

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Johtaminen ja liiketoimintaosaaminen  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Marja-Leena Simonen

AMMATTIKEITTIÖTOIMINNOT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2021

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Ruokapalveluiden tarkoitus ja tavoitteet .....	7
2.1	Ruokapalvelutoimintaan vaikuttavat tekijät .....	7
2.2	Ruokapalvelun tavoitteet .....	9
2.3	Ruokapalvelutoiminta asiakkaan näkökulmasta .....	11
3	Ruokapalveluiden toiminta .....	13
3.1	Ruokapalvelutoiminnan prosessi .....	13
3.2	Ruuanvalmistus tuotantokeittiössä .....	15
3.3	Palvelukeittiön toiminta .....	16
3.4	Ateria- ja tuotetilausjärjestelmät .....	17
4	Kehittämistehtävän tausta ja tavoitteet .....	19
4.1	Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy .....	19
4.2	Tikkamäen ravintokeskus .....	20
4.3	Honkalampi-keskuksen ravintokeskus .....	21
4.4	Honkalampi-keskus .....	24
4.5	Tuotepakkausprosessi tuotantokeittiössä .....	27
5	Alkutilanteen kartoitus .....	29
6	Oman toiminnan kuvaus .....	30
6.1	Ruokapalveluiden muutos Honkalampi-keskuksessa .....	30
6.2	Kehittämistehtävä aikataulu .....	34
7	Tulosten esittely .....	37
7.1	Asumispalveluyksiköt .....	37
7.2	Asumispalveluyksiköiden palveluesimiehet .....	40
7.3	Polkan palveluesimiehet .....	42
7.4	Tilausjärjestelmät .....	44
7.5	Tuotetilauspohjaa lisättävät tuotteet .....	46
7.6	Asiakaspalautteet tuotetilauspohjasta .....	47
8	Tulokset ja kehittämiskohteet .....	48
8.1	Tulosten arviointi .....	48
8.2	Kehittämiskohteet .....	55
8.3	Kehittämistehtävän eettisyys ja luotettavuus .....	58
9	Yhteenveto ja pohdinta .....	59
	Lähteet .....	63

Liite 1 Tuotetilauspohjan liitettävät tuotteet

**OPINNÄYTETYÖ****Maaliskuu 2021****Johtamisen ja liiketoimintaosaamisen koulutus, YAMK**

Tikkarinne 9

80200 JOENSUU

+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)

Marja-Leena Simonen

Nimeke

Ammattikeittiötoiminnot ja niiden kehittäminen

Toimeksiantaja

Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy

Tiivistelmä

Julkisten ravintopalveluiden toiminta on laajentunut ruuanvalmistuksesta siivous-, toimitila- ja laitoshuollon tehtäviin. Tämä vuoksi on perustettu yhtiöitä ja liikelaitoksia, jotka tuottavat palveluitaan omistajilleen. Ruokapalvelutoiminnan kehittämisen ja tehostamisen vaikutukset näkyvät ruuanvalmistustoiminnan keskittämisenä suuriin tuotantokeittäisiin. Pienten tuotantokeittäisten ruuanvalmistus siirretään suurempiin tuotantokeittäisiin ja kehitetään toiminta palvelukeittäiksi.

Kehittämistehtävässä tarkasteltiin Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muuttamista tuotantokeittäisestä palvelukeittäiseksi. Tarkastelun kohteita olivat Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköt ja ravintokeskus sekä Tikkamäen ravintokeskus. Niiden toimintaa tarkasteltiin luonnollisessa toimintaympäristössään toimintatapojen tarkkailulla, kyselyillä ja ateria- ja tuotetilaushistoriaan liittyvien dokumenttien avulla.

Kehittämiskohteeksi tarkastelun perusteella muodostui ateria- ja tuotepakkausprosessin kehittäminen sujuvammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Kehittämisen tuloksena syntyi tuotetilauspohja Web-mysli-tilausjärjestelmään, jossa huomioitiin Honkalampi-keskuksen asiakkaiden erityistarpeet. Suunnitellusta ja selkeästä tuotetilauspohjasta hyötyvät asiakas kuin myös Tikkamäen ravintokeskus, jossa tilauspohja toimii raaka-aineiden tilauspohjana tavarantoimittajilta.

Kieli

suomi

Sivuja 64

Liite 1

Liitesivumäärä 3

Asiasanat

Julkinen ruokapalvelu, tuotantokeittiö, palvelukeittiö



**THESIS**  
**March 2021**  
**Degree Programme in Business**  
**Management and Leadership**  
**Master's Thesis**  
Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)  
Marja-Leena Simonen

Title  
Professional Kitchen Functions and Their Development

Commissioned by  
Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy

Abstract

The operations of public food services have expanded from cooking to cleaning and to facility services and maintenance tasks. As a result, corporations have been established to provide such services to owners. The effects of the development and streamlining measures regarding food service provision are reflected in the centralization of food preparation function to large production kitchens. Food production in small production kitchens is transferred to larger centralized kitchens and the small units will operate as service kitchens.

The development task in the thesis was focused on the change in the food services at the Honkalampi center from a production unit to a service kitchen. The review was conducted in housing service units and food center of the Honkalampi center and the central production kitchen of Tikkamäki. Their operations were examined in their natural operating environment through observation, surveys and order history records.

Based on the review, there was a need to improve the meal and product packaging process and make it smoother and more customer oriented. As a result of the development, an order form was created for the Web-mysli ordering system, which catered for the special needs of Honkalampi centre customers. The planned and clear product order form benefits the customers, as well as the Tikkamäki central kitchen, where the order form serves as a basis for acquiring raw materials from suppliers.

Language

Finnish

Pages 64

Appendices 1

Pages of Appendices 3

Keywords

Public food service, professional kitchen, service kitchen, central kitchen

## 1 Johdanto

Julkiset ruokapalvelut tuotetaan Suomen valtion julkisista varoista ja ruokapalveluiden toimintaan liittyy vahvasti ravitsemispolitiikka, esimerkkinä tästä on lakisääteinen ja ilmainen kouluruokailu, jota on tarjottu vuodesta 1948 lähtien. Ravitsemispolitiikan muodostumiseen vaikuttavia tahoja ovat Sosiaali- ja terveysministeriö, Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, Työterveyslaitos ja Sydänliitto. Nämä järjestöt ovat seuranneet suomalaisten ravitsemukseen liittyvää käyttäytymistä, eri ikä- ja väestöryhmissä vuodesta 2002 alkaen. Seurannan tuloksena Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisi vuonna 2010 toimenpidesuosituksia. Toimenpidesuosituksiset kehittävät ruokapalveluita laadukkaampaan ja terveellisempään ravitsemuksen toteutukseen.

Julkiset ruokapalvelut toimivat päiväkodeissa, kouluissa, työpaikoilla, sairaaloissa, hoivakodeissa, varuskunnissa ja vankeinhoidossa. Jokaiselle eri kohderyhmälle on suunniteltu oma ravitsemuksellinen toimenpidesuositus, jolla ohjataan kohderyhmää terveellisempään ravitsemukseen. Käytännön tasolla toimenpidesuosituksiset muovaavat ruokalistoja kohderyhmille sopiviksi ja muokkaavat ruuanvalmistusohjeita suositusten mukaisiksi. Julkisilla ruokapalveluilla on suuri merkitys suomalaisten ruokakulttuurin kehitykseen. Ruokapalveluiden tarkoituksena on tarjota ravitsemuksellisesti laadukas ja maittava aterian sekä antaa esimerkin terveelliselle ruokavaliolle. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019.)

Julkisten ruokapalveluiden toiminta on muuttunut vuosien varrella. Nykyisin ruokapalveluiden toimintaan voi liittyä ateriala- ja siivouspalveluita sekä toimitila- ja laitoshuoltopalveluita ruuanvalmistuksen lisäksi. Laaja-alaisen toiminnan myötä on ateriala-, siivous-, toimitila- ja laitoshuollon palveluita yhdistetty liikelaitoksiksi tai yhtiötetty. Omistajina voivat olla kuntayhtymät, kaupungit tai sairaanhoitopiirit, jolloin tuotetaan tukipalveluita, ilman voitontavoittelua tai osinkojen jakoa omille omistajilleen. Julkisissa ruokapalveluissa toimintaa tehostetaan ruuanvalmistuk-

sen keskittämistä suurempiin tuotantokeittiöihin, jolloin, tuotantokeittiöiden ruuanvalmistusmäärät kasvavat. Ruuanvalmistusmäärien kasvaminen tuotantokeittiössä tarkoittaa ruuanvalmistusmenetelmien kehittämistä, laitekapasiteetin tehokkaampaa käyttöä ja keittiöprosessien virtaviivaistamista. Vanhat tuotantokeittiöt muuttuvat palvelukeittiöiksi, joiden työtehtävät muuttuvat ja monipuolistuvat. Uusia palvelukeittiöitä rakennetaan hoivan asumispalveluyksiköiden, päiväkotien ja koulujen yhteyteen.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutosprosessia, millainen muutosprosessi oli ja millaisia haasteita muutoksen aikana havaittiin. Oletuksena oli, ruokatoiminnan muutosprosessin muutos vie aikaa vakiintuakseen ja vaatii hyvää yhteistyötä asumispalveluyksiköiden kesken.

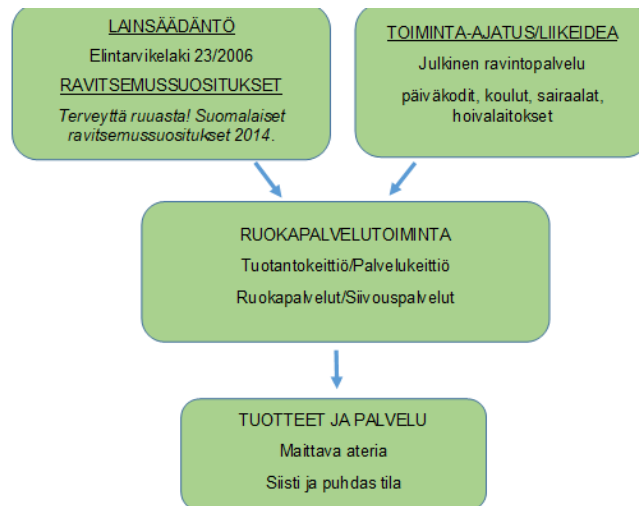
Toimin lähiesimiehenä eli tuotantovastaavana Honkalampi-keskuksen ravintopalveluissa vuoden 05/2018–03/2020 välisenä aikana. Olen työskennellyt Polkalla 15 vuoden ajan eri tehtävissä, kuten palvelukeittiössä ruokapalvelutyöntekijä, varahenkilöstössä sekä eri tuotantokeittiöissä tuotantovastaavan tehtävissä. Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muutosta oli viemässä eteenpäin Polkan päälliköiden lisäksi Tikkamäen palveluesimies ja tuotantovastaava. Honkalampi-keskuksessa ruokapalveluiden muutostyötä tekivät minun lisäksi hoivapalveluiden palveluesimies ja puhtauspalveluiden esimies, jonka tehtäviin kuuluu vastata Honkalampi-keskuksen ateria- ja puhtauspalveluista. Lisäksi muutostyössä oli mukana ruuankuumennusvaunujen valmistajan edustaja, joka koulutti henkilöstöä käyttämään ruuankuumennusvaunua sekä koulutti meitä kolmea ohjelmoimaan ruuankuumennusvaunuja. Siirryin keväällä 2020 Tikkamäen ravintokeskukseen tuotantovastaavaksi, jossa neljän tuotantovastaavan kanssa hoimme Honkalammen, hoivan ja Tikkamäen potilaiden ateriapalveluiden järjestämistä.

## 2 Ruokapalveluiden tarkoitus ja tavoitteet

### 2.1 Ruokapalvelutoimintaan vaikuttavat tekijät

Ruokapalvelutoimintaan vaikuttavia tekijöitä ovat *elintarvikelainsäädäntö, ravitsemussuositukset, yrityksen toiminta, asiakaskunta ja asiakkaiden tarpeet* (kuva 1) (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 10). *Elintarvikelainsäädäntö* ja elintarvikelaki 23/2006 määrittää kaikelle toiminnalle raamit, jotka liittyvät elintarvikkeiden kasvatukseen, käsittelyyn, pakkaamiseen ja ruokatuotantoon. Elintarvikelain 23/2006 1 luvun 1 § tarkoituksena on varmistaa elintarvikkeille turvallinen käsittely, hyvä terveydellinen ja elintarvikemääräysten mukainen laatu. Lisäksi lain tarkoituksena on taata kuluttajille totuudenmukaiset ja riittävän tiedot elintarvikkeista. Elintarvikelailla on tarkoitus parantaa elintarviketoimijoiden toimintaa ja turvata tuotteiden jäljitettävyyttä elintarvikemarkkinoilla alkutuotannosta kuluttajaan asti.

*Ravitsemussuosituksia* käytetään perustana ravitsemuksen seurannassa ja suunnittelussa. Suomalaisille on laadittu Terveyttä ruuasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Suositukset perustuvat pohjoismaisten asiantuntijaryhmän tutkimustuloksiin. Väestön kokonaisterveyden seurannan ja tutkimustulosten pohjalta voidaan suunnitella uudet ravitsemussuositukset. Suomalaisten terveydentilaa on tutkittu valtakunnallisella Finterveys 2007 -tutkimuksella. Uusien ravitsemussuositusten avulla pyritään viestittämään elintarviketeollisuudelle väestön terveydentila sekä ohjaamaan elintarviketeollisuutta kehittämään uusia elintarvikkeita, jotka tukisivat väestön terveyttä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 12.) Ruokapalveluiden palvelusuunnittelijat suunnittelevat ravitsemussuositusten mukaisesti eri kohdehenkilöille ruokalistoja, joissa otetaan huomioon heidän erityistarpeensa ravitsemuksessa. Ruokalistat ohjaavat tuotantokeittäjiä terveelliseen ja terveyttä edistävään ruokatuotantoon.



Kuva 1. Ruokapalveluun vaikuttavat tekijät (mukailien Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 10).

*Yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea* vaikuttavat siihen, millaista ruokapalvelutoimintaa harjoitetaan. Ruokapalvelutoiminta voi olla julkisen tai yksityisen sektorin tuottamaan ruokapalvelua. Julkiset ruokapalvelut rahoitetaan julkisista varoista, jolloin hankintalaki (1397/2016) vaikuttaa raaka-aineiden, koneiden ja palveluiden ostamiseen. Hankintalain 1397/2016 1 luvun 1 § tarkoituksena on tehostaa julkisten varojen käyttöä sekä edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävän kehityksen mukaisia hankintoja. Hankintalain tarkoituksena on turvata kaikille toimijoille, yrityksille ja yhteisöille, tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tuotteitaan, palveluitaan tai rakentamiseen liittyviä palveluitaan. Hankintalaki velvoittaa tarjouskilpailuttamista julkisille hankinnoille, jotta kaikki halukkaat toimijat voivat jättää oman tarjouksen hankintatoimelle. (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 2019.) Hankintojen kilpailutusta varten perustetaan oma hankintatoimen yksikkö, jonka tarkoituksena on määritellä ostettaville esimerkiksi laadulliset ja rahalliset vaatimukset.

Ruokapalveluiden toiminnan tarkoituksena on tuottaa asiakkaille *aterioita ja palveluita*. Tuotantokeittiössä valmistetaan eri asiakaskohderyhmille aterioita eri

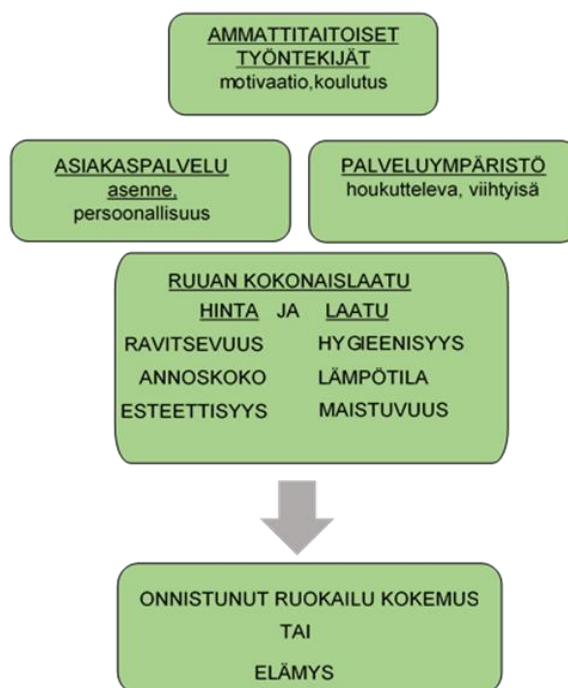


ruuanvalmistusmenetelmillä. Eri asiakaskohderyhmille on suunniteltu ruokalistoja, joissa on huomioitu asiakkaiden erityistarpeet ruuanvalmistuksessa. Erityistarpeita voivat olla eri ravintoaineiden saannin tehostaminen esimerkiksi leikkauspotilailla. Palvelukeittiössä työtehtävät ovat ateria- ja puhtauspalveluiden työtehtäviä, joissa korostuu asiakaspalvelutyö. Palvelukeittiön ruokapalvelutyöntekijä toimiin yrityksen edustajan asiakkaalle asiakaspalvelu tilanteessa. Palvelukeittiöissä korostuu työntekijöiden ammattitaito ravitsemis- ja puhtauspalveluista.

## **2.2 Ruokapalvelun tavoitteet**

Ruokapalveluiden tavoitteena on tarjota asiakkaalle onnistunut ruokailukokemus tai elämys (kuva 2) ja valmistettava ruoka-annos kannattavalla liiketoiminnalla. Julkisissa ruokapalveluissa ruokatuotannon tehostaminen on avainasemassa, kun ruokatuotantoa keskitetään suurempiin yksiköihin. Tuotantokeittiön toiminnan tehostamista voidaan toteuttaa tehostamalla koneiden ja laitteiden käyttöä sekä kehittämällä ruuanvalmistusprosessia. Henkilöstön määrä ei kasva samassa suhteessa ruuantuotantomäärien mukaan. Kuitenkin ruokapalveluiden kannattavaan liiketoimintaan tarvitaan ammattitaitoiset, motivoituneet ja koulutetut työntekijät, joilla on motivaatiota uuden oppimiseen ja halua viedä oppimansa asia käytännön työhön.

Yrityksen palveluympäristö vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen ja ruokapaikan valintaan. Yritys itse luo oman näköisensä palveluympäristönsä. Yritys voi vaikuttaa asiakkaan ruokapaikan valintaan luomalla viihtyisän, miellyttävän tai erilaisen ruokailutilan, joka luodaan väreillä, tekstiileillä tai ruokailutilan sisustuksella. Yritys voi luoda omat kriteerit, kuinka pukeudutaan ja asiakaspalvelutyötä tehdään yrityksessä tai käyttäydytään eri asiakaspalvelutilanteessa. Työntekijän asenne, ammattitaito, persoonallisuus ja vuorovaikutustaidot vaikuttavat asiakaspalvelutilanteissa. Hyvät asiakaspalvelutilanteet edistävät yrityksen imagoa ja näin erottuu muista saman alan toimijoista.



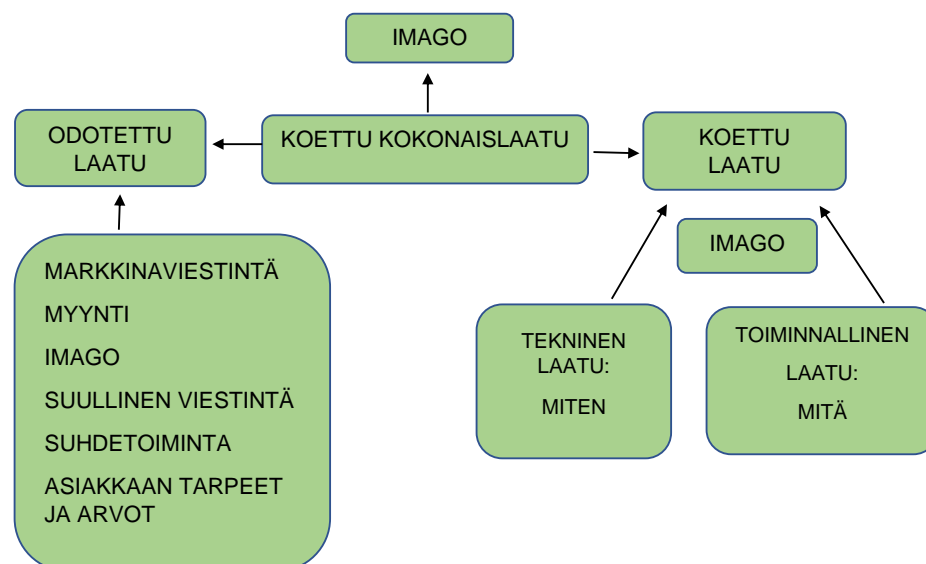
Kuva 2. Ruokapalvelutoiminnan tavoitteet (mukailen Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 11).

Ruuan kokonaislaatu muodostuu asiakkaan arviosta, jossa tarkastellaan ruoka-annosta hinnan ja laadun näkökulmasta. Ruoka-annosta asiakas arvioi terveellisyyden, ulkonäön ja annoskoon mukaan, jolloin muodostuu asiakkaalle ruoka-annoksesta mielikuva hinnan näkökulmasta. Ruoka-annokselle laadullinen näkökulma muodostuu aistinvaraisista arvioista, kuten ruuan koostumuksesta ja maistuvuudesta. Asiakas muodostaa kokonaisarvion ruoka-annoksesta ja sen hinnasta, onko ruoka hintansa arvoinen? Julkisissa ruokapalveluissa hinta- ja laatu näkökulmat huomioidaan ruokalista ja ruuanvalmistusreseptejä suunniteltaessa. Ruokapalveluiden tuotekehitystyössä kiinnitetään huomiota ruuan terveellisyyteen, maukkauteen ja ulkonäköön, jossa korostuu ruoka-annoksen hinta-laatusuhteeseen. Onnistuneeseen tai elämykselliseen ruokailukokemukseen vaaditaan onnistumisia ruokailuympäristön suunnittelussa, asiakaspalvelussa ja ruoka-annoksessa, jonka ovat valmistaneet ammattitaitoisten työntekijöitä asiakkaalle. (Lampi, Laurila & Pekkala 2009, 11–12.)

### 2.3 Ruokapalvelutoiminta asiakkaan näkökulmasta

Kannattavassa ruokapalvelutoiminnassa on otettava huomioon yrityksen toimintaan vaikuttavat tekijät (kuva 1). Yrityksen ruokapalvelutoiminnan tavoitteena on tuottaa asiakkaalle onnistunut ruokailukokemus (kuva 2). Lisäksi tarvitaan tietoa asiakkaalta, kuinka asiakas kokee yrityksen tuottama palvelut (kuva 4). Onnistuuko ruokapalveluita tuottava yritys vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin.

Asiakkaan kokema kokonaislaatu muodostuu hänen tarpeistaan ja kokemuksistaan, mutta myös yrityksen toiminnasta, tuotteista ja palveluista, joita asiakkaalle tuotetaan. Palveluprosessi on palvelua, jota asiakas voi kuluttaa samalla kun sitä tuotetaan. Jokainen asiakas vaikuttaa omalla asenteellaan, vuorovaikutuksellaan, tarpeillaan, odotuksillaan ja arvoillaan suoraan palveluprosessiin. (Grönroos 2009, 79–80.) *Asiakkaan koettu laatu* palveluprosesseissa koostuu teknisestä (miten) ja toiminnallisesta (mitä) laadusta (kuva 5). *Teknisellä laadulla* tarkoitetaan palvelun tai tuotteen teknisiä ominaisuuksia ja yrityksen kykyä toimia strategisesti asiakkaan tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi. Ruokapalveluiden tekniseen laatuun liittyvät ravitsemussuosittelujen ja elintarvikelain mukaisesti valmistetut ateriat. *Toiminnallisessa laadussa* vaikuttavia asioita ovat palveluprosessin toimivuus ja vuorovaikutustilanteiden onnistuminen asiakkaan palvelutilanteessa. Ruokapalveluissa toiminnallinen laatu näkyy ruokien toimitusvarmuutena asiakkaalle sekä yhteistyössä eri palvelukeittiöiden välillä. Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi asiakkaan kokemaan laatuun liittyy yrityksen itsensä luoma imago. Ruokapalveluiden imago muodostuu tuotteen ja palvelun lisäksi ammattitaitoisesta asiakaspalvelutoiminnasta, esimerkiksi ruuantoimitus häiriötilanteissa. (Grönroos 2009, 104.)



Kuva 4. Koettu kokonaislaatu (mukaillen Grönroos 2009, 105.)

Eri viestintäkanavien kautta saadusta informaatiosta muodostuu asiakkaalle mielikuva yrityksen toiminnasta, ja siihen perustuu asiakkaan *odottama laatu*. Yrityksen itsensä luomaa mielikuvaa voidaan hallita ja muokata yrityksen haluamaan suuntaan, jolloin se voi vaikuttaa asiakkaan saamaan informaatioon. Asiakkaille ravintopalveluiden toiminnasta voidaan viestittää kertomalla terveellisestä ravinnosta ja turvallisesta ruokatuotannosta. Yrityksen kokonaistoiminnasta muodostuu asiakkaille ja sidosryhmille yrityksen imago, jota tukee suullinen viestintä muun viestinnän ja toiminnan lisäksi. Imagon luomiseen vaikuttavat aikaisemmat menestymiset yritystoiminnassa sekä aktiivinen ja vastuullinen toiminta sidosryhmien kanssa. (Grönroos 2009, 105–106.) Julkisilla ruokapalveluilla on yleisesti vahva imago ruuantuottajana, koska ruokapalveluiden ruokatuotanto toimintaa ohjaa Elintarvikelaki 23/2006 ja ruuan laatua ohjaavat ravitsemussuositukset.

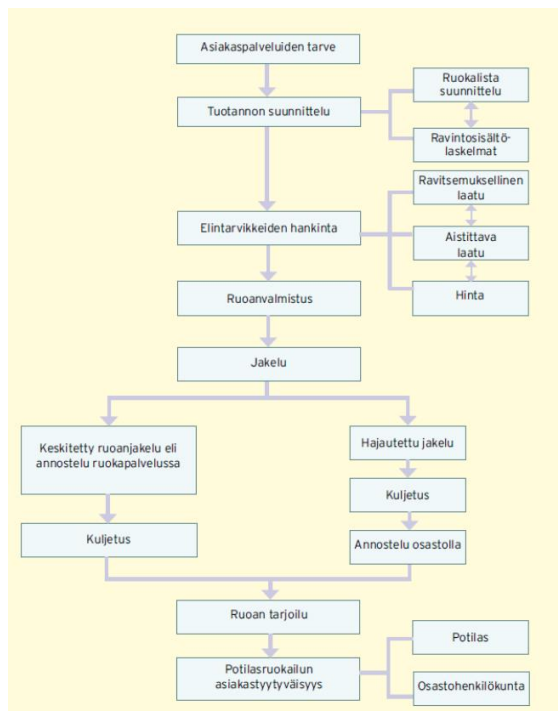
Asiakkaalle *koettu kokonaislaatu* muodostuu asiakkaan odotetusta ja koetusta laadusta. Kokonaislaadun huonontumiseen vaikuttaa jonkin osa-alueen heikentyminen odotetussa tai koetussa laadussa. Jos yritys viestittää toiminnastaan eri

tavalla kuin oikeasti toimii, asiakas kokee odotetun laadun huonoksi. Jos yritys valmistaa tuotetta, jonka asiakas kokee hyväksi, mutta yrityksessä on ongelmia tuotteet toimituksessa, niin silloin toimitusongelmat heikentävät asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaalle muodostuu koetun kokonaislaadun perusteella käsitys yrityksen kokonaisimagosta. (Grönroos 2009, 104.) Julkisissa ruokapalveluissa kokonaislaadun heikentäviä tekijöitä voisivat olla ruokatuotannossa tapahtuvat häiriöt tai virheelliset ruokatoimitukset asiakkaille. Yksityisten tuottamissa ruokapalveluissa korostuu enemmän asiakkaiden kokonaislaadullinen tarkkailu yrityksen toiminnasta. Kilpailu eri ravintolaketjujen välillä on edellytys toimivalle liiketoiminnalle.

### **3 Ruokapalveluiden toiminta**

#### **3.1 Ruokapalvelutoiminnan prosessi**

Ruokapalveluiden toiminnan suunnittelussa on huomioitava kohderyhmät ja palveluntarve ja -laatu (kuva 5). Kohderyhminä voivat olla lapset, nuoret, työikäiset, ikäihmiset tai potilaat. Jokaiselle asiakasryhmälle kartoitetaan ja laaditaan oma palvelusopimus yhdessä palvelun tilaajan kanssa. Ruokapalveluiden ruokapalvelusuunnittelija ottaa huomioon omassa työssään ravitsemussuositukset, joiden avulla hän suunnittelee kohderyhmälle terveyttä edistävät ruokalistat. Ruokalistat ovat viiden viikon kiertäviä ruokalistoja, joissa on suunniteltu jokaiselle päivälle aamu, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala ateriat. Ravitsemussuosituksen mukainen päivän energia ja ravintoaineiden tarve saadaan, kun potilas syö kaikki ateriat aamupalasta iltapalaan sekä kaikki ateriaan kuuluvat osat.



Kuva 5. Ruokapalveluiden toiminta ravitsemushoidossa (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 56).

Ruoanvalmistustuotannon suunnittelua varten tarvitaan valmistettavien annosten tilausmäärät, joiden perusteella lasketaan valmistettavalle ruualle valmistusmäärä sekä tulostetaan ruoanvalmistusohjeet. Valmistuskeittiöön tilataan ruoanvalmistusohjeiden mukaiset raaka-aineet. Kokille ruoanvalmistusohjeet ovat tärkeitä työvälineitä, joiden avulla selviävät oikeat ruoanvalmistusmenetelmät ja työvaiheet. Näin saadaan valmistettua ravitsevaa, laadukasta ja maukasta ruokaa. Valmistettu ruoka toimitetaan asiakkaalle joko hajautettuna tai keskitettynä ruuntoimituksena. Hajautetussa ruuntoimituksessa valmisruoka pakataan ja kuljetetaan asiakkaalle kuumana tai jäädytettynä ruokana. Hajautetussa ateriakuljetuksessa on yleisesti ruokien pakkauskoot yhdestä kilosta viiteen kiloon asti. Hajautettua ruokatoimitusta toteutetaan yleisesti päiväkodeissa, kouluissa ja hoivakodeissa, jotka toimivat palvelukeittiö-periaatteella. Keskitetyssä ruojakelussa ruoka toimitetaan tarjottimella asiakkaalle ateriakortin mukaisesti, keskitettyä ruojakelua on sairaaloissa ja hoivakodeissa.

Asiakkaiden ja omaisten palautteet ovat tärkeä osa ruokapalveluiden kehittämistyötä. Asiakaspalautteiden perusteella ruokapalvelusuunnittelija voi muokata tulevaisuuden ruokalistoja asiakaslähtoisemmäksi ja ruokatrendejä huomioon ottaen. Asiakasryhmän ruokamieltymykset vaikuttavat paljon ruokalistoihin, minkä vuoksi ruokalistojen suunnitteluun käytettävä aika on tärkeää. Ruokapalveluiden toiminnassa korostuu asiakaspalautteiden lisäksi yhteistyön eri asiakasryhmien ja niiden edustajien sekä eri ammattiryhmien kanssa. Sairaalan ja hoivan ympäristössä yhteistyötä tehdään hoitajien, lääkäreiden, ravitsemusterapeuttien ja potilaan ja omaisten kanssa. Päiväkodeissa ja kouluissa yhteistyötä tehdään lapsien, nuorten, opettajien, terveydenhoitajien ja vanhempien kanssa.

### **3.2 Ruuanvalmistus tuotantokeittiössä**

Tuotantokeittiössä valmistetaan aterioita eri menetelmillä kuuma- ja/tai kylmätuotantona. Tuotantokeittiöt voivat olla tuotantovolyymiltaan pieniä, keskikokoisia tai suuria valmistuskeittiöitä. Pieneksi voidaan luokitella noin 500–1 000 aterialla päivässä tuttavat, kun keskikokoisissa tuotantokeittiöissä voidaan valmistaa 1 000–5 000 aterialla päivässä. Suurkeittiöissä voidaan tuottaa yli 5 000 aterialla päivässä, esimerkiksi Oulun tuotantokeittiö Oy valmistaa 25 000 annosta päivässä. Tulevaisuudessa tuotantokeittiöiden tuotantovolyymi tulee kasvamaan, koska ruuanvalmistusprosesseja kehitetään niin, että samalla työpanoksella voidaan valmistaa kaksinkertainen määrä aterioita.

Tuotantokeittiössä voidaan valmistaa ruokaa yhdellä tai useammalla ruuanvalmistusmenetelmällä. Cook and serve -menetelmä on perinteisin menetelmä valmistaa ruokaa, jossa ruoka valmistetaan ja tarjoillaan heti ennakkoon arvioidulle määrälle. Ruokaa valmistetaan lisää tarpeen mukaan, näin pyritään minimoimaan ruokahävikin määrä. Ruuanvalmistusprosessi sitoo henkilökunnan tämän päivän ruuanvalmistukseen. Ruuanvalmistusmenetelmistä Cook and hold -me-

netelmä tarkoittaa ruuanvalmistusta tuotantokeittiössä, josta kuumaruoka kuljetetaan kuljetuslaatikoissa palvelukeittiöön asiakkaalle tarjottavaksi. Cook and hold -ruuanvalmistusmenetelmän haasteena on lähetettävän ruuan lämpötilan säilyminen yli + 60-asteisena. Pitkäaikainen ruuanlämpösäilytys heikentää ruuan ravitsemuksellista laatua. Cook and cold -menetelmä käytännössä tarkoittaa, että valmistettavan ruuan eri komponentit lisätään ruuanvalmistusastiaan valmistuskeittiössä ja neste lisätään ennen ruuan valmistamista palvelukeittiössä. Ruuan komponenteilla tarkoitetaan eri ruuanvalmistuksessa käytettävää raaka-ainetta, esimerkiksi kypsä perunakuutio, kasvissuikaleet tai pakaste kalakuutiot.

Yleisin ruuanvalmistusmenetelmä on Cook and chill -ruuanvalmistusmenetelmällä, jolla valmistetaan ruoka kypsäksi asti ja jäähdytetään keittopadassa tai jäähdytyskaapissa +75-asteesta + 3-asteiseksi 90 minuutissa. Cook and chill -menetelmällä valmistetut ruuat säilyvät kylmäsäilytyksessä neljä päivää, joten ruokia voidaan valmistaa etukäteen ennen ruokien tarjoilupäivää. Ruuanvalmistuksessa on noudatettava nopeaa jäähdytystä ja valmiiden tuotteiden katkeamattomuutta kylmäketjua valmistuksessa, varastoinnissa ja kuljetuksessa. Ruuanvalmistusmenetelmä mahdollistaa ruuanvalmistuslaitteiden tehokkaamman käyttöasteen. Samassa keittopadassa voidaan valmistaa ja jäähdyttää monta ruokaerää peräkkäin. (Vipuvoimaa EU:lta 2007–2013, EkoCentria Savon ammatti- ja aikuisopisto, Euroopan unioni Euroopan sosiaalirahasto 2019.)

### **3.3 Palvelukeittiön toiminta**

Palvelukeittiöt tarjoavat tuotantokeittiön eri menetelmillä valmistettua ruokaa. Palvelukeittiöiden toimintaan liittyy siivous- ja ateriapalveluiden tehtäviä riippuen palvelusopimuksesta. Siivous- ja ateriapalvelut ovat tavallisimpia palveluita päiväkohteissa. Ateriapalvelut ovat koulujen ja hoivantoimipisteiden päivittäisiä palveluita, mutta siivouspalveluita voidaan toteuttaa koulun ja hoivantoimipisteen tarpeen



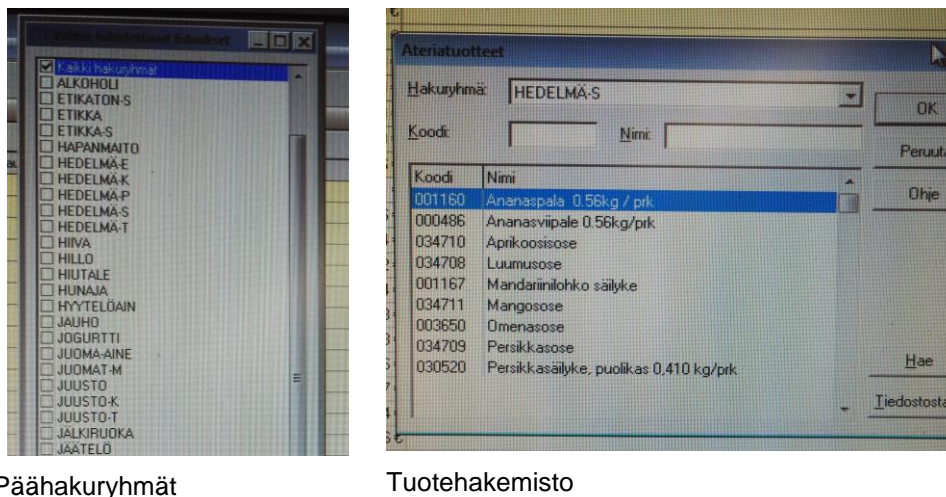
mukaan. Palvelukeittiön tarkoitus on toteuttaa asiakkailleen maistuva, terveellinen ja laadukas ateria. Palvelukeittiöiden määrä kasvaa uusien hoivakotien, päiväkotien ja koulujen rakentamisen mukaan sekä tuotantokeittiöiden lakkauttamisen myötä.

Palvelukeittiöiden ruokapalvelutyöntekijöiden tulee osata monen osa-alueen työtehtäviä. Ruokapalvelutyöntekijän tehtäviin kuuluvat ruuantilaus tuotantokeittiöstä, tilatun ruuan kuumentaminen ja asiakkaille ruuan tarjolle laittaminen. Tehtäviin kuuluu myös huolehtia astiahuollosta, keittiön siivouksesta, omavalvonnasta, ruuanhävikkiseurannasta ja raaka-aineiden tilaamisesta tavarantoimittajilta. Ruuan kuumentaminen maukkaaksi ja rakenteeltaan oikeanlaiseksi ruuaksi, on palvelukeittiön haasteellisin tehtävä. Ruuille on vakioitu kuumennusohjeet, joiden avulla saavutetaan oikeanlainen lopputulos. Palvelukeittiötä ovat myös keittiöt, joissa ei työskentele ruokapalvelun ruokapalvelutyöntekijä. Hoivan asumispalveluyksiköissä ruokahuollosta melko usein huolehtii hoitohenkilökunta. Ruokapalvelutyöntekijä on asiakaspalvelutyössä yrityksen ja asiakkaan välissä sekä tärkeimpänä työntekijänä tuottamassa laadukasta ateriapalvelua asiakkaalle.

### 3.4 Ateria- ja tuotetilausjärjestelmät

Ruokapalvelutoiminnan eri prosesseissa ovat keskeisessä osassa ruokatuotannon, laskutuksen ja ateria- ja tuotetilausjärjestelmät. Polkan ruokapalveluiden käytössä on kaksi ateria- ja tuotetilausjärjestelmää, Mediatr- ja Web-mysli-tilausjärjestelmää. *Mediatr* on potilastietojärjestelmä sairaaloissa ja hoivatoimipisteissä, henkilötietojen lisäksi on tukijärjestelmiä, esimerkiksi tuotantojärjestelmä. Tuotantojärjestelmästä saadaan ravintopalveluiden käyttöön asiakkaan ruokavaliotietoja, joiden perusteella valmistetaan asiakkaalle ruoka. Järjestelmän kautta tilataan elintarviketuotteita osastolle tai asumispalveluyksiköihin. Mediatrissa tilattavien tuotteiden pakkauskoot ovat kotitalouskokoja peruselintarvikkeissa, ja

ruuanvalmistukseen tarkoitetut tuotteet ovat suurtalouskeittiöön tarkoitettuja kahdesta viiteen kiloon asti tuotteen mukaan. Tilausjärjestelmässä on laaja tuotepohja, jossa päähakuryhmiä on 108 kappaletta, joiden alta tilataan tuotteet. Tilattavia tuotteita Mediatriissa on useita satoja, koska yhden päähakuryhmän alla voi olla kymmenen eri tilaustuotetta. Tilaustuotteiden toimitusaika on lyhyt ja tilatut tuotteet toimitetaan seuraavana päivänä asiakkaalle (kuva 6).



Päähakuryhmät

Tuotehakemisto

Kuva 6. Mediatriin tuotehakukenttä (Kuva: Simonen Marja-Leena)

Web-mysli-tilausjärjestelmä on Polkan palvelukeittiöissä käytettävä ateria- ja tuotetilausjärjestelmä. Web-mysli-tilausjärjestelmä liittyy pääkäyttöjärjestelmään, joka on Itä-aromi ja siihen sisältyy erilaisia tilaus-, laskutus- ja tilastointijärjestelmiä. Web-myslin kautta tilataan palvelukeittiöön ateriat, jotka ovat asiakkaiden ruokalistoilla. Web-mysliin tallennetaan myös tilaajayksikön asiakkaiden ateria- ja allergiatiedot, jolloin se toimii asiakastietorekisterinä. Web-mysli liittyy vahvasti tuotantokeittiön ruuanvalmistusprosessiin, koska Web-myslin kautta tilatut ateriat muodostavat yhteenvedon tilatuista aterioista tuotantokeittiön Eväs-ohjelmaan. Tuotetilausjärjestelmä Web-myslissä on erilainen kuin Mediatriissa, tässä järjestelmässä asiakas näkee tilattavissa olevat tuotteet, pakkauskoot ensi silmäyksellä (kuva 7). Kokonaisuudessaan tuotteita on Web-myslissä tilattavissa noin 300 kappaletta.

T01 ▼	Virv.juom. vadelma 0,5 l	<input type="text"/>	PLO	1,38
T01 ▼	Vispis, Puolukka 130g	<input type="text"/>	KPL	1,30
T01 ▼	Voi, annosnappi 10g x 210kpl	<input type="text"/>	PKT	27,71
T01 ▼	Voi, laktoositon 500g	<input type="text"/>	KPL	4,59

Kuva 7. Web-myslin tuotetilauspohja

Web-myslissä tallennettu tilaus toimitetaan asiakkaalle määriteltynä toimituspäivänä. Tilauspäivät ja tuotteiden toimituspäivät riippuvat ennakkoon sovitusta tilausaikataulusta. Tilausaikataulu voi vaihdella kahdesta viikosta kolmeen päivään, riippuen asiakasryhmästä. Web-mysli ja Mediatrati ovat järjestelminä erilaisia, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen ateria- ja tuotetilausten tekemisessä.

## 4 Kehittämistehtävän tausta ja tavoitteet

### 4.1 Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy

Opinnäytetyön tehdään Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelu Oy:lle. Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy toiminta on alkanut 1.1.2017. Polkan omistavat Siun sote – Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystyöryhmä ja Joensuun kaupunki. Siun soten omistusosuus on 60 prosenttia ja Joensuun kaupungin 40 prosenttia. Polkka tuottaa ateria-, laitoshuolto- ja siivouspalveluja pääasiassa omistajilleen. Vuotuinen liikevaihto on noin 32 miljoonaa euroa. (Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy 2021.) Työntekijöitä on yhteensä noin 550 sisältäen toistaiseksi voimassa olevat ja määräaikaiset työsuhteet. Aterioita tuotetaan neljä

miljoonaa kappaletta kouluihin, päiväkoteihin ja hoiva- ja sairaalakohteisiin vuodessa. Suurimpina aterioiden tuottajina ovat Siilaisen ja Tikkamäen ravintokeskukset.

Puhtauspalvelut vastaavat erikoissairaanhoidon ja toimitilapuhtauspalveluiden toimipisteitä siivouksesta. Näistä kertyy vuodessa 324 000 siistittävää neliötä. Erikoissairaanhoidon pisteitä ovat sairaala ja terveyskeskukset. Toimitilapuhtauspalveluiden toimipisteitä ovat koulut, päiväkodit, hoivakohteet, virastot sekä kulttuurikohteet. Polkka tuottaa Pohjois-Karjalaan ateriapalveluita Lieksan Partalanmäen palvelukodissa sekä kotipalveluaterioita Lieksan alueella. Puhtauspalveluita tuotetaan myös Honkalampi-keskukseen sekä Valtimon terveyskeskukseen ja kahteen Valtimolla toimivaan palveluasumisyksikköön. Lisäksi Polkka valmistaa kotipalveluateria-aterioita noin 700 asiakkaalle Joensuun, Liperin ja Outokummun alueella. Kotipalveluateriat valmistetaan Siilaisen ravintokeskuksesta. (Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy 2021.)

## **4.2 Tikkamäen ravintokeskus**

Tikkamäen ravintokeskus toimii Pohjois-Karjalan keskussairaalassa. Tikkamäen ravintokeskus tuottaa päivittäin 2700 annosta eri tuotantomenetelmällä. Ruuanvalmistus tapahtuu Cook and chill-, Cook and serve-, Cook and cold-, Cook and hold -menetelmillä. Ravintokeskus tuottaa Siun Soten kokous- ja tilaustarjoilua keskussairaalan tiloissa. Työntekijöitä ravintokeskuksessa on noin 43 henkilöä ja keittiötoimintaa on joka päivä, kello 6:30–15:30 välisenä aikana. Ravintokeskus vastaa myös äidinmaitokeskuksen toiminnasta, jossa tarvitaan erikoisosaamista äidinmaidon hygieeniseen ja turvalliseen käsittelyyn. Ravintokeskus valmistaa Cook and serve -menetelmällä ruokaa ravintokeskuksessa toimivaan henkilöstö-ravintolaan. Ravintola Pohjantikka toimii joka päivä ja asiakkaita on noin 400–600 asiakasta päivässä, viikonloppuisin noin 80 asiakasta. (Kaltainen 2019.)

Ravintokeskus valmistaa ruokaa Cook and chill -menetelmällä Pohjois-Karjalan keskussairaalan osastoille. Potilasruokailu toteutetaan keskitettynä ruuanjake-luna, jossa jäähdytetty ruoka jaetaan potilastarjottimelle ja ruoka kuumennetaan kuumennusvaunuilla keittiössä tai osastolla kuumennustelakassa. Sairaalan po-tilaille valmistetaan aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. (Kaltiai-nen 2019.) Tikkamäen ravintokeskus valmistaa Cook and chill -menetelmällä ate-rioita hoivan ja vammaispalvelu yksiköille. Hoivan toimipisteet ovat ikäihmisten asumispalveluyksiköitä, joissa asiakkaat saavat ympärivuorokautista hoitoa tar-peidensa mukaan. Hoivan toimipisteitä on 29, joihin aterioiden lisäksi toimitetaan kuiva-, maitotalous-, tuore-, pakastetuotteita. Muutama hoivan toimipisteeseen ruoka valmistetaan Cook and hold -menetelmällä ja kuljetetaan kuumana kulje-tuslaatikossa asumispalveluyksikköön. Tikkamäen ravintokeskus alkoi toimitta-maan aterioita ja tuotteita Honkalampi-keskukseen Siun soten vammaispalvelu-yksikön helmikuussa 2020. (Kaltiainen 2019.)

### **4.3 Honkalampi-keskuksen ravintokeskus**

Honkalampi-keskuksen ravintokeskus toimi vuoden 2020 helmikuuhun saakka tuotantokeittiönä. Ennen muutosta, tuotantokeittiössä valmistettiin lounasta ja päivällisruoka Cook & hold -menetelmällä 17 palveluasumisen yksikköön sekä Cook & serve -menetelmällä keittiön yhteydessä olevaan ravintolaan. Cook & hold -menetelmässä ruoka valmistetaan valmiiksi ja toimitetaan kuumana asu-mispalveluyksikköön kuljetuslaatikoissa. Asiakkaita koko Honkalampi-keskuksen alueella on noin 150–170 asiakasta, jotka koostuvat asumispalveluyksiköiden asiakkaista, työntekijöistä ja ravintolan asiakkaista. Aterioita valmistettiin ja kulje-tettiin vuoden jokaisena päivänä, kello 7–16:30 asti. Keittiössä työskenteli kah-deksan työntekijää. Ravintokeskuksen ateriapalvelutoimintaa liittyy tärkeänä osana myös kuiva-, maitotalous-, tuore-, pakastetuotteiden toimittaminen kolme kertaa viikossa palveluasumisen yksiköihin. Valmistetut ateriat ja pakatut tuotteet kuljetettiin joka päivä asumispalveluyksiköihin. Kuljetuslaatikoiden määrä vaihteli

51 kappaleesta 85 kappaleeseen päivässä ja suureen kuljetuslaatikoiden määrään vaikutti asumispalveluyksiköiden tuotetilaukset. Tuotteiden keräämiseen ja pakkaamiseen meni yhdeltä henkilöltä tunnista kolmeen tuntiin päivässä. Keskimääräisesti yhden tuotetilauksen rahallinen arvo on noin 50–150 euroa, tämä riippui asumispalveluyksikön asiakasmäärästä ja yksikön päivittäisestä toiminnasta. Pakkausmäärät kasvoivat loppuviikkoa kohden, koska viikonloppuisin asiakkaat aterioivat asumispalveluyksikössä.

Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden toiminnassa oli asiakkaiden erityistarpeet keskeisessä osassa laadukkaassa ruokatuotannossa ja ravitsemushoidossa. Honkalampi-keskuksen asiakkaille kohdistui *Terveyttä ruuasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014*, joiden lisäksi noudatettiin ravitsemushoidon periaatteita, joissa korostuu asiakkaan erityistarpeet ravitsemukseen. Ravitsemushoittoon liittyviä erityistarpeita ovat esimerkiksi rakenteeltaan muunnellut ruuat, ravintoarvojen ja energian oikeanlainen saati. Erityistarpeet on huomioitu ruokapalvelussa ruokalistojen ja reseptien suunnitteluvaiheessa. Honkalammen asiakkaille valmistettavissa ruuissa korostuu oikeanlainen ruuan rakenne, koska asiakkailla on purenta- ja nielemisvaikeuksia.

Asumispalveluyksiköiden ruuanvalmistuksessa huomioitavia ruokavalioita olivat normaali-, pehmeä-, sosemainen-, sileäsosemainen- ja nestemäinen ruokavalio (kuva 8). Normaalissa ja pehmeässä ruokavaliossa voidaan asiakkaan tarpeen mukaan korvata raaka-aineita helpommin pureskeltaviin raaka-aineisiin. Sosemaisessa ruokavaliossa raaka-aineet ovat rakenteeltaan karkeaksi soseutettuja. Sileä sosemaisessa ruokavaliossa kaikki raaka-aineet ovat hienoksi soseutettuja ja sulavat suuhun ilman pureskelua. Ruokavalio voidaan toteuttaa timbaalien ja pyreenappien avulla. Kuvassa 8 olevat kiinteät timbaalit ja pyreenapit ovat teollisesti valmistettuja raaka-aineita, jotka sulavat osittain nesteeseen kuumennettaessa ja ovat näin helposti pureskeltavia raaka-aineita.



Normaaliruokavalio



Sosemainen ruokavalio



Sileä sosemainen ruokavalio



Nestemäinen ruokavalio

Kuva 8. Rakennemuunnellut ruokavaliot (kuvat Simonen Marja-Leena)

Uuden keittiön toiminta alkoi helmikuussa 2020, jolloin Honkalampi-keskuksen vanhan ja huonokuntoisen tuotantokeittiön tilalle valmistui kokonaan uusi palvelukeittiö eri rakennukseen. Uusi keittiö vastaa palvelukeittiöön asetettuja vaatimuksia, jossa uudet koneet ja laitteet mahdollistavat työskentelyn keittiössä ergonomisemmaksi ja tehokkaammaksi. Tuotantokeittiön valmistamien ruokien kuumennus tapahtuu uusissa uuneissa, joita voidaan ohjelmoida eri ruuille omat kuumennusohjelmat. Kuumennusohjelman käyttö takaa turvallisen, laadukkaan ja parhaimman ruuankeumennuksen kuumennettavalle ruualle. Laatikko-, kastike- ja keittoruuille on omat kuumennusohjelmat, jotka perustuvat ruuanvalmistusreseptien tuotekehitykseen.

Palvelukeittiön rakentamisessa on huomioitu myös asiakkaiden erityistarpeet, kuten esteetön, selkeä, väritykseltään neutraali ravintolan sisustus. Asiakkaiden ja ruokapalvelutyöntekijöiden turvallisuuteen on kiinnitetty huomiota, esimerkiksi tarjoilulinjaston turvallisuuteen. Tarjoilulinjaston täydentäminen ja tyhjentäminen tapahtuu keittiön puolelta, jolloin asiakkaat eivät pääse koskettamaan kuumia ruuanvalmistusastioita, samalla ruokapalvelutyöntekijöiden työturvallisuus parantuu. Palvelukeittiössä työskentelee kaksi työntekijää, joista toinen työskentelee kokoaikaisena, joka toimii vastaavana ruokapalvelutyöntekijänä ja vastaa keittiön toiminnasta. Osa-aikaisen työntekijän vastuulla on yleisen keittiötyön lisäksi astiahuoltoa.

Vastuunkantaminen ja uusien asioiden opetteluun tarvittiin aikaa. Ruuankuumennamisessa uunien kuumennusohjelmien ja niiden uudelleen ohjelmointi olivat uusia työtehtäviä. Viikon ajan ruokapalvelutyöntekijöillä perehdytettiin uusiin keittiön työtehtäviin. Web-mysli- ja raaka-ainetilausjärjestelmien perehdyttämiseen oli varattu pidempi aika, koska järjestelmät olivat kokonaan uusia ruokapalvelutyöntekijöille. Hyvällä ruokapalvelutyöntekijöiden perehdytyksellä saimme luotua toimivan palvelukeittiön. Tuotantokeittiön muutos palvelukeittiöksi onnistui jouhevasti. Asiakaspalautteet ovat olleet positiivisia kuten, hyvää palautetta tilojen toimivuudesta ja ruokalistan monipuolisuudesta sekä maukkaasta ruuasta.

#### **4.4 Honkalampi-keskus**

Honkalampi-keskus on toiminut Liperin Ylämyllyllä vuodesta 1969. Honkalampi-keskus on Siun soten vammaispalvelutoimintayksikkö, jossa tuotetaan eri palveluita vammaisille ja kehitysvammaisille asiakkaille, jotka ovat terveyskeskus- ja sosiaalipalvelut sekä asiantuntijapalveluita, jotka tukevat asiakkaan erityistarpeiden toteuttamista. Honkalampi-keskuksessa toimii myös koulu, jossa vaikeasti vammaisille tai erityistä tukea tarvitseville oppilaille annetaan perusopetusta. (Siun Sote 2019.) Honkalampi-keskuksessa toimii päivätoimintakeskus, jossa on



vammaisille ja kehitysvammaisille räätälöityä työtä omien taitojen ja tarpeiden mukaan. Työtehtäviä on kiinteistöhuollon tehtävissä, kuten haravointia, lumen luomista sekä pienimuotoisia korjaustehtäviä. Asiakkailla on mahdollista tehdä askartelu- ja käsitöitä myyntiin asti. Päivätoiminnassa voidaan valmistaa myös tuotteita ulkopuolisen asiakkaan toiveen mukaisesti, esimerkiksi linnunpönttöjä keväisin. Päivätoiminnassa työskennellään maanantaista perjantaihin. (Siun Sote 2019.)

Honkalampi-keskuksen toiminta on monimuotoista, jossa huomioidaan tutkimus ja kehittämistyön tuloksia. Honkalampi-keskuksen alueella on 17 palveluasumisen yksikköä, joissa asiakkaat voivat asua pidempi- tai lyhyempiaikaisesti. Asiakkaan tarpeiden kartoituksen perusteella luodaan asiakkaalle kuntoutussuunnitelma, jossa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet otetaan huomioon, niin asumisessa ja päivittäisessä toiminnassa. (Siun Sote 2019.) Esimerkiksi, palveluasumisyksiköt Ankkuri ja Puomipolku toimivat omakotitalossa ja Mäntykoti on pienkerrostaloon muokattu yksikkö. Kodinomaisessa ympäristössä asiakkaat yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa opettelevat yhdessä arkielämän taitoja. Näissä asumispalveluyksiköissä siivous, pyykinpesu ja ruuanlaitto ovat asiakkaan kuntouttavaa toimintaa. Asiakas oppii työtehtävien kautta suunnittelemaan ja toteuttamaan työtehtäviä, jotka tuovat onnistumisen tunnetta ja vahvistavat asiakkaan kuntoutumista.

Honkalampi-keskuksen ravintokeskuksen ruokapalveluiden muutos helmikuussa 2020 vaikutti myös asumispalveluyksiköihin. Asumispalveluyksiköiden ruokahuolto muuttui palvelukeittiö-toiminnaksi ja ruokahuollosta huolehtiminen siirtyi hoitohenkilökunnan vastuulle. Asumispalveluyksiköiden on kannettava enemmän vastuuta ruokien ja tuotteiden tilaamisesta kuin ennen. Asumispalveluyksiköille tuotantokeittiön muuttuminen oli haasteellista, koska hoitotyön lisäksi heidän tulee huolehtia ruokien kuumentamisesta alusta loppuun asti. Hoitohenkilökunnan on myös huolehdittava tuotantokeittiöstä saapuneiden sa-

laattien ja jälkiruokien jääkaappiin laittaminen. Ruokakuljetuksen saavuttua asumispalveluysikköön on hoitohenkilökunnan ilmoitettava mahdollisista ateria- ja tuotetilaus puutoksista tuotantokeittiöön. Puutuneet ateriat ja tuotteet toimitetaan asumispalveluysikköön tuotantokeittiöstä.

Ennen ja jälkeen muutosta hoitohenkilökuntaa koulutettiin ruuankuumennusvaunujen käyttöön ja Web-mysli-tilausjärjestelmään syksyn 2019 kevään 2020 välisenä aikana. Asumispalveluysiköiden ruuankuumennusvaunu on liikuteltavissa, pyörillä oleva uuni, joka oleva toimii kiertoilmauunin tavoin. Gn-astiat ovat erikoisia ja metallisia standardoituja ruuanvalmistusvuokia, jotka asetellaan kuumennusvaunun uunijohteille. Gn-astioiden sijoittaminen kuumennusvaunussa eri tasolle, vaikuttaa ruuan kuumennusaikaan ja ruuan rakenteelliseen laatuun kuumennuksen aikana. Ruuankuumennusvaunuun on ohjelmoitu kuumennusaikataulut lounaalle ja päivälliselle. Kuumennusaikataulujen pituus ja lämpötila on määräytynyt ruuanvuokakoon mukaan. Kuumennusvaunun käyttökoulutusta annettiin asumispalveluysiköihin koko kevään 2020 ajan tarpeen mukaan.

Ruokien ja tuotteiden tilaus uudella Web-mysli-tilausjärjestelmällä oli uutta hoitohenkilökunnalle. Ennen muutosta he olivat tilanneet ateriat ja tuotteet Mediatri-tilausjärjestelmällä. Web-mysli-tilausjärjestelmän muuttuessa muuttui ruokien tilausaikataulu päivästä kolmeen päivään, joka tarkoittaa, että maanantaina tilatut ateriat toimitetaan keskiviikkona. Pidemmän tilausaikataulun haasteena on asiakkaiden ateriointipaikan äkillinen muuttuminen. Asiakkaat voi lähteä kotilomille lyhyellä varoitusajalla, jolloin hänelle varattu ruoka jää syömättä. Tai, asiakas syö lounaan ravintolassa, vaikka hänelle on tilattu ruoka asumispalveluysikköön. Tai, asiakas voi tulla kotilomilta takaisin ennen sovittua aikaa, jolloin ei ole hänelle tilattu ruokaa. Tuotantokeittiö on reagoinut tämän kaltaisiin tilanteisiin ja on toimittanut jokaiseen asumispalveluysikköön vararuokia, jolla voidaan korvata puuttuneita tai äkillisesti tarvittavia ruokia. Asumispalveluysiköiden on myös reagoitava heti muutostilanteisiin, joissa aterioiden tilaaminen ja peruminen tapahtuu tuotantokeittiöstä puhelimitse.

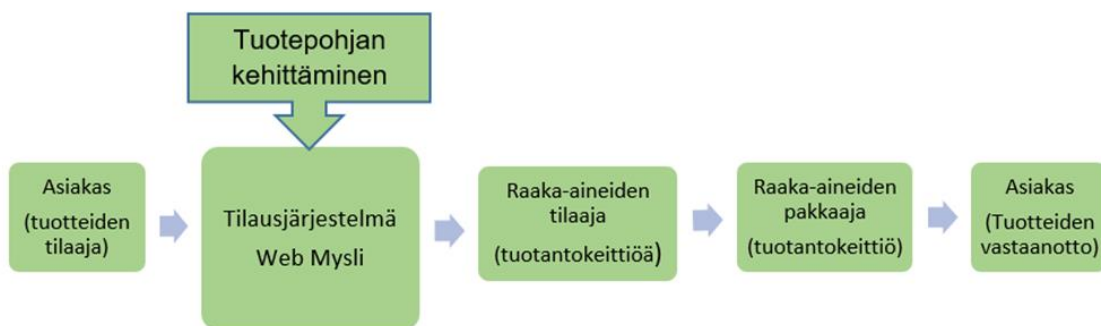
#### 4.5 Tuotepakkausprosessi tuotantokeittiössä

Honkalampi-keskuksen ravintokeskuksen tuotepakkausprosessi oli muovaantunut ajan saatossa omanlaiseksi, jossa pystyttiin arvioimaan tuotetilauspäivien tilaustuotteita. Asumispalveluyksiköt tilasivat eniten tuotteita maanantaisin ja perjantaisin. Perjantaina tuotteet painottuivat ruuanvalmistukseen, jossa pizzojen, kalapuikkojen ja ranskalaisten menekki kasvoi. Maanantaisin tilattiin eniten peruselintarvikkeita, kuten maitotaloustuotteita, leipää ja hedelmiä. Juhlapyhien aikaan sesonkituotteiden tilausmäärät kasvoivat, kuten joulunaikaan glögit ja joulutortut. Honkalampi-keskuksessa juhlapyhien aikaan perinteet korostuivat ja ruokaperinteitä korostettiin asumispalveluyksiköissä, jonka ravintokeskus huomioi omassa toiminnassaan.

Tuotetilausprosessi alkaa asumispalveluyksikön tekemästä tuotetilauksesta ennen kello 10, tuotantokeittiössä tulostetaan tuotetilaus heti kello 10 jälkeen. Tuotantokeittiössä ruokapalvelutyöntekijä kerää asumispalveluyksikön tuotteet eri varastoista ja kylmiöistä sekä pakkaa tuotteet kuljetuslaatikkoon. Tuotteiden kerääminen varastoista on oma prosessinsa. Tuotetilauslistoista katsotaan tilattu tuote ja tilausmäärä, jonka jälkeen tuote etsitään varastoista ja punnitaan oikea määrä tuotetta, jonka jälkeen tuote pakataan kuljetuslaatikkoon. Näin voidaan toimia, kun tilataan esimerkiksi hedelmiä. Mutta jos, suuremmasta pakkauskoosta tilattu tuote otetaan, niin silloin on alkuperäisestä pakkauksesta kirjoitettava tuoteselosteet, viimeinen käyttöpäivä ja milloin tuote on otettu pienempään pakkaukseen. Tuotteet, jotka ovat tuotetilauspohjissa tilattavissa paketteina tai kappaleina ovat helposti kerättäviä tuotteita varastoista ja pakata kuljetuslaatikkoon. Pakattu kuljetuslaatikko kuljetetaan seuraavana päivänä asumispalveluyksikköön, jossa hoitohenkilökunta laittaa tuotteet omiin säilytystiloihin. Tuotetilauksesta puuttuneet tuotteet toimitetaan asumispalveluyksiköihin myöhemmin. Puuttuneet tuotteet on tuotantovastaavan tilattava erikseen tavarantoimittajilta, jolloin tilaus- ja toimituspäivän välinen aika on kolmesta neljään päivään. Tämän vuoksi ennakointi ja varastokirjanpito on tuotteiden tilausprosessissa tärkeää.

Tuotepakkausprosessi on aikaa vievää keittiötyötä, tuotteiden etsimisessä, punnitsemisessa ja pakkaamisessa kuljetuslaatikkoon.

Kehittämistehtävä tehtävänanto tuli todellisesta tarpeesta, koska Honkalampi-keskuksen ruokapalvelutoiminnan muutos oli huomattavan suuri. Ruokapalveluiden muutoksen edetessä havaittiin aterioiden ja tuotetilausprosessien muutostarve. Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköiden asiakkaiden erityistarpeet tuotetilauksissa eivät kohdanneet Web-myslin tuotetilauspohjan kanssa. Käytössä olevassa Web-myslipohjasta puuttui tuotteita, jotka aiheuttivat tuotepakkausprosessissa lisätyötä. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli muovata tilausprosessia selkeämmäksi, sujuvammaksi ja tehokkaammaksi prosessiksi. Kehittämistehtävässä tuotepohjan suunnittelu ja toteutus on yksi osa tilausprosessia (Kuva 9).



Kuva 9. Tuotteiden tilausprosessi

Kehittämistehtävässä tarkastellaan tuotantokeittiön toimintaa, miten uudet käytänteet raaka-aineiden tilauksissa ja tuotteiden pakkaamisessa vaikuttavat toimintaan. Web-mysli-tilausjärjestelmään voidaan luoda raaka-ainetilauspohja eri asiakasryhmälle. Tuotteiden tallentamista varten tarvitaan raaka-aineen valmistajan tiedot, pakkaustiedot ja tilausnumero, jolloin meidän tilaama tuote kohdistuu oikeaan tuotteeseen tavarantoimittajalla.

## 5 Alkutilanteen kartoitus

Honkalampi-keskuksen ravintokeskuksen muutosta tarkastelin ei näkökulmalta. Honkalampi-keskuksen ravintokeskuksesta saisin tämän hetken tietoa, joka siirrettäisiin Tikkamäen ravintokeskuksen käyttöön, jossa tietoa hyödynnettäisiin omien prosessien kehittämiseen. Kehittämistehtävän aihe kohdistui päivittäiseen tuotantovastaavan työhöni Honkalammen ravintokeskuksessa, jolloin tutkittavista kohteista oli perustiedot tiedossa. Kehittämistehtävän tarkoituksena on tuoda työelämään käyttökelpoisia ratkaisuja ja joiden toimivuus käytännön työelämässä tarkistetaan. Kehittämistutkimuksen tekijällä tulisi olla kokemusta ja perustietoja tutkittavasta ja kehitettävästä kohteesta. (Kananen 2012, 13–17.) Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköiden tuotetilausjärjestelmän vaihtaminen Web-mysliin, vaikutti alkutilanteeseen paljon. Ateria- ja tuotetilausprosessi alkoivat toimimaan alusta pitäen hyvin, jossa on saada ateria- ja tuotetilaus ajallaan tehdyksi ja tilata kaikille asiakkaille oikeanlainen ruoka.

Tikkamäen ravintokeskuksessa kylmäsäilytys- ja kuiva-ainevarastotilojen riittävyys tuo haastetta. Esimerkiksi, kuljetusta odottavat kuljetuslaatikot on säilytettävä kylmässä, jolloin ne vievät varastotilaa kylmässä säilytettäviltä elintarvikkeilta. Elintarvike- ja kuivat tuotteiden määrän lisääntymisen vuoksi varastoja muokattiin logistisesti sujuvammaksi, jossa tuotteet ovat toiminnallisesti oikeassa paikassa. Tuotantokeittiön muutos vaikutti myös aterioiden ja tuotteiden kuljetukseen Honkalampi-keskukseen. Ennen muutosta Honkalammen omat kiinteistöhuollon työntekijät kuljettivat ateriat ja tuotteet Honkalampi-keskuksen alueella. Muutoksen jälkeen ulkopuolinen kuljetusliike vie ateriat ja tuotteet Joensuusta Honkalammelle. Kuljetusliikkeen kanssa sovitut kuljetusaikataulut vaikuttavat tuotantokeittiön omiin pakkausprosesseihin.

Web-mysin tuotetilausjärjestelmää tarkasteltaessa tilauspohjassa on perustuotteita hoivan asumispalveluyksiköihin. Tilauspohjaa ei voida käyttää sellaisenaan

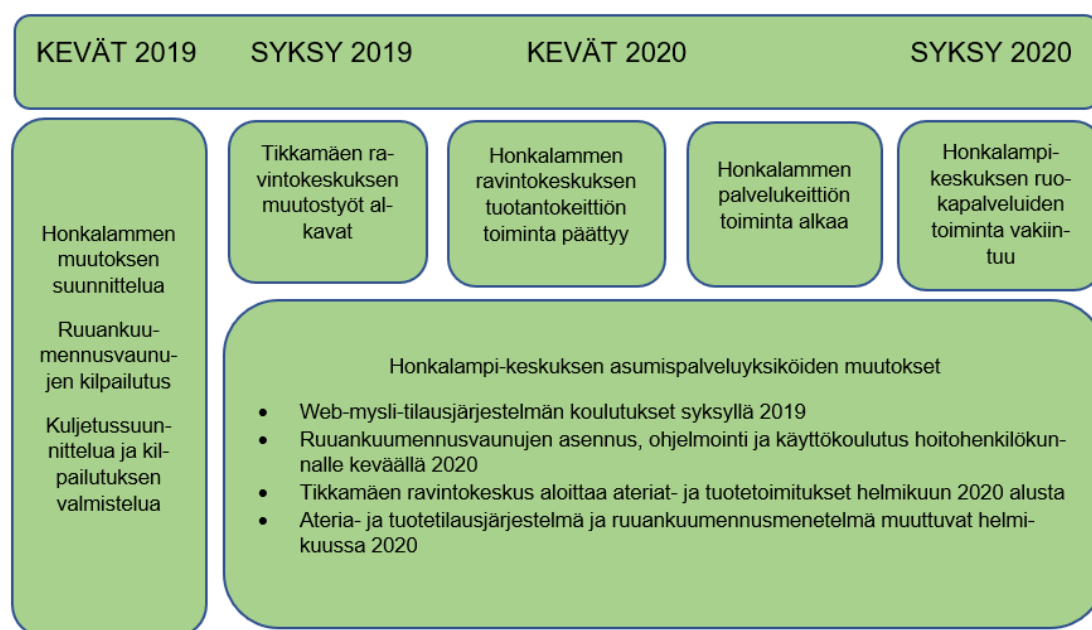
Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköiden tarpeeseen, koska puuttui sellaisia tuotteita, joita asumispalveluyksiköt tarvitsevat päivittäisessä toiminnassaan. Web-mysin perustuotepohjasta puuttui tuotteet, jotka olivat olleet asiakkaille tuttuja, jolloin puuttuneet tuotteet aiheuttivat harmia asiakkaissa. Asiakkaat olivat tottuneet samaan tuotteeseen eikä korvaava tuote maistunut asiakkaille. Tuotantokeittiössä reagoitiin nopeasti tällaisiin tilanteisiin ja tilattiin asiakkaille erikoistuotteita. Honkalampi-keskuksen asumispalvelukeskusten mediatrin tuotelaustiedot eivät siirtyneet uuteen web-myslijärjestelmään, jolloin tuotantokeittiössä ei ollut ennakkokäsitystä tilaushistoriasta. Toimitusviiveen vuoksi oli tärkeää selvittää, millaisia tuotteita ja pakkauskokoja tarvitaan, jotta tuotantokeittiön varastoissa olisi tarvittavia tuotteita varastossa ennen tilauksen saapumista. Erikoistuotteiden tilaaminen puhelimitse tai sähköpostilla tarkoittaa myös lisätyötä laskutuksesta hoitavalle henkilölle. Lisätilaus korjataan asumispalveluyksikön tilaustietoihin. Alkuvaiheessa toimittiin näin, ennen kuin uusi tilauspohja oli valmis.

## **6 Oman toiminnan kuvaus**

### **6.1 Ruokapalveluiden muutos Honkalampi-keskuksessa**

Honkalammen ravintokeskuksen ruokapalveluiden muutosta on suunniteltu jo vuodesta 2017 asti. Muutosprojekti lähti etenemään keväällä 2019, jossa muutoksen suunnittelu kohdistui käytännön toteutuksen ja samalla kuumennusvaunujen kilpailutus alkoi. Ruokakuljetusten suunnittelu ja kilpailutuksen valmistelua toteutettiin keväällä 2019. (Ahosola. 2021). Tikkamäen ravintokeskuksen muutostyötä toteutettiin asteittain syksyllä 2019 (kuva 10). Ensimmäisinä kehittämissä kohteina olivat varasto- ja pakkaustilojen sekä kuljetusaikataulujen suunnittelu. Muutostöiden suunnitteluun ja toteutukseen en osallistunut syksyn 2020 aikana, koska oli opintovapaalla honkalampikeskuksen tuotantovastaavan työstäni. Osallistuin opintovapaan aikana kuumennusvaunujen käyttökoulutukseen

Honkalammella, koska tammikuussa 2020 palasin takaisin työhöni. Honkalammen ravintokeskuksen ruokapalvelutoiminnan muutos tuotantokeittiöstä palvelukeittiöksi alkoi tammikuussa 2020. Honkalammen tuotantokeittiö valmisti helmikuun 2020 alkuun asti aterioita, jonka jälkeen uusi palvelukeittiö aloitti toimintansa. Palvelukeittiön valitut työntekijät perehtyivät ja opettelivat uusi työtehtäviä, jotka kuuluvat palvelukeittiöön. Samalla kun uutta keittiötoimintamallia opeteltiin ja keittiötä kalustettiin ja raaka-aineita hankittiin, niin vanhan tuotantokeittiön toimintaa lopeteltiin. Tuotantokeittiön toiminnan lopettaminen tarkoitti ylimääräisten elintarvikkeiden, astioiden ja koneiden siirtoa muihin yksiköihin, jotka niitä tarvitsisivat. Tuotantokeittiön muut työntekijät siirtyivät tammikuun ja helmikuun aikana uusi toimipisteisiinsä Polkassa.



Kuva 10. Ruokapalvelutoiminnan muutos aikataulu

Tammikuussa 2020 asumispalveluyksiköihin asennettiin yhdeksän ruuankuumennusvaunua, joihin ohjelmoitiin lounas ja päivällisruokien kuumennusohjelmat. Ruuankuumennusvaunujen käyttöönotto tapahtui helmikuun alussa 2020. Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköissä muutosta toteutettiin hoitohenkilökunnan kanssa yhdessä. Ruokapalvelutoiminnan muutos tapahtui yhtenä

päivänä, jossa muuttui samanaikaisesti tuotantokeittiö, ruuankuumennusmenetelmä ja ruuantilausjärjestelmä. Muutos oli laajuudeltaan merkittävä, jossa monen toimipisteen päivittäinen toiminta muuttui, tässä korostui yhteistyö tuotantokeittiön, asumispalveluyksikön ja meidän perehdyttäjien välillä. Perehdyttäjiä oli Honkalampi-keskuksessa kaksi palveluesimiestä, tuotantovastaava ja muutamina päivinä ruuankuumennusvaunujen valmistajan edustaja. Yhteistyön ja vuorovaihtuksen kehittäminen muutoksen alkuvaiheessa oli olennaista onnistuneelle ruokapalveluiden muutokselle Honkalampi-keskuksessa.

Muutoksen kaksi ensimmäistä kuukautta olivat haasteellisempia. Alkuvaiheessa oli haasteellista löytää oikeanlainen ruuankuumennusvaunun kuumennuslämpötila. Oikeiden kuumennuslämpötilojen tasapainon löytymiseen aikaa meni kaksi kuukautta. Ruuankuumennus ajan ja lämpötilan säätäminen oikeaksi lounaalle ja päivälliselle oli haasteellista, koska ruuat on pakattu pieniin ja isompiin ruuanvalmistusastioihin. Yhtä aikaa kuumennetaan pienet ja isot astiat, tämän vuoksi kuumennus ajan ja lämpötilan on oltava oikeanlainen, parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Ateria- ja tuotetilausjärjestelmän muutosta oli ennakkoon valmisteltu ennen helmikuuta. Asiakkaiden allergiatiedot oli tallennettu Web-myyliin ja ensimmäiset ateria- ja tuotetilaukset ovat valmiina ennen helmikuun alkua. Kevään 2020 aikana asumispalveluyksiköiden haasteet ilmenivät tilausaikojen ja -päivien muistamisessa, asiakkaiden allergia tietojen tallentamisessa ja ruuankuumentamisessa.

Tikkamäen tuotantokeittiössä Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muutos toi uuden asiakasryhmän, joiden erityispiirteet ja -tarpeet olivat erilaisia, kuin hoiavan ja Tikkamäen keskussairaalan asiakkaiden. Ruuanvalmistuksessa korostui asiakkaiden yksilölliset rajoitteet, kuten ruuanrakenne, ulkonäkö tai ruokaan liittyvät mieltymykset. Ruokaan liittyvillä mieltymyksillä tarkoitetaan, että asiakas ei tykkää keittoruuista, jolloin keittoruuat korvataan jollakin muulla ruualla. Muutoksen alkuvaiheessa oli haasteita edellä mainituissa asioissa, koska tuotantokeittiön muutoksessa muuttui ruuanvalmistustapa, joka vaikuttaa ruuan makuun ja



rakenteeseen. Tämä vaati lisäselvitystyötä, että tietäisimme, millaista muutoksi tekisimme tuotantokeittiössä, että ruoka on asiakkaan erityistarpeet huomioonotettava. Lisäselvitystyössä onnistuimme hyvin, koska saimme selville asumispalveluyksiköiden hoitohenkilökunnalta tarkempi tietoja, siitä millaiseksi rakenteeltaan pitäisi, esimerkiksi sosemainen ruokavalio muuttaa.

Tikkamäen tuotantokeittiössä aterioiden- ja tuotepakkausprosessissa oli haasteita. Yhtenä haasteena oli asumispalveluyksiköiden samankaltainen tilaajalyhenne. Asumispalveluyksiköiden kuljetuslaatikot ovat kylmiössä vierekkäin ja kuljetuslaatikoiden paikat on merkitty tilaajalyhenteellä kylmiön seinään. Tilaajalyhenteet ovat myös asiakkaiden ruokien pakkaustarroissa, joiden perusteella ruoka-annos laitetaan oikeaan kuljetuslaatikkoon. Tilaajalyhenteitä on 17 kappaletta, esimerkiksi 2HHONHE, 2HTUULI1, 2HTUULI2, 2HLEP2, 2HHONKA2. Tämän vuoksi alkuvaiheessa asiakkaiden ruokia meni väärin asumispalveluyksiköihin ja tuotantokeittiö toimitti uudet ruuat asiakkaille, kuitenkin ruokatoimitukset onnistuivat oikeanlaisena pääsääntöisesti. Tuotteiden pakkausprosessissa tilaajalyhenne aiheutti vaikeuksia ja tuotteita joutui väärin paikkoihin. Haasteena oli alkuvaiheena Honkalampi-keskuksen asiakkaiden tarvitsemien tuotteiden puuttuminen Web-myslistä ja tuotantokeittiön varastosta. Tähän haasteeseen kehittämistehtävässä paneuduttaisiin.

Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden toiminnanmuutoksesta on kulunut vuosi. Tikkamäen ravintokeskuksen tuotantokeittiön ruuanvalmistus on vakiintunut syksyn 2020 mennessä. Tuotantokeittiössä valmistettavat ruuat ovat rakenteeltaan sellaisia kuin asiakas tarvitsee, muutoksia valmistettavaan ruokaan tehdään tarpeen mukaan. Asumispalveluyksiköiden hoitohenkilökunnan kanssa tehdään yhteistyötä, esimerkiksi viikoittain neuvomme, kuinka allergiatiedot tulisi merkitä, että dieetikokki pystyy valmistamaan oikeanlaisen ruuan asiakkaalle. Asiakkaan pakkaustarraan on tiedot kirjoitettava Web-myslistilausjärjestelmän ohjeiden mukaisesti. Tuotetilaus- ja toimitusprosessissa on ollut haasteita puuttuneiden tuotteiden korvaamisella, syksyllä 2020 yhteispalaverissa sovittiin, että

puuttuneita tuotteita ei korva muulla tuotteella. Korvaava tuote voi olla vääränlainen asumispalveluyksiköiden tarpeisiin. Tuotantokeittiössä kehitetään vuoden 2021 aikana tuotteiden tilausprosessin, että tuotetilauksista ei puuttuisi tuotteita, vaan toimittamaan tuotteet ajallaan. Samalla Web-mysin tuotetilauspohjaa päivitetään asiakastarpeiden mukaisesti. Asumispalveluyksiköissä ruokienkuumennusvaunut ja -ohjelmat ovat toimineet hyvin, jolloin kuumennusvaunujen ohjelmointi onnistui. Välillä asumispalveluyksiköissä on käyttöön liittyviä ongelmia, kuten väärin sijoitettu Gn-astia, josta ruoka on kuohunut Gn-astiasta kuumennusvaunuun. Kuumennusvaunut toimivat hyvin oikein käytettynä ja puhdistettuna.

## 6.2 Kehittämistehtävä aikataulu

Syksyn 2019 aikana tarkastelin tilaushistoriaa Mediatri- ja Web-mysli-tilausjärjestelmän aineistoista (kuva 11). Tilaushistoriasta etsin tietoa, millaisia tuotteita tilataan eniten ja myös pakkauskokoja, tilausrytmiä kuinka tuotteita tilataan. Tilaushistorian analysoinnin pohjalta suunnittelin dokumentointi lomakkeet asumispalveluyksiköiden vierailuja varten. Tilaushistoria auttoi kysymysten laadinnassa, kuten millaisia huomioita pitää toimintatapojen tarkkailun aikana tehdä. Aineistoa kerättiin toimintatapojen tarkkailumenetelmällä tutkimuskohteen luonnollisessa toimintaympäristössä. (Hirsjärvi ym. 2007, 130.)

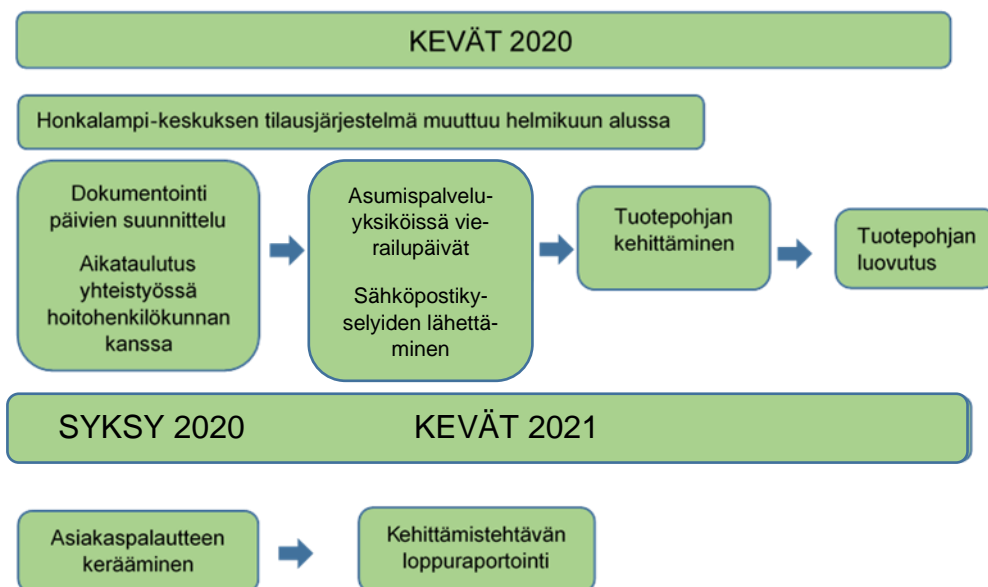
Asumispalveluyksiköiden toimintatapoja tarkkailtiin siis heidän omassa ympäristössään, joka antoi tietoa yksikön toiminnasta käytännön tasolla. Millaista arkipäivän toiminta on asiakkaan ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Samalla selvitettiin yksityiskohtaisemmin heidän toiveitaan ja tarpeitaan tuotevalikoimasta. Loppuvuodesta 2019 toteutettiin Honkalammen ja Tikkamäen ravintokeskusten toimintatapojen tarkkailun. Ravintokeskusten päivittäisen toiminnan tarkastelut onnistuivat helposti, koska ne olivat jo entuudestaan tuttuja ja työtehtävät olivat sellaisia, joita olin itsekin tehnyt. Asumispalveluyksiköiden, Honkalammen ja Tikkamäen ravintokeskusten toimintatapojen tarkkailussa oli tukena kyselylomake,

jonka jokainen haastateltava sai luettavakseen ennen keskusteluita. Keskusteluita ei nauhoitettu, vaan vastaukset kirjoitettiin paperille ja kirjoitettiin puhtaaksi analysointia varten. (Hirsjärvi ym. 2007, 197.)



Kuva 11. Kehittämistehtävän aikataulu

Asumispalveluyksiköiden toimintatapojen tarkastelua varten tarvitsin tutkimusluvan Siun Sotelta, jota hain joulukuussa 2019. Asumispalveluyksiköiden toiminta ei ollut tuttua ennen kehittämistehtävää. Tietämättömyys asumispalveluyksiköiden toiminnasta toivat haastetta toimintatapojen tarkkailuun ja dokumentointilomakkeen suunnitteluun. Tutkimusluvan saatuani pystyin suunnittelemaan tarkemmat aikataulutukset ja lähettämään saatekirjeet asumispalveluyksiköihin ennen vierailua. Tammikuussa 2020 asumispalveluyksiköiden toimintatapojen tarkkailupäivien aikataulu sovittiin hoitohenkilökunnan yksikkökohtaisesti (Kuva 12). Vierailut asumispalveluyksiköihin tapahtui kahtena peräkkäisinä päivinä. Vierailulle oli varattu rauhallinen hetki heidän aikatauluunsa sopivaksi ja keskustelut käytiin tuotetilauksia tehneen henkilön kanssa. Keskusteluiden lomassa tarkasteltiin asumispalveluyksiköiden kotitalouskeittiön säilytystiloja sekä keskusteltiin päivittäisestä ruokahuollosta yksiköissä.



Kuva 12. Kehittämistehtävän aikataulu

Lähetin huhtikuun alussa sähköpostikyselyt asumispalveluyksikön palveluesimiehille ja Polkan palveluesimiehille. Osa kyselyiden kysymyksistä olivat samoja, koska samoilla kysymyksillä on mahdollista saada kahden eri vastaajaryhmän näkemys samasta asiasta. Yleisesti kyselylomakkeella voidaan kerätä arvioin-teja, perusteluita toiminnalle, mielipiteille tai vakaumukselle. Kyselylomakkeella voidaan myös kerätä tietoa prosessien toiminnasta, ihmisten käyttäytymisestä, henkilöiden asenteista, arvoista tai uskomuksista. (Hirsjärvi ym. 2007, 192–193.) Laaditut sähköpostikyselyt olivat avoimia kyselyitä, joihin vastaaja voi haluamallaan tavalla. Kyseluiden tarkoituksena oli kerätä tietoa ruokapalveluiden toiminnasta palveluesimiesten näkökulmasta.

Web-mysli-tilausjärjestelmän kautta tilattavat tuotetilaukset asumispalveluyksiköissä aloitettiin hoivan asiakkaille tarkoitettulla tuotetilauspohjalla. Helmikuun loppupuolella asumispalveluyksiköiden tarpeiden mukainen tuotepohja oli valmis luovutettavaksi palvelusuunnittelijalle. Tuotepohjaa palvelusuunnittelija muokkasi maaliskuun ja heinäkuun välisenä aikana asiakkaiden toiveiden mukaiseksi, jotka eivät tulleet esille vierailuiden aikana. Syksyllä 2020 pyydettiin asiakaspalautetta

tuotepohjasta asumispalveluyksiköiden palveluesimiehiltä, jota hyödynnetään tuotetilausprosessin kehittämisessä. Tikkamäen ravintokeskuksessa tilausprosessia sekä tuotteiden pakkausprosessia kehitetään sujuvammaksi sekä ennakoidaan mahdollisiin tulevaisuuden muutoksiin. Keväällä 2021 toteutuu kehittämistehtävän loppuraportointi ja jatkotoimenpide ehdotusten kirjaaminen opinnäytetyöhön, jolloin opinnäytetyö jätetään arvioitavaksi.

## **7 Tulosten esittely**

### **7.1 Asumispalveluyksiköt**

Asumispalveluyksiköissä oli tammikuussa noin 80 henkilöä ja yhdessä asumispalveluyksikössä voi olla minimissään yksi asiakas tai enimmillään kahdeksan asiakasta. Kaikki asumispalveluyksiköt olivat sisustettu kodinomaisesti, viihtyisiksi ja esteettömiksi paikoiksi, joista huokui välittävä ja lämmin ilmapiiri. Asumispalveluyksiköiden työntekijät olivat motivoituneinta kertomaan heidän toiminnastaan asiakkaidensa hyvinvoinnin edistämiseksi. Vierailujen aikana ja toimintatapojen tarkkailun perusteella selventyi eri asumispalveluyksiköiden välinen erilaisuus, erot ovat suuria, jossa asiakkaiden toimintakyvyllä on suuri vaikutus. Asiakkaan toimintakyky vaikuttaa yksikön päivittäiseen toimintaan, muutamassa yksiköissä hyvä kuntoiset asiakkaat voivat valmistaa ruokaa yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa. Heikompikuntoiset asiakkaat tarvitsevat ruokaa, jonka tuotantokeittiö on valmistanut ja ottanut huomioon allergiat ja ruuan rakenteen. Asiakkaiden ruokaan ja ruokailuun liittyvien tarpeiden välillä on eroavaisuuksia.

Asiakkaiden ruokailukokemukseen voivat vaikuttaa nielemisvaikeudet, purentavaikeudet ja muut suuhun liittyvät sairaudet. Tämän vuoksi ruuan rakenteella ja koostumuksella on suuri merkitys onnistuneeseen ruokailukokemukseen. Ruokailukokemukseen vaikuttavat myös ruuan tuoksu, rakenne, väri, koostumus. Ruuantuoksu voi lisätä ruokahalua, mutta ruuan rakenne voi aiheuttaa yskimisreaktiota, jolloin ruokailukokemuksesta jää negatiivinen kokemus. Ruuan asettele lautaselle vaikuttaa myös ruokahalun herättämiseen. Erilaiset sairaudet vaikuttavat ruokailukokemukseen, kuten psyykkiset, kehitysviivästymät, autismi tai aspergerin oireyhtymä. Ruuan eri komponentit erillään laitettuna lautasella vaikuttavat autistista tai aspergerista asiakkaan hahmottamaan erimaut ja edistämään positiivista ruokailukokemusta.

Keskusteluissa selvisi että, asumispalveluyksiköissä on eri ikäistä asiakasta lapsesta vanhukseen, jolloin makumieltymykset ja lempiruuat vaihtelevat ikärakenteen mukaan. Ikääntyneille asiakkaille tärkeitä makumieltymyksiä on muodostunut heidän lapsuudestaan, monesti lempiruuat ovat perinteisiä ruokia, esimerkiksi manna- ja riisipuurot. Mausteisia ruokia ikääntyneet asiakkaat eivät mielellään syö. Melkein kaikissa asumispalveluyksiköissä asiakkaiden toiveruokina oli pizza, nakit, lihapullat ja ranskalaiset. Muutamalla yksiköllä oli yhteisöpalavereja, joissa yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitellaan viikonlopun ja seuraavan viikon valmistettavat ruuat. Asiakkaat voivat vaikuttaa valmistettaviin ruokiin, jotka yleensä ovat perusruokia, kuten kana- ja jauhelihakastikkeita, kalapuikkoja, ranskalaisia, kinkkukiusausta ja kesäisin grilliruuat. Asiakkaille ruuanvalmistus on kuntouttavaa toimintaa, jossa eri työvaiheiden suunnittelulla ja toteutuksella saadaan tuettua asiakkaan kuntoutusta.

Työntekijät kertoivat, että, kun he avustavat asiakasta ruokailuhetkessä, joka koetaan asiakkaan ja työntekijän yhteiseksi hetkesi. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on intensiivisintä ruokailun aikana. Yleisesti asiakkaat odottavat ruokailuhetkeä, vaikka ruoka ei olisi hänen lempiruokansa. Asiakkaiden

kommunikaatio ja vuorovaikutus hoitohenkilökunnan kanssa voi olla haasteellista, koska osa asiakkaista eivät pysty kommunikoimaan normaalista. Heidän käyttäytymisensä, ääntely, kehonkieli tai syömisestä kieltäytyminen olivat tapa kommunikoida ja tuoda oma mielipide esille. Asiakkailta kysytään aktiivisesti jokaisen ruokailukerran jälkeen, että maistui ruoka? Jokainen asiakas kertoo omalla tavallaan, että ruoka maistui tai ei maistunut. Hoitohenkilökunta kertoi, että asiakaspalautteen saaminen perinteisillä menetelmillä on mahdotonta. Asiakkaiden mielipiteiden kerääminen onnistuu selkokielisellä kyselyllä tai haastattelulla, jossa hyödynnetään kuvia, puhetta, värejä sekä avustajaa.

Aterioiden ja tuotteiden tilaaminen asumispalveluyksiköissä on työtehtävään liitetty, yleisesti yövuorossa oleva työntekijä tilaa. Tilausten tekemisessä on apuna vakiolistat, joiden mukaan tilattaessa tulee peruselintarvikkeet tarvittavalla määrällä. Yleisesti Mediatri-tilausjärjestelmä koettiin sekavaksi, jossa on laaja tuotevalikoima, epäselviä tilauskokoja ja epäloogisuutta tuotteiden hakemisessa tilauspohjasta. Asumispalveluyksiköissä toivottiin uuteen tuotetilauspohjaan enemmän laktoosittomia tuotteita, jotka käyvät kaikille asiakkaille. Lisäksi toivottiin ruuanvalmistukseen ja leivontaa käytettäviä tuotteita, esimerkiksi mausteita, ruokakermoja ja tuorejuustoja. Tuotteiden toivottiin olevan kotitalouspakkauskoisia, koska tuotteiden säilytystilat ovat rajalliset ja asiakas määrä pieni.

Vajaaravitsemusta hoidetaan asumispalveluyksiköissä tehostetun ruuan ja proteiinijuomien ja -rahkojen avulla, joita hoitohenkilökunta itse valmistavat. Asumispalveluyksiköt eivät käytä ei kliinisiä ravintovalmisteita säännöllisesti, vaan tarpeen mukaan. Ravitsemushoidossa on tärkeää tehostaa ruokaa energia ja proteiinipitoisella raaka-aineella, jolloin ehkäistään asiakkaan aliravitsemuksen syntymistä. Aliravitsemus voi syntyä huonon ruokahalun tai suun sairauksien myötä. Muutamalle asumispalveluyksikön asiakkaalle tarvitaan erityistuotteita, koska allergiat rajoittavat ruokavaliota. Erikoistuotteiden tilaus mahdollisuutta toivottiin uuteen tilauspohjaan. Tuotteita, kuten marja- ja hedelmäpiltejä voidaan

käyttää myös apuna lääkkeiden antamisessa asiakkaille, tuotteiden maku peittää lääkkeen maun tai helpottaa nielemistä.

Asumispalveluyksiköistä on muutama akuuttiyksikkö, jonne asiakas voi tulla mi-  
hin vuorokauden aikaan, ilman ennakkoilmoittamista. Haasteeksi voi muodostua  
tässä tapauksessa asiakkaan erityisruokavalio. Asiakkaalle ei ole voitu tilata en-  
nakkoon erityisruokavalio ruokaa. Jos asumispalveluyksikössä ei ole vararuokia  
tai tarvikkeita valmistaa lounas tai päivällisruokaa, silloin on ruoka tilattava tuo-  
tantekeittiöstä.

## **7.2 Asumispalveluyksiköiden palveluesimiehet**

Palveluasumisyksiköiden seitsemälle palveluesimiehille lähetin kyselylomakkeen  
huhtikuun 2020 alussa, jossa pyydettiin vastaamaan Honkalammen yleiseen ja  
yksiköiden toimintaa. Kaksi palveluesimiestä vastasi kyselyyn ja vastausmäärän  
vähäisyyteen vaikutti keväällä 2020 koronaepidemia puhkeaminen Suomessa.  
Asumispalveluyksiköiden varautuminen koronaepidemian puhkeamiseen työllisti  
palveluesimiehiä, oletettavasti heidän resurssinsa riittäneen vastaamaan kysely-  
lomakkeeseen. Kahden palveluesimiehen vastaukset olivat melkein samanlaisia,  
joten katsoin, että en lähettäisi kyselylomakkeita neljättä kertaa vastaamattomille  
palveluesimiehille.

Vastausten perusteella tarkentui Honkalampi-keskuksen toimintaa, joka on Siun  
Soten vammaispalveluiden laaja-alaista toimintaa. Toimintaa on kaikenikäisille  
asiakkaille, toiminta muodostuu koulu- ja päivätoiminnasta sekä asumispalve-  
luista eri muodoissa. Asumispalvelut ovat osastumuotoista tehostettua asumista  
tai tuettua asumista, jossa asiakkaat asuvat itsenäisesti. Asiantuntijapalveluissa  
ovat lääkärin, sosiaalityöntekijän ja erilaisten asiantuntijoiden palvelut käytettä-  
vissä vammaispalvelun asiakkaille. Ravintoterapeutin palveluita käytetään kon-  
sultaatiopalveluna, asiakasta hoitavan lääkärin läheteellä. Ravintoterapeutin



opastusta käytetään ruokavalion määrittämisessä, ruuanimeytymishäiriöissä, aliravitsemuksessa ja painon hallinnassa.

Kyselyssä kysyttiin asumispalveluyksiköiden ravitsemukseen liittyvien asioiden käytännön toteutuksesta. Vastauksista selvisi, että asumispalveluyksiköissä on nimetty ravitsemusvastaava hoitohenkilökunnasta, jonka tehtäviin kuuluu ajantasaisen tiedon välitys muille työntekijöille sekä tukea muita työntekijöitä ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Ravitsemusvastaava toimii esimiehen ja lääkärin kanssa yhteistyössä suunniteltaessa ja päivittäessä ravitsemukseen liittyviä toimintamalleja. Omavalvonnan ja päivittäisen hygienian toteutumisen valvonta kuuluu myös ravitsemustyöntekijän työhön. Asiakkaan ravitsemukseen liittyvissä ongelmissa, ravitsemusvastaavan toimii hoitavan lääkärin kanssa yhteistyössä sekä vie ratkaisut yksikön käytännöntyöhön.

Vastauksissa selventyi, että eri asumispalveluyksiköiden välillä on erilaisia erityispiirteitä, jotka vaikuttavat yksikön toimintaan. Asiakkaiden toimintakyky, ikä, asiakkaan hoidon tavoitteet sekä asumisen pituus vaikuttavat asumispalveluyksiköiden toimintaa. Asumisen pituus voi olla pitkä- tai lyhytaikaista tai osastohoito määräaikaista asumista. Asumispalveluyksiköiden osa asiakkaista ovat vuokrasuhteessa Honkalampi-keskuksen avohuollon yksiköissä. Asumispalveluyksiköissä valmistetaan aamu- ja iltapalat itse, niiden valmistuksessa otetaan huomioon monipuolisuus ja asiakkaan mieltymykset. Päivittäin ravintokeskuksesta tulee valmiina lounas- ja päivällinen sekä välipala ja päiväkahvileipä. Asumispalveluyksiköissä noudatetaan yleisiä ravitsemussuosituksia ja diagnooseihin perustuvat ravitsemussuosituksia. Ravitsemushoidon toteutumista seurataan päivittäin yhteistyössä hoitavan lääkärin kanssa, jonka tarkoituksena on estää esimerkiksi aliravitsemuksen syntymistä. Yksiköiden työntekijöiden vastuulla on arkipäivän ravitsemishoidon toteutuminen, monipuolisen ja ravitsevan aterian tarjoaminen asiakkaalle.

Palveluesimiehet toivat esille, että asiakkaiden mielipiteiden ja toiveiden saaminen esille vaatii työntekijöiden asiantuntevuutta asiakkaan mieltymyksiin arkipäivän työssä, jossa havainnointi ja kysyminen, miltä ruoka maistui, ovat tärkeitä asioita. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tehdä itse valintoja ateriointi aikana ja kysytään mielipidettä, millaisia ruokia valmistetaan, esimerkiksi viikonloppuna. Palveluesimiehet mainitsivat, että tulevaisuudessa ravintopalvelut voisivat selvittää asiakkaiden mielipiteitä, millaisia ruokia haluaisi Honkalampi-keskuksen asiakkaat syödä. Tietynä ajanjaksona olisi tarjolla asiakkaiden toiveruokia. Palveluesimiesten mukaan asiakaspalauttejärjestelmä pitäisi olla selkokielellä rakennettujärjestelmä, johon asiakas pystyisi vastaamaan itse tai työntekijän kanssa avustettuna. Palautejärjestelmä voisi olla kuvallinen, sähköinen tai kasvotusten tehtävä palautteenanto. Palveluesimiehet mainitsivat, että asiakkailta voidaan kerätä mielipidettä ruuasta, myös tutkimalla-, maistamalla- ja tunnustelemalla ruokaa tai raaka-ainetta.

### **7.3 Polkan palveluesimiehet**

Toukokuussa 2020 lähetin kyselylomakkeen kahdelle Polkan palveluesimiehelle, jotka ovat toimineet Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden uuden toimintamallin suunnittelussa ja käyttöönotossa. Vastausten perusteella, Palveluesimiehet tiedostivat asumispalveluyksiköiden väliset erityispiirteet sekä Honkalampi-keskuksen toiminnan erityisluonteen verrattuna muihin Polkan hoivan yksiköihin. Yksikköä kohden asiakkaita on vähän, mutta avustajia, hoitajia ja työntekijöitä enemmän kuin asiakkaita. Honkalampi-keskuksen asiakkaat asuvat yksiköissä, osa on vuorohoidossa yksiköissä sekä asiakkaat käyvät koulussa ja päivätoiminnassa. Asiakaskunta on kehitysvammaltaan eriasteisia ja toimintamallit asumispalveluyksiköissä ottavat huomioon asiakkaiden tarpeet mutta myös asumispalveluyksiköiden ilmapiiri, joka voi olla välillä levoton. Palveluesimiehet toteavat, että hoitohenkilökunnan ammattitaito ja tilanneherkkyys levottomissa tilanteissa tärkeää.

Polkassa Honkalampi-keskuksen asiakkaiden erityispiirteet otetaan ateriapalveluissa huomioon eri tavoin. Asiakkaiden ja yksiköiden toiveita pyritään toteuttamaan ja ymmärtämään asiakkaiden ruokamieltymyksiä. Palveluesimiehet toteavat, että ruokapalvelun tavoite on tukea asiakkaan ravitsemustilaa ja tuottaa päivän eri aterioiden muodossa mielihyvää, vaikka asiakkaiden erityistarpeet huomioonottaminen ruokatuotannossa on haastelista toteuttaa. Rakennemuunneltuja ja räätälöityjä ruokavalioiden määrä on suhteessa paljon valmistettavasta ruuan määrästä. Polkan ruokapalveluissa ole omaa ravitsemusterapeuttia, vaan tarvittaessa palvelut ostetaan ostopalveluna, esimerkiksi Marttaliitosta tai Siun Soten asiantuntijalta Kirsi Rissaselta. Palveluesimiehet toteavat, että Polkalla voisi olla oma ravitsemusterapeutti, joka olisi mukana ruokalistasuunnittelussa sekä muussa palvelusuunnittelutyössä. Ravitsemusterapeutti toisi laatu- ja kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna. Tikkamäen ravintokeskus tuottaa aterioita Pohjois-Karjalan keskussairaalalle, jossa on omat ravitsemusterapeutit osastoasiakkaita varten, mutta Honkalampi-keskuksen asiakkaiden ruuanvalmistuksessa ja ateriasuunnittelussa toteutetaan valtakunnallisia ravitsemissuosituksia.

Palveluesimiehet kertovat, että yhteistyötä Honkalampi-keskuksen työntekijöiden ja yksiköiden esimiesten kanssa on vähän. Yhteistyötä tehdään asumispalveluyksiköiden esimiesten kanssa tarpeen mukaan, jossa ajankohtaiset ja ongelmatilanteet hoidetaan mahdollisuuksien mukaan. Polkan ruokapalveluiden toiminnan suunnittelusta ja kehittämistä eli suurien muutosten hoitaminen kuuluvat palveluesimiesten työhön ja asiakkailta saadut asiakaspalautteet palveluesimies ja päälliköt käsittelevät yhdessä. Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden toiminnasta palveluesimiesten lisäksi vastaa, Honkalammen palveluesimies, jonka tehtäviin kuuluu ruoka- ja siivouspalvelut honkalampi-keskuksen alueella. Hänen työnkuvaansa kuuluu kerran vuodessa asiakaspalaveri, jossa asumispalveluyksiköiden esimiehet tai ylihoitajat ovat paikalla.

Tikkamäen ravintokeskuksessa tuotantovastaavat vastaavat Honkalammen käytännön ruokapalveluiden hoidosta, kuten ruokien laaduntarkkailusta, ateria- ja

tuotetilausten seurannasta. Keittiötoiminnan kehittämistä ateria- ja tuotetilausprosessien näkökulmasta vastaavat tuotantovastaavat, esimiehet ja päälliköt yhdessä työntekijöiden kanssa. Muutosten ja poikkeuksien tiedottaminen asiakkaille kuuluu osana ruokapalveluiden toimintaa. Yhteistyön kehittämiseksi palveluesimiehet ehdottivat Honkalampi-keskuksen ja Polkan välisen yhteistyön lisäämistä säännöllisillä osastopalaverikäytännöillä, joissa palautetta saisi kehitettävistä sekä toimivista ratkaisuista.

Palveluesimiehet kertoivat, että polkassa asiakkaiden mielipiteitä ja palautteita kysytään asiakastyytyväisyyskyselyillä ja webropol-kyselyillä, jotka ovat kouluissa ja päiväkodeissa noin kerran vuodessa. Hoivan asiakaspalautetta kerätään haastatteluiden avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta yrityksen Info-sivuilla, sähköpostilla ja puhelimitse. Palveluesimiehet kertoivat, että Honkalampi-keskuksen asiakkaiden mielipiteitä voisi kerätä asiakastyytyväisyyskyselyllä tai haastattelulla. Vaihtoehtoisesti voisi järjestää makuraadin, ennen ruokalistaa tai reseptiä suunniteltaessa, jolla voisi saada asiakkailta mielipiteitä ruuista. Palveluesimiehet tiedostivat myös, että mielipiteiden ja makumieltymysten esiin tuomiseen tarvitaan hoitajien avustusta. Tuleeko hoitajan mielipide ensimmäisenä esille? Palveluesimiesten mielestä palautejärjestelmän pitäisi olla kehitysvamma-asteen huomioon ottava ja avustaja olisi tarvittaessa mukana. Palautejärjestelmän pitäisi olla yksinkertainen ja helppokäyttöinen, esimerkiksi laite, jossa valitaan ”maistui” tai ”ei maistunut” ja valinnan voi perustella puheella tai kirjoituksella.

#### **7.4 Tilausjärjestelmät**

Honkalammen ravintokeskuksen tilaushistorian tarkastelu tapahtui joulukuussa 2019. Asumispalveluyksiköiden tilauspäivät olivat maanantai, keskiviikko ja perjantai. Mediatri-tilausjärjestelmän tilaushistorian tarkastelussa selvisi että, asu-

mispalveluyksiköt tilasivat eniten peruselintarvikkeita tuotteita, kuten maitoja, jogurttia, leipiä, leikkeleitä, juustoja ja hedelmiä. Eri juhlapyhät vaikuttavat tuotetilauksiin, jolloin sesonki tuotteiden kysyntä kasvaa. Pakkaushistoriaa tarkasteltaessa kävi ilmi, että kokonaisuutena ravintopalvelut pystyvät toimittamaan asiakkaalle tilaamansa tuotteet. Kuitenkin puuttuvia tuotteita oli jouduttu korvaamaan korvaavilla tuotteilla, jolloin asiakas ei ole saanut tiettyä tilaamiensa tuotteita. Elintarvikkeiden huono säilyvyys tai lyhyet parasta ennen-päiväys vaikuttivat puuttuvien tuotteiden määrään.

Pakkauskoost vaihtelivat tuotteen mukaan, leikkeleet olivat kotitalouspakkauskoossa, kun taas ruuanvalmistukseen käytettävät raaka-aineet olivat suurtalouspakkauskoossa. Ruuanvalmistukseen käytettäviä tuotteita tilattiin lähes joka tilauskerta, kuten lihapyöryköitä, kanasuikaleita, jauhelihoja ja ruokakermoja. Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden tuotteiden pakkaushistoriasta selvisi, että asumispalveluyksiköiden ruuanvalmistukseen käytettävät tuotteet jouduttiin ottamaan isommasta pakkauserästä. Kotitalouspakkauskoosta Mediatriissa ei ollut ja suurtalouskeittiössä käytettävät valmistustuotteet olivat pakattu pakkauksiin kolmesta kilosta ja viiteen kiloon. Asumispalveluyksiköiden kilotilausmäärät olivat pieniä, tuotteita voitiin tilata vain puolesta kilosta yhteen kiloon. Isommasta pakkauksesta otettuihin tuotteisiin ei ollut laitettu elintarvikelainsäädännön 23/2006 vaatimia tietoja alkuperäismerkintöjä. Tuotteiden punnitsemiseen ja pakkaamiseen kului yhdeltä työntekijältä kahdesta kolmeen tuntiin tuotteiden tilauspäivinä.

Tikkamäen ravintokeskuksessa toiminnan tarkastelussa joulukuussa 2019 oli samankaltaisia vastauksia kuin Honkalammen ravintokeskuksessa. Tuotteiden pakkausprosessissa oli samankaltaisuutta, jossa isommasta pakkauksesta otetaan pienempi pakkaus, eikä pienempään pakkaukseen ei Tikkamäelläkään laiteta tietoja alkuperäispakkauksesta. Tuotetilauksesta puuttuneista tuotteista ilmoitetaan asiakkaalle erillisellä lomakkeella tai soittamalla, riippuen asiakkaasta. Tarkastelun aikana tuotetilauksesta puuttuvia tuotteita alle 10 kappaletta, joita ei

korvattu toisella samankaltaisella tuotteella. Tikkamäen ravintokeskuksen tuotevalikoimissa ei ollut ruuanvalmistukseen tarkoitettuja tuotteita, koska hoivan asiakkaat eivät valmista ruokia omissa toimipisteissään.

## **7.5 Tuotetilauspohjaa lisättävät tuotteet**

Web-mysli-tilausjärjestelmässä on tuotetilauspohja, jossa on päivittäiseen aamu-, välipala- ja iltapalojen valmistamiseen tarvittavia raaka-aineita. Tikkamäen ravintopalveluiden hoivan asumispalveluyksiköissä ei valmisteta päivittäisiä aterioita. Web-myslissä kaikille tilattavissa olevia perustuotteina ovat maitotaloustuotteet, hedelmät, marjat, vihannekset, leivät, leikkeleet sekä leivontatarvikkeet sämpylöiden ja makeiden leivonnaisten valmistukseen. Uusi tuotetilauspohja luotiin hoivan asiakkaille tarkoitettuun tilauspohjaan, johon lisättiin ruuanvalmistukseen käytettäviä tuotteita, joita vain Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköt voivat tilata. Suurin osa tuotteista oli valmiina aromi-tilausjärjestelmässä, josta ne oli helppo siirtää uudelle tuotetilauspohjalle. Tuotteiden, jotka eivät olleet aromi-tilausjärjestelmässä, jouduttiin hakemaan tuotteiden tiedot tavarantoimittajilta ja liitetään aromi-tilausjärjestelmään. Osassa tuotepohjan tuotteista lukee ei Aromi-tuote, ovat tuotteita, joiden tiedot on haettu tavarantoimittajalta. Uuteen tuotetilauspohjaan lisätyt tuotteet ovat lueteltu liitteessä 1.

Tuotetilauspohjassa on huomioitu erityisesti tuotteiden pakkauskoot. Ruuanvalmistukseen käytettäviä tuotteita ei tarvitse ottaa isommasta pakkauksesta, vaan ne voidaan laittaa kotitalouspakkauksikokoisina asumispalveluyksikköön. Tuotteiden pakkausprosessi virtaviivaistui, kun aikaa vievä työtehtävä poistui päivittäisestä työstä. Tärkeimpänä asiana on asiakasturvallisuuden parantuminen, kun lähetetyssä tuotteessa on automaattisesti kaikki tuotteen tärkeät tiedot.

## 7.6 Asiakaspalautteet tuotetilauspohjasta

Tämänhetkinen tuotepohja on muovautunut helmikuusta 2020 lähtien. Asumis- palveluyksiköiden esimiehiltä seitsemältä esimieheltä pyydettiin palautetta Web- myslin tuotetilauspohjasta lokakuun lopussa 2020. Palautetta kysyttiin sähköpos- tiiviestillä, johon vastasi kaksi palveluesimiestä. Vastauksista kävi ilmi, että Web- myslin tuotetilauspohja selkeä ja helppokäyttöinen. Ateria- ja tuotetoimitukset ovat olleet pääsääntöisesti oikeanlaisia tilauksiin verrattuna. Tuotteiden toimitus- ongelmia oli jonkin verran, tuotteita oli toimitettu liian lyhyellä parasta ennen päi- väyksellä tai tuotantokeittiössä oli tulostettu väärän päivän tuotetilaus. Jonkin ver- ran asumispalveluyksikköön oli tullut toisen yksikön tuotteita. Vastauksissa oli asumispalveluyksikön esimiehen antama palaute toimitetusta tuotteesta:

Huonoa on se, että esim. jauhelihaa ei saa muuta, kun valmiiksi rus- kistettuna ja sekin kovin isossa paketissa (2 kg). Tällaiset tuotteet ihmetyttävät, koska olisi toive siitä, että asukkaat saisivat tuoretta ruokaa. Lisäksi iso pakkauskoko on huono esim. X kokoisessa yksi- kössä.

Tuotetilauksissa haasteina ovat olleet tilattujen tuotteiden korvaavat tuotteet, esi- merkiksi laktoositon jogurtti on korvattu hyla jogurtilla, mutta hyla tuotteita ei asi- akkaat voi syödä. Asiakkaat noudattavat laktoositonta ruokavaliota, jolloin hyla jogurtti menee ruokahävikkiin. Tuotantokeittiössä kehitetään toimintaa niin että pakkausongelmat ja siihen liittyvät haasteet korjaantuisivat. Palautteissa mainit- tiin myös, että tilauspohjalla ei ole kaikkia tuotteita, joita tarvittaisiin, mutta soitta- malla on saatu tilattua puuttuvaa tuotetta. Puhelimella tai sähköpostilla voi tilata erikoisempia tuotteita Tikkamäen ravintokeskuksesta.

## 8 Tulokset ja kehittämiskohteet

### 8.1 Tulosten arviointi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutosprosessia, millainen muutosprosessi oli ja millaisia haasteita muutoksen aikana havaittiin. Tässä opinnäytetyössä olen kuvannut muutosprosessia, kuinka muutos on edennyt syksyn 2019 alkaen vuoden 2020 loppuun asti. Muutosprosessi on vaikuttanut moneen työyhteisöön, työntekijään ja työnkuvaan (kuva 13). Opinnäytetyössä en ole kuvannut Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutosprosessin päätöksenteko tai siihen liittyvien henkilöiden, kuten Polkan päälliköiden, palveluesimiesten, palvelusuunnittelijoiden ja asiantuntijoiden työtä muutoksen eteenpäin viemiseksi. Myöskään en ole kuvannut asiakkaan, eli Siun soten päätöksentekoa eri muutosprosessin vaiheessa tai muista ulkoisista toimijoista, kuten aterioita ja tuotteita kuljettava kuljetusliike.

#### Honkalammen ravintokeskus

Ruuanvalmistus päättyy  
Nykyaikainen ja uusi palvelukeittiö  
Keittiöprosessit ja työtehtävät muuttuvat  
Työntekijä määrä muuttuu

#### Tikkamäen ravintokeskus

Asumispalveluyksiköiden kokonaismäärä kasvaa  
Uusi asiakasryhmä  
Osa työtehtävistä ja keittiöprosesseista muuttuvat

#### Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköt

Ruokia valmistava keittiö muuttuu Joensuuhun  
Hoitohenkilökunta kuumentaa Cook and chill-menetelmällä valmistetut ruuat ruuan-kuumennusvaunulla  
Aterioiden ja tuotteiden tilausjärjestelmä muuttuu  
Hoitohenkilökunnan työtehtävät muuttuvat  
Hoitohenkilökunnan vastuu ruokahuollosta kasvaa

Kuva 13. Muutosprosessin vaikutukset

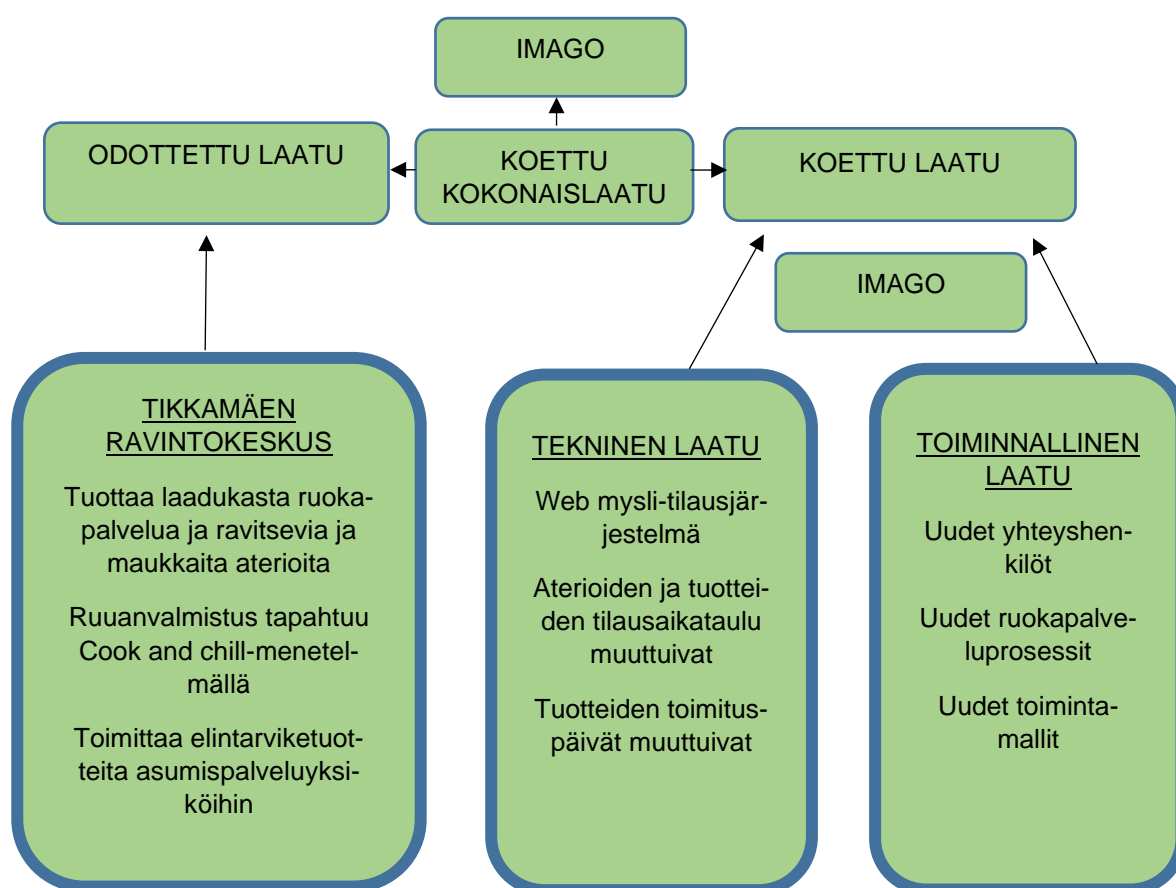


Honkalampi-keskuksen ravintopalvelun muutos ja muutosprosessi oli kokonaisuudessaan suuri, kuitenkin ruokapalvelutoiminnan tavoitteena oli ja on edelleen tuottaa asiakkaille laadukasta ruokapalvelua ja ravitsevia ja maukkaita aterioita. Muutosprosessin edetessä hahmottui, kuinka suuri merkitys muutoksen onnistumiseen oli tuotantokeittiön eri prosessien muokkaantuvuus eri tilanteisiin sekä työntekijöiden ammattitaito ja palveluasenne Honkalampi-keskuksen asiakkaita kohtaan. Yhteistyö asumispalveluyksiköiden oli merkittävässä roolissa muutoksen onnistumiseen.

Asumispalveluyksiköt joutuvat muuttamaan ja muuttamaan omia päivittäisiä käytäntöjä. Muutoksen aikana oli paljon keskustelua ja kommentointia asumispalveluyksiköissä, että miksi muutos tehtiin ja kenen idea muutos oli. Ruokapalveluiden muutos tapahtui Siun sote päätöksestä, ettei uutta tuotantokeittiötä rakenneta Honkalammelle. Vanha tuotantokeittiö oli jo huonokuntoinen, ettei remontointi enää kannattanut. Vaihtoehdoksi jäi perustaa palvelukeittiö Honkalammelle ja siirtää ruokatuotanto Tikkamäen ravintokeskukseen, josta valmiit ateriat toimitetaan Honkalampi-keskuksen asumispalveluyksiköihin. Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutos vuoden 2017–2020 välisenä aikana toteutettiin yhdessä Siun soten kanssa ja ruokapalveluiden toimintaa honkalampi-keskuksessa kehitetään aktiivisesti.

Asiakkaan eli asumispalveluyksiköiden näkökulmasta tarkasteltuna ruokapalveluiden muutosta voisi kuvata koetun kokonaislaatu-mallin avulla. Asumispalveluyksiköiltä ei ole tehty asiakastyytyväisyyskyselyitä, eikä tämä opinnäytetyö kuvaa asiakkaiden tai työntekijöiden asiakastyytyvyyttä Polkan ruokapalveluiden toiminnasta Honkalampi-keskuksessa. Polkka viestittää ruokapalveluiden tuottajana eri viestintäkanavien kautta asiakkailleen, kuten asumispalveluyksiköille tietoa toiminnasta. Toiminnan kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta koetun kokonaislaatu-mallin mukaisesti, havainnollistaa mahdolliset ongelmakohtat

(kuva 14). Asumispalveluyksiköille kerrot, että Tikkamäen ravintokeskus on Polkan toiseksi suurin tuotantokeittiö, joka tuottaa laadukasta ruokapalvelua ja valmistaa ravitsevia ja maukkaita aterioita asiakkailleen noin 2500 ateriana päivässä. Tuotantokeittiö valmistaa Cook and chill-menetelmällä valmistettuja aterioita ja tuotetoimituksia noin 30 hoivan asumispalveluyksikköön. Yritys tuottaa palveluita omistajilleen Siun sotelle ja Joensuu kaupungille palveluita toteutetaan palvelusopimusten mukaisesti.



Kuva 14. Ruokapalvelun toiminnallinen laatu

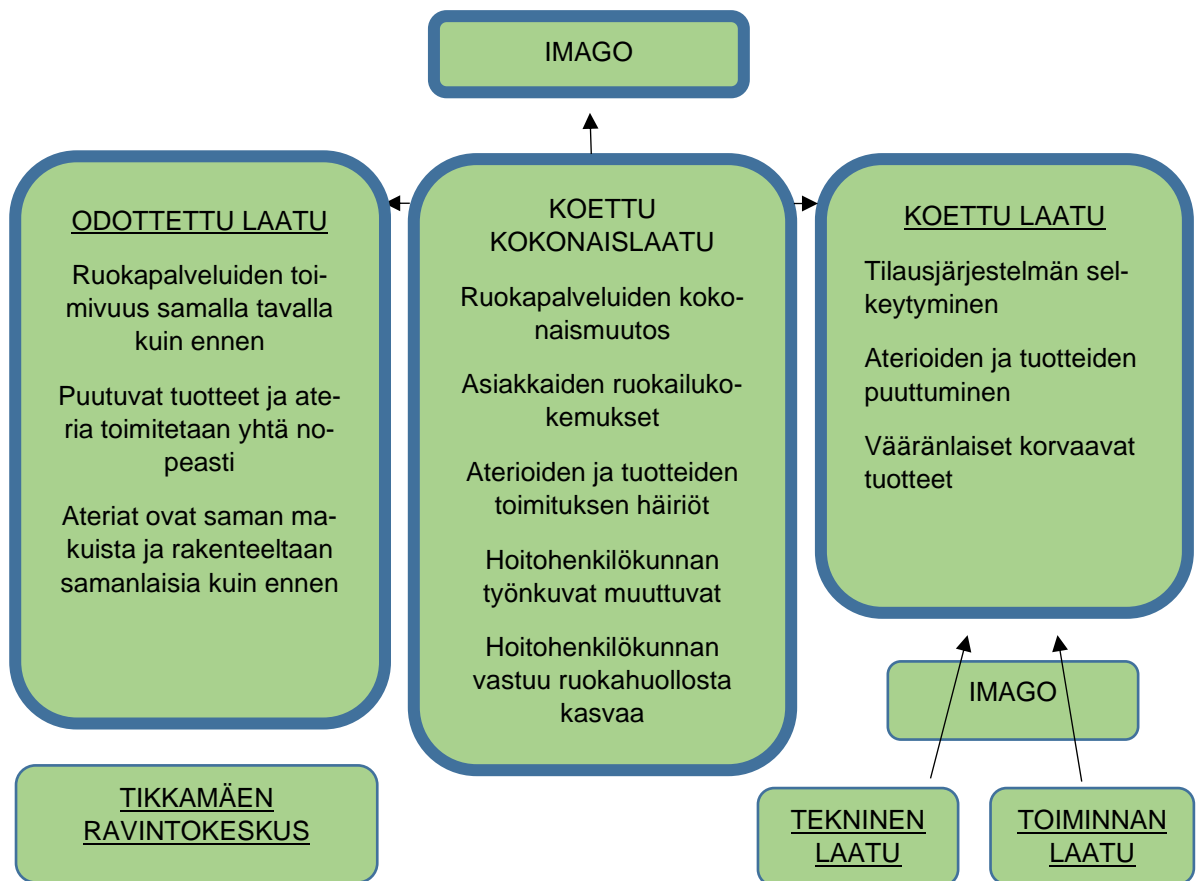
Polkan ruokapalveluiden palvelukeittiöissä on käytössä Web-mysli aterija tuotetilausjärjestelmä. Tilausjärjestelmä on keskeisessä roolissa ruokapalvelutoiminnan teknisessä laadussa, jossa arvioidaan järjestelmän toimivuutta asiakkaan tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi. Tilausjärjestelmässä on suunniteltu tarkasti

tilauspäivät ja -ajat sekä toimituspäivät tilatuille aterioille ja tuotteille asumispalveluyksiköihin. Tilauspäivät ja kellonajat ovat sidottuna ruuanvalmistustuotantoon, koska asumispalveluyksiköiden tilausrytmi on liian lyhyt ruuanvalmistusprosessiin nähden. Ruuantilausjärjestelmässä on erikoisuutena yksilöllisten aterioiden tilausjärjestelmä, joka tarkoittaa käytännössä, että jokaiselle asiakkaalla tehdään oma ateriatilaus jokaiselle päivälle. Yksilöllisten aterioiden tilausjärjestelmä on käytössä, koska asumispalveluyksiköiden asiakkaista yli puolet tarvitsevat rakennemuunnellun tai muun syyn vuoksi yksilöllisen aterian. Elintarviketuotteinen toimitusaikataulun muuttumiseen vaikutti asumispalveluiden tuotetilausmäärät, jotka ovat suuria tilauksia. Tuotantokeittiössä tuotteiden pakkausprosessin toimivuuden vuoksi porrastettiin koko viikon kattavaksi tuotteiden toimituspäiksi, niin että asumispalveluyksiköiden tuotteiden toimituspäivät eivät ole enää maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina.

Ruokapalveluiden toiminnallisuuden laadussa korostuvat palveluprosessien ja vuorovaikutustilanteiden onnistumiset palvelutilanteissa asiakkaan näkökulmasta. Ruokapalveluiden muutos tarkoitti asumispalveluille siirtymistä suuremman tuotantokeittiön asiakkaaksi, jossa muutokset etenevät tilaus-, ruuantuotanto- ja pakkausprosessien läpi ennen kuin muutos näkyy asiakkaalla. Tikkamäen ravintokeskuksessa on tehty tarkat prosessikuvaukset eri prosesseille, kuten ruokatuotannolle, elintarviketilauksille ja ateria- ja tuotetilausten pakkaukseen. Prosessikuvauksissa on huomioitu koko ravintokeskuksen toiminta, jossa on huomioitu, kuinka eri prosessit liittyvät yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Toimivassa kokonaisuudessa on noudatettava eri prosesseille luotua toimintatapaa, jolloin prosessien toiminta on sujuvaa. Prosessimainen keittiötoiminta ja tarkat päivittäiset toimintamallit eroavat Honkalampi ravintokeskuksen ja Tikkamäen ravintokeskusten välillä. Tikkamäen ravintokeskuksessa on monta yhteyshenkilöä, jotka vaikuttavat asumispalveluyksiköiden asioiden eteenpäin viemisessä. Tällä hetkellä viisi tuotantovastaavaa ja palveluesimies sekä palvelupäälliköt ovat mukana asumispalveluyksiköiden kanssa päivittäin, viikoittain tai kuukausittain yhteydessä.

Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muutosta tarkasteltaessa asumispalveluyksiköiden odottaman laadun näkökulmasta niin eroavaisuuksia entisen ja nykyisen toiminnan välillä on jonkin verran (kuva 15). Yleisesti asumispalvelut odottivat ruokapalveluiden toiminnan pysyvän samanlaisina, jossa asumispalveluiden ongelmatilanteet ja toiveet voitiin ratkaista heti, kuten Honkalammen ravintokeskuksen aikaan. Tikkamäen ravintokeskuksen ruokapalvelutoiminnassa toimitaan eri tavalla kuin Honkalammella toimittiin. Palvelunopeuden ja palvelun ketteryyden muuttuminen nopeasta toiminnasta päivän tai kahden päivän toimitusaikaan näkyi arkipäivässä. Tikkamäen tuotantokeittiöltä odotettiin yhtä nopeaan toimintaan kuin Honkalampi-keskuksen ravintokeskuksen aikoina.

Ruuanvalmistuksessa molemmat noudattivat samanlaista ruokalistaa, mutta kuitenkin vuosien saatossa on Honkalammelle kehittynyt oma ruuanmaku, -rakenne valmistettaviin ruokiin. Pienemmässä keittiössä kokki pystyy vaikuttamaan ruuan makuun Cook and serve-menetelmällä valmistettuun ruokaan maistelemalla ja lisäämällä mausteita, jos tarve vaatii. Cook and chill-menetelmässä ruuanmaku muuttuu kylmäsäilytyksen ja ruankuumentamisessa, jossa reseptien suunnittelussa on maut ja ruuanrakenne tarkistettu. Ruuan maun vertaaminen entiseen ja nykyiseen kävi ilmi monessa eri tilanteessa esille muutoksen alkuvaiheessa.



Kuva 15. Asumispalveluyksiköiden koettu kokonaislaatu

Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muutoksessa on toiminnan teknisellä ja toiminnallisella laadulla suuri merkitys, millaisena asumispalveluyksiköt kokevat ruokapalveluiden toiminnan, jolloin ruokapalveluita heille tuotetaan. Asumispalveluiden kokemaan laatuun yhtenä vaikuttavana tekijänä on ravintopalveluiden itsensä luoma imago siitä, kuinka eri järjestelmät, prosessit ja työntekijät toimivat eri tilanteissa. Asumispalveluiden tilausjärjestelmän muuttuminen Web mysli-tilausjärjestelmään, on helpottanut asiakkaiden ateria- ja tuotetilaustoimintaa. Tilausjärjestelmä koettiin helppokäyttöiseksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi, jota uusi tuotetilauspohja tuki.

Tikkamäeltä toimitetaan aterioita ja tuotteita joka päivä 80 asukkaalle. Tikkamäen ruokapalveluiden haasteita oli alkuvaiheessa puuttuneet tai väärään paikkaan menneet yksittäiset ateriat, puuttumisia tai väärään paikkaan eksyneitä ei joka päivä ollut. Haasteelliseksi ruokien puuttumisesta teki sen, että ruuat valmistettiin ja toimitettiin Tikkamäeltä uudestaan tunnin kahden sisällä ilmoituksesta tuotantokeittiöön. Alkuvaiheessa Honkalammen palvelukeittiö valmisti puuttuneita ruokia ja toimitti asumispalveluyksiköön. Tämä osoittautui hyväksi tukijärjestelmäksi alkuvaiheessa, kunnes tuotantokeittiön toiminta vakiintuu. Asumispalveluyksiköiden tuotetilauksista haasteena oli puuttuvat ja väärin korvatut tuotteet tuotetilauksissa, tähän vaikutti alkuvaiheen Web-mysin tuotetilauspohja. Web-mysin tuotetilauspohjasta puuttui heidän tarvitsemat tuotteet. Honkalammen asiakkaiden makumieltymykset ovat rajoittuneita ja yksilöllisiä, jolloin korvaavat tuotteet eivät sovellu asiakkaalle. Tuotetoimituksista puuttuneet tuotteet toimitettiin seuraavassa ateria- ja tuotetoimituksessa.

Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutos oli merkittävä koko Honkalampi-keskuksen alueella asiakkaille kuin hoitotyöntekijöille. Jokainen henkilö kokee muutokset eri tavalla sekä reagoi omalla tavallaan, jolloin muutoksessa ja muutoksen jälkeen henkilöt voivat reagoida asioihin voimakkaammin, kuin ennen muutosta. Asumispalveluyksiköiden hoitohenkilökunnan työnkuvien muutos ja vastuun lisääntyminen ruokahuollosta vaikuttivat muutoksen alkuvaiheessa voimakkaasti. Uusien asioiden oppiminen ja vanhasta totutusta tavasta pois pääsemiseksi tarvitaan aikaa ja huolellista perehtymistä.

Honkalammen asiakkaisiin tuotantokeittiön muutos on voinut vaikuttaa ruokailukokemukseen, kuten uudet maun ja koostumukset ruuissa. Joidenkin asumispalveluyksiköiden hoitohenkilökunta kertoi, että muutamat asiakkaat ovat reagoineet ruuan maun ja rakenteen muutoksiin muutoksen alkuaikoina. Autistiset tai aistiylherkät asiakkaat ovat voineet kokea ruuat erilaisina, ja sitä kautta on voinut muo-

dostua epämiellyttävä ruokailukokemus. Asumispalveluyksiköt odottivat alkuvaiheessa, että Tikkamäen ravintokeskus voi toimittaa samanlaisia tuotteita kuin Honkalammen ravintokeskuksen aikoina. Alkuvaiheessa ei ollut tarkkaa tietoa erikoistuotteista joita asumispalveluyksiköt tarvitsisivat. Joissakin tilanteissa esille nousi asia, että yhtä kattavaa ateria- ja tuotetilauspalvelua ei pystyisi saamaan Tikkamäeltä kuin on saanut Honkalammen ravintokeskuksen aikaan. Tikkamäen ravintopalveluiden toiminta on laajempaa kuin Honkalammen ravintokeskuksen.

Asumispalveluyksiköissä vierailujen aikana ruokapalveluiden toiminta koettiin hyväksi toiminnaksi ja aterioihin oltiin tyytyväisiä, mutta suuren muutoksen tuomat haasteet vaikuttivat paljon asumispalveluyksiköiden arkipäivään, mutta myös suhtautumiseen ruokapalveluita kohtaan. Kokonaisuudessaan ravintopalveluiden muutos näkyi asumispalveluyksiköiden koetussa kokonaislaadussa heikentävänä asiana, eniten tilannetta keväällä 2020 heikensi muutoksen laajuus. Haasteltavien ja muiden hoitohenkilökunnan työtehtävät muuttuivat, epävarmuus omasta osaamisesta arkipäivän ruokahuollossa oli suurta. Onnistutaanko ruuan kuumentamisessa ruuankeuhennusvaunulla? Osataanko tilata ruuat oikein? Huoli henkilökunnalla oli myös siitä, että tuotantokeittiö toimittaa tilatut ruuat, varsinkin erityisruokavaliot. Asumispalveluyksiköiden keittiötyön rutiininomaiseksi toiminnaksi vie aikaa, varsinkin kun hoitohenkilökunnalla työtehtävät ja työpisteet vaihtuvat päivittäin. Tikkamäen ravintokeskuksen toimintaa kehitettiin heti toiminnan aloittamisen alkuvaiheessa. Ruuanvalmistus- ja pakkausprosesseja kehitetään koko ajan yhdessä muun tuotantokeittiö toiminnan kanssa.

## **8.2 Kehittämiskohteet**

Tulevaisuuden kehittämishankkeiksi ehdottaisin yhteistyön kehittämistä tuotantokeittiön ja asumispalveluyksiköiden välillä. Yhteistyön kehittämisessä voisi olla säännöllistä teams-palaverien pitämistä asumispalveluyksiköiden palveluesimiesten kanssa. Team-palaverikäytäntöä on lähdetty kehittelemään syksyn

2020 aikana. Team-palaverien ei tarvitse olla ajallisesti pitkiä, puolessa tunnissa pystytään kertomaan ja käymään tärkeitä asioita läpi, tämän hetken kuulumiset. Tarkoituksena olisi kevyempi tapa saada asiakaspalautetta, saada selville missä on onnistuttu tai epäonnistuttu. Tämä tukisi ja kannustaisi antamaan molempinpuolista reaaliaikaista palautetta asumispalveluyksiköiden ja tuotantokeittiön välillä. Muutostilanteessa pienemmälläkin yhteydenotolla saadaan tuettu asiakasta muutosvaiheessa, uskalletaan ottaa yhteyttä herkemmin ja asiakas kokee, ettei heitä ole unohdettu selviämään yksin muutoksesta. Tuotantokeittiö taas saa herkemmin tietoa tämänhetkisestä tilanteesta, ongelmatilanteisiin on helpompi puuttua, kun tiedetään mistä ongelma johtuu ja millaisia korjausehdotuksia voidaan tehdä. Tuotantokeittiön prosessien kehittämisen kannalta on tärkeää saada asiakkaalta tietoa, vaikka asiakkaasta se voi tuntua mitättömältä asialta, mutta tuotantokeittiön toiminnassa se saattaa olla ratkaiseva tieto prosessin kehittämisessä.

Yhdeksi kehittämiskohde tulevaisuudessa olisi asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen yhteistyössä hoitoalan asiantuntijoiden ja opiskelijoiden kanssa Honkalampi-keskuksen asiakkaille. Vammaispalveluiden asiakkaille suunnattua asiakaspalauttejärjestelmää ei ole tällä hetkellä. Palautejärjestelmän suunnittelussa tarvitaan tietämystä eri kommunikointi menetelmistä, sairauksiin liittyvistä erityispiirteistä ja tietoa kuinka voidaan vammaispalveluasiakkailta kysyä mielipidettä. Ravintopalveluiden osalta pitäisi miettiä, että mitä halutaan tietää ja kehittää. Asumispalveluyksiköissä vierailujen aikana hoitohenkilökunta mainitsi asiakkaiden lempiruokapäivät. Toiveruokapäivien kehittäminen ja toteutus antaisi asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa arkipäiväiseen ateriointiin positiivisesti. Toiveruokapäivän toteutusta varten tarvitsemme asiakaskyselyä, jolloin saisimme kerättyä tietoa Honkalampi-keskuksen asiakkailta.

Kehittämiskohteeksi nostaisin tuotantokeittiöstä tilattavien tuotteiden yhdenmukaisuuteen olisi panostettava, tuotetilauspohjalla olevat tuotteet olisivat potilailla,



hoivan ja Honkalammen asiakkaille osittain samoja. Eri tuotetilauspohjien muokkaaminen tuotteiden ja pakkauskokojen osalta olisi tärkeää koska, tällä hetkellä voi samanlaista tuotetta olla kolmeakin eri variaatiota. Tuotepohjia tarkastelemalla saataisiin tuotevalikoimaa pienemmäksi, jolloin tuotteiden tilaus- ja pakkausprosessi tehostuisi. Lisäksi jälkikorjaamiset Eväs-laskutusohjelmistoon vähentyisivät, kun puuttuvien tuotteiden määrä laskisi. Kaikkien maitotaloustuotteiden muuttaminen laktoosittomaksi, vähentäisi merkittävästi tuotemäärää ja tuotteet kävisivät monelle asiakkaalle. Pienien perusjogurttien (0.200 kg) muuttaminen suurempiin yhden kilon jogurttihin nopeuttaisi tuotteiden pakkaamisessa, lisäksi pienet purkit vievät enemmän tilaa kuljetuslaatikosta kuin yhden kilon jogurttipakkaus. Tuotepakkausjärjestelmää on loppuvuodesta 2020 kehitetty niin, että tilauksista puuttuvia tuotteita ei korvata, vaan tilataan oikeat tuotteet tavarantoimittajilta ja toimitetaan puuttunut tuote myöhemmin. Tämä on ollut käytännössä toimiva ratkaisu.

Kehittämiskohteetko nostan myös juhlapyhien tuotetilausjärjestelmän kehittämisen. Juhlapyhät, kuten juhannus, joulukuu tai pääsiäinen ovat haasteellisia päiviä tuotantokeittiön tuotetilauksesta vastaavalle henkilölle. Tuotantokeittiössä ei tiedetä etukäteen, kuinka paljon, esimerkiksi joulutorttuja asumispalveluyksiköt tilaavat joulun aikaan. Tuotantokeittiö joutuu tilaamaan ennakkoon tavarantoimittajilta tuotteet, jolloin tuotteita on voitu tilata liikaa tai liian vähän. Tuotteiden todellista menekkiä ei tuotteiden tilausvaiheessa tiedetä. Asumispalveluyksiköille voisi suunnitella ennakkotilauslistat eri juhlapyhien aikaan. Ennakkoon selvitetäisiin mitä tuotteita tilaavat ja kuinka paljon, samalla taataan että, asiakas saa tarvitsemansa tuotteet tarvitsemansa päivänä. Tuotantokeittiössä hävikkiä ei pääse syntymään, kun voidaan tilata tarkkamäärä ja oikeat tuotteet asiakkaiden ennakkotilausten perusteella. Saisimme luotua yhden tilauskokonaisuuden, jossa on huomioitu asiakasta, että meidän omia tilausprosessejamme ennakoivalla tilauspohjalla.

### 8.3 Kehittämistehtävän eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön kehittämistehtävässä on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä. Opinnäytetyössä on käytetty huolellista ja rehellistä lähteiden referointi sekä lähdemerkintöjen merkitsemistä tiedonhankinnassa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2013. 6.) Kehittämistehtävässä käytettyjen tutkimusmenetelmien tuloksista sekä huolellisella dokumentoinnilla on saatu rehellinen kuvaus muutosprosessista, jossa tuotantokeittiö muuttui palvelukeittiöksi. Asumispalveluyksiköiden vierailuja varten tarvittiin Siun sotelta tutkimuslupa sekä enakkoon sovitut vierailuajat. Hoitohenkilökunta saivat saatekirjeet asumispalveluyksiköihin, jossa oli kerrottu minkä vuoksi tulen vierailuille. Arkipäivän dokumentoinnissa asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta sai kysymyslomakkeen koko haastattelun ajaksi luettavaksi. Lomakkeissa ei ole henkilötietoja eikä asiakastietoja, ainoastaan asumispalveluyksikön nimi näkyy. Vierailuiden aikana tehdyt muistiinpanot sekä kuvat tuhotaan heti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen tietoturvaroskien mukana. Vastauksien perusteella ei voida tunnistaa vastaajaa.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tuotoksen tuotetilauspohjan luotettavuus perustuu hoitohenkilökunnan antamiin tietoihin tarvitsemistaan tuotteista ja Mediatri- ja Web myslitilausjärjestelmästä saatuihin tietoihin. Opinnäytetyötä ei voida kuitenkaan käyttää asiakastyytyvyyttä mittaavana työnä. Ravintopalveluiden toiminnasta muutoksen aikana on kerätty asioita keskusteluiden perusteella ja ovat yleistä mielipidettä muutoksessa. Keskusteluiden perusteella ei voida arvioida luotettavasti Polkan toimintaa Honkalampi-keskuksessa, koska jokainen henkilö kokee ravintopalveluiden toiminnan eri tavalla ja on omat mielipiteet Polkan toiminnasta. Asumispalveluyksiköiden esimiesten vastauksia tuli vain kahdelta, jolloin vastausten määrä ei takaa vastaustulosten luotettavuutta mutta vastauksissa kuitenkin korostui samankaltaisuus Honkalampi-keskuksen asu-

mispalveluyksiköiden toiminnasta. Polkan palveluesimien kyselyiden tuloksissa korostui tietoisuus ruokapalveluiden toiminnasta ja haasteista Honkalampi-keskuksessa.

## 9 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutosprosessia. Aineistonkeruumenetelmistä asumispalveluyksiköiden toimintatapojen tarkkailu oli paras keino saada tietoa jokaisesta yksiköstä, kuinka he toimivat arjessaan. Asumispalveluyksiköissä vierailut auttoivat ymmärtämään heidän päivittäistä toimintaansa, miksi toimitaan tietyllä tavalla. Vierailuiden aikana korostui asiakkaiden erityistarpeet ja asumispalveluyksiköiden väliset erityispiirteet. Esille nousi kehittämiskohteita, kuten tuotantokeittiön ja asumispalveluesimien asiakaspalaverit, Web-mysin ja Mediatrin tuotetilausohjelmien yhdenmukaistaminen ja yksinkertaistaminen ja juhlapyhien ennakkotilauslistojen suunnittelu.

Honkalampi-keskuksen ravintopalveluiden muutos vaikutti asumispalveluyksiköihin ja heidän asiakkaisiinsa, tuotantokeittiöön sekä henkilökuntaan ravintopalveluissa. Muutostilanteissa voi henkilöt kokea positiivisenkin muutoksen negatiivisena kokemuksena, jossa epävarmuuden, oman osaamisen tai aikaisempien muutostilanteiden kokemukset tulevat esille. Ruokapalveluiden muutos vaikutti ihmisten käyttäytymiseen, jotkut henkilöt kokivat muutoksen negatiivisena kokemuksena, tämä näkyi käytöksessä ja puheessa negatiivisuutena. Tällaisia tilanteita koin muutaman kerran toimiessani perehdyttämistehtävissä asumispalveluyksiköissä. Henkilökohtaisesti opin tällaisista tilanteista, että toisen henkilön tunnereaktioon ei kannata lähteä mukaan, vaan pyrkiä rauhoittamaan tilanne.

Näissä tilanteissa oman tunnereaktion tunnistaminen ja itsehillintä on avain asemassa, joissa asiakas on kiihtyneessä mielentilassa. Onneksi näin radikaaleja tilanteita oli harvassa, mutta jokaiseen vierailuun oli valmistauduttava ja perehdyttämishetki oli suunniteltava ennakkoon. Kuitenkin koen, että hoitohenkilökunnan tukeminen, neuvominen ja perehdyttäminen oli parasta tässä kehittämistehtävässä.

Asumispalveluyksiköiden toimintatapojen tarkkailujen ja vierailujen aikana korostui puheen kuuntelemisen ja ymmärtämisen taito, mitä hän todellisuudessa tarkoitti. Asumispalveluyksiköiden henkilökunta kertoi jokaisella vierailukäynnillä asioita, kuten, kuinka on ateriat- ja tuotetoimitukset ovat tulleet tai kuinka ruuat ovat maistuneet asiakkaille. He myös kertoivat päivittäisestä toiminnoistaan, retkistään ja juhlistaa, joita ovat järjestäneet: Retkien merkitys asiakkaille korostui keskusteluissa, joista rantasaunalla vietetyt makkaranpaisto retket ovat kaikkien lempiretkiä. Tällaisten kertomusten kautta itse ymmärsi, miksi jokin tuote olisi tärkeää olla tilaustuotteena Web-myslissä. Pystyn hyödyntämään tulevaisuudessa kuuntelemisen ja ymmärtämisen taitoja asiakkaiden tarpeiden selvitystyössä, jos olen suunnittelemassa tietylle asiakasryhmälle tuotetta tai palvelua. Pystyykö asiakas hyödyntämään tuotteen tai palvelun, jonka olen suunnitellut hänelle?

Tulevaisuudessa Polkan ruokapalvelutoiminta tulee laajenemaan, koska Siun sote tulee rakentamaan entistä enemmän asumispalveluyksiköitä eri asiakasryhmille. Asumispalveluyksiköt ovat konseptina samantapaisia ruokahuolloltaan, jolloin Polkan on helppo toteuttaa ja kehittää ruokapalvelutoimintaa asumispalveluyksiköissä. Julkiset ruokapalvelut ovat viime vuosina alkaneet kehittää toimintaa aktiivisesti ja kertoa julkisesti kehittämistulokset, jolloin ruokapalveluiden arvostus ja imago ovat kasvaneet. Tällaisessa kehitystyössä on Polkka mukana, kuten ruokahävikin mittaaminen on jo arkipäivää jokaisessa keittiössä ja hävikkimäärät ohjaavat ruokatuotantoa viikoittain. Tulevaisuudessa korostuu yrityksen vastuullinen ruokatuotanto ja -palvelut. Ruokatuotannossa huomioidaan lähituottajien

raaka-aineet ja luomu tuotteet sekä kehitetään uusia tuotteita eri ruoka-alanasi-  
antuntijoiden kanssa. Ruuanvalmistusmenetelmiä kehitetään sitä mukaa kun ruu-  
anvalmistuslaitteet kehittyvät.

Tarkasteltaessa kehittämistehtävään liittyviä prosesseja, havaintoja ja tiedon  
hankinta ja kehittämismenetelmiä, huomaan, että arkipäivän kehittämissprojek-  
teissa esiintyy samankaltaisia piirteitä. Tuotantovastaavan työssä, jossa täällä  
hetkellä työskentelen, on pystyttävä hahmottamaan laajoja keittiöprosessikoko-  
naisuuksia ja ymmärrettävä kuinka astiahuolto-, ruuantuotanto- ja pakkauspro-  
sessit liittyvät toisiinsa. Ongelmatilanteiden ratkaisussa on ennustettava, kuinka  
muutos muuttaa prosessin toimintaa. Tärkeintä on pohtia, mitä muutoksella ha-  
lutaan saada aikaiseksi, onko tarkoitus selventää ymmärrettäväksi vai muokata  
prosessia sujuvammaksi. Työntekijöiden ja oman kokemuksen hyödyntäminen  
kehittämistehtävissä on tärkeää, jolloin asiat hahmottumat selkeämmin. Suunni-  
teltu muutosprosessi on vietävä käytännöntyöhön ohjaamisen ja opastamisen  
avulla, koska vanhat ja tutut prosessit eivät muutu hetkessä.

Ruokapalveluiden toiminta tulee olemaan jatkuvasti kehittyvää työtä, joissa toi-  
mintaa suunnitellaan ja viedään käytäntöön sekä tarkastellaan muutosprosessia.  
Tulevaisuuden haasteeksi muutoksissa tulee laadukas muutosjohtaminen,  
kuinka saamme henkilöstön mukaan muutokseen ja kuinka pystymme tukemaan  
henkilöstöä muutosprosessissa. Muutosprosessissa tulee esille henkilön asen-  
teet ja henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka vaikuttavat asennoitumiseen muutok-  
sen läpiviemiseen omassa työssä. Henkilöstölle Tikkamäen ravintokeskuksessa  
on toteutettu erityisruokavalio-tietojen päivityskoulutusta ja tietojen päivittäminen  
oli tärkeää, koska uusien asiakasryhmän ruokavaliot ja ruuanrakenne on erilai-  
nen kuin sairaalan potilailla. Tikkamäellä on hyvät palaverikäytänteet, joissa voi-  
daan käydä yhdessä haasteelliset tilanteet läpi sekä kehittämään arkipäivän toi-  
mintaa. Ruokapalveluiden muutos näkyy myös työntekijän kehityskeskusteluissa  
ja työhyvinvointi kyselyissä, joka vaikuttaa henkilöstön johtamiseen ja kouluttami-  
seen. Työntekijöiden johtamiseen ja perehdyttämiseen tarvittaisiin lisäkoulutusta,

joka olisi suunnattu tuotantovastaaville, joka tukisi uusien työtehtävien viemistä käytännön tasolla. On mielenkiintoista tarkastella ruokapalveluiden muutosprosessia tulevaisuudessa, millaisia muutoksia se on tuonut henkilöstön kehittämiseen ja johtamiseen Tikkamäen ravintokeskukseen.

Honkalampi-keskuksen ruokapalveluiden muutosprosessissa muodostui Tikkamäen ravintokeskukseen ja asumispalveluyksikköihin uusia toimintatapoja, joiden seuraaminen uudessa ruokapalveluiden toimintamallissa olisi tärkeää. Millaiset vaikutukset ovat uusilla toiminatamalleilla pidemmällä aikavälillä Tikkamäen ravintokeskuksen ateria- ja tuotepakkausprosesseihin, joihin muutos kohdistui. Asumispalveluyksiköiden toiminnan muutoksen jälkiseuranta olisi tärkeää, koska heidän tapansa toimia ateria- ja tuotetilaustoiminnassa on muovaantunut heidän näköisekseen toimintatavaksi. Millaisia haasteita tai onnistumisia asumispalveluyksiköille on vuoden aikana nousut esille, joita voisimme hyödyntää oman toimintamme kehittämisessä. Tulevaisuudessa tulisi hyödyntää tämän kaltaisten kehittämishankkeista saatuja tietoja uusien hankkeiden suunnittelussa ja eteenpäin viemisessä.

## Lähteet

- Grönroos, C. 2015. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint
- Elintarvikelaki 13.1.2006/23.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023#L1P3>.  
 3.10.2019.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Jorma Kananen. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkea koulu. Juvenes Print 2012. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134.
- Kaltiainen, S. 2019. Tuotantoesimies. Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut oy. Haastatelu. 18.10.2019.
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. 2016.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397>. 4.9.2019.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwiayuW9gYLIAhUai8MKHX6dCwgQFjADegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.eduskunta.fi%2Fpdf%2Fsaadokset%2F101-1921.pdf&usg=AOvVaw3br\\_K2VmW3T vzBkf94u6U0](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwiayuW9gYLIAhUai8MKHX6dCwgQFjADegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.eduskunta.fi%2Fpdf%2Fsaadokset%2F101-1921.pdf&usg=AOvVaw3br_K2VmW3T vzBkf94u6U0). 6.9.2019.
- Lampi, R., Laurila, A & Pekkala M-L. Ruokapalvelut työnä. WSOY Oppimateriaalit OY. Helsinki: 2009
- Polkka Pohjois-Karjalan Tukipalvelut Oy. 2021.  
<https://polkkaoy.fi/yritys>. 24.1.2021.
- Simonen, M-L. Opinnäytetyö Marja-Leena Simonen. Kirsi.Ahosola@polkkaoy.fi. 13.2.2021.
- Siun Sote. 2019. Asuminen. <https://www.siunsote.fi/fi/asuminen>. 19.8.2019
- Siun Sote. 2019. Perusopetus.  
<https://www.siunsote.fi/fi/perusopetus1>. 19.8.2019
- Siun Sote. 2019. Päiväaikainen toiminta.  
<https://www.siunsote.fi/fi/paivaaikainen-toiminta>. 19.8.2019.
- Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. 2019.  
<https://thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitsemus/ravitsemus/ruokapalvelut>. 4.9.2019.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen

loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2014. Terveyttä ruuasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiH5K7-uoLIAhVR2aYKHTVzDsAQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ruokavirasto.fi%2Fglobalassets%2Fteemat%2Fterveytta-edistava-ruokavalio%2Fkuluttaja-ja-ammattilaismateriaali%2Fjulkaisut%2Fravitsemussuositukset\\_2014\\_fi\\_web\\_versio\\_5.pdf&usg=AOvVaw2Xwu9QiEN55Swq1h2aTOUn](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiH5K7-uoLIAhVR2aYKHTVzDsAQFjAAegQIABAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ruokavirasto.fi%2Fglobalassets%2Fteemat%2Fterveytta-edistava-ruokavalio%2Fkuluttaja-ja-ammattilaismateriaali%2Fjulkaisut%2Fravitsemussuositukset_2014_fi_web_versio_5.pdf&usg=AOvVaw2Xwu9QiEN55Swq1h2aTOUn). 16.9.20

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2010. Ravitsemussuositukset

ikäntyneille. <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/ikaantyneet.suositus-3.pdf>. 23.9.2019.

Vipivoimaa Eu:lta 2007-2013, EkoCentria Savon ammatti- ja aikuisopisto, Euroopan unioni Euroopan sosiaalirahasto. Kestltä – Kestävyttä Itä-Suomen ruokapalveluihin. 2012.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwiD-Pv07frkAhXKwsQBHfrVDDUQFjADegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.ekocentria.fi%2Fresources%2Fpublic%2FAineistot%2F%2FOpetusmateriaali%2F%2FKestlit%25C3%2584\\_Ruokatuotanto\\_2012.pptx&usg=AOvVaw1DAmAL0iYBqQTRrGyCWui4](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwiD-Pv07frkAhXKwsQBHfrVDDUQFjADegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fwww.ekocentria.fi%2Fresources%2Fpublic%2FAineistot%2F%2FOpetusmateriaali%2F%2FKestlit%25C3%2584_Ruokatuotanto_2012.pptx&usg=AOvVaw1DAmAL0iYBqQTRrGyCWui4). 1.10.2019.



## Tuotetilauspohjan liitettävät tuotteet

TUOTE	EAN KOODI
Hiutale, Elovena Hetki Omena-Kaneli	6416597414139
Pirkka persikanpuolikkaat mehu 425/235g	6410405042491
Valio liha-riisipasteija 75 g x 50 / 3,75 kg laktoositon	6408430858767
LAPIN KULTA I 0,33 24PL/LTK	6413600004219
Ala Meira leivinjauhe 100g tölkki	6414200210017
Meira Ruokasooda 125g tölkki	6414200230022
Valio Viola e200 g maustamaton tuorejuusto laktoositon	6408430032686
Valio Play jogurtivanukas 120g banaani lakton	6408430044399
Valio Play jogurtti 8x125 g mansikka laktoositon	6408430023929
Valio Play jogurtti 8x125 g vadelma laktoositon	6408430023936
Jacky Makupala 4x120g maitosuklaa lton	6417803661767
PLAY VIILIS 200G HEDELMÄPOMMI LTON	6408430040063
PLAY VIILIS 200G OMENA-PÄÄR LTON	6408430040049
Valio Play Viilis 200 g vadelma-mansikka lakto	640843004036
Valio Play Viilis 200 g banaani laktoositon	6408430040414
Pirkka corn flakes maissihiutale 500g	6410405061409
Felix Maku 840/480g viipaloituja kurkkuja mausteli	6424908461352
Pirkka riisimuro 500g	6410400030813
Vaasan koulunäkki 375g	6437005082993
PROFEEL PROTRAHK 175G VAD LTON	6408430044030
PROFEEL PROT RAHKA 175G MANS LTON	6408430042692
PROFEEL PROT RAHKA 175G VANILJA LT	6408430042777
PROFEEL JUOMA 2,5DL VANILJAINEN	6408430011353
Valio PROfeel proteiinij mansikka 2,5dl UHT la	6408430011377
Valio PROfeel proteiinijuoma kaakao 2,5 dl UHT lak	6408430011360
Alpro 1L makeuttamaton Mantelijuoma	5411188112709
Karjalanpiirakka, Rukiinen V myyntieränä 5 kg	6408430859504
Karjalanpiirakka, 10 kpl/pss laktoositon Pielis	6417650058772
Jogurtti, laktoositon 1 kg hedelmäpommi	6408430002641
Kasvissekoitus, Herne-maissi-porkkana	6410400052419
Kotikalja 1,5l	6416884197547
Valio kevytkerma 2 dl UHT laktoositon	6408430014903
Valio karvais-boysenmarjakeitto+kuitu 1 kg sokero	6408430062195
Bonne 1 l Luumunektari	6420610110540

Kerma, Vispi 38% laktoositon 2 dl Valio	6408430014767
Juusto, Sinihome aura muru 150g	6408430033041
Valio, arkijuustoraaste 170 g EI AROMISSA	6408430341917
HK popsi, Perhenakki 600g EI AROMISSA	6409100060237
Pirkka tonnikalapala 200/150g öljyssä	6410402010318
Portti, Pizzasuikaleet 300g EI AROMISSA	6409890053105
HK nauta-sika jauheliha 400 g EI AROMISSA	6409100039325
Menu Ranskanperuna 2,5kg pa	6410405067883
Pirkka peruna-sipulisekoitus 1kg pakaste EI AROMISSA	6410405234087
HK lihapyörykkät 360 g EI AROMISSA	6409100070021
Pirkka kalapuikko MSC 10 kpl/250 g pakaste EI AROMISSA	6410405090829
Le pain des fleurs näkkileipä 125g tattari gluteeniton luomu EI AROMISSA	3380380062001
Atria perunasalaatti 400g EI AROMISSA	6407850052403
Atria Italiansalaatti 400g EI AROMISSA	6407850052434
HK sienisalaatti 250 g EI AROMISSA	6409100072735
Santa Maria grillaus-ja yleismauste 610g	7311311012723
Santa Maria jauhel.mauste 490g suolaton	7311311013454
Santa Maria perunamauste 800g	7311311013102
Santa Maria pippurisekoitus 540g	7311311012907
Santa Maria pizzamauste 105g	7311311012938
Santa Maria mustapippuri 350g jauhettu	7311311012143
Menu Pippurisekoitus 410g	6410405152954
FUN Light juomatiivi 0,5l appelsiini kmp	6417802360197
FUN Light juomatiiviste 0,5l vadelm kmp	6417802361194
Onni iltavelli, EI AROMISSA	6408430049271
Valio Onni maissivelli 210 g UHT	6408430049264
Valio Onni omena-kaurapuuro 215 g UHT	6408430049349
Valio Onni peruna-porkkanavelli 210 g UHT	6408430049288
Valio Onni viljaisa puolukkapuuro 215 g UHT	6408430049301
Valio Onni vadelma-kaurapuuro 215 g UHT	6408430049325
Valio Onni vadelma-mustikkapuuro 215 g UHT	6408430049332
Bona > 8kk peruna-lihavuoka	7613033066474
Bona > 4kk maissia soseena	6417900107700
Bona > 4kk bataatti-kesäkurpitsa	7613032822057
Piltti > 4kk persikka-banaanisose	6417900844803
Piltti > 4kk aurinkoinen	7613035117693
Piltti > 4kk päärynäsese	6417900844506

Piltti Pohjoisen maut kuningatar 4kk 90g	7613036315159
Piltti > 5kk kasvis-kinkkuherkku	6417900845909
Piltti > 8kk kasvis-kalkkunapata	6417900824003