



LAUREA

# Toimintaympäristön kartoitus kotityöpalveluyritykselle



Ilola, Anne



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Toimintaympäristön kartoitus kotityö- palveluyritykselle

Anne Ilola  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2009

Anne Ilola

Toimintaympäristön kartoitus kotityöpalveluyritykselle

Vuosi 2009

Sivumäärä 37

---

Kotityöpalvelut ovat palveluita, jotka tapahtuvat ihmisten kodeissa ja ne eivät edellytä terveydenhoidollista ammattikoulutusta. Hyvinvointialalla palveluita tarjoavat kotityöpalveluyritykset. Niiden asiakkaina ovat julkisen sektorin lisäksi yksittäiset kotitaloudet. Kotityöpalvelu on uusi kehittyvä palveluala ja niiden markkinat ovat vasta kehittymässä. Kotityöpalveluyritysten toimintaa on tuettu valtakunnallisesti muun muassa kotitalouksien verovähennyksillä.

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöä valtakunnallisesti tutkimusten ja muun kirjallisen aineiston avulla. Tähän työhön valittiin menetelmäksi dokumenttianalyysi. Sen tarkoituksena oli saada selkeä kuvaus tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta. Yrityksen toimintaympäristö on laaja kokonaisuus ja tässä työssä, sitä tarkastellaan poliittisten, sosiaalisten, taloudellisten ja teknologisten asioiden muodostamana.

Kotityöpalveluyrittäjäksi ryhtyvät rohkeat, itseensä uskovat ja osaavat ihmiset. Laadukas kotityöpalvelu edellyttääkin ennen kaikkea luotettavaa ja monipuolista ammattitaitoa. Kodin palvelujen ammattitaitovaateina painottuvat moniosaaminen, vuorovaikutustaidot, täsmällisyys ja luotettavuus. Työskentelyn lähtökohtana on asiakas.

Suomi ikääntyy vauhdilla ja ikääntyvien palvelujen tarve kasvaa. Heille on järjestettävä hoito ja huolenpito, joka kattaa laajan, monimuotoisen ja vaativan palvelukokonaisuuden. Suomessa tästä vastaavat kunnat sosiaali- ja terveydenhuollon puitelainsäädännön ja omien voimavarojen rajoissa. Palveluissa onkin havaittu puutteita ja kotona asuvien palveluiden tarpeesta jää tyydyttämättä puolet. Siksi kotipalvelualalle olisi lähiaikoina mahdollista työllistyä 10 000 ihmistä. Kunnat arvioivatkin, että yksityisiä kotipalveluja tarvitaan koko maan tasolla.

Avainsanat: Kotityöpalvelu, yrittäjä, toimintaympäristö, asiakas

Anne Ilola

Environment Mapping for a Domestic Work Service Company

Year 2009

Number of pages 37

---

Domestic work services are services that take place in people's homes and do not require any professional qualification from a vocational school of health education. Domestic work service companies are providers of welfare area services. It is a new emerging service sector and the market area is still developing. Clients for companies that produce domestic work services are the public sector and individual households. The operations of domestic work service companies have been supported nationwide, among other things by utilising household tax deductions.

This Bachelor's thesis approached the national operating environment of domestic work services companies with earlier studies and other written material. This work is based on document analysis. Its purpose is to provide a clear description of the research and development in the matter. The operating environment of a company is a large entity. In this thesis, the political, social, economic and technological issues that are a part of the operating environment are discussed.

People who become domestic work services entrepreneurs are courageous, believe in themselves and are skilled. High quality domestic work service requires, above all, reliable and versatile professional skills. Home services workmanship focuses on multi-level skills, interaction skills, punctuality and reliability. Work is based on the needs of the customer.

The population of Finland is aging fast and the need for elderly services will grow. Care and treatment, covering a broad, diverse and demanding set of services, need to be organised. In Finland, the municipalities are responsible for this social and healthcare framework within the limits of their own resources as well as national laws. Services are found to be deficient and a half of the people living at home cannot get appropriate services. Therefore there is possibly a need to employ 10 000 people in the near future. Local authorities estimate that private home services are needed on a national level.

Keywords: domestic work services, entrepreneur, environment, customer

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tausta, tarkoitus ja tavoitteet.....	8
3	Toimintaympäristön määrittely.....	9
4	Menetelmänä dokumenttianalyysi .....	9
5	Kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristö tutkimusten näkökannalta.....	10
5.1	Suomen maaraortti, Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä	
5.2	Sosiaalipalveluja kaikille ja kaikenikää .....	12
5.3	Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista - kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille .....	14
5.4	Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys.....	16
5.5	Toimintaympäristö poliittisten, taloudellisten, teknologisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostamana.....	18
6	Kotitalouspalvelut.....	19
6.1	Kotityöpalvelu .....	20
6.2	Kotipalvelu .....	20
7	Yrittäjyys hyvinvointialalla.....	21
7.1	Tilastotietoa hyvinvointialan yrityksistä .....	22
7.2	Kotitalousvähennys verotuksessa.....	23
8	Kotityöpalveluyrittäjyys .....	24
8.1	Yrittäjäksi ryhtyminen.....	25
8.2	Ammattivaatimukset .....	27
9	Ikäihmiset kotityöpalveluyrityksen asiakkaina.....	28
9.1	Väestön muutos.....	29
9.2	Vanhusten hoidon nykytila ja näkymiä tulevaisuuteen.....	30
9.3	Ikääntyneiden kulutuskäyttäytyminen.....	33
10	Yhteenveto ja pohdinta.....	35

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa oman kiinnostuksen pohjalta työllistää jossakin vaiheessa itse itsensä. Työn lähtökohdaksi oli ajatus perustaa yritys, joka tuottaisi palveluita kotona asuville vanhuksille. Yrityksen nimeksi olin suunnitellut Annen kotipalvelut, mutta tarkemmin ajateltuna kotipalvelu-käsite kuvaa julkisen sektorin palveluita ja sillä tarkoitetaan kunnan järjestämiä riittäviä palveluja avun tarpeessa oleville asukkailleen arkielämästä selviytymiseksi. Nykyaikaisempi nimi yritykselleni olisi Annen kotityöpalvelut. Kotityöpalvelut ovat uusi, kehittyvä ammattiala joka tarjoaa palveluita kuluttajien kotiin. Kotityöpalvelut ovat ihmisen ja kodin arjen työtehtäviä, jotka eivät edellytä terveydenhoidollista ammattikoulutusta. (Härkki, ym. 2007, 6.)

Ennuste väestön ikärakenteen muutoksesta on vanhuspainotteinen. Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 16 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä ja pysyvän lähes samana seuraavat kymmenen vuotta. Alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä pienenee puolestaan nykyisestä 17 prosentista 15,5 prosenttiin vuoteen 2040 mennessä. Samassa ajassa työikäisten osuus väestöstä pienenee nykyisestä 66,5 prosentista 57,5 prosenttiin. Työikäisten määrä alkaa vähentyä vuonna 2010, jolloin sotien jälkeiset suuret ikäluokat siirtyvät eläkeikään. Väestöllinen huoltosuhde eli lasten ja vanhusten määrä sataa työikäistä kohden nousee nykyisestä 50:stä 74,6:een vuoteen 2034 mennessä. Yli 85-vuotiaiden osuuden väestöstä ennustetaan nousevan viime vuodenvaihteen 1,8 prosentista vuoteen 2040 mennessä 6,1 prosenttiin. Siten heidän määränsä nousee nykyisestä 94 000:sta 349 000:een. (Tilastokeskus 2007.)

Vanhukset halutaan hoitaa kotona mahdollisimman pitkään. Laitoshoidon on kallista ja paikkoja ei ole tarpeeksi. Väestön ikääntyminen on yksi voimakkaimmin palvelualueiden kehitykseen vaikuttava tekijä. Ikäihmiset tulevat tarvitsemaan erilaisia palveluja, mikä näkyy muun muassa terveys- ja sosiaalipalvelujen kysynnän kasvuna. Vuoteen 2020 mennessä ikääntyneillä on varallisuutta, halua ja tottumusta hyödyntää palveluja. Halu käyttää palveluja synnyttää liiketoimintaa. (Palvelut 2020-hanke.)

Kotityöpalveluita on käsitelty useissa laajoissa tutkimuksissa ja kotityöpalveluiden tarve kasvaa kokoajan. Tässä opinnäytetyössä kartoitin tutkimusten ja muun kirjallisen tiedon pohjalta kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöä, tutkimusmenetelmäksi sopi dokumenttianalyysi. Dokumenttianalyysin tarkoituksena on saada erilaisista aineistoista tiivis ja selkeä analyysi.

Opinnäytetyön tarkoituksena on vastata kysymyksiin, mitä on kotityöpalvelu ja millaisia ovat kotityöpalveluyrityksen iäkkäät kotona asuvat asiakkaat. Koska kotityöpalvelu on osa hyvinvointialaa, selvitetään yrittämistä hyvinvointialalla ja tutustutaan hyvinvointialan yrityksiin tilastotiedollisesti. Tässä opinnäytetyössä kotityöpalveluyrittäjyydellä tarkoitetaan tavanomaisia kotitöitä: ruuanvalmistusta, siivousta, puutarhanhoitoa, asiointipalvelua, esimerkiksi kauppasioiden hoitoa, ja vaatehuoltoa.

## 2 Opinnäytetyön tausta, tarkoitus ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa oman kiinnostuksen pohjalta työllistää jossakin vaiheessa itse itsensä. Suunnitelmissa oli perustaa yritys, joka tuottaisi palveluita kotona asuville vanhuksille. Palveluina olin ajatellut tuottaa ruuanvalmistusta, asiointia ja kaupassa käyntiä. Edellä mainittujen palveluiden lisäksi tuottaisin siivoustöitä, vaatehuoltoa, lumenluontia ja opastusta ravitsemisasioiden sekä ruokalistan suunnittelua. Yrityksen kohderyhmäksi olen valinnut kotona asuvat vanukset, koska heitä on kasvavissa määrin tulevaisuudessa ja vanukset halutaan hoitaa kodeissaan tarvittavien tukipalveluiden turvin.

Tarkoituksena on kartoittaa kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöä valtakunnallisella tasolla sekä vastata kysymyksiin, mitä kotityöpalvelu on ja mitkä seikat vaikuttavat kotityöpalveluyrityksen toimintaan. Mitä tarkoitetaan kotityöpalveluyrittäjyydellä ja minkälaiset ihmiset ryhtyvät yrittäjiksi? Minkälaista ammatillista osaamista kotityöpalveluyrittäjältä odotetaan ja minkälaisia asiakkaita kotona asuvat vanukset ovat? Tavoitteena on tuottaa yrittäjäksi aikovalle sellaista tietoa kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöstä, mitä yrittäjäksi aikova pystyy soveltamaan käytäntöön suunnitellessaan yritystoimintaa.

Toimintaympäristön analyysi on aikaan ja toiminnalliseen ympäristöön liittyvien tekijöiden tutkimista ja ymmärtämistä sekä liiketoiminnan suhteuttamista niihin. Hyvinvointialan yrittäjäksi aikovan on hyvä olla perillä väestön ja kunnalliseen palvelujen järjestämisen käytäntöön liittyvistä asioista. Lisäksi hänen kannattaa seurata osaamisalueensa tutkimusta ja tutkia trendejä sekä perehtyä palvelualan lainsäädäntöön. Yrittäjän, alkavan ja toimivan, tulee arvioida kriittisesti meneillään olevaa kehitystä ja tulintoja toimintaympäristön muutoksista. Toimintaympäristön analyysissä on syytä keskittyä asioihin, jotka vaikuttavat kyseessä olevaan yrityssuunnitelmaan. Soveltava analyysi tukee selviytymistä ajankohtaisessa tilanteessa ja tulevaisuudessa. (Kainlauri 2007, 53.)



### 3 Toimintaympäristön määrittäminen

On olemassa erilaisia malleja analysoida yrityksen toimintaympäristöä. Kainlaurin kirjassa Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi tarkastellaan toimintaympäristöä poliittisten, taloudellisten, teknologisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostamana kokonaisuutena. Eri tekijöiden väliset rajaukset ovat hankalia ja osin keinotekoisiaakin, koska todellisuudessa asiat ja ilmiöt lomittuvat toisiinsa. (Kainlauri 2007, 47.)

Yleinen ilmapiiri ja asenne yritystoimintaa kohtaan ilmenevät poliittisina päätöksinä. Lainsäädäntö ja sitä koskevat muutokset vaikuttavat kuluttajiin, yrityksiin ja markkinoihin. Talouden ajankohtainen tilanne vaikuttaa palvelujen hintaan ja kysyntään. Hyvinvointipalveluissa kunnalla on tärkeä asema palvelujen rahoittajana. Palveluja ostavat myös yksityiset kuluttajat, ja heidän ostojensa osuus on kasvussa. Yhteiskunnallisissa keskusteluissa palvelujen maksuvastuuta siirretään palvelujen loppukäyttäjille, ja vastuuta he ovat myös ottaneet. Kuluttajat ovat eriarvoisessa asemassa palvelujen käyttäjinä: varakkaat käyttävät yksityisiä ja köyhät turvautuvat kunnallisiin. Todellisuudessa yksityisten palvelujen merkitys on täydentävä: niiltä odotetaan lisää laatua, enemmän vaihtoehtoja ja korostetummin yksilöllisyyttä. (Kainlauri 2007, 47-50.)

Sosiaalisesta toimintaympäristöstä kertovat esimerkiksi väestörakenteen kehitys sekä asenteiden, elämäntapojen ja kulutustottumusten muutokset. Sosiaaliseen toimintaympäristöön liittyvät myös yrittäjän ammatilliset ja yritystoimintaa edistävät viralliset ja epäviralliset verkostot sekä toimintaideologia, jota yritys edustaa. Sosiaalisen toimintaympäristön ulottuvuuksia voi määritellä esimerkiksi yrittäjän arkielämän ja yrityksen tasoilla sekä laajemmassa, yhteiskunnallisessa ja kulttuurillisessa viitekehyksessä. (Kainlauri 2007, 51.)

Teknologian kehityksellä voi olla yllättäviäkin vaikutuksia. Hyvinvointialan yrittäjän tulee seurata alan kehitystä ja olla valmis auttamaan asiakkaitaan erilaisten koneiden ja apuvälineiden käyttäjinä. Hyvinvointialan yrityksessä teknologian sovellukset tarkoittavat esimerkiksi asiakasyhteydenpitoa Internetin avulla, sähköisiä asiakastietojärjestelmiä ja hoito- ja palvelusuunnitelmia sekä toimitilojen turvateknisiä ratkaisuja. Yrittäjän on hyvä seurata alan kehitystä ja olla kriittinen teknologian soveltamisen suhteen. (Kainlauri 2007, 53.)

### 4 Menetelmänä dokumenttianalyysi

Tässä opinnäytetyössä kehittämismenetelmänä käytetään dokumenttianalyysia. Dokumenttianalyysi on menetelmä, jossa päätelmiä pyritään tekemään kirjalliseen muo-

toon saatetusta erityisesti verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta aineistosta. Dokumentteihin voidaan lukea kaikki tutkittavasta ilmiöstä kirjoitettu, puhuttu tai kuvattu materiaali, jopa esineistö. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 121.)

Tavoitteena on analysoida dokumentteja järjestelmällisesti ja luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ja kehitettävästä asiasta. Sisältöanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiksi ja selkeäksi. Analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen. Sillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä. Dokumenttianalyysiä voidaan käyttää valmiiden aineistojen analysointiin, myös sellaisten, joita alun perin ei ole tarkoitettu tutkimusta varten. (Ojasalo ym. 2009, 121.)

Dokumenttianalyysissä voidaan erottaa kaksi keskeistä analyysitapaa: sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti, ja sen tavoitteena on etsiä ja tunnistaa tekstin merkityksiä. Sisällön erittelyllä taas tarkoitetaan dokumenttien analyysiä, jossa kuvataan määrällisesti, esimerkiksi numeroin, tekstin sisältöä. Tavat eivät ole toisiaan poissulkevia. (Ojasalo ym. 2009, 122.)

Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajoitetaan osiin, käsitellään ja kootaan uudestaan toisella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Ennen analyysiä on päätettävä, analysoidaanko ilmisältöä vai myös piilossa olevat viestit. Analyysiyksikkö voi tutkimustehtävän mukaan olla esimerkiksi sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. Kuten aiemmin korostettiin, kehittämistehtävä määrittelee sen, mikä analyysi tilanteeseen sopii. (Ojasalo ym. 2009, 122.)

Laadullisen tutkimuksen yleinen malli kuvaa hyvin myös dokumenttianalyysin päävaiheita. Sen vaiheita ovat aineiston kerääminen ja valmistelu, aineiston pelkistäminen, aineistossa toistuvien rakenteiden tunnistaminen ja tulkinta sekä kaikkiin edellisiin vaiheisiin liittyvä kriittinen tarkastelu. Kriittisen tarkastelun tavoitteena on tunnistaa ja korjata eri vaiheiden toteuttamisessa ja niiden tuloksissa mahdollisesti esiintyviä virheitä ja vääristymiä. Tällä pyritään parantamaan tulosten laatua ja luotettavuutta. (Ojasalo ym. 2009, 123.)

## 5 Kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristö tutkimusten näkökannalta

Kotityöpalveluja on käsitelty useissa laajoissa tutkimuksissa. Kotityöpalveluilla on merkittävä kansantaloudellinen merkitys ja useat talous- ja yrittäjyyden tutkimukset ovat

kiinnittäneet huomionsa myös siihen. Unohtaa ei sovi sosiaalialaa, joka kulkee tiiviisti kotityöpalveluyrittäjyyden rinnalla. Kotityöpalvelut ovatkin osa hyvinvoinnin edistämistä. Esimerkiksi monet lapsiperheet käyttävät työn ja perheen yhteensovittamisen apuna kotityöpalveluyrityksiä.

Seuraavissa luvuissa pääpiirteittäin esiteltyt kotityöpalveluita koskettavat tutkimukset tuovat hyvin esille kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä.

#### 5.1 Suomen maaraportti, Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä

Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö teettämä tutkimus, Suomen maaraportti, Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä ovat tehneet T. Härkki ja A. Raijas. Tutkimus on valmistunut vuonna 2000.

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata mahdollisuuksia työllistyä kotityöpalveluun ja esittää toimenpide-ehdotuksia kotitalouksissa mahdollisesti olevan tekemättömän työn saamiseksi ansiotyöksi. Tutkimuksessa tarkasteltiin kotityöpalvelun kysyntää ja tarjontaa valtakunnalliselta tasolta ja toisaalta paikallisin esimerkein. Siinä selvitettiin kotityöpalvelua ammattina ja elinkeinona. Tutkimuksessa haastateltiin asiantuntijoita, kotitalouspalvelun yleisen kehittymisen ja paikallisen tilanteen selvittämiseksi. Kuluttajilta Tampereella kysyttiin kokemuksia kotityön tukikokeiluista. Kotityöpalvelualoilla työskenteleviä haastateltiin ja näin selvitettiin alan merkitystä ammattina. (Härkki, Kauppinen & Raijas 2000, 57.)

Tutkimuksessa selvisi, että kotona selviytymistä tukevista palveluista jää tyydyttämättä jopa puolet. Julkinen sektori on rajannut toimialuettaan vain kaikkein eniten apua tarvitseviin ja entistä rajatumpiin tehtäviin. Työssäkäyvät perheelliset ovat ensimmäisenä omaksumassa ostopalvelujen käytön. Vanhemmille ikäluokille uudenlainen käyttäytyminen on vaikeammin omaksuttavissa kotitöiden suhteen. Kunnat arvioivat koko maan tasolla että, kotipalvelualalle olisi lähiaikoina mahdollista työllistyä 15 000 ihmistä. Koska kodeissa asuu yli 300 000 avun tarpeessa olevaa ja heistä ainakin 100 000 tarvitsisi apua, niin se merkitsisi kymmeniä tuhansia työpaikkoja. Kuntien arvion mukaan yksityisiä kotipalveluja tarvitaan koko maan tasolla. (Härkki ym. 2000, 57-58.)

Tutkimuksesta selvisi myös, että kotityöpalvelun saamista työsuhde-etuna ovat niin ikään innokkaasti kyselleet yritykset kuin työntekijätkin. Tällä olisi oleellinen vaikutus kotityöpalvelujen kysyntään, tarjonnan kehittymiseen ja arvostukseen sekä edelleen palkkaukseen ja alan houkuttelevuuteen. (Härkki ym. 2000, 62.)

Kotityöpalveluita tulevaisuuden toimijat ovat kolmas sektori ja yksityiset palvelut. Yksityisen palveluntuotannon arvioidaan kasvavan huomattavasti. Kunnallisen kotipalvelun ei uskota enää kasvattavan merkitystään. Kolmas sektori on nousemassa voimakkaasti. Sitä on tarvittu paikkaamaan julkisen kotityöpalvelun riittämättömyyttä. Oletettavaa on, että toimintamalleja yhdistelemällä päästäisiin kaikin puolin parhaisiin tuloksiin. (Härkki, ym. 2000, 57.)

Kotityöpalveluissa työntekijänä on keski-ikäinen perheellinen nainen, työssäkäyvistä naisista vain 10 % on yrittäjiä. Kotityöpalveluala on oivallinen alue työllistyä mikroyrittäjänä. Tarvittavat investoinnit ovat pienet, aloitus on nopea, asiakkaat ovat lähellä ja kysyntä on voimakkaasti heräämässä. (Härkki, ym. 2000, 58.)

Mikroyrityksellä tarkoitetaan tilastokeskuksen mukaan yritystä, jonka palveluksessa on vähempi kuin 10 työntekijää ja lisäksi vuodesta 2003 alkaen yritys, jonka liikevaihto on enintään kaksi miljoonaa euroa tai taseen loppusumma enintään kaksi miljoonaa euroa ja joka täyttää seuraavan määritellyn perusteen riippumattomuudesta. Riippumattomia yrityksiä ovat ne yritykset, joiden pääomasta tai äänivaltaisista osakkeista 25 % tai enemmän ei ole yhden sellaisen yrityksen omistuksessa tai sellaisten yritysten yhteisomistuksessa, joihin ei voida soveltaa tilanteen mukaan joko Pk-yrityksen tai pienen yrityksen määritelmää. (Tilastokeskus, käsitteet ja määritelmät.)

Tutkimuksessa mietittiin myös toimenpide- ehdotuksia, joista esille nousi kotityöpalveluiden tuotteistaminen. Palveluiden eri tuottajatahojen yhteistyömuotoja on kehitettävä ja synergiaedut hyödynnettävä. Kotityöpalveluista tiedottaminen vaatii perusteellista kehittämistä. Kuluttajien ja muiden asiakkaiden on saatava helposti ja riittävästi tarpeellista tietoa ja kokemusta palveluista. (Härkki, ym. 2000, 59.)

## 5.2 Sosiaalipalveluja kaikille ja kaikenikää

Tämä on Anun Muurin tekemä tutkimus, Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Tutkimus on tehty Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksessa. Tutkimuksessa analysoidaan, mitä mieltä kansalaiset ja asiakkaat ovat suomalaisesta sosiaalipalvelujärjestelmästä. Pääosassa tässä tutkimuksessa ovat sosiaalipalvelut. Sosiaalipalveluihin sisältyvät lasten päivähoido, vammaispalvelut, kotipalvelut, sosiaalityöntekijän neuvontapalvelut sekä toimeentulotuki. Tutkimuksen aineiston muodostaa Stakesin hyvinvointi ja palvelut -surveykysely. Tilastokeskus on kerännyt aineiston vuosina 2004 ja 2006, tutkimus on valmistunut vuonna 2008 (Muuri 2008, 5.)

Tutkimuksen tulosten mukaan kansalaisten suuri enemmistö (90 %) on sitä mieltä, että julkisella sektorilla tulee olla kokonaisvastuu sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Julkisella sosiaalipalvelujärjestelmällä (73 %) ja sen henkilöstöllä (80 %) on kansalaisten keskuudessa vankka kannatusperusta. Suomalaiseen sosiaalipalvelukeskusteluun on tullut kuitenkin myös uudenlaisia, kriittisempiäkin sävyjä. (Muuri 2008, 5.)

Tutkimuksen mukaan naiset ovat entistä kriittisempiä sekä sosiaalipalveluiden toimivuutta että sosiaaliturvan tasoa kohtaan. Tämä tutkimustulos poikkeaa aiemmista tutkimuksista. Niiden mukaan naiset ovat suhtautuneet hyvinvointivaltion palveluihin miehiä positiivisemmin. Lisäksi tämän tutkimuksen mukaan naiset toivovat miehiä useammin yksityisten sosiaalipalveluiden lisäämistä. Myös eläkeläiset suhtautuvat kriittisesti sosiaalipalveluiden toimivuuteen. Sosiaalipalveluiden käyttäjät olivat kriittisempiä kuin ne, jotka eivät olleet käyttäneet palveluita. Kaikkein kriittisimpiä olivat siis ne ryhmät, jotka käyttävät ja hyötyvät yhteiskunnan palveluista ja etuuksista eniten. (Muuri 2008, 5.)

Kansalaiset luottivat sosiaalipalveluista entinen lasten päivähoitoon, josta on muodostunut universaalein osa sosiaalipalvelujärjestelmäämme. Sen lisäksi luottamusta herättivät sosiaalityöntekijöiden neuvontapalvelut ja vammaispalvelut. Toimeentulotuki ja kotipalvelu sen sijaan herättivät kriittistä palautetta. Kriittisten mielipiteiden taustalla on erilaisia syitä. Aikanaan universaaliksi rakennettu kotipalvelujärjestelmä on rappeutumassa. Kotipalvelu kohdistuu yhä selektiivisemmin pienituloisille ja entistä huonokuntoisemmille. Kotipalvelujärjestelmän ehkäisevä rooli on vähentynyt. Tulokset kuvastavat yhä yleistyvää käsitystä, että sosiaalipalveluja ei tuoteta niitä tarvitseville, vaan yhä valikoidummin vain osalle palvelun tarvitsijoita. (Muuri 2008, 6.)

Hyvinvointiyhteiskunta ei ole stabiili, vaan se kehittyy ja sen pitää kehittyä ajassa. Asiakkaiden ja kansalaisten näkemysten huomioon ottaminen on entistä keskeisempää myös sosiaalipalveluissa. (Muuri 2008, 6.)

Tässä tutkimuksessa todettiin, niin kuin aikaisemmin mainittiin, että luottamus kotipalveluihin on laskussa. Ilmeisesti tämä kotipalvelun jakeluperiaate yhdistettynä jatkuvasti vähenevään asiakaskotitalouksien määrään on vaikuttanut siihen, että kotipalveluun positiivisesti suhtautuneiden määrä laski vuoteen 2004 verrattuna. Joka neljäs 50-64-vuotias suhtautui negatiivisesti kotipalvelun saamiseen. Hieman positiivisempia olivat 65 vuotta täyttäneet, joista viidesosa ei luottanut kotipalveluiden saamiseen. Kuitenkin 65 vuotta täyttäneet ovat juuri niitä, jotka hyötyvät tai tulevat hyötymään palveluista eniten. (Muuri 2008, 53.)

### 5.3 Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista - kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille

Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista - kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille tehty tutkimus on valmistunut 2007 kuluttajatutkimuskeskuksessa. Sen ovat tehneet Johanna Varjonen, Kristiina Aalto ja Johanna Leskinen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa väestöllisesti yleistettävää tietoa markkinaperusteisten kotitalouspalvelujen kysynnän ennakoimiseksi ja kuluttajalähtöisten markkinoiden aikaansaamiseksi. Tutkimuksessa selvitetään elinvaiheiltaan erilaisten kuluttajaryhmien palvelujen tarvetta ja palvelujen käyttöä sekä identifioidaan palvelujen käyttäjäprofiileja. Lisäksi tuotetaan kuluttajapalautetta palvelujen laadun ja markkinoiden kehittämiseen sekä palvelujen hinnoitteluun. Tutkimusta on ohjannut näkemys kotitalouspalvelujen markkinoiden kehittymisestä kuluttajalähtöisiksi julkisen sektorin, markkinoiden ja kotitalouksien kiinteässä vuorovaikutuksessa. (Aalto, Leskinen & Varjonen 2007, 2.)

Tutkimusaineisto oli hankittu postikyselyllä, joka muodostui suomalaisista yli 25-vuotiaista. Vastaajilta tiedusteltiin kotitalouspalvelujen käytöstä vuonna 2005. Aineisto käsittää 2110 kotitalouden vastaukset. Tutkimuksessa kotitalouspalvelut määriteltiin palveluiksi, jotka korvaavat tavanomaisia kotitaloustöitä. (Aalto ym. 2007, 2.)

Tutkimuksesta selvisi, että kotitalouspalveluiden käyttö on lisääntynyt. Palvelut kuitenkin keskittyvät tietyille kotitalouksille. Keskittyminen on suurempaa kodin perustehtäviä korvaavissa palveluissa. Palveluja ostavat eniten lapsiperheet ja 75 vuotta täyttäneet parit ja yksinasuvat. Kotitalouksien palvelujen käyttö vaihteli elinvaiheittain. Tutkimuksesta selvisikin, että ikääntyminen ja fyysiset rajoitteet lisäsivät aiempien havaintojen mukaisesti palvelujen käyttöä. Kuitenkin tutkimus antoi viitettä siitä, että omaishoitajuus vähentää ulkopuolisten palvelujen käyttöä. Niinpä yksin asuvissa 75 vuotta täyttäneissä oli vastaavan ikäisiä pariskuntia enemmän palveluja paljon käytäviä talouksia. (Aalto ym. 2007, 4, 70-71.)

Tutkimuksessa käyttäjäryhmien identifiointi toi käyttäjäprofiilien tarkasteluun lisäulottuvuuksia kotitalouspalvelumarkkinoilla asioineiden kuluttajien tunnistamiseen. Asenteiden lisäksi käyttäjäprofiilien avulla pyrittiin ennakoimaan tulevaisuuden kotitalouspalvelumarkkinoiden asiakkaita. Käyttäjäprofiileja oli tutkimuksessa identifioitu kolme: palveluja paljon käyttävät eli palvelusuuntautuneet, palveluja tulevaisuudessa mahdollisesti käyttävät eli potentiaaliset palvelujen käyttäjät ja palveluja käyttämättömät.

Palvelusuuntatuneiksi määriteltiin käyttäjät, jotka käyttivät palveluita useammin kuin kerran viikossa. Heitä oli kymmenen prosenttia talouksista, joista neljäsosa edusti lapsiperheitä ja viidesosa 65 vuotta täyttäneitä pariskuntia ja yksinasuvia. Iäkkäillä runsas kolmannes palvelukerroista koski ruoanvalmistusapua. Iäkkäät käyttivät myös hoivapalveluja ja pyykinpesuapua. (Aalto ym. 2007, 73.)

Potentiaalisia asiakkaita oli kaikissa talouksissa, joskin enemmän lapsiperheissä ja nuorissa pariskunnissa. Palveluja käyttämättömissä oli kuitenkin enemmän 65 vuotta täyttäneitä pariskuntia ja yksinasuvia. Kyseinen ikäluokka jakautui kuitenkin kahteen ryhmään koska erityisesti 75 vuotta täyttäneistä osan oli pakko ryhtyä palvelujen käyttäjiksi, koska eivät muutoin selvinneet kotona asumisesta. (Aalto ym. 2007, 73.)

Tutkimuksesta selvisi, että talouden tulotaso vaikutti kotitalouspalvelujen käyttöön. Tulojen kasvaessa palvelujen käytön halukkuus kasvaa. Asumismuodolla ja aluetekijöillä ei ollut erottavaa vaikutusta palvelujen käyttöön. (Aalto ym. 2007, 74.)

Markkinaviestinnän merkitys korostuu arvioitaessa palvelujen saavutettavuutta. Joka toinen vastaajista suosi perinteisiä tietolähteitä, sanoma-, paikallis- ja muita lehtiä etsiessään tietoja kotitalouspalveluista. Erityisesti ikääntyneet tukeutuivat painettuun sanaan, lehtien ohella kotiin jaettavaan mainoksiin. Kolmannes vastaajista piti parhaimpina internetiä. Viidakkorumpuun luottavia oli vastaavasti vajaa kolmannes. Marginaaliseen asemaan olisivat jääneet kunnan ja seurakunnan työntekijät sekä kauppojen ilmoitustaulut. (Aalto ym. 2007, 74.)

Kuluttajat valitsevat palvelun tuottajan sillä perusteella, että tuttavilla on hyviä kokemuksia kyseisestä yrityksestä. Lähes yhtä tärkeäksi nousi yrityksen suomalaisuus, edulliset hinnat, työntekijöiden ammattitaitoon panostaminen ja yrityksen läheinen sijainti. Yrityksen kuuluminen ennakkoperintäresteriin nousi kolmen tärkeimmän tekijän joukkoon, mutta yrityksen koko ei noussut tärkeäksi valintatekijäksi. (Aalto ym. 2007, 40.)

Laatutekijöissä korostuivat aikatauluihin liittyvät seikat. Melkein kaikki vastaajat pitivät tärkeänä sovitussa aikataulussa pysymistä ja palvelun saatavuutta toivottuna ajankohdantana. Aikatauluihin liittyvät tekijät ovat ohittaneet luottamuksen ja ammattitaidon, joita selkeä enemmistö pitää edelleen tärkeänä. Faktorianalyysi tuotti neljä laatufaktoria: ammattitaitoinen ja yksilöllinen palvelu, saatavuus toivottuna ajankohtana, Internetin käyttömahdollisuus sekä kansallisuus ja kielitaito. (Aalto ym. 2007, 75.)

Kotitalousvähennystä käytettiin eniten remonttien, lämmityshuollon, pihatöiden, siivouksen ja ikkunanpesun yhteydessä. Puolet vastaajista ei ollut käyttänyt kotitalousvähenn-

nystä, mutta tunki sen. Viidennes vastaajista oli käyttänyt vähennystä ja tunki sen, vain kolmannes vastaajista ei tuntenut vähennystä. Mikäli kotitalousvähennystä käyttävien prosentuaalista osuutta halutaan nostaa, vähennyksen markkinointiseksi on tehtävä paljon työtä. (Aalto ym. 2007, 76.)

Kuluttajien palautteen perusteella yrittäjien on panostettava palvelutyöntekijöiden ammatillisten valmiuksien kehittämiseen. Ammattitaito, täsmällisyys, luotettavuus ja vuorovaikutustaidot ovat alan kriittisimpiä menestystekijöitä. Yritysten markkinoidessa palveluja on otettava huomioon yrityksen kohderyhmä paremmin ja suosittava heidän suosimia medioita. Ikääntyneille palvelut pitää markkinoida toistaiseksi lehtien ja kotiin jaettavien esitteiden avulla. Internetin kautta tapahtuvaan markkinointiin tulee panostaa. Yksinkertainen ja selkeä viestintä on parasta. Palveluprosessista tulee antaa kokonaiskuva ja nettisivujen teknistä käytettävyyttä tulee edistää. Laatuluokituksia ja sertifiointeja tulee kehittää arviointityökaluina. Kotitalouspalvelut tulee niin ikään saattaa standardoinnin piiriin. Yritysten yhteistyön, viestinnän vahvistamiseksi ja kotitalousyrittäjien etujen ajamiseksi tulisi perustaa esimerkiksi Kotitalouspalveluyrittäjät ry.

Julkiselle sektorille palaute oli seuraavanlaista. Palvelutyöntekijöiden koulutuksessa on huomioitava ammatillisten valmiuksien ohella palvelujen käyttäjissä tapahtuvat muutokset. Väestöpohja laajenee ja monimuotoistuu myös kotitalouspalvelujen ostajissa. Kuluttajasegmenttien sisällä tapahtuu pirstaloitua ja eriytymistä. Markkinoille tulee vuosi vuodelta vaativimpia asiakkaita ja he sitoutuvat entistä vähemmän vakiintuneisiin toimintatapoihin tai asiakasuskollisuuteen. (Aalto ym. 2007, 77.)

#### 5.4 Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys

Kari Niilolan, Mikko Valtakarin ja Ilkka Kuosan työpoliittinen tutkimus, Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys on valmistunut 2005. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa kotitalousvähennyksen piiriin kuuluvien palvelualojen liiketoimintakäytännöistä ja työllistämismahdollisuuksista, arvioida kotitalousvähennyksen kysyntä ja työllisyysvaikutuksia sekä selvittää, miten kotitaloustoimialojen työpaikkoja voitaisiin kysyntälähtöisesti lisätä. Tutkimuksen aineistona olivat kotityöpalveluita tarjoavien yritysten yritysjohto ja viranomais- ja asiantuntijahaastattelut, laaja kotitalouksien haastattelututkimus, internet-kysely kotitalouspalveluyrityksille sekä tutkimuksen aiheeseen koskevat selvitykset, tutkimukset, tilastot, ym. aineisto. (Niilola, Valtakari & Kuosa 2005, 4.)



Tutkimuksessa selvisi, että kotitalousvähennyksen käyttäjämäärä, vähennysten yhteismäärä sekä vähennyksellä ostettujen palveluiden määrä ovat moninkertaistuneet järjestelmän voimassaoloaikana. Kotitalousvähennyskelpoista työtä teetetään vuosi vuodelta entistä isommalla summalla. Kotitalousvähennyksellä on siis ollut selvä vipuvaikutus kotitalouspalveluiden kokonaiskysyntään. (Niilola ym. 2005, 10.)

Kotipalveluiden yleinen hintataso on yrittäjien käsityksen mukaan kannattavuuden kannalta liian alhainen. Yrittäjien omien näkemysten mukaan kotitalouspalveluihin erikoistuneet yritykset tulevat jatkossa valtaamaan alaa. Tällä hetkellä kotitalouspalvelut ovat vain osa keskisuurten ja suurten kotipalveluyritysten liikevaihtoa. Pelkästään itsensä yrittäjänä työllistämällä tai uusia mikroyrityksiä perustamalla ei kotipalvelualoille luoda laajassa mittakaavassa pysyviä työpaikkoja. Työpaikkojen synnyn perustaksi matalan tuottavuuden palveluiloilla tarvittaisiin nykyistä enemmän kasvuhakuisia, keskisuuria yrityksiä, joiden liiketoimintaosaaminen on sellaista, että ne pystyvät tarjoamaan tasokkaampia, tehokkaampia ja kannattavuudeltaan parempia palveluita kuin nykyiset toimijat. (Niilola ym. 2005, 10-12.)

Kotitaloustoimialojen kehittymismahdollisuus on kasvavassa kysynnässä, ja alalle tulon kynnys on suhteellisen alhainen. Toiminnan rajoituksina ovat puolestaan työvoiman saatavuusvaikeudet, palveluiden alhaiset hinnat, pimeä työ sekä kehittymättömät markkinat. Toiminnan kannattavuus on myös huono remonttipalveluita lukuun ottamatta. Yrityskyselyn mukaan siivouspalveluiden ym. kotipalveluiden keskimääräinen tuntihinta on n. 24 euroa ja remontoinnin n. 30 euroa. Kannattavuuden kannalta tyydyttävien hintojen tulisi olla 10-15 prosenttia korkeammat. (Niilola ym. 2005, 100.)

Kotitaloudet eivät ole kotitalouspalveluita tarjoavien yritysten ainoita asiakkaita. Kotitalouspalveluyritysten menestymisen kannalta erittäin tärkeitä asioita ovat yrityksen luotettavuus ja maine, vakituiset asiakkaat, kotitalousvähennys, työntekijöiden ammattitaito, tehokas yhteydenpito asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa sekä työvoiman saatavuus ja pysyvyys. (Niilola ym. 2005, 100.)

Viimeaikaisten tutkimusten mukaan uusien yritysten määrä ei ratkaise työttömyysongelmaa. Jokaiselle, jolla on kipinä ryhtyä yrittäjäksi ja yrittämisen edellyttämä osaaminen, tulee kuitenkin tarjota mahdollisuus toteuttaa pyrkimyksensä. Tässä mielessä starttiraha on hyvä toimintamuoto. Jos ajatellaan starttirahaa pelkästään työllisyyden kannalta, sen merkitys on sitä suurempi, mitä enemmän sen myöntämisessä voidaan suosia realistisesti kasvuhakuisia yrityksiä. (Niilola ym. 2005, 101.)

Kotitalousvähennystä hyödyntäen syntyneet työpaikat ovat pysyviä ja markkinaehtoisia työpaikkoja. Ne eivät vie työpaikkoja muilta työllisiltä. Yrittäjien mielestä kotitalousvähennystä tulisi kehittää siten, että vähennyksen määrää tulisi kasvattaa, lapsien tulisi voida tehdä vähennys vanhempiensa ja isovanhempiensa kodeissa tehdyistä palveluista, vähennyksestä tiedottamista tulisi lisätä viranomaisten toimesta, vähennysoikeus tulisi laajentaa useampaan palveluun. Vanhempien tulisi voida tehdä myös vähennys lastensa kodeissa tehdyistä palveluista sekä vähennyksen omavastuu tulisi poistaa.

Yrittäjien käsityksien mukaan myös muita kysyntälähtöisiä keinoja kotitalousvähennyksen ohella työvoiman palkkaamiseksi olisivat palvelusetelin nykyistä suurempi käyttö ja kotitalouspalveluiden arvonlisäveron poistaminen. Verotusarvon määrittäminen siivouspalveluille, yritystoimintaan liittyvien tukien ja neuvonnan lisääminen sekä julkisen palvelutuotannon ulkoistaminen ja kilpailuttaminen lisäisi työntekijöiden palkkaamista. (Niilola ym. 2005, 105.)

#### 5.5 Toimintaympäristö poliittisten, taloudellisten, teknologisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostamana

Tässä luvussa käsittelen edellisten lukujen tutkimusten perusteella keskeiset tulokset poliittisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja teknologisesti kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä

Kuitenkin näitä edellä mainittuja rajoituksia on hankala tehdä, koska poliittiset päätökset vaikuttavat moneen tekijään. Esimerkiksi omaishoitajuuden käyttö vähentää ulkopuolisen avun käyttöä, julkisen sektorin sosiaalipalveluiden rajaaminen vaikuttaa taas lisääntyvästi yksityisten kotityöpalveluiden käyttöön. Tämä tarkoittaa sitä, että julkinen valta voi omilla päätöksillään vaikuttaa yksityisten palveluyrityksien markkinoihin. Toisaalta taas kotitalousvähennys kannustaa yksittäisiä kotitalouksia ostamaan palveluita yksityisiltä yrityksiltä ja tämä edistää työllisyyttä sekä luo uutta yritystoimintaa matalapalkka-aloilla. Starttirahojen myöntäminen kannustaa myös yksityisten yritysten perustamiseen. Poliittisesti merkittäviksi asioiksi nousee edellä mainittujen asioiden lisäksi myös se, että kansalaiset suhtautuvat myönteisesti kotityöpalveluiden käyttöön.

Taloudellisiin asioihin nousivat kotityöpalveluiden lisääntyvä käyttö ja kysynnän kasvu. Yrittäjien mielestä kuitenkin hintataso on liian alhainen ja alalle tarvittaisiin kasvuhakuisia yrityksiä, joiden liiketoimintaosaaminen on sellaista, että pystytään tarjoamaan tasokkaampia, tehokkaampia ja kannattavuudeltaan parempia palveluita. Vaikka palvelut keskittyivät tietyille kotitalouksille, on potentiaalisia asiakkaita kaikissa talouksissa. Alalle onkin mahdollista työllistyä 15 000 ihmistä ja toiminta-alue olisi oivallinen juuri

mikroyrittäjälle. Tulevaisuudessa yrittäjien liiketoimintaosaaminen korostuu ja yrittäjien kannattaisi luoda keskenään toimivia verkostoja, koska asiakkaat ovat vaativia ja kuluttajaryhmissä tapahtuu muutoksia. Toiminnan rajoituksina ovat puolestaan työvoiman saatavuusvaikeudet, palveluiden alhaiset hinnat, pimeä työ sekä kehittymättömät markkinat.

Sosiaalisesti merkittäviä tekijöitä olivat väestöpohjan laajeneminen sekä palveluiden käyttäjissä tapahtuvat muutokset. Vaikka kotona selviytymistä tukevista palveluista jää puolet tyydyttämättä, on iäkkäille kuluttajille kotityöpalveluiden käytön hyväksyminen vaikeampaa. Kuitenkin ikääntyminen ja fyysiset rajoitteet lisäävät palveluiden tarvetta sekä käyttöä. Tässä nouseekin esiin julkisen sektorin ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyön lisäämisen merkitys. Kotityöpalveluissa työskentelee keski-ikäinen perheelinen nainen ja kotityöpalveluyritykset ovat pääsääntöisesti paikallisia. Kotityöpalveluyrityksen valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat kuluttajien mielestä tuttavien hyvät käyttökokemukset, ammattitaitoinen ja yksilöllinen palvelu, saatavuus toivottuna ajankohdantana sekä työntekijöiden kansallisuus ja kielitaito.

Markkinaviestinnässä korostuu teknologinen toimintaympäristö. Internetit ovat yksi kotitalouspalveluiden tietolähteistä. Internetiin kannattaakin tehdä kotisivut ja esitellä paremmin yrityksen palveluprosessit.

## 6 Kotitalouspalvelut

Kotitalouspalvelut ovat nousseet viime vuosina vilkkaan keskustelun kohteeksi niin politiikassa kuin mediassakin. Keskustelua on ylläpitänyt yhtäältä kotitalouspalvelujen kytkeytyminen laajoihin elinkeino-, työllisyys- ja veropoliittisiin kysymyksiin. Toisaalta kotitalouspalvelut on nähty ratkaisuna työn ja perheen yhteensovittamisongelmiin etenkin lapsiperheissä. Lisäksi niiden uskotaan edistävän ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä omissa kodeissaan. (Ahlqvist, Raijas, Perrels, Simpura & Uusitalo 2008, 208.)

Kotitalouspalveluilla ymmärretään varsin erilaisia palveluja. Kotitalousliite rajaa palvelut tavalla tai toisella kodin piiriin tai vaihtoehtoisesti koskemaan koko kotitaloutta. (Ahlqvist ym. 2008, 212). Kodin palveluja tarkoittavan, kattavan käsitteen määrittely on varsin kirjavaa. Eri hallinnon aloilla, sosiaalilainsäädännössä ja verotuksessa kodin palveluille on lakiperusteiset määritelmät. (Härkki ym. 2007, 5.) Kotitalouspalvelut ovat kotitöitä korvaavia ostettuja tai muutoin saatuja palveluja (Ahlqvist ym. 2008, 213). Kotityö muuttuu palveluksi, kun se hankitaan kodin ulkopuolelta ja näin syntyy käsite kotityöpalvelu. Kotityöpalvelun osa-alueita ovat seuraavat kodeissa tehtävät

palvelut: kotisiivous, kunnostus ja huolto, tekstiili- ja vaatehuolto, pihan- ja puutarhanhoito, ruokapalvelut sekä vanhusten avustaminen ja asiointi. (Härkki ym. 2007, 5.)

Seuraavissa luvuissa käsitellään kotitalouspalveluista erityisesti kotityöpalvelua ja kotipalvelua.

## 6.1 Kotityöpalvelu

Kotityöpalvelulla tarkoitetaan kotona selviytymistä tukevien palvelujen tarjoamista (Härkki & Raijas, 2000, 1). Kotityöpalvelut turvaavat ja helpottavat kansalaisten ja perheiden selviytymistä arjessaan, lisäävät ihmisten voimavaroja, työssä jaksamista ja siten työtehoa, jopa kansakunnan tuottavuutta ja kilpailukykyä. Kotityöpalvelun asiakaina ovat työn ja perheen yhteen sovittajat, kodeissaan sinnittelevät vanhukset sekä arkeansa mukavoittavat ja harrastuksilleen omistautuvat sinkut ja senioriparit. (Härkki ym. 2007, 5.)

Kotityöpalvelut ovat ihmisen ja kodin arjen työtehtäviä, jotka eivät edellytä terveydenhoidollista ammattikoulutusta. Kotityöpalvelu sisältää eri-ikäisten, erilaisissa elämäntilanteissa ja ympäristöissä elävien ihmisten arjen auttamista. (Härkki ym. 2007, 6.)

Kotityöpalveluita tuottavat julkinen, yksityinen ja kolmassektori. Verovaroin kustannettavat sosiaalipalvelut ovat pääosin kuntien ja muun julkisen sektorin tuottamia. Kotien palvelujen kysynnän voimakas kasvu on vaatinut myös sosiaalipalveluissa turvautumista ostopalvelujen käyttöön, joita tuottavat yksityinen ja kolmassektori. (Härkki ym. 2007, 5-6.) Kotityö muuttuu palveluksi, kun se hankitaan kodin ulkopuolelta tai sen tuottaa joku muu kuin kyseisen kotitalouden jäsen. Tämän perusteella kotitalouspalvelut ovat kotitöitä korvaavia ostettuja tai muutoin saatuja palveluita. Edelleen, kotityö on aktiivista toimintaa, palvelujen käyttö on puolestaan kulutusta. Palveluja voidaankin hankkia viralliselta sektorilta, johon sisällytetään yritykset, julkinen sektori ja kolmas sektori, johon kuuluvat voittoa tavoittelemattomat järjestöt. (Ahlqvist ym. 2008, 213.)

## 6.2 Kotipalvelu

Sosiaalihuoltolain mukaan kotipalvelu on asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista (710/82,20). Sosiaalihuoltoasetuksen mukaan kotipalvelu on kodeissa tapahtuvaa yksilön ja perheen työapua, henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista sekä tukipalveluja,

kuten ateria-, vaatehuolto-, kylvetys-, siivous-, kuljetus- ja saattajapalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja (607/83, 9). (Heinola 2007, 12.)

Kotipalvelulla tarkoitetaan kunnan järjestämiä riittäviä palveluja avun tarpeessa oleville asukkailleen arkielämästä selviytymiseksi (sosiaalihuoltoasetus 607/83). Kotipalveluun ovat sisältyneet terveydenhoito ja kodinhoito. Kodinhoitoon on liittynyt aterioiden valmistusta, siivousta ja kaupassa asiointia. Viime vuosina julkiset resurssit ovat käyneet riittämättömäksi kasvavaan kysyntään nähden, joten kuntien kotipalvelusta kodinhoito on rajattu pois. Kunnissa kotipalvelu rajautuu jo useimmiten kaikkien huonokuntoisimpien kuntalaisten välttämättömimpään sairaanhoitoon. Kotipalvelu-käsite näyttääkin oman aikansa käsitteenä siirtyneen historiaan. Kunnat ovat jo yleisesti ottaneet kotipalvelu-käsitteen tilalle käyttöön palvelunimikkeen kotihoito, joka kuvaa nykytilaa; kuntien palvelu kodeissa keskittyy sairauden hoitamiseen. (Härkki, ym. 2007, 6.)

## 7 Yrittäjyys hyvinvointialalla

Pohjoismainen hyvinvointiyhteiskunta on tarjonnut kansalaisilleen erinomaiset sosiaalipalvelut. Julkiset varat eivät jatkossa tule riittämään yhteiskunnan tarjoamien sosiaalipalvelujen entisenkaltaiseen tuottamiseen, varsinkaan kun selkeästi on havaittavissa esimerkiksi kotityöpalvelujen kysynnän kasvua eri kansalaisryhmien tarpeiden muuttumisen myötä. Julkinen sektori on perinteisesti tuottanut ns. hyvinvointipalveluja kotitalouksille todellisia kustannuksia alhaisempaan hintaan. Viime vuosina julkisen sektorin hyvinvointipalvelujen tarjontaa on karsittu, ja tämä on osaltaan vähentänyt kotitalouksien arjen rutiineista selviämistä. Uudentyyppisten palvelujen tarve on samaan aikaan kasvanut ja kasvaa tulevaisuudessakin (Härkki & Raijas, 2000, 8.) Hyvinvointiala kattaa lukuisia palveluja ja alan yritystoiminta on monipuolista. Hyvinvointialan yrittäjäksi aikovan on hyvä määritellä se hyvinvoinnin lohko, jolla hän toimii sekä ne käsitteet, jotka ovat hänen toimintansa kannalta tärkeitä. (Kainlauri 2007, 13.) Sosiaali- ja terveysalan yrityksiä ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö. Yritystoimintaa suunnittelevan kannattaa selvittää, kuinka lait määrittelevät hänen toimintaansa. (Kainlauri 2007, 48.)

Hoiva-alan yrittäjyys on tyypillisesti naisvaltaista ja työvoimavaltaista yrittäjyyttä. Tilastojen valossa hyvinvointialan yrittäjyys, erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa on kasvava yrittäjyyden muoto. Yrittäjyydelle tyypillistä on pienimuotoisuus ja paikallisuus. Palveluja, erityisesti sosiaalialalla, tuotetaan yleensä yrityksen sijaintikunnan alueella ja lähinnä sen asukkaiden tarpeisiin. Terveyspalvelujen puolella on tapahtunut palvelujen ketjuuntumista ja tiettyjen toimijoiden levittäytymistä maakuntakeskuksiin

eri puolille Suomea. (Stakes 2007.) Viime vuosina myös monialainen yritystoiminta erilaisten hyvinvointikeskusten muodossa on lisääntynyt (Kainlauri 2007, 24).

Hoivayrittäminen voidaan jakaa kahteen erilaiseen työmuotoon: 1. Hoivakotipalveluja tuottavien yritysten maksavana asiakkaana on pääasiallisesti kunta. Palvelut tuotetaan esimerkiksi ostosopimukseen perustuen. 2. Hoivapalveluja asiakkaan kotiin tuottavien yritysten suurin asiakaskunta on itse maksavat asiakkaat, joiden kustannuksiin kunta ei osallistu. Asiakkaan on mahdollista saada kuitenkin tukea kotitaloustyön korvausjärjestelmän perusteella. (Tenhunen 2006, 63.)

Kotihoito on ikäihmisten palvelurakenteen keskeisin ja mittavin palvelu. Kotihoidon palvelujen kattavuuden lisääminen, palvelujen sisältö ja laatu ovat keskeisiä kehittämiskohteita tulevaisuudessa. Kotihoidon asiakaskunnan monimuotoisuuden lisääntyessä myös monimuotoisten palvelujen tarve lisääntyy. (Heinola 2007, 10.)

#### 7.1 Tilastotietoa hyvinvointialan yrityksistä

Stakesin tekemässä selvityksessä vuoden 2008 lopussa oli toiminnassa 4 064 yksityistä sosiaalipalvelutoimintayksikköä (Yksityiset sosiaalipalvelut 2008). Yleisin toimiala yksityisissä sosiaalipalveluissa on palvelutalot ja ryhmäkodit, joka vuonna 2008 oli pääpalveluna yli kolmasosalla toimintayksiköistä (1 470 yksikköä). Toiseksi eniten oli lasten päivähoiton tarjoajia (667). Seuraavaksi yleisimpiä palveluntuottajia olivat kotipalvelut (645 toimintayksikköä) ja lasten ja nuorten laitos- ja perhehoito (607 toimintayksikköä). Lisäksi yksityiset palveluntuottajat tuottavat muun muassa päihdehuollon palveluja, työ- ja päivätoimintaa, ensi- ja turvakotitoimintaa sekä ikääntyneiden ja vammaisten laitoshoidon. (Stakes 10/2009.)

Toimintayksiköistä 60 prosenttia oli yritysten ja 39 prosenttia järjestöjen ylläpitämiä. Yritysten osuus on suurin lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidossa sekä kotipalveluissa. Järjestöjen osuus on puolestaan suurin päihdehuollossa, jossa esimerkiksi lähes kaikki A-klinikat ja asumispalveluyksiköt ovat järjestöjen ylläpitämiä. Myös lähes kaikki ensi- ja turvakodit sekä työ- ja päivätoimintayksiköt ovat järjestöjen ylläpitämiä. Järjestöjen ja yritysten lisäksi esimerkiksi jotkut seurakunnat tuottavat sosiaalipalveluja. (Stakes 10/2009.)

Suurin osa toimipaikoista myi palveluja kunnille joko ostopalvelusopimusten perusteella tai maksusitoumuksilla. 73 % tämän tiedon ilmoittaneista yksiköistä myi vähintään puolet palveluistaan kunnille. Täysin ilman ostopalvelusopimusta toimi 596 toimintayksikköä (16 %). Tutkimuksesta käy ilmi, että lähes puolet toimintayksiköistä on Etelä-

Suomen läänissä. Toimipaikkojen määrä oli edellisestä vuodesta kasvanut 155:llä. (Stakes 10/2009.)

Stakesin tutkimuksessa kävi ilmi, että toimipaikkojen määrä oli kasvanut edellisestä vuodesta 183:lla. Toimipaikkoja oli tullut lisää erityisesti kotipalveluihin sekä lasten ja nuorten laitos- ja perhehoitoon. Tiedot perustuvat Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) yksityisiltä sosiaalipalvelutuottajilta ja niiden toimintayksiköiltä keräämiin tilastotietoihin. (Stakes 10/2009.)

Toimialalana sosiaalipalvelut on vielä nuori ja yritykset pääosin pieniä. Vuonna 2001 yrityksistä 93 % työllisti alle 10 työntekijää. Vuonna 2001 yli 50 henkeä työllistäviä sosiaalipalveluja tuottavia yrityksiä oli vain kaksi kappaletta. Sosiaalipalveluyritykset ovat pääosin paikallisia. Yritysten roolina on ollut julkisen palveluntarjonnan täydentäminen ja julkisten palvelutuotannon ruuhkahuippujen tasaaminen. (Tenhunen 2006, 61.)

Tilastokeskuksen mukaan yksityisissä kotipalveluyrityksissä työskenteli 3118 henkeä vuoden 2006 lopussa. (Tilastotiedotteet 2009.) Kotipalvelut olivat vuonna 2004 päätoimialana 403 yksityisellä palveluntuottajalla, joista 75 % oli yrityksiä. Asiakkaista laskettuna järjestöillä oli kuitenkin isompi osuus. Ikääntyneiden yksityisistä kotipalveluista järjestöt tuottavat hivenen yli puolet, mutta lapsiperheiden yksityisestä kotiavusta 95 %. Yksityisissä kotipalveluntuottajissa on sekä isoja valtakunnallisia järjestöjä että pieniä yhden hengen kotipalveluyrityksiä. Näiden väliin mahtuu osuuskuntia, paikallisia yhdistyksiä ja isojakin yrityksiä. (Stakes 2007, 56.)

Stakesin julkaisemasta raportista yksityisestä palveluntuotannosta sosiaali- ja terveydenhuollossa käy ilmi, että yli puolella yksityisistä sosiaalipalveluntuottajista julkisen sektorin ostot kerryttävät vähintään 75 % liikevaihdosta. Muita ostajia ovat kotitaloudet, työnantajat ostavat erityisesti yksityistä päivähoitoa, kotipalvelua ja päihdehoitoa. (Stakes, 2007, 95.)

## 7.2 Kotitalousvähennys verotuksessa

Kotitaloustyön tukijärjestelmät ovat helpottaneet hyvinvointialan yrittäjäksi ryhtymistä. Yksityisille kansalaisille kotipalvelujen ostaminen on tullut aiempaa edullisemmaksi. Vuonna 1997 aloitettu kotipalvelun verotusvähennyskokeilu laajeni vuoden 2001 alussa koko maahan. (Tenhunen 2006, 63.) Suomessa kotitalousvähennys nykyisessä muodossaan on jo kuudetta vuotta voimassa. Sitä edelsi reilut kolme vuotta kestänyt kotitaloustyön tuen väliaikainen kokeilu. (Tuovinen 2007, 1.) Vuonna 2009 kotitaloustyön vero-

vähennykset ovat seuraavanlaisia. Kotitalousvähennyksenä voi vähentää 30 prosenttia maksamastaan palkasta sekä palkan sivukulut tai 60 prosenttia arvonlisäverollisesta työkorvauksesta, jos palvelut on ostettu ennakkoperintärekisteriin kuuluvalta yrittäjältä, yritykseltä tai yhteisöltä. Vähennystä saa vain työn osuudesta, ei esimerkiksi materiaaleista eikä palvelun yhteydessä syntyneistä matkakuluista. Kotitalousvähennyksen enimmäismäärä vuonna 2009 on 3 000 euroa vuodessa. Summa voi koostua pelkästään kotitalous-, remontti- tai tietotekniikkatöistä tai näistä kaikista. Vähennykseen liittyy 100 euron omavastuuosuus. Maksimivähennyksen eli 3 000 euron vähennyksen saa, jos vuonna 2009 yritykseltä ostetuissa palveluissa työn osuus on yhteensä vajaat 5 200 euroa  $[(5\,166 \times 60\%) - 100] = 2\,999,60$ . Vähennys on henkilökohtainen, joten pariskunta voi vuonna 2009 saada yhteensä 6 000 euron vähennykset. Puolisoille vähennys myönnetään siten, kun he ovat sitä pyytäneet. Jos 3 000 euron raja ei ylitä, vähennys kannattaa pyytää vain toiselle puolisolalle. Näin omavastuu tulee vähennetyksi vain kertaalleen. Vähennyksen voi saada myös kotona asuvat täysi-ikäiset lapset siltä osin, mitä he ovat kotitalouspalveluita ostaneet. (Veronmaksajat nettisivut. Kotitalousvähennys.)

Vähennys myönnetään kotitaloustyöstä, hoiva- ja palvelutyöstä sekä omassa asunnossa tai vapaa-ajan asunnossa tehdystä kunnossapito- tai perusparannustyöstä. Vähennykseen oikeuttavaa kotitaloustyötä on kodin hoito kuten ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, silitys, muu vaatteiden huolto, kaupassa käynti, pihan hoito kuten nurmikon ja pensaidan leikkaus, piha-alueen auraus sekä muu pihan puhtaana pito. Vähennykseen oikeuttavaa kotitaloustyötä ei ole suunnittelutyöt eikä esimerkiksi huonekalujen verhoilu. Jätteen kuljetus, likakaivojen tyhjennys ja muuttopalvelut eivät myöskään oikeuta vähennykseen (Kuosa, Niilola & Valtakari 2005, 20.)

Tavanomaista hoiva- ja hoitotyötä on lasten, sairaiden, vammaisten ja vanhusten hoitaminen hoidettavan kotona. Työ voi olla esimerkiksi syöttämistä, pukemista, pesemistä ja auttamista ulkoilussa ja muissa henkilökohtaisissa toimissa.

Vähennystä ei saa, jos työn suorittava yritys tai yrittäjä ei kuulu ennakkoperintärekisteriin tai jos työtä varten on saatu omaishoidon tukea, lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tukea, korjausavustusta valtion tai muun julkisyhteisön varoista, työllistämistukea tai työnantajalle maksettavaa työmarkkinatukea tai kunnan myöntämä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä. Yrityksille tai yrittäjälle myönnetty starttiraha ei estä vähennystä. (Kuosa, Niilola & Valtakari 2005, 21.)

## 8 Kotityöpalveluyrittäjyys

Hyvinvointi on lukemattomien osien summa. Palveluilla on lähitulevaisuudessa kansalaisten hyvinvoinnissa merkittävä tehtävä. Kansalaisten yksilöllisen hyvinvoinnin koos-



tuminen vaatii yhteiskunnalta laajaa palvelutarjontaa. Palveluihin perustuvan hyvinvoinnin tuottaminen edellyttää tulevaisuudessa entistä enemmän yhteiskunnan kahden keskeisen sektorin, julkinen ja markkinat, toimivaa vuorovaikutusta ja halukkuutta toisiaan täydentäviin yhteistyötapoihin. Toteutus kyllä löytyy, jos kaikilla osapuolilla on avointa halua ja pyrkyä. (Härkki ym. 2007, 8-9.) Nämä seikat huomioiden kotityöpalveluyrittäjyydellä on myös mahdollista vaikuttaa kansalaisten hyvinvointiin tarjoamalla palveluitaan kotitalouksille. Kodin arjen palvelualue on vasta kehkeytyvässä ja tällä alalla valppailla silmillä ja kuulevilla korvilla on mahdollisuus poimia kultajyviä tuotteiden kehittämiseen. (Härkki ym. 2007, 137.)

Kotityöpalvelun tulevaisuuden toimijat ovat kolmas sektori ja yksityiset palvelut. Yksityisen palveluntuotannon arvioidaan kasvavan huomattavasti. Kunnallisen kotipalvelun ei uskota enää kasvattavan merkitystään. Kolmas sektori on nousemassa voimakkaasti. Sitä on tarvittu paikkaamaan julkisen kotityöpalvelun riittämättömyyttä. Oletettavaa on, että toimintamalleja yhdistelemällä päästäisiin kaikin puolin parhaisiin tuloksiin. Kotityöpalvelu ei ole vielä löytänyt yhteiskunnallisia toimintakäytäntöjään. Kotityöpalvelualue on oivallinen alue työllistyä mikroyrittäjänä. Tarvittavat investoinnit ovat pienet, aloitus nopea, asiakkaat lähellä ja kysyntä on voimakkaasti heräämässä. (Härkki, Kauppinen, Raijas 2000, 2.)

Kotityöpalveluyritykset ovat yrityksiä, jotka tarjoavat ruoka-, siivous-, huolenpito-, asiointi- tai muita avustavia palveluita vanhuksille, lapsille, vammaisille, sairaille tai muuten apua tarvitseville heidän omista kodeistaan. Kotityöpalvelutoimintaan katsotaan liittyvän myös lyhytaikainen, tilapäinen hoito sitä varten kehitetyissä pienyhteisöissä kodin ulkopuolella, koska tilapäinen laitoshoidokin tukee kotona selviytymistä (Härkki, 1996, 13.)

## 8.1 Yrittäjäksi ryhtyminen

Yrityksen perustaminen kiinnostaa itseensä uskovia ja osaavia ihmisiä, jotka haluavat ottaa tulevaisuuden omiin käsiinsä ja uskaltavat ottaa riskejä. Yrittäjiä on monenlaisia. On kuitenkin olemassa joitakin ominaisuuksia ja luonteenpiirteitä, jotka helpottavat yrittäjänä menestymistä. Monet yrittäjät ovat sitä mieltä, että oman persoonan merkitys on erittäin tärkeä. (Mertniemi, Ylönen 2008, 10.) Yrittäjäksi ryhtyminen ei aivan kaikilta onnistu, sillä on osattava ammatti tai jotakin, mistä voi tehdä ammatin. Lisäksi on oltava valmis etsimään asiakkaat ja vakuuttamaan heidät. On oltava tekemisen "vimma" ja kova usko. (Lehto-Isokoski 09/2009, 44.)

Yrittäjä on henkilö, joka yksin tai yhdessä muiden henkilöiden kanssa organisoii liiketoimintaa jonkun havaitsemansa tarpeen varaan. Yrittäjän tavoitteena on tehdä toiminnallaan voittoa sen rinnalla, että hän kantaa liiketoiminnan riskit. Henkilönä yrittäjään liitetään erilaisia ominaisuuksia, kuten rohkeus, ennakkoluulottomuus ja uteliaisuus, innovatiivisuus, kunnianhimoisuus ja ahkeruus. Yrittäjä nähdään sitkeänä, työtehtävänä ja luovana persoonana. (Kainlauri 2007, 27.)

Yrityksen toimintaan vaikuttavat yrittäjän persoona, yrityksen palveluala ja yrityksen henkilöstö sekä ne kaikki tavoitteet ja pyrkimykset, jotka yritykselle on asetettu. Yrittäjyyden tarkastelussa erotetaan toisistaan sisäinen ja ulkoinen yrittäjyys. Sisäisellä yrittäjyydellä tarkoitetaan asennetta ja toimintatapaa, joka voi liittyä paitsi yrittäjyyteen, myös olla kenenkä tahansa tapa tehdä töitä ja muita itselle tärkeitä asioita. Ulkoinen yrittäjyys tarkoittaa liiketoimintaa. (Kainlauri 2007, 30.)

Hyvinvointialalla, erityisesti sosiaali- ja terveysalan pienyrityksissä tyypillistä on, että yrittäjä on aloittanut liiketoiminnan kutsumuksesta. Hänellä on jo useamman vuoden kokemus palkkatyöstä ja vahva näkemys siitä, kuinka työn voi tehdä toisella tavalla. Yrittäjän voimavarana on ammattitaito, joka muodostuu koulutuksen, työ- ja elämäkokemuksen myötä. Yrittäjältä vaaditaan uutteruutta, oma-aloitteisuutta, rohkeutta ja palveluallttiutta. Yrittäjällä täytyy olla itseluottamusta, riskinottokykyä ja hyvät sosiaaliset taidot. (Väisänen ym. 2000, 176.)

Vuonna 1995 Suomessa tehty tutkimus (Kovalainen, Simonen, Österberg 1996) osoitti, että sosiaali- ja terveysalan yrittäjien päämotiiveina yrittäjäksi ryhtymiselle oli päästä täyttämään hyvinvointipalvelujen tuottamisen vajeita. Haluttiin tarjota julkiselle sektorille vaihtoehtoja, joissa asiakkaan yksilölliset tarpeet voitaisiin huomioida. Moni yrittäjäksi ryhtynyt oli kyllästynyt julkisen sektorin kankeuteen ja byrokraattisuuteen. Haluttiin päästä toteuttamaan itseään ja valitsemaan omat alaisensa ja työkaverinsa. (Väisänen ym. 2000, 176.)

Suomessa on tutkittu, että nuoriso suhtautuu yrittämiseen yhä myönteisimmin, vaikka yrittäjien keski-ikä on tällä hetkellä korkea. Neljännes yrittäjistä on yli 55-vuotiaita ja vain 17 prosenttia on 15-34-vuotiaita. Suhteellisesti yrittäjien joukossa on melkein kaksi kertaa niin paljon yli 55-vuotiaita kuin palkansaajien. (Lehto-Isokoski 09/2009, 44.) Tyypillisimmillään sosiaali- ja terveyspalveluyrittäjä on keski-ikäinen nainen, jolla on ollut vakituinen työpaikka julkisella sektorilla. Hänellä on vuosien vankka työkokemus alalta. Hän tuntee julkisen sektorin toimintakentän ja sen verkostot. Näin on syntynyt ns. uusyrittäjäideoita, joita ovat erilaiset hoito- ja palvelukodit, kotipalvelu-, kotisairaanhoido- ja lastenhoitopalveluja tuottavat yritykset. Tyypillistä alalle on yksinyrittä-

juys, mutta myös perheyriytyksiä on paljon. (Korhonen 2000, 177.) Yrittäjäksi ryhtymisen vaatii taas uuden peiliin katsomisen. Yrittäjyys on eräänlainen avioliittolupaus. Yrittäjyys vaatii kosolti tahdonvoimaa ja sitoutumista. Ja kuten avioliitossa myös yrittämisessä tahdon-sanana jälkeen elämä on yötä päivää yhteistä ja rinnan kulkemista. Toisi yrittäjä on aina valpas ja kuulolla, vaikka hetken hengähdyksiä pitää järjestää, mutta nekin yrityksen ehdoilla. (Härkki ym. 2007, 141.)

## 8.2 Ammattivaatimukset

Laadukas kotityöpalvelu edellyttää ennen kaikkea luotettavaa ja monipuolista ammattitaitoa. Kodin palvelujen ammattitaitovaateina painottuvat siten moniosaaminen, vuorovaikutustaidot, täsmällisyys ja luotettavuus. (Härkki ym. 2007, 8.)

Kotityöpalvelujen ammattilaisen työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan, hänen perheenjäsentensä ja kotinsa kunnioittaminen. Työssä on keskeistä ottaa huomioon asiakkaan, hänen perheenjäsentensä ja läheistensä itsemääräämisoikeus, valinnanvapaus, toimintatavat ja tottumukset. (Härkki ym. 2007, 8.)

Kotityöpalvelujen ammattilainen osaa tehdä kodin ja perheen normaalin arjen tehtäviä ja töitä ammattimaisesti. Hän tuottaa erilaisille asiakkaille kunkin arvojen, tarpeiden ja toiveiden mukaisia kotityöpalveluja. Tällaisia ovat esim. kotisiivouspalvelut, tekstiili- ja vaatehuolto- ja vaatehuoltopalvelut, ruuanvalmistuspalvelut, avustamis- ja asiointipalvelut, pihan- ja puutarhanhoitopalvelut sekä kodin kunnostus- ja huoltopalvelut. (Opetushallitus 2005, 31.)

Asiakkaiden kodeissa työskenteleminen edellyttää oma-aloitteisuutta, huolellisuutta, luotettavuutta, vastuuntuntoa ja hienotunteisuutta. Työ edellyttää lisäksi asiakaspalvelu- ja markkinointitaitoja palvelun onnistumiseksi ja edelleen kehittämiseksi. Kotityöpalvelujen tuottajan ammattimainen työote näkyy sopeutumisessa erilaisiin tilanteisiin niin, että hän ymmärtää ihmisten ja elämäntapojen yksilöllisyyden sekä kykenee vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön eri-ikäisten ja eri elämänvaiheissa elävien ihmisten kanssa. Kotityöpalvelun ammattilainen osaa soveltaa ammattitaitoaan ja asiantuntijuuttaan erilaisissa kodeissa. Hän toteuttaa työssään myös ympäristöä säästäviä toimintatapoja. (Opetushallitus 2005, 31.)

Kotityöpalvelujen tuottaminen vaatii monialaista osaamista. Eri kotityöpalvelujen tuottajien osaamisalueet voivat painottua eri tavalla, jolloin tarjottaviin palveluihin voi erikoistua omien vahvuuksiensa mukaan. Kotityöpalvelujen ammattilainen voi hyödyntää työssä monipuolisesti omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan vaihtoehtoisesti seuraavilla

osaamisalueilla: Kotityöpalvelujen ammattilainen hallitsee eri-ikäisten asiakkaiden ja perheiden kannalta tarkoituksenmukaisen ruuanvalmistuksen ja leipomisen. Hän osaa valita kodin siivoukseen asianmukaiset siivousaineet, -menetelmät ja -välineet ja -koneet sekä käyttää niitä monipuolisesti ja taloudellisesti. Kotityöpalvelujen ammattilainen hallitsee erilaisten kotitalouden tekstiili- ja vaatehuollossa käytettävien koneiden ja laitteiden käytön. Hän osaa pestä ja jälkikäsitellä asiakkaan pyykkiä oikein. Liikumisessa ja tekniikan käytössä avustaminen ovat esimerkkejä niistä erilaisista asiointi- ja avustamispalveluista, jotka kuuluvat myös kotityöpalvelujen ammattilaisen toimenkuvaan. Omat alueensa kotityöpalvelujen laajassa kentässä muodostavat erilaiset pihan ja puutarhan huoltotyöt, kuten lumen luonti, haravointi, nurmikon leikkaus tai aidanmaalaus, sekä kodin kunnostus- ja huoltopalvelut, kuten maalaus ja tapetointi. Kotityön ammattilainen työskentelee asiakkaiden kodeissa joko palveluja tuottavan yrityksen, yhdistyksen tai julkisen työnantajan työntekijänä alan yrityksessä tai yrittäjänä kuten itsenäisenä ammatinharjoittajana. (Opetushallitus 2005, 31.)

Niilolan, Valtakarim ja Kuosan tutkimuksesta Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys selviävät, että yritystoiminnan taloudellisen puolen osaaminen on myös hyvä lähtökohta yritystoiminnalle (Niilola ym. 2005, 64). Yksinyrittäjien heikko liiketoimintaosaaminen on johtanut palvelujen alihinnoitteluun ja sitä kautta epäterveeseen kilpailuun alalla. Kotipalveluiden hinnoittelun lähtökohtana on usein markkinoilla vallitseva hintataso eikä kustannuksen mukainen hinta. (Niilola ym. 2005, 32.)

## 9 Ikäihmiset kotityöpalveluyrityksen asiakkaina

Vallitseva vanhuspolitiikka rakentuu ajatukselle, että sosiaali- ja terveydenhuolto vastaa ikääntyneiden palveluista. Tulevaisuudessa vanhustyö on keskeinen osa yhteiskuntapolitiikkaa. Ikäihmiset tulee ottaa huomioon kaikessa kunnan toiminnassa. Vanhustyön perustaksi tulee omaksua lääketieteellisen käsityksen sijasta ikäihmisten omiin voimavaroihin perustuva näkemys vanhenemisestä ja vanhuudesta. (Olsbo-Rusanen, Väänänen-Sainio 2003, 7.)

Kotona asuminen on ikäihmiselle tärkeää, ja valtaosa haluaa asua kotonaan niin pitkään kuin se on mahdollista. Kotona asuminen mahdollistaa sen, että voi olla oma itsensä. Kotona on oma rauha ja siellä voi tehdä päivittäisiä askareita omaan tahtiin. Ikääntyneen kotona asumiseen liittyy vapauden ohella voimakas kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Ikäihmistien hoito- ja palvelujärjestelmien keskeinen tavoite on tukea kotona asumista. (Voutilainen ym. 2002, 100.)

Jokaisella ikäihmisellä on oma yksilöllinen elämänsä ja siihen liittyvä tapa huolehtia itsestä sekä suhtautua sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstöön. Eletyn elämän

aikana ikääntyneelle on muodostunut näkemys niistä tekijöistä, jotka edistävät hänen hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan. Hyvä hoito ja palvelu perustuvat ikäihmisten yksilöllisten elämänhistorioiden tuntemiseen. Ikäihmisellä on yksilölliset voimavarat ja erilaiset odotukset suhteessa hoitoon ja palveluun. (Voutilainen ym. 2002, 21.)

Ikääntyvät käyttävät samoja julkisia ja yksityisiä palveluja kuin nuoremmatkin. Palvelujen tuottamisessa ei edetä enää standardiratkaisuin. Ikäihmisten erilaiset elämäntilanteet edellyttävät yksilöllisiä vaihtoehtoja asumisessa ja palveluissa. Asiakslähtöisyys tukee ja ylläpitää ikääntyvän identiteettiä, tietoisuutta itsestään ja liittymistä yhteisöön. (Olsbo-Rusanen, Väänänen-Sainio 2003, 7.)

Kotihoidon asiakkaat eroavat toisistaan persoonallisuuksiltaan ja kulttuuritautaltaan. Ikääntyneillä asiakkailta on yksilölliset voimavarat ja erilaiset odotukset kotihoidon tarjoamista palveluista. Hyvä kotihoito ja palvelu perustuvat ikäihmisten yksilöllisten elämänhistorioiden tuntemiseen ja huomioon ottamiseen hoidon ja palvelujen suunnittelussa ja toteutumisessa. (Heinola 2007, 22.)

## 9.1 Väestön muutos

Väestön muutos on Suomessa, kuten kaikissa Länsi-Euroopan maissa, nopeaa. Suomi on tällä hetkellä Euroopan neljänneksi nuorin kansakunta, mutta vuoteen 2030 mennessä Euroopan kolmanneksi vanhin. Vuonna 2000 oli 65 vuotta täyttäneitä noin 15 % väestöstä. Kolmen vuosikymmenen kuluttua suomalaisia ikäihmisiä on noin 1,3 miljoonaa eli puoli miljoonaa enemmän kuin nyt. Suhteellisesti eniten lisääntyy yli 85-vuotiaiden määrä, joka lähes kaksinkertaistuu. Vuonna 2030 yli 85-vuotiaita arvioidaan olevan noin 150 000 henkeä. (Olsbo-Rusanen, Väänänen-Sainio 2003, 8.)

Ikääntyneiden määrän kasvu lisää kotihoidon palvelujen tarvetta tulevaisuudessa. Vuoden 2006 lopussa Suomessa oli 75 vuotta täyttäneitä noin 395 000 (7,5 % väestöstä) ja 85 vuotta täyttäneitä lähes 90 000 (1,7 % väestöstä). Vuonna 2035 ennustetaan 75 vuotta täyttäneitä olevan noin 800 000 (15 % väestöstä) ja 85 vuotta täyttäneitä lähes 250 000 (5 % väestöstä). Tämä merkitsee, että 75 vuotta täyttäneiden määrä yli kaksinkertaistuu nykyisestä. Yli 85-vuotiaita ennustetaan olevan vuonna 2035 yli kaksi ja puoli kertaa niin paljon kuin nykyisin. (Heinola 2007, 9.)

Kukin kunta vanhenee omaa tahtiaan, ja jo tällä hetkellä maassa on kuntia, joissa vanhusväestön suhteellinen osuus on samalla tasolla kuin koko maassa kolmenkymmenen vuoden kuluttua. Kunkin kunnan tulisikin olla vanhuspoliittista strategiaa laatiessaan selvillä oman väestönkehityksessä suunnasta, ja sen merkitystä kunnan toimintaedellytyksille tulisi pohtia kaikissa hallintokunnissa. (Vaarama ym. 2002, 9.)

Ikääntyvästä yhteiskunnastamme puhutaan usein sanankääntein, jotka viittaavat johonkin pelottavaan tulevaisuuteen. Puhutaan ikäihmisen lisääntyvän määrän synnyttämästä pommista tai taloudellisesta taakasta, puhutaan lisääntyvästä passiiviväestöstä tai hoivan tarpeen räjähdysmäisestä kasvusta. Tällaiset asenteet ovat kovin perusteettomia. On syytä pitää mielessä, että pitkä ikä on ollut johdonmukainen yhteiskuntapolitiittinen tavoitteemme. (Voutilainen ym. 2002, 3.)

Ikääntyminen ja ikääntyneet eivät ole, eivätkä saa olla, yhteiskunnallinen ongelma. Jos ikääntyneitä tarkastellaan vain taakkana, on vaarana, että vanhempien ihmisten arvoitus heikkenee ja sukupolvien välinen kunnioitus ja yhteenkuuluvuus vähenevät. Ikääntyneet ovat pikemminkin osa rikasta elämää ja monimuotoista yhteiskuntaa. "Kauniit ja rohkeat" on saippuasarja, jota jokainen silloin tällöin tarvitsee, mutta me kaikki rypyinemme ja kolotuksinemme olemme arvokkaita yksilöitä toisillemme. (Eloranta, Punkanen 2008, 7.)

Väestön ikääntymistä ei selitä vain se, että suuret ikäluokat tulevat vanhuusikään. Tärkein syy on se, että nykyiset sukupolvet elävät pidempään kuin aiemmat. Toisin sanoen ihmisten odotettavissa oleva elinikä pitenee. Elinajanodotteen pitenemistä on totuttu pitämään myönteisenä asiana, koska sitä on pidetty ilmauksena väestön parantuneesta terveydestä. (Valtioneuvoston kanslia 33/2004, 199.)

Ikääntymistutkimuksessa on jo pitkään puhuttu mm. kolmannesta iästä, vahvasta vanhenemisestä, terveestä vanhenemisestä, aktiivisesta ikääntymisestä, tuottavasta ikääntymisestä ja voimavaroista. Niiden taustalta löytyvät muuttuneet ikäkäsitykset, vanhempien ihmisten erilaisuuden tunnistaminen sekä parantunut terveys ja toimintakyky. Tämän seurauksena ikääntyneet voivat olla voimavara monilla tavoin ja eri lohkoilla, mm. työelämässä, vapaaehtois- ja järjestötyössä, omaishoidossa ja muussa hoivassa, koulutuksessa ja kokemuksen siirtämisessä. Yhteiskuntapolitiikan suuntaamisessa voimavara-ajattelu on kuitenkin ollut vähäistä. Voimavarojen pohtimisen tekee tärkeäksi se, että Suomen väestön ikärakenteen muutoksessa on seuraavien kahdenkymmenen vuoden aikana kyse nimenomaan 65 vuotta täyttäneiden määrästä. Tämä väestöryhmä on edeltäjiään koulutetumpi, vauraampi ja terveempi. (Valtioneuvoston kanslia 33/2004, 3.)

## 9.2 Vanhusten hoidon nykytila ja näkymiä tulevaisuuteen

Tulevat kolme vuosikymmentä Suomi elää ikääntyneen väestön oloissa. On yhtäältä kyettävä hyödyntämään ikääntyneen väestön voimavarat mahdollisimman hyvin ja toisaalta järjestettävä avun tarpeessa olevien hoito- ja huolenpito. Väestön ikääntyminen

merkitseekin vääjäämättä pysyvän avun ja huolenpidon tarpeen kasvua, vaikka ikääntyneiden toimintakyky on parantunut ja paranemisen oletetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa ja myöhentävän hoivan tarvetta. (Valtioneuvosto 33/2004, 133.)

Suomessa kunnat vastaavat ikääntyneiden palveluista sosiaali- ja terveydenhuollon puitelainsäädännön ja omien voimavarojensa rajoissa. Siksi juuri siellä tehtävät päätökset muovaavat nykyistä ja tulevaa hyvinvointiyhteiskuntaa. Kuntien toivotaan noudattavan ikääntyneiden hyvinvoinnin ja palvelujen kehittämiseksi asetettuja valtakunnallisia tavoitteita, joita on annettu erityisesti 2000-luvun alkuvuosina. Tavoitteissa painottuvat ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen, kotona asumisen tukeminen ja yhteistoiminta. (Valtioneuvosto 33/2004, 134-135.) Vanhus- ja vammaishuolto kattaa laajan, monimuotoisen ja vaativan palvelukokonaisuuden. Vanhustenhuollolla tarkoitetaan toimenpiteitä ja palveluita, joilla pyritään vaikuttamaan vanhusten tarpeiden tyydyttämiseen. Tarkoitus on ylläpitää ja parantaa vanhusten itsenäisen elämänhallinnan edellytyksiä. (Ikola 2004, 19.)

Suurin osa vanhuspalveluista on järjestetty sosiaalihuoltolain asumis-, toimeentulo-, koti- ja vanhainkotipalveluina tai perhehoitona ja lisäksi kansanterveyslain ja erikoissairaanhoidon mukaisina terveyden- ja sairaanhoidon palveluina. Vanhustenhuoltoa on järjestetty myös yksityisten palveluntuottajien (mukaan lukien kolmas sektori) palveluilla, jotka kunta, vanhus itse tai hänen omaisensa ostavat. (Ikola 2004, 19.)

Ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskeva laatusuositus korostaa kunnan kaikkien hallintokuntien yhteistä vastuuta ikääntyneiden kotona asumisen ja itsenäisen suoriutumisen tukemisessa, ja suosittelee seudullista ja alueellista yhteistyötä palvelujen järjestämisessä, yhteisten kehittämissuunnitelmien laadinnassa ja asetettujen tavoitteiden seurannassa (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto 2001). Terveys 2015-kansanterveysohjelma korostaa terveyden edistämistä, arkielämän ympäristöjen merkitystä ja eri toimijoiden yhteistyötä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001) Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2004-2007 asettaa tavoitteeksi ikääntyneiden kotona asumisen mahdollistamisen mahdollisimman pitkään, ja kotipalvelujen tavoitekatavuudeksi 25 prosenttia 75 vuotta täyttäneestä väestöstä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003a). (Valtioneuvosto 33/2004, 134-135.)

Kansallinen sosiaalialan kehittämissuunnitelma korostaa ikääntyneiden palvelujen kitkattomuuden varmistamista ja seudullisesti toimivia palveluketjuja. Ensisijainen tavoite on ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitäminen ja kotona asumisen tukeminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003b). Vuosien 1988-2002 valtakunnallisten tilastojen mukaan ikääntyneiden palvelut eivät ole kehittyneet toivotulla tavalla. Erityisesti kotipalvelujen tar-

jonta on jäänyt jälkeen tarpeesta ja kuntien väliset erot palvelutarjonnassa ovat suuret. Pääsyyinä pidetään kuntien rahapulaa, mutta myös asenteilla ja päätöksenteon arvoilla on oma merkityksensä. Valtion ja kuntien rahoitusvastuita on tulevaisuudessa selkiytettävä ja päätettävä, miten turvataan palvelujen järjestämisedellytykset myös pienissä ja syrjäisissä kunnissa. (Valtioneuvosto 33/2004, 134-135.)

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry:n toimitusjohtaja Timo Kokko totesi, että terveydenhuoltoon ja vanhuspalveluihin ei saa kohdistaa heikennyksiä. Tämä on tutkitustikin kansalaistemme vahva mielipide. Sosiaali- ja terveystieteiden merkitys on ikäihmiselle keskimääräistä suurempi ja heidän tarvitsemansa palvelut ovat vielä suurilta osin hyvin puutteellisia ja niiden saatavuudessa on todella suuria kuntakohtaisia eroja. Kunnille on luonnollisesti taattavat riittävät taloudelliset resurssit palvelujen toteuttamiseen. Vanhusten palvelujen turvaamiseen tulee säätää laki vanhustenhuollosta. Laissa on määriteltävä vanhusten oikeudet palveluihin, palvelujen järjestämistä vastaava, ohjaus, valvonta ja rahoitus sekä määrättävä vanhusneuvoloitten perustamisesta maahan. Samassa yhteydessä on myös, lopultakin, annettava omaishoitajien äärettömän arvokkaalle työlle sille kuuluva arvo. Kokko muistutti, että yli puolet omaishoitajista on eläkkeellä olevia kansalaisiamme. On hyvä asia, että oppositio on tehnyt välikysymyksen vanhusten palveluista. Toivottavasti asia käsitellään nyt perinpohjaisesti ja yhteinen tahtotila lopultakin löytyisi kaikkien päättäjien kesken. Asiaa ei kerta kaikkiaan voi enää siirtää, eikä jättää esimerkiksi seuraavien vaalilupausten listalle, totesi Kokko. ((Mäntsälän paikallislehti Nro.81. 2009, 6.)

Hallitus vastasi opposition antamaan välikysymykseen vanhusten hoidon ja oikeuksien turvaamisesta 29.9.2009 seuraavanlaisesti. Hallitus käynnistää vanhuspalvelulain valmistelun. Tarkoitus on saada luonnos laiksi valmiiksi keväeseen 2011 mennessä. Uudella lailla on tarkoitus nostaa osa laatusuosituksissa olevista asioista lain tasolle, koota eri laeissa olevat ikäihmisten palveluita koskevat säädökset sekä luoda valvontaviranomaisille edellytykset vanhuspalvelujen laadun valvonnalle. Lainsäädännöllä on vahvistettava asiakkaan asemaa ja itsemääräämisoikeutta. (Valtioneuvosto VK 3/2009.)

Välikysymyksen vastauksessa nousee myös esille, että vanhuspalvelulain säätäminen ei yksin ratkaise kaikkia ongelmia, vaan tarvitaan monia toimia. Näitä toimenpide-ehdotuksia oli muun muassa julkisen sektorin, järjestöjen ja yksityisen sektorin yhteistyön lisääminen sekä palvelurakenteiden uudistaminen. (Valtioneuvosto VK 3/2009.)

Elinkeinoelämän keskusliiton Palvelut 2020 -hankkeessa uskotaan, että sosiaalipalveluiden palveluntuottajat verkostoituvat selkeiden ja saumattomien palveluketjujen muodostamiseksi. Hankkeesta ilmenee myös, että vuonna 2020 yksi toimija ei tuota asiak-



kaalle kaikkia palveluja, vaan erilaiset palveluntuottajat ja muut toimijat ovat entistä läheisemmässä yhteistyössä. Vuoteen 2020 mennessä on odotettavaa, että kotimaisella tasolla verkostoituminen julkisen ja yksityisen sektorin välillä on tiivistä. Yksityisen sektorin osuus on laajentunut huomattavasti nykyiseen verrattuna ja alihankinta lisääntynyt. Erityisesti haja-asutusalueilla julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tuottavat palveluja yhteisellä verkostolla. Onkin syntynyt vapaaehtois- ja ammattilaistyön välimaastoon sijoittuvaa toimintaa, jossa kolmannen sektorin palvelua tuetaan ammatillisen työn kautta. (Palvelut 2020 -hanke, 49.)

Palvelut 2020 -hankkeessa visioidaan myös, että väestön ikääntyminen kasvattaa merkittävästi erilaisten uusien sosiaali- ja virkistyspalveluiden kysyntää ja tarjontaa. Palveluvalikoima kattaa palvelut julkisesti rahoitetuista peruspalveluista itserahoitettuihin vapaa-ajan hyvinvointi- ja virkistyspalveluihin. Myös erilaisien ja eritasoisten laitoshoidon ja palvelutalopaikkojen väliltä on mahdollisuus valita. Asiakkaan varallisuudesta riippumatta tulee koko väestön osalta säilymään oikeus välttämättömään perushoittoon. Hyvinvointipalveluiden tuottamisen peruslähtökohdat ja yleiset käsitykset hyvinvointivaltiomallista tulevat kuitenkin globalisaatiokehityksen myötä muuttumaan ja yhdenmukaistumaan. Julkisten yhteisöjen rooli on muuttumassa yhä enemmän palveluiden tuottajasta palveluiden järjestäjäksi ja mahdollistajaksi. Yksityisen ja julkisen keskinäisen verkostoitumisen myötä myös asiakasnäkökulmaan sekä palveluprosessien tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen liittyvät näkemykset tulevat lähentymään toisiinsa. (Palvelut 2020 hanke, 50.)

### 9.3 Ikääntyneiden kulutuskäyttäytyminen

Aikaisemmin jo todettu, että niin sanotut suuret ikäluokat ovat tulossa eläkeikään vuoden 2010 tienoilla. Tämä demografinen muutos merkitsee huomattavaa eläkeläisten lukumäärän kasvua. Lähitulevaisuuden uusiin eläkeläisiin liitetään usein mielikuva tai toive aktiivisesta ja kuluttamaan tottuneesta kansanosasta; onhan odotettavissa, että he ovat terveempiä ja varakkaampia kuin aiemmat eläkeläissukupolvet, ja siten halukkaampia käyttämään rahaa. Eläkeläisten parantuvan tulotason voi olettaa johtavan myös eläkeikäisten kulutuskysynnän kasvuun.

Eläkeikäisten kulutuksesta valtaosa muodostuu erilaisista palveluista. Jotkut ovatkin toiveikkaasti arvelleet, että suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen kasvattaisi kysyntää juuri seniori-ikäluokalle suunnatuille palvelutuotteille, mikä samalla loisi edellytyksiä uuden työllistävän yritystoiminnan syntymiselle. Yksityisten terveys- ja hoivapalvelujen samoin kuin matkailupalvelujen kysynnän kasvu voisi olla seuraus tällaisesta rakennemuutoksesta. (Valtioneuvosto 33/2004, 104.)

Väestön ikääntyminen ja eläkeläisten suhteellisen osuuden kasvu vähentää todennäköisesti rakentamista ja kulutustavaroiden - varsinkin kestokulutustavaroiden - kysyntää, mikä tulee heijastumaan myös näiden toimialojen työllisyyteen. Missä määrin näin tapahtuu, riippuu luonnollisesti sekä yleisestä talouskehityksestä että eläkeikäisten kulutuspäätöksistä. Eläkeiän saavuttaessaan kotitaloudet saavuttavat myös tyypillisesti elinkaarensa suurimman varallisuuden. Osin juuri tähän tosiseikkaan perustuu toiveikkaus tulevaisuuden eläkeläisten nykyistä suuremmista kulutusmahdollisuuksista. (Valtioneuvosto 33/2004, 105.)

Väestön ikääntymisen voi odottaa vaikuttavan jonkin verran kulutuksen rakenteeseen. Eri-ikäiset kotitaloudet kuluttavat rahansa eri kohteisiin. Valtaosa eläkeläisistä asuu velattomissa omistusasunnoissa, mistä syystä heidän asumismenonsa ovat muita väestöryhmiä pienemmät. Eläkeläiset käyttävät myös muita väestöryhmiä vähemmän rahaa kestokulutustavaroiden hankintaan. Eläkeläiskotitalouksien kulutustaso on selvästi alhaisempi kuin työssäkäyvillä. Toisaalta eläkeläiset käyttävät kulutuksestaan muita ryhmiä suuremman osan erilaisten palvelujen ostamiseen. Eläkeläiskotitalouksien lukumäärän kasvu tulevina vuosina tulee johtamaan palveluiden kysynnän kasvuun. (Valtioneuvosto 33/2004, 111.)

Niin sanottuun kolmanteen ikään kuuluvat aktiiviset eläkeläiset käyttävät tulevaisuudessa todennäköisesti varsin runsaasti rahaa matkailuun ja siihen liittyviin palveluihin. Suomen talouden kannalta riskinä on se, että huomattava osa tästä kysynnästä suuntautuu ulkomaille. Kasvun ja työllisyyden kannalta olisi hyvä, jos kotimaahan voitaisiin luoda hinnaltaan ja laadultaan kilpailukykyisiä kohteita eläkeläisten matkailulle. Tulevaisuudessa yli 80-vuotiaiden määrä tulee moninkertaistumaan. Tässä ikäryhmässä matkailu alkaa olla vähäisempää ja erilaiset sosiaali- ja terveyspalvelut korostuvat. Tulevaisuuden vanhusväestöllä on enemmän rahaa käytössään kuin vastaavalla ikäryhmällä nykyään. On odotettavissa, että tämä ryhmä luo kysyntää hyvätasoisille yksityisen sektorin palveluille. (Valtioneuvosto 33/2004, 111.)

Palvelujen kysynnän ennakkoinnissa on välttämätöntä ottaa huomioon menossa oleva demografinen ja rakenteellinen kehitys. Ikääntymiskehityksen myötä Suomeen on syntymässä viidentoista vuoden sisällä yhtäältä puolen miljoonan aiempia terveempien ja vauraampien eläkeläiskuluttajien ryhmä. Tuleeko heistä palvelujen käytön elinkaari-mallin mukaisia, kotityöt pääasiallisesti itse hoitavia "kotityön harrastajia" vai arkeaan mukavoittavia, palveluja paljon käyttäviä "always on the go" -kuluttajia? (Aalto, Leskinen, Varjonen 2007, 71.)

## 10 Yhteenveto ja pohdintaa

Kotityöpalveluyrityksen perustamista tukevia syitä tutkimuksista löytyi monia, kuten toimintaa tukeva kotitalousvähennys sekä julkisen sektorin tarjoamissa sosiaalipalveluissa tapahtuvat muutokset. Yleisesti ottaen tutkimuksista ilmenee, että tarvetta kotityöpalveluiden tuottamiselle olisi.

Tutkimukset tavallaan tukevat toinen toistaan. Tutkimuksista ilmenee, että kotona selviytymistä tukevien palveluiden tarpeesta jää tyydyttämättä jopa puolet ja julkinen sektori on rajannut toimialuettaan vain kaikkein eniten apua tarvitseviin ja entistä rajatumpiin tehtäviin. Toisaaltahan taas todetaan, että juuri kunnalliset kotipalvelut ovat menettämässä uskottavuuden kansalaisten mielissä ja kansalaiset ovat sitä mieltä, että vanhuspalveluihin ei saa tulla heikennyksiä. Kuntien pitäisi vastata sosiaali- ja terveydenhuollon puitelainsäädännön mukaan ikääntyneiden palveluista, mutta palvelut ovat puutteellisia. Tässä kohtaa tarvitaan siis uutta asennetta ja ajatuksia, miten Suomen vanhuspalvelut järjestetään laadukkaiksi ja monipuolisiksi nyt ja tulevaisuudessa.

Tutkimuksissa annetaan ajankohtaista tietoa siitä, mitä kuluttajat odottavat kotityöpalveluyrityksiltä ja miten yrityksen kannattaa markkinoida palveluitaan, mitä asioita kuluttajat pitävät tärkeinä valitessaan palvelun tuottajan, sekä mitä kuluttajat arvostavat palveluiden laadussa. Tiedot ovat arvokkaita ja yrittäjäksi aikovan kannattaakin hyödyntää saamansa tieto suunnitellessaan, markkinoidessaan ja kehittäessään palveluntarjontaa. Tutkimuksessa todetaan myös, että kotityöpalveluiden käyttö on lisääntynyt ja vaikka lapsiperheet ja 75 vuotta täyttäneet yksinasuvat ja pariskunnat ostavat eniten palveluita, on potentiaalisia asiakkaita kuitenkin kaikissa talouksissa.

Edellisessä kappaleessa todettuja asioita tukee selvitys kotitalousvähennyksestä, sillä kotitalousvähennysjärjestelmän voimassaolo aikana, käyttäjämäärät ja ostettujen palveluiden määrät ovat moninkertaistuneet. Työtä teetetään vuosi vuodelta entistä suuremmalla summalla ja palvelut keskittyvät kodin perustehtäviä korvaaviin palveluihin.

Tutkimuksissa todetaan, että yrittäjän mahdollisuudet ovat kasvavassa kysynnässä. Rajoituksina puolestaan koettiin palveluiden alhaiset hinnat, pimeä työ ja kehittymättömät markkinat. Kuitenkin tutkimuksien mukaan alalle tarvittaisiin enemmän kasvuhakuisia keskisuuria yrityksiä, joiden liiketoimintaosaaminen on sellaista, että pystytään tarjoamaan tasokkaampia, tehokkaampia ja kannattavuudeltaan parempia palveluita. Tätä tukee myös se, että kotityöpalveluala olisi oivallinen alue työllistyä mikroyrittäjänä. Tarvittavat investoinnit ovat pienet, aloitus on nopea, asiakkaat ovat lähellä ja kysyntä on voimakkaasti heräämässä.

Nämä edellä mainitut asiat laittavatkin pohtimaan, kannattako yrittäjäksi aikovan työllistää vain itse itsensä? Toisaalta, jos toimintaa laajentaisi, tulisi tutkimuksissa ilmenneet toiminnanrajoitukset yrittäjän mietittäväksi. Löytyykö sopivia työntekijöitä ja riittävätkö palveluista saatavat korvaukset kattamaan kaikki yritystoiminnan kulut? Pystyisikö yrittäjä lisäämään toiminnan tehokkuutta ja sitä kautta kannattavuutta?

Kannattaisiko yrittäjän miettiä suunnitellessaan yrityksen toimintaa, että ketkä ovat ne asiakasryhmät, joille palveluita tuotetaan? Vai kannattaisiko palveluita tuottaa useammalle asiakasryhmälle? Yritystoiminnan alkuvaiheessa yrittäjän kannattaa haalia asiakkaita kuitenkin sieltä, mistä niitä saa ja myöhemmin asiakasryhmiä voisi niin sanotusti jalostaa. Yrittäjän on kuitenkin mietittävä myös, että kotitaloudet eivät ole kotityöpalveluyrityksien ainoita asiakkaita. Kuntien palvelujen voimakas kasvu ja väestössä tapahtuvat muutokset vaativat sosiaalipalveluissa turvautumista ostopalveluihin, joita tuottavat yksityiset kotityöpalvelut sekä kolmas sektori.

Vanhuksien palveluista on viimeisien viikkojen aikana puhuttu paljon, ehkä tähän osasyynä oli vanhusten viikko sekä ajankohtainen aihe, vanhuksien palveluiden turvaaminen niin laadullisesti kuin vanhuksien itsemääräämisoikeuksia kunnioittaen. Valtakunnallisesti tilanne on siis akuutti. Kun luin tutkimusta Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys, niin pohdin mielessäni, miten asian saisi kytkettyä vanhuspalveluiden kehittämiseen. Mieleeni nousi ajatus, miksi emme kehittäisi ikääntyneiden osalta kotitalousvähennystä. Poistamalla kaikki rajoitukset kotitalousvähennyksen myöntämiseen ikääntyneeltä, tehtäisiin ikääntyneille yksityisten kotityöpalvelujen käyttö helpommaksi. Esimerkiksi yritys, joka tuottaisi ikääntyneen kotiin kotitalousvähennykseen oikeuttavan palvelun, tekisi suoraan verottajalle vähennysilmoituksen asiakkaansa puolesta ja iäkkään asiakkaan ei tarvitsisi itse verotukseen vähennysvaatimusta tehdä. Uskon, että ikääntyneiden kulutuskäyttäytyminen yksityisiä kotitalouspalveluita kohtaan muuttuisi ja näin alalle saataisiin lisää kysyntälähtöistä työllistymistä. Uskoisin, että se edistäisi myös ikääntyneiden kotona asumista ja helpottaisi paineita valtakunnallisesti vanhusten hoidon ja palveluiden tuottamiseen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöä valtakunnallisella tasolla sekä vastata kysymyksiin, mitä kotityöpalvelu on ja mitkä seikat vaikuttavat kotityöpalveluyrityksen toimintaan. Mitä tarkoitetaan kotityöpalveluyrittäjyydellä ja minkälaiset ihmiset ryhtyvät yrittäjiksi? Minkälaista ammatillista osaamista kotityöpalveluyrittäjältä odotetaan ja minkälaisia asiakkaita kotona asuvat vanhuksien ovat? Tavoitteena oli tuottaa yrittäjäksi aikovalle sellaista tietoa kotityöpalveluyrityksen toimintaympäristöstä, mitä yrittäjäksi aikova pystyy soveltamaan käytäntöön suunnitellessaan yritystoimintaa. Omasta mielestäni työn tarkoituksena ja

tavoitteisiin nähden onnistuin, koska työ vastaa edellä mainittuihin kysymyksiin ja yrittäjäksi aikovana sain toimintaympäristön kartoituksesta riittävästi sellaista tietoa, jota pystyisin hyödyntämään mahdolliseen yritystoimintaan.

Työtä tehdessäni vaikeana koin kuitenkin, miten rajata saatavilla oleva tieto, mitkä asiat ovat tärkeitä ja mitkä vähemmän tärkeitä. Vaikka itse ymmärrän ympäristössä tapahtuvat asiat, jotka vaikuttavat suunnittelemaani yritystoimintaan, hankala koin kuitenkin niiden dokumentoinnin. Poliittisten, sosiaalisten, teknologisten ja taloudellisten asioiden rajaaminen omiin lohkoihin oli hankalaa, koska todellisuudessa kyseiset asiat limittyvät toisiinsa.

Työn tekeminen oli hyödyllinen ja jatkossa, jos perustaisin yrityksen kotityöpalvelualalle, tekisin toimintaympäristö- kartoituksen paikallisesti, haastattelisin potentiaalisia asiakkaita ja lähialueiden kunnissa vanhustenpalveluista vastaavia henkilöitä. Tekisin myös kilpailukartoituksen toiminta-alueeltani. Toimintaani ottaisin mukaan esimerkiksi lähihoitajan tai sairaanhoitajan, jolla olisi valmiuksia sekä oikeuksia antaa asiakkaalle palveluita, joihin itse en pysty. Olisin kasvuhakuinen. Pohtisin myös tarjoamiani palveluita tarkkaan. Ovatko ne tavanomaisia kotitöitä ja extreme- palveluita esimerkiksi ruokataloudessa. Jos esimerkiksi eläkeläisparikunta haluaa syödä hiukan paremmin ystäviensä seurassa omassa kodissaan, yrittäjä valmistaisi heille ruoan ja pariskunta voisi nauttia ystäviensä seurasta sekä täydestä palvelusta. Mietin myös palveluita, jotka liittyisivät perhejuhlien järjestämiseen. Tarjottavat valmistettaisiin asiakkaiden omassa kodissa ja tällä varmistettaisiin myös heidän oikeutensa kotitalousvähennykseen valtion verotuksessa. Miettin tarkkaan ydinpalvelut, joiden ympärille kokoaisiin erilaiset asiakasryhmät.

Ristiriitaisia asioita mielestäni tällä alalla on kuitenkin paljon. Esiin nostan yrittäjän ammattitaitoon kohdistuvat vaatimukset ja sitä kautta alan arvostuksen. Ammattitaitovaateita on, mutta ollaanko kuitenkin valmiita maksamaan kyseisistä palveluista sen arvon mukaista hintaa?

## Lähteet

- Aalto K., Leskinen J. & Varjonen J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista: kuluttajapalautetta kotitalousmarkkinoille. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 2.10.2009. [http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5010/2007\\_02\\_julkaisu\\_kotitalous.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5010/2007_02_julkaisu_kotitalous.pdf).
- Ahlqvist K., Raijas A., Perrels A., Simpura J. & Uusitalo L. 2008. Kulutuksen pitkä kaari Niukuudesta yksilöllisiin valintoihin. Helsinki: Palmenia.
- Eloranta T. & Punkanen T., 2008. Vireään vanhuuteen. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Heinola R., (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 70. Vaajakoski: Gummerrus kirjapaino.
- Hiltunen M., Karjalainen T., Mannio L., Pättiniemi P., Pötry J., Savolainen A., Tainio J., Tirkkonen T. & Välke R., 2007. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Häggman M. & Liikanen I. 1997. Sosiaali- ja terveysalan yritysopas. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Härkki T., Kauppinen K. & Raijas A. Kodin palvelut: kunnallisesti, yksityisesti ja yhteistyössä. Suomen maaraportti. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö. 2000. Viitattu 10.08.2009. <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2000/115/fi/1/ef00115fi.pdf>.
- Härkki T., Kivimäki S., Leppänen P., Sali P., Tamminen R. & Varpanen K. 2007. Kotityöpalvelut ammatiksi. Helsinki: Siivoussektori.
- Ikola R-M. 2003. Vanhus- ja vammaispalvelut uusien haasteiden edessä. KuntaSuomi 2004-tutkimuksia nro 41. Helsinki: Vaasan yliopisto & Suomen Kuntaliitto.
- Kainlauri A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki : WSOY.
- Korhonen S., Pirinen R., Rautjärvi R., Räsänen A., Turunen P. & Väisänen R. 3/2000. Hyvinvoinnin palapeli Sosiaalialan yrittäjyyden tietoutta sosiaali- ja terveysalalle. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun B-julkaisusarja. Helsinki: Hakapaino.
- Kuosa I., Niilola K. & Valtakari M. 2005 Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus. Viitattu 04.09.2009. [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/06\\_tutkimus/tpt266.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt266.pdf).
- Lehto-Isokoski, H. 2009. Nuori ja oma yritys. Taloustaito. 09/2009, 44-47.
- Meretniemi I. & Ylönen H. 2008. Yrityksen perustajan käsikirja. Keuruu: Otava.
- Muuri A., 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 178. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino.
- Olsbo-Rusanen L. & Väänänen-Sainio R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Edita Prima.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyö menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Opetushallitus 2005 Viitattu 20.8.2009. [http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/kotityopalv\\_at.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/kotityopalv_at.pdf)

Palvelut 2020- Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. 2006. Elinkeinoelämän keskusliitto, Helsinki. Viitattu 16.2.2009.  
[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_2006\\_Palvelut2020\\_loppuraportti.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf).

Stakes. 2007. Yksityinen palveluntuotanto sosiaali- ja terveyshuollossa 2004. Suomen virallinen tilasto. Helsinki: Yliopistopaino.

Stakes. 10/2009. Tilastotiedotteet. Yksityiset sosiaalipalvelut 2008. Liitetaulukko 1. Viitattu 21.9.2009.  
[http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2009/liitetaulukot/Tr10\\_09liitetaulukot.pdf](http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2009/liitetaulukot/Tr10_09liitetaulukot.pdf).

Tenhunen L. 2006. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Yrityssanoma.

Tilastotiedote 19/2008. Yksityiset sosiaalipalvelut 2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus - ja kehittämiskeskus. Stakes. Viitattu 17.2.2009.  
[http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2008/Tt19\\_08.pdf](http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2008/Tt19_08.pdf).

Tilastokeskus. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 1.10.2009.  
<http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>.

Tilastokeskus. 2007. Viitattu 2.5.2009  
[http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2007/vaenn\\_2007\\_2007-05-31\\_tie\\_001.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2007/vaenn_2007_2007-05-31_tie_001.html).

Tuovinen Marja. 2007. Yksityiset kotityöpalvelut ja kotitalousvähennys. Valtiovarainministeriö. Kansantalousosasto. Tulostettu 2.10.2009.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/075\\_verotus/20070605Yksityy/kotitalousvahennys2007.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/075_verotus/20070605Yksityy/kotitalousvahennys2007.pdf).

Veronmaksajat nettisivut. Kotitalousvähennys. Viitattu 17.2.2009.  
<http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/kotitalousvahennys/>.

Vaarama M., Luomahaara J., Peipponen A. & Voutilainen P. 2002. Koko kunta ikääntyneiden asialla. Stakes. Raportteja 259. Saarijärvi: Gummerrus kirjapaino.

Valtioneuvosto VK 3/2009 Viitattu 1.10.2009.  
<http://www.vn.fi/toiminta/valikysymykset/valikysymysvastaukset/fi.jsp?oid=271487>.

Valtioneuvoston julkaisusarja 33/2004. Ikääntyminen voimavarana. Viitattu 2.10.2009.  
<http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2004/j33-ikaantyminen-voimavarana/pdf/fi.pdf>.

Vanhustenhuoltolain aikaansaaminen on ykkösasia ikäihmisten edunvalvonnassa. 2009. Mäntsälä, paikallislehti. Nro 81. 2009. 6.

Voutilainen P., Vaarama M., Backman K., Paasivaara L., Eloniemi-Sulkava U. & Finne-Soveri H. 2002. Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu. Stakes. Oppaita 49. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino.