



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Hoivayrittäjyys

– yrityksen perustaminen ja neuvontapalvelut

Långstedt, Kyllikki

2013 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Hoivayrittäjyys— yrityksen perustaminen ja neuvontapalvelut

Kyllikki Långstedt
Hoitotyön koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Kyllikki Långstedt

Hoivayrittäjyys- yrityksen perustaminen ja neuvontapalvelut

Vuosi 2013

Sivumäärä 75

Opinnäytetyön aihevalintaan vaikuttivat kiinnostukseni perustaa hoiva-alan yritys sekä osaltaan Laurean hallinnoiman yrityshautomon asiakaskyselyn tulokset. Tämän laadullisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata hoivayrittäjyyttä ja sitä, miten aloittava yrittäjä voi hyödyntää olemassa olevia yritysneuvontapalveluja. Tutkimuksen osaongelmina oli selvittää, mitä tukipalveluja toiminimellä aloittava hoiva-alan yrittämiseen tarvitsee, mistä yrittäjä löytää tietoa yrityksen perustamiseen ja mitä tietoa hän tarvitsee. Tutkimus suoritettiin osissa kevään 2010 ja kevään 2013 aikana. Opinnäytetyö sisältää liiketoimintasuunnitelman, jossa perehdytään yrityksen perustamiseen.

Laurean hallinnoiman yrityshautomon asiakaskyselyssä vuonna 2010 yrittäjiltä kysyttiin, mikälaista konsultointipalvelua he tarvitsevat ja mitä neuvontapalvelua ovat käyttäneet. Opinnäytetyön tieto kerättiin teemahaastattelemalla 56 yrittäjää puhelimitse. Teemahaastattelu analysoitiin käyttämällä induktiivista aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää. Teoriatietoa työhön saatiin ajankohtaisesta hoiva-alan kirjallisuudesta, yrittäjyyttä ja konsultointia käsittelevistä kirjoista, alan ammattijulkaisuista, eri alojen tilastoista sekä raporteista ja alaa koskevista lakisäädökset.

Opinnäytetyön tuloksena ilmeni, että alalle on tarjolla runsaasti konsultointipalveluja. Tarjolla monipuolista neuvontaa muun muassa yrityksen perustamiseen ja rahoitukseen sekä yritys-toiminnan kehittämiseen. Alkavan yrittäjän kannalta tärkeimmät neuvontaa antavat organisaatiot ovat kunnallinen elinkeinoasiamiesverkosto, seudulliset yrityspalvelut ja Ely-keskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot. Tutkimus osoitti, että alalla toiminen ja yrittäminen perustuvat lakeihin ja säädöksiin. Hoivayrityksen perustaminen on monimutkaista, lait säätelevät tulevaa toimintaa jo liikeidean suunnittelusta alkaen.

Tutkimus auttaa aloittavaa yrittäjää yritystoiminnan lakiasioissa ja tarjolla olevissa neuvontapalveluissa. Lisäksi saa kattavan käsityksen alasta ja yrityksen perustamistoimista. Minulle opinnäytetyö antaa tietoa alan vaatimuksista ja perustietoa yrityksen perustamisesta. Alan opiskelija voi käyttää tutkimusta tietolähteenä yritystoiminnan suunnittelussa.

Avainsanat: yrittäjyys, hoiva-ala, hoivayrittäjyys, yrittäjä, sairaanhoitaja, terveydenhoitopalvelut, konsultointi, lait

Kyllikki Långstedt

Health care entrepreneurship - starting a health care business and the consulting services

Year 2013

Pages 75

My interest in starting a business in the health care field as well as the results of the customer survey which was conducted by the Laurea Enterprise Center hosted by Laurea UAS influenced the choice of the topic for this thesis. The purpose of this qualitative thesis was to describe the entrepreneurship in the health care field and how a young entrepreneur can take advantage of the consulting services. The aim was also to find out what a young entrepreneur needs when starting a health care business as a sole trader, where the entrepreneur can find information when starting a business and what kind of information a young entrepreneur needs. The research was carried out during the spring 2010 and the spring 2013. The thesis includes a business plan that focuses on how to start a business.

In the customer survey of the Laurea Enterprise Center in 2010 the entrepreneurs were asked what kind of consulting services they want and which consulting services they have used. The data was gathered through theme interviews with 56 entrepreneurs by telephone. The theme interviews were analysed by using inductive data-oriented content analysis method. The theoretical framework consisted of the current literature on health care, entrepreneurship and consulting as well as the trade journals, statistics in different fields, reports and legislation in the field of health care.

The results indicate that there are plenty of consulting services for the health care field. There are for example services for starting, financing and developing a business. For the young entrepreneur the most important contacts are the municipal business development advisors, regional business services, centres for economic development, transport and environment as well as employment and economic development offices. The company operations starting from the business plan are regulated by the law.

The study will help a young entrepreneur with the legal matters of the business as well as the consulting services available. In addition to that it will give a comprehensive impression of the care field and starting a business. For the author this study was an introduction to the demands of the branch and the basic information for starting a business. Hopefully the students of the health care field will find the study helpful when planning their own business.

Key words: entrepreneurship, health care field, health care entrepreneurship, entrepreneur, nurse, health care services, consulting, legislation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Suomen terveydenhuollon tulevat haasteet	7
3	Yksityinen sektorin tulevaisuus palvelujen tuottajana	10
3.1	Yksityinen terveystuotanto kasvattaa osuuttaan markkinoilla	10
3.2	Yksityinen sosiaalipalvelutuotanto yhteistyötä kuntien ja valtion kanssa	12
3.3	Hoivayrittäjyyden erikoispiirteitä	13
3.4	Yrittäjyydestä on tullut vaihtoehto sairaanhoitajan uralle	14
3.5	Sairaanhoitajayrittäjän profiili	16
4	Yksityisyrittäjän luvat ja lainsäädäntö	16
4.1	Yksityisiä terveydenpalveluja koskevat lait	18
4.1.1	Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) ja asetus (744/1990)	18
4.1.2	Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94)	20
4.1.3	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/17.8.1992	21
4.1.4	Potilasvahinkolaki 585/25.7.1986	21
4.1.5	Henkilötietolaki 523/22.4.1999	21
4.2	Keskeiset sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat säädökset	22
5	Mistä uusyritystä saa apua yrityksen perustamiseen?	23
5.1	Uusyrityskeskus	24
5.2	Naisyrittäjakeskus	24
5.3	Yritys-Suomi	24
5.4	Kunnat	25
5.4	ELY-keskukset	26
5.5	Finnvera	27
5.6	Tukiverkostojen tuki	28
5.7	Yrityskonsultointi muuttuvaan toimintaympäristöön	29
5.8	Laurean hallinnoiman hyvinvointi-alan yrityshautomon asiakaskysely	31
6	Liikeideasta liiketoimintasuunnitelmaan	32
7	Oma liiketoimintasuunnitelma	34
8	Pohdinta	36
	Lähteet	41
	Liitteet	46
	Liite 1. Kyselylomake	46
	Liite 2. Liiketoimintasuunnitelma	47

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata hoiva-alan yrittäjyyttä, tarkemmin sanottuna toiminimellä toimivaa yritystoimintaa. Kuvaan hoivayrittäjyyttä ja sitä miten aloittava yrittäjä voi hyödyntää yritysneuvontapalveluja. Taustalla on Laurean hallinnoiman hyvinvointialan hautomon asiakaskyselyn tulokset, millaista konsultointineuvontaa yrittäjät haluavat ja mitä neuvontapalveluja ovat käyttäneet. Kyselyn tein keväällä vuonna 2010. Työhön liittyy yrittäjyysopinnoissa laadittu kotisairaanhoidon liiketoimintasuunnitelma. Tutkimusongelmina olivat, mitä toiminimellä aloittava hoiva-alan yrittäjä yrittämiseen tarvitsee, mistä yrittäjä löytää tietoa ja mitä tietoa hän tarvitsee yrityksen perustamiseen.

Aihe on valittu, koska hoiva-alan yrittäjyys on kasvussa ja se on ajankohtainen ilmiö. Laurean hallinnoiman hautomon asiakaskyselyn tulokset osoittavat, että aloittavien yrittäjien tiedot yrittäjyydestä ovat puutteellisia ja he tarvitsevat yrittäjyyden tueksi lisää tietoa. Myös oma kiinnostus perustaa hoiva-alan yritys vaikutti osaltaan aiheenvalintaan. Opinnäytetyön teoria koostuu seitsemästä osa-alueesta: terveydenhuollon haasteet ja muutokset, yksityinen terveydenhuolto, hoivayrittäjyys, lakisäädökset, konsultointiorganisaatiot, asiakaskysely ja oma liiketoimintasuunnitelma. Loppuun on koottu pohdintaosuus. Tämän laadullisen tutkimuksen kirjallisena lähteenä on käytetty hoiva-alan yrittäjyysoppaita, eri alojen tilastoja sekä raportteja ja alaa koskevia lakisäädöksiä.

Hoiva-ala on sosiaali- ja terveystalouden yrittäjyyttä, joka tarjoaa hoiva- ja huolenpitopalvelua eri ikä- ja väestöryhmille. Alan yrittäjyys yleistyi vasta 2000-luvulla ja kasvu jatkuu yhä. Hoiva-alan kehittyminen on yhteydessä yhteiskunnan muuhun kehittymiseen, riippuen muun muassa yhteiskunnan ja julkisen sosiaali- ja terveystalouden järjestelmän haasteista ja muutoksista. Myös kunnallinen toimintaympäristö vaikuttaa yrityspolitiikallaan toimintaan. Tyypillistä on että, yritysten kannattavuus on alhaisempi kuin muilla toimialoilla. Markkinat ovat osittain avautuneet kilpailulle. Alalla toimiminen ja yrittäminen perustuvat lakeihin ja säädöksiin, joita alan yritysten on noudatettava. Näillä turvataan asiakkaille potilasturvallisuus ja hyvä hoidonlaatu sekä ammattitaitoinen henkilöstö. Erikoisuutena alalla on pienyrittäjyys, palvelujen paikallisuus ja itsensä työllistäneiden suuri määrä. Ala on naisyrittäjävaltainen, eettisyys ja ammatillisuus liittyvät kiinteästi yhteen.

Tieto- ja neuvontapalveluja on runsaasti tarjolla ja yrittäjän ongelmaksi jää valita omaan tarkoitukseen sopiva neuvontapalvelu. Tarjolla on monipuolista neuvontaa liittyen muun muassa yrityksen perustamiseen ja rahoitukseen sekä yritystoiminnan kehittämiseen. Monet peruspalvelut ovat maksuttomia. Alkavan yrittäjän kannalta tärkeimmät neuvontaa antavat organisaatiot ovat kunnallinen elinkeinoasiamiesverkosto, seudulliset yrityspalvelut sekä uusyrittäjä- ja ELY-keskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot).

Toimialan tulevaisuus näyttää pääpiirteittäin hyvältä. Yritystoiminnan edellytykset muuttuvat nopeasti talouden ja yhteiskunnan jatkuvan muutoksen seurauksena. Tämän vuoksi yritysten on jatkuvasti kehityttävä menestyäkseen kilpailussa. Yrityksen palveluiden joustavuus, korkeatasoinen palveluiden laatu ja kustannustietoisuus ovat yrityksen menestyksen tae. Yrittäjien välistä verkostoitumista tarvitaan, koska kunnat haluavat ostaa entistä suurempia palvelukokonaisuuksia, eikä pieni yritys yksin pysty vastaamaan palvelutarpeeseen. Lisäksi verkostoitumista tarvitaan yrittäjien edunvalvontaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Yrittäjäksi aikoville tarvitaan alan yrittäjäkoulusta, yrityksille konsultoinnin lisäämistä ja palvelutuotantoon on luotava kattavat laatujärjestelmät.

Tein asiakaskyselyn hautomolle vuonna 2010 puhelinhaastatteluna, johon osallistui hautomon entisiä ja nykyisiä asiakkaita. Otos oli 96 yrittäjää ja haastatteluun osallistuneiden määrä 56. Suuri ei-osallistuneiden määrä johtui siitä, että puhelinnumero ei ollut enää toiminnassa tai henkilöön ei saanut yhteyttä. Haastattelussa kysyttiin konsultaatioyritysten palveluiden käytöstä ja aikovatko käyttää palveluita myöhemmin. Kyllin hyvä kotisairaanhoidon ja toimivakoti-palvelu Tmi - yrityksen liiketoimintasuunnitelman olen tehnyt yrittäjyysopinnoissa. Yrityksen palvelut liittyvät kiinteästi hoivaan, terveyteen, hyvinvointiin ja kodin toimivuuteen. Palvelut lisäävät kotona asumista mahdollisimman pitkään.

2 Suomen terveydenhuollon tulevat haasteet

Suomi on tällä vuosikymmenellä suurten muutosten edessä. Suomen väkiluku kasvaa tasaisesti maahanmuuton vuoksi, mutta siitä huolimalla työikäisten määrä vähenee. Väestö ikääntyy ja suuret ikäluokat siirtyvät pois työelämästä eläkkeelle. Työikäisten ja työssä käyvien osuus väestöstä vähenee Suomessa. Työssä käyvien huoltotaakka tulee kasvamaan. (Rakennemuutoskatsaus 2011: 47.) Vuonna 2010 virallinen työllisyysaste oli 67,3 prosenttia joka lasketaan työllisten osuutena 15- 68 vuoden työikäisestä väestöstä. Taloudellinen huoltosuhde paranee työllisyysasteen noustessa. Taloudellinen huoltosuhde ilmoitetaan indeksilukuna, joka lasketaan seuraavasti, jakamalla huollettavien määrä työllisten määrällä. Suuri indeksiluku kuvaa huonoa huoltosuhdetta erityisesti julkisia palveluja järjestävien organisaatioiden näkökulmasta. Esimerkiksi huoltosuhteen arvo 2,0 tarkoittaa tilannetta, jossa yksi työllinen "elättää" itsensä lisäksi kaksi huollettavaa (Huoltosuhde aiheuttaa huolta 2012, Rusanen & Muilu 2013.) Maan keskimääräisen huoltosuhteen arvioidaan heikkenevän kahdenkymmenen vuoden aikana 52:sta 73:een. Laskelmien mukaan tulevaisuudessa 20 kunnassa huoltosuhde tulisi nousemaan yli sadan. Alueellisia eroja ikärakenteen kehityksessä löytyy, esimerkiksi kasvukeskusten tulevaisuus tulee näyttämään valoisammalta. Negatiiviset muutokset tulevat olemaan suuremmat Etelä-Savon, Kainuun, Pohjois-Karjalan ja Lapin maakunnissa. Työikäisten määrä tulee vähe-

nemään näissä kunnissa 10 prosentilla vuoteen 2020 mennessä. (Rakennemuutoskatsaus 2011: 47, 76.)

Terveyspalvelualan toimintaympäristö on suuressa muutoksessa. Kataisen hallitus suunnittelee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutosta, joka on osana kuntauudistusta. Hallituksen linjausten mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon rahoitus- ja järjestämisvastuu on pääsääntöisesti vahvoilla peruskunnilla. Tuleva kuntarakenne ratkaisee, kuinka monta kuntien muodostamaa sosiaali- ja terveydenhuoltoaluetta (sote) tarvitaan vahvojen kuntien lisäksi. Nämä voivat toimia vastuukuntamallilla tai kuntayhtymänä. (Palvelurakennemuutostus osana kuntauudistusta 2013.)

Tulevien vuosien terveydenhuollon menoja kasvattaa väestön ikääntyminen. Yli 65-vuotiaiden terveydenhuoltokustannukset olivat vuonna 2002 noin 3,6 miljardia euroa. On arvioitu kustannusten olevan 6,5 miljardia euroa vuonna 2030. Väestön ikääntymisen lisäksi terveydenhuollon menoja kasvattavat lääketieteen, lääkkeiden ja lääketieteellisen teknologian kehitys. Lääketieteen kehitys mahdollistaa yhä vaikeampien sairauksien hoidon yhä pitempään. Myös kansalaisten terveystietämys lisääntyy, samalla odotukset ja vaatimukset palvelujen saatavuudesta kasvavat. Julkisen talouden kestävyden kannalta tämä kehitys muodostuu mahdolliseksi. Palveluiden painopiste on muututtava sairauksien hoidosta terveyden edistämiseen ja sairauksien ennalta ehkäisyyn. (Terveyspalvelut 2011: 10- 24, 59.)

Kuntien- ja palvelurakennemuutoshankkeella (PARAS -hanke) uudistetaan kuntien terveydenhuollon rakenteita ja hallintoa, jotta kunnat pystyisivät tuottamaan tarvittavat palvelut 2010- ja 2020-luvuilla. PARAS- hanke tulee muuttamaan erittäin merkittävästi perusterveydenhuollon sekä osin myös sosiaalitoimen palvelu- ja hallintorakenteita. (Paras- hanke 2013.) Kuntarakenteen uudistuksessa vuoden 2010 alussa lakkautettiin vanhat lääninhallitukset ja tilalle muodostettiin uudet hallintoyksiköt. (Terveyspalvelut 2011: 10.)

Terveyspalvelualan kehitykseen tulevat vaikuttamaan voimakkaasti valtiohallituksen ratkaisut, joita ovat julkisen markkinan avautuminen, samoin palvelujen rahoitusta sekä palvelujen kysyntää ja palvelujen tukemista koskevat ratkaisut. Terveyspalvelut kuuluvat kuntien järjestämisvastuun piiriin, joista säädetään terveydenhuoltolaissa, kansanterveyslaissa ja erikoissairaanhoidolaissa. Kunnat päättävät itsehallintonsa perusteella, miten palvelut tuotetaan kunnassa. Palvelujen hinta, laatu ja saatavuus ovat nousseet tärkeäksi palveluita hankittaessa. (Terveyspalvelut 2011: 10- 24.)

Kunta-alalla arvioidaan henkilöstön siirtymisen eläkkeelle olevan suurinta tulevaisuudessa ja uuden henkilöstön saanti keskeisimmille paikoille tulee olemaan vaikeaa. Seuraavien viiden vuoden aikana kuntien työntekijöiden eläkepoistuma on erittäin nopeaa, kun eläkkeelle siir-

tyy vuosittain 16 000-17 000 työntekijää. Tämän vuoksi on alettu kiinnittää huomiota henkilöstön jaksamiseen, työssä viihtymiseen, työilmapiiriin ja henkilöstönjohtamiseen. Kunta-ala ei ole nuorten keskuudessa houkutteleva työnantaja. Kuntasektoria yritetään tehdä kiinnostavaksi ja tutuksi työpaikaksi myös nuorille. Lisäksi on alettu huomioida erilaisten henkilöiden (vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien) työpanokset ja kuinka ne voidaan käyttää työmarkkinoilla, esimerkiksi sosiaalisin perustein. Tarvitaan jokaisen henkilön työpanosta osallistumaan yhteiskuntamme rakentamiseen osaamisensa ja kykyjensä mukaan. (Rakennemuutoskatsaus 2011: 76- 109.)

Sosiaali- ja terveysala työllistäjänä on jatkuvasti kasvanut ja koko maan työllisti vuonna 2009 16 prosenttia maamme työntekijöistä. Palvelun kysyntään vaikuttavat vanhusten määrä, palvelujen alueellisuus ja alueen varakkuus. Julkisen sektorin työpaikkojen määrä tulee riippumaan valtion ja kuntien talouden kehittymisestä. Hoivapalvelujen kehittymiseen vaikuttaa julkisten palvelujen suuri kysyntä. Kasvukeskuksiin muutto on aiheuttanut paineita kasvukeskusten hoivapalvelujen riittävyyteen ja kyseiset kunnat ovat joutuneet investoimaan lisääntyneeseen kysyntään laajentamalla toimintaa tai rakentamaan uusia tiloja terveyspalveluille. (Rakennemuutoskatsaus 2011: 76- 109.)

Asiakkaan asemasta sosiaali- ja terveyshuollossa käydään neuvotteluja. Vuonna 2009 alkoivat alan uudistukset ja jatkuvat vuoteen 2013. Hallitusohjelmassa luvataan esimerkiksi edistää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kumppanuutta palvelutuotannossa, kannustaa kuntia tilaaja-tuottajamallien käyttöönotossa, laajentaa palvelusetelin ja kotitalousvähennyksen käyttöalaa. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) on asettanut vuonna 2008 yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvottelukunnan, jonka tarkoituksena on sosiaali- ja terveyspalveluja tuottajien välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta lisätä. (Terveyspalvelut 2011: 10- 11.)

Tulevaisuudessa hoivayrittäjyys on kasvattaa osuuttaan palvelualalla. Koska väestön ikääntyminen luo tarvetta yksityiselle palvelutuotannolle, esimerkiksi kotisairaanhoidon uskotaan lisääntyvän. (Hoivayrittäjyys 2013.) Myös väestön tulo- ja koulutustaso tulevat omalta osaltaan lisäämään sosiaali- ja terveyspalvelujen kysyntää. Palvelumarkkinoiden avautuminen olisi merkittävä muutos yrittäjien kannalta. Kunnat ovat entistä kovemmassa kustannuspaineessa ja tuotannon tehostaminen tulee lisäämään ulkopuolista ostotarvetta. Kysyntää tulee lisäämään myös kuntahenkilöstön eläköityminen. (Terveyspalvelut 2011: 10.)

Tulevaisuudessa kuntien, yksityisen ja kolmannen sektorin välistä yhteistyötä on tehostettava. Koska julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut eivät tulevaisuudessa yksin riitä kasvavan hoidon, hoivan sekä huolenpidon tarpeisiin ja haasteisiin. Tulevaisuudessa verkostojen merkitys tulee kasvamaan, koska pienet yritykset eivät tule menestymään kilpailussa yksin, kun ostajina tulevat olemaan aiempaa suuremmat yksiköt, kunnat tulevat ostamaan isoja kokonai-

suuksia. Yksityisen palvelutuotannon menestystekijöitä ovat joustavuus, kustannustietoisuus, palveluallttuus, asiakaslähtöisyys sekä panostaminen laatutyöhön. Laadukas erikoistuminen alalla, on jatkossa pienten yritysten elinehto. (Terveyspalvelut 2011: 10.)

Yksityisen sektorin toimialan tuottavuus on alhaisella tasolla, joka osaltaan johtuu suuren henkilöstön käytön määrällä. Teknologian hyväksikäyttö on vähäinen pienissä yrityksissä. Palvelujen tuotteistaminen ja laatu järjestelmän kehittäminen tulee olemaan tärkeää pienyritykselle, sillä selkeytetään tuottajan toiminta ja asemaa markkinoilla. Sosiaalipalvelun tulevaisuus näyttää hyvältä, jos toimialalle onnistutaan luomaan toimivat markkinat ja yritykset erikoistuvat jollekin tietylle toiminta-alalle. Palvelujen tuotteistaminen yleistyy alalla ja laatu työn merkitys kasvaa asiakkaiden tietoisuuden ja vaatimustason lisääntyessä. Erilaiset monituottajamallit tulevat yleistymään markkinoiden kehittyessä ja kilpailu tulee kiristymään alalla. Vaiheittain on siirrytty monituottajamalli eli tilanteeseen, jossa kunnat järjestävät osan palveluista omana tuotantonaan ja osan ostopalveluna. (Terveyspalvelut 2011: 12.) Lisäksi yksityisen sektorin tulevaisuusnäkymät paranevat, kun kunnan ostopalvelut kehittyvät ja lisääntyvät (Ekroos 2004:179).

Viime aikoina väärinkäytökset ovat ravistelleet terveydenhoitoalaa. Potilaiden alhainen luottamus alan toimintaan ja valvontaan kohtaan tämä näkyy lehtien yleisöpalstalla. Väärinkäytösten myötä valvonnan merkitys kasvaa tärkeäksi alalla. Koko terveydenhoito-alan olisi tärkeää varmistaa ja luoda eettisesti kestävä toimintatavat. Tämä palvelisi sekä asiakkaita että alaa itseään, kun on terveet toimintatavat. (Terveyspalvelut 2011: 7- 8.)

3 Yksityinen sektorin tulevaisuus palvelujen tuottajana

Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottaminen on kuulunut perinteisesti julkiselle sektorille eli kunnalle. Vuoden 1993 valtiosuudistuksessa määriteltiin sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu ja palvelujärjestelmän rahoitusvastuu kuntien tehtäväksi. Toteuttamisvastuussa kunta joko tuottaa itse palvelut, yhdessä muiden kuntien kanssa tai ostamalla palvelut yksityiseltä tuottajalta. Lainsäädännöllä luotiin edellytykset ostopalvelujen kilpailuttamis- ja sopimusjärjestelmälle. Yksityisen palveluntarjoajan suurimmat asiakkaat ovat kunnat ja Kela. Hyvinvointivaltion julkisten palveluiden karsinta, palveluiden ulkoistaminen ja alan työttömyys ovat vaikuttaneet yksityisen yrittäjyyden kasvamiseen. (Sosiaalipalvelut 2012: 25.)

3.1 Yksityinen terveyspalvelutuotanto kasvattaa osuuttaan markkinoilla

Terveyspalvelualan yritykset kuuluvat Tilastokeskuksen toimialaluokitukseen TOL 86 pääluokkaan joka jakautuu alaluokkaan Muut terveyspalvelut 8690. Esimerkiksi kotisairaanhoidon muu terveyspalvelu 86909. Alan tavoitteena on luoda ja edistää terveyttä ja hoitaa sairauksia.

Suomessa yksityinen terveyspalvelutoiminta on pienyrityisyyttä ja markkinat ovat kotimaassa. Alle kaksi henkilöä työllistäviä yrityksiä on koko alan yrityksistä yli 80 prosenttia. Tämän selittää ammatinharjoittajien määrä ja sairaanhoitajien itsensä työllistäminen. Alalla toimii myös suuria yrityksiä, jotka ovat laajentaneet toimintaansa koko 2000-luvun. Suurista terveyspalveluyrityksistä muutama on siirtynyt ulkomaiseen omistukseen. Suomalaisia yrityksiä toimii kansainvälisillä markkinoilla vielä vähän. (Terveyspalvelut 2011: 5.)

Terveyspalvelujen tuotanto on pääsääntöisesti kuntien tuottamaa. Vuonna 2009 toimialasta kuntien osuus oli 77 prosenttia, yritysten osuus oli 19 prosenttia ja järjestöjen osuus noin 4 prosenttia. Toimialan tuotto on suurelta osaltaan lääkäriasemien tai lääkäreiden ja fysioterapian tuottamaa. Alan liikevaihto oli noin 2,56 miljardia euroa, mikä kasvoi edellisestä vuodesta noin 7 prosenttia. Terveyspalveluyritykset työllistivät vuonna 2011 yhteensä 188 000 henkilöä. Vuonna 2009 oli 14100 terveyspalvelualan yritystä, edellisestä vuodesta kasvua oli kaksi prosenttia. (Terveyspalvelut 2011: 5, 12.)

Yksityisten terveyspalveluiden määrä Suomessa on kasvussa ja aiempaa suurempia yrityskokonaisuuksia on syntynyt. Tulevaisuudessa odotetaan yksityisten palvelujen lisääntyvän, koska julkisella sektorilla on hankinnat kilpailutettava hankintalain nojalla. Lääketieteen teknologia kehitys luo lisää hoitomahdollisuuksia, ja palvelujen tarvetta lisää esimerkiksi kroonisten sairauksien lisääntyminen. Väestön vaatimustaso tulee kasvamaan hyvinvoinnin myötä. (Yksityiset palvelut 2013.) Hoivaklusteri, johon palvelut kuuluvat tuottavat suurimman osan kansalaisten peruspalveluista ja työllistäjänä sillä on suuri merkitys. Hoivaklusteri tarkoittaa joukkoa, joka tukee toistensa toimintaa, verkottuen, luomalla uusia yhteyksiä ja toimintaa palvelutuottajien, yritysten ja tutkimuksen välille. Verkottumalla haetaan tuloksellisempaa yhteistyötä ja tätä kautta yritysten kansainvälistä kilpailukykyä, kasvua ja rakennemuutosten nopeuttamista sosiaali- ja terveysalalla. (Terveyspalvelut 2011: 10- 11.)

Asiakkaiden ostovoima tulee lisääntymään hyvätuloisten eläkeläisten myötä. Kuntien kasvava palvelujen kysyntä lisää ostopalvelun tarvetta. Lisääntyneen kysynnän myötä markkinat tulevat kehittymään ja erikoistumaan palveluissa. Pienten yritysten on erikoistuttava alalla ja etsittävä yhteistyökumppaneita palvelujen tuottamiseen. Yritysten rooli on ollut lähinnä täydentää julkista palvelutarjontaa sekä tasata julkisen palvelutuotannon ruuhkahuippuja. Yritykset tarjoavat julkiselle sektorille rinnakkaispalveluja esimerkiksi jononpurkuun keikkalääkäripalvelua. Syrjäseudulla ammattitaitoisen henkilöstön saaminen on vaikeaa ja kunnat käyttävät yleisesti keikkatyövoimaa palvelujen turvaamiseksi. (Terveyspalvelut 2011: 10- 11.)

Terveyspalvelujen kysyntään ja palvelujen toimintaan tulevat vaikuttamaan väestön ikääntyminen, huoltosuhteen heikentyminen, samanaikaisesti tapahtuva työntekijöiden eläkkeelle siirtyminen sekä hoitojen, hoitoteknologioiden ja lääkkeiden nopea kehitys. Vuoden 2012 Ti-

lastokeskuksen väestöennusteen mukaan yli 65 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa: vuonna 2030 osuus on 25,6 % väestöstä ja vuonna 2060 osuus on 28,2 %. Kuntien ja kuntayhtymien päätökset, miten vastataan lisääntyneeseen terveystalouden kysyntään, tällä tulee olemaan vaikutusta yksityisen terveystalouden alan kannattavuuteen. Alan ei voida sanoa olevan kokonaan kuntien tuotantoa täydentävä, koska monet yrittäjät ovat luoneet omat markkinat alalla. Monin paikoin alalla on pulaa ammattitaitoisesta työvoimasta. Kuntaliitto on ennustanut, alan ammattihenkilöistä noin puolet olisi jäämässä eläkkeelle vuonna 2030. (Terveystaloudet 2011: 14- 15.)

3.2 Yksityinen sosiaalipalvelutuotanto, yhteistyötä kuntien ja valtion kanssa

Sosiaalipalvelut (TOL 853) koostuvat kahdesta Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaisesta päätoimialasta, majoituksen sisältävät palvelut (TOL 8531) sekä sosiaaliset avopalvelut (TOL 8532). Sosiaalipalvelu toimialana on vielä nuori ja yritykset pääsääntöisesti pieniä myös työvoimainen ja markkinat ovat pääosin paikallisia. (Sosiaalipalvelut 2012: 9.)

Yksityiseksi sosiaalipalvelutuottajaksi määritellään yritys tai yhteisö, joka harjoittaa liike- ja ammattitoimintaa. Toiminta on jatkuvaa sekä ympärivuorokautista sosiaalipalvelua, esimerkiksi dementiahoito. Yksityisellä sosiaalipalvelulla tarkoitetaan yksityisen henkilön tai yhteisön tuottamia lasten ja nuorten huollon, lastenpäivähoidon, vammaisten, kehitysvammaisten, vanhusten tai päihdehuollon palveluja tai muita vastaavia palveluja. (Hiltunen, Karjalainen, Mannio, Pälttiniemi, Pötry, Savolainen, Tainio, Tirkkonen & Välke 2007: 207.)

Yksityisen sosiaalihuollon alalla 1990-luvulla oli 750 tuottajaa, vuonna 2010 oli alalla 3301 tuottajaa, tuottajien määrä lisääntynyt noin viisinkertaisesti. Tulevaisuudessa yhä useammat hyvinvointipalveluja tuottavat yritykset toimivat sosiaalialalla. Yritykset ja toimipaikat ovat pieniä, mutta suuntaus on kuitenkin suurempiin yksikköihin. Avopalveluyrityksistä 95 prosenttia on pienyrittäjyyttä, laitospalveluyritysten määrä (1141) on pysynyt samana viime vuodet. Vuonna 2011 ala työllisti 208 000 henkilöä. Sosiaalipalvelun tuotanto jakautui vuonna 2010 seuraavasti: julkisyhtiöt 69,2 %, yritykset 15 % ja järjestöt 15,8 % tuotettujen palveluiden arvosta. Julkisten palveluntuottajien, järjestöjen ja yritysten osuuksissa on myös alueellista vaihtelua. Toimipaikkojen perusteella yksityisen palvelutuotannon osuus oli vuonna 2010 suurin Uudellamaalla, Hämeessä, Pirkanmaalla, Pohjois-Pohjanmaalla ja Varsinais-Suomessa. Yritysten toiminta on pitkälti (80 %) yhteistyötä kuntien ja kuntayhtymien hankintojen varassa. (Sosiaalipalvelut 2012: 13- 17.)

Julkisen sektorin tehtävänä on luoda alan yritystoimintaan tasapuoliset ja suotuisat olosuhteet. Kannustimina ja työvälineinä voidaan käyttää erilaisia kehittämishankkeita, -ohjelmia ja -avustuksia sekä lainsäädäntöä. Julkisen sektorin kehittämisohjelma KASTE 2012-2015, joka

on sosiaali- ja terveysministeriön lakisääteinen strateginen ohjausväline sosiaali- ja terveyspolitiikan johtamiseen. Tämä ohjelma kohdistetaan uudistuneeseen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmään sekä uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin kehittämällä, tuottamalla ja ottamalla käyttöön uudenlaisia, asiakaslähtöisiä palvelujen tuotantotapoja. Ohjelmalla rahoitetaan esimerkiksi julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin hankkeita. (Sosiaalipalvelut 2012: 10.)

3.3 Hoivayrittäjyyden erikoispiirteitä

Hoivayrittäjyyden alan erikoispiirteitä ovat pienyrittäjien määrä ja pienten 1-2 henkilön yritysten määrä on suuri alalla. Ammatinharjoittajien määrään ovat osaltaan vaikuttaneet terveyden- ja sosiaalihuollon valtionosuusuudistuksen seurauksena siirryttiin menoperusteista valtionosuusjärjestelmästä laskennallisiin perusteisiin. Kuntien ohjaus väheni valtion taholta ja kunnat saivat itse päättää terveydenhoidon järjestämisestä. Yrittäjyyttä osaltaan on lisännyt sairaanhoitotoimenpiteiden taksan muuttuminen toimenpidekohtaisesta aikaperusteiseksi vuonna 1994. Kotitalous vähennys hyväksyttiin työllisyyttä lisäävänä. Toisena erikoispiirteenä alalla on naisyrittäjien runsas määrä. Naisille yrittämisestä on tullut vaihtoehto työllistymiseen näin hyödyntää omaa osaamistaan. Työn itsenäisyyttä ja riippumattomuutta naiset pitävät tärkeinä koska voivat yhdistää kaksi keskeistä aluetta perheen ja työn. Myös yhteiskunnalliset toimenpiteet ovat mahdollistaneet naisten yrittäjyyttä muun muassa starttiraha, naisyrittäjyyslaina ja lasten päivähoito. Naisten kiinnostuneisuus yrittäjänä on suuntautunut muutamalle palvelualalle ja yksi näistä isona ryhmänä hoiva-ala. (Rissanen & Sinkkonen 2004: 16- 21.)

Alan yritystoiminta on suhteellisen nuorta. Toimialalle on vasta alettu luoda toimintatapoja ja -malleja ja alan liiketoiminnan kuvaaminen on ollut tähän saakka vaikeaa. Yrittäminen ja ammatin harjoittaminen perustuu alan koulutukseen. Ammatillisuus tulee koulutuksen ja vanhan työkokemuksen kautta. Palveluyrityksen toiminta perustuu hoitotyön etikkaan. Eettisyydellä tarkoitetaan herkkyyttä ja taitoa tunnistaa ja pohtia hyvää, pahaa ja oikean sekä väärän kysymyksiä. Palveluja pitäisi, pystyä arvioidaan myös eettisyyden kannalta. Etiikka sisältää kaiken tiedon ja ne periaatteet ja arvot, jotka määrittelevät, rajoittavat ja antavat suuntaa hoitotyössä tapahtuvalle päätöksenteolle ja hoitotyöntekijöille sekä ammattikunnalle. Yrittäjyys perustuu auttamiseen, palveluun, myötäelämiseen ja ammatillisuuteen, joka opitaan jo koulutuksessa. Yleisesti ottaen yrittäjänä toimiminen on haastavaa ja välillä työ voi käydä rankaksi. Pienyrityksissä asiakkaiden riippuvuus, elämäntilanteet, yksinäisyys ja hoivantarve voivat tehdä työn psyykkisesti ja fyysisesti raskaaksi yrittäjälle. (Rissanen & Sinkkonen 2004: 20- 22, Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 17.)

Valtio ja kunta ohjaavat ja valvovat hoivayrittäjyyttä määrätyllä tavalla. Perustuslaki (19 §) turvaa kuntalaisille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koske-

va muu lainsäädäntö velvoittaa ja valtuuttaa kunnat järjestämään sosiaali- ja terveyspalvelut. Laki yksityisestä sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta vastaa valtakunnan tasolla STM ja yksityisten terveydenhuollon valvonta kuuluu aluehallinnolle Aluehallintovirastossa (AVI). Ammatinharjoittamissäädannöllä turvataan terveydenhuollon palvelujen laatu ja potilasturvallisuus. Tämän lisäksi ohjataan valtakunnallisesti informaatioilla, laatusuosituksilla ja ohjeilla. Myös kuntatasoinen poliittinen ohjaus ylettyy yksityissektorille, esimerkiksi lapsi-, nuoriso- ja vanhuspoliittiset strategiat. Näillä pyritään ohjaamaan kuntien suhdetta hoivayrityksiin. Hoivayrittäjyyden markkinoiden epätäydellisyyttä voidaan kuvata käsitteillä osittais-, puolittais-, vale- ja epäaidot markkinat. Täydellinen kilpailu puuttuu alalta, markkinoita on osittain avattu kilpailulle. Alaa hallitsee julkinen sektori eli kunta tai kuntaliittymät vastaavat sosiaali- ja terveystoiminnasta. (Rissanen & Sinkkonen 2004: 20- 24.)

Suomessa ei ole vakiintuneita käsitteitä kuvaamaan yksityisesti tuotettuja hoiva-alan palveluja, puhutaan esimerkiksi hoivamarkkinoista tai hoivayrittäjyydestä. Hoivamarkkinoilla tarkoitetaan sellaisten hoiva- ja terveyspalvelujen kysyntää ja tarjontaa, joiden tarkoituksena on helpottaa yksilöiden selviytymistä jokapäiväisessä elämässä. Laajasti määriteltynä hoivayrittäjyys on yritystoimintaa, joka kuuluu sosiaali- ja terveydenhuoltoalalle sekä käsittää eri ikä- ja väestöryhmien hoivan, huolenpidon ja hoidon. (Rissanen & Sinkkonen 2004:6.)

Nyky-suomen sanakirjan 1995 mukaan hoiva tarkoittaa hoitoa, vaalintaa, huolenpitoa. Hoiva-alan yrittäjyydelle on myös lähikäsitteitä, sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys, hyvinvointiyrittäjyys sekä sosiaalipalveluyrittäjyys. Puhutaan myös hyvinvoinnin tukipalveluista eli kotona asumista tukevista palveluista. Tukipalveluja voivat olla esimerkiksi siivous-, kuljetus- ja kiinteistöpalvelut vanhuksille tai vammaisille sekä kotona asuville. Selvitysten mukaan tukipalvelujen kysyntä on kasvussa. Syynä tähän on se, että monet kunnat ovat vähentäneet vanhusten laitospaikkoja ja vanhukset haluavat itse asua kotonaan mahdollisimman pitkään. Kunnat eivät enää juuri itse tuota kotona asumista tukevia palveluja, joten ne jäävät yksityisen sektorin vastuulle. (MTK-hoivayrittäjyys 2013.)

3.4 Yrittäjyydestä on tullut vaihtoehto sairaanhoitajan uralle

Hoivayrittäjyys on osa sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyttä. Sairaanhoitajien yrittäjänä toimiminen on suhteellisen nuorta, 1980-luvun alussa ensimmäiset yrittäjät aloittivat toimintansa. Kiinnostus yrittäjäksi ryhtymiseen sekä toimimiseen on lisääntynyt koko ajan. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 9) Alalla pienyrityksissä tyypillistä on, että yrittäjä on aloittanut liiketoiminnan kutsumuksesta. Yrittäjällä on useiden vuosien kokemusta palkkatyöstä ja vahva näkemys siitä, kuinka työn voi tehdä toisin ja omalla tavalla toisin sanoin tuottaa palvelut yksilöllisesti. (Kainlauri 2007: 30.) Työttömyysohjan, määräaikaisten työsuhteiden kasvu ja epävarmuuden työn jatkuvuudesta voidaan katsoa ohjaavan sairaanhoitajia yrittäjäksi toimeentulon turvaa-

miseksi. Myös alalla tapahtuneista laadullisista muutoksista, muun muassa on työtahdin kiristyminen julkisella sektorilla. Sairaanhoidajien lisääntynyt aloitekyky, myönteinen työasenne, työhalu, määrätietoisuus, menestymisenhalu, vastuunkantaminen, riskien otto, luovuus, kekseliäisyys sekä aktiivisuus ovat omalta osaltaan lisänneet yrittäjäksi hakeutumista. (Sairaanhoidaja yrittäjänä 2006: 9, Rissanen & Sinkkonen 2004: 20- 24.)

Sosiaali- ja terveystalouseluuyritysten määrä oli 1970-luvulla vähäistä, tyypillisiä alan yrityksiä olivat lääkäreiden vastaanotot, hammaslääkärit ja fysioterapiapalvelut. Toimialalle syntyi hoivayrittäjyys, jolla aikaisemmin luultiin yksityisyrittäjyyttä mahdottomaksi. Kunnallisen toiminnan heiketessä laman seurauksena, syntyi uutta tuotantoa korvaamaan kunnallisia palveluja. Useat yrittäjät ja myös kuntien omat työntekijät olivat huomanneet kunnan toiminnassa puutteita ja aukkoja, joita täydentämään perustettiin yritys. Alan yritykset palvelut olivat ihmisten arkielämän kannalta tärkeitä, osa jopa elintärkeitä. (Karvonen- Kälkäjä & Soback & Uusitalo 2009: 9.) Vuonna 1995 sairaanhoidaja-yrittäjiä oli 180 ja vuonna 2004 heitä oli 479 yrittäjää (Sairaanhoidajat ryhtyvät yhä useammin hoivayrittäjiksi 2013).

Yksityisten terveystalouseluuyritysten toimintaedellytykset eivät ole erityisen hyvät verrattuna muuhun yritystoimintaan. Toimintaedellytykset ovat kiinni julkisen sektorin suomista mahdollisuuksista sekä kuntien harjoittamasta yrityspolitiikasta. Yleisemmin kunnat ohjaavat asiakkaan yksityisen kumppanin ostopalveluihin ja tällöin hyvät suhteet kuntaan ovat tärkeitä. Kilpailukyvyyn saavuttamiseksi tarvitaan tuotekehitystä, laatutyötä sekä erilaisia keinoja tuotannon tehostamiseksi. Ulkopuolisen rahoituksen tarve lisääntyy yrityksissä, koska investointeja tarvitaan kasvavaan laatuvaatimukseen ja teknologian kehitykseen. (Kauppinen & Niskanen 2005: 46.)

Kuntien ja yrittäjien yhteistyö on ollut tiivistä alusta alkaen, koska yhteistyö on mahdollistanut kunnille tuottaa palvelut edullisemmin ja paremmin. Yksityisiä terveystalueluujä käyttävät eniten kotitaloudet, työnantajat ja Kela, sekä Valtiokonttori, työeläkelaitokset, vakuutusyhtiöt, kunnat ja kuntayhtymät. Julkisista varoista tuetaan kotitalouksien ja työnantajien ostoja, kun taas yksityisten terveystaluelujen kustannuksista korvaa Kelan sairaanhoidovakuutus. Myös yksityisiä palveluja ostavaa asiakasta tuetaan kotitalousvähennyksellä ja palvelusetelillä. (Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveystalueluissa 2009: 5.) Sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuteen liittyvät asiat tulevat vaikuttamaan julkiseen ja yksityiseen sektoriin. Terveydenhuoltopalvelujen hyvään saatavuuteen kohdistuvat odotukset ja vaatimukset kasvavaa, kun kansalaisten koulutus- ja elintaso nousevat ja terveystietämys lisääntyy. Myös väestön ikääntyminen lisää palveluiden kysyntää ja luo markkinoita lisää yksityisille palveluntuottajille. (Kauppinen & Niskanen 2005: 35.)

3.5 Sairaanhoidajayrittäjän profiili

Sairaanhoidajayrittäjän perusvaatimuksia ovat alan koulutus ja vähintään kahden vuoden työkokemus. Vuosittain täydennyskoulutukset tukevat osaamista ja yrittäjyyttä. Alan erityispiirteinä ovat eettiset kysymykset ja lainsäädäntö, esimerkiksi laki yksityisestä terveydenhuollosta (1990/152) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1944/559, 2000/1030). Yrittäjän piirteinä korostuvat ammatillisuus, eettisyys, kokonaisvaltaisuus ja vastuullisuus. (Sairaanhoidaja yrittäjänä 2006: 10- 11.)

Sairaanhoidajaliiton yrittäjien yhteistyöverkosto on laatinut sairaanhoidajayrittäjille laatuvaatimukset ja arvoperusteet, nämä ohjeet antavat lähtökohdan sekä laadun jatkuvalla kehittämiselle että tarkkailulle. Palvelunlaatu on menestymisen tae, sen tarkkailu ja kehittäminen on erittäin tärkeää ja sen pitäisi kuulua automaattisesti yrityksen toimintaan. Yrittäjyyteen tarvitaan vahvaa ammatti-identiteettiä, uskoa omaan ammatillisuuteensa, palvelutuotteeseensa sekä yrittäjyyteensä. Yrittäjän ominaisuuksiin kuuluu ensisijaisena palveluhenkisyys, palvelun täytyy näkyä yrityksen ja yrittäjän toiminnassa sekä se on osana yrityksen toiminta-ajatusta. Kollegiaalisuus ja sen kehittäminen on yksi ominaisuus sekä voimavara yrittäjyydessä. Sairaanhoidajaliiton verkosto yhdistää ammattikunnan ja toimii yhteisten asioiden ja ongelmien keskustelu kanavana. Yrittäjät tiedottavat toiminnastaan ja näin pystyvät vaikuttamaan alansa tulevaisuuteen. Yrittäjyys antaa myös paljon; voi kehittää ammatillisesti että henkisesti itseään, palvelujaan, hoitotyötä ja alan toimintaa yhteiskunnallisesti. (Sairaanhoidaja yrittäjänä 2006: 21- 23.)

Sosiaali- ja terveysalan koulutuksen yrittäjäosuudessa painopisteenä on ollut edistää sisäistä ja ulkoista yrittäjyyttä. Ala tuo lisää uusia haasteita, johon yrittäjä tarvitsee lisää tietoa, taitoa ja uskallusta yrittäjyyteen. Koko ala tarvitsee uusia idearikkaita yrittäjiä lisää. Julkisen terveydenhuollon tueksi tarvitaan erilaisia vaihtoehtoja tuottaa ja toteuttaa erilaisia palveluja. Ulkoinen yrittäjyys vastaa tähän ja sisäinen yrittäjyydellä tarkoitetaan yrittäjämäistä asennetta ja toimintatapaa, joka ilmenee muun muassa elämäntavassa tai työyhteisön jäsenenä. (Kainlauri 2007: 27- 30.)

4 Yksityisyrittäjän luvat ja lainsäädäntö

Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisen valvonta perustuu lakeihin ja asetuksiin, joihin on hyvä perehtyä heti perustamis- ja aloittamisvaiheessa. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla on vaativampaa kuin monella muulla alalla. Lainsäädännön tarkoituksena on turvata potilasturvallisuus, palveluiden laatu ja saatavuus sekä palvelun ostajalle että loppukäyttäjälle. Toiminnan harjoittamista koskeva lupa- ja ilmoitusmenettely vaihtelee toimialasta riippuen. Aluehallintovirasto (entinen lääninhallitus) on ylin valvova viranomainen, joka myöntää

luvut toiminnan harjoittamiseen yksityiselle sosiaali- ja terveystalvotutuottajalle. Kunnassa valvontaviranomaisena toimii terveystalvotakunta tai vastaava kunnallinen toimielin. Yksityisten sosiaali- ja terveystalvotujen lupa- ja ilmoitusmenettelystä ajankohtaista tietoa saa aluehallintovirastosta (AVI) ja oman kunnan sosiaali- ja terveystoimesta. (Hiltunen ym. 2007: 206.)

Sosiaali- ja terveystalvotuyrityksen on ennen toiminnan aloittamista pyydetty tarkastustalvot sen kunnan tai kansanterveystyön kuntayhtymän terveystalvotakunnalta tai sitä vastaavalta toimielimeltä, jonka alueella toimitilalvot ovat. Viranhaltija antaa tarkastuskertomuksen, joka liitetään aloitusilmoituksen mukana lupaviranomaiselle. Yksityisen toimintayksikön henkilöstön, toimitilolujen ja laitteiden on oltava kyseiseen toimintaan sopivat. Nämä valtakunnalliset laatusuositukselvot ovat yksityisiä palvelun tuottajialvarten, eivätkä ne päde kunnalliseen palvelutuotantoon. Henkilöstön on täytettävä samat kelpoisuudet kuin mitä kunnan henkilöstöltä vastaavissa tehtävissä vaaditaan. Kun kunta tai kuntayhtymä hankkii palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta, se varmistaa, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. (Toiminnan aloittaminen 2013.)

Hoivayrityksen perustajan on tunnettava toimiessaan yksityiseen terveydenhuoltoon liittyvät laitelvot myös kaikkialv palvelutuottajialv koskevat laitelvot niin sanotut yleislaitelvot sekä erityisesti terveydenhuoltoon liittyvät erityislaitelvot. (Sairaanhoitajalv rittäjänä 2006: 51).

Tärkeimmät yksityistä terveydenhuoltoalv koskevat laitelvot ovat:

1. Laki yksityisestä terveydenhuollosta
2. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä
3. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
4. Potilasvahinkolaki
5. Henkilötietolaki

Yksityinen terveystalvot palvelun tuottajalv on ilmoitusvelvollinen ilmoittamaan kunnalle toiminnan aloittamisesta. Rekisteröintiä varten kunta ilmoittaa aloittavan yrityksen tiedot aluehallintoviranomaiselle. (Hiltunen ym. 2007: 206.) Hoivapalvelujen tuottajialv valvoo Sosiaali- ja terveystalvot alan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) sekä aluehallintoviranomaiset. Aluehallintoviranomainen myöntää luvan palvelujen antamiseen alueellaan toimivalle palvelun tuottajalle. Luvan palvelujen antamiseen tarvitsevat yritykselvot, järjestöt ja yksityiset henkilöt, jotka ylläpitävät terveydenhuollon toimintayksikköä tai tuottavat ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja. Aluehallintoviranomainen ja Valvira valvovat ja ohjaavat tarvittaessa tarkastuskäyntien ja vuosittain annettavien toimintakertomustietolujen avulla, että luvanvaraisten palvelujen tuottajien toimintaedellytykselvot täyttyvät myös luvan myöntämisen jälkeen. (Yksityisen terveydenhuollon luvat 2013.)

4.1 Yksityisiä terveydenpalveluja koskevat lait

Suomen perustuslain (19 §) mukaan kansalaisille on turvattava riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Lainsäädäntö velvoittaa ja valtuuttaa kunnan järjestämään palvelut mutta ei välttämättä itse tuottamaan. (Rissanen 2004: 23.)

4.1.1 Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) ja asetus (744/1990)

Yksityisen toimijan oikeutta tuottaa terveyden- ja sairaanhoidon palveluja säädellään lailla miten ja millä edellytyksillä yrittäminen yksityisen terveydenhuollon alalla on mahdollista. Tämän lisäksi laissa säädetään ja noudatetaan, mitä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (55/1994) tai muualla säädetään tai määrätään terveydenhuollon palvelujen antamisesta. Aloittava yrittäjä löytää toiminnan aloittamiseen tarvittavat lupahakemukset ohjeineen aluehallintovirasto (AVI) ja Suomi.fi- sivuilta (www.avi.fi ja www.suomi.fi). (Sairaanhoitajaliitto ry ja kirjoittajat 2006: 51- 53, Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

Kaikki lain kohdat eivät koske itsenäistä ammatinharjoittajaa, esimerkiksi luvan hakeminen sekä vastaavan hoitajan nimeäminen. Hän tekee ilmoituksen itsenäisenä ammatinharjoittajana toimimisesta aluehallintovirastolle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 2 §:n 1 momentissa säädellään, jotka henkilön on täytettävä toimiessaan ammattihenkilönä. Itsenäisellä ammatinharjoittajalla tarkoitetaan terveydenhuollon ammattihenkilöä joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan, esimerkiksi toiminimellä. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

Patentti- ja rekisterihallitukseen itsenäiset ammatinharjoittajat tekevät kaupparekisterilain mukaisen ilmoituksen erillisellä kaavakkeella elinkeinoharjoittajan perusilmoituksen aloittamisesta. Ilmoituksessa ilmoitetaan elinkeinoharjoittajan toimimini, elinkeinoharjoittajan nimi, toiminnanlaatu, kunta missä toimitaan ja toimipaikan postiosoite. Samalla voi hakeutua ennakkoverovelvolliseksi, mutta siihen tarvitaan oma ilmoitus. Arvonlisäveroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen myynnistä, jos tuottaa muuta palvelua, esimerkiksi siivouspalvelua, tästä osuudesta maksetaan arvonlisäveroa. (Kaupparekisterilaki 3 a § (10.12.1993/1122) 2013.)

3 § ja 4 § Toimintaedellytykset ja Lupa, kyseisissä kohdissa määritellään tilojen, laitteiden ja henkilöstö vaatimukset sekä lupa antaa palveluja. Ennen toiminnan aloittamista tehdään hakemus, että saadaan antaa terveydenhuollon palveluja, hakemus lähetetään Aville. Asetuksessa (2 §) luetellaan lupahakemukseen vaadittavat tiedot ja aineisto. Lain mukaisen vastuun varalle yrittäjän on nimettävä vastaava hoitaja sekä oltava vakuutus lain mukaisen vastuun

varalle (vastuuvakuutus). Laki vastaavasta johtajasta (5 § ja 6 §) kohdat ei koske itsenäistä ammatinharjoittajaa. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 55 ja Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

7 § Käyttöönottotarkastus koskee tiloja ja laitteita ja se tehdään ennen toiminnan aloittamista. Kunnan terveystoimikunta suorittaa tarkastuksen. Palvelujen tuottaminen, jos tämä ei vaadi tiloja ja laitteita, esimerkiksi kotisairaanhoito, terveystoimikunta voi harkinnan mukaan jättää tarkastuksen suorittamatta. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

8 § Palvelujen tuottajan aloitusilmoitus tuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnan aloituspäivästä ennen toiminnan käynnistymistä Aville, kun on saatu käyttöönottotarkastuskertomus. Ilmoituksessa on oltava toiminnan aloituspäivä, tilojen ja laitteiden tarkastuskertomus sekä mahdollisista muutoksista ilmoitus. Asetuksessa (4 §) kerrotaan yksityiskohtaisemmin ilmoituksen sisällöstä. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

9 a § (22.12.2009/1549) Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta, tässä kohdassa säädetään itsenäisen ammatinharjoittajan aloitusilmoituksesta. Ennen kuin itsenäinen ammatinharjoittaja antaa tässä laissa tarkoitettuja terveyden- ja sairaanhoidon palveluja, tekemään kirjallisen ilmoituksen toiminnastaan aluehallintovirastolle. Lain kohdassa luetellaan ilmoitukseen vaadittavat tiedot ja aineisto. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

10 § (2.9.2005/689) Itsenäisen ammatinharjoittaja antaa vuosittain toiminnastaan toimintakertomuksen lupaviranomaiselle seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä. Toimintakertomuksessa ilmoitetaan terveyden- ja sairaanhoidon palveluja koskevat toimintatiedot, henkilökunnan, toimitilojen ja mahdollisista toimintaan kohdistuneista muutoksista (29.5.2009/377). Toimintakertomuksen sisällöstä, kaavasta sekä antamisesta on säädetty tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella. Aluehallintoviraston sosiaali- ja terveysosastoilta saa tietoa kertomuksen antamisesta. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990 2013.)

13 § -22 § Yksityisen terveydenhuollon yleinen valvonta ja ohjaus kuuluvat Sosiaali- ja terveysministeriölle. Yksityiseen terveydenhuoltoon liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja terveystoimikunnan alaisuuteen. Aluehallintovirasto valvoo yksityistä terveydenhuoltoa, jonka alueella yrityspalveluja annetaan. Aluehallintovirasto käsittelee laissa tarkoitettuja luvat, vastaavaa johtajaa sekä muut asiat myös lupahakemus että aloitusilmoitus lähetetään oman alueen Aville. Kunnan valvonta on terveystoimikunnan tai vastaavat kunnalliset toimielimet suorittama. Heillä on ilmoitus velvollisuus heidän tietoonsa tulleista puutteista, epäkohdista lain soveltamisalalla. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 57- 58, Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152 2013.)

14 a § (22.12.2009/1549) Yksityisten palvelujen antajien rekisteri

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ja aluehallintovirastot pitävät yhdessä valtakunnallista tietojärjestelmää eli yksityisten palvelujen antajien rekisteriä. Tietojärjestelmä koskee lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä myös toiminnan valvontaa myös tilastointia varten. Tietojärjestelmään kuuluvat erillisinä osina rekisteri yksityisistä terveydenhuollon palvelujen tuottajista ja itsenäisistä ammattinharjoittajista sekä rekisteri yksityisistä sosiaalipalvelujen tuottajista, joista säädetään yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011). Tietojärjestelmän toimivuudesta vastaa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (22.7.2011/933). (Laki yksityisestä terveydenhuollosta 9.2.1990/152 2013.)

4.1.2 Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/94)

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimintaan liittyvistä oikeuksista, velvollisuuksista ja toiminnan valvonnasta säädetään laissa (559/94) ja asetuksessa (564/1994) terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Laki on säädetty terveydenhuollon palvelujen laadun ja potilasturvallisuuden edistämiseksi. Lailta varmistetaan terveydenhuollon ammattitoimintaan tarvittava koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys sekä ammattitoiminnan muut valmiudet jotka helpottavat ammattihenkilöiden yhteistyötä alalla. Terveydenhuollon oikeusturvakeskus myöntää hakemuksesta (ammattihenkilölain 4 § ja ammattihenkilöasetuksen 4-6 §) laissa säädetyin ehdoin oikeuden harjoittaa toimia. Terveydenhuollon ammattihenkilöt merkitään Terveydenhuollon oikeusturvakeskuksen ylläpitämään terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin Terhikkiin. Laissa myös säädellään vaatimuksista toimiessa terveydenhuollon ammattihenkilönä sekä yleisistä velvollisuuksista esimerkiksi, ammattieettisistä velvollisuuksista, salassapito-, täydennyskoulutus-, ilmoitus- ja vakuutusvelvollisuudesta. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 59- 60.)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994), (muuttuneet lait, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä lain 20 ja 24 a §:n 690/04 ja laki yksityisestä terveydenhuollosta 689/05) koskee myös itsenäistä ammattinharjoittajaa. Hänen tulee ennen ammattinharjoittamisen aloittamista tehdä kirjallinen ilmoitus aluehallintoviranomaiselle (www.avi.fi). Ilmoitus tulee tehdä sille aluehallintoviranomaiselle, jonka alueella toimintaa harjoitetaan pääasiallisesti. (Yksityisiä terveydenhuollon palveluja ei saa tuottaa ilman lupaa 2011, Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 2013.)

4.1.3 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/17.8.1992

Laki määrittää potilaan asemaa ja oikeuksia terveyden- ja sairaanhoidossa. Laki säätää potilaan oikeuden hoitoon, hoidon laadusta ja potilaan kohtelusta sekä potilaan itsemääräämisoikeudesta. Lisäksi potilaslaissa säädetään potilastietojen käsittelystä, potilaan oikeudesta saada itseään koskevia tietoja, potilastietojen luovuttamisesta ja erityisseikoista, jotka koskevat ammattihenkilöiden todistamista oikeudenkäynneissä sekä esitutkinnassa. Velvoittaa yrityksen järjestämään (11 §) lain mukaisen potilasasiamiehen, jonka tehtävänä on potilaan oikeuksia edistää ja toteuttaa sekä tiedottaa potilaan oikeuksista. Potilastietojen osalta lainsäädäntöä täydentää henkilötietolaki. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 2013.)

4.1.4 Potilasvahinkolaki 585/25.7.1986

Laki säätää potilaan oikeuksista saada korvausta hänelle terveydenhuollossa aiheutuneesta vahingosta. Terveyden- tai sairaanhoitotoimintaa harjoittavilla on oltava vakuutus tämän lain mukaisen vastuun varalta. Vakuutusvelvollisuus on määrätty laissa ja vakuutuksen ottamisen laiminlyönnistä määräytyy noin kymmenkertainen vakuutusmaksu maksamattomalta ajalta. (Potilasvahinkolaki 585/1986 2013.)

4.1.5 Henkilötietolaki 523/22.4.1999

Tämän lain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Asiakastietojen luovuttamisesta ja salassapitosäädöksistä, laki velvoittaa tietojenkäsittelytavan ja rekisterin pitämisen. Vaitiolovelvollisuus (12 §, 15 §, 23 §) Potilaan terveystiedot, sairaudet, vammaisuus, toimenpiteet tai muut vastaavat asiat ovat salassa pidettäviä ja rangaistavia jos vaitiolovelvollisuutta rikkoo. Laki koskee palveluntuottajaa ja hänen palveluksessa olevia työntekijöitä vaitiolovelvollisuus jatkuu työsuhteen tai tehtävän päättymisen jälkeen. (Henkilötietolaki 523/1999 2013.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista ja asiakkaan osuudesta maksuista 734/1992 ja asetus 912/1992. Yksityisen palvelunostajalla on oikeus kunnan sosiaalietuuksiin ja Kelan korvauksiin ja avustuksiin, esimerkiksi asumis-, hoito-, vammais-, kuljetuspalvelutuki ja kunnan etuudet ovat tulosidonnaisia. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista ja asiakkaan osuudesta maksuista 734/1992, 2013.)

12 § 30.12.2003/1311 Ostopalvelu ja palveluseteli

Jos kunta tai kuntayhtymä järjestää palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettulla tavalla

ostopalveluna, palvelun käyttäjältä on perittävä samat maksut ja korvaukset kuin kunnan tai kuntayhtymän itse järjestämistä vastaavista palveluista. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista ja asiakkaan osuudesta maksuista 734/1992, 2013.)

4.2 Keskeiset sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat säädökset

Hoiva-alan yrittäjän ja yrittäjäksi aikovan tulee tuntee seuraavat sosiaaliturvan säädökset. Keskeisimmät ovat eläkelainsäädäntö ja sairausvakuutusjärjestelmä sekä säädökset perhe-eläkkeestä ja hoitotuesta ja perhepoliittiset tuet ja asumistukisäädökset, koska nämä kaikki vaikuttavat keskeisesti palvelujen hinnanmuodostukseen.

Sosiaalihuoltolaki 11982/710 käsittelee sosiaalihuollon hallintoa, kunnan sosiaalihuoltoa sekä miten sosiaalihuolto toteutetaan kunnassa ja säädökset perhehoidosta. Asetuksessa määritellään ohjauksen ja neuvonnan vastuu, toimeentulotuesta, sosiaaliavustuksesta, sosiaalisen luoton myöntämisestä sekä erilaisista tuki muodoista ja palveluista. Näiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta että toimintakykyä.

Omaishoidontuki 364/ 2005 määrittelee hoidon antamisen perusteet. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki on kokonaisuus, joka muodostuu hoitopalkkiosta, tarvittavista palveluista hoidettavalle sekä omaishoitajan tukemisesta. Omaishoitajalla tarkoitetaan omaista tai muuta hoidettavalle läheistä henkilöä, joka on tehnyt kunnan kanssa omaishoitosopimuksen. Laki edistää hoidettavan edun mukaista omaishoidon toteuttamista, sillä turvataan riittävät sosiaali- ja terveyden palvelut, hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen. (Omaishoidontuki 937/2005 2013, Karvonen- Kälkäjä ym. 2009: 59- 60.)

Sairausvakuutuslainsäädäntö 364/163 vaikuttaa yksityiseen yritystoimintaan merkittävästi. Lain piiriin kuuluvalla henkilöllä on oikeus korvaukseen tarpeellisista sairauden hoidon aiheuttamista kustannuksista ja lyhytaikaisen työkyvyttömyyden sekä raskauden ja lapsen hoidon aiheuttamasta ansionmenetyksestä. Sairausvakuutuksen korvauksen piiriin kuuluvat myös lääkärin määräämät lääkkeet ja sairauden hoitamiseksi tarvittavat matkakulut. Kansaneläkelaitos vastaa sairausvakuutuksen toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä sekä seuraa ja valvoo. (Sairausvakuutuslaki 1224/21.12.2004 2013.)

Vammaishuoltolaissa määritellään vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja tukitoimet. Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön elämää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnassa myös ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja

ja esteitä. Kunta huolehtii, että palvelut ja tukitoimet järjestetään sellaisena kuin kunnassa esiintyvä tarve vaatii. Kehitysvammaisten erityishuolto laissa määritellään erityishuollon antamista henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja he eivät muun lain nojalla saa tarvitsemiaan palveluja. Lain tarkoituksena on edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen omintakeisesta toimeentulostaan ja sopeutumisesta yhteiskuntaan sekä turvata opetus, hoito ja muu huolenpito. (Karvonen- Kälkäjä ym. 2009:57- 58.)

5 Mistä uusiyrittäjä saa apua yrityksen perustamiseen?

Yrityksen perustaminen sekä yrityksen toiminta vaativat yrittäjältä paljon erilaista tietoa ja taitoa. Usein aloittavan yrittäjän voimavarat ja tiedot ovat rajalliset. Yrittämisessä yrittäjältä vaaditaan taloudellisia ponnisteluja, perheeltä vaaditaan uhrautumista sekä joustavuutta ja pyrkimyksiä unelmansa toteuttamiseksi. Tarvitaan yrittäjän luottamusta ja näkemystä tuottaa erilaista, omasta mielestä parempia palveluja kuin julkinen sektori on pystynyt tuottamaan. Yrittäjäksi aikovalla toivotaan olevan seuraavia ominaisuuksia: monipuolista osaamista, ammatillista osaamistaustaa ja koulutusta, kokemusta yritystoiminnasta ja yrityksen johtamisesta. Lisäksi näkemystä alan kehityksestä, rohkeutta tehdä päätöksiä, taloudellista pääomaa sekä suunnitelmia ja keinoja toteuttaa ne. Tämän lisäksi hänen tulisi pystyä hallitsemaan yrityksen perustamiseen liittyvät kaupalliset, tekniset sekä juridiset kysymykset, tämä on kuitenkin usein mahdotonta. Aloittavalla yrittäjällä ei ole käytettävissä kaikkea yrityksen perustamiseen liittyvää tietoa sekä eikä usein tietoa siitä, mistä mahdollista tietoa olisi saatavana ja edullisimmin. Luotettavan tiedon saanti on tänä päivänä hyvää ja tieto- ja neuvontapalveluja on runsaasti tarjolla. (Yrityksen perustajan opas -silta yrittäjyyteen 2008: 341-342.)

Palveluja tarjoavat esimerkiksi julkinen valta, elinkeinoelämän järjestöt, yksityiset konsultit, pankit ja erityisrahoituslaitokset. Palvelut ovat valmiita ja ovat joko maksullisia tai maksuttomia uudelle yrittäjälle. Uuden yrittäjän kannalta keskeisimmät yleisneuvontaa antavia ovat kunnallinen elinkeinoverkosto, seudulliset yrityspalvelut, uusyrityskeskukset. Yritys- Suomi verkkopalvelusta saa kattavaa tietoa yrityksen perustamiseen, laajentamiseen ja kehittämiseen. ELY-keskukseen kuuluva TE-toimistojen yrityspalvelupisteet, Finnvera ja sen aluekonttorit, kauppakamarit, yrittäjäjärjestöt, pankit ja erityisluottolaitokset sekä kehitysyritykset. Aloittava yrittäjä löytää netistä yrityksen perustamiseen monia sivuja esimerkiksi Yritys-Suomi, Sairaanhoidtajaliitto ry, Sosiaaliala, Yritys-Helsinki, Uusyrityskeskus sekä ELY-keskus. Monet kaupalliset opistot tarjoavat yrittäjäkoulusta. (Yrityksen perustajan opas-silta yrittäjyyteen 2008: 341-342.)

5.1 Uusyrityskeskus

Uusyrityskeskusverkosto toimii Lappia lukuun ottamatta kaikissa Suomen kunnissa. Neuvonta on ilmaista ja luottamuksellista, aloittaville tai suunnitteleville yrittäjille. Internet-sivut tarjoavat yritystoimintaan liittyvää tietoa, perustamisoppaan ja liiketoimintasuunnitelman. Perustamisopas antaa kattavasti tietoa yrittäjyydestä sekä aloittamiseen tietopakettien ja palvelun tarkoituksena on helpottaa yrittämisen alkutaivalta. Lisäksi annetaan henkilökohtaista palvelua yrityksen suunnitteluun, perustamiseen ja kehittämiseen. (Alkavalle yrittäjälle 2013.)

Suomessa on 31 Uusyrityskeskusta, yli 80 palvelupistettä ja pohjoisin toimipiste on Kemi-Tornio. Suomen Uusyrityskeskukset ry on alueellisten Uusyrityskeskusten yhteistoimintajärjestö. Uusyrityskeskus tarjoaa yrittäjälle, laajanvalikoiman erilaisia palveluja muun muassa viranomaisyhteyksien neuvontaa, luvanvaraisuus-, verotus- ja vakuutusasioiden neuvontaa, erilaiset lausuntojen antaminen, esimerkiksi starttirahalausunnot, Finnveran rahoituslausunnot sekä kirjanpidon järjestämisen neuvonta. Neuvonta-puhelimen neuvojat ovat liiketoiminnan kehittämisen ja terveyttämisen asiantuntijoita. Nettisivuilta löytää kattavan sosiaali- ja terveysalan yrityksen perustamispaketin. (Tietoa meistä 2013.)

5.2 Naisyrittäjäkeskus

Naisyrittäjäkeskus ry auttaa uusia naisyrityksiä alkuun. Se kuuluu uusyritysverkostoon ja keskuksen tavoitteena on edistää naisten yrittäjyyttä ja vahvistaa jo toimintansa aloittaneiden yrittäjien yritystoimintaa ja verkostoitumista. Neuvontapalvelut ovat yrityksen perustaminen, Finnveran rahoituslausunnot ja koulutusta yrittäjäkursseja sekä yrittäjyyteen infoiltoja. Perustamisneuvonta on maksutonta ja luottamuksellista. Kannustaa uusien elinkelpoisten yritysten perustamiseen sekä luomaan uusia toimintamalleja, esimerkiksi innovaatioleirejä ja mentorointia naisyrittäjyyden edistämiseksi. Mentorointi on menetelmä, jossa kokemusta omaava yrittäjä tiedoillaan, osaamisellaan tukee ja auttaa kokemattomampaa yrittäjää; toisin sanoin tämä on tiedon siirtoa kokeneemalta yrittäjältä kokemattomammalle yrittäjälle. (Yritysneuvonta 2013.)

5.3 Yritys-Suomi

Yritys-Suomi antaa kattavaa tietoa yrityksen perustamisesta, rahoituksen järjestämisestä ja Europe Network -verkosto tarjoaa erilaisia kontakteja yritykselle. Neuvontaa ja ohjausta annetaan netin kautta, puhelimitse ja kasvokkain. Palvelua ylläpitää Suomen työ- ja elinkeinoministeriö, palvelu on käyttäjälle maksutonta. Yritys tai yrittäjä voi saada apua yrityksen perustamiseen, laajentamiseen ja kehittämiseen. Se on suunnattu erityisesti pk-yrityksille. Pu-

helinpalvelun kautta saa tietoa ja neuvontaa yleisissä yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa sekä tietoa julkisista yritys- ja työnantajapalveluista, esimerkiksi ELY-keskusten, TE-toimistojen, Patentti- ja rekisterihallituksen, Verohallinnon, Tekesin ja Finnveran palveluista sekä niihin liittyvistä sähköisistä palveluista ja ohjaa tarvittaessa muuhun asiantuntijapalveluun. (Yrityksen perustaminen 2013.)

Yritys-Suomen verkkopalvelu sisältää tarkempia tietoja julkisista yrityspalveluista, mainittakoon seuraavat: yrittäjyyden alkumetreillä annetaan apua yritystoiminnan suunnitteluun, julkisten yritysten erityisneuvontaa, rahoitusneuvontaa, palveluhakemisto paikkakuntaakohtaisesti, lomakkeet ja asiointipalvelu. Verkkosivut tarjoavat Yrityksen perustajan info-palvelun: alkaville ja jo toimintansa aloittaneille yrityksille. Opas opastaa käytännön perustamistoimiin ryhtynyttä yrityksenperustajaa antaen hänelle tietoa eri yritysmuodoista, perustamisasiakirjoista sekä yritystoiminnan käynnistämisen vaatimista ilmoituksista ja luvista. Myös antaa tietoa yrityksen ja yrittäjien verotuksesta eri yritysmuodoista. Toimintansa jo aloittanut yritys saa tietoa muun muassa työnantajavelvollisuuksiin, yrityksen toiminnan pyörittämiseen liittyvistä velvoitteista ja yrittäjän itsensä vakuuttamisesta sekä sosiaaliturvasta. (Yrityksen perustaminen 2013.)

Yritys-Suomen verkkopalvelu sivuilta löytyvät koulutus sivustot, tarjolla on maksuttomia että maksullisia koulutuksia ja tapahtumia. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskus) järjestävät aloittavalle yrittäjälle yrityksen perustamiseen liittyviä koulusta ja valmennusta. Lisäksi tarjoaa yrityksen perustamis- ja käynnistysvalmennusta erilaisissa ohjelmissa, esimerkiksi ProStart ja DesignStart ohjelmat tarjoavat tukea yrityksen perustamisvaiheisiin. (Yrityksen perustaminen 2013.)

5.4 Kunnat

Kuntaliiton tavoitteena on luoda tehokas ja toimiva kunta-, alue- ja elinkeino sekä palvelurakenne koko maahan. Kehittämisen painopisteinä tulevat olemaan alueellinen kehittäminen, yrittäjyyden edistäminen, maakuntahallinnon, elinkeino- ja työllisyyspolitiikan sekä maahanmuuttokysymysten alueet. (Alueet ja elinkeinot 2013.) Kuntien maaseutupolitiikka tukee hoivapalveluiden kehittämistä alueellisesti. Tällä turvataan elinvoimainen ja ikärakenteeltaan monipuolinen maaseutu, jossa on hyvä yrittää, asua ja elää. (Kuntien tuki yrityksille 2013.)

Kunnat tuottavat yrityspalveluja joko itse tai omistamiensa yritysten kautta. Monessa kunnassa toimii elinkeinoasiamies, hänen kauttaan saa tietoa kunnan yrittäjyydestä. Lisäksi tarjotaan erillisten kehittämisorganisaatioiden kautta yrityspalvelua joita ovat: Seudulliset yrityspalvelu- ja kehittämisyritykset, Seudulliset yrityspalvelut sekä useilla paikkakunnilla uusyrittäjäkeskukset. Kunnat neuvovat yrittäjää yrityksenperustamisessa ja rahoituksen neuvonnassa,

tilojen hankinnassa sekä yritystoiminnan kehittämisessä. Kuntien keskuksien kautta saa tietoa ja edellisistä palveluista ja internetosoitteesta www.yrityssuomi.fi -sivuilla on yrityksen palveluhakemisto, sieltä löytyvät keskeiset asiat ja kumppanit. (Yrityksen perustajan opas- silta yrittäjyyteen 2008: 344, Kuntien yrityspalvelut 2011.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on käynnistänyt Seudulliset yrityspalveluhankeen (Seutu-YPP). Hankkeen tavoitteena on tehostaa yritys- ja asiantuntijapalveluiden tarjontaa ja käyttöä, palvelut ovat suunnattu alkaville ja pienille yrityksille. Yrittäjä saa yhdellä yhteydenotolla useamman neuvontaorganisaation erityisosaamisen käyttöönsä. Keskeisiä seudullisia toimijoita ovat kuntien omat kehittämisorganisaatiot, ELY-keskukset, TE-toimistot, ProAgriat tarjoavat monipuolista neuvonta-, koulutus- ja kehittämispalveluja maaseudulla aloittaville ja toimiville yrityksille. Lisäksi uusyrityskeskukset, vero- ja työvoimahallinto antavat neuvoja. Palvelut löytyvät internetosoitteesta www.yrityssuomi.fi. (Yrityksen perustajan opas- silta yrittäjyyteen 2008: 345.)

Kehittämisyhtiö (SEKES) vastaa kuntien elinkeinopolitiikan toteutumisesta. Seudullisella kehittämisorganisaatiolla on merkittävä elinkeinopolitiikan kehittäjän ja toimeenpanijan rooli. Kehittämisyhtiöt tarjoavat palveluja pk-yrityksille. Toimivat alueellisesti ja suurin osa niistä kuuluu seudullisten yrityspalveluiden verkkoon. Aloittaville yrittäjille yleisimmät palvelut ovat yrityksenperustamiseen liittyvät asiat, rahoitusneuvonta, neuvonta investointi- ja kannattavuuslaskelmien laadinnassa. (Seudullinen kehittäminen 2007.)

5.4 ELY-keskukset

ELY-keskuksia (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus) on 15 paikkakunnalla ja tarjoavat palveluja yrityksille ja yksittäisille kansalaisille. Tehtävänä on edistää alueellista kehittämistä ja toimivat yhteistyössä maakuntien liittojen kanssa. Keskukset tukevat pk-yritysten elinkaaren eri vaiheessa. Palveluja ovat neuvonta-, koulutus- ja kehittämispalvelut lisäksi rahoitustukia, jotka ovat harkinnanvarasta. (Yritystoiminta 2013.)

Yrityksen perustajalle ja toimintaa kehittävälle yritykselle ELY-keskus tarjoaa yrityspalvelupisteissä asiantuntija-apua yritysideoita arviointiin, yrityksen käytännön perustamistoimiin sekä rahoitusmahdollisuuksien selvittämiseen. Samasta pisteestä saa Patentti- ja rekisterihallituksen peruspalvelut ja keksintöasiamiehen palvelut. Tuotteistettuja asiantuntijapalveluja saa pk-yrityksen elinkaaren erivaiheisiin esimerkiksi ProStart- yritysideoiden arviointi- ja kehittämishjelma, pk-yrityksen liiketoimintasuunnitelman laatimishjelma, DesingStart- muotoilun ja yrityskuvan kehittämishjelma. Lisätietoja ohjelmista saa internetosoitteesta www.ely-keskus.fi tai www.yrityssuomi.fi. (Yksityiskohtaiset asiantuntijapalvelut pk- yrityksille 2012.)

ELY-keskus tarjoaa alkavalle pk-yrittäjille koulutusta: yrittäjäkoulutus yrittäjyydestä kiinnostuneille, työvoiman hankinta rekrytointia sekä työvoiman täydennyskoulutusta. Tietyin perustein starttirahaa voidaan myöntää aloittavalle yrittäjälle, tarkoituksena on edistää uuden yrityksen syntymistä ja työttömän omaehtoista työllistymistä. Työllistämistukea myönnetään työnantajalle, joka palkkaa työvoimatoimiston osoittaman työttömän. Työvoimapalvelut ovat seudullisia palveluja, peruspalvelut ovat ilmaisia yrittäjälle. Työnantajan tarpeisiin räätälöidyt palvelut ovat maksullisia. (Yrityksen perustajan opas- silta yrittäjyyteen 2008: 342-344.)

5.5 Finnvera

Finnvera parantaa ja monipuolistaa yritysten rahoitusmahdollisuuksia lainoin, takauksin, pääomasijoituksin ja vienninrahoituspalveluin. Valtion omistamana rahoittajana Finnvera täydentää rahoitusmarkkinoita ja edistää toiminnallaan yritystoiminnan, alueiden ja viennin kehitystä. Rahoitus saa yritystoiminnan alkuun, kasvuun ja kansainvälistymiseen sekä viennin riskeitä suojautumiseen. Yhtiön toiminnalta edellytetään itsekannattavuutta. Finnveran toiminnan tavoitteina ovat muun muassa aloittavan yritystoiminnan lisääminen, pk-yritysten muutostilanteiden rahoituksen mahdollistaminen ja yritysten kasvun, kansainvälistymisen ja viennin edistäminen. (Finnvera lyhyesti 2012.) Finnvera julkaisee yrityksille tarkoitettua työkirjaa, esimerkiksi Miten laaditaan hyvä Liiketoimintasuunnitelma Business Plan, kirja opastaa käytännön läheisesti yrityksenperustamisen, sekä yritystoimintaa kehittävälle ja laajentavalle yrittäjälle kirjat, Palvelevan yrityksen laatukirja ja Kansainvälistyvä yritys 1 ja 2-työkirjat. (Yrityksen perustajan opas- silta yrittäjyyteen 2008: 346.)

Pienlaina on tarkoitettu pk-yrityksille, enintään viisi henkilöä työskentelevälle joka työllistää perustajan itsensä. Lainaa saa yrityksen liiketoimintaan tarkoitettujen kone- ja laiteinvestointeihin, käyttöpääomatarpeisiin tai muihin toiminnan aloittamis- ja laajentamishankkeisiin tai yrityksen kehittämiseen. Pienlainaa voidaan myöntää kaikille yritysmuodoille, ja sitä voi täydentää työministeriön myöntämä starttiraha. (Pienlaina 2013.)

Yrittäjälainalla rahoitetaan sijoituksia osakeyhtiön osakepääoman tai sijoitetun vapaan pääoma rahastoon myös avoimen yhtiön tai kommandiittiyhtiön panosta tai rahoittaa toimivan yrityksen osakkeiden ja yhtiöosuuksien ostoa. Yrittäjälainan saajan tulee osallistua yrityksen operatiiviseen toimintaan päätoimisesti. Laina on henkilökohtainen laina ja sitä voidaan myöntää usealle saman yrityksen perustajalle tai osakkaalle. Laina voi olla enintään 100 000 euroa saajaa kohden, myönnettäessä vaaditaan 20 % omarahoitusosuutta. (Yrittäjälaina 2013.)

Pientakaus tarjoaa omavelkaisia takauksia vakuudeksi yritysten rahoitustarpeisiin perustamisessa, investoinneissa, kasvuun ja kansainvälistymisessä. Takaus auttaa saamaan rahoitusta pankista investointeihin tai laitteisiin. Pk-yrittäjä voi käyttää takausta vakuutena pankeilta ja rahoitus- tai vakuutusyhtiöiltä saamilleen luotoille tai vastuusitoumuksille. (Pientakaus 2013.)

Investointi- ja käyttöpääomallain tarkoitettu kone-, laite- ja rakennus investointeihin. Laina on tarkoitettu keskiuurille ja pk-yrityksille. Finnvera toimii täydentävänä rahoittajana yhteistyössä muiden rahoittajien kanssa. Ennen rahoituspäätöstä Finnvera tekee yritystutkimuksen, jossa arvioi yrityksen toiminnan kannattavuutta. Rahoituspalveluista enemmän Finnveran sivuilla. (Lainat 2013.)

5.6 Tukiverkostojen tuki

Terveys- ja sosiaalialan Yrittäjät ry (TESO) on toiminut vuodesta 1995. TESO ry edistää korkealaatuista yrittäjyyttä sosiaali- ja terveysalalla. Tukee monin tavoin yrittäjyyttä, esimerkiksi on perustanut sairaanhoitajienyrittäjä verkoston. Verkosto antaa aloittavalle yrittäjälle tukea yritystoiminnan aloittamiseen. Yhdistyksen tavoitteena on lisätä yhteiskunnan, viranomaisten ja päättäjien tietämystä alan yrittäjien asemasta. Yhdistys toimii jäsentensä edunvalvojana ja pyrkii vaikuttamaan yritysten toimintaedellytyksiin ja ympäristön kehittämiseen sekä vaikuttamaan alaa koskeviin päätöksiin. Osallistuu myös alaan koskevaan lainsäädäntövalmisteluun ja Opetushallituksen työryhmien kautta vaikuttaa alan koulutuksen kehittämiseen. TESO ry. on perustanut vuonna 2007 Hoiva-yrittäjät Oy:n, joka järjestää alan koulutuksia, seminaareja ja infotilaisuuksia. (TESO ry:n toiminta 2011.) Lisäksi Sairaanhoitajaliitto ry on julkaissut Sairaanhoitaja yrittäjänä kirja, siinä käydään perusteellisesti yrityksen perustamiseen liittyvät asiat. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006: 30- 31.)

Pääkaupunkiseudun yrityshautomoverkkoon kuuluu Spinno-yrityshautomo, jonka toimipaikka on Espoossa. Toiminnassa mukana Espoon kaupunki, ELY-keskus, Laurea-AMK, alueen yritykset ja EU:lta Vipuvoimaa -rahoitus. Yrityshautomoista saa tietoa muun muassa ELY-keskusten yritysneuvojilta. Hautomon neuvontapalvelun kustannukset ovat 100-1000 euroa osio. Hautomotoiminta on yritysten pitkäaikaista kehittämistä. Yrityshautomot tarjoavat yrittäjäksi aikojille, yrityksenperustajalle ja -kehittäjille yrityksen erivaiheen neuvontaa. Yleisimmät hautomopalvelut ovat toimitilapalvelut, yhteiset toimistopalvelut ja neuvonta-, koulutus- ja konsultointipalvelut. ELY-keskusten sivuilta löytää tietoa hautomoista. (Spinno 2013, Yrityshautomot 2013.)

Suomen Yrittäjät ry on pienten pk-yritysten etujärjestö ja on suurin elinkeinoelämän järjestö. Jäsenyrityksille palvelut ovat kattavat, esimerkiksi neuvonta-, koulutus- ja sovintopalvelu. Neuvontapalvelut kattavat koko yritys- ja työelämän kirjon. Jäsenille on tarjolla maksutonta

puhelinneuvontaa, josta saa monipuolista opastusta ja neuvontaa yritystoimintaan. (Yrityksen perustajan opas - silta yrittäjyyteen 2008:351.) Helsingin Yrittäjät ylläpitää nettihakukonetta, joka on tarkoitettu yrittäjien täydennysopintoja tehostamaan. Palvelu löytyy osoitteessa: www.koulutustayrittäjille.fi. (Helsingin Yrittäjät. 2013)

Yrittäjän ensimmäinen ulkopuolinen asiantuntija on usein pankki. Pankit ovat kehittäneet yrityksen aloittamiseen palvelupaketteja liittyen rahoitukseen, maksuliikenteen hoitoon, ja sijoitukseen. Pankit tarjoavat erilaisia oppaita yrittäjälle, esimerkiksi yritysidean testaamiseen tarkoitettuja työkirjoja sekä muita opaskirjoja. Uudelle yrittäjälle pankin tarjoamat palvelut ovat yrityksen rahoitussuunnittelu, kirjanpito ja laskentatoimeen, yritysmuodon valintaan, lakiasioihin sekä perustamisasiakirjojen ja -papereiden laatimiseen liittyvät neuvontapalvelut. Erityisluottolaitokset esimerkiksi Finnvera, Tekes osallistuvat neuvontaan, yritysten investointien ja rahoituksen suunnitteluun sekä alkavan yrityksen liikeidean arviointia tai muuta perustamiseen liittyvään neuvontaa. (Yrityksen perustajan opas - silta yrittäjyyteen 2008: 347.)

5.7 Yrityskonsultointi muuttuvaan toimintaympäristöön

Yrityksen toimintaympäristöön ja mahdollisuuksiin ovat vaikuttaneet kansainvälistyminen, alati lisääntynyt tiedon määrä ja innovaatioiden sekä tietotekniikan jatkuva kehittyminen. Kansalliset politiikat, maailmantalous sekä EU-säätely ovat puolestaan toimintaympäristön ja sen tarjoamien mahdollisuuksia ja onnistumisedellytyksiä yritykselle. Yrityksen markkinat ja asiakkaiden tarpeet sekä toimintamahdollisuudet ovat jatkuvasti kasvavassa muutoksessa, jonka suuntaa on vaikea ennakoida. Muutokset ovat tulleet perinteisen yrittämisen tilalle. Yrityksen ydintoimintaa sekä osaamista, ei välttämättä itse enää tuoteta vaan ostetaan asiantuntijalta tai kumppanuusorganisaatiolta. Menestyminen on enemmänkin kilpailua muutosten tarjoamista mahdollisuuksista kuin kilpailua muutoksista. Riskin otot ovat muuttuneet mahdollisuudeksi tai resursseiksi yrityselämässä. (Huttunen 2003: 11- 12.)

Konsultaatio-käsitteenä luo jokaiselle meille erilaisia mielikuvia. Sen sisältö vaihtelee paljon millä alalla toimitaan sekä millaisia palveluja tarjotaan. Perinteisesti sitä on käytetty liikkeenjohdon apuna. Yleisesti konsultaatiolla tarkoitetaan jonkin tiedon, taidon, osaamisen tai työntilaamista asiakkaan tai asiakasyrityksen toiminnan tai tuloksen parantamiseksi. (Tokola & Hyyppä 2004: 6.) Konsultti pitää allaan suuren määrän erilaisia ammattiryhmiä, sen voidaan katsoa olevan yleisnimi. Nimeä käytetään mitä erilaisimmissa tilanteissa muun muassa myyjästä tai myynti-neuvottelijasta. (Rope 2006:51 - 52.)

Konsultit voidaan nähdä tiedon siirtäjinä, välittäjinä, hankkijoina sekä luojina tietotyön asiantuntijajoukossa. Lisäksi konsultti on ongelmien ratkaisemisen ammattilainen. Hän ulkopuoli-

sena asiantuntijana, joka täydentää organisaation osaamista tuomalla ja luomalla siihen uutta tietoa tietyn ongelman ratkaisemiseksi. Alan jatkuva kehittyminen luo myös paineita konsulttien työhön, joka vaatii heiltä jatkuvaa alan seuraamista ja kehityksessä mukana pysymistä. (Huttunen 2003: 122-123.)

Konsultit toimivat nykyään laajasti kaikilla liiketoiminnan eri aloilla. Konsultointi yrityksistä on paljon tarjolla, mutta sosiaali- ja terveysalalle erikoituneita yrityksiä on vähän. Etsin alalle erikoituneita yrityksiä, löysin kaksi yritystä. Hoivakas-kehittämispalvelut toimivat Etelä-Suomen alueella. Tarjoaa sosiaalialan yrittäjille kehittämiseen erikoitunutta koulutus- ja konsultointipalveluja. Yrityksen liiketoiminnan suunnitteluun sekä kehittämiseen antaa apua. (Hoivakas-kehittämispalvelut 2010.) Toinen Konsulttitoimisto Rauni Segerholm Oy Uudenmaan alueelta, hän on erikoistunut hyvinvointialalle. R. Segerholm ainoa työntekijä yrityksessä ja toiminta-alueena on koko Suomi. Asiakkaana ovat kunnat sekä kaupungit ja tehtävä alueena ovat terveys- ja sosiaalipalvelut. Erilaiset selvitykset, kehittämis-, kustannus- ja muutostilanteissa antaa apua. (Aarre 2013.)

Konsultointiyrityksen valinta on vaikeaa yritykselle, valita 5000 (vuonna 2005) konsultointia markkinoivien yritysten joukosta (Rope 2006: 43). Valinnan onnistumisen kannalta ensimmäinen ehto on oikean konsulttiryhmän löytäminen. Seuraavassa on tahoja mistä voisi löytää konsultointiryhmän: sidosryhmät (elinkeinoelämänkeskusliitto ja palvelutyönantajat), PKT-säätiön hakupalvelu, Liikkeenjohdon Konsultit, Suomen konsulttitoimistojen liitto ry, sekä työvoima- ja elinkeinokeskukset. Lisäksi alan yrittäjäjärjestö, liikeyhteistyö tai tuttavilta, voi tiedustella suosituksia konsultin valintaan. (Huttunen 2003: 65.)

Yrittäjän valintatilanteissa tulisi selvittää konsulttien nimet sekä heidän ansioluettelo. Konsulttien aikaisemmat konsultointityöt sekä suositukset voivat helpottaa valintaa, mutta niihin kannattaa suhtautua varauksella. Yrityksen aiemmat kokemukset konsultista ovat parhaita valintakriteerejä. Valinnassa ovat tärkeä kykenevyytensä osoittanut konsultti. Tämä osaa nostaa esille osaamisen merkityksen tietyn konsultin työssä, tietyn asiakkaan tietyn ongelman ratkaisemiseksi. Konsultointiryhmän hyötyjä on vaikeaa erottaa muista tuottavista kehittämistoimenpiteistä, koska hyödyt ovat nähtävissä pitkällä aikavälillä. Alan hinnoittelu on kirjavaa: päivä-, työvaihe tai hyötyperusteista. (Huttunen 2003: 66-68.)

Talouselämälehti kertoo artikkelissaan konsulttimarkkinoiden kasvavan nimenomaan lisääntyneiden toimeksiantojen ansiosta. Neljä viidestä selvitykseen vastanneesta konsultista raportoi hintojen pysyneen vuoden 2004 tasolla. Konsultoinnin hinnat ovat tasoa 1000 euroa/konsultti/päivä, tämä on isojen järjestelmätalojen ja ulkoistajien perustaksa. Ostajana ei ole helppo olla konsultointiviidakossa. Asiakkaat ostavat kokemusta, mutta konsultit myyvät päiviä ja tunteja. Lisäksi kysyttiin konsulteilta, millä perusteella he uskovat asiakkaan valitse-

van konsulttinsa. Kahdeksasta vaihtoehdosta hinta arvioitiin toiseksi vähiten valintaan vaikuttavaksi kriteeriksi ja riippumattomuus kolmanneksi vähiten. Aiemmat työt, asiakkaan toimialan tuntemus ja konsulttiyrityksen tai konsultin nimi ratkaisevat. (Erola M. 2005.)

5.8 Laurean hallinnoiman hyvinvointi-alan yrityshautomon asiakaskysely

Laurean hallinnoimalle hyvinvointihautomolle tehtiin keväällä vuonna 2010 asiakaskysely konsultointiyrityksen tarpeellisuudesta. Kyselyyn osallistuivat hautomon nykyiset ja entiset asiakkaat. Kyselyn tarkoituksena on hautomon kehittäminen yrittäjien tarpeiden mukaiseksi sekä osoittaa yhteistyökumppaneille toiminnan kehittämisen tarvetta rahoitusneuvottelussa. Otanta oli 96 yrittäjää ja kyselyyn osallistui 56 yrittäjää. Hyvinvointialan yrittäjiltä kysyttiin onko aikaisemmin käyttänyt konsultointiyrityksen palveluja, kuinka monta kertaa ja mitä palveluja on käyttänyt. Lisäksi kysyttiin pitävätkö yrittäjät konsultointiyritystä tarpeellisena sekä mitä palveluja he jatkossa käyttäisivät ja kuinka kauan he ovat olleet yrittäjänä.

Haastateltavista ainoastaan yksi yrittäjä ei ollut käyttänyt ulkopuolista konsultointiapua yrityksen toiminnassa. Yrittäjät ovat käyttäneet Hyvinvointi-alan hautomoa, Uusyrityskeskusta, ELY-keskusta, Yritys-Helsinkiä, Helsingin yrittäjiä, Superia sekä muutama on ollut mukana EU:n hankkeessa, johon koulutus ja ohjaus ovat kuuluneet. Yrittäjät ovat hakeneet eniten apua: yrityksen perustamiseen, seuraavana yrityksen kehittäminen ja ideointi, hallinto-, tuki-, rahoitus- ja lakiasia sekä markkinointi ja viestintä. Vähäisempiä palvelujen käyttöä on seuraavilla alueilla: yrityskoulutus, laadunhallinta, kirjanpito, verkostoituminen, yritysmuodon vaihto ja tuotteistaminen. Konsultointipalvelu neuvontaa ovat käyttäneet keskimäärin kolme kertaa.

Yrittäjistä noin 2/3 osaa pitää konsultointipalveluja tarpeellisena ja ovat valmiita käyttämään jatkossakin palveluja. Loput osallistujista jonkin verran tarpeellisena tai eivät osaa sanoa. Jatkossa vajaa kuusikymmentä prosenttia yrittäjistä suunnittelee käyttävänsä seuraavia konsultointipalveluja: myynti, yrityksen kehittäminen, kasvu ja viestintä. Vajaa kaksikymmentä prosenttia yrittäjistä aikoo käyttää rahoituksen hankintaan ja tukiasioihin. Osa vastaajista ei tarvitse palveluja tai heillä on huonoja kokemuksia palveluista.

Konsultointiyritykseltä toivotaan omanalan erikoistietoutta, yhteydenottojen helppoutta tai vaivattomuutta, konsultointiyhtiöiden markkinointi tulisi tehdä näkyvämmäksi. Konsultilta toivotaan hyvää vuorovaikutustaitoa ja hyviä yhteyksiä päättäjiin että viranomaisiin. Markkinointi, myynti ja yrityksen kehittäminen nousivat suurimmaksi haasteeksi yrittäjille, joihin he haluaisivat lisää tukea että opastusta. Ehkä se, osaltaan johtuu siitä, että terveysalan koulutus ei anna markkinointiin että talousasioihin valmiuksia. Tuotteistamisessa toivotaan, valmii-

ta paketteja. Sosiaalialan lainsäädäntöön useat yrittäjät halusivat lisää tukea ja tietoa. Yrittäjät olivat valmiita maksamaan palveluista, kun neuvonta vastaa heidän tarpeitaan.

6 Liikeideasta liiketoimintasuunnitelmaan

Ajatus yrityksen perustamisesta yleensä lähtee aikovan yrittäjän omasta halusta tai työllistymisestä, yrittäjävalmiuksista ja liikeideasta. Suurin osa yrityksistä perustetaan samalle toimialalle, missä itse on aikaisemmin toiminut. Yritysidea on usein hänen oma oivalluksensa, tämä perustuu toisen palveluksessa hankittuun ammattitaitoon ja kokemukseen. Onnistunut yrityksen perustaminen vaatii hyvän liikeidean. Tarvitaan myös suunnittelua, rohkeutta, lujaa uskoa omiin kykyihin ja ammattitaitoa sekä paljon työtä. Yritystoiminnan aloittamiseen tarvitaan myös halua yrittää, riittävästi alkupääomaa sekä tietoa ja taitoa yrittämisestä. Tulevan yrittäjän ei kannata lannistua pienistä epäonnistumisista. Ennen kaikkea kannattaa keskittyä omiin vahvuuksiin ja ajatella positiivisesti. Perheen tuki ja verkostosuhteet ovat myös edellytyksiä menestyvälle yritykselle ja yrittäjälle. (Yrityksen perustajan opas - silta yrittäjyyteen 2008: 22.)

Suunnitelman tekemiseen kannattaa panostaa aikaa ja nähdä siihen vaivaa, koska tehdyt päätökset vaikuttavat pitkälle tulevaisuuteen. Tekeminen vaatii tekijältä laaja-alaista tietoa yrittämisestä. Suunnittelu ja varautuminen erilaisiin yrityselämän tilanteisiin ovat kilpailuetu yritykselle. Muutoksiin sopeutuminen on helpompaa, jos ne on tunnistettu etukäteen ja niihin voitu varautua. Menestyviä yrityksiä yhdistää harkitut tavoitteet että strategiat sekä selkeä näkemys markkinoista että kilpailutilanteesta. (Ruuska, Karjalainen ja Johansson 2001:4.)

Hyvä liiketoimintasuunnitelma on yritystoiminnan perusta sekä ohjenuora, ja se kertoo tavasta menestyä valitulla toiminta-alalla. Liiketoimintasuunnitelma on yritystoiminnan kokonaisvaltainen suunnitelma, siinä analysoidaan ja perustellaan sekä täsmennetään liikeidea. (Meretniemi & Ylönen 2008: 24.) Liiketoimintasuunnitelmalla (LTS) osoitetaan, että yrityksen tuotteella tai palvelulla on oikea liiketoimintamahdollisuus. Suunnitelma tehdään kirjallisena ja sen pituus on kolmesta kolmeen kymmeneen sivuun. Se etenee loogisessa järjestyksessä. Hyvä suunnitelma on konkreettinen. Siinä on nimet, eurot, päivämäärät, se on tavoitteellinen, yrittäjän itsensä laatima, ja se on lähiajan työsuunnitelma (noin 3-5 vuotta) ja siitä löytyvät menestystekijät että ajoitus. (Hoivayrittäjyys MTK 2013.)

Seuraavaksi kuvataan liiketoimintasuunnitelman keskeisin sisältö. Liiketoimintasuunnitelma sisältää tiivistelmän toiminnasta. Siinä kuvataan markkina-analyysi, yrityksen kuvaus, rahoitussuunnitelma ja riskianalyysi. Tiivistelmän tehtävänä on kertoa olennainen yrittäjästä ja yrityksestä. On tärkeää tuoda esille yrittäjän ammatillinen pätevyys, hänen tietonsa ja taitonsa alan toiminnasta. Tämän lisäksi voi kertoa yrittäjän ja yrityksen erinomaisuustekijöistä,

palvelunlaadusta, erikoistumisesta tai saavutuksista. Tiivistelmä tulee tehdä niin että se houkuttelee lukijaa tutustumaan hankkeeseen tarkemmin. (Liiketoimintasuunnitelma 2013, Kainlauri 2007: 37- 42.)

Markkina-analyysissä kuvataan toimialaan, asiakkaisiin, kilpailijoihin ja toimintaympäristöön liittyviä asioita. Analyysissä kartoitetaan palvelujen menestymismahdollisuuksia kilpailuympäristössä. Kartoitus tuottaa yrittäjälle elintärkeää tietoa siitä, millaisella profiililla tämä voisi saada jalansijaa valitsemallaan alalla ja toimialueella potentiaalisen asiakaskuntansa keskuudessa. (Liiketoimintasuunnitelma 2013, Kainlauri 2007: 37- 42.)

Toimialan kuvauksessa kerrotaan toimialan koosta, kannattavuudesta ja rakenteesta. Myös kuvaillaan toimialan kehitys ja tulevaisuuden näkymät. Tässä vaiheessa on hyvä selvittää yrityksen suhde kuntaa: myykö tuotteitaan kunnalle. Ajankohtaista tietoa asiakkaista ja toimintaympäristöstä saa muun muassa alan lehdistä, Stakesin, Kuntaliiton ja Tilastokeskuksen internet-sivuilta. Asiakaskunta kuvataan ensin yleisellä tasolla ja sen jälkeen ryhminä. Myös kuvataan asiakasryhmien ja näiden nykyisiä tarpeita sekä tarpeisiin vastaamista. Lisäksi selvitetään miksi kyseiset asiakkaat tarvitsevat yrityksen palveluja. Myös kohderyhmän omaisten palvelun tarve selvitetään, ovatko he mahdollisia asiakkaita. Analysoidaan sekä kuvataan kilpailijat ja nimetään ne. Arvioidaan kilpailijoiden strategiaa, tuotteita, kannattavuutta ja asemaa markkinoilla sekä heidän erottautumistekijät kilpailijoihin nähden. Toimintaympäristön kuvauksessa selvitetään laki- ja lupa-asioita ja julkisen sektorin kilpailuttamiseen liittyvät asiat. Myös väestölliset, teknologiset, taloudelliset ja poliittiset tekijät vaikuttavat yritystoimintaan, myös nämä on hyvä huomioida. Toimialan taustoihin ja tulevaisuuden näkymiin kannattaa panostaa kuvauksessa, niistä saa ensikäden ennakkotietoa yritystoiminnan suunnitteluun. (Liiketoimintasuunnitelma 2013, Kainlauri 2007: 37- 42.)

Seuraavaksi kuvataan yritys: toimintastrategiasta, palveluista, henkilöstöstä ja toimitiloista, myynnin, markkinoinnin ja viestinnän valinnoista. Kuvataan yrityksen muoto ja sen valintaan vaikuttavat asiat. Visio-osassa kuvataan yrityksen myönteinen tulevaisuus näkemys, tämä ohjaa yritystoimintaa. Palvelut kuvataan yksityiskohtaisesti, selvitetään palvelujen laatutekijät ja toiminnan keskeiset arvot sekä palvelujen hinnoitteluperiaatteet. Kuvataan yrityksen henkilöstön tarve ja alan lakisääteiset pätevyysvaatimukset, pätevyys ja rekrytointisuunnitelma sekä oma rooli yrityksessä. Kuvaus yrityksen toimitiloista ja tiloihin liittyvät lakisääteisten vaatimusten täyttäminen. Kerrotaan myös mihin tiloja käytetään ja myös se, jos toimitiloja ei tarvita. (Liiketoimintasuunnitelma 2013, Kainlauri 2007: 37- 42.)

Kuvaillaan myynnin ja markkinoinnin toteutuskeinot sekä yrityksen viestinnän sen perusratkaisuihin ja imagoon liittyvät asiat. Taloudellista kannattavuutta arvioidaan tekemällä rahoitus- ja kannattavuuslaskelmat. Rahoitussuunnitelmassa selvitetään oman- ja ulkopuolisen rahoi-

tuksen tarpeet sekä lähteet. Rahoituslaskelman avulla selvitetään mitä hankintoja yrityksellä on heti alkuvaiheessa, että toiminta pystyy alkamaan. Kannattavuuslaskelma auttaa puolestaan hahmottamaan yrityksen myyntitavoitteen. Siinä tarkastellaan kuluja ja määritellään kuinka paljon tarvitaan esimerkiksi työntunteja tulotarpeiden tyydyttämiseen. Lopputuloksena laskelma, joka osoittaa kuinka paljon täytyy saada myyntiä tietyllä hinnalla tietynä aikana. Yritystoiminnan on oltava voittoa tuottavaa ja kannattavaa. Yritystoiminta on kannattavaa kun toiminta kattaa kulut ja tuottaa tuloa yrittäjän elämiseen ja tarpeisiin. (Liiketoimintasuunnitelma 2013, Kainlauri 2007: 37- 42.)

Lopuksi tehdään SWOT-analyysi yhteenveto liiketoimintasuunnitelmasta, se vastaa riskianalyysyä. Siinä kuvataan toiminnon vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Liiketoimintasuunnitelmaa tehdessä asioita tulee pohdituksi riittävän tarkasti etukäteen. Asioiden kirjaaminen selkeyttää ajatuksia ja ennalta odottamattomille yllätyksille jää vähemmän tilaa. Tavoitteellinen suunnitelma ohjaa yrittäjän toimintaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Liiketoimintasuunnitelma laaditaan ennen kaikkea yrittäjää itseään varten, sen avulla on helppo suunnitella, ohjata sekä seurata yrityksen toimintaa. Lisäksi sitä käytetään yrityksen päivittäisen toiminnan tukena. Se laaditaan myös rahoittajaa varten, sitä tarvitaan, esimerkiksi haettaessa rahoitusta pankista, starttirahaa tai muita tukia. (Meretniemi & Ylönen 2008:24.) Liikeidea muuttuu ja kehittyy olosuhteiden muuttuessa, palveluja tarjotaan alati muuttuville markkinoille. Tämän vuoksi on tärkeää, että katsot liikeideaasi ja kehität sitä jatkuvasti. (Liiketoimintasuunnitelma 2013.)

Hyvinvointialan yrittäjäksi aikova voi tarkistaa liikeideaansa, tästä on hyvä muistisääntö KAALI: K - Kunnallinen toimintaympäristö, A - Arvot, asenteet ja asiakaslähtöisyys, A - Ammattitaito, L - Lait ja asetukset, I - Innovoiva bisnes (Kainlauri 2007: 41). Liiketoimintasuunnitelman laatimiseen saa tietoa monelta taholta esimerkiksi: organisaatiot julkaisevat liiketoimintasuunnitelmaa sekä oppaita ja kunnan elinkeinoasiamies ja ELY-keskusten aluetoimistot auttavat henkilökohtaisesti. (Hoivayrittäjyys MTK 2013.)

7 Oma liiketoimintasuunnitelma

Yrittäjyys on minulle tuttua 1990-luvulta, jolloin minulla oli oma yritys ja myöhemmin perheyritys. Tiedän minkälaista pk-yrittäjän arki on ja mitä se yrittäjältä vaatii. Yrittäjäksi alkaminen on minulle luonnollinen valinta, sopii elämäntilanteeseeni ja pidän vanhustyöstä. Aikaisempi koulutus ja työkokemus ovat vanhustenhoidon, asiakaspalvelun, ravitsemuksen ja liikkeenjohdon puolelta, nämä tukevat ja antavat näkemystä yrittäjyydelleni. Merkonomiopintojen aikana kiinnostuin hoiva-alan yrittämisestä ja tein perustamaani yritykseen markkinointisuunnitelman.

Terveystieteiden koulutuksen myötä ajatus omasta yrittäjyydestä on vahvistunut. Koulutuksen aikana tulini huomaamaan, että alalla kaivataan hyvää ja laaja-alaisesti palvelevaa palveluyritystä. Koen sisäisen yrittäjyyteni olevan vahva ja haluan osallistua hoitokulttuurin kehittämiseen. Omassa yrityksessä voi vaalia hyvää ja asiakasystävällistä hoitotyötä. Lisäksi koen, että omassa yrityksessä saan olla "itse itsensä herra", saan päättää työajoista sekä tulojen suuruudesta. Perheessä on terveydenhoitoalan ammattilaisia ja he ovat kiinnostuneita tulemaan mukaan yritykseen. Heidän pitkä hoitotyönkokemus korvaa minun vähäisen työkokemuksen alalta.

Liikeidea lähti jalostumaan kotisairaanhoidopalvelusta, miettimällä mitkä palvelut täydentävät ja tukisivat työtäni asiakkaan luona. Kuinka voin auttaa vanhuksia asumaan omassa kodissa mahdollisimman pitkään, turvallisesti ja selviytymään arjesta paremmin. Tuomalla vanhusten elämään lisää virkeyttä sekä toiminnallisuutta. Kyllin hyvä kotisairaanhoido ja toimivakotipalvelu Tmi on vanhusten ja iäkkäiden palvelutarpeiden ympärille perustettu uudenlainen yritys.

Liiketoimintakonsepti perustuu usean eri palvelujen yhdistämiseen. Päämääränä on, että asiakas Kyllin hyvän palvelujen käyttäjä voi laajasti hyödyntää kodin- ja terveydenhoidon sekä kodin muutostyöt meiltä. Toiminta aloitetaan kotisairaanhoido- ja kodinhoitopalveluilla. Terveystieteiden valmistumisen jälkeen aloitan toiminnan, yrityksen markkinoinnilla. Markkinointi kanavina käytän suora- ja henkilökohtaista markkinointia. Otan yhteyttä yksityisenpuolensektoriin, julkisenpuolen sektoriin sekä hoitohenkilöstöön ja esittelen yritykseni sekä itseni heille. Mainoslauseeni on Kutsu Kyllin kylään!

Yrityksen toiminta-ajatuksena on, että kunnioitamme ja arvostamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat toimitamme lähtökohtana, palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstön ammatillisuus ja palvelutyön sopivuus ovat yritykselle tärkeitä imagotekijöitä. Henkilöstön ammatillinen osaaminen ja sen täydentäminen on tärkeää, että yritys pysyy kilpailussa mukana ja uudistuu.

Yritysmuotona on toiminimi ja kotipaikkana on Helsinki. Yrityksen omistajana ja työntekijänä toimin itse. Toimialat ovat sosiaali- ja rakennusala ja palveluja tarjotaan Helsingin keskikau-pungin alueella. Yrityksen palvelut kotisairaanhoido- ja kodinhoitoa sekä kodinmuutostyöt tarjotaan kohderyhmälle vanhuksia ja aikuisia tai lapsia. Palveluja tarjotaan arkipäivisin kello 7.00-18.00 tai kysynnän mukaan. Yrityksen yhteistyökumppanit ovat Helsingin kaupunki, Malmin Yliopiston apteekki, Villen remontti Oy, Malmin K-rauta ja Apuvälinepalvelu.

Terveystieteiden palvelut ovat erilaisia terveystarkastuksia, mittauksia, haavanhoitoa, seurustelua, neuvontaa ja ohjausta. Kodinhoitoa tarjotaan ainoastaan kotisairaanhoidon ostajille asiakkaille, koska ne ovat arvonlisäveron alaista työtä (24 prosenttia). Palvelut sisältävät ko-

dinhoidon, henkilökohtaisen hygienian hoitoa, erilaiset asioinnit, vaatehuollon ja ravitsemusohjausta. Toimivakotipalvelu tarjoaa asiakkaille erilaisia muutostöitä keittiöön, wc:n ja kylpyhuoneeseen. Laitteista ja materiaalista maksetaan arvonlisäveroa 24 prosenttia. Muutostöihin käytän aliurakointi yritystä.

Yrityksen suunniteltu liikevaihtotavoite ensimmäisenä vuonna on 100.000- 120.000 euroa. Suurin osa liikevaihdosta muodostuu kotisaira- ja kodinhoidosta. Markkinointiin olen satsannut alkuvaiheessa noin 5000 euroa vuosi. Se on mielestäni riittävää, koska teen markkinointin itse. Toimivakotipalvelua on tarkoitus ajaa ensimmäisenä vuonna sisään ja sen jälkeen erikoistua myymään kodin muutostöitä. Henkilöstöä yrityksessä on omistaja ja tarvittaessa sijainen, joka tulee sopimuksen mukaan työhön. Yritys ei tarvitse toimitiloja, koska palvelu tapahtuu asiakkaan kotona. Toimistotilat ovat omistajan kotona.

Alalla on paljon kodin- ja kotisairaanhoidon alan yrityksiä ja ne ovat myös lisääntymässä yleisen laman ja siitä johtuvan työttömyyden vuoksi. Alalla kotisairaanhoidon tuntiveloitus on yleisesti noin 43 euroa tunnilta. Uskon, että alalla voin menestyä tarjoamalla yksilöllistä, hyvää ja monipuolista palvelupakettia. Alalle tuo kysyntää vanhusten määrä, joka on lisääntymässä lähi vuosina sekä tulevat vanhukset ovat laatumietoisempia ja varakkaampia. Lisäksi yksinäisten ja yksin asuvien vanhusten määrä on lisääntynyt. Kunnat vähentävät itse tuotettujen palvelujen määrää, kuntien huonon taloustilanteen takia.

8 Pohdinta

Aiheen valintaan vaikutti paljon halu perustaa hoiva-alan yritys, opintojen jälkeen. Alan yrityksen perustaminen on monimutkaista ja yritystoiminta vaikeampaa kuin monella muulla toimialalla. Toiminta perustuu lakeihin, alan ammattikoulutukseen ja vankkaan ammattitaitoon. Halusin perehtyä alan toimintaan ja yrityksen perustamiseen, ennen oman yrityksen perustamista. Lisäksi halusin saada lisää tietoa alalle yritysneuvontaa tarjoavista organisaatioista.

Tein asiakaskyselyn vuonna 2010 Laurean hallinnoimalle hyvinvointialan hautomolle, jonka tuloksena selvisi, että alan yrittäjät tarvitsevat lisää tietoa. Yrittäjät halusivat tietoa muun muassa yritystoiminnan aloittamisesta, taloushallinnon alueelta, markkinoinnista ja lakiasioista. Yrittäjät kertoivat tietojensa olevan puutteellisia, eivätkä he olleet saaneet tarpeeksi tietoa ja neuvontaa yrittäjyyteen. Lisäksi he olivat valmiita käyttämään yritysneuvontaa, jos palvelut olisi kohdistettu omalle alalle. Myös neuvontapalveluyritysten toivottiin lisäävän tietoisuutta alan palveluista. Tämä osaltaan innosti minua selvittämään alan yrityksen perustamisen haasteellisuuden. Ongelmana on ollut alalle tarkoitettujen yritysoppaiden ja kirjallisuuden sekä neuvontapalvelujen vähäisyys. Vasta 2000-luvulla on huomattu alaa koskevan ohjeistuksen puute, johon on sittemmin alettu panostaa.

Hyvinvointiyhteiskunnan palvelut ovat suurten haasteiden ja muutosten edessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tarve on kasvussa sekä meillä että maailmanlaajuisesti. Terveyspalvelujen rahoituksen kannalta haastavan yhtälön luovat väestön ikääntyminen, suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle sekä maan sisäinen muuttoliike maaseudulta suuriin asutuskeskuksiin. Alan teknologian nopean kehittymisen myötä tulevaisuudessa voidaan hoitaa vaikeatkin sairaudet. Asiakkaiden vaurauden lisääntymisen myötä myös vaatimustaso nousee. Eliniän odote on kasvanut, ja erityisesti 80-85 vuotta täyttäneen väestön kasvu lisää terveydenhuollon palvelutarpeita. Edellä mainittujen asioiden vuoksi maassamme on käynnistetty kunta- ja palvelurakennemuutos. Tällä varmistetaan kuntien vastuulla olevien palveluiden tarjoaminen rakenteellisesti ja taloudellisesti riittävän vahvoissa yksiköissä. Uudistuksella halutaan varmistaa kuntalaisten palvelujen saatavuus tulevaisuudessakin. Julkisella sektorilla terveyspalveluja yhdistetään yli kuntarajojen ja osa palveluista tullaan keskittämään suuriin asutuskeskuksiin.

Tulevaisuudessa kansalaisten vastuu sekä omasta terveydenhoidosta että läheisten hoidosta kasvaa. Vuonna 2010 lähes 90 prosenttia 75 vuotta täyttäneistä vanhuksista asui kotonaan ja n. 10 prosenttia erilaisissa laitoksissa. Kuntien tavoite vanhusten hoidossa on saada vanhuksat asumaan kotonaan entistä pidempään. Kunnat tulevat lisäämään erilaisia kodinhoitopalveluja tukeakseen vanhuskotona asumista. Kuntien heikon taloustilanteen ja terveysmenojen lisääntyessä kunnat ovat lisänneet ostopalvelujen käyttöä enenevässä määrin. Näin kunta voi tarjota palvelut edullisemmin kuin itse tuottamalla. Kaikki edellä luetellut tekijät tulevat vaikuttamaan alan yksityisen sektorin kehityssuuntaan. Joustavien ja muuntautumiskykyisten palvelujen ansiosta yksityisessä palvelutuotannossa voidaan hyödyntää alan mahdollisuudet uusia palveluita tarvittaessa tuottaen. Vaihtoehtona julkisille palveluille voi olla mahdollista toimia joko julkisten palvelujen rinnalla tai kumppanuussuhteessa julkisten palvelujen kanssa. Alan toimijoiden on jatkuvasti huolehdittava, että palvelut pysyvät korkealuokkaisina ja toimintaa kehitetään markkinoiden tarpeiden mukaan.

Alan erityispiirteitä ovat pienyrittäjäisyys ja toiminimellä toimivien yritysten suuri määrä. Pienyritysvaltaisuus on toisaalta voimavara, ja se on tulevaisuudessakin yksityiselle terveydenhuollolle ominainen piirre. Ala on vielä kehittymätöntä ja yritysten palveluvalikoima on ollut yksipuolinen; alan yritykset ovat aiemmin tarjonneet usein vain jotakin tiettyä palvelua. Yksityisiä kotipalveluja tarjosi vuonna 2010 vajaa 700 yritystä, joskin suunta on ollut 2000-luvulla kasvava. Yksityisen kotipalveluyrityksen palveluiden hinta on yleensä noin 43 - 45 euroa tunti. Asiakas voi saada työn hinnasta kotitalousvähennyksen tai vapautuksen arvonlisäverosta. Vapautus verosta vaatii verottajalle tehdyn hoivasuunnitelman.

Yksityisen terveydenhuollon menestystekijöitä ja olemassaolon edellytyksiä ovat olleet nopea palveluiden saatavuus ja joustavuus, kustannustietoisuus, asiakaslähtöisyys ja palvelujen laadukkuus. Yksityisen sektorin toimintaa on vaikeuttanut markkinoiden kehittymättömyys ja julkisen sektorin hallitsemat markkinat. Yksityisen sektorin alan yritysten asiakaskunta on koostunut sekä tutkimuksensa ja hoitonsa itse maksavista asiakkaista että työterveyshuollon asiakkaista. Yhteiskunnan taloudellinen kehitys vaikuttaa yksittäisen kansalaisen terveystalvelujen ostokäyttäytymiseen voimakkaasti.

Yrittäjäksi lähdetään työttömyyden seurauksena tai haluttaessa itsenäisempää ja mielekkäämpää työtä, jossa pääsee hyödyntämään ammatillista osaamistaan. Ala on naisvaltainen, koska naiset hakeutuvat perinteisesti palvelualan ammatteihin. Vaikuttaako tähän naisten perhekeskeinen ajattelutapa, perheestä huolehtiminenhan on perinteisesti kuulunut naisille? Monet hoiva-alan yrittäjänaiset tuntevat pystyvänsä yrittäjinä paremmin yhdistämään perheen ja työn sekä vaikuttamaan alan palvelukulttuurin kehittämiseen. Palveluiden osto ja myynti hoiva-alalla perustuvat eettisyyteen, koska alalla ollaan tekemisissä asiakkaiden hyvin henkilökohtaisten asioiden kanssa. Yrittäjät tuntevat myötäelämisen ja ammatillisuuden kulu- luvan yrittäjyyteen.

Suomessa terveydenhuolto on erittäin tarkasti säänneltyä toimintaa. Terveydenhuoltoa ohjataan lain, säädöksiin sekä viranomaisten ohjauskirjein. Hoivayrittäjyyden erityispiirteenä monien muiden toimialojen yrityksiin nähden on tarkka lainsäädäntö, jotka säätelevät tulevaa toimintaa jo liikeidean suunnittelusta lähtien. Erityispiirteet korostuvat lupa- ja ilmoitusmenettelyssä. Liiketoiminnan ja palvelujen suunnitteluvaiheessa on hyvä selvittää lain vaatimukset ja sopimuskäytänteet, koska ne vaikuttavat monien palveluiden suunnitteluun ja hinnoitteluun. Ala on työvoimavaltainen ja palvelut perustuvat vahvasti henkilöstön osaamiseen. Yksityisen terveydenhuollon puolella lainsäätelyllä pyritään takaamaan potilasturvallisuus ja palvelujen laatu. Terveydenhuollon ammattihenkilöstön toiminnan säätelyssä on samat kriteerit. Suurimmassa osassa terveydenhuoltopalveluja työntekijöiltä vaaditaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammatillinen pätevyys.

Lupien hakeminen ja ilmoitusten tekeminen ennen toiminnan aloitusta tapahtuu seuraavasti: Yritys tekee Verohallinnolle ja Patentti- ja rekisterihallitukselle ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Y-lomakkeella. Kaikki luvanvaraisesti toimivat elinkeinonharjoittajat tekevät kaupparekisteriin ilmoituksen toiminnan aloittamisesta, jonka hyväksyttäessä yritykselle myönnetään Y-tunnus. Terveydenhuollon oikeusturvakeskukselle (TEO) tehdään ilmoitus itsenäisestä ammatinharjoittamisesta. Terveydenhuollon palveluntuottaja tekee ennen toiminnan aloittamista lupahakemuksen toiminta-alueensa lääninhallitukselle ja kunnalle. Yritystoimintaa suunnittelevan yrittäjän kannattaa tutustua kyseisten virastojen internet-sivustoihin. Lisäksi jo suunnitteluvaiheessa on järkevää konsultoida lupa-asioista vastaavaa viranomaista, jolta

voi saada hyödyllistä ja taloudellisestikin arvokasta tietoa, säästää aikaa ja välttää ylimääräiseltä työltä. Lupamenettelyistä saa tietoa lainsäädöstietopankista www.finlex.fi ja lupamenettelyyn aluehallintoviraston internet-sivuilla www.avi.fi. Potilasasiakirjojen säilyttämisestä saa tietoa tietosuojavaltuutetun toimistosta www.tietosuoja.fi.

Sosiaali- ja terveystalouden yritystä suunnitteleva tarvitsee monenlaista tietoa ja osaamista. Yrityksen perustaminen ja yrityksen kehittäminen edellyttää laaja-alaista tietoa toimintaympäristöstä, alaan kohdistuvasta lainsäädännöstä, palvelutarpeiden ja -odotusten kehityksestä, kunnan toiminnasta ja julkisesta hankintamenettelystä. Hoivayrityksen suunnittelu- ja perustamisvaiheessa kannattaa käyttää oman alueen alan organisaatioiden ammattitaitoista apua, koska näin välttyy monelta virheeltä. Alkavalta yrittäjältä vaaditaan aktiivisuutta ottaa selvillä palveluja tarjoavat yritykset ja niiden palvelut.

Useat tahot tarjoavat tärkeää ja hyödyllistä neuvontapalvelua alkavalle yrittäjälle. Kunnan yritysasiainmies osaa kertoa kunnan yrityspolitiikasta, alueen yritysraakenteesta ja opastaa yrityksen perustamistoiminnassa sekä ohjata tarvittaessa muihin neuvontapalveluihin. Mielestäni häneen kannattaa olla ensimmäiseksi yhteydessä, häneltä saa tärkeää tietoa yritystoimintaan ja palveluiden kehittämiseen. Seudulliset elinkeinoyhtiöt edistävät kuntien yrittäjyyttä: heillä on yritysneuvoja ja myös seudullisia hyvinvointihankkeita yrittäjille. ELY-keskukset tarjoavat laajan valikoiman palveluja yrittäjälle: neuvontaa yrityksen perustamiseen, kehittämisspalveluja ja rahoitusta. Toimipaikat ovat aluehallintokeskusten yhteydessä. ELY-keskukset toimivat yhteistyössä maakuntaliittojen kanssa. Työ- ja elinkeinotoimistosta (TE-toimistot) aloittava yrittäjä voi saada starttirahaa yritystoiminnan aloittamiseen. Tuella varmistetaan yrittäjän toimeentulo ennen yritystoiminnan käynnistymistä ja tulojen vakiintumista. TE-toimistot tarjoavat työvoimapolitiittisina kursseina aloittaville yrittäjille tarkoitettua yrittäjyyskoulutusta.

Oman alueen Uusyrityskeskus antaa henkilökohtaista neuvontaa yrityksen perustamisasioissa. Uusyrityskeskusten internet-sivuilta löytyy muun muassa Yrityksen perustajan opas ja Apua liiketoimintasuunnitelman laatimiseen -opas. Finnvera Oy tarjoaa sosiaali- ja terveystaloudelle soveltuvaa rahoitusta, esimerkiksi pien-, naisyrittäjä- ja ympäristölainat. Teknologia- ja innovaatioiden tutkimuskeskus Tekes tarjoaa hoiva-alalle sopivia erilaisia kehittämissuunnitelmia ja rahoitusta. Yritys-Suomen verkkopalvelu tarjoaa tietoa edellä luetelluista palveluista. Alkava yrittäjä tarvitsee laaja-alaista koulutusta yrittäjyyteen, joka antaisi eväitä taloushallintoon, markkinointiin, palveluiden kehittämiseen ja lainsäädäntöön perehtymiseen. Terveystalouden koulutus ei vastaa näiden opetuksesta, koulutuksen pitäisi tulla TE-toimistojen tai ELY-keskusten puolelta. Näin Suomeen saataisiin luotua kehittyneitä palveluita ja kannattavia hoiva-alan yrityksiä. Alalla tarvitaan mielekäästä palveluiden yhdistämistä, laatuverkoston luomista ja verkostoitumista tuottajien kesken, näillä toimenpiteillä saadaan toimivat ja kannattavat markkinat.

Lähteet

- Alueet ja elinkeinot 2013. Suomen kuntaliitto. Luettu 16.3.2013.
<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/Sivut/default.aspx>>
- Aarre-yrityshaku 2013. Asiakastieto Oy. Luettu 23.2.2013.
<<http://www.arre.fi/aarre/ActionHaku.do>>
- Erola M. 2005. Täältä tullaan konsultointi! Talouselämä 17.2.2005. Päivitetty 21.11.2008. Luettu 20.2.2013.
<<http://www.talouselama.fi/uutiset/taalta+tullaan+konsultointi/a2056766>>
- Ekroos E. 2004. Terveystuotannon palvelutuotanto yksityisesti vai julkisesti. Talentum Media Oy Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Filppus L. 2010. Konsultti kaivaa osaamisen esiin. Kauppalehti 2010/26, 16
<<http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/avoinarkisto/index.jsp?xid=3645605&date=2010/02/09>>
- Finnvera lyhyesti 2012. Finnvera. Luettu 10.4.2013.
<<http://www.finnvera.fi/Finnvera/Finnvera-lyhyesti>>
- Hiltunen M., Karjalainen K., Mannio L., Pälttiniemi P., Pötry J., Savolainen A., Tainio J., Tirkkonen T. & Välke R. 2007. Hyvinvointiyrittäjän liikeopas Ammatinharjoittajasta yrittäjäksi. Tietosanoma Oy AS Pakett, Tallina
- Hoito- ja hoivayrittäjyyden tukena julkiset yrityspalvelut 2012. TEM. Luettu 14.4.2013.
<https://www.tem.fi/files/34054/TEM_Hoito-hoivayrittäjyyden_tukena_SU-11-21-ke.PD>
- Hoivakas- kehittämisspalvelut 2010. Hoivakas. Luettu 23.10.2012. <
<http://www.hoivakas.com/>>
- Hoivayrittäjän ABC 2011. ProAgria Häme
Hoivayrittäjyys 2013. MTK Maaseudunyritykset. Luettu 9.6.2010.
<http://www.mtk.fi/maaseutu/maaseutuyrittajyys/hoivayrittajaksi/hoivayrittajyys/fi_FI/mika_hoiva_alan_yrittajyys/>
- Huoltosuhde aiheuttaa huolta 2012. Tilastokeskus. Luettu 5.4.2013.
<http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-06-04_001.html?s=6>
- Huttunen P. 2003. Onnistuneen Konsulttihanke toteuttaminen. Talentum Media Oy. Gummerus Kirjapaino Oy Saarijärvi.
- Kainlauri A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. WSOY. WS Bookwell Oy Juva 2007
- Karvonen-Kälkäjä A., & Soback D., & Uusitalo S. 2009. Minäkö hyvinvointialan yrittäjäksi? Ohjeita sosiaali- ja terveysalan yritystä suunnitteleville. 3. Uudistettu painos. Kirjapaino Antti Välikangas Oy
- Kunta- ja palvelurakennemuutos Kuntien ja sairaanhoitopiirien väestöjen suuret muutokset ja Paras-hanke. 2008. Suomen kuntaliitto. Luettu 20.10.2012.
<http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;82183;127674;118453;121834>
- Kuntien yrityspalvelut 2011. Suomen kuntaliitto. Luettu 12.4.2013.
<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/elinkeinopolitiikka/yrityspalvelut/Sivut/default.aspx><

- Koulutusta yrittäjille 2013. Helsingin Yrittäjät. Luettu 23.2.2013.
<<http://www.koulutustayrittajille.fi/?area=%25&form=%25&school=%25&when1=1&time3=3&time4=4&btnSubmit=&btnReset=>>
- Kuntien tuki yrityksille 2013. Suomen kuntaliitto. Luettu 26.2.2013.
<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/elinkeinopolitiikka/yritystuet/Sivut/default.aspx>>
- Kauppinen S., Niskanen T. 2005. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes raportteja 288/2005. Gummerus Kirjapaino Oy Saarijärvi.
- Lupahallinto ja valvonta 2008. THL. Luettu 12.2.2013.
<<http://info.stakes.fi/yksityinenpalvelutuotanto/FI/yksityisensektorinasema/lupahallinto/index.htm>>
- Lainat 2013. Finnvera. Luettu 16.3.2013. < <http://www.finnvera.fi/Tuotteet/Lainat>>
- Liiketoimintasuunnitelma 2013. Yrityssuomi. Luettu 10.4.2013.
<http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/aihe?pp=polku_Yrityksen_perustaminen&ppa=palp_Harkitseminen_ja_suunnittelu&aihe=1000007<
- Maaseutupolitiikka 2013. Suomen Kuntaliitto. Luettu 26.2.2013
<<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/aek/maaseutupolitiikka/Sivut/default.aspx>>
- Meretniemi I. & Ylönen H. 2008. Yrityksen perustajan käsikirja. Otavan Kirjapaino OY Keuruu
- Palvelurakennemuutos osana kuntauudistusta 2013. STM. Luettu 7.4.2013.
<http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos>
- Palvelut yrityksille 2013. Spinno. Luettu 28.2.2013. <<http://spinno.fi/palvelut-yrityksille/>>
- Paras-hanke 2013. Suomen kuntaliitto. Luettu 24.2.2013.
<<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntauudistus/paras/Sivut/default.aspx>>
- Pienlaina 2013. Finnvera. Luettu 20.3.2013.
<<http://www.finnvera.fi/Tuotteet/Lainat/Pienlaina>>
- Pientakaus 2013. Finnvera. Luettu 20.3.2013.
><http://www.finnvera.fi/Tuotteet/Takaukset/Pientakaus>>
- Rakennemuutoskatsaus 2011. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Luettu 5.3.2013.
<<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2011/12/Rakennemuutoskatsaus/rakennemuutoskatsaus.pdf>>
- Rahoitusta yritysten tarpeeseen 2013. Finnvera. Luettu 16.3.2013.
<<http://annualreport2012.finnvera.fi/tama-on-finnvera/finnvera-lyhyesti/>>
- Rissanen S. & Sinkkonen S. 2004. Hoivayrittäjyys. PS-kustannus WS Bookwell Oy Juva
- Rope T. 2006. Menesty konsulttina konsultoinnista kukoistava liiketoiminta. Talentum Media Oy. Vammalan Kirjapaino Oy.
- Rusanen J. & Muilu T. Työttömyys, taloudellinen huoltosuhde ja tulotaso. Oulun yliopiston maantieteen laitos. Luettu 27.4.2013.
<http://kelo oulu.fi/tutkimus/Lapin_terveyskatsaus/Luku%202.pdf>
- Ruuska M., Karjalainen L. ja Johansson R. 2001. Miten laaditaan hyvä Liiketoimintasuunnitelma Business Plan Työkirja. 5. uudistettu painos. Finnvera Oyj Kuopio

Sairaanhoitajat ryhtyvät yhä useammin hoivayrittäjiksi 2013. Sairaanhoitajaliitto. Luettu 8.4.2013.

<http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/4_08/muut_artikkelit/sairaanhoitajat_ryhtyvat_yha_use/>

Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006. Suomen sairaanhoitajaliitto ry ja kirjoittajat. Cumberus Kirjapaino Oy

Seudullinen kehittäminen 2007. SEKES. Luettu 16.3.2013.

<<http://www.sekes.fi/jasenorganisaatiot/>>

Socca 2013. Luettu 14.2.2013. <<http://www.socca.fi/>>

Spinno 2013. Spinno. Luettu 12.3.2013. <<http://spinno.fi/> Yrityshautomot Te- keskusset>

Sairaanhoitajat ryhtyvät yhä useammin hoivayrittäjiksi 2006. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Luettu 26.2.2013.

<http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/amatilliset_urapalvelut/julkaisut/sairaanhoitaja-lehti/4_08/muut_artikkelit/sairaanhoitajat_ryhtyvat_yha_use/>

Sosiaalipalvelut 2012. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu 2012. Luettu 4.3.2012.

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1638/Sosiaalipalvelut2012_web.pdf>

Suomen yritykset 2010. Luettu 23.2.2013.

<<http://www.suomenyritykset.fi/KONSULTTITOIMISTO%20RAUNI%20SEGERHOLM%20OY/11342407/>>

TESO ry:n toiminta 2011 Teso. Luettu 16.3.2013.

<<http://www.tesory.com/img/file/tk2011.pdf> >

Tietoa meistä 2013. Uusyrityskeskukset Suomi. Luettu 13.3.2013.

<<http://www.uusyrityskeskus.fi/tietoa-meist%C3%A4>>

Tokola P. & Hyyppä H. 2004. Konsultaation työn perusteita. Metanolia instituutti. Studio Ilpo Okkonen Oy.

Terveyspalvelut 2011. TEM. Luettu 4.3.2013.

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1627/Terveyspalvelut_2011.pdf>

ELY-keskus 2009. ELY-keskus. Luettu 26.2.2013.

<<http://www.te-keskus.fi/Public/?nodeid=10717&area=7651&lang=1>>

Pienyritykset 2009. Tekes. Luettu 13.2.2013.

<<http://www.tekes.fi/fi/community/Pienyritykset/417/Pienyritykset/1191>>

Teso ry. Luettu 11.6.2020. <<http://www.tesory.com/>>

Alkavalle yrittäjälle 2013. Uusyrityskeskus. Luettu 17.2.2013.

<<http://uusyrityskeskus.fi/etusivu>>

Yrityksen perustaminen 2013. Yritys-Suomi. Luettu 2.3.2013.

<<http://www.yrityssuomi.fi/default.aspx?nodeid=15524>>

Terveyspalvelut 2011. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu. Luettu 20.2.2013.

><http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/132/Terveyspalvelut.pdf>>

Uusyrityskeskukset Suomi 2010

<http://uusyrityskeskukset.fi/suomi//index.php?option=com_content&task=view&id=56&Itemid=93>

Väestöennusteet 2012. Tilastokeskus. Luettu 17.3.2013.

<http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html>

WSOY 1995. Nykysuomen sanakirja WSOY:n graafiset laitokset Juva

Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveystaloudessa 2011. Terveystalouden ja hyvinvoinninlaitos Luettu 28.2.2013. Tilastoraportti 33/2011

< http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2011/Tr33_11.pdf>

Yksityiskohtaiset asiantuntijapalvelut pk- yrityksille 2012. Ely- keskus. Luettu 16.3.2013.

<http://www.elykeskus.fi/fi/Elinkeinottojoaosaaminenjakulttuuri/Yritystoiminta/yrityskohtaiset_asiantuntijapalvelut/Sivut/default.aspx>

Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yksityisen sektorin osuus- sosiaalipalvelut 2010. THL. Päivitetty 3.5.2010.

<<http://info.stakes.fi/yksityinenpalvelutuotanto/FI/yksityisenosuus/sosiaalipalvelut/index.htm>>

Yksityiset palvelut 2013. THL. Luettu 6.3.2013.

>http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventajafi/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/terveyspalvelut/yksityiset-palvelut>

Yrityshautomot 2008. Helsingin kauppakorkeakoulu. Luettu

<<http://www.hse.fi/FI/services/smallbusiness/nbc/>>

Yrityshautomo 2013. Naisyrittäjyyskeskus. Luettu 16.3.2013.

<<http://www.nyek.fi/index.php?k=11185&x=1363631440>>

Yrityksen perustajan opas -silta yrittäjyyteen 2008. EditaPublishing Oy. 14. uudistettu painos. Edita Prima Oy Helsinki.

Yrityksen perustaminen 2013. Yritys- Suomi. Luettu 10.3.2013.

<http://www.yrityssuomi.fi/web/guest/aihe?pp=polku_Yrityksen_perustaminen&ppa=palp_Harkitseminen_ja_suunnittelu&aihe=1000231>

Yritystoiminta 2013. ELY- keskus. Luettu 16.3.2013.

<<http://www.elykeskus.fi/FI/ELINKEINOTTOJOAOSAAMINENJAKULTTUURI/YRITYSTOIMINTA/Sivut/default.aspx>>

Yrityshautomo 2008. Laurea AMK. Luettu 20.5.2011.

<http://www.laurea.fi/internet/fi/02_tk_ja_palvelut/01_ryhma1/05_Yrityshautomo/index.jsp>

Yksityisen terveydenhuollon luvat 2011. Valvira. Luettu 8.3.2013.

<http://www.valvira.fi/luvat/yksityisen_terveydenhuollon_luvat>

Yksityisiä terveydenhuollon palveluja ei saa tuottaa ilman lupaa 2011. Valvira. Luettu 8.3.2013.

<http://www.valvira.fi/luvat/yksityisen_terveydenhuollon_luvat/ajankohtaista/yksityisia_terveydenhuollon_palveluja_ei_saa_tuottaa_ilman_lupaa>

Yrityshautomot 2013. Te- keskus. Luettu 20.3.2013. <<http://www2.te-keskus.fi/new/pk-info/yrityshautomot.htm>>

Yrittäjälaina 2013. Finnvera. Luettu 20.3.2013.

<<http://www.finnvera.fi/Tuotteet/Lainat/Yrittajaelaina>>

Lait

Henkilötietolaki 523/1999. Finlex 2013. Luettu 13.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=henkil%C3%B6tietolaki>>

Kaupparekisterilaki 3 a § (10.12.1993/1122) Finlex 2013. Luettu 12.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1979/19790129?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kaupparekisterilaki>>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista ja asiakkaan osuudesta maksuista 734/1992, Finlex 2013. Luettu 15.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1992/19920734?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaali-%20ja%20terveydenhuollon%20asiakasmaksuista>>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Finlex 2013. Luettu 14.3.2013

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20potilaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 Finlex 2013. Luettu 15.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>>

Laki yksityisestä terveydenhuollosta Finlex 2013 (Luettu 12.3.2013)

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900152?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yksityisest%C3%A4%20terveydenhuollosta>>

Omaishoidontuki 2005/937 Finlex 2013. Luettu 16.3.2013

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050937?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=omaishoito>>

Potilasvahinkolaki 1986/585. Finlex 2013. Luettu 14.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860585?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=potilasvahinkolaki>>

Sairausvakuutuslaki 1224/2004 Finlex 2013. Luettu 15.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041224?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=364%2F1963>>

Sosiaalihuoltolaki 1982/710 Finlex 2013. Luettu 16.3.2013.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>>

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Yrityksen nimi _____

Päivämäärä _____

1. Minkä ikäinen olette?

- a) 25-30
- b) 35-40
- c) 45-50
- d) 55-60
- e) 65-

2. Mikä on ammattitutkintonne?

- a) Lähihoitaja
- b) Sairaanhoitaja
- c) Terveystenhoitaja
- d) Sosiaalihoitaja
- e) Lastenhoitaja
- f) Toimintaterapeutti
- g) Muu _____

3. Kuinka kauan olette olleet yrittäjänä?

- a) aloittamassa
- b) Alle 1 vuosi
- c) 1-2 vuotta
- d) 2-4 vuotta
- e) 4 -6 vuotta
- f) Yli 6 vuotta

4. Oletteko käyttäneet konsultointiyritysten palveluja yrityksessänne?

- a) Olen käyttänyt
- b) En ole käyttänyt

5. Kuinka usein olette käyttäneet konsultointiyrityksen palveluja?

- a) 0 kertaa
- b) 1 kertaa
- c) 2 kertaa
- d) 3 kertaa
- e) Useammin

6. Mitä seuraavista konsultointiyritysten palveluja olette käyttäneet?

- a) Yritys koulutusta
- b) Laadunhallinta (2)
- c) Markkinointi, viestintää
- d) Rahoitus
- e) Yrityksenperustaminen
- f) Hallinto, byrokratia, tukiasiat
- g) Kirjanpito
- h) Asiakasosoite ohjaus, verkostoituminen
- i) Yritysideointi, kehittäminen, innovaatio, tietoteknilliset ratkaisut
- j) Yrityskehityshankkeessa mukana
- k) Tuttavien konsultointiyrityspalveluja
- l) Yrityksen muutoksessa
- m) Tuotteistaminen, tuotekehitys

7. Pidätkö hyödyllisenä tämän alan konsultointi palveluja?

- a) Ei lainkaan tarpeellinen
- b) Jonkin verran tarpeellinen
- c) Vaikea sanoa
- d) Melko tärkeä
- e) Erittäin tarpeellinen

8. Mitä konsultointiyrityksen palveluita voisitte jatkossa ajatella käyttävänne?

- a) Markkinointi, myynti, viestintä
- b) Laadunhallinta
- c) Yrityksen kehittäminen, kasvu
- d) Rahoituksen hankinta, hankinnan ohjaus, tukiasioiden
- e) Verotus asiat + yhteydenpito
- f) Laki, kirjanpito, oman alan lainsäädäntöä, yritystietoisuutta, sopimusasiat
- g) Tuotteistaminen, tuotteen kehittäminen
- h) Ammatin kehittäminen, työohjaus
- i) Yrityksen perustamiseen, erikoisalan perustamiseen
- j) Yritysidean kehittäminen
- k) Asiakas hankinta ohjaus, verkostoitumista
- l) Taloudensuunnittelua, budjetointia, tuloslaskelmalukemiseen ohjausta
- m) Ei osaa sanoa nyt, ei näe tarvetta asiain kunnossa, huonoja kokemuksia
- n) Erikoisalan osaamista

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Kyllin hyvä kotisairaanhoido ja toimivakotipalvelu Tmi
/Liiketoimintasuunnitelma

Kyllikki Långstedt
STV07/0701753
00073 Hyvinvointiyrittäjyys
Liiketoimintasuunnitelma
Joulukuu, 2009

Sisällys

1 TIIVISTELMÄ.....	3
2 LÄHTÖKOHTATILANNE	4
2.1 ODOTUKSIA YRITTÄMISESTÄ.....	4
2.2 OMISTUS JA PERUSTAJATIIMI.....	4
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA SEN KEHITYSNÄKYMÄT.....	5
3.1 TOIMIALAN KEHITYS.....	5
3.2 KYSYNTÄ, ASIAKKAAT	6
3.3 KILPAILU	7
4 LIIKEIDEA	9
5 VISIO.....	11
6 MARKKINOINTISUUNNITELMA.....	12
6.1 MYYNTITAVOITTEET	12
6.2 PALVELUTUOTTEET JA PALVELUTUOTEPAKETIT	12
6.2.1 TUOTTEET JA PALVELUT	13
6.3 HINNOITTELU	14
6.4 SAATAVUUS	16
6.5 VIESTINTÄ	16
7 PALVELUJEN TUOTTAMINEN.....	17
7.1 PALVELUPROSESSIT	17
7.2 TILAT JA TEKNOLOGIA	18
7.3 LAADUNHALLINTA.....	19
8 HENKILÖSTÖSUUNNITELMA.....	20
8.1 HENKILÖSTÖN PÄTEVYYSVAATIMUKSET.....	20
8.2 HENKILÖSTÖNKEHITTÄMINEN.....	21
8.3 PALKKAUS JA TYÖMOTIVAATIO	21
9 INVESTOINTI- JA RAHOITUSLASKELMA	21
10 RISKIEN ARVIOINTI.....	23
LÄHTEET	25
LIITTEET	26

1 Tiivistelmä

Kyllin hyvä kotisairaanhoido ja toimivakotipalvelu Tmi ovat vanhusten ja iäkkäiden palvelutarpeiden ympärille perustettu uudenlainen yritys. Toimintansa se aloittaa valmistumisensa jälkeen markkinoimisella ja tämän jälkeen varsinainen toiminta alkaa. Liiketoimintakonsepti perustuu usean eri palvelujen yhdistämiseen. Päämääränä on, että asiakas Kyllin hyvän palvelujen käyttäjä voi laajasti hyödyntää kodin- ja terveydenhoidon sekä kodin muutostyöt yhdeltä yritykseltä. Liikeidea rakentuu vahvasti vanhusten tarpeiden sekä turvallisuuden ympärille. Toiminta aloitetaan kotisairaanhoidon ja kodinhoidolla.

Yritysmuotona on toiminimi ja kotipaikkana on Helsinki. Yrityksen omistajana ja työntekijänä toimii Kyllikki Långstedt. Toimialat ovat sosiaali- ja rakennusala. Yritys tarjoaa kotisairaanhoidon ja kodinhoidon sekä kodinmuutostyöpalveluja Helsingin keskikaupungin alueella. Palvelua tarjotaan arkipäivisin kello 7.00-18.00 välillä tai kysynnän mukaa. Yrityksen yhteistyökumppanit ovat Helsingin kaupunki, Malmin yliopistonapteekki, Villen remontti Oy, Malmin K-rauta ja Apuvälinepalvelu.

Yrityksen suunniteltu liikevaihtotavoite ensimmäisenä vuonna on 100.000- 120.000 euroa. Suurin osa liikevaihdosta muodostuu kotisairaanhoidon ja kodinhoidosta. Toimivakotipalvelua on tarkoitus ajaa ensimmäisenä vuonna sisään ja sen jälkeen erikoistua myymään kodin muutostöitä. Henkilöstöä yrityksessä on omistaja ja tarvittaessa sijainen, joka tulee sopimuksen mukaan työhön. Yritys ei tarvitse toimitiloja, koska palvelu tapahtuu asiakkaan kotona. Toimistotilat ovat omistajan kotona.

Yrityksen perustaminen tuli kysymykseen terveydenhoitajakoulutuksen myötä. Koulutuksen aikana tulin huomaamaan, että alalla kaivataan hyvää ja laaja-alaisesti palvelevaa palveluyritystä. Minulla on ravitsemuksen-, markkinoinnin-, asiakaspalvelun- ja sairaanhoidon ja terveydenhoitajakoulutus ja kokemus haluan niitä monipuolisesti hyödyntää ja käyttää tulevassa yrityksessäni. Yrittäjätaustaa minulla on noin kymmenen vuotta yksin ja perheyrityksestä 1990-luvulta. Tiedän minkälaista on yksityisyrittäjän arki ja mitä se vaatii yrittäjältä.

Yritys tarjoaa terveydenhoitopalveluja monipuolisesti vanhuksille ja aikuisille tai lapsille. Tehdään erilaisia tarkastuksia, mittauksia, haavanhoitoa, seurustelua, neuvontaa ja ohjausta. Kodinhoidon tarjotaan ainoastaan kotisairaanhoidon ostajille asiakkaille, koska siitä pitää maksaa arvonlisävero 22 prosenttia. Palvelut sisältävät kodinhoidon, henkilökohtaisen hygienian hoitoa, erilaiset asioinnit, vaatehuollon ja ravitsemuksenhoitoa. Toimivakotipalvelu tarjoaa asiakkaille erilaisia muutostöitä keittiöön, wc:n ja kylpyhuoneeseen. Tästä myös arvonlisävero maksaa 22 prosenttia laitteista ja materiaalista. Muutostöihin käytän aliurakointiyritystä Villen remontti Oy:tä.

Yrityksen visio tulevaisuudessa on erikoistua markkinoimaan ja myymään kodin muutostyöpalveluja. Kasvattaa yrityksestä tunnetun hyvää palvelusta sekä toimintavarmuudesta. Yritys ei markkinoi itseään halpana yrityksenä vaan laadukkaana. Panostamme markkinointia hyvätuloisille ihmisille ja niille jotka haluavat asua kotonaan pidempään. Yrityksen liikevaihdon sekä tuottavuuden kasvattaminen on yrityksen merkittävä tavoite tulevaisuudessa. Henkilöstöä yrityksessä tulee olemaan 2-3 työntekijää. Työntekijöiden sopivuus tarkistetaan, että ne sopivat yrityksen imagoon ammatillisesti että persoonaltaan.

Alalla on paljon kodin- ja kotisairaanhoidon alan yrityksiä ja ne ovat myös lisääntymässä yleisen laman ja siitä johtuvan työttömyyden vuoksi. Kotisairaanhoidon alan tuntiveloitus on yleisesti noin 35 euroa tunnilta. Uskon, että alalla voin menestyä tarjoamalla yksilöllistä, hyvää ja monipuolista palvelupakettia. Alalle tuo kysyntää lisää, kun vanhusten määrä on lisääntymässä lähi vuosina sekä kunnat vähentävät tai supistavat palveluja, määrärahojensa vuoksi.

2 Lähtökohtatilanne

2.1 Odotuksia yrittämisestä

Yrittäminen on minulle tuttua 1990-luvulta, jolloin meillä oli oma perheyrittäminen. Merkonomiopintojen aikana kiinnostuin hoiva-alan yrittämisestä ja tein perustamaani yritykseen markkinointisuunnitelman. Terveystieteiden koulutuksen myötä ajatus omasta yrittäjyydestä on vahvistunut. Siskoni on terveydenhoito-alalla, joten häneltä saan tarvittaessa apua. Yrittäjäksi alkaminen on minulle luonnollinen valinta ja sopii luonteelleni. Koen sisäisen yrittäjyyden minulla olevan vahva, haluan myös vieraan työssä osallistua työsuunnitteluun. Lisäksi koen, että omassa yrityksessä saan suunnitella, mitä haluan tehdä ja ajankäytön sekä tulojen suuruuden.

Yritys tarjoaa kotisairaanhoidon, terveysneuvontaa ja turvallisemman kotiympäristön suunnittelua ja toteutusta omaisille, vanhuksille, sairaille ihmisille Helsingin-alueella, tarkemmin Lauttasaari, Töölö, Meilahti, Kruununhaka ja Eira. Suunnitelmana on erikoistua myöhemmin kodinturvallisuusalalle, kun saan enemmän kokemusta ja tunnettavuutta yritykselle. Yrityksen on tarkoituksena toimia yhden henkilön yrityksenä, tuottaa omistajalle toimeentulon sekä yritykselle kasvu mahdollisuuden. Tarvittaessa käytän tuttuja sairaanhoitajia lomituksissa ja sairastapauksissa apuna. Lisäksi käytän kodin muutostöissä alihankintaa. Olen alustavasti keskustellut tuttujen rakennusalan henkilöiden kanssa, saisin heiltä luotettavan henkilön toteuttamaan muutostyöt.

2.2 Omistus ja perustajatiimi

Yrittäjänä toimii omistaja eli minä. Yritysmuoto on toiminimi, koska se on helppo perustaa ja hallinto on yksinkertaista. Lisäksi toiminimestä helppo muuttaa toiseksi yritysmuodoksi yrityksen kasvaessa. Lääninhallitukseen tehdään aloittamisesta perustamisilmoitus ja paikalliselle kunnalle aloitusilmoitus. Ammatinharjoittajan kirjanpito on yksinkertainen. Nimeksi olen valinnut, Kyllin hyvä kotisairaanhoidon ja toimivakotipalvelu tmi. Yritys toimii sosiaalialanyrityksenä TOL 85323. Asiakkaille kotiin tarjoavat hoivayritykset ja terveydenhuoltopalveluja antavat yritykset määrittellään sosiaalihuoltolaissa (710/1982) kuuluvan sosiaalialan yritykseksi (Risänen & Sinkkonen 2004: 53.).

Olen 55-vuotias ravitsemus-alan ammattilainen, lisäksi minulla on kaupallinen markkinointikoulutus ja terveydenhoitajakoulutus. Vahvuutenani on pitkä kokemus erilaisista asiakaspalvelutehtävistä sekä ravitsemus-alalta, olen tottunut kohtaamaan erilaisia ihmisiä erilaisissa tilanteissa. Minulla on myös yrityksen hoidosta kokemusta omasta että vieraan yrityksestä. Terveystieteiden koulutus tuo alalle pätevyden työskennellä. Merkonomiopinnot auttavat yrityksen hoidossa ja markkinoinnin suunnittelussa sekä toteuttamisessa.

Haasteena tulee olemaan uudella alalla yrittäminen sekä löytää kontaktit asiakkaisiin ja markkinoinnin kohdistaminen hyvätuloisiin asiakkaisiin. Alalla on nyt jo paljon kotisairaanhoidon tarjoavia yrityksiä ja niitä on tulossa lisää laman vuoksi, joka lisää työttömyyttä kaikilla aloilla. Lisäksi miten kunnat tukevat hoiva-alan yrittäjyyttä verotuksen että ostotoiminnan kautta. Toimialan tuntemus on tullut tutuksi minulle, opiskelun aikana, vanhemmilleni kodinhoitoapua etsiessä sekä alalla työskentelevien tuttavien kautta.

Swot-analyysi

VAHVUUDET yrittäjä taustaa ennestään alankoulutus, sairaan-/terveydenhoitaja, kaupallisenkoulutus asiakaspalvelukokemusta	HEIKKOUEDET alan vähäinen tuntemus
MAHDOLLISUUDET luoda toimiva ja menestyvä yritys siskoni osallistuu yrityksentoimintaan	UHAT asiakaskunnan hankinta tarjonnan kasvu alalla

3 Toimintaympäristö ja sen kehitysnäkymät

3.1 Toimialan kehitys

Toimialana sosiaalipalvelut on nuori ja voimakkaasti kasvava palveluelinkeino. Ala on työvoimavaltainen ja markkinat ovat pääosin paikallisia. Sosiaalialantuottajat jaetaan julkiseen ja yksityiseen sektoriin. Isompia palvelun tarjoajia julkisen sektorin rinnalla ovat alan järjestöt. Toimialan yritysmäärä on vuoteen 2007 mennessä yli nelinkertaistunut kymmenessä vuodessa. Yksi suurimmista hoitoalan yrityksistä on kotipalvelua tuottavat yritykset. Niitä on perustettu viime vuosina eniten. Yksityissektorit tuottivat sosiaalipalveluja 2007 noin kolmanneksen koko alan tuotosta. (Sosiaalipalvelut 2008:9,11). Hoiva-alan yritykset ovat pieniä muutaman henkilön tai yhden henkilön yrityksiä, pienten palveluyritysten osuus yrityksistä on noin 90 prosenttia ja niiden kannattavuus on tyydyttävää (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004:7). Yritysten rooli on ollut lähinnä täydentää julkista palvelutarjontaa ja tasata julkisen palvelutuotannon ruuhkahuippuja. Tämä on muuttumassa asiakkaiden ostovoiman lisääntyessä ja kuntien lisätessä palveluostojaan sekä markkinoiden kehittyessä. (Sosiaalipalvelut 2008:9.)

Kunnat ovat ylivoimaisesti markkinoiden suurin sosiaalipalveluiden ostaja. Yksityisen palvelualan kehittymiselle keskeinen ongelma on palvelumarkkinoiden kehittymättömyys, kunnat ovat pääsääntöisesti itse tuottaneet palvelut. Myös kunnat ainoana suurena ostajana voivat sanella hintatason, johon alan yritysten tulee sopeuttaa oman toimintansa. Sosiaalipalveluja tuottavien yritysten tulevaisuus elinkeinoalana näyttää hyvältä, jos toiminnolle löydetään markkinat ja erikoistutaan tietyille liiketoiminta-alueelle. Finnvera on viime vuosina suh-

tautunut alan tukemiseen positiivisesti. (Sosiaalipalvelut 2008:11,12) Kunnat tukevat hoivayrityksiä yhteistyösopimusten kautta esimerkiksi ostopalvelupalvelusopimukset ja maksusitoumukset sekä asiakkaille suoraan annettavat palvelusetelit. Hoivan tarjontaa lisäävät taloudelliset tuet, esimerkiksi verohelpotukset sekä elinkeino- ja työllistämistuet. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 121,223.)

Tulevaisuudessa ihmisten elinikä tulee kasvamaan ja vanhusten määrä kasvaa, se tuo alalle lisäkysyntää. Yli 85-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu nykyisestä 30 vuodessa. (Terveyspalvelut 2006: 8, Sosiaalipalvelut 2008: 53) Tulevaisuudessa hoivaa tarvitsevat iäkkäät ovat aikaisempaa koulutetumpia, oikeuksistaan tietoisempia, kykenevämpiä ajamaan omia etujaan ja työeläkkeiden ansioista he ovat taloudellisesti vauraampia. Nämä tekijät parantavat hoiva-alan kehitystä. Hoivayritysten tulevaisuuteen vaikuttaa julkisen sektorin kyky vastata kansalaisten tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Nykyinen suunnittelu- ja valtiosuusjärjestelmämme antaa vapaat kädet kunnille tuottaa tarpeelliset palvelut itse tai ostaa ne muilta tuottajilta. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 222.)

Kunnallisella terveydenhoitopuolella on karsittu tehtäviä sekä vähennetty määrärahoja terveydenhoito ja vanhustenpalveluista. Sekä lähiomaisten asuminen toisella paikkakunnalla tai heidän elämäntilanne, työ- tai koti-elämän kiire luo kysyntää lisää. Vastuu omasta hoidosta on jätetty asiakkaalle itselleen, moni vanhus ei osaa vaatia tai pyytää itselleen hoitoa tai apua arkipäivän askareisiin. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 222-203.)

3.2 Kysyntä, asiakkaat

Kunta- ja palvelurakenne uudistushankkeen myötä monet kunnat ovat liittyneet yhteen tai kehittäneet yhteistyömalleja. Hallitusohjelmassa on suunnitteilla lisätä asiakkaan valinnan mahdollisuutta laajentamalla palvelusetelin käyttöä sekä kotitalous vähennyksen käyttö alaa tänä vuonna. (Sosiaalipalvelut 2008:5). Palvelujen kysyntään vaikuttaa palvelun hinta, laatu, ajan riittävyys, kiireettömyys ja työntekijöiden pysyvyys. Lisäksi yksityisen kotihoidon asiakkaat eroavat julkisen puolen asiakkaista paremmalla tulotasolla että toimintakyvyllä. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 195.)

Kansalaisten tulo- ja koulutustason nousu tulevat muuttamaan kysynnän rakennetta. Kansalaiset odottavat saavansa nykyistä yksilöllisempää palvelua ja ovat valmiimpia maksamaan niistä. Lisäksi asiakkaat haluavat itse valita, minkälaisia palveluja ja mistä he sen haluavat hankkia. Yksityiset hoiva-alan tuottajat menestyvät markkinoilla pystyessään tarjoamaan laadukkaita palveluja joustavasti ja kustannustehokkaasti. Palveluntuotantoa ohjaavat tarpeet ja arvovalinnat. Pysyäkseen mukana kilpailussa pienten yritysten tulee erikoistua ja tarjota laadukasta palvelua pienille erityisryhmille. (Sosiaalipalvelut 2008:53,54).

Yritys tarjoaa monipuolisia palvelu- ja hoitoratkaisuja vanhuksille ja sairaille henkilöille heidän kotonaan erilaisiin tilanteisiin, kertaluonteisista käynneistä päivä ja ilta-aikoina sekä pidempi aikaista palvelusuhdetta. Tavoitteenamme on asiakkaittemme mahdollisimman hyvä elämä kotonaan, parempaa arjesta selviytymistä, virkeyttä ja toiminnallisuutta sekä turvallisempaa asumista omassa kodissa. Hoitotyön sisältö kotona muokautuvat asiakkaan ja hänen perheensä tarpeiden mukaan.

Työntekijämme ovat luotettavia ja kokeneita ravitsemus-alan, kotipalvelun ja hoitotyön osaajia. Olen sairaanhoitaja/terveydenhoitaja olen Suomen Oikeusturvakeskuksen rekisteröimä. Toimialue on Helsingin-alue tarkemmin Lauttasaari, Töölö, Meilahti, Kruununhaka, Hakaniemi ja Eira.

Yhden työntekijän yrityksessä varmistan, että kotiin tulee aina sama tuttu hoitaja. Hoitotyö perustuu näyttöön perustuvaan tietoon, joka ohjaa toimintaa. Oma hoitaja voi käydä myös hoitolaitoksissa tai tulla ostoksille tai asioille mukaan. Fyysisen hoidon ja avun lisäksi tarjotaan myös luottamuksellista keskusteluseuraa sekä henkistä tukea. Tarvittaessa asiakkaat saavat puhelinneuvontaa. Voin tarvittaessa myös avustaa yhteydenpiidoissa muihin hoitaviin tahoihin ja viranomaisiin.

3.3 Kilpailu

Julkisella sektorilla ja lähiyhteisöllä on keskeinen merkitystä yksityisen hoivapalvelun asiakkuuden syntyessä. Mainonnalla ei ole keskeistä roolia palvelujen tuottajan valinnassa vaan tiedottaminen ja mainonta kotisivuilla tai portaaleilla voivat olla sopivimpia keinoja ikääntyvien omaisille etsiessä tietoja kotipalveluyrityksistä. Terveyspalveluja valitaan hyötyjen, mielikuvien, aikaisempien kokemustensa ja palvelun tarjoajaan liitettyjen mielikuvien ja arvojen perusteella. Kansalaisten odotukset palvelusta yksityiseltä palveluntarjoajalta ovat suuremmat kuin julkisenpuolen. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 198, 201-205.)

Yksityisen hoivayrittäjyys on kasvanut Suomessa ja Pohjoismaissa. Kotipalvelut on koko toimialan suurin ja nopein kasvava alaryhmä yritysten lukumäärällä mitattuna. Vuonna 2006 oli kotipalvelua tuottavia yrityksiä 1012 kpl, edelliseen vuoteen lisäys oli 200 uutta yritystä. Tilastokeskuksen ennakkotietojen mukaan lisäys vuodelle 2007 olisi noin 150 ja Uudellamaalla on kaikkien eniten alan yrittäjiä 307 kpl sekä liikevaihdosta tulee 31 prosenttia Uudeltamaalta koko toimialan liikevaihdosta vuonna 2006. Liikevaihto toimipaikkaa kohden koko maassa vuonna 2006 oli keskimäärin noin 215 000 euroa, pientä kasvua oli edelliseen vuoteen. Tilastokeskuksen ennakkotietojen perusteella yritysten liikevaihdon kasvu jatkuu, mutta maltillisemmin noin 10 prosenttia. (Sosiaalipalvelut 2008:26,31,37- 38.)

Yksityiset hoivapalvelut korvaavat osittain hyvinvointivaltion palvelujen, kodinhoidon supistuksia ja täydentää julkista sektoria tyydyttämällä uutta kasvanutta hoivan tarvetta. Vanhuksille tarjottavia palveluita tarvitaan tulevaisuudessa lisää ja samalla palveluiden oletetaan olevan entistä kehittyneimpiä. Merkittävästi lisäänty-

neet mielenterveysongelmat sekä syrjäytymisvaarassa olevat pitkäaikaistyöttömät tuottavat myös uudentyyppisiä palvelutarpeita. Sekä kuntien kustannuspaineet ja tuotannon tehostamistarpeet tulevat lisäämään markkinoilta ostettavia palveluja. Yksityisen hoivapalvelujen käyttämiseen kansalaisten mielipiteet ovat myönteisempiä kuin aikaisemmin. (Rissanen & Sinkkonen toim. 2004: 220.)

Helsingin alueelle on paljon tarjolla isoja että pieniä kotisairaan- ja kodinhoitopalveluja myyviä yrityksiä. Uskon, että erikoistumalla ja luomalla yritystä omalla nimelläni saisin jalansijaa markkinoille. Toimialueellani on paljon iäkkäitä ja yksin asuvia ihmisiä sekä he ovat tottuneet satsaamaan itseensä. Helsingin alueella koko väestöstä yli 65-vuotiaita on 14,3 prosenttia vuonna 2008. Toimialueeni alueella asuu paljon yli 65-vuotiaita henkilöitä. (Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2009/09: 41.) Kotisairaanhoitohinnat alkavat 35 eurosta eteenpäin.

4 Liikeidea

<p>Tarve/hyöty asiakkaalle</p> <p>Kodin turvallisuus antaa mahdollisuuden selviytyä kodin askareista ja itsestään huolehtimisen sekä mahdollisuutta asua pidempää kotona</p> <p>Kodin turvallisuus kunnossa</p> <p>Vanhusten tai lasten kotona tapahtuvat tapaturmat vähenee</p> <p>Sosiaalista kanssakäymistä helpottavaa ja pirteyttä lisäävää hoitoa</p> <p>Tunnetta sinusta välitetään ja huolehditaan Keskusteluseuraa, asiointiapua</p> <p>Kokonaisvaltaista hoitoa ja huolehtimista</p> <p>Hoito ja ohjaus tapahtuvat asiakkaan omassa kotona joustavasti, yksilöllisesti räätälöitynä ja laatua luo terveydenhoidon ammattilainen</p>	<p>Imago</p> <p>Luomme turvallista asumista asiakkaalle ja selviytymistä kotiaskareista, itsestään huolehtimisen sekä mahdollisuuden asua omassa kotona pidempään kokonaisvaltaisesti</p> <p>Terveydenhoito ja – ohjaus asiakkaan luona ja asiakaan tarpeiden mukaan</p> <p>Terveyden- ja kodinhoito mahdollistaa ihmisen kokonaisvaltaista, turvallista hoitoa ja huomioimista</p> <p>Ammattitaitoa, laatua, joustavuutta ja luotettavaa palvelua</p>
<p>Asiakkaat/asiakasryhmät</p> <p>Kunta</p> <p>Vanhukset</p> <p>Yksin asuvat vanhukset</p> <p>Vanhusten omaiset</p> <p>Sairaat aikuiset tai lapset</p>	<p>Tuotteet/palvelut</p> <p>Terveydenhoitoa – mittauksia, haavanhoitoa, lääkkeidenjakoa, rokotukset, pistämiset, sairaskäyntejä, toipumisvaiheenhoitot ja hygienianhoitoa.</p> <p>Terveysneuvontaa ja ohjausta – terveys, ravinto, liikunta, ihmissuhde</p> <p>Kotihoito – kodinsiistimistä, vaatehuoltoa, ruuanvalmistusta, seurusteluseuraa, asiointiapua, ruoka- ja lääke ostoksien tekoa sekä ulkoilupalvelu</p> <p>Kodinturvallisuus tarkastus ja toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - lattia - portaat, kaiteet - valaistus - kylpyhuoneet, wc-pönttö, lavuaari, suihkutilat - keittiön, liedet, kaapistot, tasot - koko huoneiston

Yritysmuodoksi olen valinnut toiminimen, jotta voin sen muuttaa helposti yrityksen kasvaessa ja erikoistuessaan kodinturvallisuusalalle. Alkuvaiheessa yritys huolehtii myös kotisairaanhoidosta ennen kuin saa jalansijan kodinmuutostyöpuolelta. Toimiva koti alasta on tarkoitus kasvattaa muutaman henkilön työllistävä vakavarainen yritys ja luopua kotisairaanhoidosta kokonaan.

Yritys tarjoaa kotisairaanhoidoa ja kodin suunnittelua turvallisemmaksi asua palveluja yksin asuville tai parisuhteessa oleville vanhuksille, omaisille, sairaille tai apua tarvitsevat aikuis- tai lapsiväestölle. Helpotamme vanhuksen selviytymistä arjesta ja olemaan omassa kotonaan pidempään, kodin muutostöiden ja kotisairaanhoidon ja kotiavun avulla. Luomme mahdollisuuden vanhuksille virkkeellisiin vanhuudenpäiviin, hyvinvointia ja kokonaisvaltaista jaksamista. Lisäksi tarjoamme kotona tapahtuvaa lääkehoitoa, verensokeriarvojen ja verenpaineen mittauksia, terveydenhoitoa, hygienianhoitoa, turvallisuutta, ulkoiluseuraa, keskusteluseuraa ja asiointiapua.

Omaishoidolla tai kotisairaanhoidolla tarjoamme vanhuksen omaisille mahdollisuuden turvata omaisilleen onnellisen ja hyvän vanhuudenpäivät. Aikuis- ja lapsiväestölle tarjoamme sairaanhoitoa, terveydenhoitoa ja ravitsemusneuvontaa ja lääkehoitoa.

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kunnioitamme ja arvostamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet ovat, toimitamme lähtökohtana, palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstön ammatillisuus ja palvelutyön sopivuus ovat yritykselle tärkeitä imagotekijöitä. Henkilöstön ammatillinen osaaminen ja sen täydentäminen on tärkeää, että yritys pysyy kilpailussa mukana ja uudistuu.

Hinnoittelussa otamme huomioon, että tarjoamme yksilöllistä, kokonaisvaltaista ja räätälöityä hyvää palvelua. Joten hinnoittelu on keskitasoa korkeampaa. Alennuksia emme anna. Asiakaskunta on tarkoitus rakentaa varakkaimmista asiakkaista, joilla on halua panostaa omaan hyvinvointiin ja asumisen toimivuuteen ja turvallisuuteen. Heille on tärkeää asua omassa kodissaan pidempään, laadullisempaa ja turvallisempaa vanhuutta nauttien ja viettäen. Tulevaisuudessa yritys koot kasvavat ja niiden tuotanto määrät lisääntyvät, lupa asiat kiristyvät ja laatu vaatimukset kasvavat, muutoksiin kannattaa varautua heti alkuvaiheessa ja panostaa siihen.

Markkinointi kanavina käytän suora- ja henkilökohtaista markkinointia. Otan yhteyttä yksityisenpuolensektoriin, julkisenpuolen sektoriin sekä hoitohenkilöstöön esittelen yritykseni ja itseni heille. Panostan kotisivujen huolelliseen tekemiseen ja testaukseen toimivuudesta sekä sen päivittämiseen. Henkilökunnan vaatetus on yhtenäistä ja tyylikästä, hoitotapahtumassa yllä valkoiset takit. Laskutus- ja mainosmateriaali logolla varustettuna ja paperi on tyylikästä. Itse käytän jakkupukua hameen tai pitkien housujen kanssa, työskennellessäni käytän valkoista takkia. Tuttavaverkoston kautta markkinointi on yksi tapa saada kiinnostuneita ostavia asiakkaita.

5 Visio

Yrityksen suunnitelmat ovat toimia toimivakoti muutostyö alalla vähitellen tai viimeistään 3-5 vuoden kuluttua kokonaan. Sitten aion luopua kotisairaanhoidon markkinoimisesta kokonaan. Mahdollinen yritysmuodon vaihto tulee silloin kysymykseen, aion olla ainoa omistaja ja työskentelystä vastaava. Yrityksen suunnitelmat ovat, yrityksen kasvattaminen muutaman henkilön yritykseksi sekä luoda siitä vakavarainen, tuottava, kannattava ja luotettava yritys. Alihankintaa tulemme käyttämään tarpeen vaatiessa, heidän täytyy olla luotettavia ja meidän yritys arvoihin sopivia henkilöitä. Tarvikkeiden ja materiaalien hankintaan luomme oman hankintakanavan, jotta saisimme säästöä kuluihin ja yksinmarkkinoinnin oikeuden.

Panostamme laatuun, osaamiseen, luotettavuuteen ja asiakas myönteisyyteen, yritykselle on tärkeää tyytyväinen asiakas joka suosittelee ja puhuu myönteisesti meistä muille. Itse aioin osallistua toimintaan koko ajan, niin että asiakas tuntee asioivansa minun ja yritykseni kanssa.

Väestön ikääntymisestä johtuen palvelujen kysyntä kasvaa. Kahdenkymmenen vuoden kuluttua meillä on yli 65 -vuotiaita noin 600 000 enemmän kuin vuonna 2005. Työtä tekevä väestö vähentyy. Kansalaiset ovat entistä tietoisempia ja vaativampia palveluiden tarjonnan saatavuuteen ja laatuun sekä työmarkkinoiden muutokset lisäävät sosiaalipalvelujen kysyntää. Sosiaaliset ongelmat lisääntyvät, niihin tarvitaan entistä enemmän sosiaalipalveluja. (Sosiaalipalvelut 2008:63.)

Sosiaalialanmarkkinat avautuvat tulevaisuudessa. Palvelutuotannosta muodostuu nykyistä selkeämmin elinkeinoala muiden palveluelinkeino alojen joukkoon. Yritysten osuus palvelutuotannosta kasvaa, kunnat säilyttävät markkinajohtajuuden aseman valtakunnallisesti. Alan yritys rakenne tulee muuttumaan, pienet erikoistuvat, verkostoituvat ja säilyttävät kodinomaisuutensa. Alalle syntyy suuria ja keskisuuria maakunnallisia ja valtakunnallisia yrityksiä. Ulkomaalaisten yritysten toiminta Suomen markkinoilla lisääntyy. Yritysten rahoitus pohja monipuolistuu ja kilpailua vääristävät tuet poistuvat. (Sosiaalipalvelut 2008:64.)

Asiakkaan valinnan mahdollisuudet kasvavat ja vaikutus mahdollisuudet paranevat, esimerkiksi asiakas pääsee itse omaistensa kanssa vaikuttamaan missä hänet hoidetaan ja miten. Palvelutarjonnasta ja sisällöstä tiedon saanti paranee ja itsellään ja omaisilla on mahdollisuus vaikuttaa hoitoon sekä asumiseen. Lisäpalveluista ollaan entistä valmiimpia maksamaan. Tämän toteutumiseen tarvitaan muutoksia alalla olevia ongelmien poistoa, hallitusohjelmassa on luvattu niihin puuttua. Toimintaympäristön kehittäminen ja alan yrittäjien sekä yritysten valmiuksia toimia markkinoilla on parannettava. (Sosiaalipalvelut 2008:64.)

6 Markkinointisuunnitelma

6.1 Myyntitavoitteet

Pienissä kotipalvelualan liikevaihto vuonna 2007 oli 28 000 euroa, käyttökate 12 %, nettotulos 2,7 %, omavaraisuusaste 47,5 % ja liikevaihto henkilöä kohden 27 000 euroa, tässä mukana ei ole toiminimellä olevat yritykset. Kustannus rakenne muodostuu henkilöstökuluista 70-80 prosenttia ja liiketoiminnan satunnaiset kustannukset noin 20 prosenttia kokonaiskuluista. Liikevaihto henkilöä kohden kotipalveluyrityksissä oli keskimäärin 68 000 euroa, joka on alan heikoimmin menestyviä. Liikevaihdot henkilöä kohden on pieniä, verrattuna esimerkiksi teollisuuteen. Tyydyttävänä liikevaihtona pitäisi olla henkilöä kohden noin 40 000-50 000 euroa, että yrittäjä saisi työstään ja riskinotostaan sekä sijoitukselleen korvauksen. (Sosiaalipalvelut 2008: 44,45,46.)

Käyttökate kotipalvelussa on heikkoa 2007 vuodelle ennakoitu 11,6 prosenttia, aikaisemmat vuodet ovat olleet miinuksella. Kotitaloustyön verovähennysoikeuden jatkuminen ja lisääntyminen on tuonut kotitalousyrittäjiin kasvua. Sosiaalialan yritysten suhdanneodotukset olivat vielä kesällä 2008 melko positiiviset, ne ovat varovaisemmat kuin edellisvuonna. (Sosiaalipalvelut 2008: 47,52,66.)

Sosiaalipalveluyritysten hintakilpailu on pysynyt hyvänä, omistajien oman työpanoksen vuoksi. Tulevaisuudessa yritykset eivät pysty tuottamaan palveluja nykyisellä hintatasolla ja yritykset eivät voi nostaa hintoja yleisen kustannustason nousun tahdissa. Joka vaikuttaa yrittämiseen epävarmuutena markkinoilla, yritysten jatkuvuus ja kehittäminen vaikeutuu. (Sosiaalipalvelut 2008:67.)

Myyntitavoitteeksi olen asettanut noin 100.000- 120.000 euroa.

6.2 Palvelutuotteet ja palvelutuotepaketit

Yksi tärkeimmistä koko toimialan kehittämistarpeista on tuotteistaminen ja sen kautta toteutuva oikea palvelujen hinnoittelu (KTM: n ja TE- keskustenjulkaisu Sosiaalipalvelut 2008:71). Palvelut ovat aineettomia palveluja, näin asiakkaan on vaikea hahmottaa, mitä myytävä palvelu sisältää. Palvelu tuotteistetaan kolmeen perusosaan eli tarjontapakettiin. Kerrotaan palvelun nimi, jolla asiakas osaa kysyä haluamaan palvelua, konkretisoidaan palvelun sisältö, että asiakas tietää mitä ostaa ja kerrotaan palvelun hinta, että asiakas tietää mitä vastinetta saa rahoilleen. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:125.)

Kyllin hyvä toimivakotipalvelua tarjoan vanhuksille ja hänen omaisille. Asiakas voi olla itse maksava tai kunnan palvelusetelillä maksava. Palveluun kuuluu muutoksen kartoitus ja arvio kustannuksista. Suunnittelu vaiheeseen kuuluvat asiakkaan toiveet ja mahdollisuuksien kartoitus, niiden toteutus, materiaalien ja laitteiden valinta, aikataulu ja palvelun hinnan määrittely. Palvelusopimus tehdään kirjallisesti asiakkaan tai omaisten kanssa, yksilöidään palvelu, kerrotaan yhteyshenkilöiden nimet ja puhelintiedot sekä maksutavan sopiminen.

Toteuttamisvaihe tehdään mahdollisimman vähän asiakasta häiriten ja kunnioittaen asiakasta ja hänen kotia. Muutostöihin osallistuvat henkilöt ovat luotettavia ja siistejä sekä kunnioittavat yrityksen arvoja. Lopputarkastus tehdään yhdessä asiakkaan tai hänen omaisten kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaukset ja asiakas hyväksyy kirjallisesti työn suoritetuksi. Lisäksi kysymme onko asiakas ollut tyytyväinen palveluihimme. Otan myös asiakkaisiin myöhemmin yhteyttä ja tiedustelen asiakkaan tyytyväisyyttä kodintoimivuuteen. Hinnoittelu perustuu suunnittelusta, materiaalista ja työstä, oman työn osalta pidän tuntiveloituksen vähintään 48 euroa tunti. Kun teetän työn alihankintana, otan noin 10 % palkkion yritykselle.

Kyllin hyvä kotisairaanhoido on tarkoitettu vanhuksille, sairaille aikuisille tai lapsille. Avustan lääkeshoidossa ja ravitsemushoidon suunnittelussa, hygienianhoidossa sekä erilaisten sairauksien hoidossa. Mittaan ja seuraan verenpainetta ja verensokeri-arvoja, virtsatestejä, haavanhoitoa, sairauksien jälkihoitoa ja liikunnanlistahoittoa. Kyllin hyvä kotihoito tarjoaa vanhuksille virikkeellistä ja energistä turvallista kotiapua vanhuudenpäiville. Autan erilaisissa kodinhoitotöissä, kodinsiistimisessä, vaatehuollossa, ulkoilussa, ruuanvalmistuksessa ja ruokailussa. Keskustelua että seuraa tarjoan kotona tai mukana teatterissa, asioilla, kirkossa ja lääkärissä. Suoritan myös asiakkaiden puolesta ruoka- ja lääkeostoksia. Kotisairaanhoido ja kodinhoitoa myydään yhdessä pakettina tuntiveloituksena 48 euroa tunti, johon sisältyy matkat ja matkakorvaukset. Haavanhoitotuotteet laskutetaan potilaalta erikseen. Palveluni painottuu enemmän sairaanhoidollisiin töihin.

6.2.1 Tuotteet ja palvelut

Kyllin hyvä henkilökohtainen apu

Avustan ja ohjaan päivittäisissä toimissa, kuten ruoanlaitossa ja ruokailussa, pukeutumisessa, henkilökohtaisesta puhtaudesta huolehtimisessa, henkistä tukea, seurustelu seuraa kotona tai esimerkiksi yhdessä teatterissa, lääkärissä käynti, liikunnassa, ulkoilussa sekä asioinnissa. Pirteyttä ja jaksamista arkeen tai juhlaan tuon käynnilläni.

Kyllin hyvä kodinhoito

Avustan erilaisissa kodinhoitotehtävissä, kodin siisteydestä huolehtimisessa, ravitsemuksessa ja vaatehuollossa esimerkiksi pyykinpesu ja silitys. Luodaan yhdessä miellyttävä ja viihtyisä koti teille. Teen tarvittaessa ruoka- ja lääkeostokset asiakkaan puolesta.

Kyllin hyvä omaishoidon lomitukset

Teen eripituisia omaishoidon lomituksia, muutaman tunnin käynnistä aina pitempiaikaisiin ja/tai päivä tai ilta hoitajaksoihin. Tarjoan omaisillenne tukea ja keskustelua apua vaikeissa tilanteissa sekä tarvittaessa apua muiden hoitavien tahojen tai viranomaisten kanssa.

Kyllin hyvä kotisairaanhoido

Teen tarvittaessa myös normaaleja kotisairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten verenpaine- ja verensokeriarvojen mittausta ja seuranta, haavahoitoja sekä huolehdiin lääkehoidon toteutuksesta. Tarjoan myös pitkäkestoisesta voiminnan seuranta, esimerkiksi leikkauksen jälkeen ja ennalta ehkäisevää hoitoa sekä saattohoitoa.

Kyllin hyvä toimivakotipalvelu

Palvelullani saa kodin turvalliseksi ja ehkäisee tapaturmien mahdollisuuden. Toimivakoti antaa mahdollisuuden asua omassa kodissa pidempään. Erilaisia muutostöitä asuntoon esimerkiksi keittiöön, muutoksena voi olla koko keittiö kalusteineen toimivaksi työskennellä. Tasot, kaapit ja laitteet ovat mitoitettuna teille sopiksi, ettei tarvitsisi kurottaa ylös sekä laitteissa on turvakytkimet. Lattiamateriaalina käytetään luistamatonta pintaa. Kaiteita laitetaan tarpeen mukaan.

Teen kylpyhuoneen koko muutoksia tai osa siitä esimerkiksi, lattiapinnan valitseminen luistamattomaksi materiaaliksi, wc-pöntön, lavuaarin korotus tai madaltaminen, suihkutilojen muutokset, turvakaiteet sekä turvaisuutien.

Asuintilat suunnitellaan ja muutetaan hyvin valaistuksi, huononäköiselle kodin värimaailman vaihtoa, lattia- materiaalin vaihto luistamattomaksi, kalusteiden asennus asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi, kynnysten poisto tai niihin laitetaan tasanteet ja turvakaiteiden asennus.

Kodinhoito- ja hoivapalveluista on mahdollisuus hakea kotitalousvähennys. Lääkärin läheteellä kotisairaanhoido- palveluista on mahdollista hakea korvausta Kelalta. Avustan tarvittaessa yhteydenpidossa muihin hoitaviin tahoihin.

6.3 Hinnoittelu

Menestyvät yritykset pystyvät usein tuottamaan samat palvelut edullisemmin kuin isot organisaatiot. Liikkeen- johdon osaavuus, liiketoimintaosaaminen, matala organisaatorakenne ja tehokas työvuorosuunnittelu luovat menestyvän yrityksen. Yritysten kyky reagoida joustavasti ja nopeasti kysynnän muutoksiin on markkinoilla pysymisen vuoksi tärkeää. (Sosiaalipalvelut 2008:70.)

Yrityksen hinnoittelu perustuu kustannusperusteiseen hinnoitteluun. Palkkani 2500 € kuukaudessa olen laske-
nut yleisen palkkatason mukaan, jonka sain työkennellessäni vieraan palveluksessa. Vuodessa palkkakustan-
nukseni ovat 37.500€ YEL:n kanssa, jotka ovat noin puolet yritykseni kustannuksista. Osa-aikainen työntekijä
viisi päivää kuukaudessa ja vuositasolla 60 päivää. Tuntipalkka 12 euroa tunti ja vuodessa sivukulujen kanssa
7500 euroa. Vapaaehtoiset henkilösivukulut terveydenhoito, koulutus ja virkistystoimintaan olen satsannut
1400 € vuodessa. Näin turvaan itselleni mahdollisuuden hoitaa terveyttäni ja kuntoani sekä kouluttaa itseäni,
että jaksan hoitaa ja kehittää yritystäni. Toimitilakuluihin varaan 3600€ vuodessa, työtila on yksi huone asun-
nostani. Vuokraan sisältyy sähkö.

Ajoneuvokulut muodostuvat huolto auton leasingista 6000 euroa ja 1300 euroa polttoaineista. Atk-kuluja 1000
euroa tulee suunnitteluohjelmistojen ostamisesta. Pienhankintoja 1000 euroa ovat terveydenhoitajalaukun ja
sisällön ostamiseen varattu. Matkakulut muodostuvat matkakortin ostamisesta, autoa en välttämättä tarvitse
keskustassa sairaanhoidollisilla käynneillä.

Markkinointiin olen satsannut yhteensä 4500 euroa, joka on mielestäni hyvin. Alkuvaiheessa täytyy teetättää
yrityksen kaikki mainos- ja kirjeenvaihtomateriaali sekä käyntikortit. Ilmoitteluun alkuvaiheessa on tärkeää
satsata, markkina alueeni paikallisiin sanomalehtiin olen varannut ilmoituskuluihin 1500 euroa. Suhdetoiminta
pienessä yrityksessä on tärkeää alussa että toiminnan aikana, tämän avulla saadaan asiakkaisiin ja palvelua
ostavien kanssa tutustuttua toisiinsa. Tarjoamiseen ja kestitsemiseen olen varannut 1000 euroa vuodelle.

Kirjanpito palveluihin olen varannut 500 euroa, koska itse aion tehdä kirjanpitoani mahdollisimman paljon.
Kirjanpitäjää käytän enemmän neuvonantajana ja kirjanpidontarkastajana. Alanlehtiin ja kirjallisuuteen va-
raan 500 euroa vuodessa. Eri liittojen tai järjestöjen jäsenmaksuun olen varannut 200 euroa, esimerkiksi yrit-
täjäjärjestöön.

Tiedonsiirtokulut 1400 euroa vuodessa, koostuvat puhelin, internet ja postimaksuista. Vakuutukset 2000 euroa
muodostuu yrittäjän tapaturma- ja vastuuvakuutuksista. 7500 euroa olen varannut sijaisten palkkaamiseen.
Liiketoiminnan muut kulut yhteensä ovat 66.140 euroa.

Tulostavoite 40 prosenttia eli 23.856 euroa. Menot yhteensä ovat 89.996 euroa vuodessa.

Työtunteja käytettävissä vuodessa on 2640 tuntia, joka jakautuu 10 tunnin päivistä, kuukaudessa 22 työpäi-
västä ja 12 kuukaudesta vuodessa, lasken tähän myös sijaisen tekemät tunnit. Yrityksen hallintoon ja markki-
nointiin olen varannut päivätasolla tunnin, joka on 200 tuntia vuodessa. Laskutettavaa on 2440 tuntia vuodes-
sa. Minimi tuntiveloitus muodostuu, myyntikatetarve 89.996 euroa jaettuna 2440 tunneilla tuloksena tulee
36,88 euroa. Arvonlisäverollisentyön alaista liiketoimintaa kodinhoito ja rakennustyöt, 36,88 euroa, alv:n
(22 %) osuus on 8,11 euroa yhteensä 44,99 euroa.

Yritykseni tarjoaa vanhuksille tai sairaille kokonaisvaltaista palvelupakettia kotisairaanhoidosta, kodinhoitoon hoitokerroilla, katson tuntiveloituksen 48 euroa olevan kohtuullinen. Kodinhoitotyöstä joudun maksamaan arvonlisäveroa joka on 24 prosenttia. Lisäksi tuntiveloitukseen sisältyvät matkakulut sekä matkaan kuluva aika, joita ei sitten asiakkailta erikseen veloiteta. Yksistään kodinhoitopalvelua en tule myymään. Toimiva kotipalvelussa tunti hinnoittelu on vähintään 48 euroa. Palveluista maksan liikevaihtoveroa 22 prosenttia. Palvelu myydään työn, tarvikkeiden ja suunnittelun pakettiveloituksena. Hoitoihin voi laskea keskimäärin 1,5 tuntia kestävän ja paikasta toiseen siirtymiseen täytyy myös varata aikaa. Päivän aikana voin käydä 4 asiakkaan luona 2 tuntia vähintään käyntikerta, se olisi noin 9 tuntia päivässä ja loppu aika menisi paikasta toiseen vaihtamiseen. Olen suunnitellut asiakkaiden jakoa alueittain, hoidan sama päivänä yhden alueen asiakkaita, jotta säästyisi matkakuluihin menevää aikaa ja rahaa.

6.4 Saatavuus

Hoito tapahtuu asiakkaan kotona tai asiakkaan osoittamassa tiloissa. Työskentelen arkipäivisin eli maanantais- ta perjantaihin kello 07.00-16.00 välillä. Teen myös iltakäyntejä tarvittaessa ja hoitokäyntien kellon ajasta neuvotellaan asiakkaan kanssa ne hänelle sopivaksi. Palvelun saatavuus ja varaaminen onnistuu puhelimitse tai sähköisesti, minulla on aina mukana kännykkätietokone. Asiakkailleni annan myös puhelin neuvontaa päivällä ja illalla.

6.5 Viestintä

Mainos lauseeni on Kutsu Kyllikki kylään! Koska minulla on markkinointialankoulutus sekä tämä markkinointi tapa on alkuvaiheessa edullisempaa ja mahdollisesti tulevat asiakkaat pääsevät tutustumaan minuun ja yritykseeni. Aloittavan yrityksen täytyy aluksi luoda palvelulleen markkinat ja saada asiakkaat kiinnostumaan palveluista sekä ostamaan niitä. Asiakas suhde täytyy säilyttää sekä kasvattaa asiakaskuntaansa. Yrityksen aloitus vaiheessa, ei välttämättä ole vielä asiakkaita, joten itselleni jää aikaa markkinointityöhön.

Mainos- ja yrityskirjevaihtomateriaalin suunnittelussa käytän ammattilaisten apua, halua luoda mainonnalla tyylikkään, laatua, luotettavan ja osaavan yrityksen että henkilöstön maineen aikaan. Mainos- ja yrityskirjeet, käyntikortit että kuoret ovat logolla varustettuna ja laadukkaalle paperille painettuna lisäksi käyntikortissa on kuvani. Mainonta on selkeää ja antaa kuvan puhtaasta että raikkaasta tuulahdukselta ja samalla tuo hyvän olon.

Yrityksen vaatetus on tyylikäs jakkupuku hameella tai pitkällä housuilla, hoitotoimenpiteissä on yllä valkoinen takki. Vaatteet täytyy olla aina puhtaat ja silitetyt, kengät asiakkaille mennessä siistit ja ne vaihdetaan sisätiloissa siroihin sisäkenkiin. Henkilökohtainen hygienia, hiukset puhtaat että laitettut, siisti meikki ja suuhygie-

nia ovat tärkeitä kun hoidetaan yrityksen asiakkaita. Keskustelu ja viestintä täytyy olla asiakasta että yritystä kunnioittavaa.

Lähetän suoramarkkinointikirjeen suoraan alueen terveyskeskusten ja sosiaalitoimiston vastaaville kerron siinä itsestäni ja yrityksen palveluista. Soitan noin viikonkuluttua pyydän heidän kanssaan tapaamista, siellä tulen kertomaan yritykseni tarjoamista palveluista sekä yrityksestä ja he saavat tutustua henkilökohtaisesti minuun. Samalla tiedustelen mahdollisuutta esitellä palveluista vastaaville hoitajille että henkilöstölle. Tapaamisiin valmistaudun esitteiden kanssa sekä kahvi, tee, suolaisella että makealla tarjoamisella.

Otan yhteyttä puhelimella ja kirjeitse erilaisiin liittoihin, yhdistyksiin esimerkiksi vanhustyö, sydänyhdistykseen. Sovin heidän kanssaan henkilökunnantapaamisia, joissa voin kertoa yrityksestä ja he saavat tutustua minuun. Tapaamisiin vien tarjottavaa mukana. Esittelen yritystäni ja itseäni erilaisissa tapahtumissa kuten vanhustenkerhossa tai yhdistystentilaisuuksissa. Tarjoan osallistujille aloitus kahvin tai teen ja pullan.

Paikalliset lehdet että Kauppalehti tekevät mielellään juttuja uusista aloittavista yrityksistä, otan heihin yhteyttä ja pyydän tapaamista jutun teon merkeissä. Markkinointi alueen paikallisen ruokakaupan sisääntulo aulassa on hyvä paikkaa esitellä palvelua sekä pankinkonttoreissa. On tärkeää olla näkyvillä ja osallistua yrityksen nimissä erilaisiin tapahtumiin, joissa voisi olla minulle potentiaalisia asiakkaita.

7 Palvelujen tuottaminen

7.1 Palveluprosessit

Sosiaalialantuottajat tulevaisuudessa erikoistuvat ja keskittyvät ydinpalvelujen tuottamiseen. Kehitystoiminnan tulee olla jatkuvaa, vaikka haluaisi säilyä nykyisessä markkinointi asemassa alalla. Henkilökunnalta vaaditaan ydinosamista ja esimieheltä toiminnan ohjausta. Yhteistyö ja verkostoituminen muiden hyvinvointialojen kanssa yleistyvät ja yritysten väliset alihankintasuhteet kehittyvät. (Sosiaalipalvelut 2008:70,71.)

Palvelukilpailussa menestyäkseen ja saadakseen pysyvän kilpailuedun yrityksellä täytyy olla, yrityksen ydinratkaisu- tarjoaman ydin, palvelu tai tuote. Yritys kilpailee koko palvelutarjonnalla, joka sisältää erilaisia ydinratkaisua tukevia palveluja. Tämä vaatii yritykseltä palvelunäkökulman omaksumista ja palvelu ajattelun käyttöä johtamisessa. Tämä on tärkeää omaksua, koska näin kohdataan asiakkaan ajatukset. Henkiin jäävät ne yritykset, jotka onnistuvat tukemaan asiakkaidensa toimintoja ja vaiheita kilpailijoita tehokkaimmin sekä tuloksellisemmin.(Grönroos 2009:15.)

Asiakkaaksi tullaan (liite 2) kotisairaanhoidossa toisten asiakkaiden suositusten suosittelemana, mainosten tuomina, kunnan suosittelemina tai esimerkiksi asiakas tilaisuuksissa. Tulevat asiakkaat ottavat yhteyttä tiedustellakseen, yrityksen toiminnasta ja yrityksen palveluiden tarjonnasta sekä hinnasta. Asiakkaina voi olla omaiset, vanhus itse, sairas tai sairaan henkilön omainen ja kunta. Asiakkaiden kanssa neuvotellaan, käydään tutustumassa hänen kotiin, läheisiin ja annetaan tarjous. Sen jälkeen asiakas päättää joko tulla asiakkaaksi ja sen jälkeen tehdään kirjallinen palvelu- ja hoitosopimus. Sopimus sisältää tuntihinnan tai käyntikerta tunneissa että euromääräisenä, montako kertaa viikossa tai kuukaudessa käydään asiakkaan luona, mitä tehdään käynnin aikana, yhteystiedot, valitusten teko, laskutuskausi sekä viivästyskorot ja palvelusopimuksen kesto tai irtisanomisaika. Tarjous hyväksytään molemminpuolisella allekirjoituksella ja sovitaan aloitus ajankohta.

Asiakkaana olo-prosessi vaiheet (liite 3) kotikäynnin varaus ja käynti muodostuu asiakkaan terveyden-, kodin-, lääke-, sosiaalisesta-, psyykkisestä- ja fyysisestähoidosta. Johon voi sisältyä verenpaineen ja verensokerin mitauksia, virtsakokeita, haavanhoitoa ja rokotuksia, lääkkeiden jakoa sekä voimninseurantaa, ravitsemus- ja hoidonohjausta ja hygienianhoitoa. Lisäksi on pientä kodin siistimistä, vaatehuoltoa, ruuanlaittoa ja seurustelua. Asiakkaalle ostosten tekoa tai yhdessä käydään asioilla tai ostoksilla. Palveluun kuuluu asioiminen toisten viranomaisten kanssa tai ohjeistamista. Lopuksi lopetus jossa tarkastetaan, että asiakkaalla on kaikki hyvin ja sovitut asiat tehty sekä että seuraavan käynti on varattu.

Asiakkuus päättyy (liite 4) sopimuksen päätyttyä, joko asiakkaan tai minun irtisanomisesta, asiakkaan jouduttua palvelutaloon tai asiakkaan kuoltua. Asiakas ottaa yhteyttä ja purkaa sopimuksen siitä tehdään kirjallisena sopimuksen päätyminen. Kysytään suullisesti tai kirjallisesti miksi asiakas haluaa lopettaa yhteistyömme ja onko ollut tyytyväinen palveluihimme sekä onko hänellä toimintaamme uusia kehitysideoita. Loppulaskutus ja kiitetään asiakkuudesta. Asiakkaan kuoltua ollaan yhteydessä omaisiin tai kuntaan.

Toimivakotipalvelussa asiakkuus alkaa samalla tavalla kuin sairaanhoidonpuolella. Tässä asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellaan koko tai osaan kotiin tehtävät muutokset. Teen hänelle korjaus suunnitelman sekä ehdotuksen tarvikkeista, koneista, laitteista, aikataulusta ja hinnoiteltuna. Näistä asiakas saa valita hänelle sopivan vaihtoehdon. Tehdään kirjallinen sopimus toteutuksesta ja laskutuksesta. Toteutukseen osallistuvat minä ja aliurakoinninedustaja. Yhteistyö kumppaneina ovat eri laitteiden, materiaalin ja koneiden ostopaikat. Toteutuksen aikana tehdään väliaika tarkastuksia, johon osallistuvat asiakas, minä ja urakoinninedustaja. Loppu-tarkastus tehdään asiakkaan kanssa yhdessä, korjataan mahdolliset virheet tai asiakkaan toivomat muutokset. Työ hyväksytään kirjallisesti vastaanotetuksi, asiakas maksaa laskun. Asiakkaalle soitetaan vielä ja tiedustellaan onko hän ollut tyytyväinen remonttiin ja mielellämme palvelemme teitä jatkossakin, jos teille tulee remontoitavaa.

7.2 Tilat ja teknologia

Terveyden- ja sairaanhoito sekä kodin muutostyöt tapahtuvat asiakkaiden kotona tai tiloissa, niihin en voi vaikuttaa. Pidän toimistoa kotona erillisessä huoneessa, jossa voin ottaa myös asiakkaita vastaan. Teknologian käyttö rajoittuu tietotekniikan käyttöön ja mahdollisiin lisä varustuksiin. Aluksi oma kannettava tietokone palvelee yrityksen tarpeita. Mahdollisesti joudun ostamaan siihen lisäohjelmia suunnittelutöitä varten. Kotikäyn- tejä varten joudun hankkimaan kännykkätietokoneen, verenpaineen, verensokerin mittausvälineet ja virtsan- tutkimusvälineet ja haavanhoitovälineet.

7.3 Laadunhallinta

Monet kunnat vaativat tarjouspyynnöissään kirjallista laatujärjestelmää. Tuottavuuden ja laadun kehittäminen korostuvat tulevaisuudessa. Laatujärjestelmä ja -käsikirja ovat yrityksen kehittämisen työkalu. Siinä kuvataan toimintoja yksityiskohtaisesti, jossa jokainen työntekijä on osallinen. (Sosiaalipalvelut 2008:71.)

Sosiaali- ja terveysministeriön suositukset määrittävät kullekin kunnalle yleiset ohjeistukset. Ikääntyneen ihmisen palvelutarjonta tulisi perustua hänen tarpeisiin ja muuttua niiden mukana. Hoidon tulee olla asianmu- kaista ja asiakasta kunnioittavaa. Palveluiden eettisenä lähtökohtana ovat ikäihmisten arvostaminen ja itse- määräämisoikeuden kunnioittaminen sekä heidän yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Ikääntyneiden hyvä hoito ja palvelu ovat heidän yksilöllisten voimavarojen ylläpitämistä. (Backman P., Vaarama M., Backman K., Paasi- vaara L., Eloniemi-Sulkava U. & Finne-Soveri H. 2002: 21-25.)

Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta ohjeistavat ammatinharjoittamisessa (1§ ja 2§) (8152/90 ja 744/90). Annetussa laissa säädetään oikeudesta antaa väestölle yksityisesti terveydenhuoltopalveluja. Laissa säädellään yksityistä terveydenhuoltoa siten, että se täyttää tietyt yleiset lääketieteelliset laatuvaatimukset, valvomalla yrittämistä alalla. Omistajalla täytyy olla lääninhallituksen lupa palvelujen tuottamiseen. Ennen toiminnan käynnistämistä tuottajan on tehtävä aloitusilmoitus lääninhallitukselle. Palvelutuottajan on annettava vuosittain toiminnastaan kertomus lääninhallitukselle, jotta lääninhallitus pystyy arvioimaan ja seuraamaan toimintaa. Sosiaali- ja terveysministeriölle kuuluu valtakunnallisella tasolla lain ja asetusten noudatta- misen yleinen valvonta ja ohjaus. Yksityistä terveydenhuoltoa valvoo läänitasolla läänihallitus. Kunnan terve- ys lautakunta tai vastaavat elimet vastaa kuntatasolla valvonnasta. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:52.)

Kotisairaanhoito ja kotihoito ovat kotiin annettua hoitoa, huolenpitoa ja sairaanhoitoa. Kotihoitoa ja kotisai- raanhoitoa annamme, sairaille henkilöille, yksin tai kaksin asuvat vanhukset, yksin autettavat liikuntavammai- set ja omaisille. Avun tarve voi olla lyhytaikaista tai pitkäaikaista. Avustamme yhteydenpidossa muihin hoita- viin tahoihin tai viranomaisiin. Tarjoamme piristystä päivään, keskusteluseuraa sekä ulkoiluun ja kodin ulko- puolella.

Kotihoidosta ja - sairaanhoidosta vastaa omistaja tai hänen sijainen. Henkilöstö on koulutukseltaan sairaanhoitaja tai sairaanhoitaja/terveydenhoitaja ja Oikeusturvakeskuksen rekisteröimiä hoitoalan ammattilaisia. Ammatillisuuteen sisältyy luotettavuuden lisäksi myös luottamuksellisuus, työntekijöillä on ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakastietoihin. Henkilö tekee aamuvuoroja tarvittaessa iltakäyntejä. Yhdenhenkilön yrityksessä omistaja huolehtii kokonaisvaltaisesti asiakkaanhoidosta.

Asiakkaan omaan kotiin tullaan kotia ja sen tapoja kunnioittaen. Tuemme asiakkaitamme perheineen selviytymään arjessa kokonaisvaltaisesti. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeuttaja yksilöllisyyttä, siten että huomioimme elämän omana ainutlaatuisena kokonaisuutenaan, omine kiinnostuksen kohteineen, ympäristöineen ja omaisineen. Asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat kaiken toimintamme lähtökohtana palvelujen suunnittelussa että toteutuksessa. Hoidoissa korostuvat asiakkaan omien voimavarojen huomioiminen ja hänen kannustaminen omatoimisuuteen. Kirjalliset hoitosopimukset suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa muiden hoitavien tahojen kanssa.

Kodin turvallisuusmuutoksessa autamme asiakkaan tai omaisen kanssa suunnittelemaan ja toteuttaman kodin muutostyöt. Sopimukset tehdään kahtena kappaleena, joista toinen kappale jää asiakkaalle. Asiakas maksaa materiaalin, suunnittelun että työn. Veloitus tapahtuu työn valmistuttua joko käteinen tai 7 päivän maksuaika. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan sekä hänen kodin kunnioitus ovat samat kuin kodinhoidossa ja - sairaanhoidossa.

8 Henkilöstösuunnitelma

8.1 Henkilöstön pätevyysvaatimukset

Yrityksessäni ei ole vakituisesti palkattuja henkilöitä. Käytän sijaisuuksissa ja lomituksessa tuttuja, joilla on sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan koulutus ja kokemusta alalta sekä ovat auliita ja huomaavaisia palvelemaan. Hänen tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö Lain 3. luvussa on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilön yleisistä velvollisuuksista. Tällä lailla pyritään varmistamaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden riittävä ammatillinen pätevyys. Vaitiolovelvollisuus laissa (12.§, 15.§, ja 23§) määrittää palveluksessa oleville salassapitovelvollisuuden, mitä kuulevat tai näkevät toisen terveydentilasta, sairaudesta, vammaisuudesta tai muista vastaavista seikoista. (Sairanhoitaja yrittäjänä 2006:55.) Kun saan toimivakotipalvelun menestymään, sitten voi tulla eteen, että joudun palkkaamaan henkilöstöä. Henkilöstö on remontointialan ammatti ihmisiä, heillä on hyvät suositukset sekä hyvän asiakaspalvelun omaavia. Lisäksi itse koulutan heitä asiakaspalvelu ystävälliseksi.

8.2 Henkilöstön kehittäminen

Koulutuksella ja kehittämistoiminnalla on merkittävä rooli yrityksen toiminnassa. Alalla kilpailu kiristyy, toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset ja uusien toimintamallien kehittyessä sekä yleistyessä vaaditaan yrittäjältä herkkyyttä reagoida niihin nopeasti. (Sosiaalipalvelut 2008:71) Omasta kehityksestä pidän huolen seuraamalla alan kehitystä, osallistumalla erilaisiin luentoihin ja koulutuksiin sekä pitämällä yhteyttä alan järjestöihin. Omasta jaksamisesta pidän huoli ulkoilemalla sekä teen työ että vapaa-aikani stressittömäksi. Sijaisen kehittämisestä itse pidän huolen, keskustelen hänen kanssaan yrityksestä ja sen toimintatavoista sekä arvoista, hoitoalasta ja sen uusista käytännöistä sekä huolehdin hänen hyvinvoinnista. Perehdytän hänet työhön, aluksi käydään yhdessä asiakkaiden luona ja siinä samalla hän tutustuu tehtäviin sekä tutustuu asiakkaisiin.

8.3 Palkkaus ja työmotivaatio

Työntekijän palkkakustannukset lisineen ja sivukuluineen vuositasolla ovat 30 000–40 000 euroa. Rekrytointiosaamiseen tulee yrityksen panostaa entistä enemmän. Työntekijät ovat yrityksen tärkein voimavara, alalla työvoimasta on nyt jo pulaa. Henkilöstön jaksamisesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen ja kannustavan palkkausjärjestelmän luominen ovat tulevaisuudessa yrityksen tärkeä kilpailutekijä. Motivoituneen henkilökunnan osaaminen ja kehittäminen on tuottavuuden tärkein osatekijä tällä alalla. (Sosiaalipalvelut 2008:46, 54, 70.)

Kun olen yrityksen ainoa työntekijä, aion nostaa palkkaa alan tariffin mukaan, jota tarkistetaan työmäärän ja tuoton mukaan. Etuuksina lakisääteistä kattavampi terveydenhuolto, vapaa-ajan harrastus- ja liikuntatoiminta, vapaa-ajan lisävuokrat ja täydennyskoulutus sekä autoetus. Sijaiselle ei ole tarjolla luontaisetuksia. Palkitsen työntekijän maksamalla hänelle työn tekoan kannustavan palkan. Työntekijän inhimillinen kohtelu, arvostaminen sekä työntekijää itseään että hänen ammattitaitoa luo hyvän työilmapiirin se on yrityksen henkilöstönhoito arvoja.

9 Investointi- ja rahoituslaskelma

Sosiaalipalvelualan investoinnit kohdistuvat henkilöstöön ja sen osaamiseen, joka näkyy henkilöstökuluina. Yksityiset hoiva-alan yrittäjät joutuvat hankkimaan rahoituksen investointeihinsa rahamarkkinoilta ja sisällyttämään pääomakustannukset hintoihinsa. Pienestä liikevaihdosta johtuen yrityksillä on heikot resurssit tuotteiden jalostamisen ja markkinointiin, mikä koetaan usein epäeettiseksi. (Sosiaalipalvelut 2008: 41,54,56.)

Alkusijoitusten jälkeen, ei tule suurempaa investointia yritykseen. Starttiraha aloitusvaiheessa turvaa minun toimeentulon.

Investointilaskelma

RAHAN TARVE	EURO
Investoinnit	
Perustamismenot	
Tietokoneet ja tulostimet	
Ohjelmistot	
Puhelimet	1000
Auto	
Kalusteet	
Palveluiden tuotannossa tarvittavat laitteet, tarvikkeet	
Käyttöpääoma 3 kk	
Esitteet ja käyntikortit	
Aloitusilmoittelu	
Muut markkinointikulut	1000
Pientarvikkeet toimistoon	
Työntekijöiden palkat	2000
Yrittäjän palkka/toimeentulo	7500
Vaihto- ja rahoitusomaisuus	
Palvelun tuotantotarvikkeiden alkuvarasto	
Kassa	
RAHAN TARVE YHTEENSÄ	11.500
RAHANLÄHTEET	
Oma pääoma	
Osakepääoma	
Omat sijoitukset	9.000
Omat koneet	1000
Muut, starttiraha	3000
Lainapääoma	
Osakaspääoma	
Pankkilaina	
Finnvera	
Muut	
Lainat tavarantoimittajilta	
Muu tulo-rahoitus	
RAHAN LÄHTEET YHTEENSÄ	12.000

Investointilaskelmassa tarkennetaan yrityksen tarvitsema rahantarve. Uuden puhelimen osto, jossa olisi kännykätietokoneen ja puhelin yhdistelmä. Käyttöpääomaan on laitettu kolmen kuukauden vararahasto yrittäjän ja työntekijän palkkaa varten sekä markkinointikuluja varten. Vararahasto on sitä varten, jos yritys ei tuota tuloja tarpeeksi kattamaan menoja ja kuluja. Rahan tarve yhteensä on 11.500 euroa. Rahan lähteenä omapääoma, omat sijoitukset 9.000 euroa, tietokone ja starttiraha 3000 euroa. Lainapääomaa en tule ottamaan. Rahanlähteet yhteensä ovat 12.000 euroa.

10 Riskien arviointi

Yrittämiseen liittyy aina erilaisia riskejä. Riski voidaan määritellä vahingon tai taloudellisen menetyksen uhaksi. Yrityksen on välttämätöntä ymmärtää, arvioida ja hallita riskejään kokonaisuuksina ja mahdollisimman kattavasti. Uusien toimijoiden tulo markkinoille, yritystä koskevan lakien uudistukset, vaatii yritysjohtolta kykyä ja aikaa puntaroida arvioidun hyödyn ja riskinvälistä suhdetta. Riskien tunnistaminen vaatii yritysjohtolta osaamista ja oivaltamista. Johdon on oltava ajan tasalla tosiaikaiseen ja jatkuvasti päivitettyyn aktiiviseen riskien hallintaan ja muodostaa näkemyksen niistä riskeistä, joihin yrityksen kannattaa ottaa. Riskien hallinta vaatii osaamisen kehittämistä ja sovittuja peilisääntöjen noudattamista yrityksessä. Hyvä riskien hallinta lähtee siitä, että se on tietoista, suunnitelmallista ja järjestelmällistä. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:131.)

Yrityksen toiminnan kannalta sairastumiseni olisi suuri riski. Olen ottanut itselleni vapaaehtoisen vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen. Jos minulle tapaturmaisesti tapahtuisi jotain, olisi rahan tulo varmistettu. Vakavasti sairastuminen tai tapaturma merkitsisi yritykselleni täydellistä loppumista alkuvaiheessa. Myöhemmin se ei olisi niin vakavaa, voisin yrityksen asiakkaat myydä toiselle yrittäjälle. Toisen henkilön palkkaaminen pitkäksi aikaa ei ole kannattavaa yrityksessäni. Toinen mahdollisuus antaa yrityksen työt tehtäväksi siskolleni, joka voisi hoitaa asiakkaitani poissa ollessani.

Vastuuriskin mahdollisuuden vuoksi olen ottanut yritykseen potilasvahinkovakuutuksen. Vaikka olisi kuinka huolellinen, voi tapahtua aina jotakin, kun ollaan vanhojen ja sairaiden ihmisten kanssa tekemisissä. Potilasvahinkolaki (585/86) koskee terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä potilaille aiheutuneen henkilövahingon korvaamista potilasvakuutuksella. Palvelun tuottajan ja hänen palveluksessaan on tunnettava potilasvahinkolain sisältö. Laissa 4§ määrätään vakuuttamisvelvollisuus, se myös koskee itsenäistä ammatinharjoittajaa. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:65.)

Yhteiskunnallisia riskejä jotka voivat vaikuttaa yrityksen toimintaan ovat, palvelusetelin käytännön muutokset esimerkiksi pois jääminen. Sekä yhteiskunnan laman muutokset, kuinka ne vaikuttavat vanhuksien ja sairaiden elämään. Myös laki muutokset, voivat vaikuttaa yrittämiseen heikentävästi esimerkiksi kotitalousvähennyksen pois jääminen.

Liikeriskeinä voi olla, etten saisi tarpeeksi myyntiä kattamaan menoja. Olen varautunut siihen, että tarjoan ammattitaitoani alan yrityksille että kunnalliselle puolelle ekstratyönä, omalla toiminimelläni. Asiakkaan maksukyky voi heikentyä tai hän voi kuolla äkillisesti. Sopimusten äkillinen irtisanominen, voi heikentää tuloja hetkellisesti ennen kuin löytää uusia. Tähän olen varautunut sopimuksessa kuukauden irtisanomisajalla. Sopimukset tehdään aina kirjallisesti molempien hyväksyen sen allekirjoittamisella sekä pyrkien tekemään sopimukset omaisten läsnä ollessa. Lisäksi mahdollisimman kattavasti palvelut määritellään sopimuksessa, ettei niistä tulisi ongelmaa.

Yrityksen talouteen vaikuttavat riskit, joita voisivat olla laskutus saatavien viivästyminen ja verotuksen kiristyminen. Nämä vaikuttaisivat myös yrityksen maksuliikenteeseen ja yrityksen kehittämiseen. Vakavaraisuusaste yrityksessäni on hyvä, koska yrityksellä ei ole vierasta pääomaa. Tämä antaa minulle vähän liikkumavaraa muutostilanteissa. Hyvä vakavaraisuus antaa minulle mahdollisuuden reagoida nopeasti, käyttää tilaisuuksia hyväkseen. Vakavaraisuus luottoa hakiessa on eduksi sekä voi käyttää käteisalennuksia hyväkseen. Laskutus pidetään ajan tasalla eikä anneta pitkää maksuaikaa. Toimivakotipalvelussa käsiraha maksetaan koneiden, laitteiden ja materiaalin tullessa asiakkaalle kotiin. Alihankintasopimukset laadin huolella, ettei tulisi sopimuksen perumisia esimerkiksi konkurssien johdosta, sen vuoksi käytän tuttua vakavaraista ja luotettavaa yritystä. Olen itse valvomassa remontoitavaa kohdetta, minimoin mahdollisten virheiden mahdollisuutta tällä.

Asiakastietojen tallentaminen turvallisesti tuo yritykseen paineita, kuinka säilytät potilastietoja, etteivät ne mene väärin käsiin. Yrityksellä on liiketoimintaverkosto, suhteet sidosryhmiin, jotka vaikuttavat yrityksen toiminnan menestykseen ja jatkuvuuteen. Toimintaympäristön tarkastelu auttaa hallitsemaan ja tunnistamaan toiminnan kannalta tärkeät sidosryhmät. On hyvä panostaa riittävästi aikaa henkilökohtaisten kontaktien hoitoon. Kun suhteet ovat kunnossa, on helppoa, joustavaa ja joutuisaa hoitaa asioita, myös pulmatilanteissa. Sidoryhmiä tarkastellessa, miten merkityksellinen liiketoiminnalle kukin ryhmistä on. On tärkeää huolehtia toimintansa niin, ettei ole yhdestä sidosryhmästä riippuvainen. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:143.)

Yrittäjän henkilökohtaiset riskien hallinta alkaa yritysmuodon valinnasta, kuka vastaa yrityksen toiminnasta ja allekirjoittamisesta yrityksessä. Osakepääoman rahoittaminen niin ettei tarvitsisi laittaa omaa rahaa tai omaisuuttaan pantiksi. Lisäksi yrittäjä voi turvata talouttaan, ottamalla erilaisia henki- ja henkilövakuutuksia turvaksi. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006:143-144.)

Lähteet

Backman K., Paasivaara L. & Vuottilainen, P. 2002. Ikäihmisiä kunnioittava kohtaaminen. Erilaisia asiakkaita erilaisia kohtaamisia. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino

Grönroos, C. 2009. Palvelualojen johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy Juva

Helsingin väestö vuodenvaihteessa 2008/09 ja väestömuutokset vuonna 2008. Helsingin kaupungin tilastokeskus tilastoja 2009/09. Luettu 20.11.2009.

<http://www.hel2.fi/Tietokeskus/julkaisut/pdf/24_06_09_Tilasto_16_Vuori.pdf>

Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes, Oppaita 49. Gummerus Kirjapaino Oy Saarijärvi

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008. Luettu 20.11.2009.

>http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikäihmisten_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf>

Laatua laatusuosituksella? 2007. Stm julkaisu. Luettu 15.11.2009.

<<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R2-2007-pdf>>

Oppaita ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu 2009. STM 8/2202. Luettu 10.11.2009.

><http://pre20031103.stm.fi/suomi>>

Rissanen S., Sinkkonen S. (toim.) Hoivayrittäjyys 2004. PS- Kustannus Juva

Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006. Sairaanhoitajaliitto ry, toim. Peltomaa P. & Grönvall U. Gummerus Kirjapaino Oy

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus julkaisu 2008:3. Luettu 10.11.2009.

<http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1063089#fi/tiedote/tied02/haotiedote1895.htm>

Sosiaalipalvelut 2008. KTM:n ja TE- keskuksen julkaisu. Luettu 20.10.2009.

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/661/Sosiaalipalvelut_2008_netti.pdf>

Terveyspalvelut 2006. KTM:n ja TE- keskuksen julkaisu. Luettu 15.11.2009.

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/60/Terveyspalvelut_2004.pdf>

Vuottilainen P., Vaarama M., Backman K., Paasivaara L., Elomieni-Sulkava U., Finne-Soveri H. (toim.) 2002.

Liitteet

Liite: 1 Kustannusperustainen hinnoittelu

Yrittäjän ja sijaisten palkat ja YEL

	12 X 1,25 X 2500 € = 9000€	37500 €
Sijaisen palkka 5 pv/kk, 60 pv/v.		7500 €
Vapaaehtoiset henkilöstösivukulut		
Terveystenhoito		600
Koulutus		500
Virkistystoiminta		300
Toimitilakulut		
Vuokrat 12 X 300 € =		3600
Sähkö Siivous ja jätehuolto		360
Muut, esim. vartiointi		
Ajoneuvokulut huolto auto leasing		6000
Polttoaineet		1300
Huolto ja korjaus		
Vakuutukset yms.		1000
Atk-laitekulut		1000
Kone- ja kalustovuokrat		
Pienhankinnat		1000
Matkakulut		440
Kilometrikorvaukset		
Päivärahat		
Markkinointi		
Ilmoittelu		1500
Esitteet, käyntikortit		2000
Suhdetoiminta		1000
Hallintopalvelut		
Kirjanpito palvelut		500
Tilitarkastus		
Viranomaismaksut		
Lehdet ja kirjat		500
Jäsenmaksut		200
Tiedonsiirtokulut		
Puhelinsiirtokulut		
Matkapuhelinkulut		600
Internet-kulut		500
Postikulut		100
Vakuutukset vap.eht. 1000, potilasvahinko 1000 =		2000
Kokous- ja neuvottelukulut		
Muut liiketoiminnan kulut, sijaisen palkka		
YHTEENSÄ		62.460 €
Korot		
Poistot		
Tulostavoite 40 %	23.856	
YHTEENSÄ		86.31 €

Työntunteja käytettävissä vuosittain	2640
Yrityksen hallintoon ja markkinointiin kulut	200
Palveluiden tuottamiseen eli LASKUTETTAVAAN TYÖHÖN JÄÄ	2440
MINIMITUNTIVELOITUS	
myyntikatetarve	72.496
myytävät tunnit	2440
Jakolaskuntulos	35,37 €
Arvonlisäverovelvollista verotoimintaa	
minimituntihinta	32,68
arvonlisävero 24 %	10,32
Kertolaskuntulos	43,00 €

Muuttuvat kulut
Tarvikkeet

Liite: 2 Asiakkaaksi tulo-prosessi

Vaihe	Vaiheen nimi	Ketkä osallistuvat	Mitä tapahtuu	Dokumentit	Tärkeää
1.	Yhteyden otto	omistaja omaiset asiakkaat kunta toimeksi anto	ottaa yhteyttä		
2.	tapaaminen	omistaja omaiset ja asiakkaat	tutustutaan yrityksen ja sen palveluihin, omistajaan	esitteet	
3.	tutustuminen asiakkaan kotiin	omistaja omaiset ja asiakkaat	palvelun tarjonnan kartoitus ja -tarve		
4.	tarjous	omistaja omaiset ja asiakkaat	tehdään kirjallinen tarjous, hinta, palvelun määrittely ja ajankohdat		
5.	neuvottelu	omistaja omaiset ja asiakkaat	tarjouksen ja palvelun tarkistus: ehdot, hinta, ajankohta, kesto ja laskutus		
6.	sopimus	omistaja omaiset ja asiakkaat	palvelun ostosopimus hyväksytään allekirjoituksella	kirjallinen palvelusopimus	

Liite: 3 Asiakkaana olo-prosessi: (toistuvan) kotikäynnin vaiheet

Vaihe	Vaiheen nimi	Ketkä osallistuvat	Mitä tapahtuu	Dokumentit	Tärkeää
1.	ajanvaraus	omistaja ja asiakas tai omaiset	pitkä aikainen sopimus tai kerta varaus	päiväkirja	
2.	kotikäynti	asiakas ja omistaja	terveydenhoito kodinhoito lääkehoitososiaalinen, fyysinen ja psyykkisenhoito	hoitopäiväkirja	
3.	käynnin lopetus	asiakas ja omistaja	huolehditaan että kaikki on tehty ja asiakkaalla on kaikki hyvin, seuraavasta kerrasta on sovittu		

Liite: 4 Asiakkaan lähtö-prosessi

Vaihe	Vaiheen nimi	Ketkä osallistuvat	Mitä tapahtuu	Dokumentit	Tärkeää
1.	sopimuksen tai irtisanominen	asiakas, omainen ja omistaja	asiakas ottaa yhteyttä ja lopettaa sopimuksen tai määräaikaisen sopimuksen päättymisen		
2.	kirjallinen irtisanominen	asiakas, omainen ja omistaja	tehdään kirjallinen irtisanominen		
3.	tyytyväisyys kysely	asiakas, omainen ja omistaja	kysytään onko tyytyväisiä tai ollaanko tyytymättömiä palveluun		
4.	kehittämisideat kiittäminen asiakkuudesta	asiakas, omainen ja omistaja	kysytään asiakkailta onko heillä palveluiden kehittämisideoita ja kiitetään asiakkuudesta		
5	loppulaskutus	asiakas, omaiset kunta ja omistaja	laskutus	laskutuslomake	

