

Pienyrityksen menestysresepti: asiakaslähtöisyys ja ammattitaito fysioterapiassa

29.10.2025

”Yrittäjyys fysioterapia-alalla vaatii laaja-alaista osaamista ja kykyä vastata yksilöllisiin asiakastarpeisiin” toteavat opiskelijat opinnäytetyönsä pohdinnassa. Isojen fysioterapiayritysten vallatessa alaa, opiskelijat innostuivat tutkimaan fysioterapiaan liittyvää pienyrittäjyyttä. Pienyrittäjyys on aina ollut yksi fysioterapeuttien merkittävä työllistymisen keino, ja se korostuu entisestään tässä ajassa työtilanteen ollessa haasteellinen. Yhä useampi fysioterapeutti toimii yksityisenä ammatinharjoittajana tai pienyrityksen perustajana. Tämä edellyttää fysioterapeuteilta yrittäjäosaamista, joka on yksi keskeinen ammatillinen ydinosaamisen alue koulutuksessa. Fysioterapian toimintaympäristö on sote-uudistuksen myötä jatkuvassa muutoksessa. Kilpailu alalla on kovaa ja palveluiden kysyntä monimuotoistuu, samalla suurten toimijoiden kilpailukyky kasvaa pienyrityksiin verrattuna. Tämä kehitys luo pienyrittäjille paineita vastata tehokkaasti muuttuviin tarpeisiin. Näiden tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen edellyttää pienyrittäjältä paitsi vahvaa ammattitaitoa myös hyvää liiketoiminnallista osaamista. Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä asiakaskyselynä, johon vastasi 218 fysioterapiapalveluita käyttävää asiakasta. Työn toteutuksessa on lisäksi hyödynnetty yrittäjien haastatteluita.

Yrittäjyys sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveysalan (sote) käytäntöjä säätelevät korostunut luottamuksellisuuden tarve, laaja viranomaissäätely, yksityiskohtaiset lupaprosessit sekä korkeaa tietosuojaa vaativien tietojen käsittely.

(Tulosjärjestelyt, i.a.) Muihin toimialoihin verrattuna sote-alan yritykset hallinnoivat hyvin henkilökohtaisia yksityis- ja terveystietoja asiakkaistaan. Pienillä ja keskisuurilla sote-alan yrityksillä liiketoiminnan laajuus ja liikevaihto perustuvat asiakaskuntaan sekä asiakkaiden tarvitseman hoidon vaativuuteen. Lainsäädäntö vaikuttaa sote-alan liiketoimintaan muita aloja enemmän. Liiketoiminnan laajuuden mukaan toimiluvan myöntää joko Aluehallintavirasto (AVI) tai Valvira. Sote-alalla liiketoiminnan malli ja sen kannattavuus vaihtelevat toimialoittain, esimerkiksi laitoshoitoa ja kotihoitoa tarjoavien toimijoiden välillä. Eri toimijoilla palvelun sisältö saattaa olla samanlaista, mutta hinnoissa on paljon vaihtelua. Palvelualaksi sote-ala on hyvin henkilöstökeskeinen. Esimerkiksi yritysten, jotka tarjoavat hoitopalveluita, on jatkuvasti otettava toiminnassaan huomioon henkilöstömitoitusvaatimukset. Tämä vaikuttaa suoraan yrityksen liitetoiminnan kannattavuuteen (mt.).

Yrittäjyydessä tarvitaan vahvaa itsetuntemusta, hyviä vuorovaikutustaitoja ja asiakaslähtöistä työotetta. (Luhanka-Aalto, 2021, s.127) Yrityksen perustamisvaiheessa on tärkeää määrittää asiakaskunnan ikä, tarpeet ja mahdollisuus ostaa palveluita. (Luhanka-Aalto, 2021, s.167–168) Pitkien ja kestävien asiakassuhteiden luomiseksi yrittäjän on panostettava laadukkaaseen ja yksilölliseen asiakaspalveluun sekä asiakkaiden kuuntelemiseen esimerkiksi keräämällä säännöllisesti asiakaspalautteita. Pienyrityksen palveluksessa olevien työntekijöiden määrä voi olla enintään 50, vuosiliikevaihto enimmillään 10 miljoonaa euroa ja taseen loppusumma enimmillään 10 miljoonaa euroa (Tilastokeskus, i.a. -a). Fysioterapiayrityksiä oli Suomessa vuonna 2022 yhteensä 2972 (Suomen Fysioterapeutit, i.a. -a). Yritysten kokonaismäärä on pysynyt lähes samana vuoden 2018 jälkeen. Merkittävin muutos fysioterapian yrityskentällä on ollut henkilöstömäärän väheneminen. Vuosien 2018 ja 2022 välillä henkilöstön määrä on laskenut 426 henkilötyövuodella (mt.).

Kilpailu fysioterapia-alan markkinoilla

Kilpailutilanteessa suurempia yrityksiä suositaan enemmän kuin pienempiä toimijoita. (J. Mäkelä, henkilökohtainen tiedonanto, 25.2.2025) Sopimusasiakkaat kääntyvät todennäköisemmin suurten ketjuyritysten palveluiden puoleen, koska ne ovat kilpailukykyisempiä hinnoittelun ja palvelujen tarjonnan osalta. Vakuutusyhtiöiden muuttuneet käytännöt vaikuttavat erikokoisten fysioterapiayritysten kilpailukykyyn, ja on havaittavissa, että vakuutusyhtiöt suosivat suurempia ketjuyrityksiä esimerkiksi ohjaamalla asiakkaitaan käyttämään niiden palveluita. Kilpailutilanteen seurauksena pieniä yrityksiä sulautetaan yritysostojen myötä osaksi suurempia ketjuyrityksiä, jolloin pienten yritysten omat käytännöt ja toimintamallit muokataan vastaamaan ostajayrityksen käytäntöjä ja toimintamalleja. Suurten yritysten hallitessa fysioterapia-alan markkinoita, pienempien yritysten on entistä haastavampaa menestyä ja niiden on löydettävä selkeä oma kilpailuvaltti erottuakseen kilpailijoista. Pienyrittäjien tulee tiedostaa omat vahvuutensa ja erityisosaamisensa ja hankkia ammatillista erikoistumiskoulutusta ja erityispätevyyksiä tuottavaa osaamista. (Korpi, 2023). Pienyrittäjinä toimivien fysioterapeuttien heikompi kilpailukyky saattaa ohjata heitä alanvaihtoon ja palvelutarjontansa laajentamiseen, jotta he voivat edelleen selviytyä taloudellisesti. (J. Mäkelä, henkilökohtainen tiedonanto, 25.2.2025)

Fysioterapeutti yrittäjänä

Fysioterapia-alan yrittäjä tarvitsee menestyäkseen vahvaa osaamista eri substanssi- ja yrittäjyysosaamisen alueilta (Suomen Fysioterapeutit, 2016). Yleisiin työelämäkompetensseihin lukeutuvat vuorovaikutustaidot, itsensä johtamisen taidot, tiedonhallinnan taidot, kyky toimia vastuullisesti, kyky sopeutua muutoksiin sekä kansainvälisyyteen liittyvät valmiudet. (Viitala & Jylhä, 2019). Työssä tarvittavat kompetenssit eivät rajoitu ainoastaan henkilön kykyyn suoriutua senhetkisistä työtehtävistä vaan lisäksi siihen kuuluu taito kehittää työtä ja sopeutua tuleviin muutoksiin. Muuttuvissa tilanteissa on oleellista kyetä ratkaisemaan ennestään tuntemattomia haasteita ja tehdä päätöksiä, vaikka yhtä oikeaa ja täydellistä ratkaisua ei löytyisikään. Työn ja vapaa-ajan hallinnan tasapainottaminen ja kyky palautua arjen rasituksesta ovat myös tulleet tärkeiksi tässä hektisessä työkulttuurissa (mt.) Yrittäjänä toimivan fysioterapeutin tulee hallita ammattinsa eettiset periaatteet ja huomioida näitä asiakastyössään (Aalkivi, 2024), lisäksi hänen tulee noudattaa ajantasaisia lakeja ja säädöksiä ja huolehtia vaitiolovelvollisuuden toteutumisesta sekä tietoturvasta ja -suojasta. Fysioterapeutti sitoutuu työssään hyödyntämään näyttöön perustuvaa tietoa. Työnantajana hänen tulee tukea työntekijöidensä ammatillista kehitystä ja kehittää organisaation toimintaa yhdessä heidän kanssaan. Yrittäjänä toimivan fysioterapeutin tulee seurata yhteiskunnallista terveyspoliittista keskustelua, ottaa vastuuta kansalaisten terveyden edistämisestä ja sitoutua kestävän kehityksen periaatteisiin. Viestinnässä, kuten sosiaalisen median käytössä, fysioterapeutti noudattaa eettisiä periaatteita ja erityisesti vaitiolovelvollisuutta sekä toteuttaa markkinointia totuudenmukaisesti (mt.).

Pienyrittäjyyden menestystekijät

Menestyminen fysioterapia-alan pienyrittäjänä vaatii yrittäjältä laaja-alaista ammattiosaamista sekä täydennyskoulutuksella hankittua erityisosaamista, joka yhdistää sekä käytännön asiantuntijuuden että yrittäjyysosaamisen. Yrittäjänä on kehitettävä sellaista ammattiosaamista, joka vastaa yrityksen asiakaskunnan tarpeisiin ja odotuksiin. Usein pienyrittäjä erottautuukin muista toimijoista juuri erityisosaamisensa ansiosta. Yrittäjänä toimiminen edellyttää myös kykyä tunnistaa oman ammatillisen osaamisen rajat.

Tyytyväiset asiakkaat suosittelevat mielellään yritystä, josta ovat saaneet yksilöllistä ja ammattitaidolla toteutettua palvelua. Kyselyyn vastanneista (n=218) noin puolet kertoi valinneensa palvelun tuottajan jonkun aiemman asiakkaan hyvän kokemuksen perusteella. Pienyrityksen asiakastyytyväisyyttä ja kilpailukykyä lisää se, että yrittäjä tuntee asiakasryhmänsä ja pyrkii hankkimaan osaamista, jonka avulla kyseisen asiakasryhmän henkilöitä voidaan auttaa. Yrityksen tunnettavuus perustuukin suurimmaksi osaksi heidän palveluitaan käyttäneiden asiakkaiden kokemuksiin ja suosituksiin. Kyselyn tulosten perusteella yrittäjinä toimivien fysioterapeuttien erityisosaaminen ja palveluita käyttäneiden aiempien asiakkaiden suosittelu nousivat selkeästi vahvimmiksi vetovoimatekijöiksi ja vaikuttivat uusien asiakkaiden ostopäätöksiin. Asiakaskyselyn tulokset osoittavat, että fysioterapeuttien erityisosaamisella oli suurempi vaikutus asiakkaiden ostopäätöksiin kuin palveluiden hinnalla, sosiaalisen median mainonnalla tai yrityksen verkkosivujen olemassaololla.

Opinnäytetyön tekeminen tästä aiheesta syvensi merkittävästi opiskelijoiden ymmärrystä fysioterapia-alan yrittäjyydestä ja auttoi heitä ymmärtämään pienyritysten asemaa nykytilanteessa sekä havaitsemaan, millaisia haasteita ja mahdollisuuksia paikalliset yrittäjät saattavat kohdata. Työn tekeminen opetti, että yrittäjyys fysioterapia-alalla vaatii laaja-alaista osaamista ja kykyä vastata yksilöllisiin asiakastarpeisiin.

Linkki opinnäytetyöhön: Fysioterapia-alan yrittäjyys asiakastyytyväisyyden, erityisosaamisen ja markkinoinnin näkökulmasta – Kysely fysioterapiayrityksen asiakkaille**Maria Jaskari ja Milana Virtanen**
valmistuvia fysioterapeutteja (AMK)

Tarja Svahn
fysioterapian lehtori, opinnäytetyön ohjaaja
SEAMK

Lähteet

Aalkivi, E., Laakkonen, S., Mäkinen, T., Naamanka, K., & Rautionmaa, N. (2024) Fysioterapeuttien eettiset ohjeet. Suomen Fysioterapeutit. https://www.suomenfysioterapeutit.fi/fysioterapia/fysioterapiatiede-ja-tutkimus/ammattietiikka/fysioterapeutin_eettiset_ohjeet_2024/

Luhanka-Aalto, R. (2021). Miten innostua yrittäjyyteen: Yrittäjäpolun ilot, opit, unelmat ja yllätykset. Books on Demand.

Suomen Fysioterapeutit. (2016). Fysioterapeutin ydinosaaminen. http://www.suomenfysioterapeutit.com/ydinosaaminen/

Suomen Fysioterapeutit. (i.a. -a). Fysioterapiayritykset Suomessa. https://www.suomenfysioterapeutit.fi/fysioterapia/fysioterapia-ammattina/tilastotietoa-fysioterapiasta/fysioterapiayritykset-suomessa/

Tilastokeskus. (i.a. -a). Pienet ja keskisuuret yritykset. https://stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html

Tulosjärjestelyt. (i.a.) Yritysjärjestelyt SOTE-alalla, https://tulosjarjestelyt.fi/yritysjarjestelyt-sote-alalla/

Viitala, R., & Jylhä, E. (2019). Johtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita.