaikka taidenäyttelyssä. Tunti sisältää esimerkiksi maalaamista, piirtämistä, taiteen katselua ja siitä keskustelemista ammattitaitoisen ohjaajan avustuksella. Asukkaan on mahdollista toimia myös ohjaajan mallina, jolloin syntyneet kuvat saa itselleen.

## **Musiikkiterapia**

Musiikin kuuntelusta, laulamisesta, soittamisesta ja esimerkiksi tanssimisesta asukkaat pääsevät nauttimaan ammattitaitoisen terapeutin ohjaamana.

Musiikkiterapia on kuntoutus- ja hoitomuoto, jossa musiikin eri elementit toimivat vuorovaikutuksen välineenä, asukkaalta ei edellytetä musiikillisia taitoja.

Yhden kerran kesto on noin 45 minuuttia.

## **Retki Helsingissä**

Torikahveille Helsingin keskustaan, museoon ihailemaan uusinta näyttelyä tai ajankohtaiselle retkelle esimerkiksi silakkamarkkinoille?

Retket toteutetaan arkipäivisin klo 9-15 välillä. Kokonaiskesto matkoineen on noin 3 tuntia.

Retki Helsingissä pitää sisällään matkat, hoitajan avun ja pientä evästä kohteessa. Mahdolliset pääsyliput maksetaan erikseen.

Mikäli asukkaalla on käytössä taksikortti, huomioidaan se palvelun hinnassa.



## **Teatteri**

Teatterikulttuurista asukkaamme pääsevät nauttimaan Helsingin kaupunginteatterin Arena-näyttämön esityksissä. Teatteripakettiin kuuluu lippujen lisäksi väliaikatarjoilu, matkat ja tietenkin hoitaja koko teatterikäynnin ajaksi.

Huomioithan, että teatterikäynnin ajankohta on riippuvainen lippujen saatavuudesta ja hoitajien työvuorosuunnittelusta.

Mikäli asukkaalla on käytössä taksikortti, huomioidaan se palvelun hinnassa.

## **Henkilökohtainen hoitaja**

Hoitokodissa järjestettävää palvelua, jossa asukkaalle voidaan ostaa henkilökohtaista aikaa hoitajan kanssa. Aika voidaan hyödyntää asukkaan haluamalla tavalla hoitokodin tiloissa tai pihapiirissä. Palvelu laskutetaan tuntihinnoin.

## **Saattajapalvelu**

Saattoapua esimerkiksi juhliin, konsertteihin, hammaslääkäriin tai muuhun hoitokodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. Saattajapalvelu hinnoitellaan kuluneen ajan mukaan, minimi veloitus on tunti. Matkakustannukset eivät sisälly hintaan.

## **Sisustuspalvelu**

Asukas voi halutessaan vuokrata huoneeseensa sisustuspaketin, joka koostuu sisustussuunnittelijan valitsemista tuotteista. Tuotteet on myös mahdollista ostaa omaksi.

Sisustuspalveluun sisältyy:

2 nojatuolia

Työpöytä ja tuoli

Yöpöytä ja lisävalo

Paloturvalliset verhot, koristetyyny ja päiväpeite

Matto

Taulu

Kaikkiin huoneisiin sisältyy hoitosänky.

Asukkaat saavat sisustaa huoneensa myös itse asianmukaisia palo- ja muita turvallisuusohjeita noudattaen.

## Liite 2. Ohje ryhmäkoteihin

### Lisäpalveluiden toimintaohje ryhmäkoteihin

#### Jalkahoitaja

Yhteystiedot

Lucia Chavez de Virtanen

puh. 050 353 2610

Tilaus

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

Primecare

Jalkahoitaja

#### Kamppaajat

Yhteystiedot

Taina Elomaa

puh. 040 578 4301

Anniina Kylliö

puh. 040 539 5222

Tilaus

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

Primecare

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### Hieroja

Yhteystiedot

Tiina Vorotinski

puh. 040 731 2458

Tilaus

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava, asukkaan tarpeen mukaan

Primecare

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### Fysioterapia

Yhteystiedot

Suomen Fysiogeriatrია

puh. 09 3922302

Palvelupäällikkö Essi Päivänsalo

puh. 040 5911 227

Aapo Riila

puh. 040 593 7555

Tilaus

Sovitut asiakkaat

Primecare

Fysioterapeutti

#### Vyöhyketerapia

Yhteystiedot

Tiina Vorotinski

puh. 040 731 2458

Tilaus

Sovitut asiakkaat

Omaisot ovat yhteydessä vuorovastaavaan/ryhmäkotivastaa-

vaan

Primecare

Vyöhyketerapeutti

#### Kuvataideterapia

Yhteystiedot

Mirja Ilkka

puh. 040 416 2539

Tilaus

Sovitut asiakkaat

Omaisot yhteydessä ryhmäkotivastaavaan/vuorovastaavaan

Primecare

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### Musiikkiterapia

Yhteystiedot

Soili Laukka

Tilaus puh.  
Sovitut asiakkaat  
Omaiset yhteydessä ryhmäkotivastaavaan/vuorovastaavaan  
Primecare Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### **Henkilökohtainen hoitaja**

Tilaus Omaiset yhteydessä ryhmäkotivastaavaan/vuorovastaavaan  
Vastaava järjestää resurssit  
Primecare Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### **Saattajapalvelu**

Tilaus Ryhmäkodissa tieto saattotarpeesta  
Primecare Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

#### **Sisutuspalvelu**

Tilaus Asukas/omaiset suoraan yhteydessä hallinnon toimistolle  
Tarvittaessa ohjataan ottamaan yhteyttä Paulaan.

#### **Retket & teatteri**

Tilaus Omaiset yhteydessä ryhmäkotivastaavaan/vuorovastaavaan  
○ Muista pyytää laskutustiedot!  
Vastaava yhteydessä Paulaan  
Paula varaa tarvittavat liput  
Ryhmäkotivastaava hoitaa resurssit ja matkat  
Primecare Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

## Lisäpalvelu kuvaukset, ohjeet ja prosessit

14.1.2016

## Sisällys

1	Lisäpalveluiden tarkoitus .....	1
1.1	Lisäpalvelu.....	1
2	Palvelut ja prosessit .....	2
2.1	Yleinen prossikuvaus .....	2
	Kampaaja.....	2
	Jalkahoito.....	4
	Vyöhyketerapia .....	4
	Hieroja .....	5
	Retket .....	6
	Teatteri.....	7
	Henkilökohtainen hoitaja .....	8
	Saattajapalvelu.....	8
	Sisustuspalvelu .....	9
	Kuvataidehetki.....	9
	Musiikkiterapia .....	10
	Liitteet.....	11
	Liite 1 Katalogin sisältö.....	11

# **1 Lisäpalveluiden tarkoitus**

Hoitokoti Päiväkumpu haluaa tarjota asukkailleen parasta mahdollista hoitoa, mutta myös muuta elämäniloa ja hyvinvointia lisääviä palveluita. Lisäpalveluilla halutaan viestiä asiakaspalvelulähtöisyyttä ja tuoda esille kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin keskittyvää toimintaa. Lisäpalvelut tarjoavat myös kilpailuedun, jolla voidaan erottautua markkinoilla.

## **1.1 Lisäpalvelu**

Lisäpalvelut ovat kaikki ydinpalveluiden, eli hoitopalveluiden, asumispalveluidun, terapiapalveluiden, asiakassuhteenhallinnan ja yhteisöllisyyden, ulkopuolelle jäävät Hoitokoti Päiväkummun tarjoamat palvelut. Joissakin palveluissa varsinaisen palvelun tuottaa kolmas osapuoli, joka on tehnyt yhteistyösopimuksen Hoitokoti Päiväkummun kanssa. Lisäpalveluita hoitokodeissa tuottavat vain sopimuksen tehneet palveluntuottajat, jotka laskuttavat palvelunsa Hoitokoti Päiväkummun kautta. Kela-korvattavia palveluita ei esitellä lisäpalvelut katalogissa, koska palveluntuottaja laskuttaa ne suoraan asukkaalta.

## 2 Palvelut ja prosessit

Tässä asiakirjassa kuvataan lisäpalvelut, niiden hinnat ja prosessit. Prosessit kuvataan sekä yleisellä tasolla, että palvelu-kohtaisesti niiden palveluiden kohdalla jotka eroavat merkittävästi yleisestä prosessista. Ryhmäkoteihin on oma ohjeensa lisäpalveluiden prosessista.

### 2.1 Yleinen prosessikuvaus

Tässä taulukossa kuvataan yleinen lisäpalveluiden prosessi, jota suurin osa palveluista noudattaa.

Yleinen lisäpalveluprosessin kuvaus				
	Lähtötilanne	Palvelun tilaus	Palvelu	Jälkitoimenpiteet
<b>Asukas</b>	Tarvitsee/haluaa palvelua	Ilmoittaa tarpeesta hoitajalle	Vastaanottaa haluamansa palvelun	
<b>Hoitajat</b>	Havaitsevat palvelun tarpeen	Kirjaavat pyynnön ylös, toimittavat ryhmäkotivastaavalle		
<b>Omaiset</b>	Haluavat ostaa asukkaalle tiettyä palvelua	Tilaavat palvelun ryhmäkotivastaavalta /hallinnosta		
<b>Ryhmäkotivastaava /Vuorovastaava</b>	Havaitsee palvelutarpeen kuulee tarpeesta hoitajalta	Kerää yhteen palveluita tarvitsevat, ottaa vastaan omaisten tilaukset ja laskutustiedot tilaa palvelun palvelun tuottajalta		Merkitsee palvelun asukkaan primecareen. Ilmoittaa erillisen laskutusosoitteen hallintoon, jos tarpeellista
<b>Hallinto</b>	Omaiset yhteydessä palveluntarpeesta	Hoitaa palveluun tarvittavat ostot		Laskutus Primecare tietojen pohjalta
<b>Palveluntuottaja</b>		Vastaanottaa ryhmäkotivastaavalta palvelutarpeen	Tuottaa palvelun ryhmäkodin tiloissa	Antaa palvelun saajien tiedot ja ajat ivastaavalle / merkitsee Primecareen (vain osalla oikeus)

#### Kampaaja

Palvelunkuvaus: Hiustenhoitopalvelut pitävät sisällään mm. hiustenleikkauksen, siistimisen ja koneella ajelun. Muiden palveluiden hinnat sovittavissa erikseen.

Palvelun hinta määrittyy keston mukaan, johon vaikuttavat asukkaan toiveet ja hiustenlaatu.

Parturi-kampaaja käy hoitokodeissa säännöllisesti.

Hinta (sis. alv.):	50 €
	38 €
	23 €

Hinta meille (sis. alv.):	37,20 €
	27,28 €
	14,88 €

Primecare:	Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava
------------	---------------------------------



## Jalkahoito

**Palvelunkuvaus:** Jalkahoidossa hoito tehdään asiakkaan hoitotarpeen mukaan. Yleensä jalkahoito sisältää jalkojen kylvetyksen, kovettumien yms. hoidon, kynsien hoidon, rasvauksen ja hieronnan. Tämän lisäksi jalkahoitaja antaa tarvittavan ohjauksen omahoitoon hoitajille. Hoidon hinta määrittyy jalkahoidon keston mukaan, johon vaikuttaa asiakkaan jalkojen kunto. Jalkahoitaja käy hoitokodeissa säännöllisesti.

**Hinta:**

1 h	51 €
30 min	41 €

**Hinta meille:**

1h	48 €
30 min	38 €

Alv. 0% hoitopalvelua

**Prosessi:** Jalkahoitaja eroaa muista palveluista sillä, että jalkahoitaja merkitsee itse suoritettun hoidon Primecareen. Koska jalkahoidossa saattaa ilmetä myös muun hoidon kannalta merkittäviä tekijöitä, on tärkeää että annettu hoito kirjataan tarkasti asukas-tietojärjestelmään.

**Primecare:** Jalkahoitaja

Jalkahoitaja	
Hoitaja / Ryhmäkotivastaava	Jalkahoitaja
Tilaa jalkahoitajan	Suorittaa hoidon
Lucia Chavez de Virtanen	Merkitsee Primecareen
puh. 050 353 2610	

## Vyöhyketerapia

**Palvelunkuvaus:** Vyöhyketerapia on jalkapohjien kevyttä painelua, jossa keskitytään yleisen hyvinvoinnin parantamiseen. Vyöhyketerapiasta

on apua mm. nivel- ja lihassärkyyn, unettomuuteen, väsymykseen ja tulehduskierteisiin. Hoidon kesto on tunnin.

Hinta: 45 €

Hinta meille: 42 €

Alv. 0 % hoitopalvelua

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

### **Hieroja**

Palvelunkuvaus: Klassinen puolivartalohieronta, jossa käsitellään pehmeitä kudoksia asukkaan voinnin mukaan.

Hieronta lievittää kipuja, parantaa liikkuvuutta ja verenkiertoa sekä mm. vilkastuttaa nestekiertoa.

Hieronta voidaan suorittaa myös asukkaan omassa vuoteessa tai istuma-asennossa. Hieronnan kesto on 45 minuuttia.

Hinta: 44 € / 45 min.

Hinta meille: 39 €

Alv. 0 % hoitopalvelua

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

## Retket

Palvelunkuvaus:

Torikahveille Helsingin keskustaan, museoon ihailemaan uusia näyttelyä tai ajankohtaiselle retkelle esimerkiksi silakka-markkinoille?

Retket toteutetaan arkipäivisin klo 9-15 välillä. Kokonaiskesto matkoineen on noin 3 tuntia.

Retki Helsingissä pitää sisällään matkat, hoitajan avun ja pientä evästä kohteessa.

Mahdolliset pääsyliput maksetaan erikseen.




Mikäli asukkaalla on käytössään taksikortti, vähennetään kokonaishinnasta 40 € matkakustannuksia.

Hinta:

Primecare:

Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

Prosessi:

Retket			
Asiakas/asukas	Ryhmäkotivastaava	Johdon assistentti	Ryhmäkotivastaava
Tilaa palvelun	 Sopii mikä retki (Museovierailu, ajankohtainen tapahtuma, torikahvit) Ottaa laskutustiedot ylös Mikäli retki vaatii pääsylippuja ilmoitetaan tiedot johdon assistentille	 Tilaa tarvittavat liput, jos mahdollista tilata etukäteen	 Järjestää hoitajan ja kuljetukset  Merkitsee Primecareen

## Teatteri

**Palvelunkuvaus:** Teatterikulttuurista asukkaamme pääsevät nauttimaan Helsingin Kaupunginteatterin Arena-näyttämön esityksissä. Teatteripakettiin kuuluu lippujen lisäksi väliaikatarjoilu, matkat ja tietenkin hoitaja koko teatterikäynnin ajaksi.

Huomioithan, että teatterikäynnin ajankohta on riippuvainen lippujen saatavuudesta ja hoitajien työvuorosuunnittelusta.

Mikäli asukkaalla on käytössään taksikortti, vähennetään kokonaishinnasta 40 € matkakustannuksia.

**Hinta:**

**Primecare:** Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

**Prosessi:** Liput <http://www.hkt.fi/liput/>  
Väliaikatarjoilu <http://www.cafetalo.fi/lomake.html?id=3>

Teatterikäynti			
Asiakas/asukas	Ryhmäkotivastaava	Johdon assistentti	Ryhmäkotivastaava
Tilaa palvelun	Ottaa laskutustiedot ylös	<a href="#">Tilaa liput (Helsingin kaupungin teatteri, Arena-näyttämö, Hämeentie 2)</a>	Järjestää hoitajan ja kuljetukset teatteripäivälle
	Ilmoittaa tilauksen ja tiedot johdon assistentille	<a href="#">Tilaa väliaikatarjoilut</a>	Tulostaa hoitajalle mukaan liput ja varaustiedot
		Ilmoittaa päivän ja ajan ryhmäkotivastaavalle	Toimittaa liput ja varaustiedot sähköpostilla vastaavalle

## **Henkilökohtainen hoitaja**

Palvelunkuvaus: Hoitokodissa järjestettävää palvelua, jossa asukkaalle voidaan ostaa henkilökohtaista aikaa hoitajan kanssa. Aika voidaan hyödyntää asukkaan haluamalla tavalla hoitokodin tiloissa. Palvelu laskutetaan tuntihinnoin.

Hinta: 37 €/h

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

## **Saattajapalvelu**

Palvelunkuvaus: Saattoapua esimerkiksi hammaslääkəriin, juhliin, konsertteihin tai muuhun hoitokodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. Saattajapalvelu hinnoitellaan kuluneen ajan mukaan, minimi veloitus tunnin. Matkakustannukset eivät sisälly hintaan.

Hinta: 37 €/h (Henkilökohtainen hoitaja mukaan)

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

## Sisustuspalvelu

Palvelunkuvaus: Aukas voi halutessaan vuokrata huoneeseensa sisutuspaketin, joka koostuu sisustussuunnittelijan valitsemista tuotteista. Tuotteet on myös mahdollista ostaa omaksi.

Sisustuspalveluun sisältyy:

2 nojatuolia – Alastek  
Työpöytä ja tuoli – Alastek  
Yöpöytä ja lisävalo  
Paloturvalliset verhot, koristetyynyt, päiväpeite O&O  
Matto  
Taulu

Kaikkiin huoneisiin sisältyy hoitosänky.

Asukkaat saavat sisustaa huoneensa myös itse asianmukaisia palo- ja muita turvallisuusohjeita noudattaen.

Hinta 70 €/kk

Prosessi: Tuotteet säilötään Paloheinän varastolla. Varastotilannetaulukko löytyy alla olevasta kansiossa, nimellä Sisustuspalvelun varastotilanne. Samassa tiedostossa toisella välilehdellä merkitään palvelun vuokranneet ja ostaneet asukkaat.

Hallinto ▶ 7 OPERATIIVINENOHJAUS ▶ Markkinointi ▶ Lisäpalvelut ▶ Sisustuspalvelu

Sisustuspalvelu		
Asumispalveluiden johtaja	Asiakas/asukas	Johdon assistentti
Kertoo palvelusta asukkaaksi tulon yhteydessä	Tilaa palvelun toimistolta	Järjestää kalusteiden kuljetuksen Paloheinän varastolta Merkitsee asiakkaan laskutustietoihin 70 €/kk sisutusvuokra Pitää kirjaa kalusteiden varastotilanteesta

## Kuvataidehetki

Palvelunkuvaus: Yksilölliset kuvataidehetket asukkaan toiveiden mukaan. Taiteesta nauttimista hoitokodin tiloissa tai vaikka taidenäyttelyssä. Tunti sisältää esimerkiksi maalaamista, piirtämistä, taidteen katselua ja siitä keskustelemista ammattitaitoisen ohjaajan

avustuksella. Asukkaan on mahdollista toimia myös ohjaajan mallina, jolloin syntyneet kuvat saa itselleen.  
Materiaalikustannukset laskutetaan erikseen.

Hinta: 40 €  
Hinta meille: 35 € / 45 min

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

### **Musiikkiterapia**

Palvelunkuvaus: Musiikin kuuntelusta, laulamisesta, soittamisesta ja esimerkiksi tanssimisesta asukkaat pääsevät nauttimaan ammattitaitoisen terapeutin ohjaamana.  
Musiikkiterapia on kuntoutus- ja hoitomuoto, jossa musiikin eri elementit toimivat vuorovaikutuksen välineenä, asukkaalta ei edellytetä musiikillisia taitoja.  
Yhden kerran kesto on noin 45 minuuttia.

Hinta:

Primecare: Vuorovastaava/Ryhmäkotivastaava

## **Liitteet**

### **Liite 1 Katalogin sisältö**

#### **Hoitokoti Päiväkummun lisäpalvelukatalogi (A5)**

(Kannessa kuva/kuvia palveluista)

Lisäpalvelut (otsikko)

(Hoitokodeissa tarjolla olevat lisäpalvelut samoissa kansissa)

#### **Kannen takana infosivu**

(mitä, miksi)

Elämäniloa rakentamassa (otsikko)

Me Hoitokoti Päiväkummissa haluamme tarjota asukkaillemme mahdollisuuden jatkaa tuttujen palveluiden parissa myös hoitokodista käsin.

Ammattitaitoiset ja luotettavat yhteistyökumppanimme tarjoavat elämäniloa ja hyvinvointia lisääviä palveluita, jotka esitellään tässä katalogissa.

Näiden palveluiden lisäksi hoitokodeissa käy säännöllisesti mm. fysioterapeutteja.

Katalogin lopusta löydät hinnaston ja ohjeet palveluiden ostamiseen.

#### **Palvelut ja kuvaukset**

(Palveluihin sopivat kuvat kuvapankista, sisutuspalvelun kohdalla Paloheinässä kuvattuja huonekuvia)

#### **Viimeinen sivu ohjeet ostoon**

(Yhteystiedot yms.)

Mikäli haluat ostaa tässä katalogissa esiteltyjä palveluita, ole yhteydessä ryhmäkodin hoitajaan.

Jos ostat palvelun lahjaksi, muistathan kertoa laskutustietosi tilauksen yhteydessä.

Itä-Pasila

Ainola 050 409 43 58

Vipula 050 527 5081

Vanamo 050 527 5904

Kullervo 050 527 5810

Länsi-Pasila

Ilmatar 050 441 7965

Väinölä 050 347 9069



Vuosaari  
Ahtiala 050 356 4639  
Vellamo 050 3563 936

Paloheinä  
Kaleva  
Kyllikki

Sisustuspalvelun tilaus hallinnon toimistolta numerosta 050 3866 571.

Halutaanko hinnaston yhteyteen vai painettuna katalogiin? Muutokset?

### **Takasivulla tasku hinnastolle**

(Hinnasto erikseen, koska hinnat muuttuvat. Pidempi käyttöikä)

### **Rakenne-ehdotus**

Kansi  
Infosivu – Kampaaja ja jalkahoitaja  
Hieroja ja vyöhyketerapia – Kuvataide ja musiikki  
Henkilökohtainen hoitaja ja saattaja – Retki ja teatteri  
Sisustuspalvelu koko aukeama  
Ohjeet – Hinnaston tasku  
Takasivu

### **Palvelunkuvaukset**

#### **Parturi-kampaaja**

Hiustenhoitopalvelut pitävät sisällään mm. hiustenleikkauksen, siistimisen ja koneella ajelun. Muiden palveluiden hinnat erikseen sovittaessa.

Palvelun hinta määrittyy keston mukaan, johon vaikuttavat asukkaan toiveet ja hiustenlaatu.

Parturi-kampaaja käy hoitokodeissa säännöllisesti.

#### **Jalkahoitaja**

Jalkahoidossa hoito tehdään asiakkaan hoitotarpeen mukaan.

Yleensä jalkahoito sisältää jalkojen kylvetyksen, kovettumien yms. hoidon, kynsien hoidon, rasvauksen ja hieronnan.

Tämän lisäksi jalkahoitaja antaa tarvittavan ohjauksen omahoitoon hoitajille.

Hoidon hinta määrittyy jalkahoidon keston mukaan, johon vaikuttaa asiakkaan jalkojen kunto.

Jalkahoitaja käy hoitokodeissa säännöllisesti

#### **Hieronta**

Klassinen puolivartalohieronta, jossa käsitellään pehmeitä kudoksia asukkaan voinnin mukaan.

Hieronta lievittää kipuja, parantaa liikkuvuutta ja verenkiertoa sekä mm. vilkastuttaa neste-kiertoa.

Hieronta voidaan suorittaa myös asukkaan omassa vuoteessa tai istuma-asennossa. Hieronnan kesto on 45 minuuttia.

### **Vyöhyketerapia**

Vyöhyketerapia on jalkapohjien kevyttä painelua, jossa keskitytään yleisen hyvinvoinnin parantamiseen. Vyöhyketerapiasta on apua mm. nivel- ja lihassärkyyn, unettomuuteen, väsymykseen ja tulehduskierteisiin. Hoidon kesto on tunnin.

### **Kuvataideterapia**

Yksilölliset kuvataidehetket asukkaan toiveiden mukaan.

Taiteesta nauttimista hoitokodin tiloissa tai vaikka taidenäyttelyssä. Tunti sisältää esimerkiksi maalaamista, piirtämistä, taiteen katselua ja siitä keskustelemista ammattitaitoisen ohjaajan avustuksella. Asukkaan on mahdollista toimia myös ohjaajan mallina, jolloin syntyneet kuvat saa itselleen.

### **Musiikkiterapia**

Musiikin kuuntelusta, laulamisesta, soittamisesta ja esimerkiksi tanssimisesta asukkaat pääsevät nauttimaan ammattitaitoisen terapeutin ohjaamana.

Musiikkiterapia on kuntoutus- ja hoitomuoto, jossa musiikin eri elementit toimivat vuorovaihtuksen välineenä, asukkaalta ei edellytetä musiikillisia taitoja.

Yhden kerran kesto on noin 45 minuuttia.

### **Retki Helsingissä**

Torikahveille Helsingin keskustaan, museoon ihaillemaan uusinta näyttelyä tai ajankohtaiselle retkelle esimerkiksi silakkamarkkinoille?

Retket toteutetaan arkipäivisin klo 9-15 välillä. Kokonaiskesto matkoineen on noin 3 tuntia.

Retki Helsingissä pitää sisällään matkat, hoitajan avun ja pientä evästä kohteessa. Mahdolliset pääsyliput maksetaan erikseen.

### **Teatteri**

Teatterikulttuurista asukkaamme pääsevät nauttimaan Helsingin kaupunginteatterin Arena-näyttämön esityksissä. Teatteripakettiin kuuluu lippujen lisäksi väliaikatarjoilu, matkat ja tietenkin hoitaja koko teatterikäynnin ajaksi.

Huomioithan, että teatterikäynnin ajankohta on riippuvainen lippujen saatavuudesta ja hoitajien työvuorosuunnittelusta.

Mikäli asukkaalla on käytössään taksikortti, vähennetään kokonaishinnasta 50 € matkakustannuksia.

### **Henkilökohtainen hoitaja**

Hoitokodissa järjestettävää palvelua, jossa asukkaalle voidaan ostaa henkilökohtaista aikaa hoitajan kanssa. Aika voidaan hyödyntää asukkaan haluamalla tavalla hoitokodin tiloissa. Palvelu laskutetaan tuntihinnoin.

### **Saattajapalvelu**

Saattoapua esimerkiksi juhliin, konsertteihin, hammaslääkəriin tai muuhun hoitokodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan. Saattajapalvelu hinnoitellaan kuluneen ajan mukaan, minimi veloitus on tunnin. Matkakustannukset eivät sisälly hintaan.

### **Sisustuspalvelu**

Asukas voi halutessaan vuokrata huoneeseensa sisustuspaketin, joka koostuu sisustus suunnittelijan valitsemista tuotteista. Tuotteet on myös mahdollista ostaa omaksi.

Sisustuspalveluun sisältyy:

2 nojatuolia  
Työpöytä ja tuoli  
Yöpöytä ja lisävalo  
Paloturvalliset verhot, koristetyynyt ja päiväpeite  
Matto  
Taulu

Kaikkiin huoneisiin sisältyy hoitosänky.

Asukkaat saavat sisustaa huoneensa myös itse asianmukaisia palo- ja muita turvallisuusohjeita noudattaen.