

## **PALVELUNTUOTTAJIEN VERKOTTAMINEN**

Service Park Provider Oy (SPP), SPP Palveluverkkojen kehitys, keskittyy ikääntyville ihmisille kotipalveluja tuottavien hyvinvointi-, koti- ja hoivapalveluyritysten yhteistyöverkkojen rakentamiseen ja kehittämiseen.

Yrittäjien ja järjestöjen muodostamia palveluverkkoja tarvitaan, koska lähitulevaisuudessa kotona asuvien ikäihmisten määrä ja tuen tarve voimakkaasti kasvavat. Palveluverkkojen tehtävänä on tukea mahdollisimman pitkään vanhuksen itsenäistä selviytymistä kotonaan hänen hyvinvointiaan tukien. Palveluverkot täydentävät julkista palvelutuotantoa. Haasteena on muuntaa toiminta asiakaslähtöiseksi, koordinoituksi, toimialarajat ylittäväksi, kokonaisvaltaiseksi palveluksi. Koordinoidulla kokonaisuohjauksella, hallintoa keventämällä ja asiakkaan tai hänen omaisensa omatoimisuutta ja valinnanvapautta korostamalla sekä toimijoiden moniosaamista lisäämällä syntyy uusi palvelumalli.

Yhtenäisellä toimintamallilla palveluverkon toiminnan laatu ja tuottavuus kasvavat. Yhtenäisyys mahdollistaa myös teknologian hallitun käyttöön oton. Kuntatilaajan, mutta myös ikäihmisen kannalta kokonaisvaltaisesti toimiva palveluverkko toimii yhden kontaktipisteen, so. palveluohjauksen periaatteella.

SPP:n perustuote on 0,5–1,5 vuoden pituinen hyvinvointi- ja hoivayritysten palveluverkkojen mallinnettu rakentamisprosessi. Syntyvää kokonaisuutta kutsumme nimellä Palveluverkko. Rakentamisen eri vaiheissa käytetään niihin kehitettyjä työvälineitä. Työssä hyödynnetään mallipankkia, so. valmiita pohjia niitä massaräätälöiden. Prosessi synnyttää palveluverkolle auditoitavan, tarvittaessa sertifioitavan, sähköisen pelisäännösten ja laatujärjestelmän, jotka on työstetty yhteiseen intranettiin. Syntyvä, asiakaslähtöisyyteen ja verkostoitumiseen perustuva kokonaispalvelukonsepti on palveluinnovaatio, joka aidosti asettaa asiakkaan toiminnan lähtökohdaksi.

Seuraavilla sivuilla on muutamalla kuvalla konseptimme esittely.

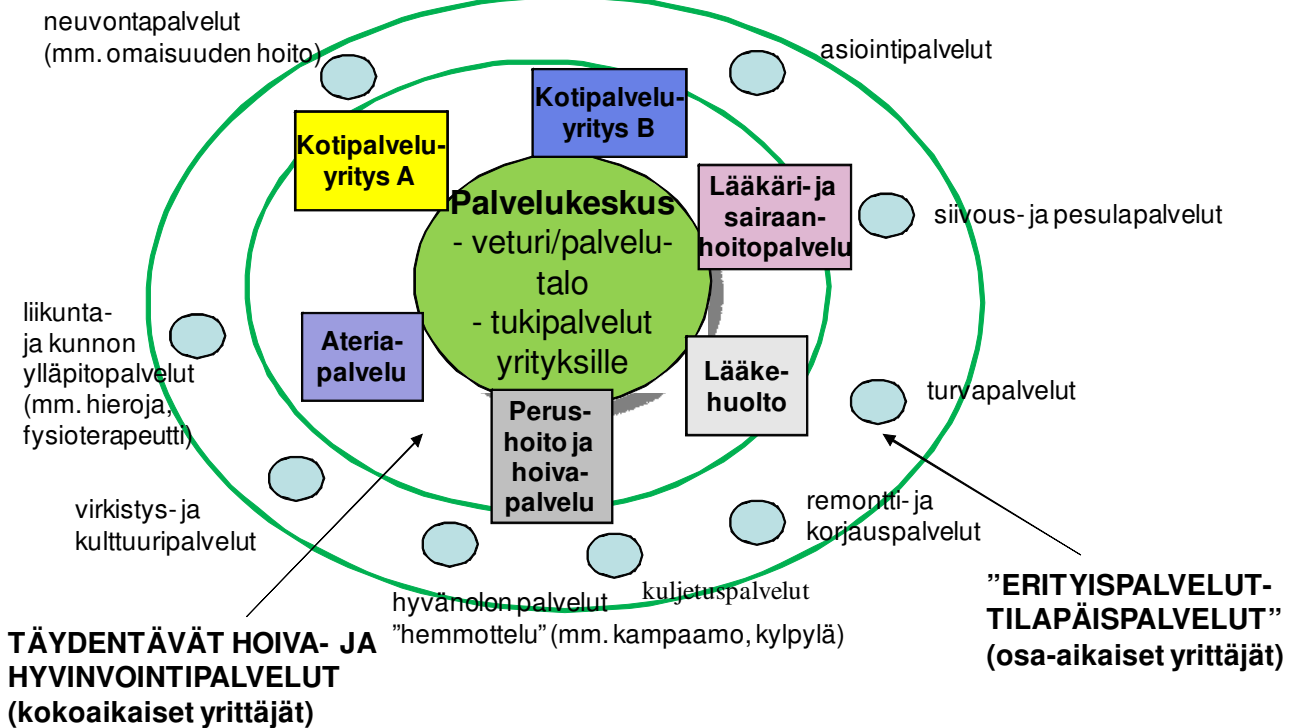
Vantaalla 12.1.2013

Service Park Provider Oy  
SPP Palveluverkkojen kehitys

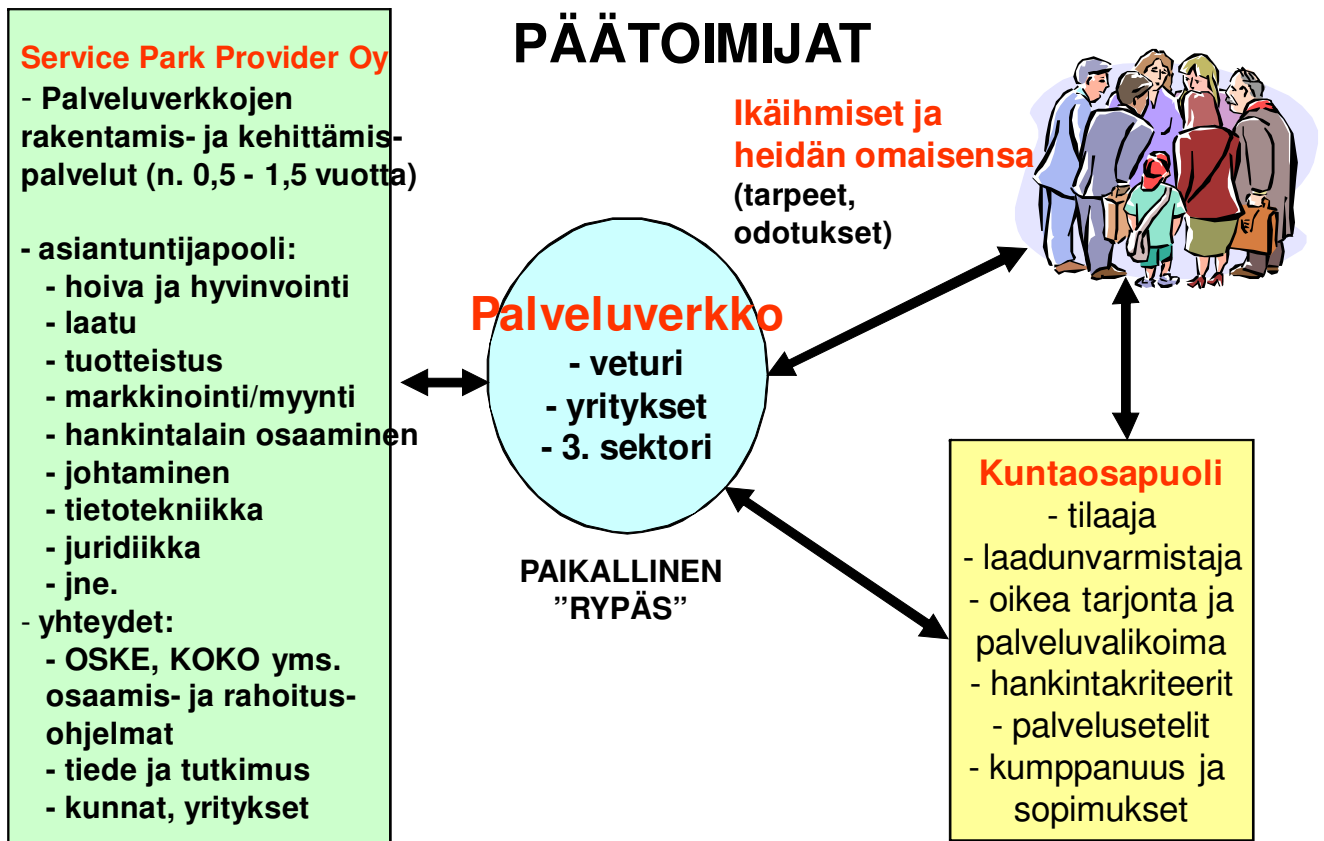
*Petri Sipilä*  
Petri Sipilä, hall.pj.

Yhteystiedot:       - puh 045-6708810  
                          - email [petri.sipila@spp-finland.fi](mailto:petri.sipila@spp-finland.fi)  
                          - [www.spp-finland.fi](http://www.spp-finland.fi)

## Palveluverkko / koostumusesimerkki

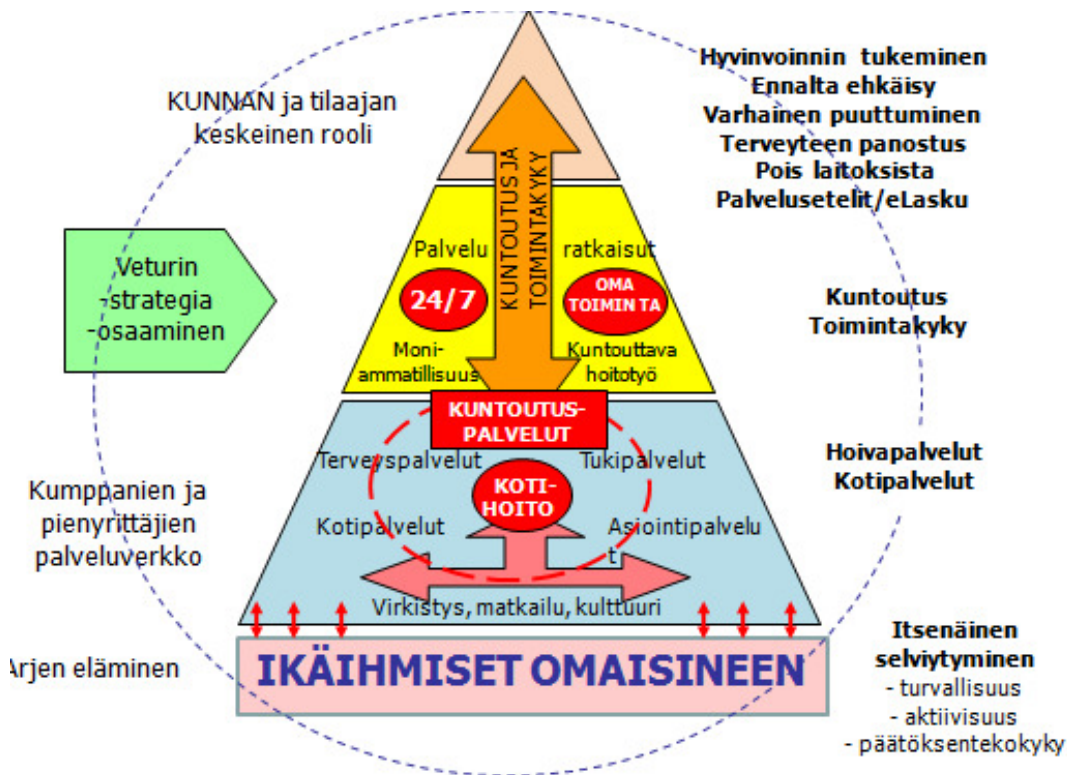


Kuva 1: Palveluverkon koostumus - esimerkki



Kuva 2: Päätoimijat Palveluverkko -konseptissa - esimerkki

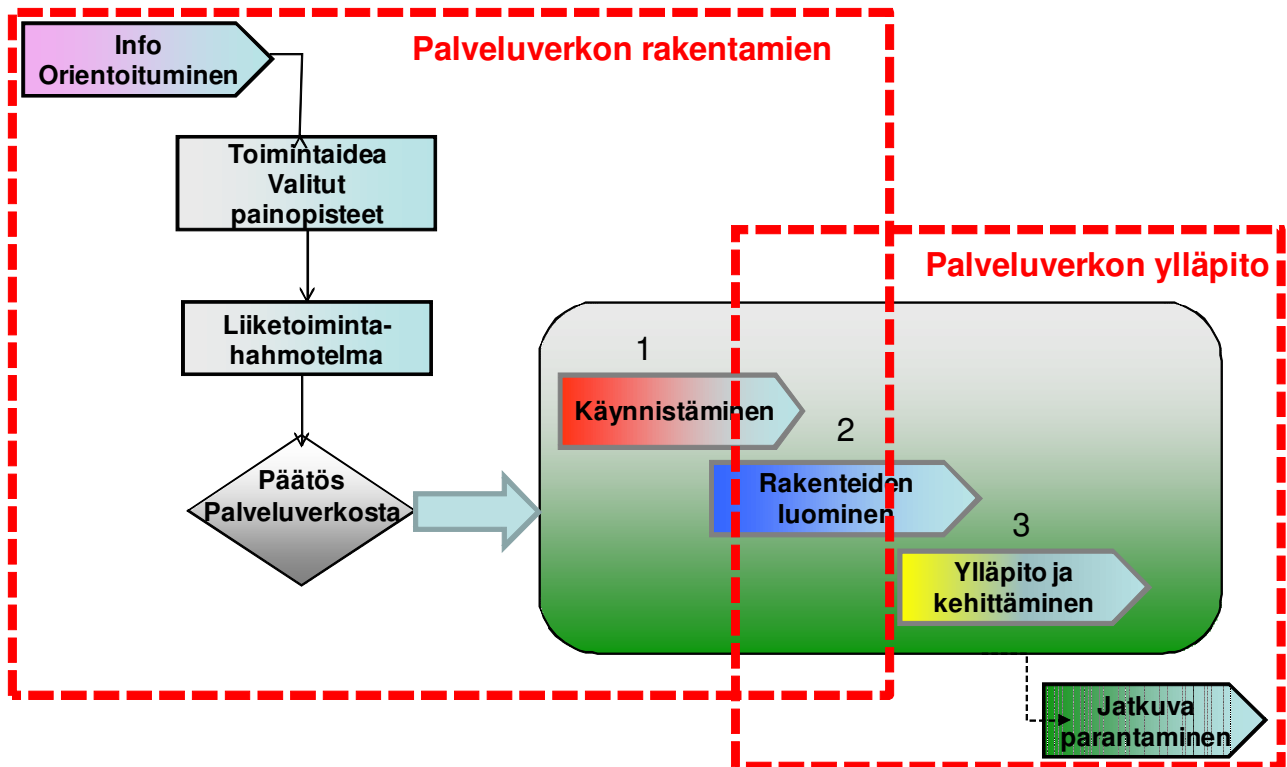
Petri Sipilä  
12.1.2013



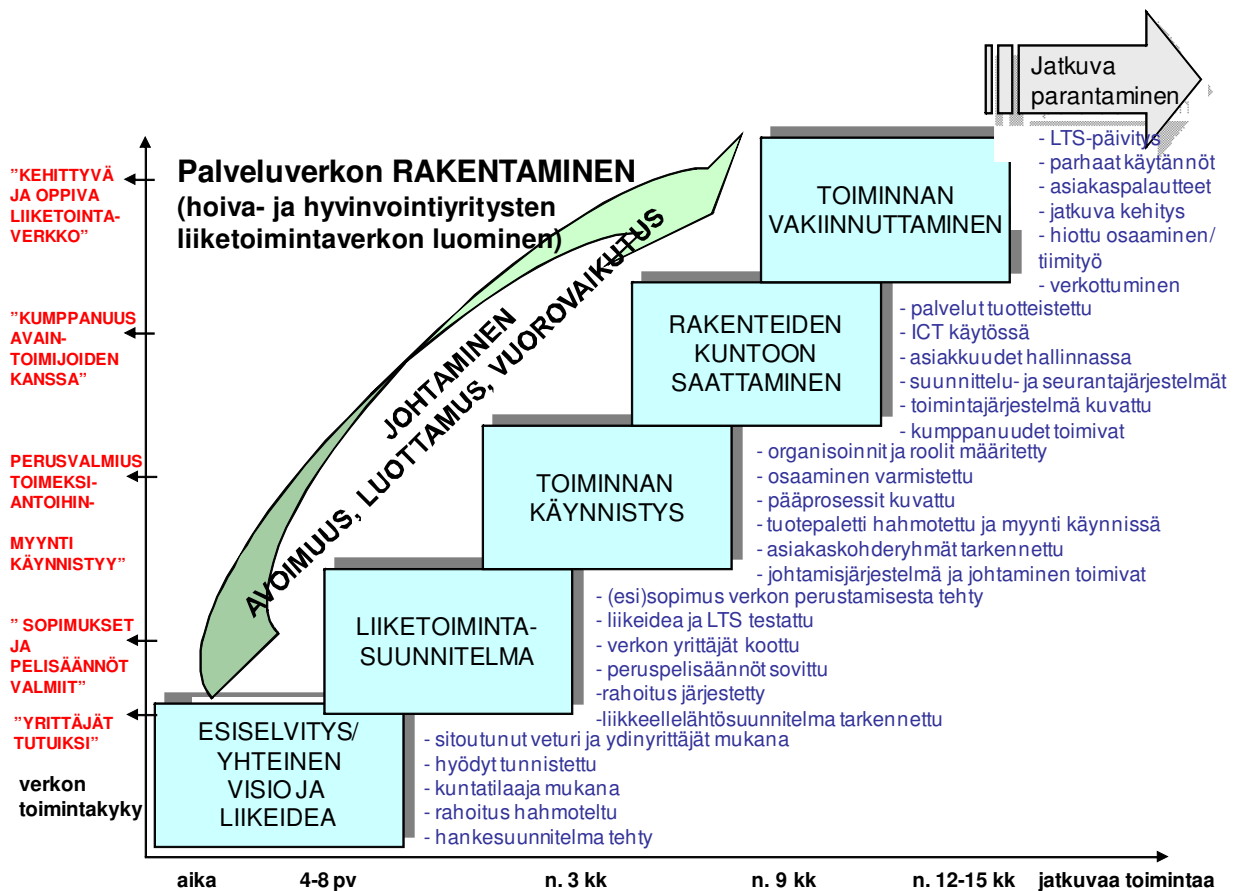
Kuva 3: Kunnan tahtotilasta avaintoimijoiden liiketoimintamalliksi ja tämän jalkauttaminen



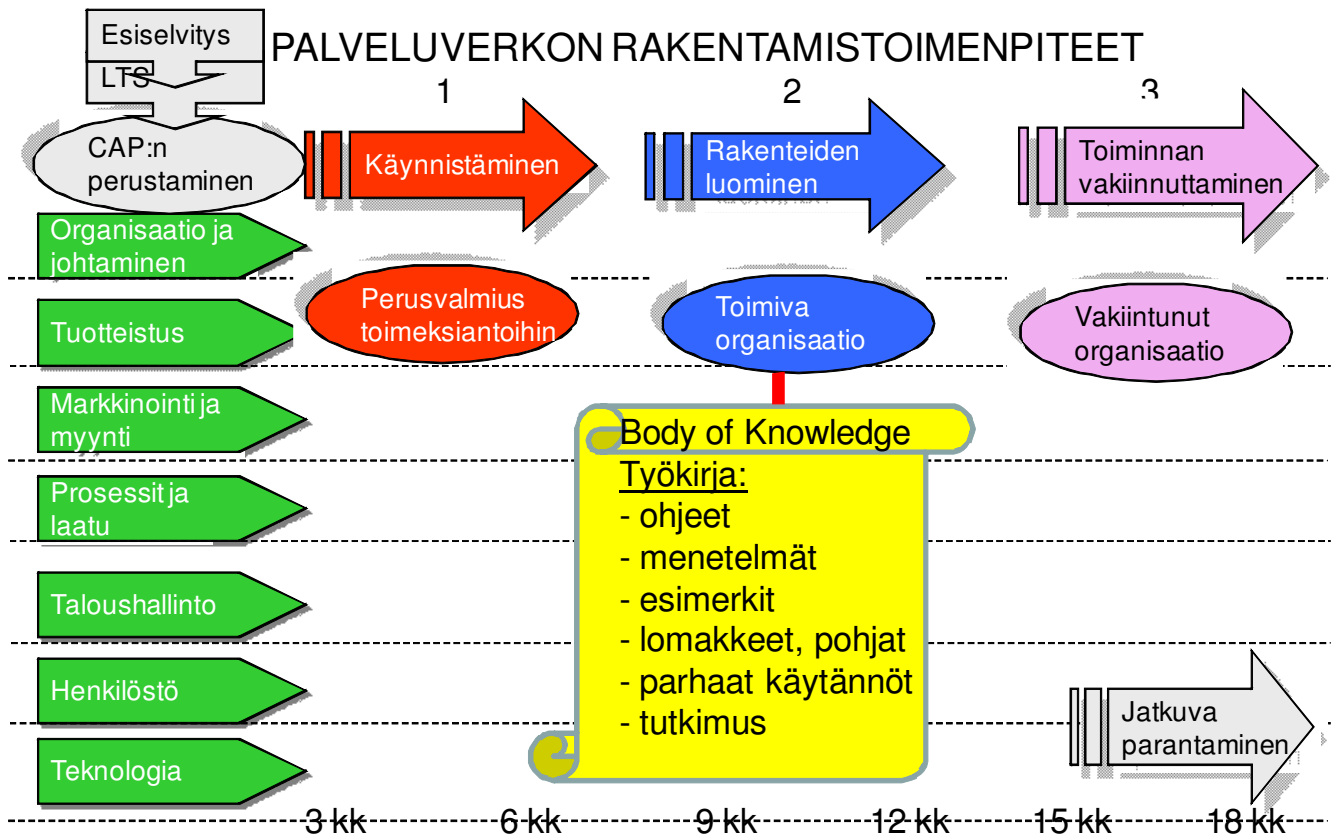
Kuva 4: Toimintamalli ja pelisäännöt viedään sähköiseksi laatu-järjestelmäksi



Kuva 5: Palveluverkko rakennetaan vaiheittain



Kuva 6: Vaiheet jakaantuvat pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotka jakaantuvat...



Kuva 7: Pilkottua tekemistä tuetaan valmiilla pohjilla ja työkaluilla

**TARPEET**

- Kuntien tarpeet**
  - järjestämisvastuu
  - laatuvaateet
  - kustannustehokkuus
- Ikäihmisten tarpeet**
  - hyvä hoito
  - palvelujen saatavuus
  - turvallisuus
- Yrittäjien ja järjestöjen tarpeet**
  - liiketoiminta
  - osaamisen kehittäminen

**TOTEUTTAJAT**

Yrittäjien verkosto, Carepark, tuottaa palvelut ja kehittää niitä jatkuvasti

SPP verkottaa yrittäjien toiminnan luotettavaksi palvelukokonaisuudeksi

**CAP- TOIMINTAMALLIN HYÖDYT**

- Ikäihmiset ja omaiset**
  - laadukkaat ja monipuoliset palvelut
  - yksilöllinen ja turvallinen hoitosuhde
  - kustannustehokkuus
  - palvelujen helppo saatavuus
- Kunta**
  - kotona asumisen mahdollistaminen pidempään
  - hankinnan tehostaminen ja kustannussäästöt
  - toimiva palvelumarkkina
- Verkon jäsenyrytykset ja järjestöt**
  - tilaajan kriteerinen täyttäminen
  - valmis liiketoimintamalli
  - IT, sijaisreservi ja muut tukipalvelut
- CAP / veturiyrytykset**
  - toimiva verkottamismalli, pelisäännöt ja laatujärjestelmä
  - kehittyvä brandiarvo
  - jatkuva tuottavuuden parantaminen
  - joustava organisaatio ja lisäresurssit

Kuva 8: Yhteenveto hyödyistä