

Jarno Nummijärvi

TIETOA YRTYSTOIMINNASTA FYSIOTERAYRITYSTÄ  
PERUSTAVALLE 2008

Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma  
Fysioterapian suuntautumisvaihtoehto  
2008

## TIETOA YRTYSTOIMINNASTA FYSIOTERAYRITYSTÄ PERUSTAVALLE 2008

Nummijärvi, Jarno  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma  
Joulukuu 2008  
Tuominen, Hanna, Rautava-Nurmi, Hanna  
YKL:69.1  
Sivumäärä: 49

Asiasanat: Fysioterapia, yritystoiminta, yrittäjäyys, yritykset, perustaminen, markkinointi

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli perehtyä yritystoimintaan, yrityksen perustamiseen ja markkinointiin sekä käyttää näin saatua yritystietoutta fysioterapiayrityksen perustamiseen. Yritystoiminnan aloittamiseen tarvitaan liikeidean ja liiketoimintasuunnitelman lisäksi runsaasti tietoa yrityksen perustamisesta. Fysioterapiayrittäjä tarvitsee kaikille yrittäjille välttämättömän yritystietouden lisäksi tietoa erityisesti fysioterapia-alaa koskevista säädöksistä. Tällaisia ovat muun muassa laki potilaan asemasta ja oikeuksista, potilasrekisteri tietojen käsittely sekä potilasvahinkovakuutuksen hankkiminen. Perehtyminen yritystoimintaan antaa tietoa aloittelevalle yrittäjälle sekä paremmat mahdollisuudet toteuttaa kannattavaa yritystoimintaa. Projektin tekeminen vei paljon aikaa, mutta sen aikana syntyi toimiva yritys ja sain paljon valmiuksia kehittää yritystoimintaani.

## PHYSIOTHERAPY PRACTICE 2008

Nummijärvi Jarno  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree program in Social - and Health care  
December 2008  
Tuominen Hanna, Rautava-Nurmi, Hanna  
PLC:69.1  
Pages: 49

Keywords: physiotherapy, entrepreneurship, marketing, information

---

The purpose of this thesis was to familiarize myself with entrepreneurship, founding a company, marketing and to be able to use gathered information to found a Physiotherapy practice.

In addition to a business idea and business plan you need a lot of information about founding a company to start your own practice. In addition to essential enterprise knowledge, that all other entrepreneurs need, a physiotherapy entrepreneur needs specific information considering the laws that are related to physiotherapy. Among other things pertaining to law are patient's status and rights, client registry, patient's data processing and getting indemnity insurance. Familiarizing with entrepreneurship gives both, information for an inexperienced entrepreneur and a better chance for executing a profitable business. Getting through this project took a long time but as a result there is a thriving business of which I have plenty of knowledge and information about to help me succeed.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	.....
2	PROJEKTI TYÖMUOTONA .....	.....
3	PROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS .....	.....
4	YRITYSTOIMINTA .....	.....
4.1	Yrittäjyys käsitteenä .....	.....
4.2	Yritys toiminta Suomessa .....	.....
4.3	Yritysmuodon valinta .....	.....
4.4	Yritysmuodot .....	.....
4.4.1	Toiminimi.....	.....
4.4.2	Avoinyhtiö.....	.....
4.4.3	Kommandiittiyhtiö.....	.....
4.4.4	Osuuskunta .....	.....
4.4.5	Osakeyhtiö.....	.....
5	FYSIOTERAPIA YRITYS .....	.....
5.1	Palvelutoiminnan luonne .....	.....
5.2	Asiakaspalvelija/ Asiantunija .....	.....
5.3	Asiakas ja asiakkaan kokema laatu .....	.....
5.4	Terveystieteidenhuoltoa koskeva lainsäädäntö .....	.....
5.4.1	Potilaan asema ja oikeudet.....	.....
5.4.2	Potilasasiakirjat .....	.....
5.4.3	Potilastietorekisterin tietojen käsittely .....	.....
5.5	Fysioterapiayrittäjän sopimukset .....	.....
5.5.1	Kilpailukiello.....	.....
5.5.2	Musiikki fysioterapiayrityksen tiloissa .....	.....
5.6	Yrittäjän vakuutukset .....	.....
5.6.1	YEL-vakuutukset .....	.....
5.6.2	Potilasvahinkovakuutus.....	.....
5.7	Arvonlisäveroitus fysioterapiayrityksessä .....	.....
6	MARKKINOINTI .....	.....
6.1	Palvelutoiminnan markkinointi .....	.....
6.2	Strategisia vaihtoehtoja .....	.....
6.3	Palvelujen markkinoinnin kilpailukeinot .....	.....
6.3.1	Palvelujen tuotteistaminen ja suunnittelu .....	.....
6.3.2	Palvelujen saatavuus ja jakelu .....	.....
6.3.3	Markkinointiviestintä .....	.....

6.3.4	Henkilökohtainen myyntityö .....
6.3.5	Mainonta .....
6.3.6	Myynnin edistäminen .....
6.3.7	Suhde ja tiedotustoiminta .....
6.3.8	Opasmateriaali .....
6.3.9	Markkinointiviestinnän vaikutus palveluodotuksiin ja laatuun .....
7	PROJEKTIN SUUNNITTELU, ETENEMINEN JA AIKATAULU .....
8	PROJEKTIN TOTEUTUS.....
9	POHDINTA .....
	LÄHTEET.....
	LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena perehtyä yritystoimintaan, yrityksen perustamiseen ja markkinointiin sekä käyttää näin saatua yritystietoutta fysioterapiayrityksen perustamiseen. Fysioterapeutin koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattilainen voi työskennellä julkisella sektorilla, yksityisellä sektorilla ja kolmannella sektorilla, lisäksi fysioterapeutti voi toimia myös yrittäjänä.

Yritystoiminnan aloittamiseen tarvitaan liikeidean ja liiketoimintasuunnitelman lisäksi runsaasti tietoa yrityksen perustamisesta. Aluksi on oltava liikeidea, jonka perusteella laaditaan liiketoimintasuunnitelma. Yrittäjä joutuu tarkentamaan toiminta-ajatustaan ja miettimään, miten erottua saman alan yrittäjistä ja miten pitäisi toimia kannattavan yritystoiminnan takaamiseksi. Näiden tietojen perusteella aloitteleva yrittäjä valitsee yritysmuodon, laatii yrityksen perustamisasiakirjat sekä suunnittelee ja toteuttaa yrityksen toimintaympäristön. Lisäksi tarvitaan markkinointisuunnitelma, jossa aloitteleva yrittäjä suunnittelee, miten yrityksen markkinointi toteutetaan.

Fysioterapiayrittäjä tarvitsee kaikille yrittäjille välttämättömän yritystietouden lisäksi tietoa erityisesti fysioterapia-alaa koskevista säädöksistä. Tällaisia ovat muun muassa laki potilaan asemasta ja oikeuksista, potilasrekisteri tietojen käsittely sekä potilasvahinkovakuutuksen hankkiminen. Perehtyminen yritystoimintaan antaa tietoa aloittelevalle yrittäjälle sekä paremmat mahdollisuudet toteuttaa kannattavaa yritystoimintaa

## 2 PROJEKTI TYÖMUOTONA

Projekti- sana tulee latinan sanasta projectum, joka tarkoittaa esiin heitettyä. Projekti on siis tulevaisuuteen katsomista, mutta se on myös samalla käytännöllistä suorittamista. (Helakorpi 1999, 62.) ”Projekti on kestoltaan rajallinen, ainutkertainen ja muusta toiminnasta erillään oleva toiminto, jonka tarkoituksena on resursseja ohjaillemalla saavuttaa tietty päämäärä” (Karlsson & Marttala 2001, 11).

Projekti voidaan määritellä siten että, projekti on johonkin tiettyyn tavoitteeseen pyrkivä, suunniteltu ja harkittu hanke, jonka muodostavat joukko ihmisiä ja resursseja, jotka ovat saatettu tilapäisesti yhteen. Projektilla on aikataulu, oma projektiorganisaatio ja määritellyt resurssit. Jokainen projekti on ainutkertainen. Projektilla on selvästi osoitettu tavoite ja tehtävä ja sillä on aina alku ja loppu. (Rissanen 2002, 14 ; Sirola & Salminen 2002, 263 ; Hakala 1998, 25.)

Projekti saa alkunsa tarpeen tunnistamisesta. Usein projektin aloittamisen syynä voi olla markkinoiden vaatimus, liike – elämän sanelema tarve, asiakkaan toivomus, uusi lainsäädäntö tai teknologian kehitysaskel. Projektin toteuttamisesta voidaan puhua silloin, kun yksi tai useampi henkilö tiedostaa projektin tarpeen, keksii mahdollisen ratkaisuidean ja alkaa markkinoida sitä muille jäsenille. (Kettunen 2003, 15–16 ; Karlsson ym. 2001, 14-15.)

Tarpeen tunnistamisen jälkeen tehdään projektille projektisuunnitelma, minkä tulee olla selkeä, realistinen ja projektia ohjaava. Projektisuunnitelmassa pitää olla käsiteltynä, miksi projekti aloitetaan, mikä on lähtökohtana, mitä halutaan saavuttaa, aiheen raja-  
aus, milloin tuotoksen pitää olla valmis, mitä yhteistyökumppaneita projektilla on, kuka on projektin toimeksiantajana ja mitkä ovat arviointikriteerit. Projektisuunnitelman ei kuitenkaan tulisi olla liian loppuun suunniteltu, sillä muutoksia voi tulla projektin edetessä. (Karlsson ym. 2001, 17.)

Projektin saavutettua asetetut tavoitteet projekti vielä arvioidaan ennen sen luovuttamista tilaajalle. Arvioinnissa keskitytään projektisuunnitelmaan, projektisuunnitteluun, organisaatioon ja lopulliseen tulokseen. Näiden lisäksi kiinnitetään huomiota tarkoituksen ja tavoitteen lopulliseen määrittelyyn, projektin toteutuskelpoisuuteen, tavoitteiden toteutumiseen sekä projektin aikana tapahtuvaan seurantaan ja ohjaukseen. ( Karlsson ym. 2001, 17-18, 98-99.)

Jokaisella projektilla on riskejä, jotka voivat vaikuttaa aikatauluun, budjettiin tai resursseihin. Projektisuunnitelmassa tulee aina olla riskianalyysi, jossa arvioidaan projektin riskit, niiden vakavuus ja toimenpiteet niiden varalle. Kaikkia riskejä ei kuitenkaan pystytä arvioimaan, vaan ne ovat luonteeltaan yllätyksellisiä ja täysin arvaamattomia. Missään projektissa ei pystytä täysin kartoittamaan kaikkia mahdollisia riskitekijöitä. (Kettunen 2003, 110 ; Rissanen 2002, 163.)

Projektin epäonnistuessa syy voi olla monessa eri tekijässä. Syitä epäonnistumiseen voivat olla esimerkiksi huono tai puuttellinen suunnitelma, tavoite ja rajaukset ovat liian laajat, projektiin osallistuvien henkilöiden osaaminen on puuttellista tai ryhmätyöskentely ei onnistu, seurantaa ja valvontaa laiminlyödään, yritetään saavuttaa liian paljon yhdellä kerralla, tavoitteet ja toivomukset projektista muuttuvat jatkuvasti, riskejä ei ole otettu huomioon suunnittelu vaiheessa, eikä niihin ole varauduttu riittävästi etukäteen. (Kettunen 2003, 51-52.)

### 3 PROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS

Idea opinnäytetyön tekemisestä kehittyi siitä, että koin tarpeelliseksi saada valmiuksia perustaa fysioterapiayritys. Miettiessäni työllistymistäni olen seurannut työvoimatoimiston internetsivuja ja lehti-ilmoituksia ja huomannut ettei fysioterapeutin virkoja ei ole kovin paljon avoinna asuinkuntani lähialueilla. Olen ajatellut kuitenkin jäädä Vammalan seudulle ja tämän vuoksi yrityksen perustaminen on varteenotettava



vaihtoehto. Tämän projektimuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on antaa tietoa ja taitoa perustaa fysioterapiayritys.

Finnvera (2008) määrittelee yrityksen perustamisen lähtökohtia, jotka ovat yrittäjäksi aikovan oma halu ja tahto, yrittäjävalmiudet sekä liikeidea, joiden varaan kannattava yritystoiminta rakennetaan. Hyvä liikeidea on yritystoiminnan menestymisen perusedellytys. Liikeidea on hyvä pukea liiketoimintasuunnitelmaksi, jossa arvioidaan suunnitellun liiketoiminnan kannattavuutta ja menestymismahdollisuuksia.

#### 4 YRITYSTOIMINTA

Suomessa on elinkeinovapaus. Elinkeinovapauden lähtökohtana on, että ilman viranomaisten myöntämää lupaa voi kuka tahansa itseään ja omaisuuttaan hallitseva harjoittaa elinkeinotoimintaa. Poikkeuksena konkurssissa tai holhouksen alla olevat, joita nämä pääperiaatteet eivät koske. Elinkeinonharjoittajana pidetään henkilöä tai oikeushenkilöä, joka ammattimaisesti ostaa tai myy tai muuta vastiketta vastaan hankkii tai luovuttaa tavaroita tai palveluksia. Elinkeinotoiminnan turvaamisesta on säädökset kilpailuntarkoituksista annettussa laissa. Näiden säädösten tarkoituksena on säilyttää terve ja toimiva taloudellinen kilpailu. (Suomen yrittäjät 2007)

Yritystoiminnan taustalta löytyy aina yrittäjä, jonka idean perusteella aloittava yritys on voinut rakentaa toimintansa. Toiminnan on oltava pitkällä aikavälillä taloudellisesti kannattavaa. Yrityksen kannattavuus edellyttää taitoa määritellä markkinoilla oleva kysyntä sekä kykyä valmistaa tuotteita, joilla on kysyntää. (Kinkki & Isokangas, 2003. 7-14.)

Yrityksen perustaminen alkaa yritysideoita kypsyttämällä ja päättyy käynnistymisvaiheeseen. Tämä tapahtuu eräänlaisena kasvamis- ja kehitymisprosessina. Yrittäjäksi ryhtymisen lähtökohtana on tahto ja halu toimia yrittäjänä. Aloittaessa yritystoimintaa tarvitaan aina taloudellisia resursseja. Näitä voidaan saada omasta tai vieraasta pääomasta. (Holopainen & Levonen 1997, 15-16)

Yritystoimintaan liittyy aina oleellisesti tappion vaara ja yrityksen toiminnan kannattavuus. Riski kuuluu normaaliin yritystoimintaan ja normaalisti niihin liittyy velkaantumisen lisäksi myös tuotto-odotusten pieneneminen tai toteuttamatta jättäminen. Yrityksen menestymisen edellytyksenä on näkemys kohdattavista riskeistä ja kuinka niitä voidaan minimoida. Riskienhallinnalla pyritään ohjaamaan yrityksen toimintaa siihen suuntaan, että riskien toteutuminen olisi mahdollisimman epätodennäköistä ja vahingon sattuessa taloudelliset vahingot jäisivät mahdollisimman pieniksi. Riskienhallintaan kuuluu riskien tunnistaminen, arvioiminen ja toimet riskien hallitsemiseksi. Yrityksen riskien tunnistamisessa pyritään tunnistamaan kaikki mahdolliset toimintaan liittyvät tekijät, jolloin on helpompi suojautua mahdollisilta riskeiltä. Riskien arvioimisessa on tarkoitus arvioida kuinka suurella todennäköisyydellä ongelmatilanne voi syntyä ja millaisia mahdolliset seuraukset ovat. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin perusteella päätetään millaisiin toimiin ryhdytään riskien hallitsemiseksi (Kinkki ym. 2003, 12.)

Yrittäjän menestymisen ratkaisee liikeidea. Liikkeiden kehittämiseen kannatta käyttää aikaa, sillä pohdinta säästää aikaa ja rahaa myöhemmin. Liikeidea on se perusta, minkä pohjalta yrittäjä toimii tulevina vuosina. Tärkeää on tietää jo heti alussa, mitä tekee ja miksi. Asiakkaiden määrittäminen ratkaisee, lähteekö yritys lentoon vai hautautuuko suunnitelma samantien. Pienyrittäjä voi havitella laajaa asiakaskuntaa pienellä alueella tai kapeaa asiakaskuntaa laajalla alueella. (Puustinen 2004, 47-48.)

Yrittäjän täytyy pystyä antamaan palvelun tarjoajana itsestään uskottava kuva. Liikeideaa suunniteltaessa täytyy tietää kohderyhmänsä ja kohderyhmän tarpeet, sekä millaista palvelua kohderyhmälle on jo tarjolla. Lisäksi on mietittävä miten omat palvelut eroavat kilpailijoiden palveluista, sekä millä keinoin lähtee kilpailemaan omasta markkinaraosta. Kilpailu keinoina voi olla esimerkiksi laatu, hinta ja markkinointi. (Puustinen 2004, 47-48)

#### 4.1 Yrittäjyys käsitteenä

Suomessa yrittäjyyteen suhtaudutaan myönteisesti. Yleisellä tasolla puhutaan, että Suomeen tulisi saada uusia yrittäjiä, mutta unohdetaan, että yrittäjyyteen liittyy tietynlaisia vaatimuksia ja riskejä. Yrittäjyyttä helpottavia tekijöitä ovat ammattitaito, koulutus, asiakkaiden, toimialan ja myyntikanavien tuntemus. (Kuosmanen 2006, 3.)

Suomi on osoittautunut kansainvälisissä vertailussa erinomaiseksi maaksi yritysten toimintaympäristönä, koska Suomi on poliittisesti avoin ja vakaa yhteiskunta. Oikeus on riippumaton ja korruptio vähäistä. Yritysten investointeja ja tuotekehitystä julkinen sektori tukee hyvin. Valtion tarkoituksena on lisätä uusien yrittäjien määrää sekä tukea yrittäjien menestymistä. Lisähaasteita valtiolle tuo väestön ikääntyminen, työttömyys, kansainvälinen kilpailu ja verotuskilpailu (Puustinen 2004, 22-23.)

Pienten ja keskisuurten yritysten (PK-yritysten) toimintaedellytysten parantamiseen hallitus on panostanut pitkään, koska pienten ja keskisuurten yritysten toivotaan edistävän työllisyyttä. PK-yritykset määritellään yrityksiksi, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa (40 miljoonaa euroa ennen vuotta 2003) tai taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa (27 miljoonaa euroa ennen vuotta 2003) euroa ja jotka täyttävät alla määritellyn perusteen riippumattomuudesta. Riippumattomia yrityksiä ovat ne yritykset, joiden pääomasta tai äänivaltaisista osakkeista 25 prosenttia 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 (Puustinen 2004, 23 ; Tilastokeskus 2008)

Yritysten edunvalvojana on elinkeinoelämän keskusliitto (EK), jonka tehtävänä on olla yritysten puolestapuhujana ja toiminnan edistäjänä. Elinkeinoelämän keskusliitosta 96 prosenttia on pieniä tai keskisuuria yrityksiä. Elinkeinoelämän keskusliiton jäsenyritysten määrä on noin 15 000. Toiminnan edistämiseksi on neljä painopistealuetta, joita ovat ilmapiirin saaminen yrittäjä myönteiseksi, toimintaympäristön muuttaminen yrittäjyyttä kannustavaksi sekä yritysten elinkaaresta ja menestyksestä huolehtiminen. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2007)

## 4.2 Yritystoiminta Suomessa

Vuosittain Suomessa perustetaan yli 20 000 uutta yritystä ja lähes yhtä monta yritystä lopettaa toimintansa. 1990-luvun lama- ajasta yritysten määrä on kuitenkin kasvanut noin 20 prosenttia ja yrityskanta kasvaa hiljalleen. Suomessa toimi vuonna 2003 yrityksiä 230 400, mikä on enemmän kuin koskaan. Alle kymmenen henkeä työllistävät yritykset muodostavat koko maan yrityskannasta 93 prosenttia. Voimakkaimmin yrityskanta on lisääntynyt viimeisinä vuosina Ahvenanmaalla, Pohjanmaalla ja Satakunnassa (Puustinen 2004, 27.)

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos Etila tutki lokakuussa 2003 aloittaneita yrittäjiä, joiden keski-ikä on noin 35-vuotta. Yrityksen perustamisen suosituimmaksi motiiviksi osoittautui itsensä toteuttaminen. Mahdollisuuksia parempiin ansioihin pidettiin tärkeinä. Kaksi kolmasosaa yrittäjistä arvioi epäonnistumisen riskin ensimmäisen kolmen vuoden aikana enintään kymmeneksi prosentiksi. (Puustinen 2004, 28.)

## 4.2 Yritysmuodon valinta

Yritysmuotoa valittaessa on harkittava tarkoin missä yritysmuodossa toimintansa aloittaa. Tämä luo pohjaa yrittäjän menestymiselle. Jokaisen yrityksen perustaminen on yksilöllinen tapaus, jonka vuoksi yritysmuodon valinta tulee ratkaista aina tapauskohtaisesti. Valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat elämäntilanne, yrittäjien määrä, toiminnan laajuus, varallisuus, terveys, riskinottohalu ja verotus. Yritysmuodon valinnasta riippuen vaatimukset paperitöiden ja firman imagoon asettuu erilaisia vaatimuslähtökohtia. Lisäksi yrityksen perustamisvaiheessa on tärkeää huomioida mahdollinen yritysmuodon muuttaminen. Vaihtamisen tulisi käydä riittävän helposti toiminnan muutoksista aiheutuvista tekijöistä, jotta yrityksen yritysmuoto vastaisi parhaiten liiketoimintaa. Muutoksia aiheuttavia tekijöitä ovat yrityksen kasvu ja kehitys. (Puustinen 2004, 96 ; Holopainen ym. 1997, 256.)

Yritysmuodon valinta tulee tehdä ennen yrityksen perustamisasiakirjojen tekemistä ja yrityksen kaupparekisteriin ilmoittamista. Yrityksen toiminimen tulee yksilöidä haltijansa yritys ja erottautua selvästi aiemmin olevista jo rekisterissä olevista toiminimistä. Toiminimi voi olla täysin keksitty sana tai elinkeinonharjoittajan tai paikkakunnan nimestä yhdistettynä harjoitettavaan toimintaan. Toiminimi ei myöskään saa olla hyvän tavan tai yleisen järjestyksen vastainen eikä johtaa yleisöä harhaan. Rekisteröitäessä toiminimi tulee olla joko suomen- tai ruotsinkielisenä. (Yritys-Suomi 2008)

Toiminimen hyväksymistä on vaikea ennakoida etukäteen ja lisäksi on myös hyvä tarkistaa alustavasti onko toiminimi varattu YTJ-tietopalvelusta. Varsinainen nimittämiskäytäntö tehdään ja nimen hyväksyttävyyden ratkaistaan vasta, kun ilmoitus on saapunut kaupparekisteriin. Toiminimen käytön yksinoikeus alkaa siitä päivästä, kun ilmoitus on saapunut yritys- ja yhteisötietolain 10 §:ssä mainitulle viranomaiselle rekisteröintiä varten edellyttäen, että toiminimi tulee rekisteröidyksi esitetystä muodosta. (Yritys-Suomi 2008)

#### 4.4. Yritysmuodot

Yritystoimintaa voidaan harjoittaa monessa muodossa. Yritystä perustettaessa on syytä tarkoin harkita, mikä yritysmuoto on kulloinkin sopivin ja tarkoituksen mukaisin. Kysymykseen tulevat toiminimi eli yksityinen elinkeinonharjoittaja, avoimen yhtiön, komandiittiyhtiön, osuuskunnan tai osakeyhtiön perustaminen. Lisäksi toimintaa voidaan harjoittaa yhtymänä. Yhtymä on sopimukseen perustuvaa yhteistoimintaa ilman mitään erityistä organisaatioita. Yhtymä ei ole erillinen oikeushenkilö, niin kuin yhtiöt ja osuuskunnat ovat, se ei hanki itselleen oikeuksia eikä velvollisuuksia, eikä sillä esimerkiksi ole omaisuutta vaan osakkaat antavat omaa omaisuuttaan käytettäväksi tai omistavat kyseisen omaisuuden yhdessä määräosin (Yrityksen perustajan opas 2008, 195.)

#### 4.4.1 Toiminimi

Yksityisenä elinkeinonharjoittajana voi toimia luonnollinen henkilö (yksityishenkilö), jolla asuinpaikka euroopan talousalueella (ETA-alue). ETA-alueen ulkopuolella asuva tarvitsee elinkeinon harjoittamista varten luvan. Patentti- ja rekisterihallitus voi myöntää luvan. (Yrityksen perustajan opas 2008, 195.)

Perustettaessa toiminimeä riittää ilmoitus kaupparekisteriin. Yritysmuoto ei vaadi erillistä perustamisasiakirjaa. Perusilmoitusta tehtäessä täytetään lomake, minkä saa Patentti- ja rekisterihallituksesta, maistraatista tai paikallisesta rekisteritoimistosta. Yksityinen elinkeinonharjoittaja on velvollinen tekemään kaupparekisteri-ilmoituksen, jos hän harjoittaa luvanvaraista elinkeinotoimintaa, apulaisina toimii muita kuin perheenjäsenet tai avopuoliso (Suomen yrittäjät 2007)

Toiminimen harjoittaja tekee sopimukset ja sitoumukset omalla nimellä. Tämä tarkoittaa, että toiminimen harjoittaja vastaa tehdyistä sitoumuksista yritykseen kuuluvalla ja henkilökohtaisella omaisuudella. Vastaavasti toiminimen harjoittajalla on mahdollisuus halutessaan nostaa yrityksen varoja. Tilanteessa, jossa toiminimen harjoittaja velkaantuu ja ei pysty hoitamaan velkojansa siirtyvät velat ulosottoon, jolloin velkoja voi halutessaan pyytää ulosmittaamaan yrityksen velkaa myös yrittäjän henkilökohtaisesta velasta. Saatavia ei tarvitse periä ensin liikeomaisuudesta. Laissa ei ole määräyksiä tilintarkastuksesta (Suomen yrittäjät 2007 ; Yrityksen perustajan opas 2008, 196.)

Ammattinharjoittaja on henkilö, joka yleensä harjoittaa ammattiaan päätyönään. Perinteisiä ammattitoimintoja on nykyään ryhdytty harjoittamaan myös yhtiömuodossa. Ammatinharjoittajan ja liikkeenharjoittajan välinen ero on hämärtynyt. Erolla on käytännön merkitystä esimerkiksi kirjanpitovelvollisuuden kannalta. Ammatinharjoittaja voi aloittaa toimintansa ilman mitään perustamismuodollisuuksia. Tekemistään sitoumuksista hän vastaa itse. (Yrityksen perustajan opas 2008, 195.)

Liikkeenharjoittajalla tarkoitetaan luonnollisen henkilön, yrittäjän, liikeyrityksen muodossa harjoittamaa elinkeinotoimintaa. Liikkeenharjoittaja ja yritys eivät

kuitenkaan juridisesti ole eri henkilöitä, vaan yritys on osa omistajansa varallisuutta ja toimintaa. On huomattava, että vaikka elinkeinonharjoittajalla ei olisikaan vierasta työvoimaa palveluksessaan, mutta hänellä on kiinteä osto- tai myyntipaikka tai muu vastaava toimipaikka, hänet katsotaan liikkeenharjoittajaksi. Yrittäjä on itse vastuussa kaikesta yrityksensä toimintaan otetuista veloista. Liikkeenharjoittaja on yksityisvarallisuudellaankin vastuussa tekimistään sitoumuksista. Toiminnan aloittamisesta ei tarvitse tehdä mitään kirjallista sopimusta. (Yrityksen perustajan opas 2008, 196)

#### 4.4.2 Avoinyhtiö

Avoimenyhtiön perustamisessa tarvitaan kaksi henkilöä tai useampi yhtiömies, jotka sopivat elinkeinon harjoittamisesta yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Mikäli osakaiden lukumäärä laskee yhteen voi yhtiö toimia enintään vuoden avoimena yhtiönä, jonka jälkeen avoin yhtiö muuttuu toiminimeksi, jos mainitussa ajassa ei saada uutta osakasta. Yhtiömiehenä voi toimia luonnollinen täysvaltainen henkilö tai oikeushenkilö. Toiminnan tarkoitus tulee olla taloudellinen ja ajallisesti jatkuva. Tähän mennessä ei ole hyväksytty avoimen yhtiön perustamista lyhyeksi ajaksi, missä yhtiömiehet toimivat omaan lukuunsa ja tämän johdosta yhtiö puretaan. (Suomen yrittäjät 2004)

Yhtiösopimuksen voi laatia vapaamuotoisesti, mutta käytännössä kirjallinen sopimus tulee tehdä aina. Yhtiösopimuksesta selviää yhtiömiesten velvollisuudet ja vastuut. Säännökset avoimista ja kommandiitti yhtiöistä täydentävät sopimusta. Yhtiösopimuksia laaditaan yleensä niin, että jokaisella yhtiömiehellä on yksi kappale ja yksi kappale tehdään kaupparekisteriä varten. Sopimuksessa olisi hyvä ilmetä sovitut asiat mahdollisimman tarkasti, jotta toiminta olisi selkää ja välttyään väärin ymmärryksiltä. Ennen toiminnan aloittamista tulee ilmoittautua kaupparekisteriin. Yhtiömiehet ovat vastuussa perusilmoituksen tekemisestä. Ilmoituksen voi tehdä yksikin yhtiömies lomakkeella, minkä saa kaupparekisteritoimistosta. Liitteenä tulee olla todistus käsittelymaksun suorittamisesta ja yhtiösopimus. (Suomen yrittäjät 2004)

Avoimen yhtiön toiminimessä pitää näkyä sanat avoin yhtiö tai yhtiö. Kaupparekisteriin ei hyväksytä kuitenkaan lyhennettä ay. Toiminimeen voi sisältyä yhden tai kaikkien yhtiömiesten nimet, myös muun tunnuksen käyttö on mahdollista, mutta sitä ei kuitenkaan ole mahdollista rekisteröidä. Tunnuksen yksinoikeus on mahdollista saada vain vakiintuneella käytöllä (Suomen yrittäjät 2004)

Avoimessayhtiössä pääoma jakaantuu yhtiömiesten kesken. Pääoman voi olla työpanos, tavaraa tai rahaa ja sen suuruus voi vaihdella yhtiömiesten kesken. Pääoma on vapaasti käytettävissä yhtiömiesten kesken ja nostetut varat käsitellään kirjanpidossa yksityisnostoina, oman pääoman palautuksena, voitonjakona tai osakaslainana. Normaalisissa tilanteissa yhtiömiehet nostavat palkkaa ja osa tulee voitonjakona. Yhtiön jokaisella yhtiömiehellä on oikeus tehdä päätöksiä. Yhtiösopimuksessa voidaan erikseen mainita päätöksen tekoa koskevista säännöksistä, koska itsenäinen päätöksen teko vaikuttaa myös muiden osakkaiden vastuuseen. (Suomen yrittäjät 2004)

Yhtiön vastuuta voivat yhtiöt miehet keskeen sopia, mutta periaarteissa kukin yhtiömies vastaa kaikesta yksin. Velkaantumistilanteessa velkoja voi sen jälkeen, kun vaatimuksista huolimatta yhtiö ei ole suorittanut maksuja periä saataviaan keneltä tahansa yhtiömiehellä, mikä voidaan ulosmitata henkilökohtaisesta omaisuudesta. (Suomen yrittäjät 2004)

Osakkuuden luovuttaminen onnistuu ainoastaan kaikkien yhtiömiesten suostumuksella tai ehdoin, jotka ovat määritelty yhtiösopimuksessa. Yhtiöosuus voidaan myös pantata ja ulosmitata. Panttauksessa panttaajalla ei ole mahdollisuutta osallistua yhtiön asioiden hoitoon, mutta on oikeus mahdolliseen voiton jakoon tai jako-osuuteen. Ulosmittaus voi johtaa yhtiösopimuksen purkautumisen. Yhtiösopimuksessa voidaan sopia tarkemmin tällaiset tilanteet. Määräykset helpottavat yhtiön ja luopuvan osakkaan tilannetta silloin, kun yhteistoiminnan edellytykset ovat rauenneet. Yhtiön on mahdollisuus jatkaa toimintaansa ja luopuva osakas saa osuuteensa ilman yhtiön purkamista. (Suomen yrittäjät 2004)



#### 4.4.3 Kommandiittiyhtiö

Kommandiittiyhtiön perustaminen tapahtuu lähes samanlaisella sopimuksella kuin avoimen yhtiön. Eroavuus koskee äänettömän yhtiömiehen panosta ja voiton jako osuutta. Sopimuksen tulee olla kirjallinen, jonka allekirjoittavat kaikki osakkaat. Sopimuksessa olisi hyvä ilmetä sovitut asiat mahdollisimman tarkasti, jotta toiminta olisi mahdollisimman selkää ja välttytään väärin ymmärryksiltä. Ennen toiminnan aloittamista ilmoitettava kaupparekisteriin, jonka tekemisestä ovat vastuussa vastuunalaiset yhtiömiehet. Perusilmoituksen lisäksi siihen tulee liittää yhtiösopimus ja todistus käsittelymaksun suorittamisesta. (Suomen yrittäjät 2004)

Yhtiön muoto tulee ilmetä toiminimessä, joka voi olla sana kommandiittiyhtiö tai lyhenne KY. Toiminimessä voi olla osana yhtiömiehen nimi, mutta äänettömän yhtiömiehen nimeä. Yhtiömiehet sijoittavat yhtiöön pääomapanoksen. Panos voi olla rahaa, tavaraa tai työpanos. Äänettömän yhtiömiehen sijoitta yhtiöön rahan arvoista omaisuutta, joka aina ilmoitettava rahamääräisenä. Yleensä yhtiösopimuksessa määritellään mitä kukin sijoittaa yhtiöön panoksenaan. Vastuunalaiset yhtiömiehet toimivat samoin velvollisuuksin ja oikeuksin kuin avoimessa yhtiössä. Ääneton yhtiömies ei osallistu yhtiön toimiin ja täten ei ole vastuussa yhtiönvelvoitteista. Äänettömän yhtiömies sijoittaa yhtiöön panoksen ja saa sille tuoton. (Suomen yrittäjät 2004)

Kommandiittiyhtiön vastuunalaiset yhtiömiehet toimivat yhtiössä samoin oikeuksin ja velvollisuuksin kuin yhtiömiehet avoimessa yhtiössä. Ääneton yhtiömies sijoittaa yhtiöön vain rahanarvoisen panoksen ja saa sille tuoton. Ääneton yhtiömies ei pelkän osakasasemansa perusteella voi osallistua yhtiön toimiin eikä ole vastuussa yhtiön velvoitteista. Mikäli äänettömälle yhtiömiehelle annetaan asemaansa perustuvia tehtäviä on niistä nimenomaisesti sovittava. Äänettömällä yhtiömiehellä on oikeus tarkastaa yhtiön kirjanpitoa ja saada tietoja yhtiön toiminnasta, koska hän toimii yhtiössä ulkopuolisen rahoittajan asemassa. (Suomen yrittäjät 2004)

Kilpailukiello on kommandiittiyhtiössä voimassa sekä vastuunalaisten, että äänettömän yhtiömiehen suhteen. Tämä johtuu siitä, että tarkastusoikeutensa johdosta myös

äänettömällä yhtiömiehellä on mahdollisuus saada yhtiöstä luottamuksellisia tietoja.  
(Suomen yrittäjät 2004)

#### 4.4.4 Osuuskunta

Osuuskunta on itsenäinen verovelvollinen. Osuuskunnan veroprosentti on sama kuin osakeyhtiöiden eli se maksaa verotettavasta tulostaan 26 prosentin tuloveron. Osuuskunta voi maksaa jäsenelleen tavaroiden tai palveluiden käyttökorvausta, eli palkan, sijoitusosuuden, osuuspääoman tai lisäosuuspääoman korkoa, ylijäämän palautusta tai jälkitiliä. Osingon sijasta osuuskunnat maksavat osuuspääoman korkoa. Tämä korko on saajalleen 1500 euroon asti kokonaan verovapaata tuloa. Ylimenevästä osasta 70 prosenttia on veronalaista pääomatuloa ja 30 prosenttia verovapaata tuloa. (Yrityksen perustajan opas 2008, 189.)

Osuuskunnan jakama ylijäämäpalautus on kokonaan osuuskunnan tulosta vähennyskelpoista, jos jakoperusteena ovat osuuskunnan ostot ja myynnit tai niihin rinnastettavat suoritukset. Jos ylijäämän jakoperusteena on pääomapanos tai jäsenten pääluku, osuuskunta ei voi vähentää jakamaansa ylijäämäpalautusta tuloista. (Yrityksen perustajan opas 2008, 189.)

Jäsenen saama ylijäämäpalautus on verovapaata tuloa silloin, kun palautus tapahtuu ostohyvityksenä, bonuksena tai muun vastaavan suorituksen nimisenä, kun kysymyksessä on osuuskunta, jossa ylijäämäpalautus jaetaan jäsenille heidän tekemiensä yksityistalouden ostojen mukaan. Työosuuskunnan jakama ylijäämäpalautus katsotaan saajalleen palkaksi, silloin, kun ylijäämä perustuu tehtyyn työhön ja maksettuihin palkkoihin. Myös silloin, kun ylijäämää palautetaan jäsenten pääluvun mukaan, palautus katsotaan työsuhteessa olevien jäsenten lisäpalkaksi. (Yrityksen perustajan opas 2008, 189.)

#### 4.4.5 Osakeyhtiö

Osakeyhtiön perustamisessa on seuraavat vaiheet: perustamissopimuksen ja yhtiöjärjestyksen laatiminen, osakkeiden merkintä, osakepääoman maksaminen ja yhtiön kaupparekisteriin ilmoittaminen ja sen rekisteröinti. Yhtiön puolesta ennen sen rekisteröimistä tehdyistä toimituksista vastaavat toimesta päättäneet ja siihen osallistuneet yhteisvastuullisesti. (Yrityksen perustajan opas 2008, 207.)

Osakeyhtiön perustamissopimuksessa on aina mainittava sopimuksen päämäärä, kaikki osakkeenomistajat ja kunkin merkitsemät osakkeet, osakkeesta yhtiölle maksettava määrä, osakkeen maksuaika, yhtiön hallituksen jäsenet sekä yhtiön tilintarkastajat. Perustamissopimukseen on otettava tai siihen liitettävä yhtiöjärjestys. Tilikaudesta on määrättävä joko perustamissopimuksessa tai yhtiöjärjestyksessä. Perustamissopimuksessa on lisäksi mainittava hallintoneuvoston jäsenet sekä toimitusjohtaja. (Yrityksen perustajan opas 2008, 208.)

Osakeyhtiössä perustajaosakkeen merkitsijöitä voi olla yksi tai useampia. Osakkeenomistajille, myös perustamissopimuksen allekirjoittajina oleville, ei osakeyhtiölaki aseta asuin- tai kotipaikkakunta vaatimuksia. Osakeyhtiöt jaetaan osakeyhtiölain mukaan yksityisiin ja julkisiin osakeyhtiöihin. Yksityisellä osakeyhtiöllä on oltava vähintään 2500 euron ja julkisella vähintään 80000 euron osakepääoma. Yksityisen ja julkisen yhtiön keskeinen ero on se, että vain julkisen osakeyhtiön arvopapereilla voi käydä kauppaa järjestäytyneillä arvopaperimarkkinoilla. ( Yrityksen perustajan opas 2008, 201.)

Osakepääomaa ei tarvitse jakaa useampaan osakkeeseen, yksi osake riittää. Osakkeen merkintähinta merkitään osakepääomaan, jollei sitä ole perustamissopimuksessa tai yhtiöjärjestyksessä määrätty merkittäväksi osittain sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Yhtiön osakkeille voidaan yhtiöjärjestyksessä määrätä nimellisarvo, mutta se ei ole pakollista. Tällöin yhtiön jokaisella osakkeella on oltava sama nimellisarvo. (Yrityksen perustajan opas 2008, 201.)

Yhtiön koko osakepääoma on maksettava ennen yhtiön kaupparekisteriin ilmoittamista. Jos merkintähinta maksetaan rahan sijasta kokonaan tai osittain muulla omaisuudella, omaisuudella on luovuttamishetkellä oltava vähintään maksua vastaava taloudellinen arvo yhtiölle. Yhtiön osakkaat vastaavat yhtiön sitoumuksista vain yhtiöön sijoittamansa pääoman määrällä. Käytännössä osakkaat kuitenkin usein joutuvat sijoittamaan omaisuuttaan yhtiön lainojen vakuudeksi ja siten vastaavat yhtiön veloista ainakin osalla omaisuuttaan. (Yrityksen perustajan opas 2008, 201-202.)

Osakeyhtiön ainoa pakollinen toimielin on hallitus. Hallituksessa tulee olla yhdestä viiteen varsinaista jäsentä, jollei yhtiöjärjestyksessä toisin ole määrätty. Jos hallitukseen kuuluu vähemmän kuin kolme jäsentä hallituksessa on oltava ainakin yksi varajäsen. Yhtiökokouksessa valitaan hallituksen jäsenet, jollei yhtiöjärjestyksessä määrätä, että tehtävä kuuluu hallintoneuvostolle. Hallituksen jäsenenä ei voi olla oikeushenkilö eikä alaikäinen, eikä myöskään sellainen henkilö, jolle on määrätty edunvalvoja, jonka toimikelpoisuutta on rajoitettu tai joka on konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. Hallituksen jäsenet ja varajäsenet on ilmoitettava kaupparekisteriin. Jos yhtiöjärjestyksessä ei toisin määrätä, hallituksen jäsenen toimikausi jatkuu yksityisessä osakeyhtiössä toistaiseksi. Julkisessa osakeyhtiössä toimikausi päättyy valintaa seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. (Yrityksen perustajan opas 2008, 202.)

Jos hallituksessa on useita jäseniä, sille on valittava puheenjohtaja. Puheenjohtajan valitsee hallitus. Hallituksen päätöksesi tulee enemmistön mielipide, jollei yhtiöjärjestyksessä edellytetä määräenemmistöä. Jos äänestyksissä äänet menevät tasan, asian ratkaisee puheenjohtajan ääni. Hallituksella on päätösvalta, mikäli sen jäsenistä paikalla on yli puolet. Määrä lasketaan valituista hallituksen jäsenistä. Päätöksiä ei saa tehdä, ellei kaikille hallituksen jäsenille ole mahdollisuuksien mukaan varattu tilaisuutta osallistua asian käsittelyyn. Jos hallituksen jäsen on estynyt tulemasta, tilaisuus on varattava varajäsenelle. Jos päätös tehdään yhtiökokousta pitämättä, päätös on kirjattava, allekirjoitettava, numeroitava ja säilytettävä kuten hallituksen pöytäkirja. Osakkeenomistajat käyttävät päätösvaltaansa yhtiökokouksessa. Hallitus kutsuu yhtiökokouksen koolle. Osakeyhtiötä edustaa hallitus. Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja sen toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vastaa siitä,

että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on asianmukaisesti järjestetty. (Yrityksen perustajan opas 2008, 203-206.)

## 5 FYSIOTERAPIA YRITYS

Fysioterapian perustana on fysioterapiatiede, jonka keskeisenä kiinnostuksen kohteena on ihmisen toimintakyky ja liikkuminen ja näiden suhde yksilön toimintaan, sekä erityisesti toiminnan heikkeneminen ja häiriö. Fysioterapiassa sovelletaan monen muun tieteenalan tutkimusta ja tietoa. Fysioterapia on osa julkista ja yksityistä sosiaali-, terveys-, ja kuntoutuspalvelujärjestelmää. (Suomen Fysioterapialiitto 2008)

Suomessa Fysioterapeutit ovat toimineet yrittäjinä siitä asti, kun ensimmäiset lääkintävoimistelijat valmistuivat viime vuosisadan alussa. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007,3.)

Fysioterapeutti on terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, joka on suorittanut fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan tai erikoislääkintävoimistelijan tutkinnon. Fysioterapeutin ammattinimikettä saa käyttää ja ammattia harjoittaa vain tutkinnon suorittanut fysioterapeutti. Toimintaa valvoo lääninhallitus ja Terveydenhuollon Oikeusturvakeskus TEO. Terveydenhuollon Oikeusturvakeskuksen rekisterissä olevilla fysioterapeuteilla on ammatinharjoittamisoikeus ja siten myös oikeus toimia yrittäjänä. Fysioterapiapalveluja voi tuottaa itsenäisenä ammatinharjoittajana tai lääninhallituksen luvalla toimivana palvelujen tuottajana. (Suomen Fysioterapialiitto 2008.) Vaikka Suomessa kuka tahansa voi toimia yrittäjänä, niin fysioterapia alaa säätelee terveydenhuoltoa koskeva lainsäädäntö. Lisäksi fysioterapeuttiyrittäjän toimintaa säätelee yritystoimintaa ja työnantajaa koskevat lait.

## 5.1 Palvelutoiminnan luonne

Palveluista annettuja määritelmiä on hyvä tarkastella määriteltäessä, että mitä on hyvä palvelu. Gröönroosin (2001) mukaan palvelu on monimutkainen ilmiö, jossa sanalla on useita merkityksiä. Näkymättömiksi palveluiksi voidaan kutsua esimerkiksi hallinnollisia palveluja kuten laskutusta ja valitusten käsittelyä. Laajemmin käsitettä voidaan käyttää koneesta tai miltei mistä tahansa tuotteesta voi tehdä palvelun, jos myyjä pyrkii mukauttamaan ratkaisun asiakkaan yksityiskohtaisempien vaatimusten mukaiseksi. Kone on tietysti itsessään fyysinen tavara, mutta tapa toimittaa asiakkaalle hyvin suunniteltu kone on palvelua. Edelleen palvelun käsitettä määritellesään Gröönroos lainaa Gummersonia, jonka palvelumääritelmä on yksinkertaisuudessaan seuraavaa: ”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voida pudottaa varpailleen.” Gröönroos, 2001)

Lämsä ja Uusitalo asettavat palveluille seuraavia ominaispiirteitä, joita ovat aineettomuus, heterogeenisyys, ainutkertaisuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus. (Lämsä & Uusitalo 2002)

Yksi kaikkein merkittävimmistä eroista tavarán ja palvelun välillä on aineettomuus. Palvelun ollessa toiminto, eikä esine on asiakkaan pääteltävä palvelun ominaisuudet niistä vihjeistä tai todistusaineistoista, joita hänellä on saatavilla. Ostosten kohdetta ei voi siis etukäteen kokeilla, koskettaa nähdä tai maistaa. (Lämsä ym. 2002)

Aineettomuudesta seuraa monia haasteita esimerkiksi kysynnän tasoittaminen eri ajankohtina on mittava haaste. Palveluja ei voi patentoida, siksi palvelukonsepti on helposti kopioitavissa. Aineettomuus muodostuu haasteeksi myös viestinnässä, miten asiakas saadaan viestinnällä vakuuttuneeksi palvelujen hyödyllisyydestä ja laadusta. Aineettoman palvelun hinnoittelun tekee vaikeaksi esimerkiksi se, ettei kustannusten määrittäminen ole yksiselitteistä. (Lämsä ym. 2002)

Jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen. Tästä seuraa, että palvelut ovat vaihtelevia eli heterogeenisiä. Palvelun tuottamiseen voi olla osallisena yrityksessä useita eri henkilöitä ja henkilökunnan lisäksi asiakas itse on osallisena tapahtumassa. Tä-

män lisäksi palvelutapahtumaan vaikuttavat myös muut yrityksessä olevat asiakkaat. Eri osallistujien vaikutuksia on vaikea ennakkolla määritellä, vaikka niillä on olennainen merkitys palvelun kulkuun. (Lämsä ym. 2002)

palvelujen ainutkertaisuudesta johtuen palvelua ei voida säilyttää, varastoida, myydä, edelleen tai palauttaa. Tämä vaikuttaa palvelun kysyntään. Kyky kysynnän ennakointiin ja keinoja vaikuttaa jatkumiseen eri ajankohtina voi pitää suurina haasteina palvelualalla. (Lämsä ym. 2002)

Palvelun tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus näkyy siinä, että asiakas ostaa palvelun ja on paikalla sitä kuluttamassa. Tästä johtuen palvelut on tuotettava yksilöllisesti. (Lämsä ym. 2002)

Jokainen asiakas tarvitsee yksilöllistä asiakaspalvelua, jota jokainen asiakaspalvelija antaa omalla yksilöllisellä tavallaan. Asiakkaiden palveleminen on taitoa vaativa tehtävä, mutta onneksi se on opittavissa oleva taito, jonka perustana on myyjien aito palveluasenne omaa alaa, liiketoimintaa ja asiakasta kohtaan. Asiakaspalvelutyössä on kaksi asiantuntijaa myyjä oman alansa asiantuntijana ja asiakas oman asiansa asiantuntijana. Myyjän tehtävänä on etsiä ratkaisut asiakkaan esittämiin ongelmiin ja tarpeisiin. Tämä edellyttää asiantuntemusta, motivoitumista, sitoutumista, sekä oman ammattitaidon ylläpitämistä ja kehittämistä. (Lämsä ym. 2002)

## 5.2 Asiakaspalvelija / Asiantuntija

Asiantuntija nimikettä käytetään yleiskielessä löysästi hänen osaamistaan sen kumminkin määritellä. Asiantuntemus on suhteellista, hyvä asiantuntija osaa asiansa paremmin kuin asiakas ja on jopa oman ammattikuntansa huippua. Perinteisellä asiantuntijalla aloilla asiantuntijamaineen saavuttaminen voi viedä jopa 10-20 vuotta, mutta uudemmilla aloilla esimerkiksi tietotekniikassa henkilö voidaan tunnustaa asiantuntijaksi hyvinkin lyhyen ajan työkokemuksen jälkeen; ei niinkään osaamisen laajuuden tai syvyyden vuoksi vaan sen johdosta, että muiden osaaminen on niin heikkoa (Sipilä 1998)

Sipilä (1998) lainaa kyselyä, jossa vastaajat kuvasivat asiantuntijoita seuraavalla piirteillä:

” Asiantuntijan työn jälki on moitteetonta, ei vaan kerran vaan jatkuvasti”

” Asiantuntija on utelias ja nöyrä oppimaan uusi asioita, mutta toisaalta hänellä on itseluottamusta hankkimastaan osaamisesta. ”

” Asiantuntija ei vain hallitse ja myy tuotteitaan, vaan hän pystyy ratkomaan asiakkaan ongelmia. Asiantuntijan ratkaisuissa on mukana myös luovuutta.”

” Todellinen asiantuntija jakaa myös osaamistaan, arvostaa muiden osaamista ja tekee yhteistyötä muiden kanssa.”

” Hyvän asiantuntijan tunnistaa siitä, että hän säilyttää päänsä kylmänä myös kriisitilanteissa.”

” Asiantuntijalla on asiantuntijan maine.”

Vaikka asiantuntijuuden määrittely voi olla vaikeaa useimpien ihmisten käsitykset ammattilaisuuden piirteistä ovat kuitenkin samanlaisia. (Sipilä, J. 1998)

Asiantuntijapalveluiden onnistuminen on asiakkaan ja asiantuntijan yhteistyön tulos. Asiakkaan on annettava oikeita tietoja. Palvelutilanteessa asiakkaita voidaan auttaa ja ohjata oikeilla kysymyksillä ja tarjoamalla vaihtoehtoja. Asiakkaalle voidaan myös ”läpiajatella” asioita ääneen. Ääneen ajattelu on hienovarainen koulutusmuoto ja samalla asiakkaalle annetaan jo suunnitteluapua.

Asiakasohjauksesta voi tehdä myös liiketoimintaa. (Sipilä 1998)



### 5.3 Asiakas ja asiakkaan kokema laatu

Laadukkaan palvelun aikaansaaminen edellyttää, että henkilöstä, esimiehet ja ylin johto tuntevat ja ymmärtävät asiakkaan tarpeet ja motiivit riittävän tarkasti. Asiakkaita halutaan käsitellä yksilöinä. Useimmiten yritysten on mahdotonta huomioida kaikkien asiakkaiden tarpeita yksilöllisesti. Sen vuoksi on välttämätön erottaa asiakaskunnasta keskenään samankaltaisia ryhmiä eli segmenttejä ja keskittyä niihin ryhmiin, joiden palvelemiseen tarvittavaa osaamista yrityksessä on. Usein asiakasryhmät määritellään elämäntyylin ja kulutustyylin perusteella. (Lämsä ym. 2002)

Palvelun laadun muodostuminen on asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti tarkasteltava ennen kaikkea asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Silloin laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että asiakkaan kokemus laadusta vastaa hänen odotuksiaan tai ylittää sen. (Lämsä ym. 2002)

Asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaaminen on totuuden hetki, jolloin asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa. Näiden kohtaamisten asiakana asiakkaalle paljastuvat keskeiset yrityksen palvelun laatua kuvastavat tekijät sekä se, millainen palvelukokemus asiakkaalle syntyy, kuinka tyytyväinen asiakas on koko yritystä ja asiakassuhdetta kohtaan sekä aikooko asiakas käyttää yrityksen palveluita tulevaisuudessa. Yrityksen näkökulmasta jokainen kohtaaminen on mahdollisuus. Asiakaskohtaaminen on asiakaspalvelijalle tilaisuus osoittaa asiantuntemus, taito ja tahto tarjota laadukasta palvelua. (Lämsä ym. 2002)

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Toiminnallista ulottuvuutta on vaikeampi arvioida objektiivisesti, mutta sillä on suuri merkitys palvelunlaadun kokemuksessa. (Grönroos 2001) Prosessilaatu ilmentää palvelua suorittavan henkilöstön osaamista, motivaatiota ja sitoutumista. Se ilmenee esimerkiksi kykyä perehtyä asiakkaan ongelmiin tai osoittaa kunnioitusta ja huolenpitoa asiakasta kohtaan. (Lämsä ym. 2002)

Palveluiden aineettomuus aiheuttaa sen, että asiakkaat etsivät konkreettisia vihjeitä, joihin perustavat käsityksensä palvelusta. Asiakkaat etsivät näitä vihjeitä palveluyrityksessä toimivien työntekijöiden sekä muiden asiakkaiden toiminnasta sekä arvioimalla itseään ja omaa käyttäytymistään. Prosessin osalta kiinnitetään huomiota siihen, miten asiat sujuvat ja siihen vaikuttaa myös se perustuuko palvelutapahtuma teknologiaan vai inhimilliseen työpanokseen. Fyysisiä vihjeitä ovat yrityksen toimitilat, painettu viestintä ja käytössä olevat koneet ja laitteet.(Lämsä ym. 2002.)

Taitava tunteiden hallinta kuuluu asiakastyöhön. Palvelun aikaansaaminen edellyttää aitojen tunnekokemusten lisäksi myös tunnetyötä. Tunnetyötä voidaan sanoa tietoisiksi toiminnaksi, jota ihminen toteuttaa erilaisten tunnestrategioiden avulla esimerkiksi kätkemällä tarkoituksellisesti tunteita tai esittämällä vaikkapa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tunnetyön päämäärä on välineellinen. Sen kautta ihminen pyrkii saavuttamaan toisessa ihmisessä haluamaansa käyttäytymistä. Silloin kun tunnetyö on keino saada aikaa kaupankäyntiä, voidaan puhua kaupallisesta tunnetyöstä. On kuitenkin muistettava, että tunteiden ilmaiseminen ja esittäminen määräytyy ainakin osittain sosiaalisesti ja kulttuurillisesti, jolloin tulkinnat tunteista vaihtelevat eri paikoissa ja aikoina.( Lämsä ym. 2002)

#### 5.4 Terveystenhoitoa koskeva lainsäädäntö

Fysioterapiayrittäjän toimintaa terveydenhuoltolaissa määrittää laki ja asetus yksityisestä terveyden huollosta, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä, työterveyshuoltolaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, potilasvahinkolaki, henkilötietolaki, asetus potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä, sairausvakuutuslaki, vahingonkorvauslaki, kuntoutuslainsäädäntö, laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista sekä tartuntatautilaki. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 7.)

### 5.4.1 Potilaan asema ja oikeudet

Suomessa pysyvästi asuvalla henkilöllä on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka kulloinkin ovat terveyden huollon käytettävissä. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 29.)

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan potilaalle annettavan terveyden- ja sairaanhoidon on oltava laadultaan hyvää. Potilaan ihmisarvoa ei saa loukata, ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään on kunnioitettava. Jollei hänelle heti voida antaa hoitoa, on hänet joko ohjattava odottamaan hoitoon pääsyä tai ohjattava tai toimitettava hoitoon muualle. Hänelle on ilmoitettava syy viivytykseen ja viivytyksen arvioitu kesto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008)

Pohjoismaisen sosiaalipalvelusopimuksen perusteella Pohjoismaiden kansalaiset voivat palveluja tarvitessaan käyttää äidinkieltään ja, mikäli mahdollista, heille tulee järjestää tarvittavaa tulkitsemis- ja kääntämisapua. Erityinen velvoite järjestää tulkkaus- ja käännösapua on silloin, kun Pohjoismaan kansalainen kääntyy kirjallisesti sosiaali- ja terveysviranomaisen puoleen. Kunnan järjestämistä sosiaali- ja terveyspalveluista voidaan periä maksu asiakkaalta niissä rajoissa kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa ja sen nojalla annetulla asetuksella säädetään. Kunnan yksityisiltä ostamista palveluista peritään asiakkaalta sama asiakasmaksu kuin kunnan itsensä järjestämistä palveluista. Ympäristöterveydenhuollon suoritteiden maksullisuudesta säädetään erikseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008)

Suomessa on voimassa laki potilaan oikeuksista. Laki koskee koko terveydenhuoltoa sekä sosiaalihuollon laitoksissa annettavia terveydenhuollon palveluja. Laissa säädetään mm. seuraavista asioista: Hoitoon tarvitaan potilaan suostumus. Hoidon on tapahduttava yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Potilaalle on annettava tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon laajuudesta, riskitekijöistä ja hoidon vaihtoehdoista.

Potilaalla on oikeus tarkistaa hänestä potilasasiakirjoihin merkityt tiedot ja oikaistane. Hoitoa jonottamaan joutuvalla on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Hoitoon tyytymätön voi tehdä muistutuksen hoitolaitokselle. Hoitolaitoksella on oltava potilasta avustava potilasasiamies, joka antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Lapsipotilasta hoidettaessa hänen mielipiteensä on otettava huomioon silloin, kun lapsi on kyllin kehittynyt sen ilmaisemaan. Lääkäri tai muu ammattihenkilö arvioi lapsen kehittyneisyyden. Lapsen huoltajalla ei ole oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan alaikäisen henkeä tai terveyttä uhkaavan vaaran torjumiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008 )

Potilasasiamies antaa potilaalle tietoa tämän oikeuksista ja avustaa potilasta tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai korvaus hakemuksen teossa. Kohteluun tai hoitoon tyytymätön potilas voi tehdä asiasta muistutuksen hoitoyksikön johtajalle. Muistutuksen tavoitteena on tarjota helppo ja joustava tapa esittää mielipiteensä hoitoyksikölle. Samalla hoitoyksikölle tarjoutuu mahdollisuus korjata tilanne nopeasti. Potilasasiamiehen tehtävän luonne on avustava ja neuvoa antava. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 29.)

#### 5.4.2 Potilasasiakirjat

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (myöh. potilaslaki, 785/1992, 12 §) säädetään, että terveydenhuollon ammattihenkilön tulee merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Potilasasiakirjoilla tarkoitetaan potilaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettäviä, laadittuja tai saapuneita asiakirjoja taikka teknisiä tallenteita, jotka sisältävät potilaan terveydentilaa koskevia tai muita henkilökohtaisia tietoja. Potilasasiakirjoihin kuuluvat potilaskertomus ja siihen liittyvät asiakirjat, kuten lähetteet, laboratorio-, röntgen- ja muut tutkimustallenteet, -asiakirjat ja -lausunnot, konsultaatiovastaukset, tutkimuksen tai hoidon perusteella annetut todistukset ja lausunnot sekä muut potilaan hoidon järjestämisen ja toteuttamisen yhteydessä syntyneet tai muualta saadut tiedot ja asiakirjat. Mahdollisia hoitojakson/-sarjan aikana

syntyneitä, potilasasiakirjoihin kuulumattomia, henkilökohtaisia muistiinpanoja säilytetään vain lyhyen ajan, kunnes niihin sisältyvä oleellinen tieto on siirretty varsinaisiin potilasasiakirjoihin, ja ne hävitetään välittömästi sen jälkeen. Niistä ei tule muodostaa potilasasiakirjojen ”sivuarkistoa”. (Lääninhallitus 2008)

Yksityiset terveydenhuollon palveluja tuottavat toimintayksiköt ja itsenäiset terveydenhuollon ammatinharjoittajat vastaavat rekisterinpitäjinä siitä, että potilasasiakirjat säilytetään huolella niille säädetyn säilytysajan. Myös yksityisessä terveydenhuollossa on noudatettava sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetuksella säädettyjä säilytysaikoja. (Lääninhallitus 2008)

Yksityisen terveydenhuollon ja fysioterapian asiakirjoja tulee säilyttää läheteiden osalta saapuneet asiakkaat 10 vuotta ja saapumatta jättäneet 2 vuotta. Varaustiedot esimerkiksi ajanvaraus 2 vuotta. Maksusitoumukset 2 vuotta. Päätökset lääkinnällisestä kuntoutuksesta 10 vuotta. Potilaskertomus 10 vuotta potilaan kuolemasta tai jos ei ole tietoa, niin 100 vuotta potilaan syntymästä ja 10 vuotta hoidon päättymisestä. Potilaskohtaiseen hoitoon liittyvä kirjeen vaihto säilytetään 10 vuotta kirjeen päiväyksestä. Laadun varmistus ja arviointi tietoja säilytetään 2-15 vuotta valitun laatutason mukaan. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 30.)

Itsenäiset ammatinharjoittajat ja terveydenhuollon palvelujen tuottajat, jotka toimiva esim. lääkäriasemalta vuokraamissaan tiloissa, voivat antaa kirjallisen sopimuksen perusteella osan rekisterinpitäjän tehtävistään, esimerkiksi potilasasiakirjojen säilyttämisen ja arkistoinnin, lääkäriaseman hoidettavaksi. Tällainen sopimus ei kuitenkaan muuta rekisterinpitäjää, eikä vähennä tai muuta itsenäisen ammatinharjoittajan vastuuta asiakirjojen käsittelystä. Potilasasiakirjoja ei voi siis tällöinkään antaa ilman potilaan suostumusta esimerkiksi lääkäriasemalla työskentelevän toisen terveydenhuollon ammatinharjoittajan käyttöön. Mikäli itsenäiset terveydenhuollon ammatinharjoittajat antavat yllä mainitun kaltaisella sopimuksella potilasasiakirjojensa säilyttämisen ja arkistoinnin esim. lääkäriaseman hoidettavaksi, on heidän informoitava siitä potilaitaan (henkilötietolain 24 §). Rekisterit ovat kuitenkin tässäkin tapauksessa edelleen itsenäisten ammatinharjoittajien potilasasiakirjarekisterejä, ja ne on myös esim. tietoteknisesti pidettävä erillisinä rekistereinä, eikä niiden sisältämiä tietoja voi missään tilanteessa ilman potilaan suostumusta (tai laissa todettu edellytystä) luovut-

taa muille. Rekisterinpitäjän tulee laatia jokaisesta eri henkilörekisteristä henkilötietolain 10 §:ssä kuvattu rekisteriseloste, ja pitää seloste potilaiden saatavilla. Henkilötietolain mukaan potilaalla on oikeus tarkastaa, mitä tietoja hänestä on merkitty potilasasiakirjoihin. Tarkastusoikeudella tarkoitetaan henkilökohtaista potilasasiakirjatie-tojen oikeellisuuden tarkastamista, ja sen voi suorittaa vain potilas itse. Tarkastusoikeuteen sisältyy myös, potilaan niin pyytäessä, oikeus saada kopiot potilasasiakirjoista. (Lääninhallitus 2008)

#### 5.4.3 Potilastietorekisterin tietojen käsittely

Potilasasiakirjoista muodostuu henkilörekisteri, jonka hoidosta vastaa rekisterin pitäjä. Rekisterin pitäjän tulee laatia toiminnastaan rekisteriseloste, missä kuvataan rekisterin käyttötarkoitus, sisältö ja pääasialliset tietolähteet. Rekisteriseloste pitää olla vastaanotolla jokaisen nähtävänä. Rekisteriseloste on saatavilla tietosuojavaltuutetun toimiston sivuilta. Jos fysioterapeuttiyrityksellä on alivuokralaisena ammatinharjoittajana toimiva fysioterapeutti, molemmat ovat lain tarkoittamia rekisterinpitäjiä. Molemmat ovat vastuussa omien potilasasiakirjojensa laatimisesta, säilyttämisestä ja suojaamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001)

Fysioterapiayrityksen tulee informoida potilasta henkilötietojen käsittelystä ja hänen oikeudestaan rekisteritietojen tarkastamiseen ja korjaamiseen. Potilaan informoinnin suorittamisesta tehdään merkintä henkilötietolomakkeeseen. Potilasasiakirjojen luovuttaminen on laillista vain potilaan kirjallisella suostumuksella, muutoin paitsi jatkohoitotilanteissa, jolloin riittää suullinenkin suostumus. Toiminnan päätyttyä fysioterapiayrityksen tulee siirtää potilasasiakirjansa asian mukaisesti säilytettäväksi Lääninhallituksen hyväksymällä tavalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001)

## 5.5 Fysioterapeuttiyrittäjän sopimukset

Fysioterapeuttiyrittäjä joutuu toiminnassaan tekemään useita sopimuksia, joita ovat vuokrasopimus, yhteistyösopimus, työsopimus tai ostopalvelusopimus. Yrittäjä voi vuokrata oman toimitilan, tai osan toisen henkilön toimitilasta. Jälkimmäisessä kyseessä on alivuokrasuhde ja vuokralainsäädäntö määrittelee vuokrasuhteen ehdot. Yhteistyösopimuksessa voidaan sopia esimerkiksi yhteisestä markkinoinnista, laskutuksesta, sekä vuokran yrittäjän tuottoon liittyvästä prosenttiosuudesta. Yhteistyösopimuksen tarkoituksena on molempien osapuolten liiketoiminnan kehittäminen. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007,11.)

### 5.5.1 Kilpailukielto

Useissa ammatinharjoittajasopimuksissa on edelleen kohta, joka kieltää kilpailevan toiminnan sopimuksen voimassa ollessa. Kilpailukielto voidaan perustella vain silloin, jos vuokralla oleva itsenäinen ammatinharjoittaja työllistyy kokopäiväisesti kyseisessä laitoksessa. Kilpailukielto päättyy samaan aikaan kuin sopimuksen päättyminen. Sopimuksen päättymisen jälkeen kilpailukielto voidaan asettaa vain erityisen painavasta syystä. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 12.)

### 5.5.2 Musiikki fysioterapiaterapiatiloissa

Musiikin käytöstä fysioterapiatiloissa täytyy tehdä ilmoitus Teostolle. Teosto edistää tehokkaasti, taloudellisesti ja kattavasti musiikin tekijöiden ja kustantajien oikeuksia sekä suomalaisen luovan säveltaiteen monimuotoisuutta. Teosto toimii yhdyslenkinä musiikin tekijöiden ja käyttäjien välillä ja myy asiakkaidensa musiikinkäytön tarpeita palvelevia musiikkilupia. (Säveltäjäin Tekijänoikeustoimisto Teosto 2007)

Lupa tarvitaan kun musiikkia esitetään julkisesti ja käytetty musiikki on tekijänoikeudellisesti suojattua. Lähes kaikki muu kuin yksityisessä perhe- ja ystäväpiirissä tapahtuva musiikinkäyttö on musiikin julkista esittämistä. Julkista esittämistä on myös käyttö taustamusiikkina tai työvälineenä. Musiikkia voidaan esittää radiosta, televisiosta, cd-soittimesta tai tietokoneelta. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007, 12.)

Tämän lisäksi fysioterapiayrittäjän tulee tehdä sopimus Gramexin kanssa, jos tiloissa esitetään äänitemusiikkia esimerkiksi radiosta, televisiosta, nauhalta, äänilevyiltä tai tietokoneelta. Kun äänitemusiikkia esitetään yleisölle avoimissa tiloissa tai tilaisuuksissa, siitä maksetaan aina korvaus. Soittotekniikalla ei ole väliä korvausvelvollisuuden kannalta. (Gramex 2008)

## 5.6 Yrittäjän vakuutukset

Yrittäjä tarvitsee toimiessaan lakisääteisen yrittäjän eläkevakuutuksen, lisäksi fysioterapia tarvitsee lakisääteisen potilasvahinkovakuutuksen. Vapaaehtoisilla vakuutuksilla yrittäjä voi täydentää lakisääteistä vakuutusturvaansa esimerkiksi sairauden varalle tai tapaturman varalta tai hankkia parannusta eläketurvaansa vapaaehtoisen eläkevakuutuksen avulla. Lisätietoa saa vakuutuksien ottamisesta vakuutushtiöstä. Vakuutustarjouksia kannattaa vertailla keskenään, jotta itselle sopiva ratkaisu löytyisi.

### 5.6.1 YEL-vakuutus

Yrittäjän eläkevakuutus YEL on tarkoitettu yrittäjälle, joka tekee ansiotyötä itsenäisenä yrittäjänä. YEL-vakuutus on lakisääteinen eikä sitä voi korvata vapaaehtoisilla eläkevakuutuksilla. YEL-vakuutus on tärkeä osa yrittäjän turvaverkkoa: se turvaa yrittäjän vanhuuden, työkyvyttömyyden ja työttömyyden varalta sekä yrittäjän perheen toimeentulon yrittäjän kuoleman varalta. YEL:n piiriin kuuluu Suomessa asuva henkilö, joka ei ole työ- tai virkasuhteessa eikä maatalousyrittäjänä. Yrittäjä joka on 18–68 –vuotias, vakuuttamisvelvollisuus alkaa 18 vuoden iän täyttämistä seuraavan



kalenterikuukauden alusta ja jatkuu sen kuukauden loppuun, jolloin yrittäjä täyttää 68 vuotta. Yrittäjätoiminta jatkuu yhdenjaksoisesti vähintään neljä kuukautta. Työtulo on vähintään 6 186,65 euroa vuonna 2008. Yrittäjän on tehtävä vakuutus kuuden kuukauden sisällä yrittäjätoiminnan aloittamisesta. Vanhuuseläkkeellä ja varhennetulla vanhuuseläkkeellä olevan yrittäjän vakuuttaminen on vapaaehtoista. Yrittäjä saa 25 prosentin alennuksen YEL-vakuutusmaksuun, kun hän aloittaa ensimmäisen YEL:iin kuuluvan yrittäjätoiminnan. Alennettu maksu on voimassa ensimmäiset 48 kuukautta. YEL-perusvakuutusmaksu on 20,6 prosenttia YEL-vakuutuksessa voimassa olevasta ja palkkakertoimella korjatusta työtulosta vuonna 2008. Yrittäjän maksu nousee 53 vuoden iän täyttämistä seuraavan kalenterivuoden alusta alkaen. Korotettu maksu on 21,7 prosenttia. Yrittäjällä tai yrityksellä on oikeus vähentää maksamansa YEL-vakuutusmaksut verotuksessa. (Eläke-Fennia 2008)

#### 5.6.2 Potilasvahinkovakuutus

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Potilasvakuutus korvaa potilasvahinkolain mukaisesti potilaille terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja. (Potilasvakuutuskeskus 2007)

Jotta kysymyksessä voisi olla potilasvahinko, on seuraavan edellytyksen aina täytettävä: Potilaalle on aiheutunut henkilövahinko. Henkilövahingolla tarkoitetaan sairautta, vammaa tai muuta objektiivisesti todettavissa olevaa terveydentilan tilapäistä tai pysyvää heikentymistä taikka kuolemaa. Vahinko on aiheutunut potilaalle terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä. (Potilasvahinkokeskus 2007)

Terveyden- ja sairaanhoitoa on esimerkiksi sairaalassa, terveyskeskuksessa ja yksityisellä lääkäriasemalla annettu hoito. Myös sairaankuljetusta, näytteenottoa, kuntoutusta ja fysikaalista hoitoa sekä reseptilääkkeen toimittamista apteekista pidetään lain tarkoittamana terveyden- ja sairaanhoitona. Terveydenhuollon laitosten ulkopuolinen toiminta on lain piirissä, jos hoitoa on antanut terveydenhuollon ammattihenkilö, esimerkiksi lääkäri, hammaslääkäri, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, koulutettu napra-

paatti. Vahingoittuneen on oltava potilas eli tutkimuksen tai hoidon kohteena oleva henkilö. Myös tervettä lääketieteelliseen tutkimukseen osallistuvaa henkilöä sekä veren- tai kudoksenluovuttajaa pidetään potilasvahinkolain tarkoittamana potilaana. Vahinko on tapahtunut potilasvahinkolain voimassaoloaikana eli 1.5.1987 tai sen jälkeen ja että vahinko on tapahtunut Suomen maantieteellisellä alueella. Potilasvakuutuskeskus hoitaa korvauskäsittelyn. Potilasvahinkolain mukaan jokaisella terveyden- ja sairaudenhoitotoimintaa harjoittavalla on oltava vakuutus potilasvahinkolain mukaisen vastuun varalta. (Potilasvakuutuskeskus 2007)

### 5.7 Arvonlisäverotus fysioterapiayrityksessä

Arvonlisävero koskee palveluiden ja tavaroiden myyntiä lukuun ottamatta terveyden- ja sairaanhoitopalveluiden myyntiä, johon fysioterapiakin kuuluu. Lisäksi veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluita tai tavaroita. Samoin veroa ei suoriteta niistä palveluista tai tavaroista, joita terveydenhuollon ammattihenkilö luovuttaa toiselle terveydenhuollon ammattihenkilölle. Fysioterapiayrittäjän toiminnasta voi osa kuitenkin kuulua arvonlisäverolain piiriin. Näitä ovat esimerkiksi liikuntapalveluiden ja koulutustoiminnan tuottaminen, joissa fysioterapia asiantuntemusta ei tarvita eikä käytetä. (Fysioterapeutin yrittäjäopas 2007,12-13.)

Fysioterapiayrittäjän kannattaa toimintaa aloittaessaan selvittää rajatapauksissa kuuluuko toiminta arvonlisäveron piiriin. Neuvoa saa verottajalta, fysioterapialiitosta, sekä omalta kirjanpitäjältä, jos ei tee itse kirjanpitoaan.

## 6 MARKKINOINTI

Markkinoinnilla on tärkeä myynnin edistämisen ja tiedottamisen tehtävä. Markkinointi kohdistuu yrityksen nykyisiin ja potentiaalisiin asiakkaisiin sekä sen sidos-

ryhmiin. Kaikki viestintä ja jokainen kontakti on markkinointia, ja tämän sisäistäminen on yrittäjälle tärkeää. (Kainlauri 2007, 79.)

Markkinoinnin tulee olla selkeää ja johdonmukaista. Mainokset ovat vain pieni osa markkinointia, mutta sisältävät lupauksia ja tarjoavat houkuttelevia mielikuvia myytävästä palvelusta tai tuotteesta. Tärkeää on, että lupaukset ja mielikuvat ovat rehellisiä ja linjassa yrityksen toiminnan kanssa. Etenkään pienyrittäjän ei kannata harrastaa persoonansa ja toimintansa kanssa ristiriitaista viestintää. (Kainlauri 2007, 79.)

Harvalla pienyrityksellä on varaa ostaa markkinointia ulkopuolisena palveluna. Tästä huolimatta kuitenkin markkinoinnin suunnitteluun ja toteuttamiseen kannattaa panostaa. Yleensä yritystoiminnan alkuvaiheessa markkinointi tulee kalliiksi, mutta se kannattaa onnistuessaan. Markkinointi on järkevää nivoa osaksi yrityksen muuta toimintaa. (Kainlauri 2007, 79.)

Nykyään on yleistä, että tavaroita ja palveluita myydään elämäntavalla. Erilaisten ostopäätösten tekemistä tarjotaan elämäntavan mukaisina ratkaisuuina. Kokonaisvaltainen markkinointi eli markkinoinnin kytkeminen osaksi asiakassuhdetta ja yrityksen muuta toimintaa on yhä yleisempää. Ostajaa houkutellaan tavaran tai palvelun taikapiiriin vaivihkaa, mutta siten, että valinnan tehtyään asiakas tuntee tehneensä valinnan itse ja hallitusti. Tiedostavan asiakkaan kunnioittamista pidetään tärkeänä. Kuluttajilla on tukenaan paitsi omakohtaiset kokemukset myös kulttuuri, joka kovaa vauhtia tekee arkisistakin ostopäätöksistä tiedettä, tavaroilla ja palveluilla on testatut ja tutkitut sisällöt. Mainokset välittävät sanomaa tästä, samalla kun ne nostavat mainonnan kynnyistä – mainontaa pitää perustella ja vakuuttaa kerta toisensa jälkeen yhä tehokkaammin. (Kainlauri 2007, 80.)

## 6.1 Palvelutoiminnan markkinointi

Markkinointi sisältää esimerkiksi mainonnan, myynnin ja jakelun, jokainen näistä kuuluu markkinointiin, mutta vain osana sitä. Näiden tekijöiden keskinäisen suhteen

ymmärtäminen vaikuttaa kyseisten tehtävien organisointiin yrityksessä. Markkinoinnin tavoitteena ei ole tuote vaan itsen markkinat ja siellä vallitsevat tarpeet. Yrityksen tuoteratkaisu on perusta muille kilpailukeinoille, kuten hinnoittelulle, myynnille, jakelulle ja mainonnalle. Markkinoinnin määritelmiä on useita, käsitteen laajuudesta ja sisällön luonteesta riippuen. (Anttila & Iltanen 2001)

Markkinointi on yrityksen ulospäin näkyvin toiminto. Se on asiakkaan ja yrityksen välinen yhdysside. Asiakas ei tiedä yrityksen toiminnasta. Asiakas arvioi yritystä juuri markkinoinnin sujuvuuden ja sen luomien tai aiheuttamien mielikuvien kautta. Jos markkinointi antaa yrityksestä huonon kuvan, asiakas ei välttämättä ole kiinnostunut miten muut toiminnot sujuvat. Pahimmassa tapauksessa asiakasyritys menettää asiakkaansa epäystävällisen palvelun tai liian korkean hintatason takia. (Anttila ym. 2001)

Markkinoinnin kannalta ei ole periaatteessa merkitystä, myykö yritys palveluita vai tuotteita tai kuka on ostaja. Tuotteita ja palveluita voi tarkastella markkinoinnillisina hyödykkeinä kolmitasoisella mallin mukaan. Markkinoinnissa yrityksen tulee ilmaista mikä on ydintuote, sillä se kertoo mitä yritys tekee. Lisäedut kuvaavat mitä muuta yritys tarjoaa. Kolmantena tasona on mielikuva tuote, joka tarkoittaa esimerkiksi palveluiden nimeä, tyyliä ja muita imagoon liittyviä asioita. Markkinointi on mielikuvien kanssa työskentelyä. Kun kyseessä ovat hoivan, hoidon ja huolenpidon palvelut, ovat turvallisuuden, kodinomaisuuden, luotettavuuden ja ammatillisuuden liittyvät mielikuvat olennaisia. yrityksen ja palveluiden herättämät mielikuvat vaikuttavat yleensä ostopäätöksen tekemiseen. Tämän vuoksi yrittäjän kannattaa hyödyntää mielikuvatietoutta tavoitteiden saavuttamisessa. (Kainlauri 2007, 81-82.)

## 6.2 Strategisia vaihtoehtoja

Palveluyrityksen markkinoinnin strategiaa arvioitaessa on pidettävä mielessä strategian sopivuus yrityksen omiin sisäisiin voimavaroihin sekä ulkoiseen toimintaympäristöön. Erilaisten ihmisten osaaminen ja tieto mahdollistavat kyvyn toimia innovatiivisesti. Strategian muodostaminen on jatkuva kehämäinen prosessi, jonka vaiheet ovat yrityksen ja ympäristön analysointi, toimintavaihtoehtojen kartoitus, strategioi-

den ja toimintapolkujen hahmotus sekä suunnitelmien toimeenpano.(Anttila ym. 2001)

Lämsä ja Uusitalo jaotteleva palveluyrityksen markkinointistrategiat kolmeen pääryhmään: kilpailustrategioihin, palvelustrategioihin ja asiakassuhdestrategioihin.

### *Kilpailustrategiat*

”Kilpailustrategioilla tarkoitetaan sellaista palveluyrityksen osaamisen tai toiminnan aluetta, jolla yritys pystyy kilpailijoita paremmin tyydyttämään asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Asiakkaat vertailevat yritystä ja vallitsevat sen tuotteen tai palvelun kilpailevien tarjousten joukosta juuri tuon kilpailuetua tuottavan seikan takia” (Lämsä ym. 2002)

a) Kustannusjohtajuus: edullisuuteen ja taloudellisuuteen perustuva kilpailuetu, jolloin yritys tuottaa palvelun kilpailijoita alhaisemmilla kustannuksilla ja myy sen edelleen asiakkaalle kilpailijoitaan edullisemmin. (Lämsä ym. 2002)

b) Erilaistuminen eli differointi: yritys kykenee tuottamaan kilpailijoista erottuvia palveluita. Tästä esimerkkinä voi olla, että palveluyritys hallitsee erityisen hyvin asiakaspalvelun, tuntee asiakkaiden tarpeet ja osaa tuottaa ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Erilaistuminen on tehokkainta silloin, kun yritys onnistuu liittämään palvelutarjontaansa jonkin sellaisen ominaisuuden tai hyödyn, jota sen asiakkaat pitävät arvokkaana. (Lämsä ym. 2002)

c) Keskittäminen: tarkoittaa sitä, että palveluyritysten kohdistaa toimintansa johonkin tiettyyn asiakasryhmään, tuotteeseen tai maantieteelliselle alueelle( Lämsä ym.2002)

### *Palvelustrategiat*

a) Teknisen laadun strategia: palveluyrityksen toiminnan kulmakivenä pidetään teknisesti huippuluokkaa olevien tavarain tai palvelun kehittämistä tai ylläpitämistä. (Lämsä ym. 2002)

b) Hintastrategia: kilpailukyky perustuu tässä vaihtoehdossa hintatasoon tai erikoistarjouksiin. Palveluyrityksen osaaminen ilmenee sen kyvyissä olla muita edullisempi vaihtoehto. Ongelmana on kuitenkin se, että hinnan käyttäminen pääasiallisena myyntivalttina ei auta yritystä kehittämään kestäviä asiakassuhteita. (Lämsä ym. 2002)

c) Imagostrategia: sitä noudattava yritys kiinnittää erityistä huomiota palveluun liitetävään mielikuvaan. (Lämsä ym. 2002)

d) Asiakaspalvelustrategia: Yrityksen henkilöstön asiakaspalveluosaaminen ja sitoutuminen palvelutyöhön on kilpailuetu. Ainutlaatuisten ja vaikeasti jäljiteltävien sekä asiakkaiden arvostaminen palveluelementtien tuottaminen auttaa yritystä erottamaan palvelutarjontansa kilpailijoistaan. (Lämsä ym. 2002)

#### *Asiakassuhdestrategiat*

Niiden tarkoituksena on tähdätä pitkäaikaisiin ja kustannustehokkaisiin yhteistyösuhteisiin, josta sekä myyjä että ostaja kokevat hyötyvänsä. Asiakkaan vakuuttaminen palvelun laaduista ja ominaisuuksista on tärkeää palvelun aineettomuuden vuoksi. Luottamus asiakassuhteessa edistää tätä asiaa myös, palvelun hyvä laatu edistää asiakaskollisuutta, jota vaalitaan nimenomaan suhdemarkkinoinnin keinoin. (Lämsä ym. 2002)

### 6.3 Palvelujen markkinoinnin kilpailukeinot

Markkinoinnin peruskilpailukeinoja ovat tuote, hinta, jakelu ja viestintä. Palveluiden markkinoinnissa on näiden tekijöiden lisäksi henkilöstö, prosessit ja fyysiset puitteet. Lisäksi palveluiden markkinointiin vaikuttaa asiakas sekä muut palvelutilanteessa läsnä olevat henkilöt esimerkiksi toiset asiakkaat tai muu liikkeen henkilökunta. Markkinoinnin kilpailukeinoja suunniteltaessa on huomioitava palveluyrityksen ta-

voitteet ja voimavarat sekä yhdenmukaisuus valitun kohderyhmän kanssa. (Lämsä ym. 2002)

### 6.3.1 Palvelun tuotteistaminen ja suunnittelu

Tuote voi olla aineellinen tavara, aineeton palvelu tai näiden muodostama kokonaisuus, se on kuitenkin markkinoinnin kilpailukeinoista tärkein, sillä se muodostaa perustan muiden kilpailukeinojen käytölle. Kun palvelua tarkastellaan tuotteena, on kyse siitä, miten palvelua voidaan kehittää, tuottaa, toimittaa, markkinoida ja kuluttaa. (Lämsä y, 2002)

Lähtökohtana tuotteistamisessa on asiakkaiden tarpeiden tunteminen sekä tavoiteltu asema asiakkaiden mielissä. Nämä ilmaistaan liikeideana tai palveluajatuksena, jossa keskeistä on määrittellä yrityksen tavoittelemat kohderyhmien tarpeet ja niiden arvoistamat kokemukset. Palveluajatuksessa eritellään myös tarjottavan palvelun sisältö. Tuotetta voidaankin kuvata moniulotteisena kokonaisuutena, joka muodostuu asiakkaalle tarjottavista hyödyistä. (Lämsä ym. 2002)

### 6.3.2 Palveluiden saavutettavuus ja jakelu

Palveluiden kohdalla jakelussa on kyse siitä, mihin aikaan ja missä paikassa tuotetta tai palvelua on saatavilla. Hyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas saa tilaisuuden ostaa ja kuluttaa palvelua oikeaan aikaan oikeassa paikassa, sopivansuuruisina erinä, ilman suurta vaivannäköä. Viimeaikoina vaivattomuus ja nopeus ovat nous-

seet keskeiseen asemaan palveluyritysten kilpailukyvyssä, asiakkaan vaatiessa palveluiden joustavuutta ja hyvää saatavuutta. (Lämsä ym. 2002)

### 6.3.3 Markkinointiviestintä

Viestinnän avulla yritys pyrkii kertomaan itsestään, tuotteistaan ja palveluistaan sekä toiminnastaan asiakkaille ja muille sidosryhmille. Markkinointiviestinnän kohde-ryhmiä ovat sekä nykyiset että mahdolliset asiakkaat. Viestintätapoja on erilaisia, joista palveluyrityksessä tärkeimmät ovat henkilökohtainen myyntityö, mainonta, myynnin edistäminen, suhdetoiminta ja opasmateriaali. Viestinnän vaikutus asiakkaaseen on kokonaisvaltainen, jolloin viestintää ja sen laajakin tulisi tarkastella kokonaisuutena. (Lämsä ym. 2002)

### 6.3.4 Henkilökohtainen myyntityö

Henkilökohtaisessa myyntityössä palvelutyöntekijät ovat välittämässä kontaktissa asiakkaiden kanssa, jolloin sen vahvuutena on viestinnän räätälöiminen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Myyntityössä tärkeintä on kuuntelemisen taito, joka auttaa myyjää tunnistamaan asiakkaan tarpeet. Tällöin asiakkaan ja myyjän välille syntyy aito dialogi, jossa molemmat osapuolet voivat esittää kysymyksiä ja saada välittömästi vastauksia heitä askarruttaviin kysymyksiin. Palveluiden markkinoinnissa henkilökohtainen myyntityö toteutuu asiakaspalvelun muodossa. (Lämsä ym., 2002)

### 6.3.5 Mainonta

Mainonta on maksettua viestintää, joka julkaistaan joukkoviestintävälineissä. Se kohdentuu suurelle joukolle ja siinä pyritään saamaan perille myyntisanomia, vaikuttamaan mielipiteisiin ja asiakkaan saamaan ostoon johtavaa toimintaa. Mainonta on



viime aikoina muuttunut suurille joukoille kohdennetusta viestinnästä kohti yhä tarkemmin täsmennettyjä kohdeyleisöjä. Pisimmille vietyinä kohdentamisessa on kyse yhdelle ihmiselle viestimisestä eli suoramainonnasta. Suoramarkkinoinnin välineitä ovat suorapostitukset ja televiestintä. (Lämsä ym.2002)

#### 6.3.6 Myynnin edistäminen

Myynnin edistämisen tavoitteena on asiakkaan ostopäätöksen nopeuttaminen, asiakkaan kannustaminen käyttämään palvelua aikaisemmin, useammin tai enemmän. Toiminnan taustalla voi olla pyrkimys edistää palvelujen käyttöä hiljaisina aikoina. Palveluyrityksille sopivia myynninedistämisen menetelmiä ovat esimerkiksi ilmaisnäytteet, kupongit, tutustumistarjoukset, lahjat ja kilpailut palkintoineen. . (Lämsä ym.2002)

#### 6.3.7 Suhde ja tiedotustoiminta

Suhde- ja tiedotustoiminnalla edistetään sidosryhmien kiinnostusta ja myönteistä suhtautumista yrityksen tarjoamia tuotteita ja palveluja kohtaan. Myönteisen yrityskuvan rakentaminen on osa suhde- ja tiedotustoimintaa. Suhdetoiminnan keinoja ovat esimerkiksi merkkipäivien muistaminen, esitteet, asiakaslehdet, tervehdykset ja suhteiden hoitaminen lehdistöön. Myös sponsorointi ja yleishyödyllisiin tapahtumiseen osallistuminen ovat osa suhdetoimintaa. (Lämsä ym.2002)

#### 6.3.8 Opasmateriaali

Myynninedistäminen ja asiakkaan opastaminen kulkevat usein rinnakkain. Esimerkiksi uuden tuotteen tai palvelun menekki voi lähteä kasvuun vain jos asiakkaat ovat mieltäneet uutuuden hyödyt ja omaavat valmiudet sen käyttöön. Asiakkaiden neuvonnasta vastaa asiakaspalveluhenkilöstö. Se onkin avainasemassa, koska yrityksen

kirjallisen markkinointiviestinnän luottavuus on usein melko vähäistä. (Lämsä ym.2002)

### 6.3.9 Markkinointiviestinnän vaikutus palveluodotuksiin ja koettuun palveluun

Asiakkaan odotukset palvelusta rakentuvat ennen kaikkea asiakkaan aikaisempien kokemusten perusteella. Jos asiakkaalla ei ole aikaisempaa kokemusta palvelusta hänen odotuksensa palvelun suhteen rakentuvat vahvasti asiakkaan vastaanottaman markkinointiviestinnän varaan. Markkinointiviestinnän eräs tärkeä tehtävä on välittää asiakkaalle lupauksia siitä, millainen yrityksen tarjoaman palvelu on ja miksi asiakkaan kannattaa ostaa palvelu. Asiakkaan tullessa yritykseen nämä lupaukset on lunastettava. Viestinnässä ei kannata luvata mitään sellaista, mitä yritys ei pysty toteuttamaan. (Lämsä ym.2002)

## 7 PROJEKTIN TOTEUTUS

Oman yrityksen perustaminen on luonteva ratkaisu työllistyä. Kannattavan yritystoiminnan takaamiseksi on aloittelevan yrittäjän perehdyttävä laaja-alaisesti yritystoimintaan ja sen asettamiin vaatimuksiin. Opinnäytetyö antaa hyvän mahdollisuuden tämänkaltaisen tiedon hankkimiseen. Projektin aluksi haettiin tietoa yrityksen perustamisesta internetistä ja kirjastosta. Projektin alettua syksyllä 2006 projekti eteni kirjallisella ja ajatus tasolla 2008 toukokuulle asti, jolloin perustettiin yritys. Toiminta on kuitenkin ollut rajoitettua, koska fysioterapeutin tutkinto ei ole valmis, mutta toimita on voitu aloittaa siten, että on tehty hieronta ja kunto-ohjaus palveluita sekä tuotemyyntiä.

Ensimmäiseksi piti päättää, mikä yritys muoto sopii toimenkuvaan parhaiten. Toimintanimi on paras vaihtoehto pienelle yritykselle, jonka toiminta on pienimuotoista. Seu-

raavaksi piti löytää sopiva nimi yritykselle. Nimen tulee olla toimintaa kuvaava, joten tulevaa toimintaa ennakoiden päädyttiin antamaan nimeksi Sastamalan Fysio-Sport. Nimessä ennakoidaan vuonna 2009 alussa kuntaliitoksen johdosta tulevaa uutta nimeä.

Fysioterapiatoimintaa harjoittaa Vammalassa kuusi yksityisyrittäjää. Hyvällä liikeidealla ja palvelulla voi kuitenkin löytää paikan muiden fysioterapiayrittäjien joukossa. Vammalan kihlakunnan alueella 31.8.2008 oli 28294 asukasta. Oman asiakaspiirin rakentamiseen on kuitenkin suunniteltava selkeä visio siitä, miten ja mihin asiakas ryhmiin panostetaan erityisesti.

Yrityksen kilpailukyky paranee ajan kuluessa, jolloin yrityksen tunnettavuus lisääntyy. Lisäksi kilpailukykyä parantaa velattomuus ja ettei aluksi ole tulospaineita toiminnan jatkuvuuden kannalta, sillä alussa yrittäjä työskentelee myös yöhoitajan. Yrityksen rahoitus toteutetaan säästöistä, sekä jo aiemmin hankituilla välineillä. Hinnoittelussa on päädytty asettamaan hinnat keskitasolle. Toimitilat on järjestetty yksityisasunnon yhteen keskustan alueelle, jossa aiemmin ollut parturi-kampaamo. Jatkossa on ajateltu hankkia yritykselleni omat tilat, jolloin sijainti ja löydettävyys, sekä näkyvyys yritykselle olisivat paremmat. Tällöin tilan vuokraaminen tulisi kyseeseen, koska oman tilan ostaminen olisi liian suuri investointi yrityksen alkutaipaleella.

Yrityksen kirjanpidon hoidetaan osittain itse ja osan hoitaa kirjanpitäjä. Kirjanpidon hoitaminen osittain on helppoa ja se on myös taloudellisesti järkevää. Kun kirjanpitäjä hoitaa kirjanpitoa varmistuu, että kaikki asiat on hoidettu oikein ja vältytään mahdollisilta epäselvyyksiltä. Kirjanpitoon merkataan kaikki tapahtumat ja verotusta varten kirjanpidossa merkataan kuukauden tapahtumat ja ilmoitetaan verottajalle. Oman yrityksen ilmoituksen hoitaa kirjanpitäjä ja samalla toiminnasta jää mielestäni selkeä vaikutelma. Kirjanpitäjälle maksetaan tositteiden mukaan määrättyinä ajan kohtina.

Yritystoimintaa harjoittaessa pitää tietää, mikä on yrityksen ydinosaamista ja aluetta. Tällä tavoin pystytään keskittymään toiminnassa olennaiseen. Toiminnassa voi olla

lisäksi esimerkiksi tuotemyyntiä, joka on lisäpalvelu, tästä asiakas antaa lisäarvoa(huono sana) saadessaan yhdestä paikkaa kaikki hoitoon liittyvät palvelut.

Yritystoimintaa harjoittaessa pitää miettiä myös asiakkaan näkökulmasta asioita. Miksi asiakas ostaa juuri minulta ja mitä minulla tarjottavaa, mitä muilla ei ole? Asiakaspalvelussa pyritään panostamaan palveluun, esimerkiksi siihen, että löytyy sopiva aika joustavasti ja riittävän nopeasti. Lisäksi tulee miettiä, miten saada asiakas palaamaan myöhemmin uudestaan. Tätä asiaa on ajateltu siten, että kun asiakas saa tuloksellista hoitoa tai ohjelman ja kokee, että hänen erityistarpeitaan otetaan huomioon niitä erityisesti vaatimatta, näin asiakas kokee saavansa rahoilleen vastinetta. Lisäksi palvelun hankkiminen tulisi olla mahdollisimman vaivatonta. Kunto-ohjauspalveluissa uskotaan, että pitkästä liikuntaharrastuksestani ja kilpaurheilu taustastani on korvaamatonta hyötyä palveluja tuottaessa. Yrityksen toimintaa pyritään kehittämään ammattimaisesti, jolloin esimerkiksi pysytään hoitokäytännöissä ajan tasalla. Yrityksen toiminnassa on ajateltu tulevaisuudessa panostaa markkinointiin, laitehankintoihin ja lisäkoulutukseen. Koulutuksen avulla voidaan erikoistua, jotta saadaan syvennettyä jo olemassa olevaa tietotaitoa. Mikäli toiminta laajenee tulevaisuudessa, voidaan silloin arvioida yritysmuodon vaihtamista, mikäli se on verotuksellisesti järkevää.

Yrityksen markkinointi on tähän asti hoitanut ”suusta suuhun” periaatteella. Valmistumisen jälkeen on ajateltu panostaa markkinointiin enemmän, jolloin voidaan markkinoida yritystä, jossa toimii fysioterapeutti. Markkinointikanavaksi on ajateltu käyttää paikallislehteä, yrityksen omaa internetsivustoa, käyntikortteja ja erilaisia mainoksia.

## 8 PROJEKTIN ARVIOINTI

Projektia arvioitiin koko työstämisen ajan. Arvioijina olivat opinnäytteen tekijä, opinnäytteen ohjaaja sekä opinnäytteen opponoija.

Jokaisella projektilla on riskinsä, eikä kaikkia niitä pystytä ennalta kartoittamaan. Lähdemateriaalia projektiin oli saatavilla paljon, ja pitikin tarkasti miettiä lähteiden luotettavuutta. Mielestäni pystyin rajaamaan opinnäytetyöni toimivaksi kokonaisuudeksi, kiinnitin kuitenkin huomiota siihen, miten paljon tietoa ja taitoa täytyy vielä matkan varrella kerätä, jotta pystyn kehittämään itseäni ja yritykseni toimintaa.

Riskinä tässä projektissa oli pitkä toteutumisväli. Voimavaroja oli rajallisesti käytössä, sillä projektin teon lomassa suoritin koulutukseen kuuluvaa harjoittelujaksoa, tein kahta työtä sekä kilpaurheihin. Aikataulu pitkittyi myös aiheen valinnan vaikeuden vuoksi.

## 9 POHDINTA

Projektimuotoisen opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, sillä en aiemmin ollut tehnyt vastaavassa mittakaavassa olevaa työtä. Projektityön tekeminen yllätti, sillä se vei odotettua enemmän aikaa. Olen tyytyväinen aikaansaamani lopputulokseen, sillä sain toimivan yrityksen perustettua ja valmiuksia kehittää yritystäni. Tulevaisuudessa haasteena on opinnäytetyössä saatujen kehittämisvalmiuksien tuominen käytäntöön, jonka avulla pystyisin kehittämään jatkuvasti toimintaani ja tuottamaan laadukasta palvelutoimintaa.

Mahdollisia kehittämissuhteita projektillani olisi kirjallisen materiaalin koostaminen yrityksen perustamisesta, lisäksi voisi tehdä esimerkiksi Power-point esityksen tai internet-sivuston yrityksen perustamisesta.

Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen työhöni ja toivon, että opinnäytetyöstäni olisi tulevaisuudessa myös jollekulle muulle apua.

## LÄHTEET

Anttila, M. & Iltanen, K. 2001. Markkinointi. Porvoo. WS Bookwell OY.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2007. [Viitattu 22.4.2007] Saatavissa:  
<http://www.ek.fi>

Eläke-Fennia 2008. Aloittavan yrittäjän maksualennus. [Viitattu 2.12.2008] Saatavissa:  
<http://www.elake-fennia.fi/Page.aspx?DocumentId=127&SectionId=4808>

Finnvera. 2008. Yrityksen perustamisen vaiheet. [Viitattu 2.10.2008]. Saatavissa:  
<http://www.finnvera.fi/index.cfm?id=1009>

Fysioterapeutin yrittäjäopas. 2007. Helsinki. Suomen fysioterapeutit ry.

Gramex r.y. 2008. Musiikin julkinen esittäminen. [Viitattu 1.12.2008] Saatavissa:  
<http://www.gramex.fi/index.php?mid=158>

Gröönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Hakala, J. 1998. Opinnäytetyö luovasti. Kehittämisen- ja tutkimustyön opas. Tampere. Tampere-Paino Oy.

Helakorpi, S. 1999. Opinnäytetyö ja tutkimustoiminta Ammattikorkeakouluissa. Hämeenlinna. Hämeen Ammattikorkeakoulu.

Holopainen, T. & Levonen, A. 1997. Yrityksen perustajan opas. Helsinki. Edita Prima Oy.

Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Juva. WS Bookwell Oy.

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2001. Projektikirja. Onnistuneen projektin toteuttaminen. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Juva. Wernwe Söderström Osakeyhtiö.

Kinkki, S. & Isokangas, J. 2003. Yrityksen perustoiminnot. WSOY.

Kuosmanen, R. 2006. Oma yritys opas yrityksen perustajille. Edita Publishing Oy.

Lämsä, U-M. & Uusitalo, O. 2002. Palveluidenmarkkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki. Edita Prima Oy.

Lääninhallitus 2008. Potilasasiakirjat. [Viitattu 9.12.2008] Saatavissa: [http://www.laanhallitus.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/wvLomakkeet/D01A7A2A14B099DBC225738A0030C531/\\$file/OHJE\\_Potilasasiakirjoista.pdf](http://www.laanhallitus.fi/intermin/lomakehakemisto.nsf/wvLomakkeet/D01A7A2A14B099DBC225738A0030C531/$file/OHJE_Potilasasiakirjoista.pdf)

Potilasvakuutuskeskus 2007. Potilasvakuutus. [Viitattu 15.11.2008] Saatavissa: <http://www.potilasvakuutuskeskus.fi/asp/system/empty.asp?P=304&VID=default&SID=981242758517010&S=0&C=22271>

Puustinen, T., 2004. Avain omaan yritykseen. Otavan kirjapaino oy. Keuruu.

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen – projektin suunnittelu, toteutus, motivointi ja seuranta. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja 2005. Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.

Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas - myymmekö tunteja vai tulosta? Porvoo. WSOY.

Sirola, K & Salminen, E-M. 2002. Projekti-, verkosto- ja tiimityöskentely terveyden edistämässä. Teoksessa Pietilä, A-M., Halukinen, T., Hirvonen, E., Koponen, P., Salminen, E-M., Sirola, K. 2002. Terveyden edistäminen. Uudistuvat työmenetelmät. Juva: WS Bookwell Oy. 263.

Sosiaali ja terveysministeriö 2008. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. [Viitattu 9.12.2008] Saatavissa:  
<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2005/12/aa1150876874640/passthru.pdf>

Sosiaali ja terveysministeriö 2001. Opas potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä. Teoksessa Fysioterapeutin yrittäjäopas. 2007. Helsinki. Suomen fysioterapeutit ry.

Suomen fysioterapialiitto. 2008. [Viitattu 9.12.2008] Saatavissa:  
[http://www.fysioterapia.net/fysioterapia\\_ammattina/](http://www.fysioterapia.net/fysioterapia_ammattina/)

Säveltäjän Tekijänoikeustoimisto Teosto r.y. 2007. [Viitattu 9.12.2008] Saatavissa:  
<http://www.teosto.fi/fi/visio.html>

Suomen yrittäjät. 2007. Elinkeinovapaus. [Viitattu 8.11.2007] Saatavissa:  
<http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/pages/C2256DB30028DDCF02256A440062477D>

Suomen yrittäjät 2008. Toiminimi. [Viitattu 8.11.2007]  
<http://www.yrittajat.fi/minustakoyrittaja/perustamistoimet/elinkeinonharjoittaja/>

Suomen yrittäjät. 2004. Perustamistoimet ja vastuut. [Viitattu 2.10.2008] Saatavissa:  
[http://www3.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/perustaminen\\_ay](http://www3.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/perustaminen_ay)

Suomen Yrittäjät 2004. Perustaminen ja vastuut. [Viitattu 3.10.2008] Saatavissa:  
[http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/perustaminen\\_ky](http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/perustaminen_ky)



Tilastokeskus. Pk-yritys. [Viitattu 2.10.2008] Saatavissa:  
[http://www.stat.fi/meta/kas/pk\\_yritys.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html)

Yrityksen perustajan opas 2008. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Yritys-Suomi. Toiminimen valinta. [Viitattu 2.10.2008] Saatavissa:  
<http://www.yrityssuomi.fi/default.aspx?nodeid=15545>