

Kotihoidon kauppapalvelut Uudellamaalla

Tapio Saviranta, FM (tietojenkäsittelytiede)

Aaltomo osuuskunta, Espoo, Finland

Tapio Saviranta, Aaltomo osuuskunta, Espoo, FINLAND. Email: tapio.saviranta@kotikone.fi

Tiivistelmä

Tutkimuksessa kartoitettiin kunnan kotihoidon kautta saatavien kauppapalveluiden toteutusta Uudellamaalla. Tutkimukseen osallistui 16 kuntaa ja se kuvaa tilannetta vuoden 2012 alussa. Tietoja kerättiin puhelinhaastatteluilta ja haastattelutietojen perusteella muodostettiin kymmenen erilaista kauppapalvelumallia, jotka kuvaavat kuntien kauppapalveluiden nykyistä toteutusta.

Ensimmäiselle viidelle kauppapalvelumallille on yhteistä se, että kodinhoitajat toteuttavat kokonaan kauppapalvelun. Esimerkkinä mainitaan Malli 1 – henkilökohtainen palvelu. Malli 1 toimii siten, että kodinhoitaja menee asiakkaan kotiin ja kysyy mitä asiakas haluaa kaupasta. Kodinhoitaja menee sitten kauppaan, keräilee ostokset ja tuo ne samana päivänä asiakkaalle (joskus usealle asiakkaalle). Kolmelle mallille (kymmenestä) on yhteistä se, että kodinhoitajat toteuttavat kauppapalvelun yhdessä kaupan kanssa. Viimeiset kaksi mallia ovat sellaisia, että kauppapalvelu on ulkoistettu eli kunta ei toteuta ostosten keräilyä ja jakelua. Isoissa kaupungeissa kauppapalvelun tarjoaa usein yksityinen yritys, mutta sellaisessa kunnassa, jossa asutus on harva ja jakelumatkat ovat pitkiä, kauppapalvelun ulkoistaminen saattaa olla mahdotonta kauppapalvelun heikon kannattavuuden takia.

Tietojen keruun ja nykytilakuvauksen lisäksi tutkimukseen sisältyi uusien kauppapalvelumallien ideoiminen. Kauppapalvelun jokaista kolmea vaihetta on pyritty tehostamaan. Nämä vaiheet ovat 1) ostoslistan kirjoittaminen ja käsittely, 2) ostosten keräily ja 3) ostosten jakelu eli kotiin toimitus. Uusissa kauppapalvelumalleissa ostoslistojen kirjoittaminen ja käsittely eli vaihe 1) toteutetaan sähköisenä käyttäen sähköpostilaatikkoa tai sopivaa internet-sovellusta, vaiheessa 2) hyödynnetään internet-sovelluksesta saatavaa ns. yhdistelistaa, jonka avulla keräillään usean asiakkaan ostokset ja vaiheessa 3) jaetaan usean asiakkaan ostokset kerralla käyttäen tarkoituksenmukaisia kuljetuslaatikoita.

Avainsanat: kotihoito, kauppapalvelut, palvelukonseptointi

Johdanto

Tutkimus liittyi Aalto yliopiston Protomo-toimintaan [1], jossa kehitetään tuote- ja palveluinnovaatioita ja tuetaan yrittäjyyttä. Tutkimuksessa pyrittiin antamaan kunnille tietoa kauppapalveluiden nykyisistä toteutustavoista ja ideoita siitä, miten kunta voi halutessaan muuttaa omaa kauppapalveluansa. Kauppapalvelulla tarkoitetaan sellaista palvelua, jossa ruoka- ja muita päivittäistavaroita toimitetaan kaupasta kotihoidon asiakkaan kotiin.

Artikkelin luvussa 2 kuvataan puhelinhaastatteluiden toteutusta ja tuloksia tutkimukseen osallistuneiden kuntien osalta. Kunnat olivat: Askola, Hanko, Hyvinkää, Järvenpää, Karviainen (perusturvakuntayhtymä), Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Loviisa, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Raasepori ja Sipoo. Puhelinhaastattelussa saatujen tietojen perusteella muodostettiin kymmenen erilaista kauppapalvelumallia.

Artikkelin luvussa 3 analysoidaan nykyisiin kauppapalvelumalleihin liittyviä tehokkuusongelmia ja etsitään niihin ratkaisuja. Ratkaisuihin pohjautuen esitetään kuusi uutta kauppapalvelumallia.

Artikkelin luku 4 sisältää yhteenvedon.

Puhelinhaastattelut ja nykytilan kartoitus

Kauppapalveluiden nykytilan kartoitus suoritettiin puhelinhaastatteluina. Haastateltavat löytyivät kunnan Internet-sivujen kautta. Useimpien kuntien osalta haastateltava oli koko kunnan kotihoidosta vastaava henkilö. Joidenkin kuntien osalta haastateltava vastasi kunnan yhden kodinhoitoalueen kauppapalveluista. Kuntaliitosten tai kuntien keskinäisen yhteistyön johdosta osa haastateltavista oli vastuussa usean kunnan kauppapalveluista. Osassa kunnissa otettiin ensin yhteyttä koko kunnan kotihoidosta vastaavaan henkilöön, mutta haastateltava oli lopulta toinen henkilö. Lyhyesti sanoen haastateltaviksi valikoitui osittain sattumanvaraisesti henkilöitä, jotka tiesivät, miten kauppapalvelu on toteutettu joko a) kunnassa, b) kunnan sisäisellä kodinhoitoalueella tai c) usean kunnan muodostamassa kokonaisuudessa.

Haastattelukysymykset

Haastatteluiden tavoitteena oli muodostaa mahdollisimman selkeä käsitys siitä, miten kuntien kotihoidon kautta tilattavat kauppapalvelut on käytännössä toteutettu. Tutkimus perustuu oletukseen, että jokainen kauppapalvelu jakaantuu kolmeen vaiheeseen: 1) ostoslistan kirjoittaminen ja käsittely, 2) ostosten keräily ja 3) ostosten jakelu eli kotiin toimitus. Nimenomaan näistä vaiheista haluttiin yksityiskohtaisia tietoja. Haastateltaville esitettiin viisi kysymystä, joista kaksi ensimmäistä olivat tutkimuksen kannalta tärkeimmät.

Kysymykset:

1. Miten kauppapalvelu on käytännössä toteutettu?
2. Mitä ongelmia kauppapalveluun mahdollisesti liittyy?
3. Kuinka moni kotihoidon asiakas saa kauppapalvelua?
4. Kuinka usein asiakas saa keskimäärin kauppapalvelua?
5. Saavatko asiakkaat myös pakasteita?

Nykyisiä kauppapalvelumalleja

Haastatteluista saatujen tietojen perusteella muodostettiin seuraavassa esitettävät kauppapalvelumallit. Kunkin mallin yhteydessä on mainittu ainakin yksi kunta, jossa malli on käytössä (jotkin kunnat käyttävät useita malleja rinnakkain).

Ensimmäiset viisi mallia ovat sellaisia, joissa kodinhoitajat toteuttavat kokonaan kauppapalvelun.

Malli 1 – henkilökohtainen palvelu. Malli 1 toimii siten, että kodinhoitaja menee asiakkaan kotiin ja kysyy mitä asiakas haluaa kaupasta, ja menee sitten kauppaan, keräilee ostokset ja tuo ne samana päivänä asiakkaalle (joskus usealle asiakkaalle). Mallia käyttävät Inkoo, Mäntsälä ja Pornainen.

Malli 2 – henkilökohtainen palvelu, soitto ensin. Kodinhoitaja soittaa asiakkaalle ja kysyy mitä asiakas haluaa kaupasta. Sitten kodinhoitaja hakee ostokset samana päivänä kaupasta asiakkaalle. Mallia käyttää Kirkkonummi.

Malli 3 – vaihteittainen jakelu. Muistuttaa mallia 3, mutta ostoksia ei tuoda suoraan kaupasta asiakkaalle, vaan ne tuodaan kaupasta kunnan tiloissa sijaitsevaan jääkaappiin ja jaellaan jääkaapista asiakkaille tulevien asiakaskäyntien yhteydessä. Mallia käyttävät Loviisa ja Myrskylä.

Malli 4 – tehostettu keräily. Keräilytyössä on apuna tietynlainen lomake, joka jäsentää ostokset keräilyä nopeuttavalla tavalla. Keräilyn ja jakelun suorittaa kodinhoitaja. Mallia käyttävät Kerava ja Nurmijärvi.

Malli 5 – tehostettu keräily ja jakelu. Muistuttaa mallia 4 eli siinäkin käytetään keräilyä nopeuttavaa paperilomaketta. Yksi kodinhoitaja suorittaa ostosten keräilyä ja samaan aikaan 1-2 kodinhoitajaa suorittaa jakelua. Mallia käyttää Hyvinkää.

Seuraavat kolme mallia ovat sellaisia, että kodinhoitajat toteuttavat kauppapalvelun yhdessä kaupan kanssa.

Malli 6 – kaupan työntekijä keräilee, kodinhoitaja jakelee. Kodinhoitaja tekee ostoslistan yhdessä asiakkaan kanssa ja toimittaa ostoslistan kauppaan. Seuraavana päivänä kaupan työntekijä keräilee ostokset ja kodinhoitaja noutaa ostokset ja jakelee ne asiakkaille. Mallia käyttää Raasepori.

Malli 7 – ostoslistat sähköisesti kauppaan. Muuten samanlainen kuin malli 6, mutta kodinhoitaja ei vie ostoslistoja kauppaan, vaan lähettää ostoslistat faksilla tai sähköpostilla kauppaan, tai soittaa sinne. Mallia käyttävät Hanko, Järvenpää ja Porvoo.

Malli 8 – kaupan työntekijä keräilee, jakeluauto jakelee. Keräily on ulkoistettu ja jakelun suorittaa kodinhoitajien sijaan kunnan jakeluauto. Mallia käyttää Vihti (Karviaisen perusturvakuntayhtymässä).

Seuraavat kaksi mallia ovat sellaisia, että kauppapalvelu on ulkoistettu sekä keräilyn että jakelun osalta.

Malli 9 – yksityinen kauppapalvelu. Kodinhoitaja tekee ostoslistan yhdessä asiakkaan kanssa ja lähettää ostoslistan faksilla tai sähköpostilla kauppapalveluyritykseen (tai soittaa sinne). Kauppapalveluyritys toteuttaa keräilyn ja jakelun. Mallia käyttävät Kauniainen ja Sipoo.

Malli 10 – kolmas sektori. Kolmas sektori toteuttaa keräily- ja jakeluvaiheen joidenkin kauppapalvelua tarvitsevien kuntalaisten osalta. Mallia käyttävät Lohja ja Vihti.

Kauppapalvelun ulkoistaminen tai jakelun tai keräilyn ulkoistaminen kiinnostaa muutamia kuntia, mutta yhteistyökumppaneiden saaminen koetaan vaikeaksi.

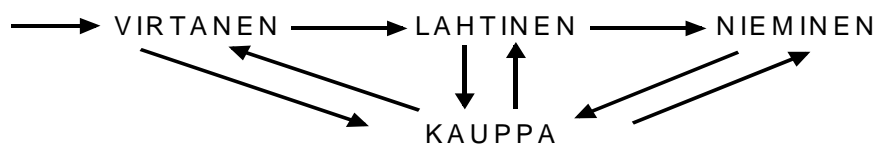
Kauppapalveluiden kehittäminen

Eräs luonteva kehitystavoite on kauppapalvelu, joka tarjoaa asiakkaille laadukkaan palvelun, mutta jonka hinta ei ole liian korkea asiakkaille eikä kunnalle. Toinen mahdollinen tavoite on se, että sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voisi keskittyä aiempaa enemmän asiakastyöhön. Molemmat tavoitteet edellyttävät tehokkuutta eli kauppapalvelu ei saisi viedä liikaa kunnan työntekijän tai yksityisen sektorin työntekijän työaika.

Tietotekniikka saattaa tehostaa kauppapalvelun toimintaa [2]. Tietotekniikka on kuitenkin vain eräs osa kauppapalvelua. Samoin kauppapalvelu on osa suurempaa kokonaisuutta, sillä kotihoidon tulee tarjota asiakkailleen muitakin palveluja. Tietotekniikan lisäksi on syytä kiinnittää huomiota ostosten kuljetukseen asiakkaille. Sopivilla kuljetusratkaisuilla taataan kylmäketjun katkeamattomuus silloinkin, kun ostosten jakelu kestää melko kauan, esimerkiksi asiakkaiden suuren lukumäärä vuoksi, pitkien kuljetusmatkojen vuoksi, tai siitä syystä, että asiakaskäynnit ovat ajallisesti pitkiä. Yksittäinen asiakaskäynti luonnollisesti pitenee, kun asiakkaalle tarjotaan kauppapalvelun lisäksi jotain muuta kotihoidon palvelua. Sopivat kuljetusratkaisut lisäävät mahdollisuuksia sekä kauppapalvelun että kotihoidon muiden palveluiden toteutuksessa.

Ongelmia ja ratkaisuja

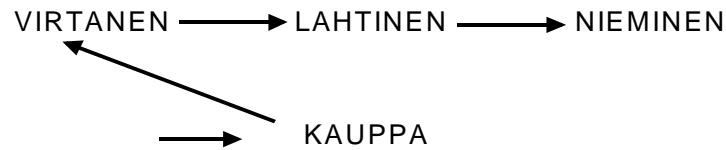
Seuraavassa esitetään kauppapalveluihin liittyviä periaatteellisia ongelmia ja ratkaisuja. Kunnan työntekijän, esimerkiksi kodinhoitajan, työaika voi kulua paljon autolla ajamiseen ja kaupassa asioimiseen. Kuvassa 1. kodinhoitaja toimii edellä kuvatun mallin 1 mukaisesti eli hän käy kunkin asiakkaan luona kysymässä ostokset, keräilee asiakkaan ostokset kaupassa ja tuo ne samana päivänä asiakkaalle.



Kuva 1. Kauppapalveluun sisältyy aikaa vievä jakeluvaihe.

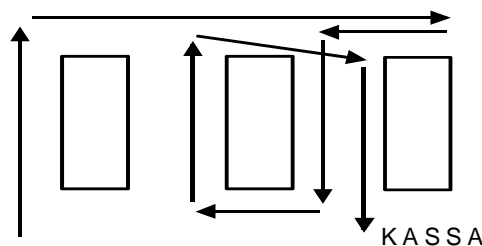
Kuvassa 1 nuolet kuvaavat kodinhoitajan siirtymistä. Kodinhoitaja menee ensin Virtasen luo, sitten kauppaan, takaisin Virtaselle, sitten Lahtisen luo jne. Oletetaan, että kukin siirtyminen, jota on kuvattu nuolella, kestää 15 minuuttia. Silloin siirtymisiin kuluu 9×15 minuuttia eli 2 tuntia ja 15 minuuttia.

Kuvassa 2 esitetään eräs ratkaisu kuvan 1 ongelmaan. Siinä kodinhoitaja keräilee kolmen asiakkaan ostokset ja kuljettaa ne asiakkaille. Järjestys on sama kuin kuvassa 1 eli ensin ostokset saa Virtanen, sitten Lahtinen ja lopuksi Nieminen. Kuvassa 2 kodinhoitajan siirtymisiin kuluu 4×15 minuuttia eli 1 tunti.



Kuva 2. Kauppapalvelun jakeluvaihe on tehokas.

Kuva 3 esittää kodinhoitajan kulkureittiä kaupassa, kun hän keräilee yhden asiakkaan ostokset. Ongelmana on erityisesti se, että keräilyvaihe täytyy toistaa jokaiselle asiakkaalle (Virtanen, Lahtinen, Nieminen) erikseen.



Kuva 3. Keräilyvaihe yhden asiakkaan osalta.

Seuraavassa kohdassa esitettävä OJP-sovellus tarjoaa erään ratkaisun kuvan 3 ongelmaan. Ratkaisu on lyhyesti sanottuna sellainen, että keräilijä kykenee keräämään kerralla usean asiakkaan ostokset, mikä säästää aikaa.

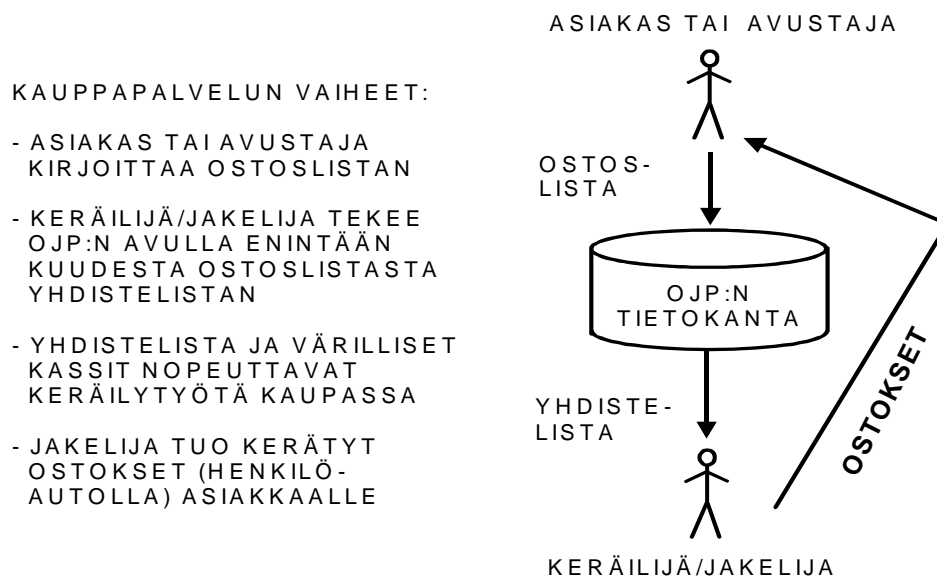
Yksityisillä kauppapalveluyrityksillä on käytössään sähköinen ostosten tilausjärjestelmä ja tehokas jakeluvaihe. Varsinkin suurissa kaupungeissa kauppapalvelu on ulkoistettu. Kaikissa kunnissa ulkoistaminen ei kuitenkaan ole mahdollista mikäli yksityinen kauppapalvelu ei kykene toimimaan kannattavasti. Kauppapalvelun vaatiman työ­ määrän lisäksi haasteena ovat viileä ja pakastekuljetusten toteutus. Ostoksia täytyy suojata kesällä kuumuutta vastaan ja talvella kylmyyttä vastaan, mikä edellyttää tietynlaista kalustoa.

Yksityiset kauppapalveluyritykset käyttävät erikoisvarusteluja paketti tai kuorma-autoja. Erikoisvarusteltu jakeluauto vaatii kuitenkin suuren määrän kotihoidon asiakkaita, jotta sen hankinta ja käyttö kannattaa. Kun kunnan kodin­ hoitajalla on käytössään henkilöauto, sekin mahdollistaa tehokkaan jakelun käytettäessä ammattikäyttöön tarkoi­ tettuja kuljetuslaatikoita [3] ja geelimattoja, tarkemmin sanoen kylmägeelimattoja -1 °C viileäkuljetuksiin ja pakastegeelimattoja -23 °C pakastekuljetuksiin. Lisäksi tarvitaan lämpötilanmittausjärjestelmä [4].

Samaan kuljetuslaatikkoon mahtuu useita ostoskasseja. Kun ostoskassit ovat erivärisiä, niin eri asiakkaille kuljetet­ tavat ostoskassit on helppo erottaa toisistaan. Kassit on valmistettu esimerkiksi kuitukankaasta [5]. Viileä- ja pakas­ tetuotteiden lisäksi asiakkaat tarvitsevat muita tuotteita, esimerkiksi leipää, hedelmiä ja WC-paperia. Nämä muut tuotteet laitetaan omaan kassiinsa. Muiden tuotteiden osalta kuljetuslaatikko ei rajoita kassin kokoa eli toinen asiakkaalle vietävistä ostoskasseista voi olla tilavuudeltaan melko suuri.

OJP-sovellus

OJP on artikkelin kirjoittajan tekemä tietokantasovelluskurssin harjoitustyö, tarkemmin sanoen Java-servleteillä toteutettu internet-sovellus. OJP vastaanottaa sähköisiä ostoslistoja asiakkaalta tai hänen avustajaltaan. Kuvassa 4 avustaja on esimerkiksi omainen tai kodinhoitaja. Keräilijä on puolestaan henkilö, joka suorittaa ostosten keräilyä, ja jakelija on henkilö, joka jakelee ostokset eli vie ne asiakkaille. Kodinhoitajat ja/tai muut kauppapalvelun toteutukseen osallistuvat henkilöt voivat hyödyntää OJP:tä ryhmätyövälineenä. Kauppapalvelun toteutuksesta riippuen jakelija ja keräilijä ovat sama tai eri henkilö.



Kuva 4. Kauppapalvelun vaiheet käytettäessä OJP:tä.

Ostosten keräily on sujuvaa, koska ns. yhdistelista esittää ostokset tuoteryhmittäin ja tuoteryhmien sisällä väreittein. Kassit ovat erivärisiä, jotta tuotteet on helppo laittaa oikeisiin kasseihin. Yhdistelistan avulla keräilijä voi kerätä ostoskärriihin sijoitettuihin värikkäisiin kasseihin yhdellä kertaa 2-6 asiakkaan ostokset.

Yhdistelista luodaan seuraavasti. OJP-sovellusta käyttävä henkilö ottaa käsittelyyn yhden ostoslistan kerrallaan ja tekee kunkin ostoksen perään tuoteryhmämerkinnän (1-2 kirjainta). Kun henkilö on käsitellyt näin kaikki samaan yhdistelistaan sisällytettävät ostoslistat (2-6 kpl) ja painanut käyttöliittymässä "Tee yhdistelista" -nappulaa, OJP muodostaa yhdistelistan. Kuva 5 esittää esimerkin yhdistelistasta.

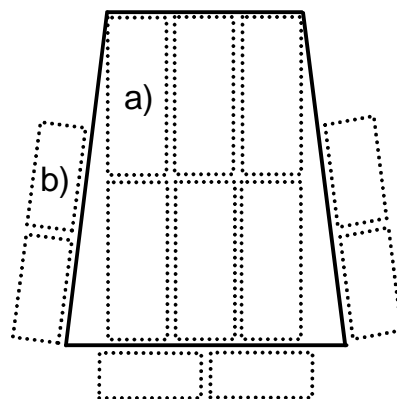
sininen, Liljatie 31
 violetti, Lummetie 24
 ...
HEDELMÄT
 -- sininen
 ---- appelsiineja 6 kpl
 -- vihreä
 ---- omenoita 1 kg
 ---- luumuja 400 g

LEIPÄTUOTTEET
 -- sininen
 ---- ruisleipä (Fazer)
 -- vihreä
 ---- kauraleipä (tuore)
 ...

Kuva 5. Osa yhdistelistaa.

Keräilijä ottaa yhdistelistan mukaansa kauppaan ja keräilee listaan merkityt ostokset. Hän näkee kuvan 5 yhdistelistasta esimerkiksi sen, että siniseen kassiin pitää laittaa kuusi appelsiinia ja vihreään kassiin 1 kilo omenoita ja 400 g luumuja. Yhdistelistan alkuosa sisältää toimitusosoitteet jakelun kannalta järkevässä järjestyksessä. Kuvan 5 esimerkissä siniset kassit pitää toimittaa Liljatielle ja vihreät kassit Lummetielle.

Kuva 6 esittää ostoskärryt ja ostoskassit (yhteensä 12 kpl) ylhäältä päin katsottuna. Kassi b) on tarkoitettu viileätuotteille ja kassi a) muille tuotteille. Kuusi kassia on ripustettu ostoskärryjen laidoille, jotta kärryjen kapasiteetti tulee täysin hyödynnettyä.



Kuva 6. Ostoskärryihin sijoitetut kassit kuudelle asiakkaalle.

Kuvassa 6 kassissa b) on koukut kahdessa kulmassa, jotta sen voi ripustaa ostoskärryihin. Kassin b) ja viiden muun samankokoisen kassin pitää mahtua kylmäkuljetuslaatikkoon. Jos ostoskärryt ovat pienikokoiset, niihin mahtuu esimerkiksi 4 + 4 kassia eli neljän asiakkaan kassit. Ostokset voi mahdollisesti tuoda ostoskärryillä auton luo ja nostaa kassit sitten yhteen tai useampaan kuljetuslaatikkoon auton tavaratilassa.

OJP on tietävästi ainoa sovellus, joka muodostaa yhdistelistan. On olemassa sovelluksia, jotka auttavat keräilijää löytämään tietyt tuotteet kaupassa. Näistä sovelluksista käytetään yleensä nimitystä "shopping navigator" [6]. Lisäksi on olemassa ostosten tilaamiseen tarkoitettuja kauppapalvelusovelluksia [7], joissa käyttäjä valitsee ensin tuoteryhmän ja sitten tuotteen valitusta tuoteryhmästä. Näiden sovellusten eräs etu on, että tuote tulee tarkasti määritettyä, mutta valintojen suorittaminen suuresta tuotevalikoimasta on melko hidasta. Lisäksi sujuva käyttö edellyttää riittävän suurikokoista näyttölaitetta. OJP:n käyttöön riittää (pienikokoinen) puhelin ja kirjoitetun ostoslistan voi tallentaa puhelimen muistiin (asiakkaat tilaavat yleensä samoja ostoksia). OJP sisältää samoja ominaisuuksia kuin "shopping navigator" ja kauppapalvelusovellukset, mutta toimii lisäksi ryhmätyövälineenä.

Artikkelin kirjoittaja on kokeillut OJP:tä kolme kertaa 3-4 ”asiakkaan” kanssa ja OJP toimi odotusten mukaisesti.

Uusia kauppapalvelumalleja

Tässä esiteltäville uusille kauppapalvelumalleille on yhteistä se, että niiden jakeluvaihe on kuvan 2 mukainen. Toisin sanoen ostokset viedään kaupasta suoraan asiakkaiden koteihin, ja aina kun mahdollista, ainakin neljälle asiakkaalle kerrallaan.

Lisäksi malleille on yhteistä se, että niissä käytetään kuljetuslaatikoita lisävarusteineen sekä kasseja, jotka ovat tilavuudeltaan sopivia kuljetuslaatikoihin ja kaupan ostoskärryihin.

Lisäksi malleille on yhteistä se, että ostosten tilaus suoritetaan sähköisesti. Tilaus suoritetaan siis OJP:llä tai sähköpostilla. Jos ostoslistan kirjoittajalla on käytössään Internetissä toimiva puhelin, hän voi kirjoittaa sillä ostoslistan ja lähettää ostoslistan sähköpostilla.

Vain osa nykyisistä puhelimista toimii Internetissä. Eräillä matkapuhelinliittymillä voi kuitenkin luoda sähköpostiviestin toimimalla seuraavalla tavalla:

- a) ostoslistan kirjoittaminen tekstiviestinä,
- b) sähköpostiosoitteen kirjoittaminen ”viestin vastaanottaja” -kenttään,
- c) tekstiviestin lähettäminen (tekstiviesti muuntuu automaattisesti sähköpostiviestiksi).

Sähköpostiosoite, johon ostoslista lähetetään puhelimella, on esimerkiksi: kunnan.kauppapalvelu@askola.fi. Tämän sähköpostilaatikon käyttäjätunnus ja salasana ovat kaikkien niiden henkilöiden tiedossa, jotka osallistuvat kauppapalvelun toteutukseen.

OJP on sähköpostilaatikkoa parempi vaihtoehto siinä suhteessa, että OJP:stä saa yhdistelistan keräilijän käyttöön. Vaikka yhdistelistan tekeminen vaatii manuaalista työtä, se nopeuttaa ostosten keräilyä.

Ensimmäiset kaksi mallia ovat sellaisia, että kodinhoitajat toteuttavat kokonaan kauppapalvelun. Kodinhoitajat voivat muodostaa tiimin, jossa kukin tiimin jäsen toimii vuorollaan keräilijänä ja/tai jakelijana. Asiakkaiden tilauksia kerätään kotihoitokäyntien yhteydessä tai soittamalla, mutta ostosten toimitus tapahtuu myöhemmin, mahdollisesti seuraavana päivänä.

Malli 1 – sähköpostilaatikko ja tehokas jakelu. Kodinhoitajat kirjoittavat ostoslistan sähköpostiviestiin, jos heillä on Internetissä toimiva puhelin. Muuten he kirjoittavat edellä kuvatun tekstiviestin, joka muuntuu sähköpostiviestiksi. Kodinhoitaja tulostaa sähköpostilaatikkoon lähetetyt ostoslistat ja suorittaa ostosten keräilyn ja jakelun.

Malli 2 – OJP ja tehokas keräily ja jakelu. Muuten samanlainen kuin malli 1, mutta yksittäisten ostoslistojen sijaan keräilyssä käytetään OJP:llä tehtyä yhdistelistaa. Mallissa 2 käytetään sähköpostilaatikkoa vain silloin, kun kodinhoitajalla ei ole käytössä Internetissä toimivaa puhelinta. Muutoin tilaukset tehdään OJP:n tilausikkunan kautta.

Seuraavat kaksi mallia ovat sellaisia, että kodinhoitajat toteuttavat ostosten jakelun, mutta eivät keräilyä.

Malli 3 – kaupan työntekijä keräilee, kodinhoitaja jakelee. Kuljetuslaatikon ansiosta keräily on mahdollista suorittaa ennen kaupan avaamista (tärkeä piirre etenkin pienissä kaupoissa). Mallissa käytetään melko pienikokoista kuljetuslaatikkoa, jonka yksikin ihminen jaksaa hyvin nostaa. Kodinhoitaja noutaa täytetyt kuljetuslaatikot ja kassit kaupasta.

Malli 4 – koululainen keräilee, kodinhoitaja jakelee. Malli on muuten samanlainen kuin malli 3, mutta koululainen suorittaa keräilytön ennen koulun alkamista.

Seuraavat kaksi mallia ovat sellaisia, että kodinhoitajat kirjoittavat ostoslistat, mutta eivät osallistu keräilyyn ja jakeluun.

Malli 5 – taksi jakelee. Ostosten keräily suorittaa kaupan työntekijä tai koululainen ja jakelun suorittaa taksin kuljettaja.

Malli 6 – tukityöllistetty suorittaa kauppapalvelun. Malli voi soveltua sellaiseen kuntaan, joka haluaa ulkoistaa kauppapalvelun.

Edellä kuvattuja malleja voi jossain määrin yhdistää keskenään, tai luoda aivan uusia malleja. Joidenkin mallien käyttökelpoisuutta rajoittaa se, että jakelijana tai keräilijänä toimivalla henkilöllä tulisi olla hygieniapassi [8].

Yhteenveto

Erityisesti valtioissa, joissa ikäihmisten osuus väestöstä kasvaa, kauppapalveluiden ja muiden kotihoitopalveluiden tarve lisääntyy [9]. Tässä tutkimuksessa keskityttiin kauppapalveluun. Tutkimukseen sisältyi tietojen kerääminen haastattelemalla kotihoidosta vastaavia ihmisiä, kauppapalvelumallien kokoaminen haastattelutiedoista, näihin mallien liittyvien ongelmien analysoiminen ja uusien mallien muodostaminen. Tutkimuksen perustella vaikuttaa siltä, että kauppapalvelun 1. vaihe (ostoslistan kirjoittaminen ja käsittely) lyhenee käyttämällä internet-sovellusta (esim. OJP) tai sähköpostia tai puhelinta, kauppapalvelun 2. vaihe (ostosten keräily) lyhenee käyttämällä OJP:ta ja kauppapalvelun 3. vaihe (ostosten jakelu) lyhenee käyttämällä kuljetuskalustoa, joka mahdollistaa useiden ostosten jakelun kerralla. On olemassa kuntia tai muita maantieteellisiä alueita, joissa kauppapalvelun ulkoistaminen ei ole mahdollista. Hyvällä suunnittelulla kunta voi saada aikaan kauppapalvelun, joka täyttää palvelulle asetetut laatu- ym. kriteerit ja on samalla kustannustehokas.

Lähteet

[1] Protomo, Saatavilla: www.protomo.fi/aalto.

[2] Hannele Hyppönen, Internetin hyödyntäminen kotipalveluissa, SoTeTiTe 2003 Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Saatavilla: www.stty.org/joomla/images/stories/osve1_03.pdf.

[3] Kuljetuslaatikko, "Artekno EPP-EPS, Kylmä kylmänä – kuuma kuumana." Saatavilla: <http://www.artekno.fi/Solumuovi>.

[4] Lämpötilanmittausjärjestelmä, Saatavilla: www.artekno.fi/filelibrary/esite/Artekno_EPP-EPS.pdf.

[5] Kuitukassi. Saatavilla: www.napakka.fi/eko2010.html.

[6] Shopping navigator. Saatavilla: www.appszoom.com/android_applications/shopping/shopping-navigator_bwbrp.html.

[7] Kauppapalvelusovellus. Saatavilla: www.gastronautti.fi/kauppakassi/tok/.

[8] Hygieniapassi. Saatavilla: www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/.

[9] Leif Sonkin, Tuula Petäkoski-Hult, Kimmo Rönkä ja Hans Södergård, Seniori 2000 - Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannele. Saatavilla: www.turvallinenkoti.fi/doc/Seniori2000Sitra.pdf.