

LIIKETOIMINTASUUNNITELMA
FinnHealth Oy Ltd

PERUSTIEDOT YRITYKSESTÄ

Yritys:	FinnHealth Oy Ltd (perustettava yhtiö)
Y-tunnus:	Toistaiseksi rekisteröimätön
Osoite:	Puijonlaaksontie 2, 70029 KYS
Puhelin:	017-173311
Internet:	www.finnhealth.fi
E-mail:	helena.lansimies@kuh.fi
Toimiala:	Terveysmatkailu
Toiminta-alue:	Globaali, päämarkkinat Suomen lähialueet (Ruotsi, Venäjä ja Viro)
Omistus:	Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri (myöh. maakunta)
Hallitus:	5 henkilöä, vaatii liiketoimintaosaamista, ei poliittinen
Toimitusjohtaja:	-
Osakepääoma:	25 000 € + 125 000 € pääomalainaa

YRITYKSEN TAUSTAT

KYS on kehittänyt Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hanketyön kautta FinnHealth-terveysmatkailupalvelun, joka on tarjonnut monipuolisesti terveyspalveluja ulkomaalaisille asiakkaille. Terveysmatkailulla tarkoitetaan ihmisten matkustamista toiseen maahan saadakseen lääketieteellistä hoitoa. Terveysmatkailua on myös se, kun ihmiset siirtyvät kotoa toiselle alueelle maan sisällä hoidon vuoksi.

FinnHealth-palvelun maksavia asiakkaita ovat olleet yksityishenkilöt, hoidettujen henkilöiden kotimaat ja vakuutusyhtiöt. Palvelua ja asiakashankinnan prosessia on testattu noin 250 henkilöllä. FinnHealthille on kehitetty oma palvelulinja KYS normaalitoiminnan rinnalle. Varsinaiset hoidot on toteutettu ja kokonaispalvelua on testattu tavanomaisten prosessien ohessa.

Palvelu on vakiinnuttanut paikkansa osana KYSin toimintaa. FinnHealth-kehittäminen on osa KYSin kansainvälistymistä ja se profiloi KYSiä kansainvälisesti. FinnHealth Oy:n asiakkaat tuovat taloudellisen lisän (maa)kuntarahoituksen päälle.

Jotta FinnHealth-toimintaa voidaan jatkossa harjoittaa ja toimintaa laajentaa, tulee se lain mukaan yhtiöittää (Kuntalaki).

Kuntalaki 10.4.2015/410, 15 luku: Kunnan toiminta markkinoilla

126 §

Kunnan toiminta kilpailutilanteessa markkinoilla

Kunnan hoitaessa 7 §:ssä tarkoitettua tehtävää kilpailutilanteessa markkinoilla sen on annettava tehtävä osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen tai säätiön hoidettavaksi (yhtiöittämisvelvollisuus).

127 §

Yhtiöittämisvelvollisuutta koskevat poikkeukset

*Yhtiöittämisvelvollisuuden estämättä kunta voi hoitaa omana toimintanaan 126 §:ssä tarkoitettua tehtävää, jos:
1) toiminnan on katsottava olevan vähäistä;*

128 §

Hinnoittelu kunnan toimiessa kilpailutilanteessa markkinoilla

Kunnan toimiessa 127 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa kilpailutilanteessa markkinoilla sen on hinnoiteltava toimintansa markkinaperusteisesti.

Vuoden 2014 alusta voimaan astunut terveydenhuoltolain muutos mahdollistaa potilaille oikeuden valita vapaasti hoitopaikka Suomen erikoissairaanhoidon julkisten yksiköiden joukosta. Perustettava FinnHealth Oy on 100 % julkisomisteinen osakeyhtiö ja kuuluu PSSHP konserniin.

Yhtiöittämisen tavoitteena on:

1. FinnHealth Oy toimii yhtenä Suomen johtavana terveysturvakailupalveluita tuottavana yhtiönä ulkomaalaisille potilaille (vrt. mm. HyksIn Oy, Docrates Oy).
2. FinnHealth Oy mahdollistaa itse maksavien potilaiden (ns. kuntalaskutuksen ulkopuolelta) hoitoon hakeutumisen (vrt. mm. HyksIn Oy, Tekonivelsairaala Coxa, Sydänsairaala).
3. FinnHealth Oy tuottaa vakuutusyhtiöille näiden aloitteesta sopimuspohjaisia palveluita.
4. FinnHealth Oy tuottaa palvelua lääkeyhtiöille ja lääketieteen teknologiayrityksille tutkimuspalveluita.
5. FinnHealth Oy mahdollistaa lyhyt- ja pitkäkestoisten koulutusvierailujen maksullisen järjestämisen.

LIIKEIDEA

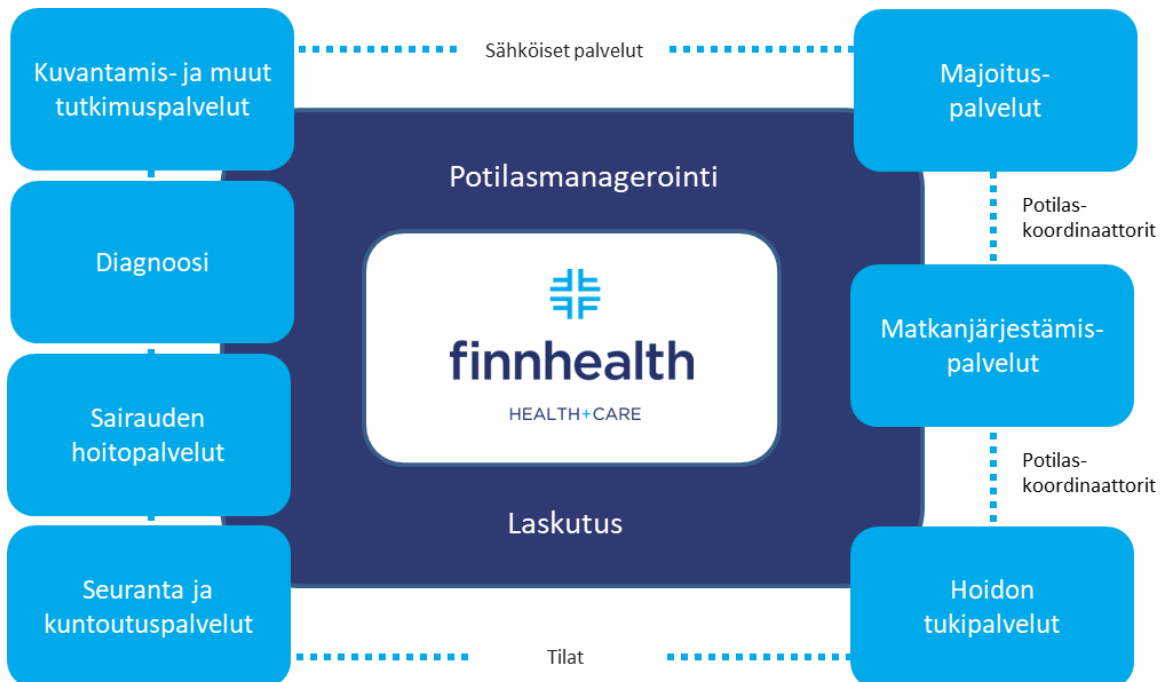
Palvelut ja asiakkaat

FinnHealth Oy:n palvelut jakautuvat 1) terveysturmatkailupalveluihin, 2) palveluihin yrityksille (B2B).

Terveysturmatkailupalvelut

FinnHealth-terveysturmatkailupalvelun ytimessä ovat KYSin tarjoamat erikoissairaanhoidot. Näistä keskeisimpiä ovat Sydänkeskuksen ja Neurokeskuksen tarjoamat hoidot.

Kokonaispalvelu rakentuu seuraavasti:



FinnHealthin terveystmatkailupalveluiden asiakkaita ovat

1. Itse maksavat potilaat
2. EU vapaa liikkuvuus –lainsäädännön piirissä olevat potilaat
3. Vakuutusyhtiöiden maksusitoumuksella tulevat potilaat

FinnHealthin keskeisiä terveystmatkailun markkina-alueita Suomen lisäksi ovat Suomen maantieteelliset lähialueet, erityisesti Ruotsi, Venäjä ja Viro. Koska markkinointia toteutetaan ensisijaisesti verkkosivuston kautta, kohdealueita tärkeämpää on tarvelähtöisyys hoitoa tarvitsevan henkilön sijainnista riippumatta.



FinnHealth-terveystmatkailupalvelu **ei kohdennu ulkomaalaisille päivystyspotilaille**, eikä pakolais- ja maahanmuuttostatuksella oleville potilaille.

Palvelut yrityksille (B2B)

Sopimuspalvelut suomalaisille vakuutusyhtiöille: tutkimus- ja lausuntopalvelut mm. aivovammatapauksissa.

Palvelut lääkeyhtiöille ja lääketieteen teknologiayrityksille.

Maksulliset palvelut vierailijaryhmille (mm. lääkärit, sairaanhoitajat) ja näitä välittäville yrityksille: vierailuohjelmat, vierailujärjestelyt.

Tapa toimia

FinnHealth Oy:n perustehtävänä on hankkia uusia asiakkaita, jotka eivät tule KYSille normaalin julkisen rahoituksen puitteissa. FinnHealth Oy vastaa asiakassuhteen hoitamisesta ja varmistaa palveluprosessin sujuvuuden.

Arvot

- Asiakaskeskeisyys: tarjotaan asiakkaalle ehjä ja laadukas kokemus kotoa kotiin
- Eettisyys: otetaan hoitoon vain sellaisia ulkomaalaisia asiakkaita, joita voidaan hoitaa tuloksekkaasti. Tehdään vain tarpeellisia hoitoja, toimenpiteitä ja tutkimuksia, ei ylimääräisiä niin kuin jotkut kv kilpailijat.
- Nopeus: tarjotaan asiakkaalle nopea ja helppo tie hoitoon

Henkiset ja fyysiset resurssit

- käytettävissä tarvittaessa yli 4000 terveydenhuollon ammattilaista
- korkeatasoiset hoitoprosessit ja -laitteet
- vahva tieteellinen ja opetuksellinen osaaminen
- modernin sairaalan tilat ja ympäristö
- testattu terveysturva- ja palvelukokonaisuuksien kokonaisuus
- verkostokumppanit mukana asiakashankinnassa

Organisaatio ja ydinhenkilöiden roolit

- FinnHealth Manager & toimitusjohtaja, vastaa toiminnasta kokonaisvaltaisesti
- myynti- ja markkinointiassistentti, hoitaa markkinointiin ja myyntiin liittyviä tehtäviä sekä toimii johdon apuna
- 2 hoidonsuunnittelijaa - FinnHealth Care Planner, vastaavat asiakkaan hoitoprosessin suunnittelusta ja sujuvuudesta
- 2 osastonsihteerä – FinnHealth Secretary, avustaa hoidonsuunnittelijoita asiakkaan hoitoprosessin eri vaiheissa
- Perusorganisaation tukena ovat verkostokumppani, kuten potilaskoordinaattoriyritykset, jotka toteuttavat asiakashankintaa ja täydentävät palvelukokonaisuutta erilaisilla matkailupalveluilla

Kahden ensimmäisen vuoden aikana hoidonsuunnittelijat ja osastonsihteerit työskentelevät osa-aikaisesti. Myynti- ja markkinointiassistentti palkataan yhtiön käynnistämisen yhteydessä.

Asiakashankinnan toimintamalli ja työkalut

Digitaalinen markkinointi

Toteutetaan valituilla markkina-alueilla some-markkinoinnin kampanjoita, joissa kärkenä on aina tietty sairaus ja sen hoitaminen. Some-markkinoinnin kautta ohjataan asiakkaita finnhealth.fi-sivustolle, joka tarjoaa asiakkaille suoran ostopolun → Five steps to care → Start here. Samaa ohjausta voidaan toteuttaa myös mahdollisen printtimarkkinoinnin kautta (esim. Finnairin Blue Wings- lehti).

Lääkärit markkinoijina

Lääkärit toimivat palvelun markkinoijina esiintyessään kansainvälisissä kokouksissa, seminaareissa tms. lääkäreillä on käytössään ajankohtainen FinnHealth-esitys näillä matkoilla.

Potilaskoordinaattorit markkinoijina

Potilaskoordinaattorit toimivat FinnHealth-palvelun markkinoijina ja myyjinä sopimuksen mukaisesti. He mm. toteuttavat omaa somemarkkinointiaan, käyvät alan messuilla ja luovat yhteistyösuhteita alan ulkomaisiin toimijoihin sekä vakuutusyhtiöihin ja assistance-palveluiden tuottajiin kohdemaissa. FinnHealth-verkkosivusto tukee ja täydentää potilaskoordinaattoreiden omia verkkosivustoja.

Palvelutuotanto**FinnHealth-palveluprosessi**

Terveysmatkailuasiakkaat ohjataan FinnHealth-palveluprosessin kautta hoitoon, riippumatta mitä kautta tai minne ensimmäinen yhteydenotto asiakkaalta tai asiakkaan omaiselta/asiamieheltä tulee. Toisin sanoen, jos asiakkaat ottavat suoraan yhteyden hoitavaan yksikköön tai jos lääkäri haluaa lähettää asiakkaan omalta vastaanotoltaan KYSiin, ohjataan yhteydenotot FinnHealthin yhteyshenkilöille.

FinnHealth-palvelussa asiakkaan kokonaispalveluprosessi koordinoidaan FinnHealthin hoidonsuunnittelijoiden toimesta yhteistyössä hoitavien yksikköjen ja tapauskohtaisesti potilaskoordinaattoriyritysten kanssa. Kokonaispalveluprosessi sisältää hoidon lisäksi mm. viisumia varten tarvittavat kutsukirjeet, tulkkauksen järjestämisen, ohjeistuksen ja opastuksen, potilasasiakirjojen (englanninkielisten) toimittamiset hoidon päätyttyä ja laskutukseen liittyvät asiat.

FinnHealth Oy ostaa tarvittavat palvelut hoidossa vastuussa olevilta KYSin yksiköiltä, jotka tarjoavat kokonaispalvelun sisältäen tapauskohtaisesti mm. lääkärit ja hoitohenkilökunnan (potilaan hoito), osastopäivät, tilat ja välineet sekä laboratorio- ja kuvantamistutkimukset.

Ansaintamalli

FinnHealth Oy saa ansaintansa myymällä asiakkaille kokonaisvaltaisia terveystalvuuja. Ansainta muodostuu käytännössä siten, että FinnHealth Oy ostaa palvelut hoitoa tarjoavilta yksiköiltä ja muilta palveluntuottajilta (mm. tulkkaus), lisää hinnan päälle oman palkkionsa sekä palvelumaksunsa.

FinnHealth Oy:n ja palveluntuottajien välille määritellään periaatteet palveluiden hinnoittelulle. Lähtökohtana on, että hinnoittelu tehdään markkinaperusteisesti. Mikäli KYSin tai muiden ERVA-alueen sairaaloiden hoitokokonaisuuksille ei ole olemassa valmiiksi hinnoiteltua pakettia, palveluiden hinta-arvio muodostetaan voimassa olevan suorite- ja tuotehinnaston perusteella. Lopullinen hinta määrytyy toteutuneiden suoritteiden ja potilasmanagerointipalveluiden perusteella.

Vastuunjako ja riskien hallinta

Hoidosta vastuussa oleva yksikkö vastaa tarjoamastaan hoitokokonaisuudesta. FinnHealth Oy puolestaan asiakkaan kokonaisprosessista. FinnHealth Oy tekee muiden kuin kuntien maksusitoumuksella tulevien asiakkaiden kanssa sopimukset. Sopimuksen keskeinen sisältö on, että asiakas allekirjoittaa ymmärtävänsä, että sairaudenhoitoon liittyy aina riskit ja uusintatoimenpiteen mahdollisuuden. Lisäksi asiakas sitoutuu maksamaan kaikki hänen hoidosta aiheutuneet kulut, vaikka hinta-arvio ylittyy. Sopimuksessa kehoitetaan potilasta ottamaan vakuutus näiden tilanteiden varalle. Riskien hallinnan kannalta keskeisintä on hoitavan erikoisalan tekemä huolellinen asiakasvalinta.

Imago

FinnHealthiin halutaan yhdistyvän seuraavat määreet:

- Kansainvälinen yliopistosairaala
- Korkea taso ja laatu
- Asiantuntijuus
- Turvallisuus ja luotettavuus
- Erinomainen palvelukokemus

Ehjää brändikokemusta rakennetaan siten, että asiakaslupaukset täytetään palvelutilanteissa palvelun kaikissa vaiheissa. FinnHealth-brändi rakentuu seuraavista elementeistä:



**Finnhealth
Brand colors and logovariations**

Logo, combined



Logo horiz.



Logo horiz. slogan



Logo neg.



Logo B&W



TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT JA STRATEGISET VALINNAT

SWOT-analyysi

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Hoidon korkea taso Korkea potilasturvallisuus Testattu palvelu Monialaiset tiimit Yliopistosairaala-status Suomen vahvuudet; vähän korruptiota, puhtaus, turvallisuus, Terveysthuollon henkilöstön määrä per kansalainen	Hoitoon pääsyn hitaus Kaikki eivät ole sitoutuneet palveluun Kokonaisprosessi ei ole valmis Kapea kaupallinen osaaminen Maantieteellinen sijainti, huono saavutettavuus verrattuna vahvimpiin kilpailijoihin Tunnettuuden puute
MAHDOLLISUUDET	UHKATEKIJÄT
Terveystmatkailun kasvava kysyntä maailmalla Maailman tapahtumat (kilpailijat sijaitsevat turvattomammilla alueilla) Suomen sitoutumattomuus poliittisesti Venäjän terveysthuollon osittain heikompi taso EU-vapaa liikkuvuus -käytännöt	Maailman poliittinen tilanne; terrorismi, ym. Infektioiden hallinta Kohdemaiden lama Sote-uudistuksen mahdollisesti aiheuttama osaajavuoto

Toimialan näkymät

Terveystmatkailu on ollut yksi kasvavimmista matkailun aloista maailmalla. Terveystmatkailu kasvaa noin 25 % vuosivauhtia. Oxford Economicsin yhdessä Visan kanssa 2016 toteuttaman selvityksen mukaan toimialan volyyymi on noin 439 miljardia dollaria. Terveystmatkailupalveluja käyttää vuosittain 11 miljoonaa ihmistä. Kansainvälisen terveystmatkailuindeksin (MTI, 2016) mukaan vahvimpia terveystmatkailua tuottavia maita ovat Kanada, UK, Israel, Singapore ja Intia. USA:ssa on eniten terveystmatkailupalveluita, mutta se ei pärjää yhtä hyvin kansainvälisessä vertailussa. Vahvimpia Euroopan maita ovat UK, Saksa, Ranska, Italia ja Espanja. Pohjoismaat eivät ole 40 joukossa.

MTI koostuu seuraavista osa-alueista: kohdemaan ympäristö, terveystmatkailu rakenne sekä fasiliteettien ja palvelun laatu.

Suomella ja FinnHealthilla on täydet mahdollisuudet tehdä kannattavaa liiketoimintaa terveystmatkailussa. Pärjätäkseen globaalissa kilpailussa tulee fokuoitua vain rajallisiin palveluihin, vaikka kokonaistarjonta olisikin laajaa.

Suomessa terveystalan kehitykseen vaikuttaa käynnissä oleva sote-uudistus, jonka lopullisista vaikutuksista FinnHealth Oy:n toimintaan ei ole vielä tietoa. Tämän hetkisen tiedon mukaan vapaus valita hoitopaikka -lainsäädäntö tulee mahdollistamaan kansalaisille nykyistä laajemmat valinnanvapaudet.

Yrityksen visio ja tavoitteet

FinnHealth on vuonna 2025 kansainvälisen terveystmatkailun kärkitoimija Suomessa. FinnHealth-palvelussa KYSin ohella palvelutuotannossa on erityisvastuualueen sairaalat sekä yksityisen sektorin terveystpalvelujen tuottajaverkosto. Verkostomainen FinnHealth-palvelutuotantomalli tarjoaa asiakkaalle laajan palvelukokonaisuuden. Se mahdollistaa korkeatasoisen asiakaskokemuksen ostotilanteesta hoidon eri vaiheisiin ja matkailupalveluihin. FinnHealth-palvelu tukee KYSin ja kumppanisairaaloiden perustoimintaa ja tuo niiden toimintaan lisäresursseja. FinnHealth tukee osaltaan yksityisen palvelusektorin kasvua ja kansainvälistymistä.

FinnHealth-asiakkaat tukevat osaltaan KYSin ulkokuntamyynnin 6 % kasvutavoitetta. FinnHealth-palvelussa toteutetaan suomalaisten lisäksi vuosittain 250 hoitokokonaisuutta ulkomaalaisille asiakkaille. Tämä tuo alueelle 500-750 matkailijaa hoitoon tulevien henkilöiden omaisten ja saattajien myötä.

Strategiset valinnat

Positio

FinnHealth Oy toimii kotimaisilla ja kansainvälisillä terveysturva- ja hoivapalveluiden markkinoilla vaativan ja erityisen vaativan erikoissairaanhoidon tarjoajana vahvuusalueinaan KYSin Sydän- ja Neurokeskuksien tuottamat palvelut. FinnHealth Oy toimii KYSin erivalla terveysturva- ja hoivapalvelutuottaja-verkoston veturina.

Kilpailuedut ja menestystekijät

1. FinnHealth kykenee tarjoamaan korkeatasoista hoitoa sairaudesta riippumatta. Tämän vakuutena ovat laatusertifioidut toimintatavat sekä monitieteinen ja –ammattillinen tiimityö.
2. FinnHealthin digitaaliset palvelut tukevat hyvää asiakaskokemusta ja mahdollistavat hoidon laajentamisen virtuaalisesti asiakkaan kotiin.
3. FinnHealth tarjoaa kokonaisvaltaista hoitoa lääketieteellisin perustein kompakteilla sairaala-alueilla, jolloin asiakas hoidon aikaiset siirtymät voidaan minimoida.
4. FinnHealthin hinnoittelu on kansainvälisesti kilpailukykyinen.

Muut strategiset valinnat

1. Panostaminen palveluprosessiin, jonka keskiössä on potilasmanagerointi. Tämä mahdollistaa nopean hoitoon pääsyn, selkeän prosessin sekä erinomaisen asiakaskokemuksen.
2. Panostaminen asiakkuustyöhön: tunnettuuden jatkuva kehittäminen, sisältömarkkinointi, optimointi sekä selkeät ostopolut.
3. Verkostomainen toiminta: aktivoidaan koordinaattoriyrityksiä ja lääkäreitä. Autetaan näitä onnistumaan asiakashankinnassa.

TALOUDELLISET SUUNNITELMAT

Alustava tulosbudjetti vuodelle 2018–2021

(tarkennetaan kevään 2018 aikana)

		2018–19	2020	2021
1	LIKEVAIHTO	500 000,0	1 000 000,0	2 000 000,0
2	Liiketoiminnan muut tuotot +			
3	LIIKETOIMINNAN TUOTOT			
	YHTEENSÄ =	500 000,0	1 000 000,0	2 000 000,0
4	Aine- ja tarvikekäyttö -		10 000,0	10 000,0
5	Ulkopuoliset palvelut -	425 000,0	850 000,0	1 600 000,0
6	Henkilöstökulut -	45 000,0	70 000,0	225 000,0
7	Liiketoiminnan muut kulut -	12 000,0	30 000,0	30 000,0
8	Valmisteveraston lisäys/vähennys +/-			
9	KÄYTTÖKATE =	18 000,0	40 000,0	135 000,0
10	Suunnitelman mukaiset poistot -			
11	LIIKETULOS =	18 000,0	40 000,0	135 000,0
12	Tuotot osuuksista ja muista sijoituksista +			
13	Muut korko- ja rahoitustuotot +			
14	Korkokulut ja muut rahoituskulut -			
15	Välittömät verot -			
16	NETTOTULOS =	18 000,0	40 000,0	135 000,0
17	Satunnaiset tuotot +			
18	Satunnaiset kulut -			
19	KOKONAISTULOS =	18 000,0	40 000,0	135 000,0