



LAUREA

Ohjeistus Järvenpään kaupungin
ravitsemispalveluprosessien mallintamiseen,
case Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin
ateriat



Lehtonen, Tea

2009 Järvenpää



LAUREA

Instruction for Modelling Preliminary the Nutrition Process in the City Of Järvenpää, case Meals Of Terveyskeskus And Pihlavistohome



Lehtonen, Tea

2009 Järvenpää

Tea Lehtonen

Ohjeistus Järvenpään kaupungin ravitsemispalveluprosessien mallintamiseen, case Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ateriat

Vuosi 2009

Sivumäärä 46

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluita ravitsemisprosessien osalta asiakkaan näkökulmasta. Kokonaisuutta pyrittiin katsomaan moniammatillisesta lähtökohdasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä alustava ravitsemispalveluprosessien mallinnus Terveyskeskukseen ja Pihlavistokotiin, jonka tukemana voidaan aloittaa Järvenpään kaupungin prosessien mallintaminen. Työ tehtiin ohjeistavaksi malliksi, jotta sen jatkokäyttö olisi mahdollisimman selkeää.

Työ rajattiin käsittämään Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluiden ravitsemisprosessia. Opinnäytetyön työstämiseen osallistui Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksen ja Pihlaviston vanhainkodin henkilöstöstä sosiaali- ja terveysalan työntekijät, siivoustoimen työntekijät sekä keittiöhenkilökunta. Aluksi pohdittiin yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaaseen vaikuttavia prosesseja. Seuraavassa vaiheessa avattiin henkilöstön toimenkuvat. Niiden avulla pystytään näkemään, mitä organisaatiossa tehdään asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseksi. Näin vähitellen muodostettiin organisaation prosessikartta. Kokonaiskuvan pohjalta päästiin kuvaamaan yksittäisiä prosesseja. Prosessimallinnus tehtiin QPR-ohjelmistoa käyttäen.

The purpose of the Master's Thesis Pro Gradu was to develop the town of Järvenpää catering services, case Terveyskeskus and Pihlavistokoti for nutrition processes from the customer's point of view. An attempt was made to look at the wholeness from multivocational point of departure. The objective of the Master's Thesis Pro Gradu was to make the preliminary modelling of nutrition process in Terveyskeskus and Pihlavistokoti supported by which the modelling of the processes of the town of Järvenpää can be begun to. The work was done as a model, which gives instructions so that its extension use would be as clear as possible.

The Master's Thesis Pro Gradu was lined to contain catering services of Terveyskeskus and Pihlavistokoti in the nutrition process. The staff of Terveyskeskus and Pihlavistokoti take part of the Modelling Preliminary the Nutrition Process. First was thought the processes, which affect to the customer. At the following stage the job descriptions of the staff were opened. With their help one is able to see which in the organisation is done to satisfy the customer's need for services. This way the process map of the organisation was formed gradually. Based on the general view it was possible to describe individual processes. The process modelling was made using the QPR software.

Key words: Modelling, Process, Multivocational, QPR software, catering services

SISÄLLYS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite | 7 |
| 3 | Järvenpään kaupungin ruokapalvelut | 7 |
| | 3.1 Ruokapalvelut osana toimitilapalveluja | 7 |
| | 3.2 Ruokapalvelut Pihlavistokodissa ja terveyskeskuksessa | 9 |
| 4 | Prosessien mallintamisen taustaa | 9 |
| | 4.1 Ravitsemisprosessin mallintaminen | 12 |
| | 4.2 Prosessit | 12 |
| | 4.3 Prosessijohtamisen toteuttaminen | 14 |
| | 4.4 QPR-ohjelman esittely | 15 |
| | 4.5 Keittiön pääprosessien hahmotus | 17 |
| | 4.6 Aineiston hankinta Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksessa sekä Pihlavistokodissa | 18 |
| | 4.7 Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluprosessien mallinnus . | 24 |
| 5 | Päätelmiä | 27 |
| | 5.1 Arviointi | 28 |
| | Lähteet | 29 |
| | Liitteet | 30 |
| | Kuvat | 31 |
| | Lehtileike | 32 |
| | Ryhmätyön tulos, keittiö | 33 |
| | Ryhmätyön tulos, keittiö | 36 |
| | Ryhmätyön tulos, hoitohenkilöstö | 40 |
| | Ryhmätyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, keittiöhenkilöstö | 42 |
| | Ryhmätyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, hoitohenkilöstö | 44 |

1 Johdanto

Kunnat on merkittävin julkisten ruokapalveluiden järjestäjä ja toteuttaja. 2000-luvulla ruokapalveluja johdetaan pienissä ja keskisuurissa kunnissa tulosvastuullisissa yksiköissä ja niistä huolehditaan seutukunnallisesti kunnallisissa liikelaitoksissa ja yhtiöissä. Uusissa yksiköissä strategisen johtamisen merkitys kasvaa - tarvitaan johtamisosaamista. (Silvonen & Työppönen 2006, 12.) Siirtyminen tulosoikeudesta prosessiperusteiseen organisaatioon on noussut julkishallinnon merkittävimäksi kehittämishaasteeksi. Tulosoikeus on ollut suomalaisen julkishallinnon keskeinen ohjauskeino kymmenen vuoden ajan, mutta 2000-luvun alussa sen tavoitteet ja keinot ovat osoittautumassa riittämättömiksi. Prosessilähtöisyys vahvistaa tuloshakuisuutta, edistää asiakaslähtöisyyttä - ja tulee merkitsemään joillekin entisistä valta-aseista luopumista. Prosessilähtöisyys merkitsee radikaalia muutosta. (Virtanen & Wennberg 2005, 32.)

Järvenpään kaupunki siirtyy prosessijohtamiseen 2013. Prosessijohtamisella tarkoitetaan Järvenpään kaupungilla sitä, että mietitään uusia toimintamalleja vastaamaan uusiin kasvaviin palvelutarpeisiin. Prosessijohtamisen ideana on, että toimintaa suunnitellaan asiakkaan näkökulmasta yli Järvenpään kaupungin hallinnollisten rajojen. Palvelut tuotetaan joko itse tai niitä ulkoistetaan. Järvenpään kaupungin siirtymisestä prosessijohtamiseen kerrotaan Keski-Uusimaassa ilmestyneessä artikkelissa (liite 1) (Holmroos 2008).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluita ravitsemisprosessien osalta asiakkaan näkökulmasta. Kokonaisuutta pyrittiin katsomaan moniammatillisesta lähtökohdasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä alustava ravitsemispalveluprosessien mallinnus Terveyskeskukseen ja Pihlavistokotiin, jonka tukemana voidaan aloittaa Järvenpään kaupungin prosessien mallintaminen. Työ tehtiin ohjeistavaksi malliksi, jotta sen jatkokäyttö olisi mahdollisimman selkeää.

Työ rajattiin käsittämään Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluiden ravitsemisprosessia. Opinnäytetyön työstämiseen osallistui Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksen ja Pihlaviston vanhainkodin henkilöstöstä sosiaali- ja terveysalan työntekijät, siivoustoimen työntekijät sekä keittiöhenkilökunta. Aluksi pohdittiin yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaaseen vaikuttavia prosesseja. Seuraavassa vaiheessa avattiin henkilöstön toimenkuvat. Niiden avulla pystytään näkemään, mitä organisaatiossa tehdään asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseksi. Näin vähitellen muodostettiin organisaation prosessikartta. Kokonaiskuvan pohjalta päästiin kuvaamaan yksittäisiä prosesseja. Prosessimallinnus tehtiin QPR-ohjelmistoa käyttäen.

Tuotoksena työstä muodostui työn näkyväksi tekevät aikataulukot, ryhmätyönä tehty henkilöstön, keittiö- ja hoitohenkilöstö, näkemys prosesseista eri aterioiden osalta ja alustavaa hahmotelmaa prosesseista. Nämä asiat on tehty keittiöhenkilöstön ja hoitohenkilöstön kanssa erikseen. Voisi olla antoisampaa sekoittaa eri henkilöstöryhmät jatkossa, jotta prosessit tulisi tarkasteltua monelta eri näkökannalta samanaikaisesti. Prosessien mallintamiseen löytyy kirjallisuutta mm. Ruokapalveluiden toimintajärjestelmä, jota tässä opinnäytetyössä käytin apuna. Tämä opinnäytetyö on Pihlavistokotiin ja Terveyskeskukseen ohjeistus, jota muut toimialat voivat hyväksikäyttää.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyössä selvitettiin Järvenpään kaupungin tämänhetkisiä keittiön prosesseja Pihlaviston vanhainkodissa sekä Terveyskeskuksessa eri aterioiden osalta. Tämä tapahtui yhteisissä tapaamisissa Järvenpään kaupungin Pihlaviston vanhainkodissa sekä Terveyskeskuksessa hoitohenkilöstön kanssa. Ruokailuprosessiin osallistui keittiö-, laitoshuoltaja- ja hoitohenkilöstö. Opinnäytetyö liittyy Laurea-ammattikorkeakoulun ja Järvenpään kaupungin yhteistyöhankkeeseen. Hankkeessa etsitään uudenlaisia malleja moniammatillisen yhteistyön lisäämiseksi työelämässä.

Ravitsemispalveluiden prosessimallintamisen tarkoituksena oli kehittää prosessin auki kirjoittamisen kautta moniammatillisesti toteutuvaa palvelukokonaisuutta entistä asiakaslähtöisemmäksi. Vuonna 2006 alkanut hanketoiminta on saatujen kokemusten myötä lisännyt terveystalouden ja ravitsemuspalveluiden yhteistyötä asiakaslähtöisen ravitsemushoidon ja -ohjauksen toteuttamisessa, jossa moniammatillinen yhteistyö korostuu ja jonka lähtökohtana on asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet. (Mattinen 2007.) Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä alustava ravitsemispalveluprosessien mallinnus ohjeistuksen muodossa Terveyskeskukseen ja Pihlavistokotiin, jonka tukemana voidaan aloittaa Järvenpään kaupungin prosessien mallintaminen. Järvenpään kaupungilla on käytössä QPR-ohjelma prosessien mallinnukseen ja tätä ohjelmaa pyritään tulevaisuudessa hyödyntämään.

3 Järvenpään kaupungin ruokapalvelut

3.1 Ruokapalvelut osana toimitilapalveluja

Järvenpään kaupungin ravitsemispalvelut on osa teknisen puolen toimitilapalveluita. Toimitilapalvelujen tehtävä on vastata palvelujen järjestämisestä kokonaistaloudellisesti ja kilpailukykyisesti, tuottaa kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut yhdellä sopimuksella, vastata

henkilöstön koulutuksesta ja kehittämisestä sekä huolehtia tuotteistamisesta ja palvelupakettien suunnittelusta. (Järvenpään kaupunki 2008a.)

Ravitsemispalvelujen osalta ruokapalvelukeskus hoitaa kunnalliset ruokapalvelut. Ruokapalvelukeskus on yleishallinnossa ns. nettobudjetoitu yksikkö, jossa menot katetaan vastaavan suuruisilla tuloilla. Taulukossa (1) on esitetty Järvenpään kaupungin ravitsemispalvelujen budjetti, ateriamäärä ja henkilöstömäärät sekä keittiöiden määrä keittiötyypeittäin. (Järvenpään kaupunki 2008a.)

| Menot/tulot /v | Ateriamäärä | Tuotantokeittiöt | Palvelukeittiöt | Palvelupisteet | Työntekijät |
|-------------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|-------------|
| 3,9 milj. € | 2,09 milj. kpl | 13 | 25 | 8 | 78 |

Taulukko 1: Järvenpään kaupungin ravitsemispalvelujen tunnuslukuja

Toiminta-ajatuksena on liikelaitosmaisesti toimiva ja kokonaislaatuun panostava ruokapalvelukeskus, joka hoitaa ruokapalvelut turvaten omalta osaltaan kuntalaisten hyvinvoinnin. Ruokapalvelukeskus toimii tietoisena asiakkaiden odotuksista ja kokemuksista voimavaranaan henkilöstön hyvinvointi. (Järvenpään kaupunki 2008a.)

Toiminnan päämääränä on asiakaspalvelu, tyytyväinen asiakas ja palvelu, joka täyttää asiakkaan odotukset ja lisää asiakkaiden hyvinvointia. Asiakastuntemus perustuu jatkuvaan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa sekä palvelun arviointiin. (Järvenpään kaupunki 2008a.)

Ravitsemispalvelut tuotetaan kahdeksassa tiimissä, joista yksi hoitaa vanhusten ravitsemispalveluita. Tiimit muodostuvat tuotanto- ja palvelukeittiöistä. Tuotantokeittiössä valmistetaan ruokalistan mukainen pääruoka, palvelukeittiössä aamu- ja välipalat sekä lounaan lisäkkeet. Osassa palvelukeittiöitä valmistetaan myös päivällinen ja iltapala sekä kaikki ateriat myös viikonloppuisin. (Järvenpään kaupunki 2008b.)

Toimitilapäällikkö vastaa Järvenpään kaupungissa koko toimitilakonsernista, johon kuuluu ravitsemispalveluiden lisäksi kiinteistö- ja siivouspalvelut. Palvelupäälliköt ovat useamman keittiötiimin esimiehiä ja kussakin keittiössä on ravitsemispalveluvastaava johtamassa keittiön toimintaa ja tiimiä (taulukko 2). (Järvenpään kaupunki 2008b.)

| | |
|------------------------------|--------------------|
| Toimitilapäällikkö | Kaisa-Leena Liski |
| Palvelupäälliköt | Ritva Julkunen |
| | Irja Vuorinen |
| Vanhusten ravitsemispalvelut | Tuula Ruotsalainen |
| | Rauni Mutikainen |

Taulukko 2:Vanhusten ravitsemispalveluiden organisaatio

3.2 Ruokapalvelut Pihlavistokodissa ja terveyskeskuksessa

Pihlavistokodissa ja terveyskeskuksessa ruokapalveluita hoitaa Vanhusten Ravitsemispalveluiden tiimi. Ruokat valmistetaan kummassakin toimipisteessä omassa keittiössä. Pihlavistokodissa suurin osa asiakkaista syö eri ateriat kerroksissa omilla osastoillaan. Kussakin kerroksessa on oma ruokasali ja pieni keittiö. Ateriat haetaan kerroksiin alakerran suurkeittiöstä hissillä. Pihlavistokodin asumispalveluyksikkö tarjoaa järvenpäälaisille vanhuksille kuntoutumista edistävää ja toimintakykyä ylläpitävää hoitoa ja hoivaa kodinomaisessa ympäristössä. Omaisille ja läheisillä on mahdollisuus osallistua hoidon suunnitteluun ja vanhuksen arkeen. Asukkaalle nimetään vastuuhoitaja, joka huolehtii asukkaan hoidon ja palvelun suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. Vastuuhoitaja on yhteydessä omaisiin. Asukkaan kanssa tehdään vuokrasopimus. Pihlavistokodissa on kuntosali, kampaamo, jalkahoitajan- ja kuntohoitajan palvelut. (Järvenpään kaupunki 2008c.) Terveyskeskuksessa asiakkaat vaihtuvat, koska Hyvinkään sairaalasta siirtyy potilaita terveyskeskuksen vuodeosastolle.

Pihlavistokodissa ja Terveyskeskussairaalassa on yhteinen viiden viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistan laadinnan lähtökohtana ovat asukkaan odotukset ja toiveet, ravitsemussuositukset sekä taloudelliset ja toiminnalliset resurssit. Asiakkaan kokemuksia ruokapalvelusta seurataan säännöllisesti. (Järvenpään kaupunki 2008d.)

4 Prosessien mallintamisen taustaa

Tarkoituksena oli työskennellä tiimissä parantaen ja pohtia eri työprosessien toimivuutta sekä kehittää prosesseja. Muutos työtavassa on suuri, kun tällä hetkellä työt on jaettu osaamisen mukaan ja moni tekee samaa työtä päivästä toiseen ajatellen vain omaa työtään. Työssä on tietyt rutiinit, jotka ovat muovautuneet tekijänsä mukaan ja osa töistä on vuosikymmeniä

tehty tietyllä tavalla. Prosessimallinnuksen ajattelutavassa itse tarkoitus ei ole ihminen itse ja työ vaan työprosessit ja niiden sujuvuus.

Ruokapalvelut on tärkeä osa elintarviketaloutta. Suurimmissa kaupungeissa ruokapalveluja tuotetaan itsenäisissä liikelaitoksissa tai seutukunnallisesti osakeyhtiöissä. Tulevaisuudessa kohtuullisen vapailla markkinoilla toimiva menestyvä julkinen ruokapalveluorganisaatio on vahva brandi-, imago- ja palveluosaja. Se kehittää liiketoimintaansa itsenäisesti, panostaa katteelliseen myyntiin, kehittää ja markkinoi asiakkaalle lisäarvoa tuottavia palvelukonsepteja ja erityisesti käyttää joustavasti henkilöstöä, josta huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Silvonen & Työppönen 2006, 12.)

Kunnallisiin ruokapalveluihin on tullut selkeä tarve kehittää laatu- / toimintajärjestelmäkuvaus, jonka avulla varmistetaan ruokapalvelujen lakisääteisten ja toiminnallisten laatuvaatimusten täyttäminen ja jonka avulla toimintaa voidaan kehittää nykyistä tehokkaammaksi, tuottavammaksi ja asiakaslähtoisemmäksi. Koko toimintajärjestelmän rakenteen ja sisällön kuvaus laaditaan helpottamaan toimintajärjestelmän käyttöä arkipäivän työn apuvälineenä sekä helpottamaan toimintajärjestelmään tehtäviä muutoksia. (Silvonen & Työppönen 2006, 7.)

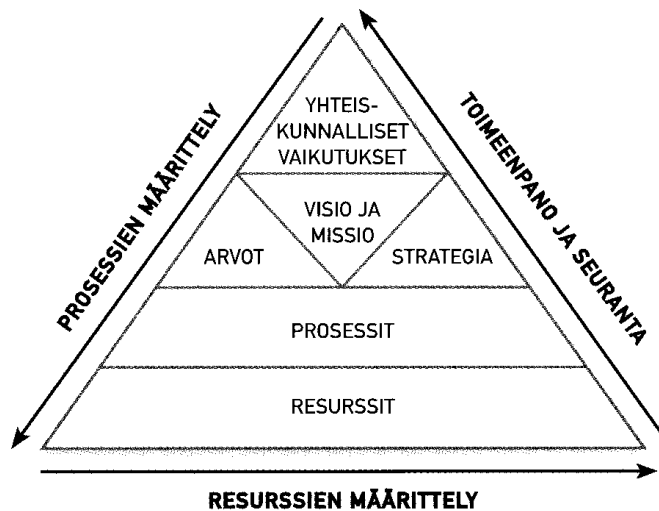
Työntekijöiden toimenkuvien avaaminen on tärkeä osa prosessimallinnusta. Kun työ tehdään näkyväksi ja tiedetään organisaation visio, missio sekä arvot ja strategia, niin prosessien kuvaaminen selkiytyy. (Virtanen & Wennberg 2005.) Kuitenkin kaiken tämän toteuttaminen työntekijöiden kanssa vaatii selkeyttä, ohjausta ja suunnitelmallisuutta, jotta koko henkilöstö lähtee tähän mukaan.

Prosessiajattelussa joudutaan tavalla tai toisella aina lähtemään liikkeelle vanhan organisaation murskaamisesta. Prosessiajatteluun siirtymistä helpottaa huomattavasti, mikäli muutoksen toteuttavalla organisaatiolla on kyky luopua ennakkoluulottomasti vanhoista rakenteista. Prosessien kehittäminen merkitsee siis uuden luomista - ja vanhasta luopumista (Virtanen & Wennberg 2005, 32 - 33.)

Prosessilähtöisessä toiminnassa organisaation toiminta määräytyy ulkoisten asiakkaiden palvelutarpeista käsin. Jos lähtökohtaa ei ole oivallettu, voi pahimmillaan olla kyse entisestä hierarkkisesta linjaorganisaatiosta, joka on ”kaadettu kyljelleen” organisaation ydinprosesseja ja toimintosarjaa tunnistamatta. Organisaation on pohdittava nykyistä toiminta-ajatustaan tulevaisuuden visiotaan sekä sen edellyttämää strategiaa ennen kuin se ryhtyy kehittämään prosessilähtöistä toimintamallia. Visio- ja strategialähtöinen organisaatiokone tietää mitä varten se on olemassa, mihin se on menossa ja mitä sen täytyy tehdä tavoitteet saavuttaakseen. Prosessien kehittäminen edellyttää muutosjohtajuutta -

kykyä hahmottaa muutoksen kokonaisuus, muutoksen vaiheistus, riskien ennakointi ja muutoksessa tarvittavien johtamismenettelyjen sopivuus (Virtanen & Wennberg 2005.)

Prosessikehittäminen ja prosessilähtöisen organisaation rakentaminen edellyttää organisaatiolta sekä rohkeutta että johtajuutta, ehkäpä nimenomaan tässä järjestyksessä. Rohkeutta vaaditaan sen vuoksi, että prosessikehittäjät joutuvat painostamaan organisaatiota ajattelemaan uudella tavalla tekemisiään, eikä tässä aina voi välttyä muutosvastarinnalta. Virtanen ja Wennberg ovat kuvanneet prosessijohtamista käsittelevässä kirjassaan prosessien kehittämisprisman. Strategia ja yhteiskunnalliset tavoitteet ohjaavat ja asettavat tavoitteet prosesseille, jotka taas määrittelevät resurssien tarpeen (kuva 1). (Virtanen & Wennberg 2005, 77.)



Kuva 1: Prosessien kehittämisprisma (Virtanen & Wennberg 2005, 77).

Kehittämisprismassa ylhäällä on kaikki toimintaan vaikuttavat ja ohjaavat tekijät kun taas alhaalla on itse toiminta ja toimintaan käytettävät resurssit. Nämä kaikki vaikuttavat toisiinsa. Jonkun osan muuttuessa vaikutus kohdistuu tässä kehittämisprismassa kaikkeen. Yhteiskunnalliset vaikutukset muokkaavat strategiaa ja visiota sekä vaikuttavat arvoihin. Prosessit tuottavat sen, mitä mission mukaan tarvitaan ja resurssit ovat prosessien voimavara. Resurssien muutos vaikuttaa suoraan prosesseihin, joita tarvittaessa muutetaan, mikäli on tarvetta. Tiedostamalla resurssit ja voimavarat, saadaan oikeanlaiset prosessit toimeenpantavaksi ja seurattavaksi. (Virtanen & Wennberg 2005, 77.)

4.1 Ravitsemisprosessin mallintaminen

Prosessien hallinnan ja johtamisen perusta on oman ruokapalveluorganisaation prosessien tunnistaminen. Prosessien tehtävänä on kuvata ruokapalveluorganisaation toiminnan logiikkaa eli sen toimintojen sarja, jolla työt saadaan tehdyksi ja organisaation tavoitteet saavutetuksi. Kaikissa organisaatioissa on tunnistettavissa samankaltaisia prosesseja, jotka liittyvät: johtamiseen, suunnitteluun, hankintojen suorittamiseen, tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen ja toimittamiseen, laskutukseen, seurantaan ja arviointiin, tukipalveluihin jne... (Silvonen & Työppönen 2006, 14.)

Organisaatiot ovat pääsääntöisesti vastaamassa asiakkaidensa tarpeisiin, jolloin työt voi aloittaa tunnistamalla aluksi asiakkaan prosessin karkealla tasolla. Tämän jälkeen kysytään, mitä kaikkea organisaatiossa tehdään, että asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan? Tästä muodostuu vähitellen ruokapalveluorganisaation prosessikartta. Prosessikartta auttaa kokonaiskuvan hahmottamista ja auttaa rajaamista jatkossa, kun prosesseja kuvataan yksi kerrallaan. (Silvonen & Työppönen 2006, 14.)

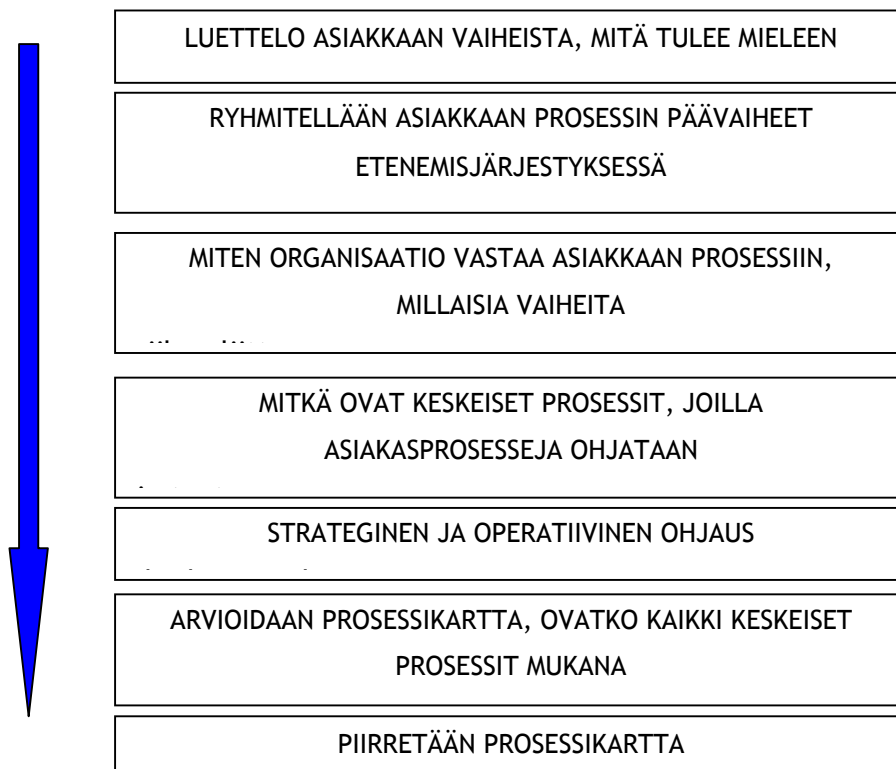
4.2 Prosessit

Prosessikartassa ydinprosessi tarkoittaa prosessia, jonka avulla tuotetaan tuote/palvelu ruokapalvelun asiakkaalle. Vanhainkotiä tai terveyskeskusta ajatellessa voi miettiä mikä tuo asiakkaalle vaihtelua, rytmiä tai ohjelmaa päivään ja niitä ovat mm. eri ateriat ja välipalat. Tällainen prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy kun asiakas on vastaanottanut palvelun ja antaa siitä palautteen. (Silvonen & Työppönen 2006, 15.) Prosessi on esimerkiksi yksi päivän ateria, lounas. Lounaan lämpimän ruoan valmistaa keittäjä, mutta lounas saadaan valmiiksi koko henkilöstön voimin. Yksi on tilannut tarvittavat raaka-aineet lounaalle, toinen on astiahuollossa pessyt työvälaineet lounaan valmistukseen sekä aterimet itse ruokailuun, ruoan kylmät tarjottavat on tehty ja laitettu tarjolle, ruoka on myös jaettu osastoille siirtoa varten ja ruoka haetaan osastolle, jossa se jaetaan asiakkaalle. Laajemmalti ajateltuna ruoan valmistus mahdollistuu keittiön henkilöstöllä. Nämä muut toiminnot lounaan aikaansaamiseksi ovat tukiprosesseja. Tukiprosessilla tarkoitetaan ydinprosessin toimintaa tukevia ja niiden toiminnan mahdollistavia prosesseja. Ydinprosessi ja tukiprosessi ovat yleisnimiä ja jokainen organisaatio nimeää prosessinsa sellaisilla nimillä, jotka ovat soveltuvia organisaation toiminnan näkökulmasta. (Silvonen & Työppönen 2006, 15.)

Osan aterioiden tukiprosesseista hoitaa hoitohenkilöstö tai puhdistuspalvelut. Kun mietitään vanhainkotiä kuten Pihlavistokotiä tai terveyskeskusta, jossa monia ammattiryhmiä toimii samanaikaisesti tekemässä tukiprosesseja jotta asiakas saa haluamansa aterian, niin prosesseja selvitetessä tulisi olla yhteinen tilaisuus kaikilla henkilöstöryhmillä pohtia

prosesseja ja riittävän karkealla tasolla, jotta kaikkien ammattiryhmien työn päävaiheet tulevat huomioiduksi ravitsemisprosesseja mietittäessä.

Silvonen ja Työppönen (2006) ovat esittäneet asiakkaan prosessin kuvauksen vaiheittain seuraavassa kuvassa (kuva 2). Asiakkaan prosessin kuvaus saattaa olla vaikeaa, mikäli toiminnassa on mukana monia eri ammattiryhmiä, joista kaikki eivät ole suoraan tekemisissä asiakkaan kanssa.



Kuva 2: Silvosta ja Työppöstä (2006) mukailen asiakkaan prosessin läpikäynti

Prosessin kuvaaminen tapahtuu yksi kerrallaan, riittävällä, mutta karkealla tasolla. Tarkoitus on selvittää prosessin kulku, ei kuvata yksityiskohtia, jotka vain hämärtävät ja tekevät prosessikuvauksesta vaikeaselkoisen. Prosessikuvauksen yhteydessä kukin versio kannattaa numeroida ja merkitä päivämäärällä, jotta eri versioiden tunnistus helpottuu ja eteneminen tapahtuu aina viimeksi tehdystä eteenpäin. (Silvonen & Työppönen 2006, 15.)

Prosessin perustietojen kuvauksen voi aloittaa vastaamalla kysymyksiin, jotka samalla kertovat käsiteltävänä olevan prosessin oleelliset perustiedot. Ensimmäiseksi prosessi nimetään ja

määritellään sen tarkoitus, eli mitä sillä saadaan aikaan. Seuraavaksi määrätään vastuuhenkilö prosessille, eli prosessin omistaja. Tärkeää on selvittää, mistä prosessi alkaa ja mihin se loppuu. Seuraavassa vaiheessa määritellään kuka tai ketkä ovat prosessin asiakkaita ja mitkä ovat heidän tarpeensa ja vaatimuksensa sekä toisaalta mitkä ovat organisaation henkilöstön tavoitteet prosessille. Jotta tavoitteiden saavuttaminen ja asiakasvaatimusten täyttyminen voitaisiin varmistaa, tulee laatia mittarit niiden mittaamiseksi. Prosessin keskeiset resurssit ja kehittämismenettelyt pitää myös kuvata muiden perustietojen kuvauksen yhteydessä. (Silvonen & Työppönen 2006.)

Kun prosessin perustiedot on hahmotettu, kuvataan prosessin kulku prosessikaavioon. Prosessikaavion tarkoitus on edistää kokonaisuuden ja riippuvuuksien ymmärtämistä. Prosessikaavion luonnostelussa kannattaa käyttää apuna post'it lappuja ja fläppipaperia. Tämä helpottaa työskentelyä, kun kaavio muuttuu jatkuvasti. Prosessikaavio on kuin palapeli, jossa ensin hahmotellaan onko kaikki palat suunnilleen tallella ja sen jälkeen ryhdytään järjestelemään näitä paloja. Fläppipaperin ja lappujen lisäksi tarvitaan paljon tilaa, jotta kaikki asiat mahtuvat samaan aikaan näkyville. Asiassa edetään seuraavalla tavalla.

Aluksi listataan prosessin toteuttamiseen osallistuvat tekijät (roolit). Kukin prosessikaavion hahmottamiseen osallistuva työntekijä täyttää yhden post'it lappu, jotka kiinnitetään fläppipaperin vasempaan reunaan. Arvioidaan yhdessä, mistä prosessi alkaa ja kirjataan se aktiivimuodossa post'it lapulle, joka kiinnitetään oikean tekijän kohtaan. Se, mitä tapahtuu seuraavaksi, kirjataan post'it lapulle ja kiinnitetään fläppipaperiin. Seuraavaksi kirjataan kaikki vaiheet post'it lapuille, joista valitaan kriittiset vaiheet ja yhdistellään vaiheita tarvittaessa sopiviksi kokonaisuuksiksi. Tässä vaiheessa tulee muistaa, ettei tehdä liian yksityiskohtaista kuvausta. Kun kaikki laput on kiinnitetty fläppipaperille, arvioidaan prosessin kulku ja siihen osalliset tekijät. Tarkistetaan vielä onko kaikki oleellinen mukana tai onko jotakin liikaa. Kun ollaan yhtä mieltä tekijöistä ja vaiheista, piirretään vaiheita yhdistävät nuolet, jotka osoittavat työn kulkua. Lopuksi varmistetaan vielä prosessiin osallistuvien kanssa, että kuvaus on totuudenmukainen, ja piirretään hyväksytty prosessikaavio sovitulla ohjelmalla. (Silvonen & Työppönen 2006, 17.)

4.3 Prosessijohtamisen toteuttaminen

Asiakaslähtöisyys on prosessijohtamisen kulmakiviä. Asiakkaiden, sisäisten ja ulkoisten, määrittäminen on hyvä lähtökohta prosessijohtamisen kehittämiseksi. Organisaation laajuisen prosessimaisen toimintatavan muodostaminen kannattaa aloittaa tunnistamalla asiakkaansa ja tämän toiminnot. Tämän jälkeen määritetään ydinprosessit ja niiden tuottama lisäarvo asiakkaalle. (QPR Software Oyj 2008.) Asiakkaan toiminnot ja niihin liittyvät ydinprosessit muodostavat organisaation prosessikartan. Prosessikartan avulla luodaan yhteisymmärrys

siitä, mitkä prosessit kannattaa priorisoida kehittämiskohteena. Keskittymällä ydinprosessien kehittämiseen keskitytään samalla asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen eikä resursseja hukata parantamalla toimintoja, jotka eivät tuota lisäarvoa asiakkaalle. (QPR Software Oyj 2008.)

Prosessikartan kuvaamisen jälkeen vahvistetaan kehitettävät prosessit ja yhteinen mallinnustapa niiden kuvaamista varten. Usein käsitys prosesseista ja niiden johtamisesta ei ole yhtenäinen. Jos organisaation yksiköt hallitsevat toimintaa, ei koko organisaation kattavaa käsitystä prosesseista pääse syntymään. Kehitystyö aloitetaan aina mallintamalla prosessien nykytila, jotta kaikilla osallistujilla on yhteinen käsitys kokonaisuudesta. (QPR Software Oyj 2008.)

Prosessien mallintaminen sisältää enemmän kuin vuokaavion piirtämisen. Kaikki prosesseihin liittyvä kriittinen tieto; kuvaukset, dokumentit, mittarit ja resurssit linkitetään osaksi prosessimallia. Mallintamisen jälkeen prosessi julkaistaan sovituille henkilöille kommentoitavaksi. Kommenttien ja mallinnusworkshopien tuloksena syntyy prosessin nykytilan kuvaus, siihen liittyvät kehitysiedat ja -tarpeet sekä suunnitelma toiminnallisten muutosten toteuttamiseksi. (QPR Software Oyj 2008.)

Nykytilan kuvaus voidaan julkaista sellaisenaan ohjeistamaan henkilöstöä tai sitä voidaan kehittää edelleen, jotta siitä tulee esitys best-practice -toimintatavasta, joka halutaan ottaa käyttöön. Jos prosessikuvaus esittää tavoitetilaa, määritetään täsmällisesti myös toimenpidesuunnitelmat tavoitetilan käytäntöön siirtämiseksi. Henkilöstön opittua käyttämään prosessimalleja ja toimintaohjeita, saadaan uudet toimintatavat koulutettua ja otettua nopeasti käyttöön. (QPR Software Oyj 2008.)

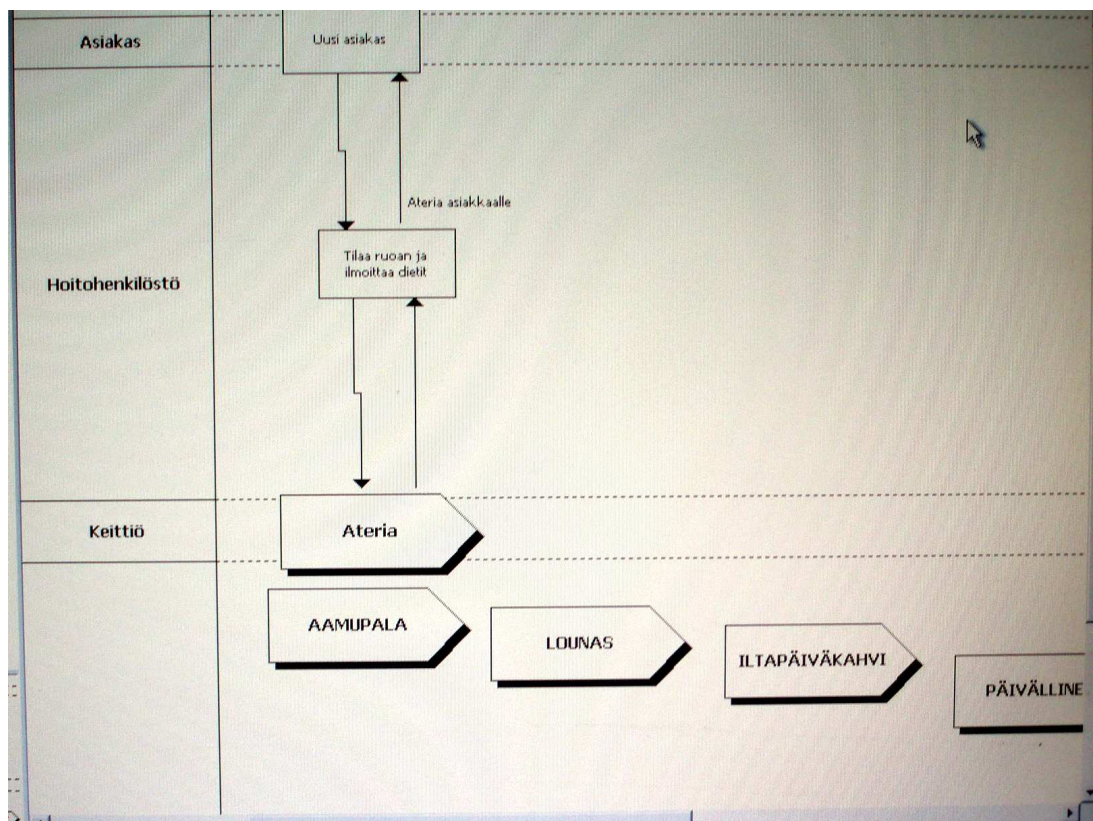
Valmiisiin prosessimalleihin linkitetään mittarit, joilla seurataan sekä prosessin suorituskykyä että muutoksia toimintaympäristössä. Näitä tietoja analysoimalla pystytään ennakoimaan ulkoisissa tekijöissä tapahtuvia muutoksia, löytämään mahdollisia pullonkauloja prosesseista ja ennakoimaan tulevia muutostarpeita. Prosessijohtaminen on ainoa keino parantaa asiakastytyväisyyttä ja tehostaa resurssien käyttöä samaan aikaan (QPR Software Oyj 2008.)

.

4.4 QPR-ohjelman esittely

Oman kokemuksen mukaan QPR Process-Guide on hyvä apuväline prosessien mallinnukseen. Ohjelma ei ole rajattu tai sivusidonnainen kuten Microsoft Officen ohjelmat, joissa on määrätty ala mitä voi käyttää, jotta tuotos on tulostettavissa järkevästi. QPR on monitasoinen, mikä mahdollistaa prosessien avaamisen minuutin tarkkuudella. Ohjelmassa voi

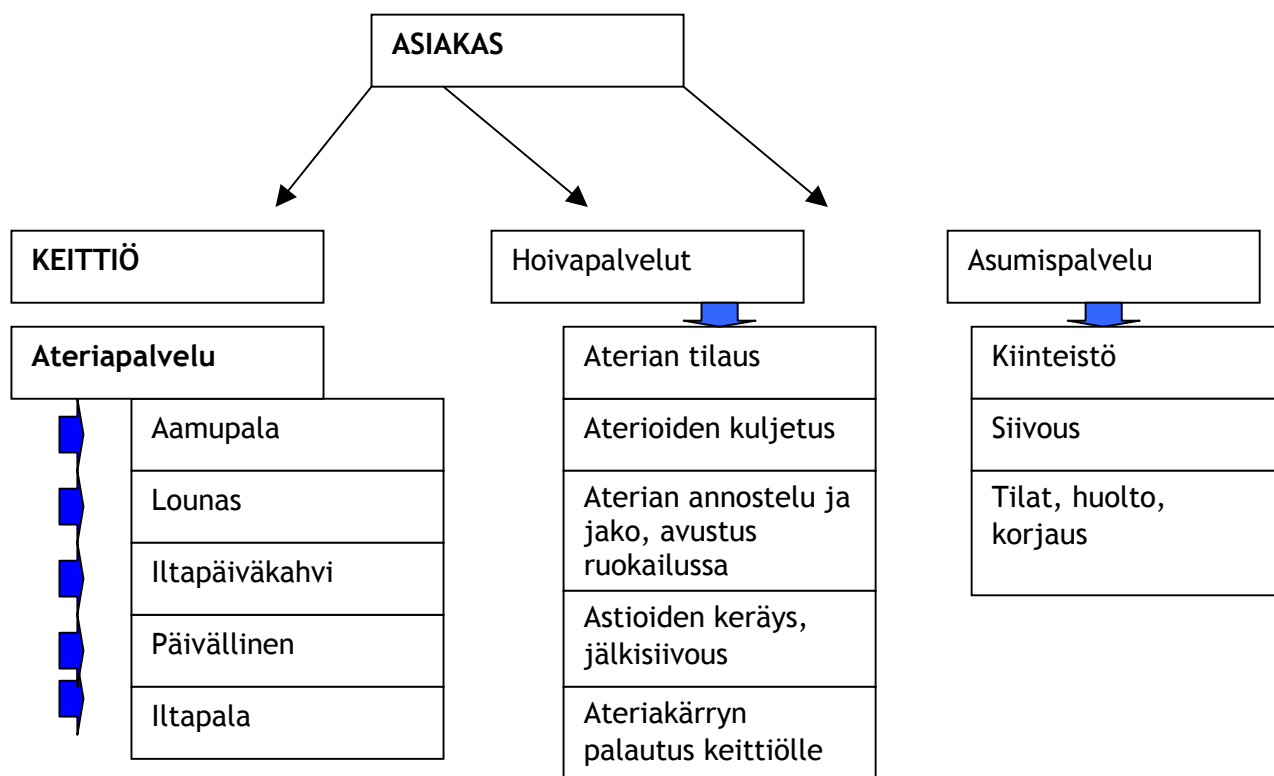
tehdä aliprosesseja mielin määrin. Näkymän saa joko sellaisen missä osa aliprosesseista näkyy, kaikki mahdolliset tai vaan se mitä ollaan tekemässä. Prosessikartta on todella laaja ja siihen saadaan hyvin paljon erilaisia tekijöitä. Kaavio on helppo tulostaa tai kopioida nettisivuille. Jokaisen prosessin saa tuplaklikkaamalla avattua ikkunaksi, jossa määritellään mikä prosessi on ja prosessin päätiedot. Pää- ja aliprosessit yhdessä muodostavat prosessihierarkian, jota voidaan tarkastella navigaattorinäkylässä, jossa asiat näkyvät hierarkkisesti. Työkaluja ovat erilaiset nuolet, joilla kaikilla on oma tarkoitus: työn kulku, materiaalivirta, tiedon kulku jne. Kun ohjelmaan on syötetty perustieto, voidaan siihen lisätä eri määreitä kuten aika, kulut, tulos. Näistä saa muodostettua ohjelmalla hyvin kuvaavia esityksiä, jotka tosin vaativat laajoja aloja joko tietokoneen näytöllä tai huoneen seinillä datatykin avulla heijastettuna. Näkymiä saa useita erilaisia samaan aikaan. Huomioitavaa ohjelman käytössä on QPR:n eri versiot, jotka on hyvä huomioida. Ohjelman käyttöä mietittäessä on myös hyvä olla selvillä yrityksen eri toimialojen periaate käyttää ohjelmaa, jotta kokonaisuudesta saataisiin mahdollisimman yhtenäinen.



Kuva 3: QPR -mallinnus Pihlavistokodissa ja Terveyskeskuksessa

4.5 Keittiön pääprosessien hahmotus

Prosessien mallinnus Pihlavistokodissa ja Terveyskeskuksen Vanhusten Ravitsemispalveluiden tiimissä rajattiin eri aterioihin, joita terveyskeskus ja Pihlavistokoti tarjoavat asiakkailleen. Aterioita ovat aamupala, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Kuvassa kolme on esitetty asiakkaan tarpeita ja tarkasteltu niitä tarkemmin juuri ravitsemuspalveluiden osalta. Kuviossa on keittiön asiakkaalle valmistamat ateriat, hoitohenkilöstön osallisuus asiakkaan aterian saamiseksi sekä yleisesti asumis- tai kiinteistöpalvelun tarjoamat palvelut asiakkaalle.



Kuva 4: Eri palvelujen osallistuminen asiakkaan ravitsemispalvelutarpeiden tyydyttämiseen

Palvelun tarjoajan, keittiön, ja asiakkaan välissä on hoitohenkilökunta, joka tarjoaa eri ateriat osastoilla. Ateriaprosessi asiakkaan kanssa alkaa ruoan tilauksesta (kun tieto uudesta asiakkaasta tulee keittiölle) ja päättyy kun palautuminen tulee asiakkaalta hoitohenkilökunnan kautta keittiöön eli kun ateriavaunu palautuu osastolta keittiöön. Keittiön eri prosesseista tässä keskitytään siis ruoan valmistukseen sekä ruoan jakoon ja pakkaamiseen. (Kuva 3.)

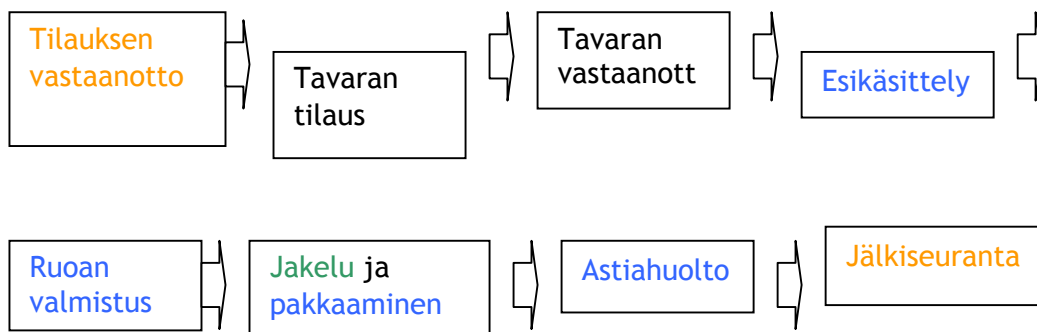
Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksessa sekä Pihlavistokodissa keittiöhenkilökunta valmistaa eri ateriat ja täyttää eri aterioiden ja osastojen ruokavaunut valmiiksi osastoille

vietäväksi. Hoitohenkilökunta hakee ruokavaunut eri osastoille, suorittaa ruoan jaon ja palauttaa ruokavaunun takaisin keittiölle. Ruoan jaon lisäksi hoitohenkilökunnalla on paljon aterioihin liittyviä töitä ennen ateriointia ja aterioinnin jälkeen. (Kuva 3.)

Ruokailutapahtumaa ajatellessa hoitohenkilöstö suorittaa paljon samankaltaisia tehtäviä, kuin mitä keittiöhenkilökunta perinteisesti tekee. Asiakas vastaavasti ei ole kosketuksissa ruokapalvelun tarjoajiin millään tavalla. Asiakkaan asemaa ajatellessa voi pohtia miten kaksi eri tavalla asioita ajatteleva ammattikuntaa saavuttaa yhdenmukaisen asiakaspalvelunäkemyksen, unohtamatta kuitenkaan oman ammattinsa vaatimaa näkökantaa asioihin.

4.6 Aineiston hankinta Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksessa sekä Pihlavitokodissa

Elokuussa 2007 pidetyssä kokouksessa keittiöhenkilökunnan esimiesten kanssa rakennettiin alustavasti keittiöiden pääprosessista kaaviomallia (kuva 4). Kuvassa vihreällä värillä on merkitty jakelu, koska se tekee pääosin hoitohenkilöstö. Mustalla on tavaraan liittyvät asiat, koska keittiön esimies tekee kokonaan tämän työn. Kellertävällä värillä ovat prosessit jotka ovat olemassa, mutta joiden hoitamisesta ei ole tarkkaa kuvaa. Sinisellä kirjoitetut asiat ovat keittiöhenkilökunnan prosesseja.



Kuva 5: Keittiön pääprosessi

Esimiestapaamisessa sovittiin ensimmäiset kokoontumiset keittiöhenkilöstön kanssa (taulukot 3). Hoitohenkilöstölle pidettiin erikseen kokoontumisia koskien ruokailuun liittyviä toimia (taulukko 3) sekä tiedotus asiasta. Tiedostuksen hoitivat sisäisesti palvelupäälliköt. Vanhusten terveyspalveluiden esimiesten kokouksessa 12.9.2007 sovittiin hoitohenkilökunnan tapaamisten tiedottamisesta.

| | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------|
| INFO -TILAISUUS | | |
| Keittiöhenkilöstö | | |
| Maanantaina 3.9.2007 | klo14 - 14.30 | Terveyskeskus |
| | klo 15 - 15.30 | Pihlavistokoti |
| Hoitohenkilöstö | | |
| Tiistaina 18.9.2007 | klo 13.30 - 15.30 | Terveyskeskus |
| Torstaina 20.9.2007 | klo 13.30 - 15.30 | Pihlavistokoti |
| TOINEN KOKOONTUMINEN | | |
| Keittiöhenkilöstö | | |
| Maanantai 10.9.2007 | klo 13 - 15 | Pihlavistokoti |
| Tiistai 11.9.2007 | klo 13 - 15 | Terveyskeskus |
| Hoitohenkilöstö | | |
| Torstaina 27.9.2007 | klo 13.30 - 15.30 | Terveyskeskus |
| Tiistaina 25.9.2007 | klo 13.30 - 15.30 | Pihlavistokoti |

Taulukko 3: Keittiöhenkilöstön ja hoitohenkilöstön kokoontumiset

Työnkuvien avaus alkoi syyskuussa 2007 tiedotus- / ohjaustilaisuudella, jossa kerrottiin keittiö- sekä hoitohenkilöstölle opinnäytetyöstä ja sen tarkoituksesta. Kumpaakin henkilöstöryhmää pyydettiin kirjaamaan päivän työt tarkkailemalla kellonaikoja ja merkitsemällä kulunut aika 5 minuutin tarkkuudella. Kirjaus tapahtui henkilöstön toivomuksesta kahden päivän ajalta ja päiviksi valittiin ruokalajeiltaan sekä työmäärältään erilaiset päivät, keittopäivä ja kalapäivä.

Tehtäväksianto keittiöhenkilöstölle päivän töiden kirjaamisesta oli seuraava:

Tehtävä 3.9.2007

Kahden päivän (keittopäivä ja kalapäivä) ajan kirjataan tehdyt työt paperille(A4). Töiden yhteyteen merkitään myös kellonajat. Paperin yläkulmaan merkintä missä vuorossa työskentelee.

Keittiöhenkilöstön ja hoitohenkilöstön kirjaamat työt kahden päivän osalta dokumentoin Excel-ohjelmalla (liite 2-3). Kussakin vuorossa työskentelevän työt listattiin 5 minuutin tarkkuudella niiltä osin, kun aikoja oli merkitty. Ideana ei ollut työn kellotus, vaan tarkoituksena oli nähdä työn määrä ja aika, mikä työtehtäviin ja toimintoihin meni. Alla olevassa taulukossa 3 on esimerkkinä osa keittäjän kirjaamista päivän töistä.

| KEITTÄJÄ | min. | Keittäjä | |
|--|------------|---|------------|
| tietojen päivitys lomien jlk | 10 | Pannukakun teko | 30 |
| sämpylätaikina, ruokaohjeet | 15 | Keittoainesten varaus | 15 |
| Mehukeiton aineet pataan | 10 | Keiton valmistus | 60 |
| Keiton aineiden varaus | 10 | Pannukakun paisto ja leikkaus | 15 |
| Sämpylöiden leipominen, siivous | 40 | Dieetit | 30 |
| Mehukeiton jäähdytys | 5 | TAUKO | |
| kahvitauko | 5 | Osastojen keiton jako | |
| Mehukeitn jako, padan ja taikinakulhon puhdistus | | Ruokakärryn viimeistely | 15 |
| Sämpylöiden paisto | 25 | Padan pesu ja siistiminen | 30 |
| Osaston listojen merkkkaus ja lasku | 15 | Päivällisen valmistus | 30 |
| Teippimerkit allergiaruokiin | | Jälkiruoka seuraavaan pvään | 60 |
| Jauhelihakeiton valmistus | 55 | Kahvikärryjen siistiminen ja päivälliskärryn laitto | 50 |
| Sämpylöiden leikkaus osastoille | 10 | Seuraavan päivän lounaan valmistelu | 60 |
| Iltapalalle kiisselin valmistus | 10 | Siistiminen | |
| Kiisselin jäähdytys | 5 | | |
| Ruokatauko | | | |
| Allergiaruokien valmistus, jako ja soseutus | | | |
| yhteensä | 215 | yhteensä | 395 |

Taulukko 4: Osa keittäjän kirjaamista päivän töistä Terveyskeskuksessa

Toinen kokoontuminen oli varattu ryhmätyölle, jossa hahmoteltiin eri aterioiden prosessit. Alustava suunnitelma tiedon keruusta oli ryhmätyömuodossa tapahtuva tietojen keruu post´it lappujen avulla seinälle. Toteutus tehtiin samalla tavalla niin keittiöhenkilökunnalle kuin hoitohenkilökunnallekin eli kokouspöydän ääressä isoa pahvia ja tusseja käyttäen.

Tehtäväksianto keittiöhenkilöstölle aterioiden prosesseista oli seuraava:

Tehtävä ryhmässä:

Kerätään eri aterioiden osalta työtehtävät, jotka mahdollistavat ko. aterian valmistuksen ja tarjoilun asiakkaalle.

- eri väreillä eri työvuoroa tekevät

Aamupala

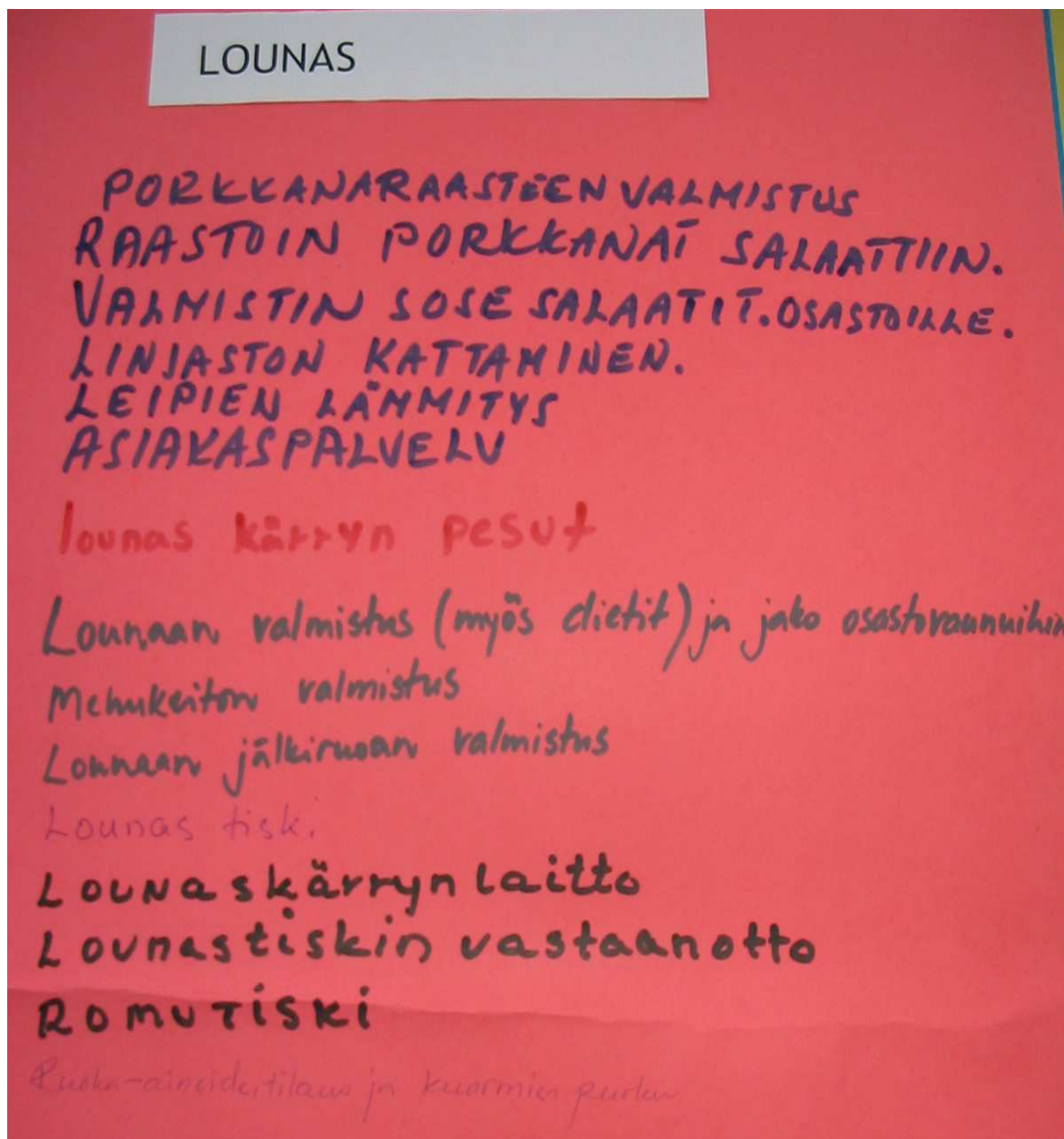
Lounas

Iltapäiväkahvi

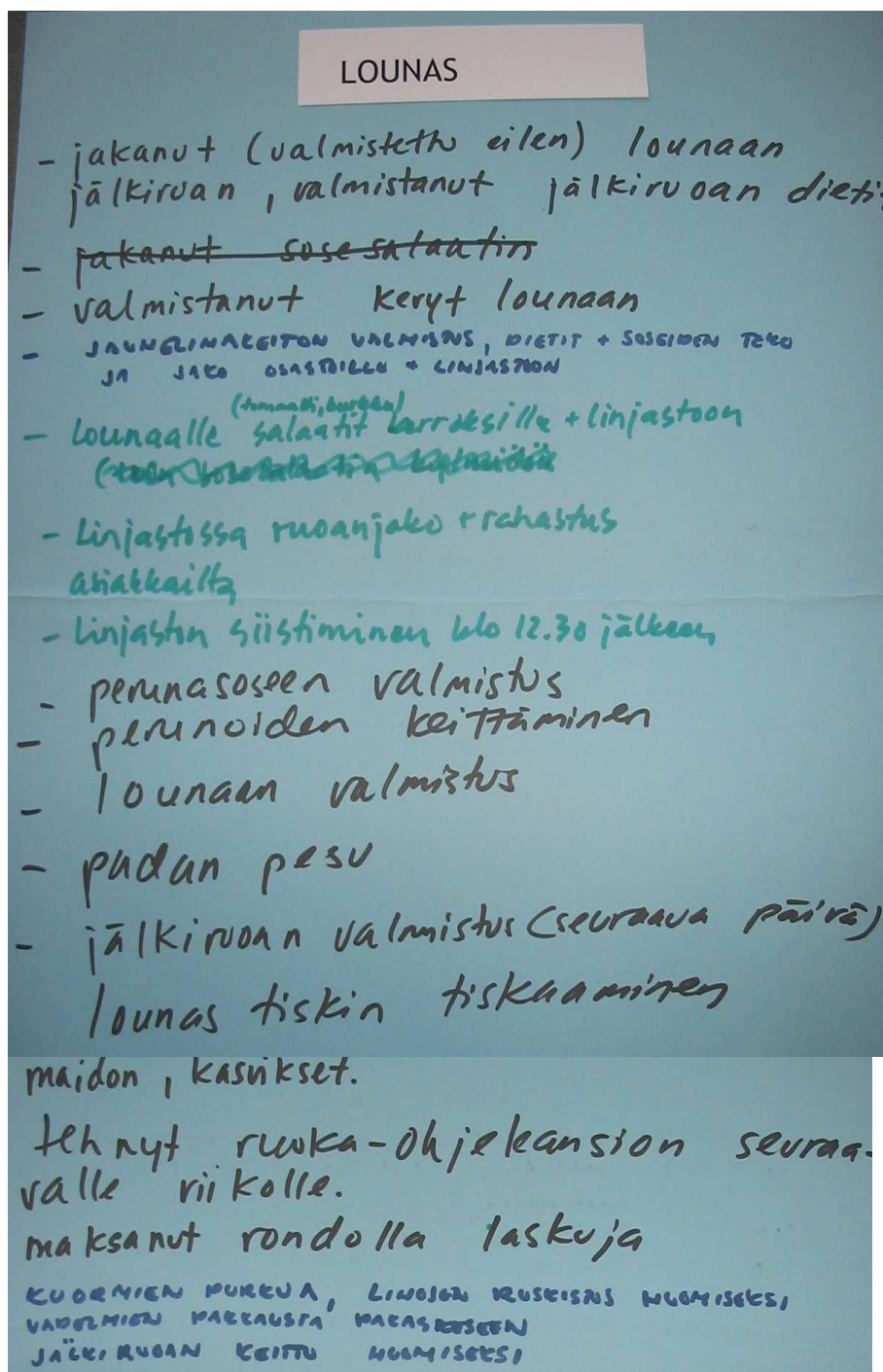
Päivällinen

Iltapala

Asioiden työstämisessä käytettiin hyväksi edellä kirjattua tietoa, mutta katsottiin työtehtäviä aterioiden näkökulmasta: aamupala, lounas, iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Mitä työtehtäviä kukin teki edellä mainittujen aterioiden yhteydessä? Kullakin eri vuoron tekijällä oli erivärinen kynä työtehtävien kirjauksessa ja näin nähtiin töiden mahdollinen limittyminen tai kasaantuminen (liite 6). Kynän väri oli vapaasti valittavissa, koska tarkoitus ei ollut nimetä vuoroja ja värejä, tai työtehtäviä. Aluksi paperille ei saatu mitään kirjattua, mutta kun yksi aloitti kirjoittamisen, niin paperi ei enää riittänyt kirjoittamiseen. Alla on esimerkkinä kuva lounaan prosesseista keittiöhenkilöstön kokoamana (kuva 4).



Kuva 6: Lounaan prosessit keittiöhenkilöstön kokoamana (jatkuu seuraavalla sivulla)



Kuva 7: Lounaan prosessit keittiöhenkilöstön kokoamana

Osallistumiseen ja työskentelyyn ryhmätöiden aikana vaikuttivat toisaalta keittiön työt, joita ei voinut jättää tekemättä sekä hoitohenkilöstöllä muut päällekkäiset kokoukset. Tietoa kirjattiin pahville yhdessä mahdollisuuksien mukaan. Työntekijät saattoivat työnsä ohessa osallistua ryhmätyöhön.

A3-kokoiselle pahville tehty ryhmätyöskentelyn materiaali dokumentoitiin kuvaamalla se (liitteet 6 - 7). Ryhmätyön tuotoksesta ilmeni, että prosessiajattelu oli uutta ja outoa. Henkilöstö listasi mielellään kaikki päivän työtehtävät näkyviin. Tämän vuoksi itse prosessien mallinnuksessa oli vielä paljon selvitettävää henkilöstön kanssa, koska tarkoitus oli saada muodostumaan aterioiden prosessikartta, missä olisi monialaisesti kuvattu eri ruokapalvelun ateriat Pihlavistokodissa ja Terveyskeskuksessa. Nyt kuitenkin kaikki listasivat aivan samoja asioita kun aikaisemmin ottaessaan itsenäisesti aikaa eri työtehtäviensä kestosta.

4.7 Terveyskeskuksen ja Pihlavistokodin ravitsemispalveluprosessien mallinnus

Prosessilähtöisessä organisaatiossa menestys on suoraan riippuvainen siitä, millainen innovatiivinen toimintakulttuuri onnistutaan luomaan. Tällaisen toimintakulttuurin ominaispiirteitä ovat organisaation hallittavuus ja hahmoteltavuus sekä korkea kapasiteetti ongelman ratkointaan. (Virtanen & Wennberg 2005, 152.) Toimintakulttuurin muutos vaatii henkilökunnan rohkaisua ja tiettyä vapautta kokeilla tehdä asioita erilalla. Myös eri työtehtävien ajattelu ”ikiomana tonttina” tulee saada pois. Pihlavistokodissa ja Terveyskeskuksessa tulisi miettiä lähdetäänkö mallinnuksessa etenemään vain keittiöhenkilöstön kesken vai koko toimipaikan henkilöstö samaan aikaan ja monialaisesti. Jos asiassa edettäisiin aluksi keittiöhenkilöstön kanssa ja tämän jälkeen, kun henkilöstö oppii käyttämään mallinnusta, demonstroi sitä kertaalleen sekä keskustelee mallinnuksen eri kohdat kriittisesti arvioiden, voisi mallinnusta laajentaa eri toimialoille ja aloittaa täydellisen monialaisen mallinnuksen. Näin prosessien mallinnuksessa voisi ottaa käyttöön esimerkiksi mentoroinnin. Ravitsemispalveluprosessin mallinnus tulisi tehdä henkilöstön kanssa yhdessä, niin että kaikki ovat osallisia ja pääsevät vaikuttamaan asioihin. Tässä opinnäytetyössä jouduttiin kuitenkin aikataulullisista syistä tekemään kuvitteellinen hahmotelma siitä, miten prosesseja voisi miettiä. Koska eri henkilöstöryhmät eivät löytäneet yhteisiä aikoja prosessien työstöön ja toisaalta jonkinlaista ohjeistusta mallinnukseen haluttiin aikataulullisista syistä, jouduttiin tekemään kuvitteellinen hahmotelma siitä, miten prosesseja voitaisiin työstää eteenpäin mallinnukseksi.

Ensin hahmoteltiin prosessikartta asiakkaan näkökulmasta (taulukko 5). Asiakas tulee Pihlavistokotiin, kun hän ei enää selviä päivittäisistä toimista kotona. Tästä voi päätellä asiakkaan kunnon ja työmäärän, jota hoitohenkilöstöllä on. Kun liikkuminen iän myötä vaikeutuu, löytyy Pihlavistokodista kaikki tarvittavat päivän virikkeet samasta kerroksesta. Päiviä rytmittävät hoitohenkilöstön lääkkeiden- ja ruokien jaot, sekä erilaiset kuntoutukset tai sauna- ja hygieniapalvelut.

Terveyskeskuksessa asiakkaat ovat pääosin vuodelevossa, mutta muuten paikka on hyvin samankaltainen kuin Pihlavistokoti.

| | |
|---|---|
| ASIAKKAAN PROSESSIT | herääminen - wc - aamupala - lounas - iltapäivätorkut - iltapäiväkahvi - päivällinen - iltapala - nukkumaan |
| ASIAKKAAN VAIHEISTA | |
| ASIAKKAAN PROSESSIN PÄÄVAIHEET | Aamutoimet Aamiainen ja lääkkeet Pesu tai muut hoitotoimenpiteen Lounas Itsenäistä oleilua Iltapäiväkahvi Lepääminen Päivällinen Iltapala |
| MITEN ORGANISAATIO VASTAA ASIAKKAAN PROSESSIIN | Tarjoamalla aterioita, huomioimalla dieetit ja ruoan muodon |
| KESKEISET PROSESSIT | Hoito- ja muun henkilöstön luoma rutiini osastoilla sekä ateriointiajat |
| STRATEGINEN JA OPERATIIVINEN OHJAUS | Johto |

Taulukko 5: Prosessikartta asiakkaan näkökulmasta

Päivän eri aterioita mietittäessä kukin ateria on tärkeä asiakkaalle, mutta mietittäessä keittiön ja keittiöhenkilökunnan eri toimintoja, ydinprosessina on ateria. Eri ateriat on se minkä vuoksi keittiöhenkilökunta tekee töitä. Vanhainkodin ja Terveyskeskuksen asiakkaat ovat tai asuvat ympäri vuorokauden, kenties pitkäaikaisesti, näissä hoitolaitoksissa. Ravitsemuspalvelut ja muut palvelut on mietittävä niin, että asiakas saa kaiken tarvitsemansa paikan päällä. Joissain tapauksissa tämä voi tarkoittaa myös ruoan menekin seuranta kunkin asiakkaan kohdalla ja hyvin tarkkaa ravitsemussuunnitelmaa sen mukaan mikä on asiakkaan tilanne tai tarve.

Tukiprosesseja ovat kaikki se mikä mahdollistaa keittiöhenkilökunnan aterian valmistuksen, esimerkiksi astiahuolto, tarviketilaukset - ja toimitukset sekä ateriakokonaisuuteen kuuluvat muut tarjottavat. Kun keittiön prosessikarttaan tulevaisuudessa yhdistetään keittiön kaikki mahdolliset toiminnot ja täydennetään prosessikarttaa vielä monialaisesti, niin aterioiden osalta prosessikartta voisi olla taulukon 6 mukainen.

| | |
|----------------------|--|
| YDINPROSESSI: | Eri ateriat |
| TUKIPROSESSI 1 | astiahuolto |
| TUKIPROSESSI 2 (1-X) | Ateriakokonaisuuden eri osien valmistus: salaatti, lämmin ruoka, jälkiruoka |
| TUKIPROSESSI 3 | Aterioiden pakkaus, annostelu ja tarjollepano |
| TUKIPROSESSI 4 | Tarvikkeet; tilaus, vastaanotto ja varastointi |
| MUUT TUKIPROSESSIT | Henkilöstöhallinto, kiinteistöhuolto keittiössä |

Taulukko 6: Keittiön ydin- ja tukiprosessit

Henkilöstön näkökulmasta tietyt asiat prosessikartassa (taulukko 7) ovat selvillä. Keskustelujen pohjalta mittaristo sekä palautejärjestelmä jäivät hiukan epäselviksi. Millainen on hyvä tai toimiva mittaristo vanhustenpalvelussa tai hoitoa muuten tarvitsevilla. Onko ruokamäärän mittaaminen tai annoshävikki mittari? Hoitohenkilöstö tarkastaa asiakkaiden ruokamääriä tai kommentoi tarvittaessa ruoan rakennetta onko se ollut sopivaa. Entä voisiko asiakkaan painon seuranta olla palautetta. Kun ihmisellä on ikää paljon, niin kommunikointi vaikeutuu eri vaivojen tai sairauksien vuoksi. Palautetta suoraan asiakkaalta on vaikea saada.

| | |
|--|---|
| PROSESSIN NIMI | Ateriapalvelu |
| PROSESSIN TARKOITUS ELI MITÄ SILLÄ SAADAAN AIKAAN | Tarjota päivittäiset ateriat asiakkaille |
| PROSESSIN OMISTAJA/VASTUUHENKILO | Keittiötiimi |
| PROSESSI ALKAA | Tieto uudesta asiakkaasta tulee keittiöön => aamulla |
| PROSESSI LOPPUU | Illalla kun iltapala on tarjottu asiakkaalle |
| PROSESSIN ASIAKKAAT | Asukkaat: vanhukset sekä potilaat Myös henkilökunta + ulkoiset asiakkaat |
| ASIAKKAIDEN TARPEET JA VAATIMUKSET | Päivittäiset ateriat |
| OMAT TAVOITTEET PROSESSILLE | |
| PROSESSIN MITTARIT (TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISTA JA ASIAKASVAATIMUSTEN | Osastoilta tuleva palaute, suora palaute asiakkaalta |

| | |
|--------------------------------|---|
| TÄYTTYMISTÄ) | |
| PROSESSIN KESKEISET RESURSSIT | Keittiöhenkilökunta sekä laitos- ja hoitohenkilöstö |
| PROSESSIN KEHITTÄMISMENETTELYT | Moniammatillinen näkökulma toimintaan |

Taulukko 7: Prosessikartta keittiöhenkilöstön näkökulmasta

5 Päätelmiä

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä alustava ravitsemispalveluprosessien mallinnus Terveyskeskukseen ja Pihlavitokotiin, jonka tukemana voidaan aloittaa Järvenpään kaupungin prosessien mallintaminen. Työ rajattiin käsittämään Terveyskeskuksen ja Pihlavitokodin ravitsemispalveluiden ravitsemisprosessia. Opinnäytetyön työstämiseen osallistui Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksen ja Pihlaviton vanhainkodin henkilöstöstä sosiaali- ja terveysalan työntekijät, siivoustoimen työntekijät sekä keittiöhenkilökunta. Aluksi mitattiin aterioiden osalta eri työtehtäviin kuluva aikaa, sekä myös lautashävikkiä. Sen jälkeen pohdittiin yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaaseen vaikuttavia prosesseja. Seuraavassa vaiheessa avattiin henkilöstön toimenkuvat. Niiden avulla pystyttiin näkemään, mitä organisaatiossa tehdään asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseksi. Näin vähitellen muodostettiin organisaation prosessikartta. Kokonaiskuvan pohjalta päästiin kuvaamaan yksittäisiä prosesseja. Prosessimallinnus tehtiin aluksi QPR -ohjelmistoa käyttäen. Tässä kuitenkin ilmeni hiukan ongelmia, kun tiedossa ei ollut käytössä oleva ohjelmaversio. Lisäksi toivottiin yhteneväisyyttä toiselle toimialalle, johon oli jo prosessimallinnus aloitettu. Tämän jälkeen yhteisiä aikoja eri yhteistyötahojen kanssa oli vaikea saada ja työn jatkaminen yhdessä loppui.

Ruokapalvelun tiimeissä henkilöstö on vaihtanut keskenään toimipaikkaa ja työkuvat ovat paljolti samankaltaiset. Henkilökunta Järvenpään kaupungin Terveyskeskuksessa ja Pihlavitokodissa oli hyvin tietoinen työtehtävistä ja prosesseista sekä ajanotosta, miten asiat tehdään ja miten edetään. Prosessit ja niiden eteneminen on Järvenpään kaupungilla käyty läpi henkilöstön kanssa usein. Kun henkilöstö on hyvin prosessitietoista ja asiat tehdään tietyn saman mallin mukaan, harppaus monialaiseen prosessien mallinnukseen on suuri, vaikka asiat kuulostavat samoilta. Ajattelutavan selkiintyminen vie aikaa ja keinoja sen avaamiseen on vaikea keksiä. Pienissä ryhmissä, oman alan työyhteisön kesken, asiat jäävät vaille monialaisuutta ja keskitytään pieniin yksityiskohtiin, esim. lusikoiden järjestämiseen. Kun asiaa käsiteltäisiin isossa ryhmässä kaikkien ammattialojen kesken, yhteistilaisuuksissa, päästäisiin ehkä pohtimaan asioita suurpiirteisesti ja löydettäisiin asiakaan näkökanta eri asioihin tai syy siihen miksi tietty ammattiryhmä toimii tietyllä tavalla.

Jos ajatellaan Terveyskeskusta ja Pihlavistokotia organisaationa, sen yksi ydinprosessi on hoiva ja hoito, toinen on ravitsemuspalvelut ja kolmas on siistiminen tai puhtaanapito. Nämä kaikki ovat käden taitoja ja yleistä kodinhoitotuntemusta vaativia töitä. Kullekin sektorille suuntautunut henkilö tietää myös toisesta sektorista jotain. Jonkinlaisella koulutuksella tai työn kierrolla henkilöstö saattaisi lähteä miettimään ja toimimaan toimipisteen sisällä ajattelematta hallinnollisia tai tiimillisiä rajoja ja näin ehkä käynnistyisi asiakaslähtöisten prosessien työstäminen monialaisesti. Monialaisuudessa on hyvänä puolena se, että omaa työtä tulee tarkasteltua myös muiden mielipiteiden ja työtapojen kautta ja ehkä sitä kautta löytää uusia tapoja tehdä tai miettiä asioita. Samalla kuulee myös miksi ja mikä on toisella ammattiryhmällä tärkeää.

5.1 Arviointi

Tämä hanke oli opettavainen ja hyödyllinen tekijälleen ja sai huomaamaan, että esiintyminen vieraille yleisölle ja yleisön edessä, kesken kaiken ohjelman tai koko suunnitelmien muutos asiakkaan hyväksi, ei ole niin huono asia. Pakon edessä tekee mitä vaan. Toimiminen usean opinnäytetyöohjaajan kanssa on hyödyksi, kun tutustuu moniin eri toimitapoihin ja tavoitteisiin. Toimiminen isossa hankkeessa, josta oma opinnäytetyö on vain pieni osa, voi olla vaikeaa, etenkin kun ei tunne kokonaisuutta ja kokonaisuuden tavoitetta.

Opinäytetyön aihe sinällään oli mielenkiintoinen ja QPR -ohjelman oppiminen motivoi työn tekemiseen. Ohjelman käyttö rajoittui kuitenkin prosessien kuvalliseen ilmaisuun. Työn aloittamisen aikoihin asiantuntijuutta prosessien mallinnukseen ei ollut ja asian kokonaisuuden lopulliseen tajuamiseen meni aikaa. Kuitenkin prosessien mallinnus on nykyään tärkeä ja hyödyllinen työväline jokapäiväisessä elämässä.

Oma päivätyöni oli haitaksi tässä toiselle organisaatiolle tehdyssä opinnäytetyössä. Työajat ja loma-ajat ovat niin samankaltaiset koulussa työskennellessä sekä kaupungin keittiöissä. Ajankohdat, jolloin olisi todella voinut työstää opinnäytetyötä, olivat loma- tai työajan ulkopuolella olevaa aikaa. Edellä mainitut asiat haittasivat henkilökunnan kanssa yhdessä toimimista sekä prosessien mallinnuksen selkeyttämistä opinnäytetyöhön osallistuneille. Valmista prosessimallinnusta tästä opinnäytetyöstä ei tullut. Työ on ohjeistus, johon on hyvä tutustua kun miettii prosessien mallinnusta.

Lähteet

Holmroos, H. 2008. Järvenpään kaupunki aikoo siirtyä prosessijohtamiseen. Keski-Uusimaa 10.4.2008.

Järvenpään kaupunki. 2008a. Saatavana www-tiedostona:
http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tpl?sivu_id=824 (Luettu 4.6.2008).

Järvenpään kaupunki. 2008b. Saatavana www-tiedostona:
http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tpl?sivu_id=1394 (Luettu).

Järvenpään kaupunki. 2008c. Saatavana www-tiedostona:
http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tpl?sivu_id=1419 (Luettu).

Järvenpään kaupunki. 2008d. Saatavana www-tiedostona:
http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tpl?sivu_id=2693 (Luettu).

Karimaa, E. 2001. Osaaminen on malleissa: Suomen kuntaliitto. Julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA).

Mattinen, A. 2007. Asiakaslähtöisen ravitsemushoidon ja -ohjauksen kehittäminen. Hankesuunnitelma. Julkaisematon lähde.

Silvonen, S., Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä, laadun kehittäjän käsikirja: Efeko.

QPR Software Oyj. 2008. Saatavana www-tiedostona: <http://www.qpr.fi/> (Luettu 21.5.2008).

Virtanen, P., Wennberg, M, 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa: Helsinki Edita.

Liitteet

| | |
|---|----|
| Lehtileike..... | 32 |
| Ryhmätyön tulos, keittiö | 33 |
| Ryhmätyön tulos, keittiö | 36 |
| Ryhmätyön tulos, hoitohenkilöstö | 40 |
| Ryhmätyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, keittiöhenkilöstö..... | 42 |
| Ryhmätyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, hoitohenkilöstö | 44 |

Kuvat

| | |
|---|----|
| Kuva 1: Prosessien kehittämisprisma (Virtanen & Wennberg 2005, 77)..... | 11 |
| Kuva 2: Silvosta ja Työppöistä (2006) mukailleen asiakkaan prosessin läpikäynti..... | 13 |
| Kuva 3: QPR -mallinnus Pihlavistokodissa ja Terveyskeskuksessa | 16 |
| Kuva 4: Eri palvelujen osallistuminen asiakkaan ravitsemispalvelutarpeiden tyydyttämiseen | 17 |
| Kuva 5: Keittiön pääprosessi | 18 |
| Kuva 6: Lounaan prosessit keittiöhenkilöstön kokoamana (jatkuu seuraavalla sivulla) | 22 |
| Kuva 7: Lounaan prosessit keittiöhenkilöstön kokoamana..... | 23 |

Taulukot

| | |
|--|----|
| Taulukko 1: Järvenpään kaupungin ravitsemispalvelujen tunnuslukuja | 8 |
| Taulukko 2: Vanhusten ravitsemispalveluiden organisaatio..... | 9 |
| Taulukko 3: Keittiöhenkilöstön ja hoitohenkilöstön kokoontumiset | 19 |
| Taulukko 4: Osa keittäjän kirjaamista päivän töistä Terveyskeskuksessa | 20 |
| Taulukko 5: Prosessikartta asiakkaan näkökulmasta | 25 |
| Taulukko 6: Keittiön ydin- ja tukiprosessit | 26 |
| Taulukko 7: Prosessikartta keittiöhenkilöstön näkökulmasta | 27 |

KESKI-UUSIMAA | Torstaina 10. huhtikuuta 2008

Järvenpään kaupunki aikoo siirtyä prosessijohtamiseen

Valtuusto halusi tietää, mikä muuttuu ja kuka päättää mistä

HELENA HOLMROOS

JÄRVENPÄÄ | Järvenpään kaupungissa aiotaan ottaa vähitellen käyttöön prosessijohtaminen. Valtuusto joutui äänestämään maanantaina tästä vaikeaksi osoittautuneesta johta-

mistavan muutoksesta. Päätös oli kuitenkin, että johtamisjärjestelmän uudistamista jatketaan ja selvitetään, miten prosessinomaiseen toimintatapaan kaupungissa siirrytään.

Kaupunginjohtaja **Erkki Kukkonen** ehdotti, että prosessijohtamiseen olisi siirrytty jo seuraavan valtuustokauden jälkeen eli vuonna 2013.

Valtuutettujen puheissa vilisivät vieraskieliset sanat ja koko prosessijohtaminen aiheutti hämmennystä.

Neljä valtuutettua yli puoluerajojen olisikin lähettänyt uuden johtamisjärjestelmän suunnittelun liian monimutkaisena vielä

takaisin valmisteltavaksi.

Palautusesitys kaatui kuitenkin äänin 43–4 ja asiaa aletaan valmistella nyt todenteolla. Valmistelu pitää sisällään, että kaupunki palkkaa konsultin ja alkaa tehdä johtamisen uudistusta.

Prosessijohtamisella tarkoitetaan Järvenpäässä sitä, että mietitään uusia toimintamalleja vastaamaan kasvaviin palvelutarpeisiin.

Palvelut tuotetaan joko itse tai niitä ulkoistetaan.

Prosessijohtamisen ideana on, että enää ei joukko johtavia viranhaltijoita päättää toiminnasta, vaan toimintaa suunnitellaan yli hallintorajojen asiakkaan näkökulmasta lähtien. Säännöt

viimeistellään kesän ja syksyn aikana ja ne on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2009 alussa.

Kaupunginjohtaja Kukkonen kävi vilkkaan keskustelun aikana kertomassa oman näkömängönsä prosessijohtamisen hyvistä puolista.

Ne ovat hänen mukaansa palvelujen tehokas tuottaminen, parempien palvelujen tuottaminen viisaammalla työllä ja menojen pienentämisen pakottama tarve tehdä asioita eritavalla kuin ennen.

– Lopputulokset on kuitenkin tunteeton, se tiedetään vasta sitten kun työ on tehty, Kukkonen kertoi.

Prosessi, strategia vai toimintatapa ja palvelu?

Prosessi tuntuu niin mahdottomalta sanalta, että sen vastine on pakko ottaa käyttöön. Strategia on vieläkin kammottavampi sanahirviö, puhumattakaan matriisiorganisaatiosta.

Järvenpää tekee henkilöstöstrategiaa, johtamisjärjestelmästrategiaa ja ikästrategiaa. Lisäksi on lyhyen tähtäimen ja pitkän tähtäimen strategioita ja prosessijohtamisen pitkä ja lyhyt tähtäin.

Järvenpäässä osataan puhua hienoilla termeillä.

Yhden valtuustoillan aikana vilisi toimittajan korvien ohitse niin monta vieraskielistä sanaa, etten enää yhtään ihmettele, etteivät valtuuston lehterit näy muista kuin parista innokkaasta kaupungilla töissä olevasta, yhdestä asukasyhdistyksen aktiivista ja toimittajasta. Jopa muut lehdet ovat luovuttaneet ja ottaneet puhelimen työkalukseksi.

Voisimme tehdä konsulleille oharit ja alkaa puhua toimintatavoista ja vaikka palveluista strategioiden ja prosessin sijaan?



Helena Holmroos
helena.holmroos@lehtiyhtyma.fi

Parempaa palvelua vähemmällä rahalla

HELENA HOLMROOS

JÄRVENPÄÄ | Vielä ei siis tiedetä, mikä kaupungin toiminnassa muuttuu, mutta tarkoituksena on nyt käynnistää prosessikierros etenkin lautakunnissa ja työntekijöiden kanssa. Nyt mietitään, miten palveluja voidaan tuottaa ja tehdä, jotta päästäisiin parempaan tulokseen kaupunkilaisten kannalta ja kenties vielä kustannuksia säästään. Kustannusten säästöön Järvenpäällä on todellisia pakotteita, sillä toimintakulut kasvavat yli kaupungin harteiden.

Suurinta huolta valtuutettujen puheista päätellen aiheutui uuden hallintomallin avulla saatavista säästöistä, demokra-

tian toteutumisesta ja kokonaisuuden hallinnasta.

Keskustan **Maija-Liisa Pyykkönen** kertoi, että terveydenhuollossa ollaan jo itse asiassa aika pitkällä tässä johtamisessa. Suunnitellut lautakuntien yhdistämiset sen sijaan huoletuttivat.

– Ihmetyttää, että lautakuntia ollaan yhdistämässä. Eikö enemminkin pitäisi olla niin, että ensin pitää saada prosessit kuntoon ja sitten vasta lakkauttaa lautakuntia, jos on tarpeen, Pyykkönen kyseli.

Kokouksen **Ismo Nöjd**, joka sai oman äänestysesityksensä läpi, piti tärkeänä, että asukkaita ja henkilöitä pidetään asioista ajan tasalla.

Jukka Ahomäki (kok.) kehotti

heti vaihtamaan sanan prosessi sanaan toimintatavat ja oli muutenkin sitä mieltä, että ensin on pohdittava, mihin kaupungilla on varaa ja mitä halutaan tehdä.

Kaksitonnen **Mika Gilan** halusi tietää jo nyt, mitkä ovat prosessijohtamisen konkreettiset vaikutukset toiminnalle ja henkilökunnalle.

Arto Viitanemi (komm.) piti onnistuneen muutoksen edellytyksenä yhteisiä näkemyksiä siitä, mitä pitää tehdä.

Lassi Markkanen (vihr.) vastusti suunnitteilla olevia lautakuntasipustuksia, joita on kaavailtu jo ensi vuodeksi.

Pekka Luuk (sd.) piti itseltään selvänä, että tähänkin asti on toimintaa yritetty paran-

taa eikä mikään siinä suhteessa ole muuttumassa. Hän ehdotti koko toiminnan johtoon portemestaria.

Kristillisdemokraatti **Päivi Aalto** halusi uudistuksen taloudelliset vaikutukset esille.

Vihreiden **Seija Kareinen** piti uudistuksessa tärkeimpänä, että kiinnitetään huomiota työssä jaksamiseen ja kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksiin.

Keskustan **Risto Volanen** halusi tietää, millaiset vastuut kunnanjohtajalle ja toimialapäälliköille jää ja kuka johtaa koko prosessia?

Petri Graeffe (kok.) sanoi uuden johtamisjärjestelmän olevan valtava patteri epäselviä asioita ja halusi lisää mietintäaika.

Ryhmätyön tulos, keittiö

Kiinteän ruoan päivä - keittopäivä

| KEITTÄJÄ | min. | KEITTÄJÄ | min. |
|---|------|----------------------------------|------|
| tietojen päivitys lomien jlk | 10 | Ovet auki | |
| sämpylätaikina, ruokaohjeet | 15 | Sermi ylös | |
| Mehukeiton aineet pataan | 10 | Vesi auki | |
| Keiton aineiden varaus | 10 | Sähkökytkin päälle | |
| Sämpylöiden leipominen, siivous | 40 | Lämpökaappi, lämpöhauteet päälle | |
| Mehukeiton jäädytys | 5 | Liesi päälle | 5 |
| kahvitauko | 5 | Puuromaito pataan | |
| Mehukeiton jako, padan ja taikinakulhon puhdistus | | Dieettivedet kiehumaan | 5 |
| Sämpylöiden paisto | 25 | Kahvin keitto | 20 |
| Osaston listojen merkkaukset ja lasku | 15 | Puuron ja dieetin valmistus | 15 |
| Teippimerkit allergiaruokiin | | Kylmät tavarat osaston karryyn | |
| Jauheliha-keiton valmistus | 55 | Linjasto kuntoon | |
| Sämpylöiden leikkaus osastoille | 10 | Puuron ja dieetin jako | 15 |
| Iltapalalle kiisselin valmistus | 10 | Dieettiastioiden merkitseminen | |
| Kiisselin jäädytys | 5 | Astioiden valinta lounaalle | 20 |
| Ruokatauko | | Maito- ja vihanneskuorma | |
| Allergiaruokien valmistus, jako ja soseutus osastoille Lämpötilan mittaus, näytteenotto, likaiset astiat tiskiin | 50 | Vastotto ja purku | 30 |
| Iltapalakiisselin jako, pöytien ja patojen pesu | 30 | Lounaan esivalmistelu | 30 |
| Päivällinen kalakasviskuisaus | | Perunat kiehumaan | 15 |
| astioiden merkkaukset, allergiat yms. | | Padan pesu | 5 |
| Päivällisen teko, vuokien voitelu | 20 | Seuraavan päivän jälkiruoka | |
| kahvitauko | | Jälkiruoan jako | 45 |
| Päivällisen teko | 50 | Kalat vuokiin, paistumaan | 15 |
| Laatikot uuniin, jälkien siivous | 10 | Perunasose | 15 |
| Osastojen allergiat -merkkaukset | 15 | Lämmin kasvis | 15 |
| Kastikkeen valmistus, | 30 | Erikoisruokaval | |

| | | | |
|---|----|--------------------------------|--|
| mustaherukkakiisselin jako | | iot | |
| Allergiaruokien valmistus, jako ja soseutus osastoille. Lämpötilan mittaus, näytteenotto, likaiset astiat tiski | | Soseruoan valmistus | |
| Allergioiden jako, soseutus | 30 | , Linjaston laitto, | |
| Ruokien jako avustajan kanssa, pöytien pyyhkiminen | | kaikki ruoat osastojen kärryyn | |

Patapesu 30
Siivous

| | | | |
|--|-----|----------------------------------|----|
| ILTAVUORO | | Seuraavan päivän esivalm. | 30 |
| Tiskin vastaanotto ja paikoilleen vieni | 110 | Lounastiski | 30 |
| ruokatauko | | Lattian pesu | 20 |
| Päivälliskärryn laitto | 10 | | |
| Päivällisen kylmät tavarat kylmään | 5 | | |
| Tiskin vastaanotto ja paikoilleen vieni | 20 | Esimiesvuoro | |
| Uusien mukien tarrat pois ja mukien merkkkaus | 10 | Sähköposti | |
| Tiski | 50 | Sopimukset ja hinnastot | 60 |
| tauko | | Kahvihetki henkilökunnan kanssa | |
| Lounastiski | 62 | | |
| Roskien vieni | 2 | Ruokaohjekansiot 2vko | 60 |
| Pikkutiski | 10 | Tilattavien tavaroiden tarkastus | 30 |
| Päivälliskärryn laitto | 20 | Tilausten teko | 60 |
| Kääretortun leikkaus | 15 | Tiskikone ongelmia | 15 |

Kaappien ja kansioiden järjestäminen 15
Palaveri 15

| | | | |
|---------------------------------|-----|---------------------------------|----|
| Salaattivuoro | | Palaveri | 60 |
| Raaka-aineiden käsittely | 10 | Työvuorolista | 60 |
| Astiat linjastoon ja osastoille | | | |
| Pilkkominen | 20 | Salaattivuoro | |
| Päivällissalaatin teko | 30 | Maustekakun valmistus | 15 |
| Linjasto | 10 | Leipäkuorman purku ja tarkastus | 15 |
| Romutiski, aamutiski | 110 | Kakut uuniin | |
| Linjasto valmiiksi | 20 | Välineiden pesu | 15 |

| | | | |
|------------------------------|----|------------------------------|----|
| Osastojen kärryt valmiiksi | 30 | Linjan salaatti | 15 |
| Linjaston asiakaspalvelu | 20 | Linjaston aamupala | |
| Kirjaustehtävä | 20 | asiakaspalvelu | 20 |
| Asiakaspalvelu | 30 | Linjaston kylmät tuotteet | 40 |
| Kassan lasku | 10 | lounaalle | |
| Kotipalveluasiakkaan avustus | 10 | Osaston kahvi | |
| Linjan tyhjennys | 20 | Asiakaspalvelu a linjastossa | |
| Ruokapalaveri | | Linjasto pois päältä | 40 |
| | | Päiväkahvin valmistu ja jako | 15 |
| | | Kassan lasku | 15 |
| | | Linjaston pesu | |
| | | ruokasalin pöytien pesu | 25 |
| | | Kahvikiisselit osastoille | |
| | | Leikkeleet osastoille | 20 |
| | | Kahvitiski osastoilta | |
| | | Yleistä siistimistä | 45 |

Ryhmätyön tulos, keittiö

| ESIMIES | min. | DIEETTI-SALAATTI | min. |
|--|-----------|--|------|
| SÄHKÖPOSTI | 15 | KÄSIEN PESU, VIRRRAT, OVIE AVAUS, VEDET PÄÄLLE | 5 |
| TÄYTEKAKUN VALMISTUS | 75 | KALJAVESI KUUMENEMAAN | |
| KUORMAN PURKU JA TARKISTUS | 15 | SOKERIN MITTAUS | 5 |
| AAMUPALATISKI, ROSKAT | 100 | KALJAUUTE | |
| TILAUKSEN ANTO | 5 | AAMUPUURON VESI | |
| HUOLTOKUTSU | 10 | KALJAVEDEN MITTAUS, SEKOITUS | |
| TUKKUKUORMAN PURKU JA TARKASTUS | | HIIVA ESILLE | |
| VARASTOJEN JÄRJESTÄMINEN | 100 | DIEETTIASTIOIDEN MERKKAUS | |
| REKLAMAATIO | 10 | PUURON JAKELUASTIAT ESILLE | 15 |
| PAPERITYÖT, ARKISTOINTI | 5 | PUUROHIUTALET | |
| INTERNETTILAUS | 10 | SALAATIN RIISI KIEHUMAAN | |
| VALIO, KESPRO TILAUS | 15 | PUURON SEKOITUS | |
| ARKISTOINTI | 5 | KYLMÄKÄRRY PÄÄLLE | |
| FAZER ALUSTAVA TILAUS | 5 | KÄRRYJEN TÄYTTÖ, KYLMÄT TAVARAT, PUURON SEKOITUS | |
| SIJAISJÄRJESTELYT | 10 | KÄRRYJEN LÄMMIN PUOLI PÄÄLLE | 5 |
| MUISTIO KOKOUKSESTA, TILAUSJÄRJESTELY | 40 | RIISIEN HUUHTOMINEN | |
| FAZERIN TILAUS | 5 | KÄSIEN PESU | 5 |
| PUHELUT | 30 | DIEETTIEN KIRJAUS | |
| PIHLAVISTON TAVARAT | 10 | SALAATTIEN ESIVALMISTELU | 10 |
| ASITAKYSELY | 5 | DIEETTIEN VALMISTUS JA JAKO TARJOILUASTIOIHIN | |
| VALION TILAUKSEN TÄSMENNYS | 5 | KÄRRYYN | 10 |
| SÄHKÖPOSTI | 5 | PUURON JAKO OSASTON KÄRRYYN | |
| POSTIN NOUTO | 5 | OSASTOJEN LUSIKOIDEN TARKISTUS | 10 |
| SIJAISTEN PALKAT | 10 | TIEDOTTEEN VASTAANOTTO OSASTOILTA | |
| VALIO UUDELLEEN | 10 | PADAN PESU JA KUIVAUS | 5 |
| yhteensä | 505 | SALAATIN VALMISTUS | 20 |
| AIKA | 8,42 | TOMAATTIEN JA KURKKUJEN LEIKKAUS | |
| | | ANNOSSALAATTILAUTASET KYLMÄÄN JÄÄHTYMÄÄN | |
| ILTAVUORO | 10- 18 | KÄSIEN PESU OSASTOLLA KÄYNNIN JLK | 60 |
| AAMUPALALEIKKEIDEN JAKO | 15 | PIIMÄN VIENTI OSASTOILLE | |

| | | | |
|--|-----|---|----|
| MELONIEN KUORIMINEN JA PALOITTELU ENSI AAMUKSI | 20 | TOMAAITIT KYLMÄÄN | |
| HEDELMÄSOSE AAMUPALALLE | 10 | LEIKKUULAUDAN VAIHTO | 20 |
| JÄLKIEN SIIVOUS | 10 | KURKUN JA TOM. LEIKKUU LOPPUUN, LINJASTO, OSASTOT | |
| LINJASTON JÄLKIRUOAT | | LINJASTO PÄÄLLE | |
| KASSALLA | 20 | JUUSTON ESILLELAITTO | |
| AAMUKÄRRYN LAITTO:JUOTAVAT, LEIKKELEET, RASVAT, LEIPÄ, HEDELMÄT | 10 | MAIDON MYYNTI PESULAAN | 20 |
| TISKIN VASTAANOTTO, ASTIOIDEN PAIKOILLEENVIENTI | 115 | HIIVA KALJAAN | |
| KAHVIKÄRRYN KATTAUS, KÄRRYJEN PESU | | ANNOSSALAATIT AMER.SALAATISTA | 20 |
| PÄIVÄLLINEN VALMIIKSI +DIEETIT | | SALAATIN KOKOAMINEN | 20 |
| KAHVITAUKO | 15 | SALAATIN MUUT RAAKA-AINEET | |
| PÄIVÄLLISEN TARKISTUS | 10 | SIPULIN KUORINTA | 20 |
| DIEETTIASTIOIDEN MERKKAUS | 20 | KÄSIEN PESU | |
| KÄRRYYN KIISSALI JA LEIPÄ | 10 | SALAATTIEN PAKKAUS | 20 |
| DIETTIRUOAN MAUSTAMINEN, JAKO ASTIOIHIN | | ILTASALAATTIEN VALMISTUS OSASTOILLE | 45 |
| OS.1 VAUNU LÄMPIÄMÄÄN | 20 | SOSESALAATTI | |
| PÄIVÄLLISEN MAUSTAMINEN | | LEIVÄN LÄMMITYS RUOKASALIIN | |
| JAKO ASTIOIHIN, LÄMPÖLEVYLLE | 20 | RUOKASALIN KATTAMINEN | |
| PADAN PESU | 5 | SÄMPYLÄT TARJOLLE | |
| KYLMÄT TAVARAT OSASTOJEN KÄRRYLLE | 5 | LÄMPÖTILAN MITTAUS, NÄYT SALAATISTA | |
| PÄIVÄLLINEN KÄRRYLLE | 10 | JÄLKIRUOKA-ANNOKSET ANNOSKIPPOIHIN | 5 |
| ROJUTISKI, JÄLKIEN SIIVOUS | 15 | SALAATTIINEET PAIKALLEEN, ASTIOIHIN JAKO | 5 |
| PATATISKI, SIIVOUS | 15 | KÄSIEN PESU | |
| OSASTOJEN KÄRRYT SAAPUU | | RUOKAILU | |
| TISKI, ASTIAT PAIKALLEEN | | ASIAKASPALVELUA | |
| KÄRRYJEN PESU, KÄRRYJEN LAITTO VALMIIKSI AAMUA VARTEN | 45 | LINJASTON TÄYTTÖ | |
| ROSKAT ULOS | | KÄSIEN PESU | |
| TISKIKONEEN PESU | | LEIPIEN LISÄYS | |
| TISKINURKAN PESU | 15 | TISKAUS | 15 |
| KOTIINLÄHTÖ | | MUKIEN MERKINTÄÄ | |
| | 405 | RUOAN LISÄYS LINJASTOON | |

| | |
|----------|-----|
| Yhteensä | 340 |
|----------|-----|

Uusi systeemi

| KEITTÄJÄ | min. | Keittäjä | |
|--|------|---|-----|
| tietojen päivitys lomien jlk | 10 | Pannukakun teko | 30 |
| sämpylätaikina, ruokaohjeet | 15 | Keittoainesten varaus | 15 |
| Mehukeiton aineet pataan | 10 | Keiton valmistus | 60 |
| Keiton aineiden varaus | 10 | Pannukakun paisto ja leikkaus | 15 |
| Sämpylöiden leipominen, siivous | 40 | Dieetit | 30 |
| Mehukeiton jäädytys | 5 | TAUKO | |
| kahvitauko | 5 | Osastojen keiton jako | |
| Mehukeitn jako, padan ja taikinakulhon puhdistus | | Ruokakärryn viimeistely | 15 |
| Sämpylöiden paisto | 25 | Padan pesu ja siistiminen | 30 |
| Osaston listojen merkkkaus ja lasku | 15 | Päivällisen valmistus | 30 |
| Teippimerkit allergiaruokiin | | Jälkiruoka seuraavaan pvään | 60 |
| Jauhelihakeiton valmistus | 55 | Kahvikärryjen siistiminen ja päivälliskärryn laitto | 50 |
| Sämpylöiden leikkaus osastoille | 10 | Seuraavan päivän lounaan valmistelu | 60 |
| Iltapalalle kiisselin valmistus | 10 | Siistiminen | |
| Kiisselin jäädytys | 5 | yht. | 395 |
| Ruokatauko | | | |
| Allergiaruokien valmistus, jako ja soseutus | | | |
| yht. | 215 | | |
| Aamuvuoro , klo 6.30 | | Päävirta, hauteet, lämpölevyt päälle | |
| Iltavuoro | | Puromaito lämpiämään | |
| Keittäjän avustaminen | 60 | Dieettipuurot tulemeen | |
| Tiskin avustus | | Kahvi tippumaan | |
| Seuraava pvä aamupalan valmistelu | 20 | Puurot valmiina 7.30 | |
| Kuorman purku | 70 | Kahvi termariin | |
| Apuna tiski ja Sali | 30 | Kylmät tavarat kärryyn | |
| Mustaherukan jauhaminen | 10 | puuron jako kärryyn | |
| Aamupalakärry | 5 | Linjastoon puurot yms. | |
| Tiski | 20 | Kylmät tavarat kärryyn | |
| Tiskin vastaanotto ja astiat paikalleen | 80 | Leipäkuorman purku | |
| Mustaherukkakiisselin jako | 10 | Patapesu | |
| Romutiski | 10 | Aamutiski | |
| Lattian pesu | 20 | Salaatin teko illaksi | |
| Keittäjän avustus | 30 | Jako osastoille | |
| Maitokylmiön pesu | 15 | Linjaston laitto | |
| Pölyjen pyyhkiminen | 15 | Seuraavan päivän jälkiruoka, teko | |
| Jauhoavaraston siivous | 15 | Patapesu | |
| Ruoan soseutus | 5 | Ilta- ja kahvikiisselit | |
| Jauhoporkkien täyttö | 10 | Romutiski | |
| Keittiön lattian pesu | 20 | Siistiminen | |
| Osaston kärry tuli | | Kahvitiski | |
| Astioiden pesussa vastaanotto | | | |

| | |
|------------------------------|-----|
| kärryn laitto aamuksi | |
| Astioiden vienti paikoilleen | 60 |
| Pesukoneen pesu | 15 |
| Kylmiöiden ovien sulkeminen | 5 |
| Biojätteet pois | 5 |
| Hana ja pääkatkaisija kiinni | 5 |
| yht. | 535 |

HYPPYVUORO PIHLAVISTOKODISSA

loka.15

| | | |
|-----------|--|-----|
| 10.00 | ANNOSSALAATIN VALMISTUS | 30 |
| loka.30 | KUORMAN PURKU | 20 |
| loka.50 | RUOKATAUKO | |
| 11.loka | ROJUTISKIN TISKAUS | 20 |
| marras.30 | OHJEIDEN TARKISTUS SEURAAVAN PÄIVÄN LEIVONTAAN | 15 |
| marras.45 | ESIVALMISTELU SEUR.PVÄ LEIVONTAAN(aineiden mittaus) | 15 |
| joulu.15 | KÄRRYJEN PESU | 30 |
| joulu.30 | SUOLAISEN LEIVONNAISEN TARPEET, PELTIEN PAPERITUS SEUR.PVÄ | 20 |
| joulu.50 | LATTIAN PERU, HARJAUS JA KUIVAUS | 20 |
| 13.loka | TISKISTÄ ASTIOIDEN PAIKALLEEN VIENTI | 20 |
| 13.30 | KAHVIHETKI, KOKOUS | |
| 15.00 | KOTIINLÄHTÖ | |
| | yhteensä | 190 |

Ryhmätyön tulos, hoitohenkilöstö

klo 7-15 Laitoshuoltaja

| | MIN |
|---|-----|
| Kahvin lataus ja teevesi | 5 |
| voileivät | 10 |
| Termospulloon kahvi, tee, vesilasien täyttö | 10 |
| Mehut, juomat kärryyn | 5 |
| Ruokakärryn haku ja valmistelut | 20 |
| Ruoan jako | 35 |
| Kärryn purku, tilaus, siistiminen | 30 |
| TAUKO | |
| Lounasleipien teko ja muu valmistelu | 15 |
| Ruokakärryn haku ja valmistelu | 15 |
| Ruoan jako | 30 |
| Ruokakärryn purku, keittiön siistiminen | 20 |
| Yhteensä | 195 |

Iltavuoro

| | |
|---------------------------------------|----|
| Kahvin ja teen valmistus, mehun teko | 30 |
| Kahvikärry valmiiksi | |
| Potilaille jako | 35 |
| Kärryn purku | 5 |
| Voileivät päivälliselle | 15 |
| Kärryn haku ja valmistelut | 30 |
| Ruoan jako | 35 |
| Ruoan jako huoneisiin | 10 |
| Kärryn purku | 10 |
| Astioiden keräys, tilaus | 15 |
| Kärryn palautus, keittiön siistiminen | 60 |
| Mehun teko | 15 |
| Iltakärry valmiiksi, tee | 15 |
| Iltapalan jako | 40 |
| Kärryn purku | 5 |
| Astioiden keräys, tilaus | 10 |
| Astiat likoomaan | 5 |
| Keittiön siistiminen | 5 |

7-15 Laitosapulainen

klo 8-9 ja 12=> MIN

Avustaminen
ruoanjaossa
Tarjottimilla ruoan jako
potilailleAstioiden keräys
Yht. 60

Sairaanhoitajat

Aamuvuoro
Potilaan asettaminen
ruokailuasentoon
pöydän asettaminen
paikoilleen
ruokalapun laitto
lääkkeet
nestelistan täyttö20-60
riippuen
määräst
ätarjottimen nouto
Astioiden lajittelu
takaisin kärryyn
Roskien erittely
Aamupalatarjottimen
kokoaminen 3
Aamupalan syöttö
vuodepotilaalle 12

Lähihoitaja, yövuoro

3krt
vettä
asiakka
alle

Iltavuoro

Potilaan
ruokailuasentoon
laittaminen
Ruoan annostelu
Tarjottimien vieni
potilaalle
Syöttäminen, avustus
astioiden korjaus,
kärryyn laitto
Iltapalan jako
SyöttäminenPäivällin
en

Iltapala

Yht. | 340 |

Pihlavisto

25.9.2007 HOITOHENKILÖKUNTA

| | |
|-------------|----------------|
| 5.kerros | 12hlö |
| | tunti minuutti |
| aamupala | 1 20 |
| lounas | 1 30 |
| päivällinen | 1 40 |
| iltapala | 1 |

| | |
|--------------------------|-------------|
| keittiön siivous illalla | 1 |
| yhteensä | 5 90 |
| | 6 30 |

| TYÖPROSESSI | TYÖPROSESSI | ILTAPALA |
|---------------------------|---------------------------|---------------------|
| AAMUPALA | AAMUPALA | SYÖNTIASENNOT |
| KÄRRYN TÄYTTÖ | KÄRRYN TÄYTTÖ | KÄRRYJEN HAKU |
| LEIPIEN TEKO TAI LÄMMITYS | LEIPIEN TEKO TAI LÄMMITYS | HUONEISIIN JAKO |
| JAKO HUONEISIIN | JAKO HUONEISIIN | SYÖTTÄMINEN |
| SYÖTTÖ | SYÖTTÖ | ASTIOIDEN KERÄYS |
| ASTIOIDEN KERUU | ASTIOIDEN KERUU | KÄRRYJEN POISVIENTI |
| KÄRRYJEN PURKU | KÄRRYJEN PURKU | KÄRRYJEN PURKU |

Lounas-Päivällinen

| TYÖPROSESSI |
|---|
| OSASTON RUOKAKÄRRY, ESILLELAITTO |
| RUOKAKÄRRYN HAKU, 2KPL |
| LINJASTON TEKO |
| RUOKA-ASENNOT TAI ASUKKAIDEN HAKU RUOKATILAAN |
| RUOANJAKO |
| AVUSTUS, SYÖTTÖ |
| KAHVIN TARJOILU |
| ASTIOIDEN KERÄYS |
| JÄLKISIIVO |
| KÄRRYJEN POISVIENTI |
| KÄRRYJEN PURKU |

Ryhmättyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, keittiöhenkilöstö

AAMUPALA

AAMUPUURON KEITTO
DIEETTIEN VALMISTUS
MAIDOT YM TYKÖTARPEET
OSASTOJEN KÄRRYIHIN.

Tiskin vastaanotto

Mehukeiton valmistus

{ Aamupalatiski
ILTAPALATISKI

Ruoka-ainesten tilaus ja kuormien purku

RUOKATILAUSLIIKAT OSASTOILTA.

LOUNAS

PORKKANARAASTEEN VALMISTUS
RAASTOIN PORKKANAT SALAATTIIN.
VALMISTIN SOSE SALAATIT OSASTOILLE.
LINJASTON KATTAMINEN.
LEIPIEN LÄMMITYS
ASIAKASPALVELU

Lounas kärryn pesut

Lounaan valmistus (myös dietit) ja jako osastoväen viikon
Mehukeiton valmistus
Lounaan jälkiruuan valmistus
Lounas tiski.

Lounaskärryn laitto
Lounastiskin vastaanotto

ROMUTISKI

Ruoka-ainesten tilaus ja kuormien purku

ILTAPÄIVÄKAHVI

- Pullan leivonta
- Pullan leivonta

Henkilökunnan kahvi

Ruoka-ainesten tilaus

ILTAPALA

- Teenasemien teko
- leikkeleiden laitto
- Kinkkupöytä leipominen
- Ruoka-ainesten tilaus
- Kylmät tavarat aamu kärryyn

LOUNAS

- jakanut (valmistettu eilen) lounaan jälkiruuan, valmistanut jälkiruuan dietit
- ~~pakannut sosisalataattin~~
- valmistanut keryt lounaan
- JÄNGELINALEIPON VALMISTUS, DIETIT + SOSIEN TÄTU JA JÄTE OSASTOLLE + LINJASTON
- lounaalle ^(nunnat, kuryt) salaattit larratsille + linjastoon ~~(toon korotettua kappaleita)~~
- Linjastossa ruoanjako rrahaustus asiakkailta
- Linjastin siistiminen klo 12.30 jälkeen
- perunasoseen valmistus
- perunoiden keittäminen
- lounaan valmistus
- padan pesu
- jälkiruuan valmistus (seuraava päivä)
- lounas tiskin tiskkaaminen

purkanut vihannaskuorman ollut mukana purkamassa tukun kuormaa
tilannut, lihat, kalat, leivän maidon, kasvikset.
tehnyt ruoka-ohjelman seuravalle riikolle.
maksanut rondolla taskuja

KUORMIEN PUREVA, LINJON KUSKISIS NUNNISES,
VÄÖRMION PAKKAUSTA, PAKKAUSEEN
JÄKE RUOAN KEITTU NUNNISES

PÄIVÄLLINEN

Leikkeleiden laitto
Päivällis kätryn valmistus
Päivällisen valmistus (myös dietit)
Kattilan PESU
Tiski
Kättyjen PESU
Mehunkeitin valmistus
Roskien vientiä

Tiskin vastaanotto
Tiskinurkan siivous ja koneenpesu
Roskien vienti
Päivällis ruoan jato ja padan pesu, pöytin pyyhkiminen
tiskikoneen perus pesu torstaisin
Ikkunoiden ovien sulkeminen, sähköt ja vedet (pöytäkalaiset pois)
Pöytä-ainekas tilaus
En Päivälliskärryn kylmien ruokien laitto

ILTAPÄIVÄKAHVI

Kahvin tilalle tulevat Dietit
- Leikkeleiden laitto osastoille
- KAHVI KÄRYN PAKKAAMISEN
- kahvin keitto + jakaminen 4:lle kerrokselle

Ryhmätyö, keittiön prosessit henkilökunnan listaamana, hoitohenkilöstö

PÄIVÄLLINEN

- Leikata päivällis lämpöä Ruokut
- Tiskin VASTAAN OTTO ja Kärryjen pyyhkiminen
- KALAKASVITUSALUEEN TIEKO, JOSKÄRUOKIEN TIEKO
DIETTIEN TIEKO
- Päivällis Ruokapaista, Dieettiä jakoa
- päivällisen valaattit koki + Joskälöaatti astiaan ilman jakoa
- jakanut päivällisen susealaa tin
- Päivällis kärryjen pekaaminen (astiat, Ruokat, Iltapalat)
- Päivällisfiski, Kärryjen pesu, ASTIATTE pöytänoitteen laittaminen.
- Tiskin pesu, Tiskin luvastaan pesu, Roskien Vietti
- Viikat, Valot pois, ovien sulkeminen.

ILTAPALA

UUNELMAHENSSEIN
KOTI + JAKO

- Iltapalon valmistelu
- AAMUPALAN...

**AAMUPALA + LOUNAS
PÄIVÄLLINEN**

- VOILEIVÄT + MEHUT KLO 7.30
- KÄRRYN HAKU KLO 8^{11.30}_{16.00}
- ↳ ASUKKAIDEN HAKU KLO 7-8
- RUOKAHINAT ASUKKAILE
- PUURON JAKO + JUOMAT
- LÄÄKKEET
- LEIVÄT + KAHVI (Ei lounalla ja päivällisellä kahvia)
- SYÖTTÄMISET
- ↳ RUUKIEN HUONEISIIN VIENTI
- ASTIOIDEN KERÄÄMINEN
- PÖYTÄN SIISTIMINEN + ASTIAN-
PESUKONEESEEN LASIT
- JÄÄKAAPPITAVARAT
- LATTIAN SIISTIMINEN
- KÄRRYN VIENTI

LOUNAS / PÄIVÄLLINEN

- Osaston ruokakärryn esillepano /
(leipien valmistaminen) järjestäminen
- Ruokakärryn haku keittiöltä
(2 kärryä) tavaroiden hakeminen keittiöltä
mitkä ovat unohtuneet
- Ruokakärryn linjaston tekeminen
- Potilaiden / Asukkaiden ruokailuasemot,
hakeminen ruokailuun
- Ruoka-annosten jakaminen
- Avustaminen / syöttäminen
- Astioita kahvin tarjoilu
- Astioiden kerääminen pöytien pyyhkimä
(Pihlavistu Kodilla jäte siivous, lattiat)
- Kärryjen vienti keittiölle
- -11- Purkaminen (maidot, leivät
Kaappien)

ILTAPÄIVÄKAHVI

- ASUKKAIDEN HAKU
- MEHUT + LÄÄKKEET
- KÄRRYJEN HAKU
- KAHVIN JA KAHVILEIVÄN JAKO
- SOSERWAT, SYÖTTÄMINEN, OSALLE HUONEISIIN
- ASTIOIDEN KERÄYS
- PÖYTIEN SIIVOUS, LATTIA, PÖYTÄLINAT
- KÄRRYJEN VIENTI

ILTAPALA

AAMUPALA

- Kärryn täyttäminen
- leipien teko, lämmittäminen (pöörakat y.m.)
- Iltapalan jako huoneisiin
- Syöttäminen
- Astioiden kerääminen
(Koneeseen laitto, likoon laittaminen)
Piklaristo OS.4
- ~~Ilta~~ Kärryjen purku.

-
- syönti
 - asennot
 - kärryjen haku, linjaston teko
 - huoneiston jako
 - syöttäminen
 - astioiden keräys
 - kärryjen pois vieni
 - -ll- purku

Aamupala/iltapala

LOPPIEN TÄRKEÄ
KÄRRYIN LÄHTÄÄ ITSE
HAKUUN TÄRKEÄ JAKO
VÄLIMÄNÄ OIKOITTA
KÄRRYIN HAKU + VALMISTELU
KÄRRYIN HAKU + VALMISTELU

- KÄRRYIN HAKU + VALMISTELU
- RUOAN JAKO/
TARJOTTIMILLA VIENTI
- Syöttö

- RUOKATAVAROIDEN KERUU
TAKAISIN KÄRRYYN

- KÄRRYJEN VIENTI
KEITTIÖÖN KEITTIÖN VIICÄÄN POTURUOKIEN
PÄIVITTÄIN

ILTAPALALLA EI HAETA KÄRRYÄ, VAIN TARJOTTAVA TULEE
PÄIVÄLLISKÄYSSÄ, LOVIOT TÄHDÄN ITSE SA KÄRRY JA TEE.
TÄLLÄTÄSSÄ LAHJAITETAAN TARJOTTAVA MIKROSSA.

HUOM!

o Joka kättyssä mone tilaus taittavalista taetteliseke
keittoön (leiväl, leike, meidot, pöytä, keittokelk yms.)
-tai seuraksi

Lounas / Päivällinen

- LOPPIEN VOITTO JA KÄRRY
- KÄRRYIN HAKU
 - Linjaston laitto

- RUOAN JAKO/
TARJOTTIMILLA VIENTI
- Syöttö

- RUOKATAVAROIDEN KERUU
TAKAISIN KÄRRYYN

- KÄRRYJEN VIENTI
KEITTIÖÖN

7 7/ LAUS

810820102000 74432224

Iltapäiväkahvi

- KÄRRYIN HAKU
KÄHVI KEITTEÄÄN ITSE OIKOITA PIKKUKEITTEÄ
- RUOAN JAKO/
TARJOTTIMILLA VIENTI
- Syöttö (JOSKUS)

- RUOKATAVAROIDEN KERUU
TAKAISIN KÄRRYYN

- KÄRRYJEN VIENTI
KEITTIÖÖN

celotte päivälliskärryä

Ruuan Jako

10.9.07

11.30

- Ruoka kärryyn haku
- ruoka jäätelö
- leipien + maidon jätötkäteen jake
- ruuan jake ruokasala
- huoneissa alitien syöttö
- ruoka auiden kuumainen pait - kärryyn vienti alon makeloon
- auiden saatto huoneisiin
- pöytäin siivous
- ruoka saki lottian siivous
- lakan omni 1,50 min
- lakan tekijää