

Alustatalouden faktat ja myytit -podcast

Jakso 30: Alustataloudesta apua hoitajapulaan?

Vanhuspalveluyritys Gubben menestyksen taustalla on vahva fokus ja tarpeen tunnistaminen. Miten alustatalouden jättien oppeja voisi hyödyntää myös ihmislähtöisissä bisnesideoissa?

Gubben toinen perustaja Meri-Tuuli Laaksonen purkaa jaksossa yrityksen haasteita ja onnistumisia. Kuinka terveysalan startup mukautetaan eri maiden tarpeisiin?

Puhujien merkinnät: Meri-Tuuli Laaksonen
Tero Ojanperä
Timo Vuori

Naisääni: Aalto-yliopiston podcast.

[pompahtelevia elektronisia ääniä]

Meri-Tuuli Laaksonen: Ehkä vaikeinta oli alkuun, kun me lähdettiin b to c -puolella tätä pelkästään, niin koko alustatalouden ehkä idea, että siinä pitää olla aika isoja massoja ennen kuin me pystytään saamaan siitä jotain järkevää tulosta.

[vauhdikasta elektronista musiikkia, vaimenee taustalle]

Tero Ojanperä: Tervetuloa kuuntelemaan podcast-sarjaamme, jossa pureudutaan alustatalouden vallankumoukseen. Minä olen Tero Ojanperä, työelämäprofessori Aalto-yliopistosta sekä Silo AI tekoäly-yhtiön perustajia ja hallituksen puheenjohtaja.

Timo Vuori: Ja minä olen Timo Vuori, strategian proffa Aallosta. Meidän sarja keskittyy erityisesti siihen, miten tekoälyn ja datan käyttö voi auttaa yrityksiä ja johtajia menestymään tulevaisuudessa.

[musiikki vaimenee]

Timo: Tänään meillä on vieraana Meri-Tuuli Laaksonen Gubbesta. Ja me puhutaan siitä, miten alustatalous mullistaa sosiaali- ja terveyshuoltoalaa vanhusten näkökulmasta. Meri-Tuuli, kerrotko kuka olet ja mistä tuut?

Meri-Tuuli: Joo, kiitos paljon kutsusta. Mä olen Meri-Tuuli Laaksonen tosiaan ja 37-vuotias turkulainen. Ja mun tausta on, mä olen siis fysioterapeutti pohjakoulutukseltani ja sitten terveystieteiden maisteriksi lukenut. Fyysarina mä olen ollut paljon vanhusten kanssa ennen sinne Jyväskylän yliopistoon lähtemistä. Ja sitten tehnyt urheilijoiden kanssa ja sairaalassa hommia ja terveysala on tullut sitä kautta isosti tutuksi. Sitten kun mä valmistuin terveystieteiden maisteriksi ja opettajaksi, niin mä opetin lähihoitajille kuntoutusta tuolla Espoon Omniassa. Ja sitten lähdettiin Gubbea perustamaan sen jälkeen, kun tulin raskaaksi ja äitiyslomalla sitten piti miettiä vähän, mitä sitä isona tekisi.

Tero: Aivan loistavaa. Gubbe liittyy vanhuksiin, sosiaali- ja terveysalaan, hoitajapulaan. Kerro vähän ensin, mikä on Gubbe.

Meri-Tuuli: Gubbe on tällainen ihan uudenlainen ratkaisu vanhusalan ongelmiin. Ja meidän siis se perusidea on se, että me rekrytoidaan ja perehdytetään nuoria työntekijöitä. No meillähän ei ole mitään yläikärajaa, mutta keski-ikä on siellä 22 tienoilla tällä hetkellä. Eli ihan kuka tahansa nuori tai henkilö pystyy hakemaan meille auttamaan ikäihmisiä kotona ja palvelutaloissa, ja tuomaan sitten iloa ja apua sinne vanhusten arkeen. Eli yhdistetään nuoret, ikäihmiset, myös mahdollisesti heidän omaiset. Ja ratkaistaan myös sitä ongelmaa, että kotihoidon mahdollisuudet, terveyspalvelut, kaikki palvelut on tällä hetkellä tosi puutteellisia, koska niitä hoitajia ei riitä tarpeeksi. Ja sitten esimerkiksi kotihoidossa, niin... Tämä menee jo vähän nyt sivupuolelle [naurahtaa]. Mutta mä tykkään aina vähän kertoa siitä taustasta ehkä, että me tavattiin Sandran kanssa, meidän perustajan kanssa, silloin äitiyslomalla, molemmat odotettiin esikoisiamme. Ja Sandra tulee mainosmaailmasta ja myynnin maailmasta ja sitten taas itsellä on toi terveystausta. Ja Sandra oli omalle mummilleen aina etsinyt sitten tämänkaltaista palvelua, että hän halusi, että siellä kotihoidon rinnalla olisi palvelu, joka auttaisi kuntouttavalla työotteella siellä kotona. Että kun siellä on 15 minuuttia hoitajalla aikaa ehkä tehdä niitä, auttaa siellä kotona, niin eihän hän ehdi opastamaan, että tehdään yhdessä näitä juttuja ja pidetään sitä kuntoa yllä.

Timo: Aika siistiä, että tuossa te lähditte tarpeesta, että se oli Sandra, sun co-founder koki sen tarpeen. Mutta oliko se sitten, se ei ollut helppoa löytää niitä ihmisiä sinne?

Meri-Tuuli: Joo, siis no he etsi tämänkaltaista palvelua. Ja sitten totesi, että ei semmoista ole olemassa. Ja sitten he teki tätä etsintää ja ajatustyötä kymmenisen vuotta, että se on ollut hänen mielessään, eikä oikein koskaan tullut. Ja hän aina mietti, että pitäisi perustaa semmoinen palvelu, että siellä on aina se sama henkilö, joka käy. Ja että se tulee tutuksi ja turvalliseksi, koska se vaihtuvuushan on myös tosi iso ongelma siellä kotona.

Tero: Niin toi musta oli tosi kiinnostava, just tämä, että se on sama henkilö. Ja sitten semmoinen, että se ei vaan käy pyörittäen siellä, vaan tosiaan viettää ihan aikaa, ilmeisesti pari tuntia kerralla, ja käy säännöllisesti. Niin miten tämä oivallus syntyi, että näin sen pitäisi toimia? Eikä niin, että sitten yksi Gubbe, näitä kutsutaan Gubbeiksi näitä henkilöitä, niin että hän ei sitten mene tämän vanhuksen luota seuraavan vanhuksen luo ja sitä seuraavan, vaan ilmeisesti on, että käy vaan yhden vanhuksen luona.

Meri-Tuuli: Joo, Gubbe-avustajiksi kutsutaan heitä. Ja ne ongelmat näkyi siitä palautteesta silloin, kun siellä on ikäihmisten kanssa työskennellyt, niin se palaute sieltä on, että eikö ole yhtään enemmän aikaa ja aina täällä ramppaa eri ihminen. Niin se on yleensä se palaute siitä, että minkä takia ei olla tyytyväisiä vaikka johonkin palveluun, tai siihen kotihoitoon. Mutta minkä takia he pysyy sen yhden henkilön kanssa, että yleensähan alustatuloissa on vähän se semmoinen, että se ostaja ja sitten taas se tuote, mitä sieltä toiselta puolelta ostetaan, niin että heillä on vapaus valita sieltä. Mutta meillä on sitten taas se ratkaisu, koska me halutaan varmistaa, että se tekijä, eli se Gubbe-avustaja on hyvä ja oikea sille ikäihmiselle, eli me tehdään siinä aika iso työ, että me rekrytoidaan. Ja siihen menee tosi pitkä aika. Ja sitten perehdytetään, siihen menee toinen pitkä aika. Meillä on tosi paljon niitä tekijöitä siellä, mikä tietysti mahdollistaa tämän meidän liiketoiminnan. Mutta sitten heidät perehdytetään siihen yhteen ihmiseen myös aina. Eli koska heillä on kaikenlaisia erilaisia tarpeita siellä ja erityistarpeita. Ja sitten se toinen, mikä on myös mielekästä sille työntekijälle, on, että he tutustuu siihen ihmiseen ja siitä tulee merkityksellinen ihminen heille itselleen. Että ei he halua vaihtaa sitä. Ja sen takia he pysyy myös palvelun parissa pitkään, koska heillä tulee se kiintymyssuhde siihen.

Tero: Joo. Tuossa musta on jännä, kun miettii tätä Gubbea tämmöisessä alustatuloiskontekstissa, niin tähän on matchmaking platformi, -alusta. Jossa on tarve, ikäihmisten tarve, ja sitten on näitä nuoria henkilöitä, jotka haluavat auttaa. Aikaisemmin oli hankala, että mistä mä löydän sen, miten mä voin luottaa siihen, niin siinä te teette tämän pohjatyön ja siten luotte sitä luottamusta, niin se on musta hienoa. Mutta kerro vielä siitä, sä mainitsit tuossa jo, että siellä on myöskin nämä omaiset sitten jotenkin siinä yhtälössä mukana, että heillä on ehkä huolta läheisestä.

Meri-Tuuli: Joo, b to c -puolella kyllä. Eli meillä on kolme business unitia. Että me tehdään b to c -puolella, jossa sitten omaisen on yleensä se, joka tilaa sen palvelun meiltä. Että yleensä asuu kaukana ja ei pysty sitten huolehtimaan siitä omasta rakkaasta ikäihmisestä niin paljon kuin haluaisivat. Eli he saa joka käynniltä sitten kuulumiset, että mitä siellä ikäihmisen luona on tehty ja mikä sen vointi on ollut, ja he pystyy seuraamaan sitä kehitystä. Ja sitten taas b to c -puolella meillä on tämmöinen Gubbe-kummi-tuote, missä sitten vähän niin kuin omaisena on tämä yritys, eli he on yleensä yksinäisiä ikäihmisiä, joilla ei ole ketään omaisia. Mutta sitten yritys voi sponsoroida tällaisille ihmisille sen palvelun. Ja sitten he saa taas jakaa henkilöstölle kerran kuukaudessa semmoiset yleiset kuulumiset, että miten se heidän yrityksen ostama palvelu vaikuttaa sitten siihen heille valikoituihin kummivanhuksiin. Ja sitten tehdään myös julkisella puolella paljon yhteistyötä, jossa sitten sielläkin on omaisia mukana. Eli julkinen puoli kustantaa meidän palvelun sitten heidän asiakkaille. He voi olla kotihoitoon asiakkaita tai sitten tukipalvelujen piirissä olevia. Eli sitten ei ole vielä kotihoitoon piirissä. Tai sitten palvelutalossa, että lisätään sitä palvelutarjontaa siellä. Ja sitten näitä kuulumisia voidaan esimerkiksi jakaa, no just omaisille, tai sitten kotihoitoon yksiköille, missä sitten he voivat jakaa sitä informaatiota keskenään. Koska se on aika vaikeaa siellä julkisella puolella tällä hetkellä, kun ne järjestelmät ei oikein taivu tällä hetkellä eri tekijöiden välillä.

Tero: Joo, on aika monta Apottia rakenneltu sille puolelle, että niitä sitten odotellessa, että ne saadaan korjattua. Mutta tuosta vielä, jos miettii tätä tässä, että mitä ongelmaa ratkaistaan tai minkälaista kitkaa poistetaan, niin tässä oli tämä matchmaking. Mutta yksin on tämmöinen, että varmaan siellä erityisesti b to c -puolella, mä itse ajattelen, että vaikka omaisilla on iso huoli siitä, että ensinnäkin löytyykö tämmöinen. Mutta jos se on löytynyt, niin tämä raportti, että jotenkin sitten kerrotte sieltä, että miten se omaisen saa tietää siitä, että mitä on tapahtunut. Koska sitten hän varmaan haluaa jotenkin ymmärtää, että käy mun läheisen luona, mä en ole itse siellä, niin mitä siellä tapahtuu. Niin miten se toimii?

Meri-Tuuli: Joo eli meillä on oma alusta. Gubbe-avustaja kirjaa sinne alustalle ne kuulumiset, niitä kutsutaan kuulumisiksi. Että sinne kirjoitetaan aina, että mikä on ollut vointi, mitä on tehty. Ja sitten me ollaan pyydetty myös omaisilta toiveita, että mitä asioita sieltä halutaan raportoida. Ja sitten siihen pystyy myös lisäämään kuvaterkut. Siellä voi olla joku selfie tai kuva jostain kävelyretkestä tai sitten pullanpaistosta, tai mitä sitten tahansa haluaakin. Niin he pysyy ajan tasalla. No ensinnäkin se on yleensä se ensimmäinen, että tietää, että siellä on käyty ja kuka siellä on käynyt. Ja sitten vielä lisää informaatiota siitä, että mitä spesifisti.

Timo: Joo. Ja tähän on, tulee väistämättä mieleen analogia Uberista tai Woltista, että näkee, kuinka se kuljetusauto lähestyy sua. Mutta te olette vienyt aika paljon pidemmälle sen informaation näyttämisen ja myös visualisoinnin, mikä luo sitä turvallisuudentunnetta. Niin miten te päädyitte tekemään sitä tai oliko se ekasta päivästä asti ihan selvää, että se raportti on tuollainen?

Meri-Tuuli: No se on ollut oikeastaan aikaa selvää. Se on ollut yksi semmoinen asia, mitä just ollaan lähdetty ratkaisemaan, että ne omaiset jää vähän niin kuin ulkopuolelle. Just tässä Sandran mummin tilanteessa, niin he koki sen, että he jää tosi ulkopuolelle siitä, koska... No kotihoitoonkin kanssa mä uskon siihen, että jos omaiset otettaisiin enemmän mukaan, niin se voisi sitä hoitajien taakkaa vähentää aika paljon siitä työstä, että jos he tietäisi vaikka enemmän, että mitä siellä on. Ja omaiset haluaa välillä, se ei tarkoita... Kotihoito voi olla välillä sitä mieltä, että pitää myös vähentää sitä omaisen taakkaa, että se ei ole sieltä, että jos se ikäihminen on tosi huonossa kunnossa. Mutta sitten siellä on paljon, että sitä yhteistyötä voitaisiin kehittää vielä enemmänkin. Että siellä voi olla, että siellä käydään vaikka viikonloppu omaisen toimesta, ja sitten taas kotihoito ei taivu siihen, että jos ne käy epäsäännöllisesti, että sitten hän voisi jättää vaikka jotain käyntejä välistä, kun ei siellä sitten kahta käyntiä, tai jotain vastaavaa. Mutta sitten vähän myös siihen suuntaan haluttaisiin viedä sitä, kun nyt paljon tehdään-

Tero: Eli tuossa on vähän tällainen, että terveydenhuolto on mennyt siihen, tai vanhustenhuolto, että kaikki prosessit vakioidaan, että okei, että sä käyt vartin siellä ja sitten seuraava ja tähän ei muuta sovi. Niin tällä haetaan vähän sitä joustavuutta, että miten voitaisiin tehdä asioita eri tavalla.

[vauhdikasta elektronista musiikkia]

Tero: Kerro vähän vielä siitä, että kun te lähditte kehittämään tätä, niin mikä siinä oli ehkä haastavimpia hetkiä, kun saitte sen oivalluksen tästä äitiysloman kohtaamisesta, joka mun mielestä on ihan mahtavaa. Niin sitten siitä lähti palvelu syntymään, niin kauanko siinä meni ja mitä haasteita siinä oli?

Meri-Tuuli: No ihan hirveästi haasteita kyllä oli. Se mikä yllätti positiivisesti ensin, oli se Gubbe-avustajien hakemusten määrä, että se työ kiinnosti tosi paljon ja niitä hakemuksia me saatiin heti tosi paljon ja saadaan edelleen. Että se Gubbe-avustajien pooli kasvaa ja se on ollut koko ajan vähän se syy, että minkä takia uskotaan siihen, että tässä on ratkaisuja. Tässä on enää, että meidän pitää löytää sitten vaan se toisen puolen koodi. Mutta mikä siinä on ehkä vaikeinta, että alkuunhan me lähdettiin b to c -puolella tätä pelkästään, niin se koko alustatalouden ehkä idea, että siinä pitää olla aika isoja massoja ennen kuin me pystytään saamaan siitä jotain järkevää tulosta. Ja ensimmäisten asiakkaiden saaminen oli ihan [pieni naurahdus], ei tullut ihan heti. Ja sitten myös se kasvu. Että meidän ensimmäiset asiakkaat me saatiin kyllä jo ensimmäisessä kuukaudessa, kun me perustettiin yritys, maksavat asiakkaat. Se tuli Turun Sanomien jutusta, kun me saatiin sinne lehtijuttu. Sieltä tuli kolme asiakasta siitä. Mutta että sitten se ei ihan hirveän nopeasti lähtenyt kasvamaan, että niitä syitä, mitä sitten tuli on, että me lähdettiin vähän semmoisella seurakulmalla alkuun, että koettiin, että se sosiaalinen puoli on tärkeää, ja sillä markkinoimaan sitten. Ihmiset kokee, että he ei halua maksaa seurasta, koska tarjotaan myös ystäväpalveluja, jotka on ilmaisia ja ne on kuitenkin loppujenlopuksi aika erilainen palvelu, mitä meillä on. Että me tajuttiin, että me tehdään paljon enemmän, mitä sitten se seurapalvelu. Ja sitten lähdettiin kehittämään sitä ja sitä palvelun sisältöä. Ja nythän me tehdään aika paljonkin työtä just sen eteen, että kun meidän perehdytykset on todella laadukkaita ja me ollaan nähty, että meidän Gubbe-avustajat pystyy ihan todella ihmeellisiin suorituksiin. Ja pystyy tekemään jopa 70 prosenttia siitä kotihoidon tehtävistä tällä hetkellä, ihan mitä hoitajatkin tekee. Pois lukien just jotkut lääkkeen jaot ja haavanhoidot ja tällaiset. Mutta oikeastaan kaiken muun. Niin se, että näyttäydytään ulospäin myös siltä, mitä me ollaan aidosti, niin sitten...

Tero: Saanko mä ottaa tähän väliin?

Meri-Tuuli: Joo.

Tero: Tuossa tulee mun mielestä hienosti tällainen fokuksen teema, että te olette keskittynyt tosi paljon siihen tiettyyn alaan ja oppinut tosi paljon siitä. Että nyt kun sä kuvastit tuota teidän siirtymää siitä sosiaalisesta siihen teidän juttuun, ja miten paljon te olette oppinut sitä kehittämistä, tai kehittänyt sitä perehdytystä ja osaamista, niin kuulostaa tosi upeelta se fokus. Ja se on sellainen teema, mistä me ollaan puhuttu tässä paljon, niin sen takia halusin flagata sen.

Meri-Tuuli: Joo, kiitos. Ja se ei ole ollut mikään ihan helppo homma kyllä, että siihen on kyllä paljon edelleen, se on semmoinen, mihin me halutaan panostaa tosi paljon, että se perehdytys on oikeanlaista, että siellä sitten kyetään tekemään, koska se on aika itsenäistä ja vapaata se työ. Mutta sitten, että se olisi tarpeeksi kuitenkin säännösteltyä. Ja nyt kun me ollaan enemmän, ja meidän fokus on nyt julkisella puolella tällä hetkellä, että ollaan vahvasti siellä kotihoidossa, meillä on oma kotihoidon tuote jo. Meillä on ensimmäiset kotihoidon asiakkaat tulleet tänä keväänä, että meillä on hoitajia mukana siellä myös.

Tero: Onko se tämä kotihoidon tuote, niin mikä siinä on itse asiassa se konsepti?

Meri-Tuuli: No siis se on hyvin yksinkertainen periaatteessa. Eli kun meillä on yhteiskunnassa tällä hetkellä todella vakava hoitajapulaa, meiltä puuttuu 26 000 hoitajaa tällä hetkellä ja se määrä kasvaa ihan valtavasti koko ajan. Eli meillä on pakko olla jotain ratkaisuja. Ja meillä taas se ongelma on se, että meillä on ylimäärin Gubbe-avustajia meidän alustalla, joille ei ole ihmisiä, ketä he auttaisi. Eli vähän niin kuin yhdistää nämä kaksi ongelmaa, että meillä on sitten muutamia hoitajia, tai pieni määrä hoitajia suhteessa Gubbe-avustajiin, jotka yhdessä toteuttaa sen koko kotihoidon ikäihmiselle. Eli jos siellä on vaikka ikäihmisellä joka päivä käynnit kolme kertaa päivässä, niin sitten hoitaja voi tehdä niistä vaikka muutaman kerran viikossa ja kaikki muut on sitten avustajien tekemiä. Ja sitten käytetään myös lääkerobotteja ja muita, jotka sitten hoitaa esimerkiksi lääkkeenjaon ja mahdollisimman paljon sitten. Koska siellä on hyvin paljon esimerkiksi ruuan jakoa, siivousta, hygieniassa avustamista, mitä sitten pystytään perehdyttämään kyllä ihan.

Tero: Joo. Eli pyritään myöskin automatisoimaan, niin kuin tämä lääkerobotti esimerkiksi. Ja sehän auttaa myöskin siinä, että tulee annosteltua oikein ne lääkkeet eikä ne unohdu.

Meri-Tuuli: Joo. Ja näitä on siis jo valmiina, että se on yhteistyötä sitten heidän kanssa ja näin.

Tero: Joo. Vielä siitä, jos miettii palvelua, että tuossa on aika paljon ollut tällaista, tai kuulostaa siltä, että aluksi se on ollut tällaista vähän niin kuin hands-on, että käsin matchataan. Ja sitten haastatellaan ne ihmiset, koska siinä on kumminkin ihmisistä kyse. Mutta sitten toisaalta teillä on tätä alustaa ja digitalisaatiota, täältä tulee raportit. Niin miten te ajattelette, miten te digitalisoitte teidän palvelua ja automatisoitte sitä? Koska kun skaala kasvaa, niin sehän tulee yhä hankalammaksi vaan pyörittää sitä pelkästään vaikka sun ja Sandran toimesta. [naurahtaa]

Meri-Tuuli: Olet julmetun oikeassa siinä. Ja toi on ollutkin meidän yksi isoimmista haasteista, että meillä on parhaimmillaan ollut semmoinen seitsemän hengen teknologiatiimi, joka on sitten rakentanut sitä meidän omaa alustaa. Ja me ollaan pyritty automatisoimaan kaikki semmoiset vaiheet siitä prosessista, kun me matchataan ja rekrytoidaan henkilö ja sitten saatetaan se meidän uusi Gubbe-avustaja ensimmäiselle käynnille, niin siitä ihan mahdollisimman

paljon. Esimerkiksi siellä se automaattisesti löytää asiakkaan lähettyvillä olevat, sata lähintä Gubbe-avustajaa, ja kertoo niistä ominaisuuksia. Ja sitten yhdistellään niitä sen asiakkaan toiveiden mukaan. Mutta mitä me ei varmasti olla pitkään aikaan kauheasti automatisoimassa on sitä Gubbe-avustajan rekrytointia. Että siellä esimerkiksi me halutaan ihan liveinä pitää vähintään puolen tunnin haastattelu, missä sitten kohdataan se ihminen, että me nähdään oikeasti, että minkälainen hän on liveinä. Siellä meillä on ammattitaitoinen rekrytiimi, mikä sitten haastattelee aktiivisesti tekijöitä ja kerää heitä sitten valmiiksi pooliin.

Tero: Mä olen yllät-, tai ei se ehkä yllätys ole, mutta jotenkin, että kun sanot, on satoja Gubbeja tietyllä alueella ja tehdään sitä matchmakingia, että se volyyymi tosiaan taitaa olla aika isoa?

Meri-Tuuli: Joo. Meillä on 15 000 hakemusta tullut tässä muutaman vuoden aikana, että se on valtava.

Tero: Joo. Minkäslaisia ajatuksia tuosta on, onko tämä pelkästään Suomessa vai onko teillä kansainvälisiä laajentumissuunnitelmia? Tai onko jo jotain tapahtunut?

Meri-Tuuli: Joo, me tosiaan Suomessa aloitettiin. Ruotsissa me ollaan nyt oltu kohta kaksi vuotta. Ja sitten UK:n avaus tehtiin nyt sitten viime syksynä suur-Lontoon alueella.

Tero: Ja onko ne olleet yhtä vaikeita tai helppoja kuin Suomi, tai erilaisia?

Meri-Tuuli: Kaikki markkina-avaukset on vaikeita [naurahuksia] ja nämäkään ei ole mitään poikkeuksia. Mutta Ruotsissa alkaa olla aika hyvä tilanne, että siellä meillä on nyt kuluttajaliiketoimintaa. Ja sitten ollaan julkisella puolella nyt tosi, siellä on todella potentiaalinen kasvu tällä hetkellä, että siellä on nyt avattu ensimmäiset kuntayhteistyöt ja se näyttää tosi lupaavalta. Ja UK:ssa on, siellä on ihan sama ongelma tai yhteiskunnan rakennemuutos, että ikääntyneiden määrä kasvaa suhteessa nuoriin ihmisiin. Niin sitten siellä ehkä, kun siellä on yleisesti lastenhoitopalveluita työsuhteetuna, niin tulevaisuudessa se vanhustenhuoltopalvelut näyttäytyy isossa roolissa. Niin sinne ollaan kräkkäämässä koodia.

Tero: Fokus on yksi platformien tällöinen tunnusmerkki, että osataan olla fokusoituneita. Te olette olleet kanssa. Mutta eikö teillä tullut ikinä mieleen, että eikö tätä matchmakingia voisi tehdä vaikka, että nuoret on yksinäisiä, niin löydetään niille toisia nuoria tai joku tarvitsisi koiran ulkoiluttajaa tai jotain muuta? Että oliko se aivan selvää, että tämä on pelkästään tämä vanhusfokus alusta lähtien? Tai tuliko jossakin mieleen, että pitäisi tehdä ehkä jotain muutakin?

Meri-Tuuli: Joo, siis on tullut mieleen. Ja itse asiassa kyllä jossain vähän sillain, ei mitenkään kauhean aktiivisesti, mutta esimerkiksi lastenhoitopalveluita testattiin. No omille lapsille ja sitten kavereiden lapsille ollaan hankittu Gubbe-avustajat lapsenvahdiksi. Mutta sitten siinä on paljon ongelmia loppujenlopuksi, kun ollaan seurattu tuota markkinaa, niin yksikään lastenhoitoalusta ei ole oikein lähtenyt nousuun. Että siellä, no, siellä on paljon ongelmia. Ja nuorten yhdistämiseen, sitten siellä on vähän ehkä se just ongelma, että kuka sen sitten maksaa, että kumpi hyötyy siitä enemmän. Että ainahan sieltä pitää jostain saada se rahakin, että sitä asiaa pystyy tekemään. Niin ja sitten tämä eläinten ulkoilutus, joo, sekin ihan hyvä idea. Mutta just ehkä se fokusointi on se, että sitten se markkinointi on taas niin eri ja se on eri kohderyhmää ja kaikki, että pitäisi taas olla eri perehdytys, se on vähän erilainen avustajajoukko ja näin.

Tero: Joo, kyllä mä näen, että jos se coretuote on sama, noi on eri myyntikanavia. Ja erityisesti ainakin, mitä nyt Suomea tietää, kun tämä markkinarakente on semmoinen kuin on, niin kuulostaa hyvin järkevältä. Ja teillähän on koko Eurooppa vielä valloittamatta tai päästy vasta alkuun. Eli yksi oppi näistä on just se, että pyritään pitämään fokus ja saamaan kriittinen massa usealla markkinalla.

Timo: Ja tuossa tuli hyvin mun mielestä myös toi markkinointinäkökulma. Että se on niin eri juttu, tai pitää rakentaa niin erilainen maine, että se ei ole sama mielikuva, että sulla on luotettava vanhustenhoitaja versus luotettava koiranulkoiluttaja, että ne on eri taidot, mitä siinä tarvitaan.

Tero: No ehdottomasti.

[vauhdikasta elektronista musiikkia]

Tero: Mitäs sä pitäisit parhaimpana onnistumisena tähän asti?

Meri-Tuuli: No ensimmäinen onnistuminen kyllä oli ehdottomasti se, että me saatiin ne ensimmäiset maksavat asiakkaat. Se tuntui ihmeelliseltä. Että alkuun me tehtiin itse niitä käyntejä ilmaiseksi. Ja sitten rekrytoitiin tuttuja ja kavereita, ja sitä matchingia tekeen, niin se oli se ensimmäinen. Ja sitten, no suurin onnistuminen kokonaisuudessaan, mä näen sen, että me ollaan saatu niin paljon tekijöitä tuonne alustalle, että se kiinnostaa nuoria ja siitä on tullut semmoinen vähän niin kuin ilmiö. Että uskon aidosti, että se on tulevaisuudessa se ratkaisu sinne hoitajapulaan, kunhan me saadaan vaan noi päättäjätkin ymmärtämään [pieni naurahdus] sen sillä tasolla, mikä se on tällä hetkellä.

Tero: Terveisiä hallitusneuvotteluihin. [pieni naurahdus]

Meri-Tuuli: Nimenomaan. Mutta hyvään suuntaan ollaan menossa kyllä sielläkin, että uskon näin, että siellä on ihan pakko tehdä muutoksia lakeihin ja muihin. Ja on jo tehtykin poikkeuksia. Mutta sitten meillä on ollut kolme rahoituskierrosta. Me ollaan yhteensä kerätty kuusi miljoonaa euroa tämän yrityksen kasvattamiseksi ja ollaan saatu ihan parhaat sijoittajat mukaan. Että se on tietysti aina iso onnistuminen, että on oikeasti ihmisiä, jotka uskoo siihen ajatukseen, mikä on syntynyt siellä Leppävaaran uimalassa silloin joskus. Ja meillä on ihan mahtavia rekrytointeja tehty, että eihän me kahdestaan Sandran kanssa tätä olla saatu aikaiseksi. Että hyvät tyypit siellä ympärillä, että hehän sitä

hommaa sitten kannattelee ja oikeasti saa niitä asioita tehtyä. Niin se on ollut. Ja sitten, kyllä mä koen myös ylpeyttä siitä, että me ollaan kaksi naista, koska se on hyvin harvinaista täällä startupkentällä ja muutenkin alustabisneksissä. Että kyllä se on aina. Ja sitä kautta tulee myös paljon kyselyitä ja sparrailupyyntöjä ja muita, että koetaan, että ollaan esimerkkinä siinä, että voi alkaa tekemään.

Tero: Ehdottomasti voi alkaa kuka vaan. Ja toi on hieno juttu. Puhutaan sitten hieman teknologiasta vielä eli datasta ja tekoälystä ja muusta. Niin sä mainitsitkin, että teillä on ollut teknologiatiimi, mutta miten ajattelette tätä, että dataa, tekoälyä, miten se on auttanut tai voisi auttaa teitä skaalaamaan tätä palvelua?

Meri-Tuuli: No uskon, että siinä voi olla jotain mahdollisuuksia kyllä. Että ainakin siihen, jos miettii jotain automatisointeja ja asioiden nopeuttamista ja helpottamista, että jotain markkinointitekstejä ehkä voisi saada tehtyä. Tätä me yritettiin vähän, mutta ne ei vielä, [pieni naurahdus] ei ihan vielä tullut semmoista valmista. Mutta uskon, että meidän kaltainen yritys on ehkä viimeinen, joka kauheasti siitä hyötyisi tai että se korvattaisiin jotenkin se palvelun sisältö ainakaan millään tekoälyllä. Että me ollaan niin semmoinen, halutaan pysyäkin siellä asiakkaan päässä ihminen ihmiselle -palveluna, että sitä ei korvaisi mikään teknologia. Vaan että sitten siellä taustalla pyörisi ne, että siitä matchaamisesta ja siitä tehtäisiin mahdollisimman sujuvaa, että se on kannattavaa. Ja me pysyttäisiin mahdollisimman kannattavana, että pystyttäisiin kasvaan myös mahdollisimman suureksi, jolloin yhteiskunnallinen vaikutus on myös isompi.

Tero: Kyllä. Tuo kuulosti siltä, että kun tässä on tämä, että robotit eivät korvaa vanhustenhoitajia any time soon, vaan se on nimenomaan siinä se ihmisläheisyys ja muu. Mutta sitten nämä supportprosessit, että esimerkiksi tämä matchmaking, että siellähän on valtava määrä parametreja, kun sun pitää miettiä, että no kuka haluaa ulkoiluttajaa, minkä ikäinen, mitä kaikkea siellä onkaan. En mä tiedä onko siellä sata parametria vai tuhat, millä sitä matchmakingia tehdään. Mutta siinähän voi koko ajan kehittää sitä. Että kun skaala kasvaa ja on ensin sata, sitten tuhat, sitten kymmenentuhatta, jota pitää siellä matchata.

Meri-Tuuli: Totta. Tähän ehdottomasti kyllä laitetaan paukkuja.

Timo: Sä viittasit noihin vaikutustutkimuksiinkin, että onhan sekin datan hyödyntämistä. Että tiedätte varmaan jatkuvasti yhä tarkemmin, että minkälaiset matchit näiden ihmisten välillä ja minkälaiset toimenpiteet tuo vaikuttavuutta?

Meri-Tuuli: Joo. Ja siis tuohon ehdottomasti voisi vielä käyttää enemmän. Että julkisella puolellahan se on ihan ehdotonta, että dataa on. Ja sillä pystytään todistamaan se hyöty sinne kunnille ja hyvinvointialueille.

Tero: Jos me siirryttäisiin lopuksi vähän pohtimaan vielä sitten Timon kanssa tässä viitekehyksessä, että miten platformeja rakennetaan, että miksi me innostuttiin Gubbesta. Niin Timo mitä ajatuksia sulla on tästä, että mikä on ollut Gubben matka tähän asti, mitä mahdollisuuksia siinä on tästä eteenpäin?

Timo: Musta kolme tosi upeeta asiaa. Ensimmäinen on tämä kitkan poistaminen, että on tunnistettu niitä tärkeitä tarpeita, ja on tunnistettu se, että tällä hetkellä kukaan ei täyty niitä, koska se on niin vaikeeta. Että on tosi vaikea löytää se luotettava nuori sieltä toisesta kaupungista käymään oman läheisen luona. Niin se Gubben ratkaisu on poistanut sen kitkan. Ja se on loistava esimerkki siitä, että miten myös perinteisemmässä, tai ihmislähtöisemmässä toiminnassa, radikaalisti uudenaikaisessa toiminnassa, voi hyödyntää näitä alustatalouden isompien firmojen oppeja. Että siinä missä Uber auttaa matchaamaan kyydin tarvitsijan ja ihmisen kenellä on auto, niin Gubbe auttaa sitten yhdistämään tämän nuoren ja vanhuksen.

Tero: Juuri näin. Ja tästä kitkan poistosta, kun siinä on kolmentyyppistä juttua. On se, että no miten mä löydän sen, miten mä saan sen palvelun käyttööni, tai miten mä pystyn rupeamaan Gubbeksi. Ja siinä tämä matchmaking. Sitten on tämä huoli ja tämmöinen epävarmuus, että mitä siellä nyt tapahtuu, nyt se meni sinne mun läheisen kotiin, niin sitten tulee se raportti. Musta se oli hieno innovaatio. Ja siinä kerrotaan ja voi olla kuva ja se luo semmoista, me ollaan paljon tutkittu tätä engagementia, että miten saadaan sitä sitoutuneisuutta palveluun, niin sulla pitää olla aika tuommoisia yksinkertaisia mekanismeja. Ja sitten viimeinen on vielä tämä luotettavuus, että sä voit luottaa, että saat sitä mitä tilaa ja siinä on joku, joka varmistaa sen. Niin se oli kanssa huomioitu mun mielestä tuossa oikein hyvin.

Timo: Ja Uberissa on tämä ratingsysteemi, että saat antaa tähtiä kyydin jälkeen, niin abstraktina periaatteena sama, että teillä totta kai se luotettavuus pitää ansaita etukäteen, että se ei voi tällainen jälkikäteen toimiva tähtisysteemi. Mutta yhtä lailla se sama periaate on käytössä. Sitten toisena musta tämä fokus on myös todella inspiroiva. Ja nyt varsinkin, kun Meri-Tuuli kerroit näistä, että miten paljon te olette oppinut siitä tässä vuosien aikana, että miten se teidän tarjoamien palveluiden laatu on parantunut, perehdyttäminen on parantunut, ja sitä kautta se teidän maine on parantunut. Ja se kaikki ruokkii itseään ja teistä on tullut se ilmiö. Ja teillä on niin vahva maine, että teihin voi luottaa, ja sitten toisaalta siinä, jos joku randomtyyppi haluaisi alkaa kilpailla teidän kanssa huomenna, niin ei he heti pystyisi samaan.

Tero: Ja sitten toi fokus siinäkin mielessä, että se kriittinen massa, että Suomi ekana, Ruotsi, UK. Tässä on vielä Euroopan maita aika paljon valloitettavana. Niin kannattaako lähteä rönsyilemään lastenhoitoon, koiriin, vaan pitää sen corefokuksen siinä vanhuksissa, niin se oli musta hienoa.

Timo: Ja siinähän se verkostovaikutus lähtee käyntiin. Tai nyt se on jo käynnissä teillä, että on riittävä määrä vanhuksia ja riittävä määrä tekijöitä. Ja nyt tekijöiden määrä on kasvanut nopeammin kuin vanhusten määrä, mutta se fokushan mahdollistaa sen, että molemmat puolet kasvaa.

Tero: Ja se, mikä musta on mielenkiintoista Gubbessa, on myöskin se, että se ei ole teknologinen innovaatio, vaan se on sosiaalinen innovaatio. Eli siinä just tämä oivalletaan, että inhimillinen tarve, joka pitää täyttää, ja lähdetään rakentamaan sitä. Että sen sijaan, että oltaisiin rakennettu kaksi vuotta tai pidempään jotain teknologista platformia, lähdettiin tekemään sitä ja saatiin se liikkeelle. Ja nyt voidaan pikkuhiljaa sitten automatisoida näin kuin tuossa keskusteltu on aikaisemmin. Että näitä alustoja voi rakentaa niin eritavalla. Mutta kummiskin ne tietynlaiset lainalaisuudet, kitkan poisto, fokus, ja sitten sä lähdet teknologialla skaalaamaan, niin toimii, oli se sitten Uber tai Woltti tai Gubbe.

Timo: Ja monelle teknologiastartupillekin tämä voi toimia inspiraationa siinä, että sen bisnesmallin tai palvelumallin toimivuutta voi kehittää aika pitkälle myös ei-teknologisin keinoin. Ja sitten kun ymmärtää sen, että mikä toimii ja mikä asiakastarve on, mikä luo arvoa, niin sitten lähtee automatisoimaan sitä.

Tero: Kyllä. Tässä on upeita. Mites Meri-Tuuli tähän loppuun, niin ajattelet tulevaisuudessa, missä Gubbe on viiden vuoden päästä tai mikä on semmoinen ehkä visio, miten haluaisit muuttaa vanhustenhoitoalaa, jotta meillä kaikilla olisi parempi vanhuus? Ehkä meikäläinen tässä lähimpänä sitä [pieni naurahdus] vanhuutta tästä joukosta.

Meri-Tuuli: No ensin haluan yleisesti sanoa, että mä haluan, että meidän kautta me ollaan normalisoitu se vanhustenhoito, että siellä voi olla meidän kaltaisen perehdytyksen kautta olevia motivoituneita avustajia mukana esimerkiksi kotihoidossa, jolloin me ei tarvita niin paljon sitä, tai olla niin riippuvaisia sitten koulutetuista hoitajista. Koska heitä tarvitaan sitten esimerkiksi tehohoitoon ja muihin, mihin tarvitaan todella paljon sitä vankempaa osaamista. Ja sielläkin on tietenkin paljon semmoista. Ja sitten toinen on, no me halutaan olla maailman suurin ja paras vanhuspalvelu siellä viiden vuoden päästä, minkä kaikki tietää ja haluaa meidän pariin.

Tero: Gubbe, kun on Googlea ja muita verbejä, niin ehkä Gubbestakin tulee verbi, menen gubbeilemaan. Hei kiitos, aivan loistava, oli mukava jutella.

Timo: Kiitos, Meri-Tuuli.

Meri-Tuuli: Kiitos teille, oli aivan ihana olla mukana. Kiitos kutsusta.

[vauhdikasta elektronista musiikkia, pomppivia elektronisia ääniä]