

SELKO-HANKE

Hyvinvointialan pk-yritykset, raportti

SISÄLLYS

- PROJEKTIN KUVAUS
- TIEDONHANKINTA
- YRITYKSET
- TULOKSET
- KEHITTÄMISIDEAT

PROJEKTIN KUVAUS

Selko-hanke on osa EU:n rahoittamaa kokonaisuutta nimeltä 6Aika, johon kuuluu kuusi Suomen suurinta kaupunkia. Selko-hankkeen tarkoituksena on kehittää avoin ja käyttäjälähtöinen yrityspalvelukokonaisuus Turun seudulle hyödyntämällä muotoiluajatteluun pohjautuvaa osallistavaa kehittämistä. Tämä tarkoittaa sitä, että yrittäjät otetaan mukaan kehitystyöhön. Selko-hankkeessa on tärkeää saada tietoa myös yrittäjien näkökulmasta. Hankkeessa kehitetään Turun seudun yrityspalveluita yhteistyössä Turku Science Park Oy:n sekä muiden palveluntarjoajien ja asiakasyritysten kanssa. Hankkeen tavoitteena on parantaa palveluita, kehittää uusia asiakaslähtöisiä palveluita sekä toimintamalleja, sekä laajentaa yhteistyötä yrityspalveluita tarjoavien toimijoiden välillä.

Tämän kesäpajan tarkoituksena oli valita yksi yrittäjien ammattiryhmä ja keskittyä hankkimaan tietoa kyseisen alan pk-yritysten yrityspalveluiden tarpeesta. Valitsimme hyvinvointialan yritykset osittain siksi, että aiempaa tietoa näistä yrityksistä ei hankkeella ollut, osittain taas siksi, että hyvinvointiala on kasvava ala. Myös se, että toinen meistä kesäpajalaisista opiskelee sosionomiksi, vauhditti päätöstä alanvalinnasta.

Tehtävämme oli siis hankkia tietoa hyvinvointialan pk-yrittäjiltä siitä, millaisia yrityspalveluita he käyttävät ja mitä he kokevat tarvitsevansa. Halusimme tietää, miten hyvin palvelut on heidän mielestään järjestetty ja kuinka helppoa palvelut ovat löytää. Haastattelujen perusteella teimme palvelupolun, blueprintin, joka löytyy erillisenä dokumenttina. Yrittäjiltä saimme tiedon hyvin toimivista asioista, mutta myös huonosti toimivista. Selkeitä kipupisteitä oli muutamia. Näihin ongelmakohtiin yritimme keksiä erilaisia kehittämis ehdotuksia, jotka löytyvät tämän raportin lopusta. Alkuperäisenä tavoitteena oli myös saada yrittäjät innostumaan palveluiden kehittämisestä ja tehdä jatkossakin yhteistyötä Selko-hankkeen kanssa.

TIEDONHANKINTA

Tietoa palvelumuotoilusta hankimme erilaisista kirjoista sekä internetistä. Muun muassa Juha Tuulaniemen Palvelumuotoilu –kirja oli erinomainen opas palvelumuotoilun käsitteestä. Tietoa Selko-hankkeesta saimme hankkeen nettisivuilta sekä opettajiltamme. Yrityspalveluista hankimme tietoa sekä opettajiltamme, että internetistä. Muun muassa Turun Science Parkin sivut tulivat tutuiksi.

Koska tavoitteenamme oli hankkia tietoa yrityspalveluista yrittäjien näkökulmasta, tuli meidän jotenkin saada tieto suoraan yrittäjiltä itseltään. Mietimme kesäpäjaa aloittaessa vaihtoehtoja kontaktoida yrittäjiä. Mieleemme tulivat sähköpostikyselyt, mahdollinen havainnointi Potkurissa, yrittäjien haastattelu tai yrittäjien itsedokumentointi.

Päädyimme valitsemaan tiedonhankintamenetelmäksi haastattelun. Ajattelimme, että sähköpostikyselyihin tuskin tulisi vastauksia, sillä kesäaika on yrittäjälle kiireistä tai lomantäyteistä. Totesimme myös, että sähköpostikyselyiden varjopuoli on se, että lisäkysymyksiä on vaikea esittää. Emme myöskään halunneet tehdä haastattelua puhelimitse, sillä kasvokkain puhuminen on aina antoisampaa. Mielestämme yrittäjien itsedokumentointi ei olisi myöskään toiminut. Epäilimme lisäksi sitä, että hyvinvointialan yrittäjiä, varsinkin kasvusta kiinnostuneita, olisi käynyt Potkurissa.

Haastattelujen saaminen osoittautui ajateltua vaikeammaksi. Otimme yhteyttä yrityksiin ensin sähköpostilla ehdottaen tapaamista. Vastauksia sähköposteihin ei tullut, joten päädyimme soittelemaan suoraan yrittäjille. Muutamista paikoista ei tullut lainkaan vastauksia, osa vastanneista taas olivat liian kiireisiä tai eivät olleet kiinnostuneita hankkeesta. Saimme haalittua heinäkuuksi kaksi haastattelua. Olisimme mieluusti haastatelleet useampaa yrittäjää, mutta valitettavasti aikataulut eivät enää antaneet periksi ottaa haastateltavia enää elokuulle. Suoritimme haastattelut yrittäjien valitsemissa paikoissa. Saimme luvan kanssa nauhoittaa haastattelut.

YRITYKSET

Ensimmäinen yritys jota haastattelimme, oli lastensuojelualan yritys. Kyseinen yritys on kooltaan hyvin pieni; vain yrittäjä sekä muutama osa-aikainen työntekijä. Yritys on perustettu vuoden 2013 keväällä, joten verrattain uusi yritys on kyseessä. Yritys tarjoaa lastensuojelun avo- sekä jälkihuoltopalveluita, kuten ammatillista tukihenkilötoimintaa, perheinterventioita sekä yksilöllistä ohjausta itsenäistymässä oleville nuorille, jotka ovat lastensuojelun jälkihuollon piirissä. Yritystä leimaa toiminnallisuus, kuten esimerkiksi liikunta yhdistettynä tapaamisiin nuorten kanssa.

Yrittäjällä on 20 vuoden kokemus hyvinvointialalta ja hän on toiminut sekä kunnallisella että yksityisellä sektorilla. Hän toimi ensin kunnan palveluksessa noin 14 vuotta, jonka jälkeen viitisen vuotta yksityisen palveluntuottajan alaisuudessa. Yrittäjä on vuosien aikana hankkinut itsellensä kattavat työelämäverkostot, joiden turvin hän uskalsi lähteä itse yrittäjäksi. Aiempaa yrityskokemusta hänellä ei ollut.

Yrittäjä ei ollut vielä varma siitä, millaista kehittämistä ja kasvua hän aikoo tavoitella. Kilpailutus ja siitä läpi pääseminen olivat haastatteluhetkellä päällimmäisinä tavoitteina. Toiminnan jatkaminen ennallaan houkuttelee yrittäjää siksi, että kaikki toimii tällä hetkellä hyvin ja kasvua ajatellen tarvitsisi kilpailutusta varten olla selkeästi tiedossa, että mitä palveluita haluaa jatkossa tarjota. Kasvaminen ja kehittyminen kuitenkin kiinnostaa yrittäjää.

Toinen haastattelemamme yritys on pieni suomalainen hoitoalan ammattilaisten omistama. Se tuottaa palveluita vanhuksille, vammaisille ja muille asiakkaille, jotka tarvitsevat arjessaan tukea ja apua. Yrityksessä rakennetaan palvelukokonaisuutta, joka huomioi yksilön tarpeet, kuuntelee asiakkaan toiveita sekä tuottaa palvelun turvallisesti ja asiakaskeskeisesti. Toiminta on kehityshakuista ja siihen osallistuu myös henkilökunta. Painotetaan kulttuuria ja aktiivista tekemistä asiakkaan voimavarat huomioiden. Me vierailimme yrityksen ensimmäisessä asumispalveluyksikössä, joka aloitti toimintansa maaliskuussa 2014. Se tuottaa tehostettua asumispalvelua ikääntyville henkilöille, jotka voivat olla myös haastavahoitoisia.

Yrityksen perustajalla on paljon kokemusta yrittämisestä. Nykyinen hoivakoti on kolmas yritys. Yrittämisen välillä hän on ollut palkkatyöläisenä (johtotehtävissä isommissa yrityksissä) johtuen markkinoiden erikoisuudesta. Lainsäädännöltään toiminta niin säädeltyä, että on ollut pakko mennä opettelemaan isompiin yrityksiin (kilpailutusasiat). Hoitokotitoiminta tuli luvanvaraiseksi toiminnaksi 1998, joten alkuvaiheessa toiminta oli erilaista (ensimmäinen yritys). Kilpailutussäädökset alkoivat 2002.

Yrittäjällä on hoitoalan ja tradenomin koulutus. Yrityksessä on myös osakkaana ekonomi. Yrittäjän mielestä he ovat monessa sellaisessa asiassa osaavia, joissa perinteinen hoitoalan yrittäjä ei ole. Hän on sosiaali- ja terveysalan yrittäjissä mukana, josta saa tarvittaessa taustatukea. Yrittäjä toimii myös sosiaali- ja terveystieteiden mentorina Tampereen ammattikorkeakoulussa (Y-kampus). Yrittäjä haluaa toimia mentorina, koska hänellä ollut niin hyvä mentori aikanaan. Yrittäjällä paljon kontakteja ja verkostoa, joka ulottuu myös teknologiapuolelle. Yrittäjän verkostojen laajuudesta kertoo se, että hän on yrittäjätaipaleellaan koonnut konsortion (ei Turussa) kotipalveluyrittäjästä, päivätoimintakeskusyrittäjästä ja IT-yrittäjästä. Tällä tavalla he pyrkivät vastaamaan isompien yritysten kilpailuun.

TULOKSET

Saimme kahdelta haastattelevaltamme yrittäjältä sekä samankaltaisia, että hyvin erilaisia vastauksia yrityspalveluista ja niiden toimivuudesta. Mainittakoon vielä, että toisella haastateltavalla oli vasta ensimmäinen yritys käynnissä kun taas toisella oli niitä ollut aiemmin jo kaksi.

Lastensuojeluyrittäjä oli todella tyytyväinen yrityksen alussa saamiinsa palveluihin. Hän oli käyttänyt Potkuria, jonka toimintaan hän oli todella tyytyväinen. Hoivakodin yrittäjä taas tiesi mitä kaikkea yrityksen perustamiseen kuuluu, eikä tarvinnut apua Potkurista. Molemmat olivat sitä mieltä, että varsinkin uudelle yrittäjälle lupa- ja veroasiat sekä rahoituksen löytäminen ovat ongelmallisia. Kaikista

helpointa on, jos yrittäjällä on jo valmiiksi hyvät verkostot. Kollegoilta uskalletaan pyytää apua ja sitä myös reippaasti kysyjille annetaan. Kumpikin yrittäjistämme myönsi, että ottaa pulmallisissa asioissa helpommin yhteyttä toiseen alan yrittäjään, kuin yrityspalveluita tarjoavaan paikkaan, kuten esimerkiksi Potkuriin.

Lupa-asiat koettiin ongelmallisina. Hyvinvointiala on hyvin säädeltyä ja luvanvaraista toimintaa, eikä aina tiedä mille virastolle mikäkin lupa-asia kuuluu. Molemmat olivat sitä mieltä, että lupa-asiat ovat varsinainen viidakko ja tietoa niistä pitäisi selkiyttää. Hoivapalveluyrittäjä oli sitä mieltä, että tieto on hyvin sirpaleista, jonka vuoksi tiedonsaanti on vaikeaa. Lupa-asioiden takia hoivakotiyrityksiä perustetaan aika vähän. Lupa-asiat liittyvät myös kiinteistöihin. Yrittäjällä täytyy olla tietämystä myös kiinteistöistä ja niiden vaatimuksista. Lastensuojelupalveluyrittäjällä ei ollut kiinteistöä vielä. Hän mietti, että kasvaessa ehkä tulisi kiinteistön tarvitsemaan, mutta ei kokenut tarvitseavansa apua sellaisen hankkimiseen. Hoivapalveluyrittäjä taas oli sitä mieltä, että esimerkiksi kotihoivayrityksiä perustetaan enemmän osittain sen takia, että se on helpompaa. Esimerkiksi rahoitus ei välttämättä riitä kiinteistön hankkimiseen.

Rahoitus koettiin yhtenä ongelmana. Lastensuojelupalveluyrittäjä oli yrityksen alkutaipaleella ottanut Finnverasta lainaa, sekä saanut Starttirahaa. Näihin oli ollut erittäin tyytyväinen. Kasvusta ja kehittymisestä puhuttaessa hän kuitenkin totesi, että ne rahat tulisivat todennäköisesti häneltä itseltään. Hoivayrittäjä oli sitä mieltä, että tiedonsaanti myös rahoituksen kannalta on vaikeaa. Moni ei tiedä mistä rahaa saa, ja koko ajatus kasvusta tökkää siihen. Helpommin pitäisi saada näkyväksi, kuinka paljon omaa pääomaa pitää olla tietyn kokoisella yrityksellä, ja mikä on esimerkiksi Finnveralta saatavan summan määrä. Tällä hetkellä tieto on palasina. Hiukan pääomaa joka tapauksessa tarvitaan. Molempien yrittäjien ongelmana on se, että tämän kaltaisissa yrityksissä ei ”viedä” mitään ja tällöin rahoituksen saaminen on vaikeampaa.

Toinen yrittäjämme oli ollut yrittäjänä vielä verrattain vähän aikaa, joten kun häneltä kysyttiin kasvusta ja kehittymisestä hän oli vielä kohtalaisen epävarma. Hänen suurin huolenaiheensa oli kilpailutuksesta selviäminen isompien yritysten rinnalla. Sekä hän, että hoivakotiyrittäjä olivat molemmat sitä mieltä että kilpailutuksesta selviäminen on todella vaikeaa. Pienen yrittäjän on mahdotonta

selvitä isojen yritysten joukossa, ellei yritys tarjoa jotakin erikoista, innovatiivista tai pysty myymään palveluitaan todella halvalla. Hoivakotiyrittäjä oli aiemman yrityksensä kanssa toiminut niin, että oli perustanut muiden pienyrittäjien kanssa konsortion, jonka avulla yrittivät selvitä kilpailutuksesta. Tällä hetkellä molemmissa haastattelemissamme yrityksissä oli tarjota jotakin erikoista: hoivapalveluyritys on erikoistunut tarjoamaan paljon toimintaa, jotta jokaiselle asukkaalle ja jokaiselle päivälle löytyy jotain kivaa tekemistä. Asukkaille löytyy syy nousta vuoteesta. Lisäksi hoitajat ovat vahvasti mukana asukkaiden vuorokaudessa, kahvit juodaan yhdessä asukkaiden kanssa, ei hoitajien kesken taukokuoneessa. Lastensuojelupalveluyrittäjällä taas on erikoisuutena toiminnallisuus. Lapsia ja nuoria ei vain mennä tapaamaan toimistohuoneeseen, vaan mennään esimerkiksi keilaamaan tai pelaamaan koripalloa.

Kilpailutuksen/myynnin tekeminen pienelle yritykselle vie kaiken työajan kahden viikon aikana kaikkine tiedon keräämisineen, varmistuksineen ja infotilaisuuksissa käymisineen. Pitää myös osata tehdä tarjous. Siitä on kiinni sopimuksen saaminen ja pienellä yrittäjällä on tässä helposti koko omaisuus kiinni. Tämän vuoksi lastensuojeluyrittäjämme oli epävarma kasvun suhteen; uskaltaako laittaa rahaa kiinni ja laajentaa, jos ei pääsekään kilpailutuksesta läpi, eli ei saa uutta sopimusta. Näin myös uusia asiakkaita on vaikea saada.

Viimeksi Turku on valinnut kilpailutuksella puolet ylimääräistä kapasiteettia. Turulla ei ole kuitenkaan ollut varaa ostaa paikkoja. Isoilla yrityksillä on paljon vapaita paikkoja ja vain muutamia asiakkaita tällä hetkellä. Seuraavan kilpailutuksen valintamäärä on arvoitus. Valitaanko vain se mitä ostetaan, jolloin pienet yritykset putoavat helposti pois, jos valitaan vaan ostettavat. Molemmat yrittäjät pitivät kilpailutuksen ongelmana sitä, että laadulla ei tunnu olevan juurikaan väliä. Raha on se joka ratkaisee, joka on tietenkin pienten yrittäjien kannalta suuri ongelma. Yrittäjät toivoivat läpinäkyvyyttä kilpailutukseen.

Molemmissa haastatteluissa kävi ilmi, että laajat verkostot ovat tärkeitä hyvinvointialalla. Vertaistuki on isossa roolissa. Hyvinvointipalveluyrittäjällä on hyvät välit myös isompiin yrityksiin. Hänen mukaansa on helpompi toimia, kun voi aina soittaa ja kysyä neuvoa. Lastensuojelupalveluyrittäjä oli myös sitä mieltä, että verkostoituminen on erittäin tärkeää. Hän saa asiakkaita

verkostoitumisen kautta ja hänen kaikki osa-aikaiset työntekijänsä ovat tuttuja vanhoista työpaikoista. Myös muiden alan ammattilaisten kanssa verkostoituminen kannattaa. Esimerkiksi teknologiaa käytetään hyvinvointipalveluissakin aina vain enemmän, joten verkostot siihen suuntaan saattavat olla myös tärkeitä.

Osittain verkostojen takia markkinointi oli molemmilla yrityksellä vähäistä. ”Puskaradio” on se, mikä kyseisellä alalla parhaiten toimii. Ongelmana kuitenkin koettiin se, että annetaanko asiakkaille kaikki vaihtoehdot? Esimerkiksi hoivakotia etsivälle ja hänen omaisilleen annetaan tietoa erilaisista vaihtoehdoista, mutta saavatko he tietää kaikki? On epäselvää mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten ja mihin paikkoihin ostopalveluasiakkaat ohjataan. Asiakkaille ei välttämättä anneta ”avaimia” valita haluamaansa paikkaa. Ei jaeta paikkoja tasapuolisesti ja tämä on pienten yritysten ongelma.

KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Pohdimme muutamia kehitysehdotuksia suurimpiin kipukohtiin: rahoitukseen, lupa-asioihin, kilpailutukseen.

Hoivapalveluyrittäjä mainitsi toimivansa yritysmentorina. Korkeakoulujen yhteyteen voitaisiin perustaa Yrityskampus, jossa olisi osajia eri aloilta. Tämä voisi toimia vaikkapa Science Parkissa. Yrittäjäkampuksessa olisi tarjolla yrittäjämentoreita ja henkilökohtaista apua erilaisten asioiden selvittämiseen. Y-Kampus voisi myös järjestää erilaisia tapahtumia, joissa eri alojen ihmiset voisivat tutustua toisiinsa.

Yrityspalveluiden nettisivuja tulisi myös selkeyttää. Sivuilla on paljon linkkejä, jotka vievät uusille sivuille, joissa on linkkejä ja taas linkkejä. Esimerkiksi Potkurin sivuilla voisi olla selkeä linkkipalvelu, johon olisi koottu selkeästi linkit esimerkiksi sosiaalialan lupa-asioihin.

Rahoituksen hankkimisesta pitäisi olla myös selkeä lista. Tämä lista voisi myös löytyä Potkurista olettaen, että moni olisi saanut apua yrityksen alkuun Potkurista, joten palvelu olisi tuttu. Rahoituksesta voisi olla jokin kaavio, ”BluePrint”, jossa olisi selkeät polut siitä, missä vaiheessa yrityksen elinkaarta kannattaa hakea mitään rahoitusta ja mistä. Yritysmentori voisi myös tehdä kasvua havittelevalle yrittäjälle riskikartoituksen. Näin voitaisiin lisätä uskallusta lähteä kehittymään ja hakemaan rahoitusta.

Löysimme hyvän oppaan yrittäjille (www.posintra.fi.) Tällainen opas voitaisiin koota nimenomaan Turun seudun hyvinvointipalveluyrittäjiä varten. Opas olisi luettavana netissä, mutta sen saisi myös halutessaan printattua. Oppaassa olisi selkeät osiot sekä aloittavalle, että kasvavalle yrittäjälle. Siinä myös lukisi selkeästi mitä lupia milloinkin tarvitaan, mistä yrittäjän kannattaa etsiä rahoitusta ja miten kilpailutuksiin kannattaa valmistautua. Kaikki yhdessä paikassa.

Kilpailutukseen liittyen olisi hyvä, jos yrittäjillä olisi tiedossa joku kontakti-ihminen, joka tietäisi kilpailutuksesta. Turussa kilpailutuksen tulisi myös läpinäkyvämpi prosessi, jotta pienet ja keskisuuret yritykset tietäisivät miten menetellä.

Kilpailutuksessa tulisi pärjätä paremmin, jos yrityksellä on tarjottavana jotakin innovatiivista. Siksi hyvinvointialan yrittäjien kannattaisi hyödyntää teknologiaa. Voittaisiin perustaa jonkin kohtaamispaikka teknologian sekä hyvinvointialan yrityksille. Näin eri alojen yritykset voisivat kehittää yhteisiä, innovatiivisia ratkaisuja, jotka hyödyttäisivät molempia osapuolia ja auttaisivat myös pärjäämään kilpailutuksessa.