

## 5.6 Liiketoiminnan kehittäminen – Rautakesko Oy

Pirkko Kasanen ja Jukka-Pekka Ritala

### 5.6.1 Tarkoituksena rautakaupan kehittäminen

Rautakesko Oy:n tuotekehityshanke toimi samanaikaisesti Tulevaisuuden senioriasuminen –projektin tutkimusosioiden kanssa. Sen tavoitteena oli

- etsiä asumiseen liittyviä ratkaisuja, joita rautakauppa verkostoineen voi toteuttaa
- selvittää, millaisia erilaisia mahdollisuuksia senioriasuminen ja sen kehittäminen voi tarjota rautakaupalle mihin verkostoihin rautakauppa voi kuulua ja miten luoda uusia palvelu- ja toimintamalleja ja etsiä rautakaupan verkostoon uusia yrittäjöpohjaisia työpaikkoja.

Tarkoituksena oli hyödyntää tutkimusta eri tavoin:

- tavarakaupallinen hyödyntäminen: hankitaan ja myydään senioriasumiseen liittyviä erilaisia tuote- ja materiaaliratkaisuja
- palveluiden kehittäminen: luodaan ja kehitetään erilaisia rautakaupan palveluita, jotka liittyvät tavarakauppaan, esimerkiksi erilaisia asennuspalveluja
- palveluverkoston kehittäminen: asennus- ja remonttitoiden välittäminen alan yrittäjille sekä toisaalta yrittäjöpohjaisen toiminnan mahdollistaminen
- rautakauppojen suunnitteleminen ja varustaminen siten, että senioriväestön asioiminen on turvallista ja helppoa, sekä tuoteinformaation ja henkilökunnan roolin vahvistaminen seniorien asioinnin tukena.

Kehitystyössä Rautakesko teki yhteistyötä Työtehoseuran kanssa, joka toimi asiantuntijana tuoden hankkeeseen oman tutkimustietämyksensä ja Tulevaisuuden senioriasuminen –projektin tutkimusosioiden annin.

### 5.6.2 Lähtökohtana nykytila ja ennusteet

Tulevaisuuden senioriasuminen –projektissa laadittiin katsaus senioriasumisen nykytilanteeseen sekä tuotettiin ennusteita. Näitä on raportoitu tarkemmin omissa luvuissaan loppuraportissa. Rautakaupalle tilanne merkitsee huomattavaa markkinamahdollisuutta.

Yli 65-vuotiaitten määrä Suomessa on jo yli 800 000 ja kasvaa yli 1,2 miljoonaan vuoteen 2020 mennessä. Voimakkainta kasvu on Etelä-Suomessa, mutta senioritalouksien suhteellinen osuus väestöstä on suurin maan harvaan asutuilla seuduilla. Uusien asuntojen vuotuiseksi tarpeeksi arvioidaan 30 000 asuntoa. Suurin osa käytössä olevasta asutokannasta on siis jo rakennettu ja korjausrakentamista tarvitaan. Valtaosa senioreista asuu nyt ja tulevaisuudessa itsenäisesti omissa kodeissaan.

Nykyisten rakennusten ongelmia ja puutteita on tunnistettu. Useat asunnot ovat liian ahtaita, varsinkin wc- ja kylpytilojen sekä säilytystilojen osalta. Portaat sekä hissien puute tuottavat ongelmia.

Kaikenlaisten palvelujen tarve, tarjonta ja käyttö kasvaa. Palveluja tarvitaan arjen askareista suoriutumiseen, remonttien tekoon, terveydestä ja kunnosta huolehtimiseen sekä hemmotteluksi ja elämänlaadun kohottamiseen.

Tulevaisuuden senioreista monet pitävät kahta kotia tai harkitsevat mahdollisesti maalle muuttoa.

### 5.6.3 Työkaluna itsenäisen asumisen mallit

Työteho-seura kehitti ELDERATHOME-projektissa (Kasanen 2004) Itsenäisen asumisen mallin, joka koostuu ns. Pallomallista sekä Toimintokorteista (Kasanen & Kivilehto 2004). Lähtökohtana on asukkaan elämä kokonaisuutena ja siihen liittyvät toiminnot. Malli koskee asunnon lisäksi ympäristöä ja palveluita.

Mallin tarkoituksena on muodostaa kokonaisvaltainen kuva ikäihmisten asumisesta ottaen huomioon asuntoon ja asumiseen vaikuttavat monet erilaiset ja samanaikaisesti vaikuttavat tekijät. Mallin yksi keskeinen tehtävä on asukkaan asumistietoisuuden herättäminen: tarkoitus on saada asukas pohtimaan omaa tilannettaan ja erityisvaatimuksiaan esimerkiksi remonttia suunniteltaessa.

Asunnon Pallomalli koostuu neljästä muuttujasta:

- asunnossa tehtävät *toiminnot*
- asunnon *resurssit*
- asumisen *laatutekijät*
- asukkaan *kyvyt*

#### **Asunnossa tehtävät toiminnot**

Toiminnot voivat olla päätoimintoja tai tukitoimintoja. Päätoiminnoissa asukas on aina itse mukana, vaikka autettunakin, esimerkkinä henkilökohtainen hygienia tai ateriointi. Tukitoimintoja voidaan teettää kokonaan toisella, esimerkkinä kotitaloustyöt, kuten vaatehuolto tai ruoanvalmistus.

Asuntoon liittyviä päätoimintoja ovat

- itsestä huolehtiminen ja kuntoilu
- ruokailu
- henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen
- liikkuminen
- virkistys, kommunikaatio ja itsensä toteuttaminen
- nukkuminen ja lepo.

Asuntoon liittyviä tukitoimintoja ovat

- puutarhanhoito ja kiinteistön kunnossapito
- kotityöt
- säilytys.

Syventymällä toimintoihin ja niiden sisältöön, joka painottuu eri tavoin eri henkilöillä, päästään etsimään uusia ratkaisuja avoimemmin kuin jos lähdettäisiin suoraan pohtimaan tiettyjen ennalta määrättyjen huonetilojen kohennustarvetta.

#### **Asunnon resurssit**

Kun halutaan edistää ihmisen toimintojen sujumista kotona, harkitaan asunnon tarjoamien resurssien parantamista. Näitä resursseja ovat esimerkiksi:

- asunnon operatiiviset (jonakin toimivat) osat – ovet, ikkunat, katkaisimet, lukot, hanat
- asunnon tekniikka – lämmitys, valaistus ja ilmanvaihto
- kannettavat laitteet – turvaranneke
- kalusteet – pöydät, tuolit, sohvat, sängyt
- kodinkoneet – pyykin- ja astianpesukone, liesi, mikroaaltouuni, jääkaappi
- tietoliikennetekniikka – tietokone, telefaksilaite, hälytyslaitteet, kaukosäätimet
- työvälineet – siivousvälineet, taloustarvikkeet

- viihde-elektronikka – musiikinkuuntelulaitteet, televisio, radio
- tilat – keittiö, pesutilat, oleskelutilat, vaatehuoltotila, työtila.

### **Asumisen laatutekijät**

Laatutekijät ovat tärkeitä elämän laadun parantamisessa ja liittyvät erityisesti itsensä toteuttamiseen ja sosiaalisiin kontakteihin. Laatutekijöiden merkitys ei rajoitu ikäihmisiin, mutta saattaa korostua ikäihmisten asumisessa. Asumisen laatutekijöitä ovat

- esteettisyys
- mukavuus
- toimivuus
- turvallisuus (ulkoinen ja sisäinen turvallisuus).

### **Asukkaan kyvyt**

Ikääntyminen tuo usein mukanaan joidenkin kykyjen heikkenemistä, mikä onkin syy siihen, että itsenäisen asumisen edistäminen on haaste. Mallissa käsitellään kolmeen ryhmään kuuluvia kykyjä:

- kognitiiviset, ajatteluun liittyvät kyvyt (keskittyminen, muisti, vireys)
- fyysiset, ruumiilliset kyvyt (liikkuminen, näppäryys, tasapaino, ulottuminen, voima)
- aistit (kuulo, maku/haju, näkö, tunto)

Nämä kyvyt asettavat rajoituksia ja haasteita, kun toimintojen sujumista varmistetaan laatutekijät huomioon ottaen, resursseja parantamalla.

Pallomalli konkretisoidaan Toimintokorttien muodossa (kts. Kasanen 2004 ja Kasanen & Kivilehto 2004). Toimintokortteja käytettiin työkaluina Rautakeskon ja Työtehoseuran yhteistyössä.

## **5.6.4 Toimintatapana workshopit ja tutustumiskäynti**

Rautakesko ja Työtehoseura järjestivät useita yhteisiä workshoppeja, joissa sisustustuotteista, myymäläkonsepteista ja palvelusta vastaavat henkilöt työskentelivät Työtehoseuran tutkijoiden kanssa. Ryhmät kävivät läpi asuntoa koskevissa toimintokorteissa listattuja toimintojen suorittamisen vaatimuksia ja etsivät tuotteita, myymälöiden ominaisuuksia tai palveluita, jotka täyttäisivät nämä vaatimukset.

Työtehoseuran tutkijat toivat ryhmän senioreja (6 henkeä) tutustumaan Oulunkylän K-Rautaan (vierailu 18.3.2004). Vierailun yhteydessä järjestettiin ryhmäkeskustelu vierailun vaikutelmista. Keskustelu kosketteli yleisiä asioita ja myymälää, kuten levähdyspaikat ja tuotteiden esilläolo ja löytyminen. Ryhmä käsitteli hankintapäätöksiä ja kuka niihin vaikuttaa. Palveluista ja tuotteista esitettiin näkemyksiä ja esim. palvelulle ja suunnittelulle arveltiin olevan kysyntää. Markkinointi ja myyjän rooli oli esillä. ”Meidän on muutettava käsitystämme rautakaupasta tämän vierailun jälkeen”, totesi eräs vierailija.

## **5.6.5 Tuloksena rautakaupan kehittyminen**

Rautakeskon toiminnassa tuloksia on hyödynnetty seuraavasti:

Tavarakaupan kehittämiseksi on etsitty seniorien asumista edistäviä tuotteita ja tuoteratkaisuja. Yhteistyötä on kehitetty eri tavarantoimittajien kanssa ja uusia toimittajia on löydetty yhteistyöverkostoon. Näistä esimerkkinä voidaan mainita Variante-keittiöt ja Gaius-kylpyhuonekalusteet ja -tarvikkeet.

Palveluiden kehittämistä motivoi asiakastarpeiden kehittyminen niin, että yhä useammin rautakaupan asiakkaat haluavat ostamansa tuotteet asennettuina, olipa kyse sitten WC-kalusteista, ikkunoista, ovista tai vaikkapa kiukaan vaihdosta. Tarve johtuu paljolti juuri asiakaskunnan ikääntymisestä. Rautakesko kehittää K-rauta ja Rautia-kauppoihin erilaisia palvelukonsepteja: näitä on valmiiksi kuvattuina ja suunniteltuina noin 25 erilaista, ja tavoitteena on tuottaa 40-50 palvelukonseptia. Seniorinäkökulma huomioidaan kunkin palvelukuvauksen yhteydessä.

Nämä palvelut toteutetaan pääasiassa kaupan ulkopuolisen asentaja- ja huoltoverkoston toimesta. Kukin kauppa vastaa oman paikallisen verkostonsa luomisesta. Osassa kauppoja verkosto on jo toiminnassa, osassa sitä vasta rakennetaan.

Kauppojen suunnittelun ja varustelun kehittämisessä on huomioitu asiakaskunnan ikääntymisestä johtuvat vaatimukset: tarvitaan selkeä hinnan näyttö, liikkumisen on oltava helppoa ja turvallista, tarvitaan lepoaikoja ym. Nämä vaatimukset otetaan huomioon myymäläkonsepteja uudistettaessa ja kehitettäessä.

### **5.6.6 Oppaana ”Mukavuutta kotiin – ideoita ja näkökulmia senioriasumiseen”**

Seniorinäkökulman vahvistamiseksi on laadittu opas ”Mukavuutta kotiin. Ideoita ja näkökulmia senioriasumiseen”. Opas perustuu itsenäisen asumisen mallin ajatustavalle esitellen toimintoja, niihin käytettäviä tiloja ja niiden varustamista rautakaupasta saatavien tuotteiden avulla. Oppaassa on ”avuksi ja hyödyksi” koottuja listoja suunnittelussa huomioon otettavista asioista.

Opasta on tarkoitus jakaa henkilöstölle oppaaksi, jonka avulla senioriasiakkaan palveleminen on helpompaa sekä asiakkaille esitteenä.

### **Lähdeviitteet**

Kasanen, Pirkko (ed.) 2004. ELDERATHOME The prerequisites of the elderly for living at home: Criteria for dwellings, surroundings and facilities. Final report. (Ikäihmisten kotona asumisen edellytykset. Asunnon, ympäristön ja palvelujen suunnittelukriteerit) Työtehoseuran julkaisu 393. Helsinki.

Kasanen, Pirkko & Kivilehto, Sari (2004). Ikäihmisten kotona asumisen edellytykset – itsenäisen asumisen malli avuksi asunnon muutostöiden suunnitteluun. Työtehoseuran kotitaloustiedote 9/2004.