



# Hyvinvointipalveluista liiketoimintaa

**Maakuntakorkeakoulufoorumi**

**8.3.2011**

**Anja Merilahti**

**TAMK**

# Esityksen kysymykset ja näkökulma

- Mitä on hyvinvointipalvelu vrt. mitä on sote-palvelu?
- Miksi yrittäjyyttä ja liiketoimintaa hyvinvointialalle?
- Mistä mahdollisuudet kannattavaksi liiketoiminnaksi?
- Osaamisen uudet vaatimukset ja haasteet koulutukselle?
- TAMKin vahvuudet hyvinvointipalvelujen- sote-palvelujen kehittämisessä – myös liiketoiminnaksi.

# [ Mitä ovat hyvinvointipalvelut? ]

- Sote-palvelut kuntien järjestämisvastuun osalta = perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut ja sosiaalihuoltolain mukaiset sosiaalipalvelut = subjektiivisen oikeuden alaiset ja määrärahasidonnaiset kunnan järjestämisvastuulla olevat palvelut. Ja lisäksi
- Väestön / kuntalaisten / ihmisten hyvinvointi ja hyvinvointitarpeeseen vastaaminen on runsaasti laajempi palvelukokonaisuus.

## Hyvinvointipalvelut ja - tuotteet

	<b>Terveyden- ja sosiaalihuollon</b>	
<b>Kauppan alan palvelut ja tuotteet</b>	<b>palvelut ja tuotteet</b>	<b>Koulutus, tutkimus ja tuotekehitys</b>
<b>Turvapalvelut ja tuotteet</b>	<b><i>Palveluiden tuottajana julkinen, yksityinen ja kolmassektori</i></b>	<b>Kulttuuri ja vapaa-ajan palvelut ja tuotteet</b>
<b>Logistiset palvelut ja tuotteet</b>	<b>Terveellisen, turvallisen, itsenäisen elämän ja suoriutumisen mahdollistava toimintaympäristö ja palvelut</b>	<b>Tekniikan ja tietotekniikan palvelut ja tuotteet</b>

# Tai näin luetellen muita hyvinvointipalveluita

- Kulttuuri -, kuntoilu-, liikunta-, ravitsemus-, ruoka-, logistiikka-, turvallisuus-, teknologia-, viestintä- ja informaatio-, kodinhoito-, talonkunnostus-, huolto –
- Ja sote-palvelut.
- Väestön hyvinvointitarpeeseen vastaaminen tarjoaa yrittäjille monenlaisia mahdollisuuksia palvelun tarjoamisessa mm itse maksavalle asiakkaalle.

# [ SOTE –palveluyritykset ]

**TERVEYS- JA SOSIAALIPALVELUYRITYKSIÄ v 2009**

yht. n 19 000, josta

**SOSIAALIPALVELUYRITYKSET v 2006 -> 2008**

<b>Koko maassa</b>	<b>3224 -&gt; 3936</b>
<b>Pirkanmaalla</b>	<b>217 -&gt; 288</b>

**v 2009 henkilöstön ja yritysten liikevaihto kasvanut -> yritysten koko kasvanut .  
Eniten lisääntyivät kotipalveluyritykset ikääntyneille ja vammaisille.**

**Arvio v 2010**

**30 % sosiaalipalveluista yritysten ja kolmannen sektori tuottamana  
25 % terveyspalveluista yritysten ja (vain vähän ) kolmannen sektorin tuottamana**

# Miksi yrittäjäyys kasvanut hyvinvointi – sote alalla?

- 1990 – luvun uudistukset :
- kuntalaki ja valtiosuusuuudistus SVOL 1992 /VALSU antoivat kunnille periaatteessa rajattoman valinnanmahdollisuuden kuinka mm. sote-palvelujen tuottaminen järjestetään.
- Myös palveluseteli oli jo silloin mukana.
- Kotitalousvähennys (VM 2006 )

# Miksi yrittäjyyttä hyvinvointi- sote-alalle? Mistä liiketoimintaa ?

- Hyvinvointipalvelujen kysyntä kasvaa kun tulotaso nousee ja ostovoima kasvaa. Kuntalaisen/ ihmisen oma panos on riippuvainen tulotasosta, ostotottumuksista ja kyvystä hankkia hyvinvointipalveluita joko itselle tai omaisille.
- Palvelun loppukäyttäjät - ASIAKKAAT tietoisemmiksi valinnoistaan, kun valinnan mahdollisuudet lisääntyvät.
- Syrjäytyminen, lasten ja nuorten pahoinvointi.
- Työhyvinvointi ja siihen panostaminen.

# Tulevaisuus ja [hyvinvointipalvelujen (sotepalvelujen) kuluttajat ]

- Jatkuvuus, luotettavuus ja hinta tärkeitä kriteereitä - tuottajalla ei niinkään ole väliä.
- Palvelusetelin käytöstä tiedottaminen ja markkinointi on tärkeä asiakkaiden kannalta.
- Kun kunta luovuttaa palvelusetelijärjestelmässä ostovoimaa kuntalaiselle, asiakkaalla tulee olla kykyä vertailla ja tehdä itselleen hyvä päätös mm hänelle maksettavaksi jäävien kustannusten suhteen.
- Kustannusten läpinäkyvyys vasta tekevät vertailun mahdolliseksi.
- Järjestelmä koetaan monimutkaiseksi ja hierarkiseksi, jossa yksittäisen asiakkaan vaikutusmahdollisuudet koetaan pieniksi ja silti
- ”Jaloilla äänestäminen” ei ole tavallista.

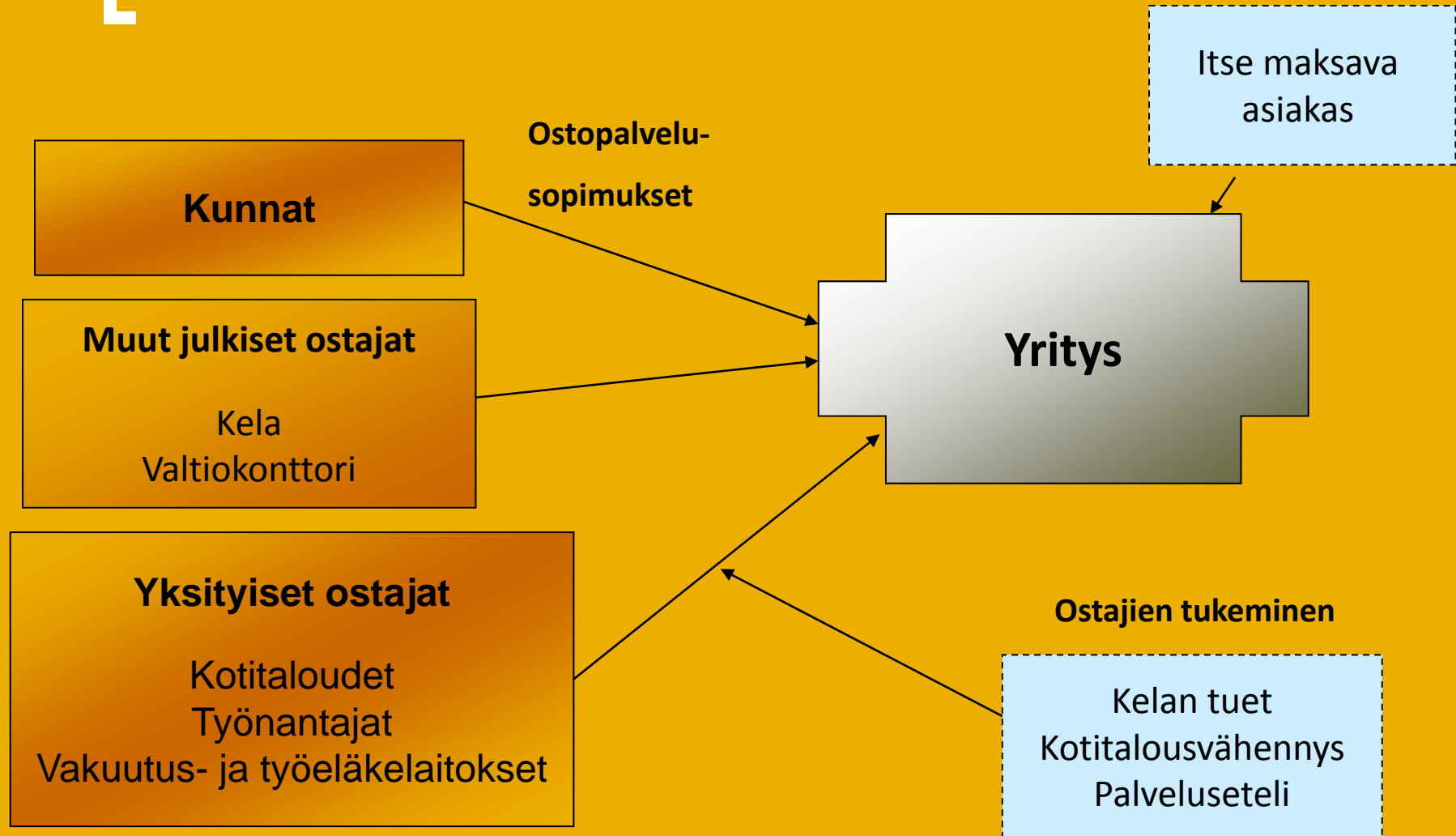
# Tulevaisuus ja [hyvinvointipalvelujen (sotepalvelujen) kuluttajat ]

- Valmius itse panostaa riippuu
  - vahvasti tulotasosta
  - ostotottumuksista
  - valmiudesta ja tiedosta hankkia itselle tai omaisille hyvinvointipalveluita.
  - Järjestelmä koetaan monimutkaiseksi ja hierarkiseksi, jossa yksittäisen asiakkaan vaikutusmahdollisuudet koetaan pieniksi.
  - ”Jaloilla äänestäminen” ei ole tavallista.

# TYÖhyvinvointi tarjoaa yrityksille mahdollisuuksia

- **Työterveyshuollolla tulee olla nykyistä vahvempi rooli työntekijän terveyden ja työkyvyn edistämisessä.**
- **Jotta työkyvyn tukeminen oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti onnistuu, tulee työterveyshuollon koordinoita tarpeellisten toimenpiteiden toteutumista työpaikalla, perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa.  
( TTL 2011)**

# Sosiaali- ja terveysalan yritysten liiketoimintamahdollisuudet - mistä maksavat asiakkaat?



# Kunnan ja hyvinvointiyrittäjien kumppanuus

- Kattava ja laadukas palvelutarjonta edellyttää tulevaisuudessa entistä tiiviimpää yhteistyötä kuntien ja yritysten välillä – toimintamalleja jotka parhaimmillaan tuottavat kustannussäästöjä.
- Yhteistyömuotojen kehittämistä mm ennakoinnin ja palvelujen laatukriteerien osalta.
- Ennakointi yrittäjille strategiseksi työkaluksi: Tieto siitä, miten kunnat tulevaisuudessa toimivat palvelun tarjonnan järjestämisessä.

# Kunnan ja hyvinvointiyrittäjien kumppanuus

- Miten yritysten ja kolmannen sektorin palvelut osaksi palvelujärjestelmää? ->
- Asiakaslähtöisessä palvelujen kehittämisessä, palvelusetelikäytännöissä ja kilpailuttamisessa tiiviimpi kaikkien toimijoiden välinen aito yhteistyö.
- Eri toimijoiden osallistuminen palvelutoiminnan kehittämiseen esim teknologiset ratkaisut sovellukset harvaanasutuilla alueilla.

# Tulevaisuus ja palvelutarpeet ja kolme erilaista käyttäjäryhmää

- Vähäinen riippuvuus palveluista, tarve satunnaista, julkinen palvelu riittävä esim työterveyspalvelut.
- Kasvava perus- tai erikoispalvelujen tarve, vaihtoehtoja etsivä ryhmä, usein tämä ryhmä hoidettavien läheisiä.
- Suuri päivittäinenkin palvelujen tarve, usein oma kyky hankkia palveluita heikentynyt. Negatiivinen suhtautuminen yksityisiin palveluihin tai niistä ei ole tietoa.

# Tulevaisuus ja palvelutarpeet

- Suurin palveluntarve vanhusväestöllä ja heistä huoltapitävillä omaishoitajilla.
- Lapsiperheille kotipalvelut.
- Lähipalvelut kyliin, kuntiin, taajamiin...
- Kuljetuspalvelu = saatavuus. Kumpi kulkee: asiakas vai palvelu?
- Maahanmuuttajat?

# Tulevaisuus ja palvelujen laatu

- Kun palvelun hinta sama, asiakkaalle ratkaisee palvelun laatu ts palvelun nopeus, saatavuus, asiakaspalveluhenkisyys, joustavuus, palvelun tehokkuus, yksilöllisyys.
- Onko tulevaisuudessa asiakas valmis maksamaan palvelun laadusta?
- Kolmannella sektorilla , samoin paikallisesti paljon osaamista → ”tukipalvelut” - miten saadaan käyttöön → yrittäjinä?

# Hyvinvointiyrittäjäyys

## sote-alan yrittäjäyys - yhteenvetoanalyysi

### SWOT

#### VAHVUUDET

- Hyvä ammattitaito
- Palveluiden korkea laatu
- Asiakaslähtöinen toimintatapa
- Yrittäjien myönteinen palveluasenne
- Matala organisaatorakenne
- Sujuva työvuorosuunnittelu

#### HEIKKOUEDET

- Pieni yrityskoko- toimitusepävarmuus
- Riippuvaisuus kuntien päätöksistä
- Neuvotteluvoima puuttuu
- Yrittäjät ja työntekijät ikääntyvät
- Liiketoimintaosaaminen mm palvelujen tuotteistaminen, hinnoittelu ja markkinointi.

#### MAHDOLLISUUDET

- Kuntien hankintaosaaminen paranee
- Palveluseteleiden käyttö yleistyy
- Asiakkaiden ostovoima kasvaa
- Asiakkaiden valinnanmahdollisuus lisääntyy
- Teknologiaa hyödynnetään.

#### UHAT

- Kunnat vähentävät palveluhankintojaan/ lisäävät omaa tuotantoaan.
- Työtekijöiden riittämättömyys.
- Yrittäjät ja työntekijät ikääntyvät ja väsyvät.

# Tamkin vahvuudet hyvinvointipalvelujen kehittämisessä

- Hyvinvointi, terveys, talous, oppiminen ja osaaminen ja kumppanuus ja jalkautuminen ja verkostoituminen ja yhdessä asiakkaan kanssa tekeminen.
- Monialainen koulutustarjonta - > monialainen osaaminen mm. terveys ja teknologia - hyvinvointi ja teknologia.
- Julkisen ja yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyö ja rajapinnat.
- Työhyvinvointi.

# Hyvinvointipalveluista yrittäjyysosaamista TAMKissa

- LIIKKU-hanke
- Neloskierre
- LivingLab – hankkeet
- Voimala
- Aktiivisesti ikääntyen Pirkanmaalla
- TAMKin ja PIRAMKin yhdistymisen myötä yrittäjyyspedagogiikan panoksen vahvistuminen hyvinvointialan koulutuksissa mm Proakatemian ja Demolan osaamisen kautta.

## LIKKU-hanke -

# Hyvinvointipalveluja tukeva ja hyvinvointiyrittäjyyttä edistävä ja liikkuva oppimis- ja kehittämisympäristö

### KÄYNNISTYNYT

- Ylimaakunnallinen ESR-hanke , jossa toiminta-aika 03.2010 – 12.2012
- Hankehallinnoija JAMK ( Keski-Suomi) ja partnereina TAMK ( Pirkanmaa) ja SAMK ( Satakunta)

#### LIKKU-hankkeen tavoitteita

- Uusia palveluita ja uutta palvelutoimintaa seutukunnan ja yritysten tarpeisiin.
- Palveluiden ideointi, kokeilu ja kehittäminen, tarjonnan lisääminen, laatuun ja kustannustehokkuuteen panostaminen.
- Sote- opiskelijoiden ja - opettajien yrittäjyysosaamisen lisääminen.
- Opettajien yrittäjyyspedagogiikkaosaamisen lisääminen.
- Opiskelijoiden yrittäjyysosaamisen siirto valmistumisen jälkeen maakunnan yrityksiin, organisaatioiden tarpeisiin vastaaminen tai oman sote-alan yrityksen perustaminen.
- LIKKU-hankkeessa kokeillun ja mallinnetun koulutuskonseptin siirto soveltuvin osin sote-alan koulutusten opetussuunnitelmiin.

LIKKU-hankkeen toteutus tapahtuu monialaisissa tiimeissä, joissa mukana opiskelijoita, yrittäjiä/ palvelun- tuottajia ja opettajavalmentajia. Tiimit jalkautuvat alueen sosiaali- terveys- ja hyvinvointialan yrityksiin.

- Yhteistyön lähtökohta on kehittää hyvinvoinipalveluita seutukunnan ”pilotti”alueen yrityksissä.
- Yhteistyön toteutuksessa kolmen amkin välillä ja yksittäisen amkin tiimien välillä käytössä sosiaalinen media ja virtuaalinen oppimisympäristö.

