

Service Park Provider Oy – Vahvuutena Verkosto **PALVELUVERKKOJEN KEHITTÄMINEN**

kts. www.spp-finland.fi ja www.verkostokonsultit.fi

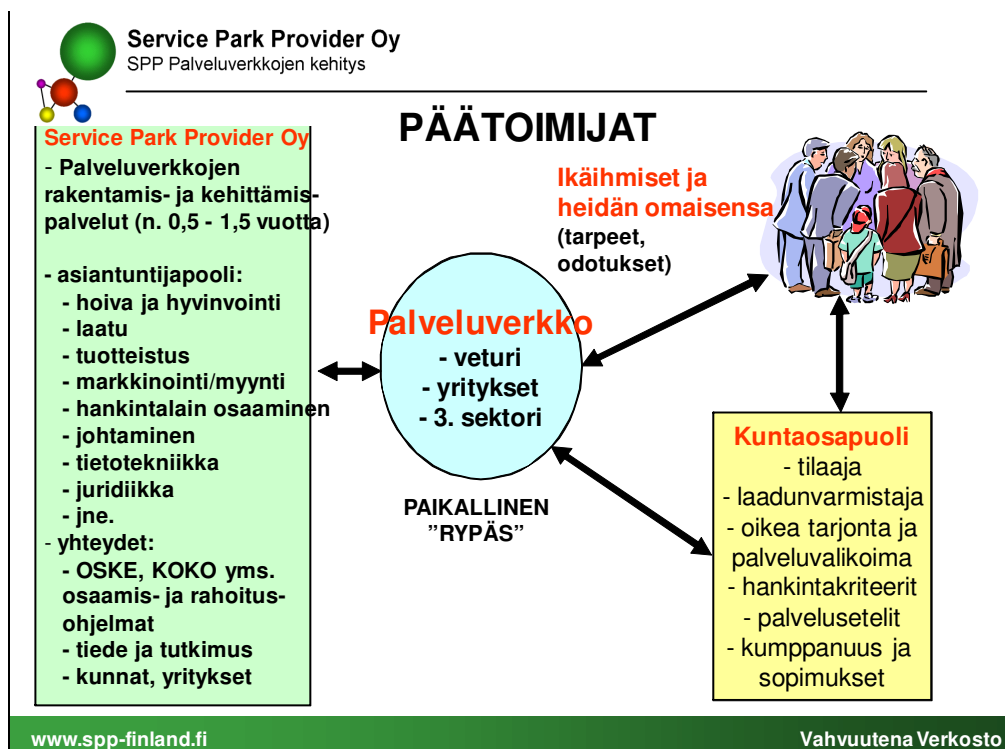
1. YRITYS

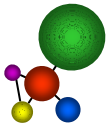
Service Park Provider Oy (SPP), aputoiminimellä SPP Palveluverkkojen kehitys, **keskittyy ikääntyville ihmisille kotipalveluja tuottavien hyvinvointi- ja hoivapalvelu-yritysten yhteistyöverkkojen rakentamiseen ja kehittämiseen.** Malli soveltuu kaikkeen julkisten ja yksityisten toimijoiden yhteistyöhön.

Ikääntyvien kansalaisten koteihin kohdistettu palveluliiketoiminta on voimakkaasti kasvava markkina, jossa toiminnan luonteesta johtuen tarvitaan kuntatoimijan lisäksi pienien palvelu-yritysten ja järjestöjen sekä seurakunnan palveluntuottajien koordinoitua yhteistyötä. Yhteistyö pisimmilleen vietyä tarkoittaa strategista kumppanuutta. Kaikki toimivat yhtenäisenä arvoverkkona, jolla on oma strategia sekä välineet ja osaaminen sen toteuttamiseksi.

SPP:n liikeideana on auttaa vanhusten hoivapalvelu-yrityksiä verkottumaan ja perustamaan eri puolilla Suomea palveluverkkoja, jotka pystyvät tarjoamaan kunnille ja ikääntyville kokonaisvaltaista, laadukasta ja toimitusvarmaa palvelua kustannustehokkaasti ja tuottavuuttaan jatkuvasti kehittäen. Usein palveluverkko rakentuu jo toimivan veturiyrityksen, esimerkiksi vanhusten palvelukodin ympärille ja sen johdolla.

Seuraava kuva kertoo idean pelkistetyksi:





Petri Sipilä
25.4.2015

2. TUOTEET JA PALVELUT

SPP Palveluverkkojen kehitys auttaa vanhusten hoivapalvelualalla toimivia yrityksiä parantamaan kilpailukykyään ja kannattavuuttaan. SPP käynnistää, rakentaa ja kehittää avoimen ja kolmannen sektorin palveluyritysten asiakaslähtöisiä liiketoimintaverkkoja (SPP-Palveluverkko) kumppanuudessa avaintoimijoiden ja asiakkaana olevien julkisen hallinnon ja yksityisen sektorin palveluntilaajien kanssa.

Tyydytettävät asiakastarpeet

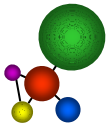
- lisää ammattimaisesti toimivia, joustavia kotipalvelu- ja -hoitoresursseja ikääntyvien kotona asumisen mahdollistamiseksi
- veturiyritysten kasvu, kehittyminen ja kilpailukyky
- pienten palvelutuottajien markkinoinnin, kasvun, kehittymisen ja kilpailukyvyn turvaaminen yhteistyön ja laajempien kokonaisuuksien kautta
- tilaajien hankinnan helpottaminen kokoamalla pienet palvelutuottajat suuremmaksi, paremmin hallittavaksi sekä tekniset ja laadulliset kriteerit täyttäviksi kokonaisuudeksi
- palvelulaadun varmistaminen, aktiivinen omavalvonta

Palveluyritysten yhteistyön toimintamalli on minifranchising. Se tarkoittaa, että franchisingin tapaan, pienen ydinjoukon voimin ja ehdoin nopeasti, valmiita toimintamalleja ja työkaluja käyttäen tuotteistetusti pystytetään liiketoimintaverkko, johon eräänlaisena sipuliorganisaationa liitetään eri sitoutumisasteella olevia toimijoita. – Ansaintalogiikka on silti täysin erilainen korostaen yrittäjyyttä ja yhteisöllisyyttä.

Toteutus kokonaisuudessaan on IT-pohjaisesti asiantuntijaohjattu. Palveluverkon rakentamisvaiheen aikana SPP-Palveluverkkoon luodaan paikallisesti:

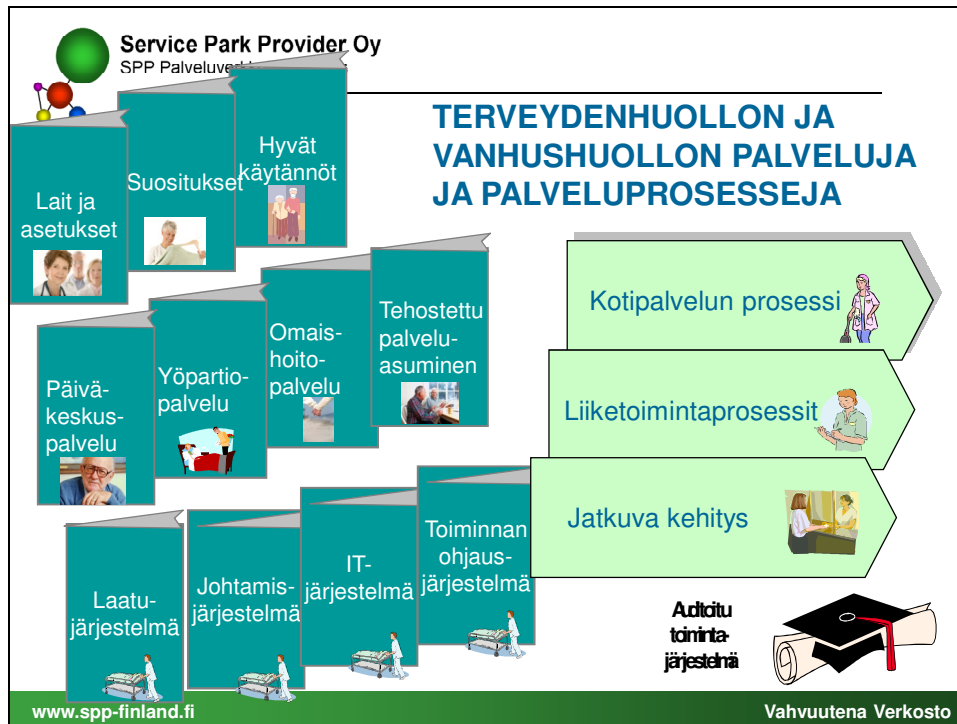
- selkeä asiakaslähtöinen liiketoimintaosaaminen (tuotteistus, markkinointi ja myynti, yhteisesti sovitut toimintatavat, osaamisen jatkuva kehittäminen)
- laadun ja asiakaspalvelun hallinta (tarvittaessa auditoituina)
- tietotekniikan ja muun teknologian hyödyntäminen
- ammattimainen toiminnanohjaus tehokkaan toimitusvarmuuden synnyttämiseksi
- jatkuvan parantamisen ja kehittymisen toimintamalli
- yhteydet toimialan kansallisiin kehitysorganisaatioihin

Tämän jälkeen Palveluverkon liiketoiminnan ohjaus kokonaisuudessaan siirtyy paikallisten verkostoyritysten haltuun ja SPP:n rooli muuttuu rakentajan roolista tuki- ja ylläpitoorganisaatioksi.



Petri Sipilä
25.4.2015

Oheinen kuva kertoo palvelun tulosteknaisuuden (esimerkki):



Vanhustenhuollon substanssiosaamisen tueksi Palveluverkolle luodaan ja ylläpidetään SPP:n BOK -tuki (Body of Knowledge – lainsäädäntö, asetukset ja suositukset, hyvät käytännöt, tutkimustieto jne.), jolla systemaattisesti kootaan ja ylläpidetään toiminnan tarvitsema tieto- ja kokemusvaranto sekä sen hyödyntäminen.

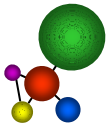
3. HYÖDYT ASIAKKAILLE JA SIDOSRYHMILLE

Asiakas/kohderyhmään kuuluvia tahoja ja niille Palveluverkon toiminnasta syntyviä hyötyjä ovat mm.:

- **Kunnat:** kustannusten säästö, aluetalousvaikutus, lisää toimijoita, auditoitu ja toimintavarma paikallinen kokonaistoimittaja, pidemmät hankintajaksot/säästöt kilpailutuskustannuksissa, seniormarkkinan syntyminen, joustavasti kehittyvän vanhushuollon järjestäminen kuntalaisille, tekninen yhteensopivuus

Pelkästään prosessien toiminnan kehittämisellä ja tietojärjestelmiä paremmin hyödyntämällä **päästään kunnan kannalta 20–25 %:n säästöihin toimintakuluissa.** (Prof. Juha Kinnunen/Kuopion yliopisto)

- **Alueelliset veturiyritykset:** liiketoimintavolyymien kasvu, helppo ja turvallinen avaimet käteen -konsepti ja prosessi verkon rakentamiseen, johtamisjärjestelmä, laatu-järjestelmä, uskottavuus kuntaan päin, jatkuvan kehittämisen tukipalvelut, toimivat teknologiapalvelut/tietojärjestelmät, jatkuva kehittyminen.



Petri Sipilä
25.4.2015

- **Pienet Palveluverkon jäsenet:** liiketoiminnan kasvattaminen, verkoston tuki omalle liiketoiminnalle, toimintavarmuus, sijaisuudet, yhdessä oppiminen, parempi jaksaminen, avaimet käteen -konsepti ja prosessi verkon osaksi tulemiselle, johtamisjärjestelmä, laatujärjestelmä, tietojärjestelmä, uskottavuus tarjoajina kuntaan päin, jatkuvan kehittämisen tukipalvelut, yhteishankinnat, toimivat teknologiapalvelut ja tietojärjestelmät, liiketoimintaosaamisen kasvaminen
- **Ikäihmiset ja heidän omaisensa:** hyvä ja kokonaisvaltainen palvelu, laajempi palvelutarjonta, luotettava yhteyshenkilö, parempi turvallisuus ja yhteisöllisyys, ennalta ehkäisevät toimet ja varhainen puuttuminen, palvelusetelikäytännöt
- **Teknologiatoimittajat:** laaja samankaltaisten ratkaisujen alusta, keskitetty SPP:n kehitys- ja arviointitoiminta, pientoimijoiden tavoittaminen ryppäänä

4. OSAAMINEN (AVAINHENKILÖSTÖ)

Petri Sipilä: DI, MQ, liikkeenjohdon konsultti, kokemusta 30+ vuotta osakas, hallituksen pj, myynti, konsulttiverkko, verkostoasiantuntija

Upi Heinonen: ekonomi, liikkeenjohdon konsultti, kokemusta 30+ v osakas, hallituksen jäsen, myynti, yrittäjäjärjestö- ja kuntaosaaminen, verkostoasiantuntija

Jussi Moisio: DI, Lead Auditor/Inspecta Sertifiointi Oy, kokemusta 30+ v osakas, hallituksen jäsen, laatuarvioija ja -kouluttaja, prosessien mallinnus ja mittaus – IMS-järjestelmä

Virpi Pyykkö: sh, esh, shj. Ttm, TtT, kokemusta 30+ v osakas, hoiva- ja hyvinvointialan asiantuntija, verkostoasiantuntija

Matti Hakanen: DI, KTM, yht.lis., liikkeenjohdon konsultti, kokemusta 30+ v osakas, business controller, SPP:n strategia ja LTS, verkostoasiantuntija

Ari-Matti Toivonen: Walpas Konsultointi Oy, hankintalain erikoistuntija ja pienten yritysten operatiivisten toimintojen verkottaja, riskienhallinnan ja hankintalain kokemusta 25+ v

Hannu Hukkanen, Apro-Media Oy, toimii ryhmässä teknisenä asiantuntijana (IMS, Hilikka) ja hoivayritysten laatujärjestelmien toteuttajana.

Verkostoitumisen tuotekehityspartneri **Consulting Union Ltd Oy/Jack Nyman, Pentti Töyrylä ja Matti Niemelä.**

Service Park Provider Oy:n muut kumppanit ja valtakunnallinen asiantuntijaverkosto.