



Hyvinvointialan yritysten palveluiden yhteistyön ja yhteismarkkinoinnin konseptointi

Olli Tolkki & Fredrik Herse
Nordic Healthcare Group Oy

9.6.2011

- Tausta

- Hyvinvointiyritysten verkostot – hyötyjen monistaminen ja riskien jakaminen
 - Käytännön hyviä esimerkkejä verkostotoiminnasta

- Itäusmaalaisten hyvinvointiyritysten yhteisen markkinointikonseptin julkaisu: Hyvinvointiverkosto - HyVäl - Nätverket för Välmående (ry)
 - Toiminta ja tavoitteet
 - Verkoston toimijat

Tausta

Hyvinvointiyrittäjien Aktivointi Itä-Uudellamaalla (HAI-hanke)

- Päijät-Hämeen liiton ja Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) rahoittaman kuuden maakunnan kolmivuotisen LEHTI -hankkeen ja sen paikallisen osahankkeen Hyvinvointiyrittäjien Aktivointi Itä-Uudellamaalla (HAI-hanke) tarkoituksena on kasvattaa hyvinvointialan yritysten sekä kolmannen sektorin toimintaedellytyksiä.

- HAI-hankkeen toimeksiannon tavoitteena oli:
 - Yhteismarkkinointiin ja verkostoon halukkaan yritykset.
 - Laatia verkostolle yhteismarkkinointisuunnitelma.
 - Laatia konsepti, jolla yritykset ja kolmannen sektorin toimijat vakiintuneella mallilla tarjoavat palveluitaan julkisen sektorin prosesseihin.
 - Laatia toimenpide-ehdotus ja kuvaus konseptin ylläpitämiseksi HAI-hankkeen päättymisen jälkeen.



Hyvinvointiyritysten verkostot – hyötyjen monistaminen ja riskien jakaminen

Olli Tolkki

9.6.2011

Mitä hyötyjä yhteistyöstä on?

- ❑ Riittävän iso ja kattava keskustelukumppani julkisen sektorin kanssa
- ❑ Toimijoiden sisäinen yhteistyö myynnissä, markkinoinnissa ja tuotannossa
- ❑ Hyvinvointipalveluyritysten näkökantojen esilletuonti
- ❑ Kykyjen yhdistäminen (asiantuntijaverkot)
- ❑ Markkinoiden käynnistys ja uusien palvelukokonaisuuksien tarjonta (vientirenkaat)
- ❑ Riskien jakaminen

Verkostojen luokittelua

- ❑ Yhteistyön sisällön perusteella: vaihdantaverkostot, kommunikaatioverkostot ja sosiaaliset verkostot

- ❑ Muodostumistavan perusteella: alueelliset verkostot ja ydinkeskeiset verkostot.
 - Aluekeskeiset verkostot ovat tietyille maantieteellisille alueille syntyneitä, toisiinsa liittyvillä toimialoilla olevien yritysten osaamiskeskittymiä.
 - Ydinkeskeiset verkostot ovat jonkin keskeisen toimijan ympärille syntyneitä ryppäitä.

- ❑ Verkon tarkoitus, verkostoidea, rakentuu yritysten verkon kautta tavoittelemien hyötyjen varaan.

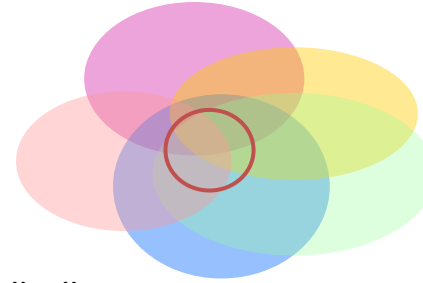
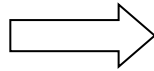
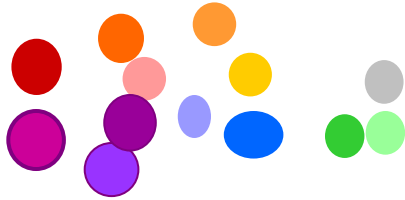
- ❑ Kaikki yritykset hakevat verkostosuhteista hyötyjä, jokainen omalla tavallaan ja tahollaan.

- ❑ **Verkko syntyy ja menestyy vain, jos osapuolten tavoittelemat ja saamat hyödyt ovat sekä yhdensuuntaisia että oikeudenmukaisia**

Verkoston toiminta: koordinaatio, integraatio ja ohjaus

INTEGRAATIO

Tietoa, näkökulmia

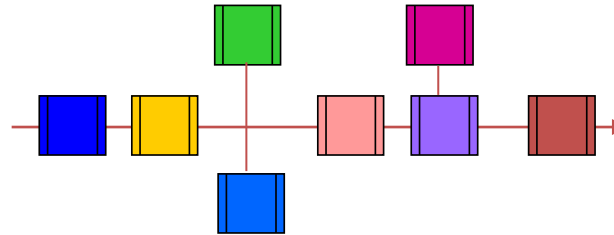
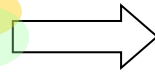
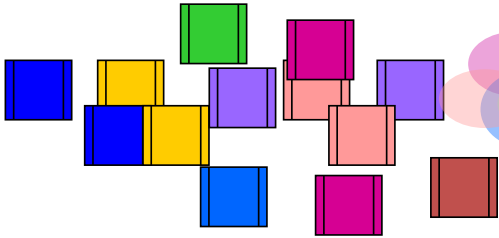


Monen toimijan
yhdessä tuottama
tulkinta
tilanteesta:
diagnosi

Tuotetaan asiakkaalle joku tietty kokonaisuus yhteistyössä

KOORDINAATIO

Rooleja, tehtäviä

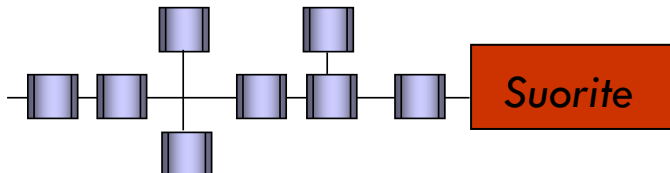


Monen toimijan
yhdessä tuottama
prosessi

Tuotetaan asiakkaalle erillisiä palveluita joilla on synergiaetuja keskenään

OHJAUS

Prosessi - tavoitteet



Tavoitteet
Normit
Suositukset:
-laatu
-aika, jne.

Toiminnan
seuranta, ohjaus
suhteessa
tavoitteisiin,
Kehittäminen

Verkkojen ja verkostojen hyötyjä

1. Toiminnallisen tehokkuuden lisääminen
2. Toiminnallisen joustavuuden lisääminen
3. Voimavarojen yhdistämisellä markkinavoimaa ja markkina-alueen laajentumista
4. Liiketoimintaprosessien ja tarjooman kehittäminen
5. Uusien teknologioiden ja uuden liiketoiminnan luonti

| | |
|---|--|
| <p>Tehokkuuteen liittyvät hyödyt</p> | <p>Mittakaavaedut, rationalisointihyödyt, kriittinen massa, kustannusten jakaminen, toisiaan täydentävät resurssit, synergiaedut, nopeus, pääoman kierto</p> |
| <p>Uuden liiketoiminnan syntymiseen, volyymin kasvuun ja kilpailuaseman parantumiseen liittyvät hyödyt</p> | <p>Uusille markkinoille pääsy, kumppanin maineesta hyötyminen, laajemman tuote/palvelu paketin tarjoaminen, riskin jakaminen, erilaisiin ydinosaisiin perustuvien innovaatioiden synnyttäminen, toimitusajan lyheneminen</p> |
| <p>Resurssien hankintaan ja osaamisen kehittämiseen liittyvät hyödyt</p> | <p>Osaamisen hankkiminen kumppaneilta, yhdessä oppiminen, kokemusten jakaminen, positiiviset tiedon vuotamisen vaikutukset, teknologian hankinta ja siirto, rahoitus, henkilökunnan vaihto/kierto</p> |

Hyvinvointipalveluiden verkostomainen palvelutuotanto julkiselle sektorille

- ❑ Lähtötilanne: kunta X halusi vähentää ulkoistettujen palveluntuottajiensa määrää ja tehostaa niiden hallintaa
 - Riskinä oli se että pienet palveluntuottajat eivät täytä kokovaatimuksia ja putoavat palveluntarjoajien listalta
- ❑ Ratkaisu: Pienet palveluntuottajat löivät ”hynttyyt yhteen” ja perustivat yhteisesti palveluita tarjoavan verkoston, jota yksi yritys koordinoi. Verkosto sopi keskenään ohjaus, laskutus, laadunvarmistuskäytännöt
- ❑ Lopputulos: Pienten yritysten kilpailutuskustannukset ja riskit pienenevät, ja ne loivat yhdessä laadunseurantamallin jota kukaan ei yksin olisi kyennyt rakentamaan. Ne pystyivät myös jakamaan resursseja ja paikkaamaan toisiaan mm. sairaspöissaolojen aikana, jolloin yleinen epävarmuus pieneni

Hyvinvointipalveluiden markkinointi yksittäisille kuluttajille

- ❑ Lähtötilanne: kotipalveluita tarjoava yritys Y huomasi että heidän asiakkaidensa palvelutarve oli merkittävästi laajempi kuin mitä yritys pystyi itse tarjoamaan. Yrityksellä ei myöskään ollut osaamista, pääomaa ja resursseja palvelutarjoamansa laajentamiseen haluttuun suuntaan
→ Riskinä oli se että joku suurempi yritys tulee ja valtaa markkinat laajemmalla palvelutarjoamalla
- ❑ Ratkaisu: Yritys kartoitti puuttuvia palveluita tarjoavia pieniä yrityksiä alueeltaan ja välitti niiden palveluita asiakkailleen
- ❑ Lopputulos: Yritys Y:n markkina-asema vahvistui, ja se sai lisätuloja muiden yritysten palveluita välittämällä. Se sai myös uusia asiakkaista yhteistyöyritysten aiemmista asiakkaista



Itäuusmaalaisten hyvinvointiyritysten yhteisen markkinointikonseptin julkaisu

Hyvinvointiverkosto - HyVäl - Nätverket för Välmående (ry)

Olli Tolkki & Fredrik Herse
Nordic Healthcare Group Oy

- Hyväl on 20 itäuusimaalaisen pien- ja mikroyrittäjän yhdessä perustama yhdistys.
 - Yhdistyksen perustaminen on osa Itä-Uudenmaan hyvinvointialan toimijoiden yhteistä markkinointiponnistusta, jonka keskeisenä tavoitteena on hyvinvointialan ja sen toimijoiden näkyväksi ja tunnetuksi tekeminen Itä-Uudenmaan yksityisille asiakkaille ja julkisille toimijoille.
 - Yhteisen markkinointiponnistuksen tuloksena perustettiin myös yhteiset kotisivut www.hyval.fi toimimaan yhdistyksen yhteisenä markkinointipaikkana. Markkinointipaikan tarkoitus on jakaa tietoa hyvinvointiverkostosta ja sen toimijoista.
 - Pitkän aikavälin tavoitteena on kehittää alueelle yhden luukun palvelu, josta löytyvät kaikki alueen yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat.

- Verkostoyhteistyön ja sähköisen markkinointipaikan kehittäminen pohjautui jo olemassa oleviin hyviin esimerkkeihin, kuten Tampereen Kotitori, Päijät-Hämeen PalveluSantra sekä Jyväskylän ja Mikkelin www.klemmari.org
 - Konseptia mahdollistaa kaikkien sote- ja hyvinvointipalveluiden kattamisen

- Hyvinvointiverkosto HyVäl aloitti toimintansa keväällä 2011. Verkoston kokoaminen on osa päättynyttä Hyvinvointiyrittäjyyden aktivointi Itä-Uudellamaalla hanketta.
 - Verkoston jäsenet tarjoavat erilaisia hyvinvointipalveluita hammashoidosta palveluasumiseen

Hyvinvointiverkoston toiminta

- Verkoston keskeinen idea on, että voimansa yhdistämällä myös pienet toimijat pystyvät vaikuttamaan sekä oman toimintansa että koko alueen palvelutarjonnan kehittymiseen.
 - Sisäisen verkostoitumisen ideana on vahvistaa mahdollisuuksia tuottaa palveluja myös isommille yksiköille. Pienyritykselle julkisen sektorin palveluntuotantoon mukaan pääseminen on usein koettu haastavaksi.
 - Voimien yhdistäminen mahdollistaa osaamisen leviämisen ja laaja-alaisempien palveluiden, kuten esim. siivous- ja kotipalvelun yhdistävien palvelukonseptien tarjoamisen. Verkoston kautta syntyy uudenlaisia yhteistyön muotoja ja tätä kautta laaja-alaisia ja asiakaslähtöisiä palveluita.

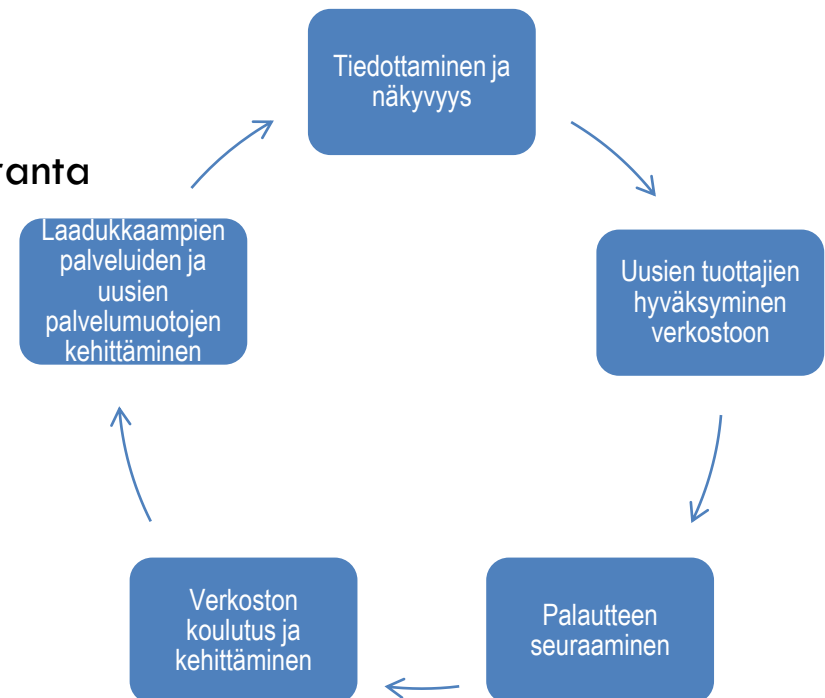
- Hyvinvointiverkosto HyVäl:n ensisijainen tehtävä on lisätä tunnettuutta alueen hyvinvointiyrittäjistä ja heidän tuottamistaan palveluista.
 - Hyvinvointiverkosto HyVäl panostaa erityisesti verkoston jäsenten palveluiden laatuun. Tavoitteena on tarjota paikkakunnan parasta laatua!
 - Verkoston jäsenet sitoutuvat noudattamaan yhdistyksen sääntöjä ja ylläpitämään ja tarjoamaan korkeaa laatua palveluissaan.

- Verkosto myös edistää yksittäisten hyvinvointialan yrittäjien keskinäistä vuorovaikutusta ja verkottumista ja kannustaa toisilta oppimiseen ja yhteistyöhön. Esimerkiksi sairastapauksissa mikroyrittäjällä voi olla haastavaa löytää joku tuuraamaan, mutta verkoston kautta tämäkin on mahdollista!

Hyvinvointiverkoston rakentaminen

Yhteistyön keskeiset tavoitteet ja periaatteet

- ❑ Toimijoiden verkottuminen
- ❑ Toimijoiden toimintaedellytysten parantaminen
- ❑ Uusien liiketoiminta-alueiden ja asiakkaiden tavoittaminen
- ❑ Tunnettavuuden ja näkyvyyden lisääminen
- ❑ Palvelusetelin käyttöönoton kehittämisen seuranta
- ❑ Toimivan verkoston edellytykset:
 - Selkeä työnjako: kuka vastaa verkoston kokoamisesta ja sen hallinnasta
 - Yhteisten pelisääntöjen laatiminen ja niiden noudattamisen seuranta
 - Tietojen päivittäminen ja ylläpito, tietojen oikeellisuuden varmistaminen
 - Palautteen kerääminen ja sen käsittely
 - (Laadun seuranta ja hallinta)



Hyvinvointiverkosto - HyVäl - Nätverket för Välmående (ry)

Hyvinvointiverkostossa mukana olevat toimijat

15

- Casa d'Angélique
- Clover Bonum Oy
- Dentosmile Oy
- Fysiotupa Sirkku Matilainen
- Itä-Uudenmaan kotisiivousapu
- Kotihoitopalvelu-Hemvårdsservice E-L Kangas/Antoka Oy
- Kulta-Ajan Koti
- Kuperkeikka Esikoulut Oy
- Loviisan lääkäriasema
- Mäntyläkoti/Itä-Uudenmaan Palvelukoti Oy
- Narikka Erja-Birgit Oy
- NN-Sport
- Onnentäyttymys Oy
- Osuuskunta Helmihetki- Andelslag Pärlestund
- Oy Forsart Ab
- Oy Noark Ab
- Oy Samaria Ab Hoitotyö-Vårdarbete
- Palvelukoti Rantakartano Oy
- Porvoon lääkärikeskus
- Sipoon palvelutalosaatiö

Lisätietoa hyvinvointiverkostosta ja sen toimijoista: www.hyval.fi

Kiitos!

Tervetuloa tutustumaan verkoston toimintaan
osoitteessa www.hyval.fi

Lisätietoja:

Hyväl-verkostosta:
hallituksen puheenjohtaja
Magnus Lönnqvist

HAI –hankkeesta:
projektipäällikkö
Anne Wetterstrand

Verkostotoiminnasta ja palveluiden kehittämisestä:

Nordic Healthcare Group Oy

Olli Tolkki