

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Heli Laiho

**YKSITYISEN KOTIHOITOYRITYKSEN
PERUSTAMISSUUNNITELMA**

Sosiaali- ja terveysalan Porin yksikkö
Terveysten edistämisen koulutusohjelma

2008

YKSITYISEN KOTIHOITOYRITYKSEN PERUSTAMISSUUNNITELMA

Laiho, Heli

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Syyskuu 2008

Mäkinen, Arja THL Yliopettaja

Sivumäärä: 55

Avainsanat: yrittäjyys, liiketoimintasuunnitelma, projekti, asiakaslähtöisyys.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia oman yrityksen liiketoimintasuunnitelma ja tehdä suunnitelma yrityksen laadunmittauksesta. Tavoitteena oli suunnitella yritys valmiiksi siihen asti, että seuraava vaihe on yritystoiminnan käynnistäminen. Yritystoiminnan käynnistäminen ei enää sisältynyt opinnäytetyöhön. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä vuoden 2007 – 2008 aikana. Opinnäytetyö koostuu oman yrittäjäprofiilin kartoituksesta, liiketoimintasuunnitelmasta ja yritystoiminnan laadun mittauksen suunnittelusta.

Opinnäytetyön teoriaosa koostuu hyvinvointialan yrittäjyyden nykyhetken sekä yrityksen perustamisen vaiheistuksiin liittyvien kohtien tarkastelusta. Opinnäytetyössä käydään tarkasti läpi kotihoitoyritys Iltatähden suunniteltu liiketoimintasuunnitelma.

Opinnäytetyön toteutettiin projektina. Aineistot koostuivat kirjallisuudesta sekä tutkimuksista. Tietoa terveydenhoitoalan yrittäjyydestä kerättiin kyselylomakkeella yhdeltä yrittäjältä. Saatua tietoa sovellettiin jo olemassa olevaan tietoon sekä omaan toimintatapaan. Omaa yrittäjäprofiilia kartoitettiin yrittäjätestin kautta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi yksityisen kotihoitoyritys Iltatähden liiketoimintasuunnitelma, jonka pohjalta yritystoiminta voidaan käynnistää. Vanhusväestön määrä lisääntyy tulevaisuudessa, joka tuo esille tarpeen yksityisten yritysten panoksesta tarjota hyvinvointialan palveluja tulevaisuudessa. Yrityksen laadukkaasti tuottama palvelu on tärkeää ja asiakaslähtöistä yritystoimintaa korostetaan. Opinnäytetyön tuotoksena on syntynyt yrityksen laatua painottava suunnitelma.

A PLAN FOR ESTABLISHING A PRIVATE HOME CARE BUSINESS

Laiho, Heli

Satakunta University of Applied Sciences

Health Promotion Studies Programme

September 2008

Mäkinen, Arja Licentiate in Health Care, Senior Lecturer

Number of pages: 55

Key words: entrepreneurship, business plan, project, customer orientation.

The objective of the work for the thesis was to draw up a business plan for the author's own business and to make a plan for quality measurement of the business. The objective was that the business plan would reach a state of readiness such that the next stage would be to start business operations. Starting business operations was not to be part of the work for the thesis. The work for the thesis was carried out as a development task during the year 2007 – 2008. The work for the thesis was made up of mapping out the author's own profile as an entrepreneur, the business plan and planning the quality measurements of the business operations.

The theory section of the work for the thesis consists of an examination of current entrepreneurship in the field of wellbeing and the factors associated with the phases of establishing a business. The thesis closely examines the business plan for the Evening Star home care company.

The work for the thesis was carried out as a project. Material was collected from the literature and from research. Information regarding entrepreneurship in the health care sector was gathered through a questionnaire from one entrepreneur. The information acquired was applied to existing knowledge and to the author's own operating approach. The author's own profile as an entrepreneur was mapped out via an entrepreneur test.

The result of the work for the thesis was a business plan for a private home care company, Evening Star, on which basis business operations could start. The number of elderly in the population will increase in the future which brings to the fore the need for private companies' investment in providing wellbeing services in the future. It is important that a company provides a quality service, and customer orientation in business operations is emphasised. The output from the work for the thesis is a business plan that is weighted towards quality.

SISÄLLYS:

1. JOHDANTO	5
2. YRITYKSEN PERUSTAMISEN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	7
2.1 Hyvinvointialan yrittäjyys	7
2.2 Tarve uusille hyvinvointialan yrittäjille	10
2.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	12
3. HYVINVOINTIALAN YRITYKSEN PERUSTAMINEN	13
3.1 Yrittäjän profiili	13
3.2 Yrityksen perustamisen vaiheet	15
3.3 Kotihoitoyritystä ohjaava lainsäädäntö	18
3.4 Liiketoimintasuunnitelma	19
3.5 Laadukas yritystoiminta	21
4. PROJEKTI KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ	24
5. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN PROJEKTINA	27
5.1 Projektin idea ja perustamisvaihe	27
5.2 Projektin suunnitteluvaihe	29
5.3 Projektin toteutusvaihe	31
5.4 Projektin päättäminen ja arviointi	32
6. OMA YRITTÄJÄPROFIILI	33
7. PERUSTETTAVAN YRITYKSEN LIIKETOIMINTASUUNNITELMA	34
7.1 Yritysidea ja tuote	34
7.2 Asiakkaat ja markkinatiedon hankkiminen	36
7.2.1 Asiakkaat	36
7.2.2 Kilpailijat	37
7.3 Toimintatavat ja voimavarat	38
7.3.1 Myynti ja markkinointi	38
7.3.2 Oma osaaminen	39
7.3.3 Kirjanpito ja talouden suunnittelu	40
7.4 Yrityskuva	42
7.5 Rahoitus	42
7.6 Toiminnan kannattavuus ja hinnoittelu	43
7.7 SWOT-analyysi yrityshankkeesta	45
8. PERUSTETTAVAN YRITYKSEN LAATU	46
9. POHDINTA	48
LÄHTEET	51

LIITE 1: Kyselylomake yrittäjälle

LIITE 2: Kansainvälisen sairaanhoitajaliiton laatuvaatimukset terveydenhuoltoalan yrittäjälle.

LIITE 3: Yrittäjätesti

1. JOHDANTO

Väestön ikääntymisen johdosta kohoavat hoito- ja eläkemenot uhkaavat nostaa jo nykyisin korkealla olevaa kokonaisveroastetta samalla, kun julkisen sektorin tasapainossa pitäminen on vaikeaa. Haasteista selviäminen edellyttää vahvaa talouskasvua, joka puolestaan vaatii vahvaa yrittäjyyttä ja yrityssektoria. (Yrittäjyysohjelma 2003- 2007, 5-8.) Merkittävä osa eli noin 20 prosenttia sosiaali- ja terveyspalveluista tuotetaan julkisen sektorin ulkopuolella. Nämä palvelut täydentävät kunnallista palvelujärjestelmää. (Heiliö ym. 2006, 118.)

Yritystoiminnan suunnittelu pohjautuu Palvelut 2020 – hankkeen ennakkointiin tulevaisuuden tarpeista. Hankkeen loppuraportti antaa tukea yritystoiminnan kehittämiseen sellaiseksi, mikä vastaa tulevaisuuden tarpeita. Hallituksella on ollut vuosina 2003- 2007 Yrittäjyysohjelma, jonka tavoitteena on ollut yrittäjyyden lisääminen ja kannustaminen siihen.

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa oman kiinnostuksen pohjalta työllistää jossakin vaiheessa itse itsensä. Oman yrityksen perustamista opinnäytetyöntekijä on mielessään kysytellyt muutaman vuoden ajan. Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia oman yrityksen liiketoimintasuunnitelma ja tehdä suunnitelma yrityksen laadunhallinnasta. Perustettava yritys on yksityinen terveydenhuoltoalan yritys, joka tarjoaa kotihoitoa tukevia palveluja esimerkiksi kotisairaanhoidon sekä perushoitoon ja kotona pärjäämiseen liittyviä apuja. Tavoitteena on yrityksen suunnittelu yritystoiminnan käynnistämistä asti. Yritystoiminnan käynnistäminen ei enää sisälly opinnäytetyöhön. Yritystoimintaa on tarkoitus lähteä toteuttamaan yksityisenä elinkeinoharjoittajana.

Opinnäytetyö on tarkoitus toteuttaa projektina. Kysymyksessä on kehittämistehtävä. Tämän työn myötä tarkoitus on parantaa potilaiden mahdollisuuksia vaikuttaa saamaansa hoitoon, yhteiskunnallisella tasolla tuoda lisää työpaikkoja ja mahdollistaa kunta-alalle ostopalvelumahdollisuus. Taustalla on terveydenhuollon kasvavat tarpeet. Jokaiselle on taattava riittävät terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Ennuste väestön ikärakenteen muutoksesta on vanhuspainotteinen.

Sisäasiainministeriön raportin mukaan 65- vuotta täyttäneiden osuus väestöstä kasvaa vuodesta 2005 vuoteen 2030 mennessä 70 %. Tilastot perustuvat tilastokeskuksen tietoihin. (Sisäasiainministeriö 16.2.2006.) Vanhusten määrän kasvaessa kotihoidon tarve kasvaa. Vanhukset halutaan hoitaa kotona mahdollisimman pitkään. Laitoshoito on kallista ja paikkoja ei ole tarpeeksi. Väestön ikääntyminen on yksi voimakkaimmin palvelualojen kehitykseen vaikuttava tekijä. Ikäihmiset tulevat tarvitsemaan erilaisia palveluja, mikä näkyy muun muassa terveys- ja sosiaalipalvelujen kysynnän kasvuna. Vuoteen 2020 mennessä ikääntyneillä on varallisuutta, halua ja tottumusta hyödyntää palveluja. Halu käyttää palveluja synnyttää liiketoimintaa. (Palvelut 2020 hanke.)

2. OPINNÄYTETYÖN PERUSTAMISEN TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITTEET

2.1 Hyvinvointialan yrittäjyys

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan tässä sosiaalihoitolain ja –asetuksen mukaista kotipalvelua ja kansanterveyslain mukaista kotisairaanhoitoa, jotka voidaan järjestää yhdistettynä palveluna. Vajaassa puolessa Suomen kunnista toimii yhdistetty kotipalvelu ja kotisairaanhoito (Heinola 2007, 11).

Stakesin tekemässä selvityksessä vuoden 2006 lopussa oli toiminnassa 3 726 yksityistä sosiaalipalvelutoimintayksikköä (Yksityiset sosiaalipalvelut 2006). Yleisin toimiala yksityisissä sosiaalipalveluissa on palvelutalot ja ryhmäkodit, joka vuonna 2006 oli pääpalveluna 38%:lla yksiköistä (1400 yksikköä). Toiseksi eniten oli lasten päivähoidon tarjoajia (655). Kolmanneksi yleisin päätoimiala oli lasten ja nuorten laitos- ja perhehoito, jota tarjosi 545 tuottajaa. Lisäksi yksityiset palveluntuottajat tuottavat muun muassa kotipalveluja ja päihdehuoltoa sekä ikääntyneiden ja vammaisten laitoshoidon. Yksityisistä toimintayksiköistä hieman yli puolet (54%) on yritysten ylläpitämiä. Yritysten ja yksityisten elinkeinonharjoittajien osuus on suurin lasten ja nuorten laitos- ja perhehoidossa sekä kotipalveluissa. Suurin osa toimintayksiköistä myi palveluja kunnille joko ostopalvelusopimusten perusteella tai maksusitoumuksilla. Stakesin tutkimuksessa kävi myös ilmi, että lähes puolet yksityisistä toimintayksiköistä on Etelä-Suomessa. Toimipaikkojen määrä oli myös kasvanut edellisestä vuodesta 176:lla. Toimipaikkoja oli tullut lisää myös kotipalveluihin. Tiedot perustuvat Stakesin yksityisiltä sosiaalipalveluntuottajilta ja niiden toimintayksiköiltä keräämiin tilastotietoihin. (Stakes 11/2007.)

Tutkimuksessa Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva on selvitetty sosiaalipalvelualayrittäjän tunnusmerkkejä. Tutkimus on tehty vuonna 1995. Sosiaali- ja terveysalalla yrittäjät ovat tyypillisimmin keski-ikäisiä. Naisvaltaisuus heijastuu

myös yrittäjissä ja kyselyyn vastanneista yrittäjistä 83 % olikin naisia (n=456). Pienryhmäkoti, asumisyksikkö ja kotipalveluyritys ovat perhepäivähoitajien lisäksi määrällisesti yleisimmät toimintamuodot. Yrittäjäksi ryhdytään yleensä harkinta-ajan jälkeen ja tämä ryhtymisprosessi voi kestää vuosiakin. Etenkin sosiaali- ja terveysala on ammattialoja, joilla työkokemuksen hankkiminen on erityisen keskeistä ennen yrittäjäksi ryhtymistä. Tämä kertoo, että aivan nuorten yrittäjien osuus on pieni. Yli 84 % sosiaali- ja terveysalan yksityisistä palveluntuottajista ja yrittäjistä oli päätoimisia yrittäjiä, joille yritys oli ainoa tulonlähde. Lähes puolet yrittäjistä toimi myös työnantajayrittäjänä. (Kovalainen, Simonen & Österberg 1996, 9-29.)

Vuonna 2000 yksityisten palveluntuottajien, -järjestöjen ja -yritysten arvioitiin antavan noin viidenneksen kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista. Asiakkaalle kotiin palveluja tarjoavat hoivayritykset rekisteröityvät tavallisesti sosiaalipalveluyksiköiksi. Esimerkiksi kotipalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa (710/1982) asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Näitä palveluja annetaan esimerkiksi heikentyneen toimintakyvyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen tehtävistä ja toiminnoista. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kotisairaanhoidon yritys katsotaan usein laajemmaksi kotihoidon palveluja antavaksi yritykseksi, jolloin myös se ajatellaan sosiaalialan yritykseksi. (Rissanen & Sinkkonen 2004, 52- 53.)

Stakes on kerännyt joka toinen vuosi tilastotietoja kotihoidon piirissä olleiden säännöllisten asiakkaiden määrästä, heidän saamistaan palveluista sekä kotipalvelun ja kotisairaanhoidon asiakkaiden ikärakenteesta, hoidon tarpeesta, tarkoituksen mukaisesta hoitopaikasta, hoitoon tulon syistä ja aikaisemmista hoitopaikoista. Vuodesta 2007 lähtien kotihoidon asiakaslaskenta tehdään vuosittain marraskuussa. Puhutaan HILMO – laskennasta. Marraskuussa 2007 oli säännöllisen kotihoidon piirissä yhteensä 80 230 asiakasta, mikä on 4,6 % enemmän kuin edellisessä laskennassa marraskuussa 2005. Koska useissa kunnissa kotipalvelu ja kotisairaanhoido on yhdistetty, monet palveluntuottajat eivät pysty erottelemaan kotipalvelun ja kotisairaanhoidon osuutta. Kotipalvelun ja kotisai-

raanhoidon asiakkaista 75 vuotta täyttäneitä oli 73,3 %, mikä vastasi 11,3 % koko maan 75 vuotta täyttäneestä väestöstä. Puolet kotipalvelua tai kotisairaanhoidoa saaneista sai korkeintaan 10 käyntiä kuukaudessa. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon asiakkaiden hoidontarpeessa ei ole ollut suuria muutoksia vuosien 1995 ja 2007 välillä. (Kotihoidon laskenta 30.11.2007.) Kuviosta (kuvio 1.) käy ilmi säännöllisen kotihoidon 75- vuotta täyttäneiden asiakkaiden osuus vastaavan ikäisestä väestöstä 1995 – 2007.

Yrittäjänä toimiminen on suhteellisen nuorta suomalaisten sairaanhoitajien keskuudessa. Ensimmäiset yrittäjät aloittivat toimintansa 1980-luvun alussa. Yrittäjänä toimiminen ja kiinnostus ryhtyä yrittäjäksi ovat lisääntyneet koko ajan. Asiaan ovat aikanaan vaikuttaneet terveyden- ja sosiaalihuollon valtionosuusuudistus ja työllisyystilanne. Sairaanhoidotoimenpiteiden taksan muuttuminen toimenpidekohtaisesta aikaperusteiseksi vuonna 1994 on myös osaltaan edistänyt yrittäjyyttä. Merkittävimpiä asioita yrittäjäksi ryhtymisessä ovat kuitenkin sairaanhoitajan aloitekyky, myönteinen työasenne, työhalu, määrätietoisuus, menestymishalu, vastuun kantaminen, halu ottaa riskejä, luovuus, kekseliäisyys ja aktiivisuus. (Heinola 2007, 11.)



Kuvio 1. Säännöllisen kotihoidon 75- vuotta täyttäneiden asiakkaiden osuus vastaavan ikäisestä väestöstä 1995- 2007.

Suomen sairaanhoitajaliittoon kuului vuoden 2006 alussa lähes 300 yrittäjäjäseniä. Hoiva-alan yrittäminen on tyypillisesti paikallista tai alueellista naisvaltaista ja työvoimavaltaista yrittäjyyttä. Vuonna 2001 noin 93 % yrityksistä työllisti alle 10 henkeä. Hoivayritystoiminta on kasvanut 1990-luvun puolivälin jälkeen nopeasti. Stakesin tilaston mukaan hoivayrityksiä oli 1994 noin 400 ja vuonna 2001 jo

2885. Kotipalveluyrityksissä työskenteli keskimäärin 1,5 henkeä yritystä kohti. Vanhusten hoidon osalta eniten uusia toimintayksiköitä on syntynyt asumispalveluihin ja kotipalveluihin. Kotitaloustyön tukijärjestelmät ovat helpottaneet hyvinvointialan yrittäjäksi ryhtymistä. Yksityisille kansalaisille kotipalvelujen ostaminen on tullut edullisemmaksi vuonna 1997 aloitetun ja vuoden 2001 alussa koko maahan levinneen kotityöpalvelun verotusvähennyksen ansiosta. (Tenhunen 2004, 62- 65.)

2.2 Tarve uusille hyvinvointialan yrittäjille

Yksityisen kotihoitoyrityksen perustamisen tarve nousee esille erilaisista tulevaisuuden ennustamiseen liittyvistä selvityksistä. Tämän työn taustalle on nostettu *Palvelut 2020*- hanke sekä *Harmaantuva Varsinais-Suomi*-selvitys.

Palvelut 2020 on Elinkeinoelämän keskusliitossa toteutettu pitkän aikavälin ennakointihanke. Siinä tarkastellaan elinkeinoelämän toimintaympäristössä, rakenteessa ja osaamisvaatimuksissa tapahtuvia muutoksia palveluyritysten näkökulmasta. Hankkeen tavoitteena on tunnistaa yksityisten palvelualojen keskeisiä kehityssuuntia sekä ennakoida, millaista osaamista palveluyritykset tarvitsevat muuttuneessa toimintaympäristössä vuonna 2020. Hankkeessa käsitellään seitsemää eri alaa, joista yksi on terveydenhuoltoala.

Vuonna 2004 käynnistynyt ennakointihanke on edennyt kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan palvelusektorin nykytilaa ja muutosvoimia aiempiin tutkimuksiin, kirjallisuuteen ja tilastoaineistoon sekä asiantuntijahaastatteluihin perustuen. Palvelualojen nykytilannetta ja kehityssuuntia käsittelevä väliraportti *Palvelut 2020 – Kohti palvelujen tulevaisuutta* on julkaistu kesäkuussa 2005. Väliraportti on toiminut pohjana hankkeen toisessa vaiheessa alkaneelle tulevaisuustyöskentelylle. Loppuraportti *Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa* on tulevaisuustyöskentelyn tulos. Väli – ja loppuraportti muodostavat tulevaisuuden palvelusektoria ja sen osaamisvaatimuksia käsittelevän kokonaisuuden. *Palvelut 2020* – hanke päättyi vuoden 2006 lopussa. (*Palvelut 2020 – hanke*, 2006.)

Terveyspalveluilla tarkoitetaan Palvelut 2020 – hankkeessa yksityisten yritysten ja ammatinharjoittajien sekä -järjestöjen ja -säätiöiden tarjoamia terveyspalveluja. Terveystuotannon kustannusten tarve pakottaa arvioimaan julkisen sektorin rakenteet uudelleen. Vuoden 2020 toimintaympäristössä palveluiden tuotantorakenne on monipuolisempaa, kilpailu on nykyistä neutraalimpaa ja hyvinvoinnille asetettavat peruslähtökohdat ovat yhtenäistyneet Euroopassa. Tämä nostaa entisestään yksityissektorin merkitystä terveyspalvelujen tuottajana. Julkinen ja yksityinen sektori verkottuvat keskenään. Sen sijaan että kunta, kuntayhtymä tai muu palvelutuotannon järjestämisestä vastaava organisaatio tuottaisi palveluja mittavissa määrin itse, se päättää erilaisista luvista sekä kilpailuttaa ja tilaa palveluja ostajan roolissa. Kuluttajan rooli tulee olemaan nykyistä aktiivisempi ja oma osuus rahoituksessa kasvaa tämän hetkisestä. (Palvelut 2020 – hanke, 2006.)

Väestön ikääntyminen näkyy hoitoon ja hoivaan liittyvän palvelukysynnän lisääntymisenä. Arviointien mukaan reilusti yli puolet 85 – vuotta täyttäneistä ei selviä päivittäisistä toiminnoistaan ilman ulkopuolista apua, ilman terveydenhuollon ja sosiaalialan palveluja. Terveystuotannosta aiheutuvat kustannukset tulevat tulevaisuudessa lisääntymään samanaikaisesti kun kuntien maksukyky heikentyy yleisesti. Asiakkaiden oma rahoitusvastuu lisääntyy ja terveyspalvelujen tarjonnassa tapahtuu muutoksia. (Palvelut 2020 – hanke, 2006.) Raportin tuloksesta päätellen yksityiselle terveydenhuoltoalan palveluja tarjoavalle yritykselle on tulevaisuudessa kysyntää.

Yksityisen kotihoitoyrityksen perustamisen tarvetta tukee myös selvitys Harmaantuva Varsinais-Suomi. Harmaantuva Varsinais-suomi on selvitys Varsinais-Suomen väestön ja työvoiman ikärakenteen muutoksesta ja sen vaikutuksista vuoteen 2015. Väestön ikääntyminen ja ikärakenteen jyrkkä muutos nähdään usein ongelmana ja uhkana. Ongelmiksi koetaan työvoiman ikääntyminen, uhkaava työvoimapula, vanhusväestöstä huolehtiminen sekä eläkejärjestelmän rahoituksen riittävyys. Ikärakenteen muutos ja väestön vanheneminen tarjoaa toisaalta myös lukuisia mahdollisuuksia uusien liiketoimintojen käynnistämiseen ja näin uusien työpaikkojen luomiseen. Terveystuotannon kehittyminen ja eliniän pidentyminen on merkinnyt sitä, että eläkkeelle siirrytään yhä terveempinä ja hyväkuntoisempina. Ihmiset alkavat myös ottaa yhä enemmän vastuuta omasta terveydestään ja

ovat halukkaita sijoittamaan siihen rahaa. Huomio siirtyy sairauksien hoitamisesta hyvinvoinnin lisäämiseen ja elämänlaadun parantamiseen. Eläkeläisistä ennustetaan tulevan myös merkittävä kuluttajaryhmä. Tämän kehityksen myötä hyvinvointipalveluiden tuottamisesta tulee yhä enemmän normaalia liiketoimintaa. (Marttinen 2004, 29.) Tämä suuntaus näkyi myös Palvelut 2020-hankkeen loppuraportissa nousevana ilmiönä.

Ikääntyneiden palvelutarjonnan perusta on Suomessa pääsääntöisesti kunnossa. Laki säättää, että palveluiden järjestäminen on kuntien tehtävä. Todellisuudessa kaikki ikääntyneet eivät saa tarvitsemiaan palveluita täysimääräisesti, koska kuntien resurssit vaihtelevat. Myös vanhusten palvelutarpeet tulevat vaihtelemaan. Yleisesti voidaan todeta, että 65- 79 – vuotiaista suurin osa on vielä toimintakykyisiä, jolloin toiminnan ja tekemisen tarve säilyy. Varsinaista palvelutarvetta alkaa esiintyä laajemmalti vasta yli 80-vuotiailla. Kunnat ovat vastuussa palveluiden järjestämisestä, mutta niiden ei välttämättä tarvitse tuottaa niitä itse. Pienet kunnat ovat järjestäneet varsinkin terveydenhuollon palveluita jo nyt huomattavassa määrin yhteistyössä toisten kuntien kanssa. Kunnat täydentävät omaa palvelutuotantoa ostopalveluilla. Enenevässä määrin palvelutarjontaa ulkoistetaan. Varsinais-Suomen kuntaliiton selvityksen mukaan kuntien ostopalveluiden määrä lisääntyy noin kymmenen prosentin vuosivauhtia. Erityisen nopeasti on jo nyt lisääntynyt vanhus- ja vammaispalvelujen ostaminen ulkopuolisilta tuottajilta (Marttinen 2004, 22- 23.)

Opinnäytetyöntekijän käymässä keskustelussa Turun kaupungin kotisairaanhoidon ylihoitajan kanssa kesällä 2007 kävi selville, että Turun terveystoimi ei vielä suuressakaan määrin käytä ostopalveluita. Palveluseteliä ei ole kotisairaanhoidon palvelujen ostoon tällä hetkellä käytössä.

2.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perustettavan kotihoitoyrityksen liiketoimintasuunnitelma sekä tehdä suunnitelma yrityksen laadunhallintajärjestelmästä. Yrityksen suunnittelu on toteutettu käyttäen projektia kehittämismenetelmänä. Oman yrittäjäprofiilin itsearviointi on projektin aikana tapahtuvaa kas-

vua ja sen pohdintaa. Yritystoiminnan käynnistäminen on jätetty pois tästä opinnäytetyöstä.

Opinnäytetyön taustalla on oma kiinnostus yrittäjäksi ryhtymiseen. Yritystoiminnan huolellinen suunnittelu on usein tarpeen ennen liiketoiminnan aloittamista. Suunnitteluun käytetty aika ja tehdyt taustaselvitykset tuovat vastauksen muun muassa kysymykseen kannattaako yritys perustaa.

Kehittämistehtävät pohjautuvat yrityksen perustamisvaiheisiin sekä projektin vaiheistukseen. Kehittämistehtävät etenevät luonnollisessa järjestyksessä tarpeen arvioinnista sekä oman yrittäjäkuvan pohdinnasta liiketoimintasuunnitelman kehittämiseen. Tämän jälkeen tulee yrityksen laadun kehittäminen.

Kehittämistehtävät:

1. Oman yrittäjäprofiilin itsearviointi.
2. Perustettavan yrityksen liiketoimintasuunnitelman laadinta.
3. Perustettavan yrityksen laadunhallinnan suunnittelu

3. HYVINVOINTIALAN YRITYKSEN PERUSTAMINEN

3.1 Yrittäjän profiili

Yrittäjän tavoitteena on itsensä työllistäminen ja mahdollisesti yrityksen laajentaminen työllistämään myös muita alan ammattilaisia. Yrittäjän ammattiin liittyvät aina ammattialan hallinta, itsenäinen päätöksenteko ja riskinotto. Yrittäjä tavoittelee taloudellista tulosta ja voittoa. Yrittäjän työ on yrityksen kannattavuuden, vakaavaraisuuden ja maksuvalmiuden varmistamista, säilyttämistä ja kehittämistä. Työn päämäärä on hankkia asiakkaita ja säilyttää asiakassuhteet liikeidean ja markkinoinnin jatkuvan kehittämisen avulla.

Ammattivaatimukset ovat keskeisellä sijalla tämän päivän sosiaali- ja terveysalalla. Korkeatasoinen hoitotyö edellyttää ammattihenkilöltä asianmukaista koulutus-

ta, kykyä toimia moniammatillisissa työryhmissä asiakkaiden hyväksi ja halua työskennellä joustavasti ja suunnitelmallisesti. Sosiaali- ja terveysalalla toimiva yrittäjä on usein toiminut aikaisemmin julkisella sektorilla esimerkiksi kunnan palveluksessa. Tänä aikana yrittäjä on vahvistanut ammattitaitoaan ja osaamistaan. Sosiaali- ja terveysalalle aikovan yrittäjän on usein vaikeaa hahmottaa työtään palveluna ja vielä vaikeampi luoda siitä palvelutuote. Suomessa sosiaalityö ja sairaanhoito ovat vuosisatojen aikana kehittyneet vapaaehtoistyöstä ja diakoniasta valtion ja kunnan ylläpitämäksi toiminnaksi. Yksityinen terveydenhoito- ja sairaanhoitojärjestelmät ovat kehittyneet rinnan kunnallisen palvelujärjestelmän kanssa. Vuonna 1928 määriteltiin ensimmäisen kerran lainsäädännöllisesti yksityisten terveydenhuoltoyksiköiden olemassaolo terveydenhuoltolain 192/72 perusteella (Häggman & Liikanen 1997,10- 15.)

Turun kauppakorkeakoulussa on tutkittu yrittäjyyttä. Tutkimuksessa Yrittäjyys ja sen edistäminen vuodelta 2000, valtaosa tutkituista uskoi, että yrittäjänä voi toimia monenlaiset henkilöt. Tutkitut kuitenkin luettelivat lukuisia erilaisia ominaisuuksia, joiden uskoivat olevan yrittäjälle ominaisia ja oleellisia. Luetellut piirteet olivat myönteisiä ja kuvasivat myyttiä sankariyrittäjästä. Tämä voidaan tulkita, että yrittäjäksi ryhtymistä ja yrittäjänä toimimista sinänsä arvostetaan. Ekonomit ja ekonomiyrittäjät korostavat, että yrittäjälle henkisen tuen saaminen perheeltä ja yritystoimintaa koskevien neuvojen saaminen kokeneemmalta on tärkeää. Ammattikorkeakouluopiskelijoiden yrittäjäkäsityksiä tarkastelleessa tutkimuksessa kävi ilmi, että opiskelijat mieluiten halusivat perustaa yrityksen 2-3 hengen ryhmässä. Pienryhmäyritys vetoaa todennäköisesti opiskelijoiden turvallisuushakuisuuteen. Tutkimuksen perusteella yrittäjyyttä pidetään itsenäisenä, mutta raskaana työnä, jonka taloudellinen palkitsevuus on epävarmaa. Tutkimukseen osallistuneet ihannoivat yrittäjän riippumattomuutta ja mahdollisuutta toteuttaa itseään.

Näkemyksen mukaan yrittäjällä on vapaa-aikaa hyvin niukasti ja vapaa-aikanakin yrityksen asiat pyörivät mielessä. Yrittäjän on myös hallittava taitoja laidasta laitaan. Rungas työnteko oli haastateltujen mielestä olennainen osa yrittäjyyden kokonaisvaltaista luonnetta. Yrittäjän työtä pidettiin myös epävarmana ja riskialttiina. Ekonomit kokivat, että yrittäjyys ei kuitenkaan välttämättä ole ekonomieille taloudellisesti kannattavampaa kuin palkkatyö. (Mäki & Vafidis 2000, 55- 59.)

Yrittäjältä vaaditaan ainakin osittain erilaisia ominaisuuksia kuin toisen palveluksessa olevilta työntekijöiltä. Yrittäjän ominaisuuksia on vaikea luetteloida tyhjentävästi, koska erilaiset toiminta-alat vaativat erilaisia ominaisuuksia. Kuitenkin on nimettävissä joukko kaikille yrittäjille yhteisiä ominaispiirteitä, jotka edesauttavat yrityksen menestyksellistä toimintaa. Yrittäjän tulee olla valmis työskentelemään pitkiä työpäiviä. Yrittäjän tulee myös olla optimistinen, valoisa luonne, joka kykenee sietämään takaiskuja ja ottamaan niistä oppia. (Raasio ym. 1994, 15.)

Jokainen yrittäjä on kokenut vaikeita aikoja, ne voivat kuitenkin olla hyvin opettavaisia, jos yrittäjällä on voimaa kestää vaikeudet. Yrittäjän tulee olla sitkeä ja tarmokas. Yrittäminen ei ole osapäivätoimintaa, eivätkä tulokset heti alussa ole välttämättä hyviä. Tyypillistä on, että vasta muutaman vuoden kuluttua toiminnan alkamisesta yritys saavuttaa asettamansa tulostavoitteet, joten yrittäjän pitää olla pitkäjänteinen. Tahdikkuus, kohteliaisuus ja toisten ihmisten kunnioittaminen antavat yrittäjästä hyvän kuvan. Yrittäjän on kyettävä tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Tästä johtuen häneltä edellytetään tiettyjä käyttäytymissääntöjä ja arkielämän psykologian hallintaa. Yrittäjän tulee olla luova, halukas tekemään itsenäisiä päätöksiä ja kantamaan päätöksenteossa kantautuvat riskit. (Raasio ym. 1994, 16.)

3.2 Yrityksen perustamisen vaiheet

Liiketoiminta on organisoitua hyödykkeiden eli tavaroiden ja palveluiden vaihdantaa, joilla on taloudellisuustavoite. Liiketoiminnan kokonaisuus koostuu useista eri toiminnoista eli funktioista. Niitä ovat muun muassa johtaminen, markkinointi, palvelut, talous, tuotanto, tutkimus ja tuotekehitys. Jos liiketoiminta on toimintamuodoltaan ja organisaatioltaan hyvin yksinkertaista, siinä ei välttämättä tarvita aikaa vievää suunnitteluprosessia (Koski & Virtanen 2005, 8.)

Yrittäjäksi lähtemisen tärkein lähtökohta on halu ja tahto toimia yrittäjänä. Ajatus yrittäjäksi ryhtymisestä ei useinkaan synny kertapäätöksenä, vaan se on pitkäaikaisen pohdinnan ja miettimisen tulos. Tämä pohdiskelu on tärkeää ja jopa vält-

tämätöntä. Yrityksen perustaminen tapahtuu eräänlaisena kasvamis- ja kehitymisprosessina. Prosessi alkaa yritysideoon kypsyttämisestä ja päättyy käynnistämiseen, jonka aikana yritys perustetaan. Yrityksen perustaminen ja käynnistäminen edellyttävät yrittäjältä monipuolisia tietoja yritystoiminnan eri osaluonteilta kuin itsensä ja yrittäjäominaisuuksiensa tuntemista. Alkavalla yrittäjällä ei useinkaan ole tarvittavia taitoja eikä tietoa siitä, mistä asiantuntemusta olisi saatavissa. (Holopainen & Levonen 2003, 15- 16.)

Tämän kotihoitoyrityksen perustamistyöhön on apuna käytetty Turun seudun yrityspalvelukeskus Potkurin neuvontapalveluita. Turun seudun yrityspalvelukeskus on Suomen Job and Society:n jäsen ja osa uusyrityskeskusverkostoa. Potkurista yrittäjä tai yrittäjäksi aikova löytää vastauksia yritystoimintansa eri vaiheissa nouseviin kysymyksiin. Potkurin toiminta-ajatuksena on, että yrittäjä löytää kaiken tarvitsemansa palvelun samasta paikasta (Viittaus: www.potkuri.fi 2008.)

Yrityksen perustamisen lähtökohtana on yrittäjällä oleva liikeidea, jonka toteuttaminen tuo hänelle menestystä. Liikeidea voi syntyä monella eri tavalla. Se voi tulla kuin salama kirkkaalta taivaalta tai vastaavasti idean voi antaa myös esimerkiksi konsultti tai yrittäjän tuttavat. Idean suojaamiseksi siitä ei pidä puhua liikaa, sillä hyvät ideat ovat haluttua kauppatavaraa. (Raasio ym. 1994, 15.)

Uuden yrittäjän yritysidea on useimmiten hänen oma oivalluksensa, joka perustuu toisen palveluksessa hankittuun ammattitaitoon ja kokemukseen. Valtaosa uusista yrityksistä perustetaan samalla toimialalla, jolla perustaja on itse aikaisemmin toiminut. Harvemmin yritysidea on uusia keksintöjä. Useammin on kysymys oivalluksesta tehdä jokin vanha asia uudella tavalla (Holopainen & Levonen 2003, 20- 21.) Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (taulukko 1.) on esitetty yrityksen perustamisen vaiheet..

Taulukko 1. Yrityksen perustamisvaiheet (Raasio ym. 1994).

1. HALU ALOITTAO OMA YRITYS: PERUSTAMISPÄÄTÖS
2. YRITYSIDEAN ETSINTÄ JA KEHITTÄMISTARVE: <ul style="list-style-type: none"> • Idean etsintävaihe • Idean löytäminen • Idean toimivuuden arviointi • Idean mahdollinen suojaustarve • Idean jatkokehittäminen
3. YRITYKSEN SUUNNITTELUVAIHE: <ul style="list-style-type: none"> • Liikeidean suunnittelu • Valmistuksen ja ostojen suunnittelu • Rahoituksen suunnittelu • Henkilöstösuunnittelu • Edellisten sovittaminen yhteen
4. YRITYKSEN LOPULLINEN PERUSTAMISVAIHE: <ul style="list-style-type: none"> • Yritysmuodon valinta • Asiakirjojen laadinta • Käytännön perustamistoimet • Erilaisten sopimusten teko
5. TOIMINNAN ALOITUSVAIHE

Yritysidean etsintä- ja kehittämisen vaiheissa on tärkeää löytää hyvä yritysidea, joka voi olla tuote tai palvelu. Yrittäjäksi ryhtyvä joutuu selvittämään riittävätkö hänen voimavarojensa menestykselliseen toimintaan. Yrityksen perustamisen syynä voi olla esimerkiksi, että markkinoilla saattaa olla kysyntää juuri sellaiselle palvelulle tai tuotteelle. Syntyneet ideat tulee tarkasti tutkia. On arvioitava niiden käyttökelpoisuus, mahdollinen tuotto ja rahoitusmahdollisuudet. Yritystä pitää lähteä perustamaan suunnitelmallisesti ja varata perustamisen kaikille vaiheille riittävästi aikaa, jotta hätiköinnillä ei suotta pilattaisi hyvää ideaa (Raasio ym.1994, 17- 18.)

Yllä esitetystä taulukosta on otettu pois mahdollinen koemarkkinointivaihe. Tämä vaihe tulisi yrityksen suunnitteluvaiheen jälkeen. Mahdollista koemarkkinointivaihetta ei tässä työssä käsitellä eikä toteuteta. Markkinoita selvitetään alueellisen tarjonnan kautta.

Yrityksen suunnitteluvaiheessa tehdään liiketoimintasuunnitelma, jossa käydään läpi liikeideaa. Tähän vaiheeseen kuuluu myös rahoituksen suunnittelu sekä tarvittaessa henkilöstön suunnittelu ja edellisten sovittaminen yhteen. Tämän jälkeen tulee yrityksen lopullinen perustamisvaihe. Tähän kuuluu yritysmuodon valinta. Yrityksen asiakirjojen laadinta sekä käytännön perustamistoimet sisältyvät tähän vaiheeseen.

Yrittäjän on huolehdittava henkilöstön terveydenhuollon järjestämisestä, perehdyttävä vero-, arvonlisävero- ja työlainsäädäntöön sekä alan työehtosopimukseen (Raasio ym.1994, 51). Tämän vaiheen jälkeen päästään toiminnan aloittamisen vaiheeseen. Yritystoiminnan käynnistäminen ei enää sisälly tähän opinnäytetyöhön.

3.3 Kotihoitoyritystä ohjaava lainsäädäntö

Yksityistä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yritystä perustettaessa on huomioitava sitä säätelevä lainsäädäntö erittäin tarkasti. Lait ohjaavat ja helpottavat yrittäjän toimintaa sekä antavat niille turvaa.

Terveydenhuollon palvelujen antaminen edellyttää lääninhallituksen lupaa. Lupaa ei kuitenkaan tarvita silloin, kun palvelut annetaan itsenäisenä ammatinharjoittajana tai kun työnantaja järjestää itse työterveyshuollon lakisääteiset palvelut. Terveydenhuollon palveluilla tarkoitetaan niitä terveyden- ja sairaanhoidon alaan kuuluvia palveluita, joita terveydenhuollon ammattihenkilöstö antaa. Näihin palveluihin kuuluu terveyden- ja sairaanhoito. Palvelut käsittävät myös potilaan kotona annettavan hoidon ja lääkinnällisen kuntoutuksen. Ohjeistus luvan hankinnasta käy myös ilmi tutkittaessa lakia yksityisestä terveydenhuollosta (9.2.1009/152).

Lääninhallitus valvoo yksityisen terveydenhuollon palveluita. Palvelujen tuottajan tulee tehdä lääninhallitukselle ilmoitus toiminnan aloittamisesta ennen toiminnan käynnistymistä. Tämän jälkeen lääninhallitus tekee hakemuksen johdosta päätöksen. Päätöksestä peritään sisäasiainministeriön asetuksen mukainen suoritemaksu. Suoritemaksun suuruus määräytyy sisäasiainministeriön asetuksen -laki yksityi-

sestä terveydenhuollosta 959/2005 mukaisesti. Saatu lupa merkitään yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien rekisteriin. (Viittaus: Lääninhallitus, yksityinen terveydenhoito.)

Yksityinen elinkeinonharjoittaja voidaan tuntea myös toiminimestä. Yrityksen juridiset perustamismuodollisuudet vaihtelevat eri yritysmuodoissa. Yksinkertaisin on yksityinen elinkeinonharjoittaja, joka ei vaadi mitään perustamismuodollisuuksia. Ilmoitus tehdään toiminnan aloittamisesta kunnan verotoimistoon. Elinkeinoon harjoittajat jaetaan liikkeenharjoittajiin ja ammatinharjoittajiin. Molemmat työskentelevät itsenäisesti ja omaan lukuunsa. Yksityisen elinkeinonharjoittajan ei tarvitse tehdä kirjallista sopimusta tai muuta vastaavaa ennen toimintansa aloittamista (TE-keskus yritysosasto 2003, 29.)

Suomessa tapahtuneet potilasvahingot korvataan potilasvahinkolain (25.7.1986/585) perusteella potilasvahinkovakuutuksesta. Potilasvakuutus on pakollinen vakuutus, jonka kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ja terveydenhuollon toimintayksiköt joutuvat ottamaan. Potilasvahinkolakia sovelletaan Suomessa terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneiden henkilövahinkojen korvaamiseen. Terveyden- ja sairaanhoitona pidetään myös lääkkeiden toimittamista silloin, kun siitä on lääkemääräys. Keskeisenä terveyden- ja sairaanhoidon kriteerinä kuitenkin on, että toiminta on terveydenhuollon ammattihenkilöiden harjoittamaa. Potilasvahinkolain mukaan ainoastaan potilaalle aiheutuneet vahingot korvataan potilasvahinkovakuutuksesta. Käytännössä potilasvahinkolaki koskee potilaslain tarkoittamille potilaille hoidon yhteydessä sattuneiden vahinkojen korvaamista. (Lehtonen & Pahlman 2008, 343- 344.)

3.4 Liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelmia alettiin laatia Yhdysvalloissa 1960-luvulla, kun yliopistojen ja korkeakoulujen professorit ja opiskelijat hankkivat rahoitusta keksimilleen ideoille ja kehittämilleen tuotteille ja palveluille. Koska kyse oli uusista yrityksistä, joihin kaiken lisäksi liittyi suuri riski, oli niiden arvioiminen rahoittajille ongelmallista. Siksi he alkoivat vaatia ideoiden kehittäjiltä kirjallisia kuvauksia tuotteen kehittämismahdollisuuksista sijoituksiensa kannattavuuden varmistamiseksi.

miseksi ja riskien arvioimisen helpottamiseksi. Samalla havaittiin yhteys huolellisesti laaditun suunnitelman ja yrityksen menestymisen välillä (Koski & Virtanen 2005, 9.)

Ilman liiketoimintasuunnitelmaa kukaan ei voi arvioida liikeidean kannattavuutta. Kun liiketoimintasuunnitelmaa arvioidaan kannattavuutta ja kokonaisuutta ajatellen, esimerkiksi rahoituspäätöstä tehtäessä, arvioija haluaa tietoa asioista, joita on käsitelty tässä kappaleessa Liiketoimintasuunnitelma. (Yrityksen perustamisopas 2007.) Kirjallinen liiketoimintasuunnitelma on tärkeä työkalu yrittäjälle ja hänen sidosryhmilleen yrityksen perustamisvaiheessa, mutta myös jatkossa. Sen avulla pystytään kehittämään ja arvioimaan yritysidea aloittamisvaiheesta toteutukseen asti. (Raatikainen 2004, 34.)

Liiketoimintasuunnitelman tarkoituksena on jäsentää ja selventää toteutettavan liikeidean yksityiskohtia ja kannattavuutta sekä parantaa näin menestymisen mahdollisuuksia. Liiketoimintasuunnitelma helpottaa liiketoiminnan aloittamista ja sen kehittämistä. Se myös auttaa hallitsemaan varsinaista liiketoimintaa ja työstämään ideoita toteuttamiskelpoisiksi ja tuottaviksi toimenpiteiksi. Liiketoimintasuunnitelma on aina tarpeen ensisijaisesti yrittäjälle itselleen, mutta myös edellytyksenä käytettäessä asiantuntijoita apuna toiminnan arvioinnissa. Liiketoimintasuunnitelmaa voi pitää yrityksen ”käsikirjana”. Yksi hyvä tapa ajatella liiketoimintasuunnitelman laatimista on kuvitella tekevänsä sitä jollekin toiselle, jonka olisi tämän suunnitelman pohjalta osattava pyörittää liiketoimintaa tuloksellisesti. Toiminnan alettua moni asia saattaa muuttua, siksi liiketoimintasuunnitelmaa kannattaa myös päivittää. (Yrityskeskuksen perustamisopas 2007.)

Liiketoimintasuunnitelmien malleja on monenlaisia. Rungoissa on hieman poikkeavuuksia, mutta pääasiassa kaikista käy esille samanlainen perusrunko. Liiketoimintasuunnitelmasta tulee käydä ilmi yritysidea ja tuote, asiakaskartoitus ja markkinatiedon hankinta, johon kuuluu asiakkaiden ja kilpailijoiden kartoitus. Yrityksen toimintatavat tulee olla suunniteltuina ja yrityskuva mietittynä. Rahoitus sekä yrityksen toiminnan kannattavuus ja hinnoittelu ovat perusasioita yrityksen toiminnalle.

3.5. Laadukas yritystoiminta

Suomenkielessä laadulla tarkoitetaan jonkin asian, esineen tai henkilön kulloinkin olennaista piirrettä tai ominaisuutta, niitä ominaisuuksia, jotka tekevät jonkin siksi, mikä hän on tai se on. Laatu substantiivina voidaan ymmärtää ominaisuutena, joka voi saada positiivisia tai negatiivisia arvoja. Laatu eli tärkeät ominaispiirteet voi vaihdella huonosta hyvään. Mistä hyvä alkaa, on sopimuksenvaaraista, samoin kuin se, kuinka hyvää laatua tavoitellaan. Maksimaalista, parasta mahdollista tuskin edes yritetään saavuttaa. Varsin realistista, ja itse asiassa kylliksi haasteita antavaa, on pyrkiä optimaaliseen laatuun eli parhaaseen mahdolliseen kulloinkin käytettävissä olevin voimavaroin. Lakia potilaiden oikeuksista voitaisiin tulkita siten, että se ohjaa tavoittelemaan juuri optimaalista laatua. (Pelkonen & Perälä 1992, 61.)

Terveystieteiden huollon kuin sen osa-aleen hoitotyön laatua yksityiskohtaisesti määriteltäessä tarvitaan eri osapuolten näkemyksiä siitä, mitä pidetään hyvänä ja tavoiteltavana. Terveystieteiden huollossa tärkeitä osapuolia ovat palvelujen käyttäjien ja hoidon antajien lisäksi poliittisia päätöksiä tekevät tahot sekä hallinto- ja johtotasemassa olevat. (Pelkonen & Perälä 1992, 61.)

Yritystoiminnan laadun käsittely on rajattu tässä opinnäytetyössä asiakasnäkökulman huomiointiin ja terveystieteiden huollon henkilökunnan ammatillisesti laadukkaaseen toimintaan. Asiakaslaatu viittaa asiakkaan näkökulmaa ja kotihoidon kykyyn vastata asiakkaan tarpeisiin sekä täyttää ne odotukset, jotka hän on hyvälle hoidolle ja palvelulle asettanut. Ammatillinen laatu kuvaa työntekijöiden näkökulmasta palvelun kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin ja toteuttaa niitä toimintoja, jotka ovat välttämättömiä tavoiteltavien lopputulosten saavuttamiseksi. (Heinola 2007, 15.)

Laadunvarmistuksessa on kirjaimellisesti kyse huolenpitämisestä siitä, että palvelut täyttävät etukäteen asetetut odotukset ja että niissä on kaikki olennaiset piirteet. Arviointi on oleellinen osa laadunvarmistusta (Pelkonen & Perälä 1992, 72- 75). Yksi laadun arvioinnin erityispiirre on se, että kotihoito on pääosin julkista palvelua, jonka määrää ja laatua linjataan lakien, asetusten, valtakunnal-

listen tavoitteiden – ja asiakirjojen avulla. Kotihoidon tavoitteeksi on muun muassa asetettu ikäihmisten itsenäisen suoriutumisen ja kotona asumisen tukeminen riittävän tuen turvin niin, että mahdollisimman moni ikääntynyt voi elää itsenäisesti omassa kodissaan ja omassa, tutussa asuinympäristössään omien läheistensä ja sosiaalisten verkostojensa ympäröimänä. Kotihoidon linjauksiksi esitetään ennakoivaa ja turvallista tukea ja monitoimijaista yhteistyötä palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa.

Laadukas palvelutoiminta on asiakirjojen mukaan asiakaslähtöistä, perustuu kattavaan palvelutarpeen arviointiin. Se on myös tavoitteellista, säännöllisesti arvioitua ja toteutetaan kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman ohjaamana. Laadukas palvelutoiminta perustuu toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään toimintaan. Toiminta toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja eri palveluntuottajien ohjaamana. Laadukas toiminta hyödyntää olemassa olevaa tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä. (Heinola 2007, 14- 15.)

Ikäihmiset eivät ole keskenään samanlaisia vaan eroavat toisistaan monin tavoin kuten ihmiset muissakin ikäryhmissä. Tämän keskinäisen erilaisuuden tunnistaminen auttaa suunnittelemaan ja toteuttamaan kullekin ikäihmiselle juuri hänen tarpeitaan vastaavaa laadukasta kotihoitoa. Asiakaslähtöisen kotihoidon kehittäminen vaatii tuekseen järjestelmällisesti kerättyä tietoa asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta, palvelujen tarvevastaavuudesta, hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteutumisesta sekä asiakkaisiin kohdistuvista vaikutuksista. Asiakkaisiin kohdistuvien vaikutusten arviointiin kuuluu esimerkiksi palvelujen tuottamat tulokset asiakkaan toimintakykyyn ja terveydentilaan. (Heinola 2007, 18.)

Kotihoidon palvelutoiminta on olemassa asiakkaita varten. Sen vuoksi asiakas on toiminnan arvioinnissa keskeinen. Tämä tarkoittaa sitä, että kotihoitotoiminnan varsinainen onnistuminen mitataan asiakkaan tyytyväisyytenä palveluun ja myönteisinä vaikutuksina hänen elämänlaatuunsa ja elämäntilanteeseensa. Kotihoidon palvelujen arviointi voidaan jakaa karkeasti kahteen arvioinnin tasoon, yksittäisen asiakkaan saaman kotihoidon arviointiin ja koko kotihoitoyksikön palvelutoiminnan arviointiin. Asiakaspalautetta ja tietoa asiakkaisiin kohdistu-

vista vaikutuksista kerätään molemmilta tasoilta. Molemmat arvioinnin tasot antavat toisiaan täydentävää tietoa kotihoitoyksikön palvelutoiminnan kehittämisen pohjaksi. (Heinola 2007, 30.)

Asiakaspalautetta voi kerätä monella eri tavalla. Päivittäisen työn ohessa saadaan suullista asiakaspalautetta. Lisäksi asiakkaan vaikutuskanavia ovat keskustelufoorumit, kyselyt ja haastattelut. Asiakas voi myös olla puhelimitse yhteydessä esimieheen. Muistutukset ja kantelut puolestaan osoittavat, että kotihoidon laatu on alittanut hyväksytyt tason. Kotihoidon palveluita onkin hyvä kehittää yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa ja nähdä heidät myös kotihoidon konsultteina ja kehittäjinä. (Heinola 2007, 30.)

Sairaanhoitajayrittäjän työssä eettiset kysymykset ovat tärkeitä. Ollakseen ammatissaan luotettava sairaanhoitajayrittäjän on oltava pätevä ja selvillä vastuustaan. Perusvastuu on yksittäisellä sairaanhoitajalla. Jatkuva koulutus on olennaista sairaanhoitajayrittäjän työssä ja urakehityksessä, sillä tieteellinen ja ammatillinen kehitys on nopeaa. Myös mahdollinen muusta sairaanhoitajayhteisöstä erillään oleminen vaatii, että on seurattava ammattikirjallisuutta ja pidettävällä taitoja. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006, 184.)

Valvonnan tulee kohdistua laatuun eikä määrään. Kansainvälisen sairaanhoitajaliiton mukaan yrittäjän pätevyysvaatimuksina pitäisi olla 3-15 vuoden kokemus hoitotyöstä, jatkokoulutusta sairaanhoitajan perustutkinnon lisäksi, vuorovaikutus- ja neuvottelutaitojen, markkinoinnin, ajankäytön, PR-toiminnan ja kirjanpidon hallintaa sekä lainsäädännön, vakuutusten, korvausten ja verotuksen tuntemusta (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006, 10- 11.)

4. PROJEKTI KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

Projekti on tapa hoitaa tiettyjä perusorganisaation tehtäviä joustavammin ja tehokkaammin kuin muuten olisi mahdollista. Projekti perustetaan, kun jokin tuote tai suoritesarja tehdään ensimmäistä kertaa tai kun jo käytössä olevia järjestelmiä tai työmenetelmiä halutaan muuttaa. Projektitoiminnalle on ominaista, että siinä kehitetään jotain uutta. Työprosessin ennustettavuus on huono ja työhön sisältyy epävarmuutta ja riskejä. Tehtävien hoitaminen edellyttää runsaasti vuorovaikutusta. Työprosessi on kertaluonteinen, mutta sen lopputulos on yleensä jotain pysyvää. (Ruuska 2006, 9-93.)

Toiminnalliset kehittämishankkeet lähtevät tavallisesti liikkeelle muutostarpeesta. Kehittäminen ja projektointi ei kuitenkaan tarkoita samaa. Sana projekti on peräisin latinasta ja se tarkoittaa ehdotusta tai suunnitelmaa. Projektin perustaminen edellyttää, että kyseessä on suhteellisen laaja ja monimutkainen työkokonaisuus, jonka hoitaminen edellyttää perusorganisaation yksikkörajojen ylittämistä. Suomen kielessä projektisanan synonyyminä käytetään sanaa hanke. Hankkeella kuitenkin viitataan monesti projektiä laajempaan työkokonaisuuteen siten, että hanke voi koostua useista projekteista. Lyhyesti määriteltynä projekti on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää sovitun budjetin ja aikataulun määräämissä rajoissa. (Ruuska 2006, 9-93.)

Projektin pitäisi olla aina oppiva prosessi. Suunnitelman orjallinen noudattaminen ei ole hyvää projektitoimintaa. Suunnitelmia on muutettava jos toteutuksen aikana opitaan, että alun perin suunnitellut toiminnot eivät johdakaan projektin tavoitteiden kestävään toteutumiseen (Silfverberg 2007, 10.)

Kahta samanlaista projektia ei ole, ja siksi jokainen projekti on perustettava ja suunniteltava erikseen. Projekti perustuu aina asiakkaan tilaukseen. Asiakas asettaa projektille vaatimuksia ja reunaehdoja sekä osoittaa projektin käyttöön tarvittavat voimavarat. Kun projektin tuloksena syntynyt menetelmä, palvelu tai järjestelmä on valmis, vastuu lopputuloksesta siirtyy asiakasorganisaatiolle ja projekti päättyy. Projektin näkökulmasta asiakkaalla voidaan tarkoittaa sekä

työn tilaajaa että käyttäjäorganisaatiota joka aikanaan hyödyntää projektin tuloksia. (Ruuska 2006, 9-93.) Projektin toteutukseen ei aina tarvita suurta ryhmää vaan se voidaan myös toteuttaa yksilötyönä. Tällöin kysymyksessä on pienempi projekti, kuten tämä opinnäytetyö.

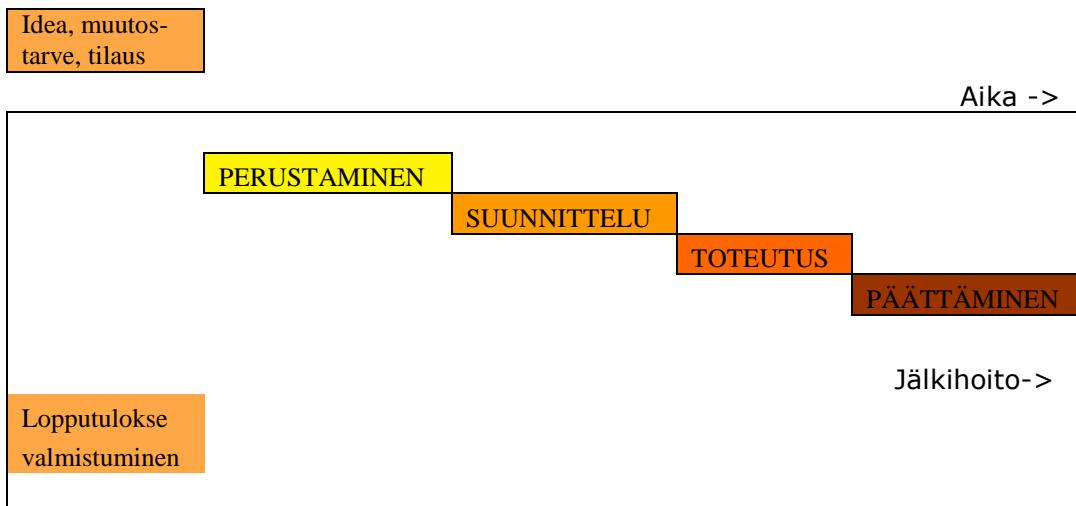
Projektilla on selkeä, asiakkaan tilaukseen perustuva tavoite tai joukko tavoitteita. Rajaus tarkentuu töiden edetessä, mutta sitä ei voi muuttaa, ellei samalla arvioida, miten muutos vaikuttaa projektin aikatauluun ja resurssitarpeisiin. Projektilta ei voi vaatia sitovia suunnitelmia ennen kuin tavoitteista ja toimeksiannon rajauksesta on yksiselitteisesti sovittu. Projekti päättyy, kun voimassa olevan rajauksen mukainen lopputulos on valmis. (Ruuska 2006, 9-93.)

Projektisuunnitelman pitäisi antaa vastaukset peruskysymyksiin, miksi projekti toteutetaan, mihin sillä pyritään ja mitä sillä tavoitellaan. Mitä projektissa pitäisi saada aikaiseksi ja miten projekti toteutetaan. (Silfverberg, 14.) Vaikka projekti onkin tiettyyn asiaan rajattu, määräaikainen kokonaisuus, edellyttää sen hallinta monien rinnakkaisten ja päällekkäisten asioiden hallintaa. Ilman selkeää ja systemaattista suunnittelua, seurantaa, raportointia ja kirjanpitoa ei projektin hallinta onnistu. Yksi projektihallinnan työkalu on projektipäiväkirjan pito. Subjektiiivinen, projektin toteutumista pohdiskeleva päiväkirja voi olla arvokas työkalu arvioitaessa projektia ja palattaessa päätöksenteon juurille. (Silfverberg 2007, 51.)

Projekti ei ole jatkuvaa toimintaa, vaan tehtäväkokonaisuus, jolla on etukäteen määriteltä alkamis- ja päättymisajankohta eli elinkaari. Projekti ajautuu elinkaarensa aikana useisiin eri vaiheisiin. Projektista riippumatta projektin elinkaari sisältää aina taulukossa (taulukko 2.) esitetyt perustusvaiheet. Vaihejako kattaa kaikki tehtävät projektin käynnistämisestä aina sen päättymiseen saakka. Vaihejaon ja tehtäväerittelyjen pohjalta projektille voidaan laatia aikataulu ja kustannusarvio sekä määrittellä, millaisia voimavaroja ja millaista asiantuntemusta lopputuloksen aikaan saamiseksi tarvitaan. Projektin päättämisen jälkeen voidaan arvioida projektin toteutumista.

Projektin vaiheistuksia on erilaisia, mutta tämä Ruuskan esittämä prosessi vaiheistuksesta sopii hyvin yrityksen perustamiseen ja siksi opinnäytetyöntekijä on valinnut sen sopivaksi tähän työhön.

Taulukko 2. Projektin vaiheistus (Ruuska 2006, 28).



Projektityöskentelyn ongelmat ovat yleensä seurausta hallinnan riittämättömyydestä, eivät niinkään itse työn tekemiseen liittyvistä vaikeuksista. Selkeästi organisoitu ja tavoitteisiin sitoutunut projektiryhmä toimii parhaiten. (Ruuska 2006, 9-93.)

Projektin onnistumisen mittaaminen ei ole niin yksiselitteistä kuin saattaisi olettaa. Projektilla on useita erilaisia tulostavoitteita, ja projektityön laatua on arvioitava sekä lopputuloksen että tuotantoprosessin näkökulmasta. Jokaisella projektilla on sisällöllisiä ja laadullisia tavoitteita, toteutuksellisia tavoitteita, taloudellisia tavoitteita ja ajallisia tavoitteita. Tavoitteet voivat olla keskenään ristiriidassa, ja niiden tärkeysjärjestys vaihtelee sen mukaan, kenen näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Tavallisesti sanotaan, että onnistuneessa projektissa saavutetaan asetetut tavoitteet sovitun aikataulun mukaisesti ja kustannusarvion mukaisesti. Projektin onnistumista arvioidaan suhteessa projektisuunnitelmaan ja elleivät siihen kohdistetut odotukset täyty, kysymys on joko projektisuunnitelmassa tai toteutusprosessissa esiintyneistä puutteista.

Projektin onnistumisen yksikäsitteinen mittaaminen on hankalaa sillä, mitattavia tulostavoitteita on useita, suureet ovat sekä määrällisiä että laadullisia, val-

mista mittaristoa ei yleensä ole, onnistumiskriteerien tärkeysjärjestys ja painoarvo vaihtelee, projektiin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia, projektista saatavien hyötyjen realisoituminen voi kestää pitkään. Aikataulun ja kustannusarvion pitävyyttä on helppo mitata, koska kyseessä on numeeriset suureet, joiden merkitys on sama kaikille. Sen sijaan lopputuloksen sisällöllinen laatu on aina enemmän tai vähemmän mielipidekysymys, ja lisäksi onnistuminen määritellään viime kädessä projektin ulkopuolella. (Ruuska 2006, 250-262.)

5. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN PROJEKTINA

5.1 Projektin idea ja perustamisvaihe

Projekteja voidaan luokitella monella eri tavalla sen mukaan, onko kyseessä selkeä investointiprojekti, tuotekehityshanke, kaupallinen toimitusprojekti vai organisaation toimintojen tai palveluketjujen tehostamiseen tähtäävä kehittämisshanke. Tehtävät voivat luonteeltaan olla erilaisia. Joskus tavoitteena on kokonaan uuden tuotteen tai palvelun kehittäminen, kuten tässä työssä, toisinaan taas perusparannus- tai ylläpitotehtävä, jossa olemassa olevia järjestelmiä tai toimintoja halutaan muuttaa. Tämä projekti on lähtenyt liikkeelle omasta ideasta ja kehittämistarpeesta. Tässä tapauksessa projekti voidaan pääosin suunnitella omista lähtökohdista käsin. (Ruuska 2006, 29- 30.)

Opinnäytetyössä on käytetty erilaisia aineistonkeruumenetelmiä. Tilastotietoa ja teoreettista viitekehystä on kerätty eri tietolähteistä. Opinnäytetyöntekijä on kerännyt tietoa yhdeltä terveydenhuoltoalan yrittäjältä kyselylomakkeella sekä puhelimitse haastatteleamalla. Testiä yrittäjäksi soveltumisesta on käytetty arvioidessa opinnäytetyöntekijän soveltuvuutta yrittäjäksi.

Opinnäytetyö lähti liikkeelle syksyllä 2006 liikeidean syntymisellä. Oman yrityksen perustamisen suunnittelu soveltuu hyvin opinnäytetyön aiheeksi. Opinnäytetyöntekijä on käynyt yrityksen perustamista tukevia kursseja yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Avoin yritysvalmennuskoulutus antoi

vinkkejä yrittäjäksi aikovalle sekä mahdollisuuden hakea starttirahaa yritystoiminnan alkuvaiheeseen. Yrittäjyyttä tukevan ja tarkemmin yrittäjyyttä tarkastelevan kurssin, *Yrittäjyys*, opinnäytetyöntekijä suoritti Turun kauppakorkeakoulussa. Yrityksen raha-asioiden hoidon ja kirjanpidon ymmärtämisen takia opinnäytetyöntekijä kävi *Kirjanpidon perusteet* kurssin Turun kauppakorkeakoulussa.

Kotihoitoyrityksen perustamisen idea sai alkunsa kiinnostuksesta yrittäjyyttä kohtaan. Jossakin vaiheessa työuraa opinnäytetyöntekijä alkoi pohtia yrittäjyyttä vaihtoehtona kunnallisella alalla työskentelyyn. Luonteeltaan opinnäytetyöntekijä on innokas lähtemään mukaan kaikkeen uuteen, joka tuntuu mielenkiintoiselta. Luonne on rauhallinen ja maltillinen. Opinnäytetyöntekijä yrittää pohtia asioita monelta eri kannalta ennen lopullista päätöksentekoa.

Yrittäjänä tarvitaan tietynlaista riskinottamiskykyä, koska tulevaisuutta ei aina pysty ennustamaan. Riskinottotilanteita yrittäjälle tulee vastaan monia, mutta nekin voi tehdä maltillisesti. Paineensietokykyyn tulee olla myös hyvä. Yrittäjyyden alkuvaiheessa epävarmuus on hyvin yleistä. Hyvä paineensietokyky, rauhallinen luonne ja monien erilaisten vaihtoehtojen harkinta vaikuttavat siihen, että ei tule tehtyä liian hätäisiä ratkaisuja. Jälkikäteen on tärkeää voida todeta, että tekisi edelleen samassa tilanteessa yhteneväisen ratkaisun. Luottamus omiin päätöksiin ja niiden takana seisominen on hyvin tärkeää ja pääasiassa opinnäytetyöntekijä voi allekirjoittaa näiden piirteiden sopivan itseensä.

Opinnäytetyön ammattitaito kotihoitoyrityksessä toimimiselle on hyvä ja hänellä on siihen vaadittavat taidot hallinnassa. Kokemus työskentelystä kunnallisella puolella kotisairaanhoidon parissa on muodostunut realistinen kuva tämän hetkisestä tilanteesta. Helppointa olisi pysyä edelleen kunnallisella puolella työntekijänä. Yrittäjänä toimimiselle on kuitenkin paljon hyviä puolia. Yrittäjyyden eri lähtökohtia pitää pohtia ennen yrittäjäksi aikomista. Omat tavoitteet yrittäjyyttä kohtaan ratkaisevat. Ovatko syyt lähteä yrittäjäksi halu tienata enemmän kuin nykyisessä työssä vai halu päättää omista töistä ja vapaa-ajasta vapaamin. Opinnäytetyöntekijän pohtiessa motivaatiota yrittäjyyttä kohtaan, kaikki edellä mainituista tavoitteista vaikuttavat omaan halukkuuteen kokeilla sitä

vaihtoehtona palkkatyölle. Tällä hetkellä opinnäytetyöntekijän työaika on hyvä, joten yrittäjäksi ryhtymällä siihen kohdistuvaa parannusta ei saada aikaiseksi. Yrittäjäksi ryhtymisen motivaatio on näin ollen yrittäjän vapaus määritellä itse työnsä melko pitkälle sekä tulotason parantuminen.

Oman työn hallinta, itsemääräämisoikeus, työajan hallinta, taloudellinen päämäärä ovat asioita, jotka vaikuttavat yrittäjäksi ryhtymiseen. Nämä näyttäisivät olevan samoja asioita kuin aiemmin selvitetystä tutkimuksesta *Yrittäjyys ja sen edistäminen Turun kauppakorkeakoululaisten näkökulmasta* on noussut esille. Siksi on hyvin tärkeää tehdä liiketoimintasuunnitelma sekä kannattavuuslaskelmat perustettavan yrityksen osalta. Tulee osata nähdä tulevaisuuteen näiden pohjalta. Mikä on kannattavaa ja mikä ei. Mitä tulee tehdä päästäkseen päämääräänsä.

5.2 Projektin suunnitteluvaihe

Projektin kaltaisille kehittämishankkeille on ominaista, että lopputuloksen sisältöä koskevat ratkaisut täsmentyvät vasta työn edetessä eikä niitä voida projektin alussa vielä kaikilta osin tarkasti suunnitella. Alkuperäinen tavoite ei yleensä muutu miksikään, mutta itse toteutussuunnitelmaa on työn edetessä tarkistettava sitä mukaan, kun viisaus seuraavien työvaiheiden ja koko työn lopputuloksesta lisääntyy. (Ruuska 2006, 97.) Tässä työssä oli kolme keskeistä tavoitetta: oman yrittäjäprofiilin selkiyttäminen, liiketoimintasuunnitelman ja laadunhallintasuunnitelman tekeminen kotihoitoyritykselle.

Suunnitteluvaiheessa opinnäytetyöntekijä suoritti kyselyn terveydenhuoltoalan yksityisyrittäjälle saadakseen tietoa samalla alalla työskentelevän yrityksen perustamisesta ja toiminnasta. Kyselylomakkeen täytti 45-vuotias naisyrittäjä, jonka yritys tuottaa hoitopalveluja, joka käytännössä tarkoittaa jalkahoitolaa ja sairaanhoitajan palveluja. Yritys sijaitsee Satakunnassa. Yritystoimintaa hän on harjoittanut viisi vuotta. Kyselyyn vastannut yrittäjä toimii itsenäisenä elinkeinonharjoittajana itsenäisesti yrityksessään eikä toimintaa ole tarkoitus laajentaa.

Projektin eteneminen lähti liikeidean kypsymisestä mielessä. Tämän jälkeen syntyi päätös lähteä valmistelemaan kotihoitoyrityksen perustamista työelämän kehittämistehtävänä, mikä nivoutui opinnäytetyöksi. Projektin ensimmäinen tehtävä oli perustettavan yrityksen liiketoimintasuunnitelman tekeminen. Liiketoimintasuunnitelma jäseni yrityksen raamit. Mitä ollaan perustamassa ja millä puitteilla. Liiketoimintasuunnitelma kiteytti suunnitellut kotihoitoyrityksen.

Tässä työssä on käytetty alla olevassa taulukossa esitettyä liiketoimintasuunnitelmarunkoa (taulukko 3.), joka on Keski-Uudenmaan uusyrityskeskuksen liiketoimintasuunnitelma-malli. Liiketoimintasuunnitelma-malli on valittu tähän työhön sen selkeyden sekä kattavuuden takia. Liiketoimintasuunnitelma sisältää kaikki yritystoiminnan suunnitteluun tarvittavat osa-alueet.

Taulukko 3. Yrityksen liiketoimintasuunnitelma.

LIIKETOIMINTASUUNNITELMA
Vaiheet:
1. Yritysidea ja tuote
2. Asiakkaat ja markkinatiedon hankkiminen
2.1 Asiakkaat
2.2 Kilpailijat
3. Toimintatavat ja voimavarat
3.1 Myynti ja markkinointi
3.2 Oma osaaminen
3.3 Tuotanto
4. Yrityskuva
5. Rahoitus
6. Toiminnan kannattavuus ja hinnoittelu
7. SWOT-analyysi yrityshankkeesta

Liiketoimintasuunnitelman tekemisen jälkeen projekti eteni käytännön tiedon etsimiseen. Asiantuntijatahona hankittiin tietoa yrityspalvelukeskus Potkuri:sta, joka sijaitsee Turussa. Opinnäytetyön tekijä on käynyt keskustelemassa kotihoitoyrityksen perustamisvaiheista kahdesti yrittäjyysneuvojan kanssa kesän 2007 aikana. Ensimmäisellä käynnillä käytiin yleisesti läpi yrityksen alustavaa liiketoimintasuunnitelmaa. Toisella käynnillä yrityksen erilaisia lupa-asioita sekä keskusteltiin starttiraha-hakemuksesta. Yrityspalvelukeskus tarjosi asiantuntija-apua liiketoimintasuunnitelman hiomiseen sekä sieltä sai tietoa eri tahoista joihin tulee olla yhteydessä. Potkuri tarjosi apua myös myyntilaskelmien tekoon. Kyselyyn

vastannut yrittäjä on käyttänyt myös Satakunnassa toimivan yrityspalvelu Enterin palveluita perustaessaan yritystään. Hän koki myös saaneensa sieltä hyvää ohjausta ja apua.

Liiketoimintasuunnitelman ja käytännön tietojen selvittelyn jälkeen haluttiin syventää yrityksen suunnittelua ja suunniteltiin yrityksen laadunhallintaa. Jokaisen yrityksen tulee panostaa laatuun, jotta yrityksellä on myös tulevaisuus sekä mahdollisuus antaa asiakaslähtöisiä palveluita. Etenkin hoiva-alan yrityksen tulee olla erittäin asiakaslähtöinen toiminnaltaan, koska toiminnan kohteena ovat ihmiset.

Suunnitteluvaiheeseen kuuluu myös yritysmuodon valinta. Yritystoimintaa opinnäytetyöntekijä on päättänyt harjoittamaan yksityisenä elinkeinoharjoittajana. Yritysmuoto soveltuu kotihoitoyritykselle hyvin, koska tämän yrityksen perustajan on tarkoitus aloittaa toiminta ilman muita työntekijöitä. Tämä yritysmuoto on pienimuotoisin ja ei vaadi suuria aloittamistoimenpiteitä. Erillisiä liiketoiminnan harjoittamiseen tarkoitettuja tiloja ei tarvita vaan yrittäjä voi toimia kotitoimistosta käsin. Tästä johtuen yrityksentilojen käyttöönottotarkastusta ei tarvita. Lääninhallituksen lupaa ei tarvitse hakea, koska yrityksen perustajan on tarkoitus toimia yksityisenä elinkeinoharjoittajana.

Suunnitteluvaiheessa projektin aikataulu oli mitoitettu siten, että se päättyy joulukuussa 2007. Se on muuttunut erinäisten tapahtumien myötä.

5.3 Projektin toteutusvaihe

Projektin lopullinen tavoite on kotihoitoyrityksen perustaminen ja sen toiminnan käynnistäminen. Toiminnan käynnistäminen ei kuitenkaan kuulu enää opinnäytetyöhön vaan se on rajattu pois. Projektin lopputuloksena syntyy valmis yritys, joka voidaan käynnistää.

Projektin lopussa ei yritystä vielä tulla perustamaan. Uudelle kotihoitoyritykselle löytyy oikea tarve edelleen projektin lopussakin. Yritystoiminnan perustajan täytyy kuitenkin olla aivan varma, että haluaa ryhtyä yrittäjäksi, muuten yritystä

ei kannata perustaa. Tällä hetkellä yrittäjäksi aikovalla on uusia haasteita työelämässä, joten yrittäjyys palkkatyön tilalle ei ole ajankohtainen. Yrittäjäksi ryhtymisen haaveita ei kuitenkaan ole kokonaan haudattu vaan se nähdään mahdollisuutena tulevaisuudessa.

5.4 Projektin päättäminen ja arviointi

Projekti päättyy tässä työssä huolella suunniteltuun ja valmisteltuun kotihoitoyrityksen käynnistämiseen. Koko projektin onnistumista ei voida arvioida, sillä yritystoiminnan käynnistäminen ei kuulu tähän työhön. Tässä vaiheessa ei tiedetä tuleeko yrityksestä kannattava ja toimiiko liiketoimintasuunnitelma juuri toivotulla tavalla. Ei myöskään tiedetä onko yrityksen laadunhallintaan tehty suunnitelma juuri yritykseen sopiva. Kokemuksia yrittäjänä olosta ja oman persoonallisuuden sopimisesta siihen saadaan myös vasta yritystoiminnan alettua.

Projektin onnistumista ei voi yksiselitteisesti mitata. Lopputulos ei koskaan ole kaikkien mieleen. Laadua on vaikea havaita, mutta sen puuttuminen sen sijaan näkyy kyllä helposti. Projekti voi myös onnistua yhdessä asiassa ja epäonnistua toisessa. Onnistuminen on myös mielipideasia. (Ruuska 2006, 262.)

Tässä projektissa voidaan arvioida saatiinko aikaisemmin suunnitellut kehittämistehtävät suoritettua. Liiketoimintasuunnitelma kotihoitoyrityksestä saatiin tehtyä ja siihen myös saatiin apua Potkuri:sta. Liiketoimintasuunnitelmaa käytiin läpi useita kertoja projektin aikana ja sen eri osioita avattiin ja selkiytettiin. Laadunhallintasuunnitelma tehtiin perustettavalle yritykselle. Laadunhallintasuunnitelma on yritystä perustettaessa tehty melko selkeäksi ja yksinkertaiseksi. Näin saadaan kerättyä tarvittavaa tietoa yrityksen toiminnasta asiakkaan näkökulmasta. Laadunhallintasuunnitelmaa on tarkoitus yrityksen perustamisen jälkeen kehittää. Yritystoiminnan käynnistyttyä on helpompi suunnitella juuri tarpeisiin tulevaa järjestelmää

6. OMA YRITTÄJÄPROFIILI

Yrittäjäksi aikovan tulee tarkoin pohtia omia ominaisuuksiaan ja asenteitaan, kun suunnittelee ryhtyvänsä yrittäjäksi. Ero palkkatyössä olemiseen on suuri. Omia henkilökohtaisia tavoitteita yrittäjäksi ryhtymiselle tulee kartoittaa sekä mahdollisesti yrittää mielessään työstää realistista kuvaa tulevasta.

Opinnäytetyöntekijä on tarkastellut yrittäjäksi soveltuvuuttaan Yrittäjän käsikirjan yrittäjätestin avulla. Yrittäjätesti on internetissä täytettävä kyselylomake, joka antaa lopuksi vastauksen kysymykseen, onko sinussa yrittäjäainesta. Erilaisia yrittäjätestejä löytyy internetistä monia. Toiset olivat yrittäjäksi aikovan omia pohdintoja tukevia ja johdattelivat miettimään erilaisia kysymyksiä. Nämä testit eivät antaneet arviota soveltuvuudesta. Opinnäytetyöntekijän valitsema yrittäjätesti on kymmenen kysymystä sisältävä kysely, josta vastausten jälkeen saa arvion soveltuvuudestaan yrittäjäksi. Testikysymykset soveltuvat hyvin juuri tämän tyyppiseen pohdintaan.

Opinnäytetyöntekijä sai testistä 11 pistettä. Maksimipistemäärää ei tuloksessa kerrota. Yrittäjätestin tulos oli *”Sinussa on johtajan ja yrittäjän ainesta”*. Testissä kartoitettiin aloitekykyä, suhtautumista muihin ihmisiin ja sitä kykeneekö johtamaan muista. Vastuun ottamista painotettiin sekä järjestelykykytaitoa. Hyvän työntekijän ominaisuuksia sekä päätöksentekokykyä punnittiin. Testaaja joutui myös pohtimaan omaa luotettavuuttaan. Sen hetkinen terveydentila koettiin myös tärkeänä osa-alueena.

Opinnäytetyöntekijä koki toimivansa käytännön tilanteissa itsenäisesti eikä ulkopuolisten tarvitse puuttua toimintaan. Ominaisuus tulla toimeen melkein kenen kanssa tahansa ja ihmisten kanssa yhteistoiminnasta pitäminen on tärkeä yrittäjän ominaisuus, joka opinnäytetyöntekijällä on. Johtajuutta pohdittaessa opinnäytetyöntekijä kokee tavallisesti saavansa ihmiset mukaan tehdessään aloitteen jostakin toiminnosta. Samoin hän kokee ottavansa mielellään asioista vastuuta ja pitävänsä huolta siitä, että ne hoidetaan kunnolla. Opinnäytetyöntekijä kokee pystyvänsä tekemään töitä kovasti niiden asioiden puolesta, jotka on asettanut tärkeysjärjestyksessä etusijalle. Hän pystyy myös tekemään nopeasti

ratkaisuja, jotka useimmiten osoittautuvat jälkeenkäinkin oikeiksi. Kanssaihmiset voivat luottaa, ettei hän sano sellaista mitä ei tarkoita. Jos opinnäytetyöntekijä on päättänyt tehdä jotakin niin hän ei anna periksi. Tämän hetkinen terveydentila opinnäytetyöntekijällä on hyvä. Vointi ja terveys tuntuvat hyvältä ja energiseltä.

Oman yrittäjäprofiilin kartoituksen jälkeen opinnäytetyöntekijä kokee olevansa yrittäjähenkinen ja omaavansa siihen tarvittavat ominaisuudet. Muistettava asia on myös se, että kaikkea ei tarvitse hallita yksin. Apua pitää osata kysyä ja hankkia.

7. PERUSTETTAVAN YRITYKSEN LIKETOIMINTASUUNNITELMA

7.1 Yritysidea ja tuote

Yrittäjän täytyy jollakin tavalla pystyä kuvaamaan liiketoimintansa rakennesisältöä sekä itselleen että joskus myös muille, esimerkiksi rahoittajille. 1980-luvulta lähtien toimivimmaksi liiketoiminnan kuvausmalliksi on havaittu markkinoinnillinen liikeidea. (Sairaanhoitaja yrittäjänä 2006, 45.)

Yritystoiminnan aloittaminen perustuu johonkin ideaan, oivallukseen. Idean löytäminen vaatii luovuutta, nokkeluutta ja joskus jopa hyvää onnea. Kun yritys on pieni, yrittäjä on usein toiminnan ehdoton keskushenkilö. Yritysidea on hyvä rakentaa esimerkiksi oman ammatillisen osaamisensa ympärille, kuten tässäkin perustettavassa yrityksessä tulee olemaan. (Viitala & Jylhä 2004, 17- 19.) Liikeidea on konkreettinen ja yksityiskohtainen kuvaus siitä, miten yrityksellä on tarkoitus tehdä rahaa. (Sutinen & Antikainen 1996, 69).

Idea yrittäjyydestä ei ole aina ollut olemassa vaan se on kypsytynyt hiljalleen ammatillisen osaamisen ja näkemyksen myötä. Kyselylomakkeeseen vastanneen yrittäjän suunnitelma ryhtyä yrittäjäksi syntyi suhteellisen nopealla aikavälillä. Puoli vuotta yrittäjyyssidean syntymisen jälkeen yritys oli perustettu ja toiminta alkanut. Yrittäjyys voi alkaa eri tavoin. Toisilla sen kypsyttyä vie

enemmän aikaa kuin toisilla. Opinnäytetyöntekijä uskoo tämän olevan luonteen liittyvä ominaisuus.

Idea liikeideaan syntyi oman ammatillisen osaamisen pohjalta. Kyselyyn vastannut yrittäjä kuvaa oman liikeidean syntymistään seuraavasti ”*Se vaan oli koulutuksien pohjalta ihan itsestään selvä. Ja sit mä tiesin, mitä mä haluan tehdä*”. Yrittäjäyys on kyselyyn vastanneen yrittäjän mielikuvia vastaavaa. Hänen sanojansa lainaten ” *... yrittäjä olen siksi, kun ... tää vaan on niin kivaa*”. Yrittäjänä toimiminen on ollut paljon työtä ja antoisia päiviä.

Perustettava liikeidea on kotihoitoa tuottava yritys. Kotihoitoyrityksen nimeksi on suunniteltu Kotihoito Iltatähteä. Nimen vapaa käyttö on tarkistettu 30.7.2008 Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän palvelun internet-hausta (www.ytj.fi). Nimi on suunnitelma ja sitä ei ole tämän työn puitteissa rekisteröity kaupparekisteriin.

Kotihoito Iltatähti tarjoaa kotisairaanhoidon sekä kotiavun palveluita. Yrityksen palvelut on jaoteltu alla olevaan taulukkoon (taulukko 4). Palvelut sisältävät sekä kotisairaanhoidon että kotiavun palveluita.

Taulukko 4. Yrityksen antamat kotisairaanhoidon ja kotiavun palvelut.

KOTISAIRAAHOITO	KOTIAPU
<ul style="list-style-type: none"> • lääkkeiden jako ja anto • injektiot / silmätipat • haavahoidot • Verenpaineen mittaus 	<ul style="list-style-type: none"> • apteekki / kauppa-apu • saattoapu • ruoan lämmitys / tarjoilu • siivousapu • pesupalvelut • hoivapalvelut

Tarjottavat palvelut suunnitellaan jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaan tekemällä jokaiselle asiakkaalle kartoituskäynti, jolloin tavataan asiakkaan kotona ja tehdään kirjallinen hoito- / palvelusuunnitelma siitä, minkälaista palvelua asiakas tulee yritykseltä ostamaan. Palvelusuunnitelmassa sovitaan mitä asiakkaan luona tehdään ja miten pitkä aika tähän menee. Yrityksessä työskentelee vain yksi henkilö. Yrityksen asiakasmäärä on mitoitettu sopivaksi yhden työntekijän yritykselle. Aktiivinen asiakastyöaika on suunnitellusti noin kahdeksan tuntia

arkipäivisin. Viikonloppuisin ei ole asiakaspalvelua. Tarvittaessa Kotihoito Iltatähti voi joustaa lyhytaikaisten hoitojen suhteen viikonloppukäynneissä, mutta nämä sovitaan joka kerta erikseen tarpeen sattuessa.

7.2 Asiakkaat ja markkinatiedon hankkiminen

7.2.1 Asiakkaat

Hoivapalveluja asiakkaan kotiin tuottavien yritysten suurin asiakaskunta on itse maksavat asiakkaat, joiden kustannuksiin kunta ei osallistu. Asiakkaan on mahdollista saada kuitenkin tukea kotitaloustyön korvausjärjestelmän perusteella. Sairaanhoidon palveluihin tätä korvausta ei voida soveltaa. (Tenhunen 2004, 63.)

Kotihoidon suurin asiakasryhmä on 75 – 84-vuotiaat, joita on lähes puolet asiakkaista. Joka kolmas on täyttänyt 85 -vuotta ja joka viides on 65 -74-vuotias. 2000-luvulla 85- vuotta täyttäneiden osuus on kotipalvelun asiakkaista kasvanut. Säännöllisen kotipalvelun asiakkaina on enemmän naisia kuin miehiä. Kotihoidon asiakasrakennetta kuvaa hoidon intensiteetti eli se, kuinka monta kertaa kuukaudessa asiakkaan luona käydään. Asiakasrakennetta kuvataan myös hoidon tarpeen mukaan. Lisäksi hoidon tarpeen syyt kuvaavat asiakasrakennetta. Alla olevaan taulukkoon (taulukko 5.) on kuvattu tärkeimmät kotihoidon asiakkaiden hoidon tarpeen syyt.

Taulukko 5. Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden tarpeen syyt %.

Hoidon syy	% asiakkaisista	Lähde
Fyysiset syyt	61	Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut. STV. Stakes.
Sairauden tutkimus ja hoito	17	Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut. STV. Stakes.
Dementoivat sairaudet	11/43	Tilastotiedote 20/2007. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus. Stakes.
Psyykkis-sosiaaliset syyt	10	Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut. STV. Stakes.

Kotihoito Iltatähden asiakkaat ovat pääasiassa yksityisen henkilöt, jotka tarvitsevat kotiin yrityksen tarjoamia palveluita. Pääasiakasryhmä muodostuu vanhuksista. Ihmisten elinikä on kasvanut ja kotona hoidetaan yhä huonompikuntoisempia vanhuksia. Monet vanhukset tulevatkin hyvin toimeen kotonaan,

kunhan vaan saavat sinne apuja. Kotihoito Iltatähti tarjoaa palveluitaan iästä riippumatta myös nuoremmille. Kotona asuu myös esimerkiksi liikuntarajoitteisia ihmisiä, sekä jostakin vakavasta sairaudesta johtuen heikkokuntoisia. Yksityisten asiakkaiden lisäksi kuntasektori nähdään myös tulevaisuudessa yhtenä mahdollisena asiakkaana. Tällä hetkellä ei kotisairaanhoidon ostopalvelu ole vielä kovin suosittua, mutta tulevaisuuskatsausten mukaan se on kasvattamassa suosiotaan. Kun tämä tapahtuu, Kotihoito Iltatähti on markkinoilla tarjoamassa omaa palveluosaamista kunnille.

Ostopalvelusopimus on kunnan ja yksityisen yrityksen keskinäinen sopimus sopimuksen tarkoittaman sosiaali- ja terveystalouden tuottamisesta ja sen perusteella yritykselle maksattavasta korvauksesta. Sosiaalitoimella on Turussa ollut jo pidempään käytössä palveluseteli, jolla henkilö voi ostaa tarvitsemansa palvelun yksityiseltä yritykseltä. Suosituinta tämän setelin käyttö on ollut muun muassa siivouspalveluiden hankinnassa.

Vuoden 2008 alusta lähtien Kansanterveyslakiin ja sosiaalihuoltolakiin tehdyt muutokset mahdollistavat palvelusetelin käytön myös kotisairaanhoidon palveluiden järjestämisessä samoin perustein kuin kotipalvelussakin. (Kansanterveyslaki § 20 ja sosiaalihuoltolaki § 29 b, www.kunnat.net.) Palveluseteliä ei vielä ole käytössä kesällä 2008 Turun kaupungissa, mutta se on kaavailtu otettavaksi käyttöön vuoden 2009 aikana.

Oikeiden asiakkaiden löytämiseen voi käyttää hyödykseen asiakasanalyysiä, jossa pohditaan oikeiden asiakkaiden löytämistä. Kotiyritys Iltatähden asiakaskunta on yrittäjäksi aikovan omasta työstä pohjautuen tuttu, joten asiakaskunta on tullut tutuksi. Näin ollen suurta asiakasanalyysipohdintaa ei tarvittu asiakaskunnan löytämiseksi. Asiakkaina ovat pääasiassa iäkkäät ihmiset.

7.2.2 Kilpailijat

Potentiaalisten asiakkaiden lisäksi yrityksen on tunnistettava myös kaikki kilpailijansa eli muut samalla toimialalla ja muut samalla markkina-alueella toimivat yritykset. Lisäksi on osattava visioida myös tulevaisuutta ja nähtävä onko

toimialalle tulossa uusia yrittäjiä ja miten yleensä tämän toimialan yritystoiminta kehittyy. Kilpailijoita analysoidessa kannattaa miettiä, mitkä ovat kilpailevat yritykset. Mitkä ovat näiden yritysten vahvat ja heikot puolet ja mihin suuntaan nämä yritykset ovat kehittymässä (Raatikainen 2004, 71.) Kotihoito Iltatähden suurimpia kilpailijoita ovat muut kotihoitoa tarjoavat yritykset Turun seudulla. Kunnallinen sektori on myös kilpailija edullisten hintojensa johdosta.

Tietoja Turun seudun muista kotipalveluyrityksistä on haettu internetin yritystietopalvelusta Aarre:sta. Aarre on 2007 avattu laaja ja kattava yritystietopalvelu, josta saa yritystietoa parempia päätöksiä varten. Aarre antaa asiakastietoja sekä yksittäisistä yrityksistä että yritysjoukoista. Aarteen tietolähteinä ovat Suomen Asiakastieto Oy, Kaupparekisteri ja Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä. Tiedot järjestelmään tuoreutetaan päivittäin. Hakualue Turun seutu käsittää Turun, Kaarinan, Raision ja Naantalın kaupungit. Kotisairaanhoidon palveluita ei ole mahdollista hakea pelkkänä toimialana. Haku antaa tuloksena ainoastaan terveydenhuoltopalvelut, joka käsittää terveydenhuolto- ja sairaalapalvelut, kuntoutuslaitokset ja sairaskodit. Näitä yrityksiä Turun seudulla on yhteensä 792. Kotipalveluyrityksiä löytyy Turun seudulla yhteensä 83.

(http://www.aarre.fi/aarre/aarre_info.jsp 3.8.2008.)

Kilpailevia yrityksiä tehdyn kartoituksen pohjalta näyttää olevan useita. Tämä aiheuttaa alalla kilpailua. Uuden yrityksen tulee olla kilpailukykyinen verrattaessa jo olemassa oleviin ja erotettava edukseen. Kotihoitoyritys Iltatähden erityispiirteenä on sairaanhoidollinen henkilökunta tekemässä myös kotipalvelutyötä. Tämä tuo asiakkaan saamalle hoidolle laatua.

7.3 Toimintatavat ja voimavarat

7.3.1 Myynti ja markkinointi

Yritysideoita on paljon ja useat niistä tuntuvat hyviltä. Aina on kuitenkin varmistettava, että yritykselle riittää asiakkaita, mikä tarkoittaa että yrityksen tuotteille ja palveluille on kysyntää. Ilman asiakkaita ei ole yritystoimintaakaan. Menestyvän liikeidean taustalla on asiakkaan tarpeet, ja tarpeiden tyydyttäminen saa aikaan kysyntää. (Raatikainen 2004, 68.)

Markkinointi tähtää yrityksen ja tarjonnan erottamiseen massasta eli näkyvyyteen, tunnettuuteen ja muistettavuuteen. Yrityksen on koko aika tiedotettava itsestään, kerrottava missä mennään ja miten voidaan olla avuksi. Yrityksen on myös koko aika vaalittava imagoaan, sillä ihmisille ainoa totuus on se, minkä he uskovat oikeaksi eli mikä on heidän mielikuvansa asioista. Mielikuva siis voittaa tiedon. Markkinointi onkin sitä, että ymmärretään asiakkaita ja ollaan tilanneherkkiä heidän suhteensa. Yksi liiketoiminnan perustotuuksia on, että asiakas kyllä opettaa omalla käyttäytymisellään eli jaloillaan. (Viitala & Jylhä 2004, 82- 84.)

Kotihoito Iltatähden markkinointi perustuu mainontaan. Mainonta edistää yrityksen tunnettuutta ja luo mielikuvia ja odotuksia asiakkaan mielessä. Mainontaa on tarkoitus tehdä paikallislehdessä sekä laajalle ilmestyvässä ilmaisjakelulehdessä. Iltatähden autoon teetetään yrityksen nimi teippauksina sekä mainos internetsivuista. Yritykselle tehdään internetsivut, sekä yrityksen tiedot linkitetään erilaisiin netissä oleviin palveluntarjoajien sivustoille. Suoramarkkinointi postilaatikoihin jaettavilla mainoslehdillä on myös eräs markkinointimuoto, jota voidaan käyttää yrityksen palveluiden markkinointiin. Henkilökohtainen esittäytyminen ja hakeutuminen kunnan tarjoamiin ostopalveluihin on myös tärkeä kanava hankkia asiakkaita.

Kyselyyn vastannut yrittäjä on markkinoinut omaa yritystään alkuvaiheessa paikallislehdessä. Pääasiassa hän ilmoittaa kaksi kertaa vuodessa lehdessä; toukokuussa ja joulukuussa. Ensimmäisenä vuonna ilmaisjakelulehdessä on ollut kolme ilmoitusta. Puhelinluettelon keltaisilla sivuilla on myös ilmoitus. Enempää hän ei ole joutunut markkinoimaan yritystään, koska töitä on riittänyt. Vaikka töitä onkin, niin yritykselle näkyvyys on silti tärkeää.

7.3.2 Oma osaaminen

Yrittäjäksi aikovan oma ammatillinen osaaminen on perustettavan yrityksen myymä palvelu. Opinnäytetyöntekijällä on taustalla terveydenhoitajan- (AMK) ja sairaanhoitajan(AMK) – tutkinto. Kuten useimmilla yrittäjäksi lähtevillä, on

riittävä työkokemus ensin hankittu muualla palkkatyössä ollen. Kyselyyn vastannut yrittäjä toimii myös samalla alalla, josta on koulutuksen hankkinut.

Työkokemusta kunnallisella puolella työskennellen on kertynyt terveydenhoitajaksi valmistumisesta 02/2001 lähtien. Työkokemusta on karttunut laajasti terveydenhuoltoalan eri osa-alueilta, kuten vanhusten pitkäaikaishoidosta, sisätautien alalta, terveysasemilta, kotisairaanhoidosta, hengityskonepotilaiden hoidosta sekä dementiaustyöstä että omaishoidontukiasioiden parissa työskentelystä. Työkokemus kotisairaanhoidon osastonhoitajana antaa myös näkökulmaa kotisairaanhoidon nykytilanteeseen ja kokemusta johtaa omaa kotihoitoyritystä. Esimiestyön kokemus tuo varmuutta henkilöstöhallinnollisiin päätöksiin sekä näkökulmaa johtajuuteen.

Opinnäytetyöntekijä kokee omaavansa yrittäjähenkisyyttä. Kunnallisessa organisaatiossa työntekijänä toimiminen tuo vakautta työelämään. Kuukaudessa on olemassa tietty palkkapäivä, jolloin tulee tiedossa oleva rahasumma tilille. Näin työntekijä kykenee suunnittelemaan melko tarkastikin oman elämänsä. Yrittäjänä pitää osata suunnitella elämä epävarmemmissa puitteissa, ainakin yritystoiminnan alkuvaiheessa. Pitää pystyä luottamaan omaan itseensä ja tekemiinsä valintoihin sekä hallita tunteitaan. Työ kiireisellä terveydenhoitoalalla on opettanut stressin ja kiireen hallintaa. Näiden lisäksi se on tuonut myös vastuun ottamista omista päätöksistä ja teoista. Opinnäytetyöntekijä kokee osaavansa hallita monia asioita samanaikaisesti.

7.3.3. Kirjanpito ja talouden suunnittelu

Kirjanpitovelvollisia ovat kaikki liiketoimintaa tai ammattitoimintaa harjoittavat. Osakeyhtiöt, osuuskunnat, kommandiittiyhtiöt, avoimet yhtiöt, muut sellaiset yhdistykset sekä säätiöt ovat juridisen muotonsa perusteella kirjanpitovelvollisia toimintansa laadusta riippumatta. Kirjanpitovelvollisuus tarkoittaa yrityksen johdon velvollisuutta huolehtia siitä, että yrityksen liiketapahtumista syntyvä ja niitä kuvaava kirjallinen aineisto eli tositteet ja kirjeenvaihto kootaan ja säilytetään. Tästä aineistosta on laadittava määräajassa kirjanpito noudattaen kirjanpitolainsäädäntöä ja hyvää kirjanpitotapaa. Tilinpäätös on tehtävä määrä-

ajassa, tilinpäätökseen vaikuttavat kirjanpitolainsäädännön lisäksi myös yrityksen juridisen muodon mukaiset yhtiölainsäädännöt. Kirjanpitovelvollisuus alkaa yrityksen perustamisesta.

Kirjanpito kuvaa yrityksen toimintaa. Kirjanpito kerää eurotiedot yrityksen liike-tapahtumista ja rekisteröi ne tietyn menetelmän mukaan. Kirjanpitämisen tulok-sena syntyvät lain vaatimat kirjanpitokirjat sekä lisäksi halutut vapaaehtoiset laskelmat johdolle yrityksen taloudesta. Kirjanpidosta saadaan tiedot myös ve-rottajalle ja muille sidosryhmille. Kirjanpidon tehtävänä on pitää erillään yri-tyksen tulot, menot, varat ja velat yrityksen omistaja ja muiden yritysten tuloista menoista, varoista ja veloista. Kirjanpidon toinen tehtävä on yrityksen jakokel-poisen voiton selvittäminen, siis toiminnan tuloksen, voiton tai tappion, laske-minen (=tuloslaskelma) sekä varallisuusaseman selvittely (=tase). Toiminnan tulos lasketaan 12 kuukauden välein, tilikausittain. Ammatinharjoittajia lukuun ottamatta kirjanpitovelvollisen on pidettävä kahdenkertaista kirjanpitoa. (Yri-tyksen perustajan opas 2003, 165- 171.)

Kotihoitoyritys Iltatähden kirjanpidon ei tarvitse olla kahdenkertainen vaan peruskirjanpito riittää. Kahdenkertaisella kirjanpidolla tarkoitetaan sitä, että jokainen liiketapahtuma viedään vähintään kahdelle eri tilille. Kotihoitoyrityk-sen yritysmuoto on yksityinen elinkeinonharjoittaja, joten tämä vaatii vain pe-ruskirjanpidon yritykselle. Kirjanpito on tarkoitus hoitaa tilitoimiston kautta. Alustavasti on käyty keskustelua erään Turkulaisen tilitoimiston kanssa, jonka hinnat on sovittu kiinteinä riippuen kuukausittain tulevien tositteiden määrästä. Esimerkiksi 1-20 tositetta on maksaa kuukautta kohti 2€/tosite, 21- 40 tositetta 1,25€/tosite, 41- 60 tositetta 0,98€/tosite. Tilinpäätöksestä menee maksuna 2* keskimääräinen kuukausimaksu sekä veroilmoituksen tekoon 1* keskimääräi-nen kuukausimaksu. Tämä hinnasto sisältää kuukausiaineistojen tiliöinnin ja tallennuksen, tuloslaskelma- ja taseraportit ja asiakkaan tarpeiden mukaisen raportointi- ja konsultointiaikataulu ja – sisällön. Yrittäjäksi aikova kokee tär-keänä ottaa asiantuntijan hoitamaan yrityksen kirjanpitoa, koska ei ole itse asi-antuntija sillä alalla. Näin yrityksen kirjanpito tulee hoitumaan asianmukaisesti ja luotettavasti.

7.4 Yrityskuva

Kotihoitoyritys Iltatähti tarjoaa Turussa ja Turun alueen kunnissa kotisairaanhoidon palveluita sekä kotiavun palveluita, kuten pesu- ja kauppa-apuja. Palvelut lähtevät yksilön tarpeista ja ne räätälöidään aina jokaisen asiakkaan tarpeista lähtien. Näin jokainen asiakas tulee saamaan juuri hänelle suunnitellun palvelun. Iltatähden asiakkaita voivat olla kaikki sen tarjoamia palveluita tarvitsevat ihmiset iästä riippumatta.

Kotihoitoyritys Iltatähti tulee olemaan markkinoilla silloin, kun suuret ikäluokat alkavat tarvita henkilökohtaisempia palveluita. Iltatähti tähtää kunnan ostopalveluiden piiriin kuuluvaksi yritykseksi. Palveluseteli otetaan Turun alueella käyttöön kotisairaanhoidossa vuoden 2009 alusta. (Hiltunen & kump. 2007, 29-31.)

7.5 Rahoitus

Yritystoimintaa ei voi perustaa tyhjin käsin. Tutkimuksessa Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva oli selvitetty, mistä sosiaali- ja terveystalouselämykset olivat saaneet pääomaa yrityksen perustamiseen. Useimmilla vastaajista (n=456) oli käytössä omien säästöjen lisäksi joko pankkilainaa tai muuta avustusta kuten esimerkiksi starttirahaa. (Kovalainen, Simonen & Österberg. 1996. s. 30.) Turun seudun yrityspalvelukeskuksessa annettiin vuonna 2007 yli 350 starttirahalausuntoa (TE -keskus internet 2.4.2008). Starttirahan saajien kohderyhmä laajennettiin vuoden 2005 alusta siten, että starttirahaa voidaan myöntää työttömiin työnhakijoiden lisäksi muun muassa palkkatyöstä, opiskelusta tai kotityöstä kokoaikaiseksi yrittäjäksi siirtyville. Starttirahalla edistetään yrittäjyyttä ja työllistymistä. Starttiraha turvaa yrittäjän toimeentulon sinä aikana, kun yritystoimintaa käynnistetään ja toiminta vakiintuu. Starttirahaa voi saada yrityksen toiminnan aloittamisesta maksimissaan 18 kk eteenpäin. (Yrittäjäksi starttirahalla, 1.2.2008.)

7.6 Toiminnan kannattavuus ja hinnoittelu

Myydyn palvelun menekki ei yksin riitä takaamaan tulevan yrityksen menestymistä, vaan toiminnan tulee olla myös kannattavaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että yrityksen tuottojen tulee olla kustannuksia suuremmat. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että tuote tai palvelu on kyettävä myymään sellaisella hinnalla, joka ylittää tuotteen valmistukseen uhratut kustannukset. (Yrityksen perustajan opas 2003, 62.)

Jotta sairaanhoitajayrittäjät selviytyisivät, heidän on oivallettava, että palvelujen hinnoittelu on ammattikunnan asia. On osallistuttava aktiivisesti suunnittelu-työhön, jotta saataisiin aikaiseksi kohtuullisten korvausten käytäntö. Kriteerit maksujen hinnoitteluun ovat muun muassa tehtävän vaikeus, ammatin vastuu, vaadittu kokemus, käytetty aika mukaan luettuina matkat, tarvittavat väli- neet. Sairaanhoitajan antaman hoidon kustannuksia korvataan aikaperusteisen taksan mukaan yksityislääkärin määräyksen perusteella. Vuoden 2000 alusta astui voimaan käytäntö, jonka mukaan sairaanhoitajan antama hoito voidaan korvata suoraan sairausvakuutuksesta palvelujen tuottajalle. Varsinkin silloin, kun sairaanhoitaja yrittäjä aloittaa itsenäisen toimintansa, hänen tulevaisuutensa on epävarma. Tulojen määrä vaihtelee, eikä työnsaanti ole taattua. On arvioitu, että yrittäjyys vaatii jopa kolmen vuoden huolellisen suunnittelun ja kaksi vuotta käytännön työtä, ennen kuin kaikki kulut saadaan peitettyä. Monet sairaan- hoitajat valitsevat osa-aikatyön tekemisen, kunnes heidän yrityksensä alkaa kannattaa. Tämä kuitenkin saattaa rajoittaa työnsaantia yrittäjänä.

Suomen sairaanhoitajaliitto ja Kansaneläkelaitos (Kela) ovat vuonna 1999 teh- neet runkosopimuksen vakuutetun sairaanhoitotoimenpidekorvauksen maksa- misesta valtakirjamenettelyllä palveluntuottajalle. Sopimusta on tarkennettu 2004. Suomen sairaanhoitajaliittoon kuuluva sairaanhoitaja tai palvelujen tuot- taja voi tehdä liittymissopimuksen Kelan toimiston kanssa. Näin ollen hyväk- syttävää on ilmoittaa siitä, että palvelujen tuottajalla on valtakirjasopimus Kelan kanssa ja että palvelujen tuottaja hakee korvauksen valtakirjalla Kelasta poti- laan puolesta. (Sairaanhoitaja yrittäjänä. 2006, 11- 15.)

Kotihoitoyritysiltatähden tuottamien palveluiden hinnat näkyvät alla olevasta taulukosta (taulukko 6.). Hinnat on jaoteltu kahteen ryhmään, kotisairaanhoidon ja kotiavun palveluluokkiin. Kotisairaanhoido on asiakkaalle annettavaa vaativampaa hoitoa ja siksi sen tuntihinta on myös korkeampi. Kotipalvelun hinta on hieman korkeampi, kuin pelkkää kotipalvelua tuottaville toisilla yksityisillä yrityksillä keskimääräisesti. Tämä päätös on tehty sen pohjalta, että yrittäjä on ammatiltaan terveydenhoitaja / sairaanhoitaja. Kotipalvelutyöhön tulee heijastumaan kokonaisvaltainen hoito, jossa tarvitaan myös sairaanhoidollista päätöksentekokykyä.

Yrityksen suunnitellut tuntihinnat pohjautuvat www.elias.fi - nettitorin palvelutietoihin. Nettitorin kehittämisessä ovat mukana muun muassa Etelä-Suomen lääninhallitus, Helsingin yliopisto, Kuluttajatutkimuskeskus, Opetushallitus, Omaiset ja läheiset ry, TEKES, Työtehoseura ry, Verohallitus, Veronmaksajain Keskusliitto sekä Espoo, Helsinki ja Vantaa. Sivuilta löytyy eri palveluryhmä-tuottajien keskiarvohintoja. Kotisairaanhoidon keskimääräinen tuntihinta on Helsingissä 36,75 € / tunti. Tämä on antanut suuntaa perustettavan yrityksen hinnaston suunnitteluun. Turussa olevien yritysten hintatietoja ei palvelusta löytynyt.

Taulukko 6. Kotihoitoyritys Iltatähden palveluhinnasto.

Kotihoitoyritys Iltatähti:		
Hinnasto		
Palvelu:	€ / tunti	ALV%
kotisairaanhoido	37	0
kotipalvelu	32	22

Vuoden 2008 aikana on tullut uudistusta kotisairaanhoidon osalta ja Turussa palveluseteli tullaan ottamaan käyttöön kotisairaanhoidon palveluihin vuoden 2009 aikana. Palveluseteli on ollut käytössä sosiaalipuolella esimerkiksi siivouspalveluita ostettaessa. Kunnat ovat yksityisen kotihoitoyrityksen yksi asiakaskunta, mutta kuten selvityksistä käy ilmi, vanhukset itse ovat tulevaisuudessa valmiita panostamaan omaa rahaa saadakseen palveluita kotiin.

7.7 SWOT- analyysi yrityshankkeesta

SWOT- analyysi (strengths, weaknesses, opportunities, threats) on Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on hyödyllinen ja yksinkertainen työkalu yrityksen toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. SWOT- analyysin kohteena voi olla jonkin yrityksen toiminta koko laajuudessaan, jonkin tuotteen tai palvelun asema ja kilpailukyky tai esimerkiksi kilpailijan toiminta ja kilpailukyky.

SWOT- analyysi on kahden ulottuvuuden kuvaama nelikenttä. Kaavion vasempaan puoliskoon kuvataan myönteiset ja oikeaan negatiiviset asiat. Kaavion alapuoliskoon kuvataan organisaation ulkoiset ja yläpuoliskoon sisäiset asiat. Seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon (taulukko 7.) on kuvattu kotihoitoyritys Iltatähden SWOT- analyysi

Taulukko 7. Kotihoitoyritys Iltatähden SWOT- analyysi.

Kotihoitoyritys Iltatähden SWOT-analyysi	
VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
* ammattitaito	* ei yrittäjäkokemusta
* tuttu ala	* vain yksi työntekijä
* yhteiskunnan tarve	
* ajankohtainen aloitus	
* toimiva liikeidea	
*suuri kaupunki / toiminta-alue	
MAHDOLLISUUDET	UHAT
* yritystoiminnan laajentuminen	* muut saman alan kilpailevat yritykset
* itsenäinen, omaehtoinen työ	* kannattamaton liiketoiminta
* vaikuttamismahdollisuudet	* resurssipula

Opinnäytetyöntekijän mielestä yrityksen vahvuksina on ammattitaito, jota on kertynyt kunnallisella alalla työskenneltäessä. Toiminta-alue, jolle yritys tullaan perustamaan, on tuttu. Vahvuuksiin nähdään myös vahva yhteiskunnallinen tarve. Yritystoiminnan aloittamisen ajankohta on oikea, sillä tulevaisuudessa tarve yksityisille toimijoille tulee kasvamaan. Uusi yritys tulee olemaan mark-

kinoilla oikeaan aikaan. Vahvuutena on myös laaja toiminta-alue, joka takaa uudelle yritykselle suuremman mahdollisuuden työllisyydelle.

Yrityksen sisäisenä heikkoutena tulee selkeästi esille yrittäjäkokemuksen puute. Yrittäjyyteen liittyy paljon liiketoiminta-alan osaamista, johon ei terveydenhuoltoalan työkokemus ja – koulutus valmenna. Yrityksen perustamisen huolellinen valmistaminen ja etukäteen yritystoimintaan perehtyminen valmistaa yrittäjyyteen. Samoin yrittäjyyteen perehtymällä löytää muita toimijoita, joita tarvittaessa voi konsultoida. Toisena heikkoutena perustettavalle yritykselle nähdään työvoimaresurssi. Yrityksessä tulee alkuvaiheessa työskentelemään vain yksi henkilö. Tämä ratkaisu on tehty alkuvaiheen epävarmuuden takia. Yrityksen alkuvaiheessa ei ole valmiita asiakkuussuhteita, joten työtä riittää vain yhdelle henkilölle.

Ikääntyvien ihmisten lisääntyessä, markkina-alue vaikuttaa tulevaisuudessa kasvavan. Tämä myös tuo yritykselle kehittymismahdollisuuksia ja tuo pohdittavaksi kasvusuunnitelmia. Yrittäjyys tuo mukanaan vaikutusmahdollisuudet omaan työhön. Kotihoitoyritys pystyy myös vaikuttamaan markkinoihin kilpailukyvyllään.

Uhkina perustettavalle yritykselle nähdään muut samalla toimintakentällä toimivat yritykset. Kannattamaton liiketoiminta on aina uhka yritykselle. Positiivisena uhkana opinnäytetyöntekijä näkee resurssipulan. Kun on resurssipulaa, se tarkoittaa myös asiakkuuksien ylitarjontaa. Tämä taas nähdään yritystoiminnan kannattavuutena.

8. PERUSTETTAVAN YRITYKSEN LAATU

Asiakslähtöisyys on tärkeä näkökulma Iltatähden palveluissa. Yrityksen laatuun tulee aina panostaa. Laadun kehittäminen ja parantaminen ei ole kertaluonteinen toiminto vaan siihen tulee kiinnittää huomiota koko yritystoiminnan ajan.

Kotihoitoyritys Iltatähdessä tavoitellaan optimaalista laatua. Tavoitteena on asiakastyytyväisyys. Asiakaspalautteen kerääminen ja kirjaaminen on tarpeellinen ja tärkeä kanava kehittää yrityksen laadukasta palvelua. Kotihoitoyrityksessä on tarkoitus ottaa päivittäisen suullisen palautteen lisäksi vuosittainen asiakaspalautteen kerääminen käyttöön. Tällöin halutaan ymmärtää ovatko palvelut riittäviä asiakkaiden kannalta, kohdentuvatko palvelut oikein suhteessa tarpeisiin, tehdäänkö työyhteisössä asiakkaiden kannalta oikeita ratkaisuja sekä onko palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta riittävän hyvä, keitä ovat asiakkaamme, mitä he odottavat meiltä ja miten näiden odotusten toteutumista voidaan mitata.

Asiakaspalaute kerätään nimettömänä, jotta saataisiin mahdollisimman realistinen palaute. Asiakkaalta tuleva palaute pyritään aina ottamaan huomioon sekä palvelut räätälöidään kullekin asiakkaalle heidän tarpeisiin ja toiveisiin pohjautuen. Sopimus annettavasta palvelusta tehdään aina yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa, jolloin sovitaan yksityiskohtaisesti heille tarjottu palvelu. Asiakastyytyväisyys- tavoitteen alkutaso on palveluun tyytyväinen asiakas, joka haluaa ostaa toimintansa juuri kotihoitoyritys Iltatähdeltä. Ensimmäinen asiakaspalaute kerätään puolen vuoden kuluttua toiminnan aloittamisesta.

Seuraava asiakaspalvelukysely tehdään vuoden päästä toiminnan aloittamisesta. Tällöin kysely suunnataan sekä asiakkaille että omaisille. Omaisten mielipiteet mukaan ottamalla syvennetään tietoa ja yritetään kehittää toimintaa jälleen entistä palvelevaksi. Iltatähden tärkein ajatus on tehdä asiakkaan elämä helpommaksi sekä tuoda tyytyväisyyttä elämään. Jatkossa asiakaskyselyitä on tarkoitus tehdä kerran vuodessa sekä ottaa rakentavasti huomioon päivittäisessä työssä suullisesti saatu palaute.

Kyselyyn vastannut yrittäjä kokee tärkeimpänä mittarina yrityksen laadun kehittämisen kannalta asiakaspalautteen, jonka kuulee kylällä ja antamansa hoidon jälkeen. Hänen tavoitteenaan on tyytyväinen asiakas ja pyrkii tavoitteeseen ammattitaitoisella sekä huolellisella työllä, jonka tekee ystävällisesti, omana itsenään kohtaamiseen osallistumalla.

Iltatähden henkilökunta huolehtii kouluttautumisvelvollisuudestaan ja pitää tietojaan ajantasaisina. Yksin työskennellessä tämä voi heikentyä, ellei itse omalla aktiivisuudellaan kehitä itseään. Hoitotyön laadun säilyminen ajantasaisena tukee laadukasta hoitotyötä, jota asiakkaan olettavat saavansa. Yhteistyöverkostojen luominen saman alan yrittäjien kesken tukee myös ammatillista osaamista. Verkostoitumisella voidaan myös taata turvattu kotihoidon jatkuvuus esimerkiksi yrittäjän sairastuttua.

9. POHDINTA

Tämän projektin myötä opinnäytetyöntekijä on perehtynyt yrityksen perustamisen teoriaan sekä tehnyt taustakartoitusta laajemmin, kuin olisin tehnyt ilman taustalla olevaa kirjallista selvitystä yrityksen perustamisesta. Huolellinen taustatyö ja erilaisten vaihtoehtojen kartoitus tuo turvallisuutta siihen, että tekee itselleen positiivisia ja hyödyllisiä päätöksiä.

Opinnäytetyö on tehty työelämän ohessa. Opinnäytetyö ei ole sujunut alkuperäisen aikataulun puitteissa vaan aikataulua on jouduttu muuttamaan monta kertaa. Välillä syyt ovat olleet opinnäytetyöntekijän työelämästä johtuvia. Joskus aikataulu on mennyt uusiksi uskon puutteen takia, jolloin on pitänyt miettiä omaa sitoutumista yrittäjyyteen. Nämä kaikki ovat opinnäytetyöntekijän mielestä kasvua ja kypsymistä, kun pohditaan yrittäjyyttä yhtenä työelämän vaihtoehtona.

Projekti on opinnäytetyöntekijän mielestä onnistunut, jos ei aikataulujen muutosta oteta huomioon. Aikataulun muutokset sekä täysin alkuperäisessä suunnitelmassa pysymättömyys kuuluvat myös projektityön luonteeseen. Tässä opinnäytetyössä aikataulu venyi huomattavasti alkuperäisen suunnitelman yli. Kuitenkin työ tehtiin itselle, joten aikataulun venymisen johdosta ei aiheutunut haittaa. Yrittäjyys on suuri asia johon ei kannata lähteä tarkasti asiaa pohtimatta.

Projekti kehittämismenetelmänä on sopinut juuri tämän tyyppiselle opinnäytetyölle. Projektille oli selkeä tavoite ja päämäärä. Sillä pyrittiin kehittämään uutta toimintaa ja luomaan kestäviä tuloksia. Tavoitteet olivat selkeät ja realistiset sekä kuvasivat toimintaa, johon projektilla pyrittiin. Projektiin varatut resurssit olivat riittävät suhteessa tavoitteisiin ja tavoiteltaviin tuloksiin. Opinnäytetyön tulokset ovat luotettavia. Työssä on käytetty erilaisia aineistonkeruumenetelmiä, jotka antavat luotettavaa tietoa tutkituista asioista.

Oman liikeyrityksen perustaminen on ennen opinnäytetyön tekoa ollut hieman pelottavakin asia, johtuen vieraasta toiminta-alasta, jossa pitää hallita myös liike-elämän taitoja. Yrityksen perustamiseen perehtyminen on poistanut monia ennakkoluuloja ja tuonut varmuutta siihen, että uusikin yrittäjä voi pärjätä. Huolellinen perehtyminen tuo varmuutta toimintaan. Se ei siltikään tule takamaan, että yrittäjä tekee kaiken oikein. Yrittäjyys on jatkuvaa oppimista yrityksen tuottaman peruspalvelun lisäksi. Tästä syystä itse haluan korostaa yrityksen tuottaman palvelun osaamisen ammattitaitoa. Yrittäjäksi kannattaa mielestäni lähteä hyvin hallitsemalleen alalle.

Kasvua yrittäjyyteen on tapahtunut tämän työn aikana runsaasti. Tieto yritystoiminnasta ja pohjakartoitukset markkinoista sekä muista alalla toimijoista on tuonut tietoa, jota ilman ei mielestäni pystyisi toimimaan. Henkinen kasvu yrittäjyyteen on tärkeää. Vahva luottamus itseen ja omaan osaamiseen on tärkeää. Tilanteita, jolloin se on koetuksella, tulee varmasti yritystoiminnan alkuvaiheessa. Tässä vaiheessa yritys on valmiiksi suunniteltu. Yritystä ei vielä tulla perustamaan ja se tulee jäämään opinnäytetyöntekijälle yhdeksi erittäin mahdolliseksi tulevaisuuden vaihtoehdoksi.

Tämän työn jatkosuunnitelmana voisi käynnistää yritystoiminnan ja tehdä toimintasuunnitelman sen laadun kehittämistä. Laadun kehittämisessä voisi käyttää hyödyksi asiantuntijoiden suunnittelemaa malleja.

Loppusanoiksi kyselyyn vastanneen yrittäjän ajatus yrittäjyydestä, mikä vastaa myös opinnäytetyöntekijän mielikuvaa: ”*Se pitää muistaa, että yrittäjäksi ei kannata lähteä kenenkään yllytyksestä ja ison rahan toivosta. Yrittäjäksi pitää ryhtyä omasta innosta ja ymmärryksellä, että töitä on paljon ja rahan tulo itseltä kiinni. Yrittäjyys on elämäntapa!*”.

LÄHTEET

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa.

Heiliö, Kattelus, Kaukonen, Kumpula, Narikka, Sintonen & Ylipartanen. 2006. Sosiaali- ja terveyspalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Narikka, J. (toim.) Tietosanoma Oy, Helsinki.

Heinola, R. (toim.). 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Stakes, oppaita 70.

Hiltunen M., Karjalainen T., Mannio L., Pättiniemi P., Pötry J., Savolainen A., Tainio J., Tirkkonen T. & Välke R. 2007. Hyvinvointiyrittään liiketoimitaopas. Ammatinharjoittajasta yrittäjäksi. Tietosanoma, Helsinki.

Hoitotyön laadunvarmistuksen perusteet. 1992. Toim. Pelkonen M. & Perälä M-L. Hygieia, terveyden- ja sairaanhoitajan kirjasto. Kirjayhtymä, Helsinki.

Holopainen T. & Levonen A-L. 2003. Edita Prima Oy, Helsinki.

Häggman M. & Liikanen I. 1997. Sosiaali- ja terveysalan yritysopas. Otava, Keuruu.

Ijäs L. & Tuominen K. 2004. Laatu projektien hallintaan ISO I0006. Itsearviointin työkirja. 53 hyvää kysymystä ja esimerkkiparia. Mikä erottaa menestyjät keskinkertaisesta?. Oy Benchmarking Ltd, Turku.

Kansanterveyslaki § 20. [Viitattu 3.4.2008.] Saatavissa: www.kunnat.net.

Koski T. & Virtanen M. 2005. Tulos. Liiketoiminnan suunnittelulla menestykseen. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.

Kotihoidon laskenta 30.11.2007. Tilastotiedote 22/2008, 25.6.2008. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva 2008. Stakes.

Kovalainen A., Simonen L. & Österberg J. 1996. Sosiaalipalveluyrittäjän muotokuva. Tutkimus sosiaali- ja terveysalan uusyrittäjistä ja vaihtoehtoisista palveluntuottajista. Stakes. Raportteja 194. Gummerus kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Marttinen J. 2004. Harmaantuva Varsinais-Suomi – selvitys. Selvitys Varsinais-Suomen väestön ja työvoiman ikärakenteen muutoksesta ja sen vaikutuksista vuoteen 2015. Varsinais-Suomen liitto / Varsinais-Suomen TE-keskus.

Mäki K. & Vafidis A. 2000. Yrittäjyys ja sen edistäminen Turun kauppakorkeakoululaisten näkökulmasta. Turun kauppakorkeakoulu yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus B 2/2000. Painotalo Gillot Oy.

Palvelut 2020- Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti.2006 [viitattu 14.1.2007]. Elinkeinoelämän keskusliitto, Helsinki. Saatavissa: www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf

Palveluja kotiin, [viitattu 3.8.2008]. Saatavissa: www.elias.fi.

Raasio S., Mäkelä P. & Lahtinen J. 1994. Yrittäjäoppi. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Raatikainen, L. 2004. Liikeideasta liikkeelle – Business plan. Edita prima Oy, Helsinki.

Rissanen S. & Sinkkonen S. (toim.). 2004. Hoivayrittäjyys. PS-kustannus. WS Bookwell Oy, Juva.

Ruuska K. 2006. Terveystieteiden projektinhallinta. Mallit, työkalut, ihmiset. Talentum, Helsinki.

Sairaanhoitaja yrittäjänä. 2006. Toim. Peltomaa Päivi & Grönvall Ursula. Gummerus Kirjapaino Oy, Helsinki.

Silfverberg P. 2007. Ideasta projektiksi - projektinvetäjän käsikirja. Edita, Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki § 29 b. [viitattu 3.8.2008]. Saatavissa: www.kunnat.net.

Suomen laki. Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö. 2008. Wikberg, S (toim.) Talentum media oy, Helsinki.

Sutinen M. & Antikainen A. 1996. PK- yrittäjän käsikirja. Yrityksen tietokirjat, Kauppakaari Oy, Helsinki.

TE-keskus nettisivut. Starttiraha. [viitattu 2.4.2008]. Saatavissa: <http://www.te-keskus.fi/Public/?ContentID=14362&NodeID=10530&area=7652>.

Tenhunen L. 2004. Yrittäminen sosiaali- ja terveysalalla. Yrityssanoma Oy, Vantaa.

Terveystieteiden lainsäädäntö. 2008. Asiantuntijat: Lehtonen & Pahlman. Edita prima Oy, Helsinki

Terveys kannattaa – sanoista tekoihin. Terveystieteiden edistäminen koko yhteiskunnan tehtävänä. Sisäasiainministeriö. [viitattu 16.2.2008] Saatavissa: <http://www.terveys2015.fi/aluekierros/esitykset/hki-sevon.pdf>.

Tilastotiedote 11/2007. Yksityiset sosiaalipalvelut 2006. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes. [viitattu 21.2.2008]. Saatavissa: http://www.stakes.fi/tilastot/yksityiset_sosiaalipalvelut,

Turun seudun yrityspalvelukeskus Potkuri. [viitattu 13.1.2008]. Saatavissa: www.potkuri.fi.

Viitala R. & Jylhä E. 2004. Menestyvä yritys. Liiketoimintaosaamisen perusteet. Edita Prima Oy, Helsinki.

Yksityinen terveydenhuolto. Lääninhallitus. [viitattu 18.11.2007]. Saatavissa: <http://www.laanhallitus.fi/lh/lansi/sto/home.nsf/pages/BD351555B80B9F1AC2256C480034B050?opendocument>.

Yrittäjätesti. Kaakkois-Satakunnan kehityskeskus Oy. [viitattu 1.8.2008]. Saatavissa: <http://193.209.5.10/KSK/polku.nsf/testi?OpenForm>.

Yrityksen perustamisopas. 2003. TE-keskus, yritysosasto. Edita Prima Oy, Helsinki. Yrittäjyysohjelma 2003-2007. Suomen yrittäjät. 2002. [viitattu 3.4.2008]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/sy/home.nsf/www/yrittajyysohjelma>.

Yrittäjäksi starttirahalla. [viitattu 1.2.2008]. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tme3002s_starttiraha.pdf.

Yrityksen perustajan opas. 2003. Yritysjulkaisut. Edita Prima Oy, Helsinki.

Yritys- ja yhteisötietopalvelujärjestelmä. [viitattu 18.11.2007]. Saatavissa: www.ytj.fi.

Uusyrittäjäkeskus perustamisopas. 2007. Uusyrittäjäkeskusvirasto. [viitattu 13.1.2007]. Saatavissa: http://uusyrittajakeskus.tx.fi/main/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=27&Itemid=200.

LIITE 1. Kyselylomake

HYVÄ KYSELYYN VASTAAJA

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija. Opiskelen ylemmän – AMK – tutkinnon, terveydenedistämisen koulutusohjelmassa. Tavoitteeni on valmistua keväällä 2008. Opintoihini sisältyy opinnäytetyö. Opinnäytetyöni käsittelee yksityisen kotihoitoyrityksen perustamista. Kysymyksessä on terveydenhuoltoalan yritys, mikä tarjoaa kotihoidon sekä kotisairaanhoidon palveluita.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten perustetaan terveydenhuoltoalan yritys, joka tarjoaa kotihoitoa tukevia palveluja. Tavoitteena on suunnitella yritys valmiiksi siihen asti, että seuraava vaihe on yritystoiminnan käynnistäminen. Yritystoiminnan käynnistäminen ei sisälly opinnäytetyöhön. Kyselylomakkeen kysymykset ovat pääasiassa avoimia kysymyksiä.

Tiedot käsittelem luottamuksellisesti. Vastauksista saatuja tietoja käytetään ainoastaan tässä opinnäytetyössäni. Mikäli sinulla on jotakin kysyttävää, voit ottaa yhteyttä.

Kyselyn voi palauttaa sähköpostitse tai kirjeitse.

Heli Laiho

p. 050-3373775

Kressunkatu 35 B 4

20460 TURKU

helimarjut@gmail.com

TAUSTATIEDOT

1)

Mies a)

Nainen b)

2) Ikä : _____

3) Toimitko päätoimisena vai sivutoimisena yrittäjänä?

4) Mikä on yrityksesi toimiala?

5) Miten kauan olet ollut yrittäjänä? _____

6) Miten suuri yrityksesi on. Työllistätkö vain itsesi vai onko sinulla työntekijöitä?

7) Mikä on taustakoulutuksesi?

8) Oletko saanut starttirahaa?

MITEN PERUSTIT YRITYKSESI?

9) Mistä idea yrittäjyyteen sai alkunsa?

10) Kävitkö erilaisia kursseja ja etsitkö tietoa yrityksen perustamisesta tai yrittäjyydestä ennen yrittäjäksi lähtemistä? Perustele vastauksesi miksi teit näin.

Jos kävit kursseja, niin mitä ne olivat?

11) Miten pitkä aika meni suunnitteluvaiheesta yrityksen perustamiseen ja toiminnan aloittamiseen?

LIIKETOIMINTASUUNNITELMA

12) Oletko tehnyt liiketoimintasuunnitelman? Jos et, kertoisitko miksi.

13) Miten liikeideasi syntyi?

14) Mikä on yritysmuotosi ja miksi valitsit juuri tämän omalle yrityksellesi?

15) Joidenkin yritysten toiminta on säädetty luvan- ja / tai ilmoituksenvaraiseksi. Oletko tarvinnut joitakin lupia omassa yritystoiminnassasi? Jos olet, kertoisitko mitä.

16) Miten olet hoitanut yrityksesi markkinoinnin?

17) Laadunhallinta on tärkeää yrityksen kilpailukyvyn kehittämisessä ja säilyttämisessä. Miten yrityksessäsi laadunhallintaan on kiinnitetty huomiota. Onko joitakin mittareita joilla sitä mitataan?

YRITTÄJYYS

18) Onko yrittäjänä toimiminen vastannut odotuksiasi ja kertoisitko, miksi olet yrittäjä?

19) Jos nyt aloittaisit yrityksesi perustamisen uudelleen, onko jotakin, mitä tekisit toisin tai osaisit nyt ottaa paremmin huomioon?

20) Onko jotakin muuta, jota haluaisit vielä tuoda esille?

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 2.

Kansainvälisen sairaanhoitajaliiton laatuvaatimukset terveydenhuoltoalan yrittäjälle:

1. Yrittäjänä toimiva sairaanhoitaja on valmis kehittämään jatkuvasti itseään. Yrittäjänä toimivalla sairaanhoitajalla on valmiudet:
 - ajatella ja toimia luovasti ja kriittisesti
 - ratkaista ongelmia ja tehdä päätöksiä sekä perustella ratkaisunsa
 - hankkia ja tuottaa tietoa
 - kommunikoida ja ilmaista itseään laaja-alaisesti
 - toimia suunnitelmallisesti
 - viedä läpi muutosprosesseja
 - kehittää kokonaispersoonallisuuttaan

2. Yrittäjänä toimiva sairaanhoitaja ottaa ammatillisen vastuun työstään. Yrittäjällä toimivalla sairaanhoitajalla on valmiudet:
 - toimia moniammatillisissa työryhmissä
 - toimia itsenäisesti
 - toimia johtajana
 - arvioida omaa ja työyhteisön toiminnan tuloksellisuutta ja raportoida arviointitulokset tarkoituksenmukaisille tahoille
 - osallistua ja vaikuttaa työyhteisönsä, yhteiskunnan ja ympäristön kehittymiseen
 - toimia yrittäjänä ja taloudellisesti
 - toimia kollegiaalisesti
 - osoittaa vastuullisuutta terveyspalvelujen käyttäjille, ammattikunnalleen ja yhteiskunnalle

3. Yrittäjänä toimiva sairaanhoitaja toimii hoitotyön arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Yrittäjänä olevalla sairaanhoitajalla on valmiudet:
 - kohdella asiakkaita ja potilaita ihmisarvon mukaisesti
 - toimia tavoitteellisesti

- toimia auttamissuhteissa asiakkaiden ja potilaiden yhteistyökumppanina
 - toimia potilaan edustajana
 - tunnistaa hoitotyössä ilmenevät eettiset pulmat
 - käydä arvojen selkeyttämistä edistäviä keskusteluja
 - ottaa huomioon eettiset näkökohdat päätöksenteossa
 - olla empaattinen
4. Yrittäjänä toimiva sairaanhoitaja tunnistaa eri-ikäisten ihmisten fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita ja vastaa niihin käyttämällä hoitotyön auttamismenetelmiä. Yrittäjänä toimivalla sairaanhoitajalla on valmiudet:
- kohdata ihminen perheineen, yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä
 - ymmärtää ihmistä hänen eri kehitysvaiheissa
 - ymmärtää ihmistä hänen elämänsä historiansa valossa ja hänen omassa elämäntilanteessaan ainutkertaisena yksilönä
 - tunnistaa, minkä inhimillisten tarpeiden tyydyttämisessä yksilö, perhe ja yhteisö tarvitsevat hoitotyön apua
 - ottaa huomioon eri kulttuurien vaikutus ihmisten elämäntilanteisiin
 - jäsentää monitahoisesti elämän eri ilmiöitä
 - soveltaa lääketieteen, luonnontieteiden, käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteiden tietoa omaan työhönsä
 - luoda, ylläpitää ja päättää auttamissuhde
 - valita ja käyttää yksilön, perheen ja yhteisön kannalta tarkoituksenmukaisia auttamismenetelmiä
 - tehdä yksilö-, perhe- ja väestövastuista hoitotyötä
 - työskennellä sekä kansallisissa että kansainvälisissä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä
5. Yrittäjänä toimiva sairaanhoitaja on valmis hoitotyön jatkuvaan kehittämiseen. Yrittäjänä toimivalla sairaanhoitajalla on valmiudet:
- analysoida ja kehittää hoitotyötä
 - hyödyntää tutkimuksen tuottamaa tietoa hoitotyössä
 - tehdä omaa työtään ja työyhteisöään koskevia selvityksiä ja tutkimuksia

- tunnistaa muuttuvat kansalliset ja kansainväliset terveystoimittiset ydinkohdat ja niiden kytkenät hoitotyöhön
- vaikuttaa työyhteisössään terveystoimittisten tavoitteiden suuntaisesti
- kehittää ammattiaan jatkuvasti

6. Yrittäjänä toimivien sairaanhoitajien laatuvaatimuksia ja niiden kehittämistä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti:

Työpaikoilla:

- on sitouduttu yrittäjänä toimivien sairaanhoitajien laatuvaatimukseen ja –kriteereihin
- on sovittu arviointimenetelmästä
- jokainen sairaanhoitaja arvioi säännöllisesti toimintaedellytyksiään
- jokainen sairaanhoitaja osallistuu vuosittain ammatilliseen täydennyskoulutukseen

Valtakunnallisesti:

- seurataan yrittäjänä toimivien sairaanhoitajien työskentelyä ja kehitystä

LIITE 3. Yrittäjätesti Heli Laiho heinäkuu 2008 1

1. Oletko aloitekykyinen	Toimin käytännön tilanteissa itsenäisesti eikä ulkopuolisten tarvitse minua hoputtaa.	
2. Miten suhtaudut muihin ihmisiin?	Tulen toimeen melkein kenen kanssa hyvänsä ja pidän yhteistoiminnasta ihmisten kanssa.	1
3. Kykenetkö johtamaan muita?	Saan tavallisesti ihmiset mukaan tehdessäni aloitteen jostakin toiminnosta.	1
4. Pystytkö ottamaan vastuuta?	Otan mielelläni asiasta vastuun ja pidän huolen siitä että asiat hoidetaan kunnolla.	2
5. Millainen on järjestelykykyisi?	Haluan tehdä asioista suunnitelman ennen kuin niitä ryhdytään toteuttamaan. Tavallisesti minä pistän asiat järjestykseen kun ryhmä haluaa tehdä jotain.	1
6. Oletko hyvä työntekijä?	Pystyn tekemään töitä kovasti niiden asioiden puolesta jotka olen asettanut tärkeysjärjestyksessä etusijalle.	1
7. Osaatko tehdä päätöksiä?	Pystyn tekemään nopeastikin ratkaisuja jotka useimmiten osoittautuvat jälkeinkin päin oikeiksi.	1
8. Voivatko ihmiset luottaa siihen mitä sanot?	Kanssaihmiseni voivat luottaa minuun en sano sellaista jota en tarkoita	1
9. Kestätkö työn loppuun saakka?	Jos olen päättänyt tehdä jotain niin en anna periksi.	1
10. Millainen on terveytesi?	Vointini ja terveydentilani tuntuu hyvältä ja energiseltä.	1

Sait yrittäjätestistä kaikkiaan 11 pistettä.
Sinussa on johtajan ja yrittäjän ainesta.

Lähde: Yrittäjän käsikirja 2000, Tapio Rissanen /
<http://193.209.5.10/KSK/polku.nsf/testi?OpenForm>