



Palvelukuvaus ateriapalveluissa

Tiina Uusitalo

OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2025

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma
Restonomi (AMK)

UUSITALO, TIINA:
Palvelukuvaus ateriapalveluissa

Opinnäytetyö 36 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Tammikuu 2025

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajalle yritys x prototyyppi palvelukuvauksesta. Yritys x oli aloittanut toimintansa vuoden 2023 alussa. Yrityksellä ei ollut omaa prototyyppiä palvelukuvausta varten. Yrityksen on tarkoitus aloittaa palvelukuvausten määrittäminen yhteistyössä oman organisaation sisäisten asiakasyksiköiden kanssa. Asiakasyksiköiden kanssa tehdyt palvelukuvaukset eivät ole osa opinnäytetyötä.

Palvelukuvauksen prototyypin määrittämiseen otettiin tutkimusmenetelmäksi dokumenttianalyysin sisällönanalyysi, koska sisällönanalyysi on hyvä keino etsiä tietoa tietyistä rajatusta aiheesta. Sisällönanalyysin kohteeksi valittiin yritysten ja organisaatioiden verkkosivustoilla julkaistuja palvelukuvauksia. Sisällönanalyysin avulla saatiin tietoa palvelukuvausten sisällöistä ja ulkoasusta. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa saatiin luotua yritys x:n tulevan palvelukuvauksen prototyypin pääsisällöt.

Palvelukuvauksen prototyypin sisällön koostamisessa ja kirjoittamisessa huomiointiin yrityksen omat jo olemassa ohjeistukset, jotka koskivat heidän palvelujaan. Palvelukuvauksen prototyypin pääsisällöiksi valittiin yleiset tilaamista, laskutusta ja laadun seurantaan koskevat asiat, ravitsemukseen liittyvät asiat, palvelujen sisältöä koskevat asiat sekä varautumiseen ja vastuunjakoon liittyvät asiat.

Palvelukuvauksen prototyypin avulla yritys x jatkaa palvelukuvausten määrittämistä yhteistyössä omien asiakasyksiköidensä kanssa. Palvelukuvausta käytetään yhteisesti sovittujen käytänteiden dokumentoimiseen. Palvelukuvaus on kuitenkin yleensä ruokapalveluhankinnan keskeinen dokumentti, jonka avulla palvelun hankkija ja palveluntuottaja saavat yhteisen ymmärryksen hankinnan kohteen vaatimuksista ja odotuksista. Tässä työssä luotua palvelukuvausta ei voida suoraan käyttää ruokapalveluhankinnan palvelukuvauksena, vaan sitä on tarkennettava muun muassa vastuuasioiden määrittämisessä tilojen, kalusteiden ja kuljetuskaluston osalta.

Asiasanat: palvelukuvaus, dokumenttianalyysi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

UUSITALO, TIINA:
Service Description in Catering Services

Bachelor's thesis 36 pages, appendices 8 pages
January 2025

The goal of the thesis was to create a prototype of the service description for the client company x. The company started its operations in early 2023. The company didn't have its own prototype for the service description. The company intends to start defining service descriptions in cooperations with the customer units within its organization.

The document analysis was selected as a research method for determining the prototype of the service description. The service descriptions published on the websites of companies and organizations were selected for the content analysis. The content analysis provided information on the content and the appearance of the service descriptions. In cooperation with the client, the main contents of the prototype of service description were created.

The main contents of the service description prototype were general matters related to ordering, billing and quality monitoring, matters related to nutrition, the content of services, contingency planning and sharing responsibilities. With the service description prototype, the company x continues to define the service descriptions in cooperation with its own customer units. The service description is usually the central document of food service procurement, which helps the service procurer and the service provider to gain a common understanding of the requirements and expectations. The service description created in this work cannot be used directly as a service description for food service procurement.

Key words: service description, document analysis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	6
2.1 Lähtökohdat palvelukuvauksen prototyypin määrittämiselle	6
2.1 Palvelukuvauksen prototyypin suunnittelu ja sen vaiheet	7
3 PALVELUKUVAUS OSANA RUOKAPALVELUJEN TOIMINTAA.....	9
3.1 Palvelukuvaus palvelusopimuksen osana.....	9
3.2 Palvelukuvauksen rooli ruokapalveluissa.....	10
4 PALVELUKUVAUKSEN SISÄLTÖÖN VAIKUTTAVAT OHJEISTUKSET JA LAADULLISET KRITTEERIT	11
4.1 Ravitsemukseen liittyvät ohjeistukset.....	11
4.2 Laadun seuranta ja vastuullisuus.....	12
4.2.1 Omavalvonta	12
4.2.2 Jätelaki	13
4.3 Varautuminen.....	14
5 DOKUMENTTIANALYYSI PALVELUKUVAUKSEN PROTOTYYPPIÄ VARTEN	15
5.1 Dokumenttianalyysi kehittämistehtävän menetelmänä	15
5.2 Dokumenttianalyysin toteutus	16
5.2.1 Analysoitavien palvelukuvausten etsintä	16
5.2.2 Dokumenttianalyysin koostaminen	17
6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUMINEN JA ARVIOINTI	20
6.1 Palvelukuvauksen prototyypin sisällön määrittäminen	20
6.2 Palvelukuvauksen prototyypin sisällön hyväksyntä.....	20
6.3 Projektin toteutumisen arviointi	21
6.3 Tutkimuksen reliaabelius, validius ja eettisyys.....	22
7 POHDINTA	24
LÄHTEET	26
LIITTEET	29
Liite 1. Palvelukuvaus	29

1 JOHDANTO

Yksi keskeisiä asioita ateriapalveluja tarvitsevilla julkisilla organisaatioilla on ruokapalveluhankinta. Jotta ruokapalveluhankinta saadaan hoidettua laadukkaasti ja taloudellisesti, tulisi organisaation luoda palvelukuvaus jo alkuvaiheessa hankinnan tueksi. Hyvin luodulla palvelukuvauksella palveluntuottajan ja palvelun ostajan näkemykset palvelusta ovat mahdollisimman yhdenmukaiset. Palvelukuvausta voidaan myös käyttää esimerkiksi saman organisaation sisällä olevien kesken. Palvelukuvauksen avulla voidaan sopia palvelun sisällöstä ja sen laatuvaatimuksista sekä toimittamisesta ja laskutuksesta. Palvelukuvauksen avulla voidaan tuoda esiin eri erityisryhmien tarpeet ruokailun suhteen. Koska ruokatuotannon prosessiin yleensä osallistuu eri ammattiryhmiä, palvelukuvauksen avulla voidaan sopia näiden ammattiryhmien roolit ja vastuut prosessin eri vaiheissa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimeksiantajalle prototyyppi palvelukuvauksesta. Koska toimeksiantaja yritys x on aloittanut toimintansa vuoden 2023 alussa, yrityksellä ei ole omaa prototyyppiä käytössään. Palvelukuvauksen prototyypin pohjalta yrityksen on tarkoitus aloittaa palvelukuvausten määrittäykset yhteistyössä sisäisten eli oman organisaation ateriapalvelun asiakasyksiköiden kanssa. Prototyypin luomiseen käytetään apuna dokumenttianalyysiä. Dokumenttianalyysin avulla saadaan selvitettyä, minkälaisia palvelukuvauksia muut yritykset käyttävät. Samalla se antaa laajempaa tietoa palvelukuvauksien sisällöistä.

Palvelukuvauksen prototyyppiä varten luotiin suunnitelma, jonka avulla seurattiin projektin edistymistä. Suunnitelman päävaiheet olivat dokumenttianalyysin koostaminen ja esittely toimeksiantajalle sekä prototyypin koostaminen ja puhtaaksi kirjoitus prototyypin hyväksyntää varten. Projektin edetessä pidettiin yhteistyökoukousia toimeksiantajan kanssa, joissa toimeksiantajayrityksen edustajat pääsivät vaikuttamaan lopputulokseen. Palvelukuvauksen prototyyppi jäi hyväksynnän jälkeen toimeksiantajan käyttöön.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

2.1 Lähtökohdat palvelukuvauksen prototyypin määrittämiselle

Yritys x on aloittanut toimintansa vuoden 2023 alussa. Yritys tuottaa julkisia ateriapalveluja sairaaloiden ja terveyskeskusten hoito-osastojen sekä poliklinikoiden potilaille ja asiakkaille. Lisäksi yritys tuottaa palveluja ikääntyvien ja vammaispalvelujen asumis- ja päivätoimintayksikköjen asiakkaille sekä henkilöstöruokailuun ja tilaustarjoiluun liittyviä aterioita ja palveluja. Asiakkaat koostuvat yhteisen organisaation toimipisteistä eli sisäisistä asiakkaista ja ovat usean eri kunnan asiakasyksiköitä. Yritys x ei tuota palveluja muille yrityksille.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ateriapalveluja tuottavalle yritykselle prototyyppi palvelukuvauksesta, joka jää yrityksen käyttöön. Asiakasyksiköiden yhdistyessä uudeksi organisaatioksi, mahdollisesti aikaisemmin luodut palvelukuvaukset jäivät aikaisempiin organisaatioihin. Toiminta asiakasyksiköiden ja yritys x:n välillä pyrki vuoden 2023 alussa jatkamaan aikaisemmin sovitun palvelusisällön pohjalta. Organisaatiossa on kuitenkin tapahtunut muutoksia. Yritys x otti vuoden 2023 aikana käyttöönsä uuden toiminnanohjausjärjestelmän kaikissa palvelua tarjoavissaan keittiöissä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda palvelukuvauksen prototyyppi, jota hyödynnetään palvelukuvausten määrittämisessä. Prototyypin pohjalta yritys voi yhteistyössä asiakasyksiköiden kanssa määrittää palvelukuvaukseen yrityksen tuottamat palvelut ja niiden sisältö. Lisäksi saadaan luotua selkeät kuvaukset työnjaosta ja vastuista asiakasyksikön ja palveluntuottajan välillä. Vaikka palvelukuvaus luodaan yleensä ruokapalveluhankinnan kilpailutukseen dokumentiksi, palvelukuvauksen prototyyppiä ei tämän työn puitteissa käytetä osana ruokatuotannon kilpailutusta. Prototyypin pohjalta luodut palvelukuvaukset eivät ole osa opinnäytetyötä.

2.1 Palvelukuvauksen prototyypin suunnittelu ja sen vaiheet

Palvelukuvauksen prototyypin määrittämisen tueksi tehtiin suunnitelma (kuvio 1), joka koostui dokumenttianalyysin teosta sekä palvelukuvauksen prototyypin koostamisesta ja puhtaaksikirjoittamisesta. Yritys x:llä ei ollut käytössä omaa mallipohjaa palvelukuvaukseen. Tämän vuoksi työ aloitettiin erilaisten palvelukuvauksen etsimisellä verkkosivustoilta. Näistä palvelukuvauksista etsittiin dokumenttianalyysin keinoin sopiva mallipohja yritykselle. Dokumenttianalyysin tulokset käytiin yhdessä läpi heinäkuussa 2024 yhteistyökokouksessa. Yhteistyökokouksessa sovittiin yhdessä palvelukuvauksen prototyypin sisällön pääkohdat. Kaikkiin yhteistyökokouksiin osallistuivat yritys x:n ateriapalvelujohtaja ja palvelupäälliköt.



KUVIO 1. Palvelukuvauksen prototyypin koostamisen suunnitelma ja vaiheet

Prototyypin sisällön pääkohtien selkiytyttyä luotiin palvelukuvaukseen siihen kuuluva sisältö. Palvelukuvaus oli tarkoitus käydä läpi elokuun 2024 yhteistyökouksessa, jossa tarkennettaisiin sisältö ja ulkoasu. Sisältöön vaikuttivat yritys x:n ja asiakasyksiköiden välillä olevat jo vakiintuneet käytännöt, erilaiset yritys x:n luomat muun muassa ravitsemukseen ja palveluihin liittyvät ohjeistukset sekä tulevat tarpeet. Toimeksiantajan pyyntöjen pohjalta tehtiin prototyyppiin muutokset. Lopullisen prototyypin toimeksiantajan oli tarkoitus hyväksyä syyskuussa 2024. Palvelukuvauksen prototyyppi jäi hyväksynnän jälkeen toimeksiantajan käyttöön.

3 PALVELUKUVAUS OSANA RUOKAPALVELUJEN TOIMINTAA

3.1 Palvelukuvaus palvelusopimuksen osana

Ruokapalveluhankinta on yleensä laaja, monivaiheinen prosessi. Kun hankintaa ja kilpailutusprosessia käynnistetään, olisi tärkeää ensin aloittaa nykyisen tilanteen kuvauksella. Nykytilan kuvauksella saadaan määriteltyä olennaiset toimintamallit, kuten tilaus- ja toimitustavat, ravitsemushoitoon liittyvät käytännöt, sidosryhmät eli yhteistyökumppanit sekä raportointiin liittyvät käytännöt. Prosessiin tulee varata riittävästi aikaa. Hankintaprosessin läpikäyminen vie tavallisesti useita kuukausia. Hankinnan aikatauluun vaikuttavat prosessin eri vaiheet ja käytännöt sekä julkisen päätöksenteon tarvitsema aika käsitellä hankintaa. Palvelun tarjoaja tarvitsee aikaa valmistellakseen tarjouksen. (Maa- ja metsätalousministeriö 2021, 22.)

Julkisissa ruokapalveluhankinnoissa sovelletaan hankintalain 12 lukua sosiaali- ja terveystalouden palvelut sekä muut erityiset palveluhankinnat. Ruokapalveluhankinnat ovat hankintalain luvun 12 E-liitteen mukaisia, muita erityisiä hankintoja. (Laki julkisista hankinnoista... 1397/2016.) Usein ruokapalvelua tuottava henkilökunta ja esimerkiksi potilaan hoitoon tai kasvatukseen ja opetukseen osallistuva henkilöstö saattavat kuulua eri yrityksiin. Tämän vuoksi palvelusopimukset ja -kuvaukset vaikuttavat näiden eri sidosryhmien yhteistyöhön ja työn arjen sujumiseen merkittävästi. (Ruokailun ja ruokakasvatuksen nykytila n.d.)

Kun hankintaprosessi on edennyt hankintapäätökseen ja odotusaika on päättynyt, päästään prosessissa palvelusopimuksen tekoon. Palvelusopimukseen tulee kirjata kaikki keskeiset sopimustiedot. Sopimus on oma erillinen kirjallinen asiakirja. Sopimuksen yksi oleellinen osa on palvelukuvaus. (Valtiovarainministeriö 2017, 123.) Palvelukuvaus tulee luoda jo hankinnan alkuvaiheessa tarjouspyyntöä tehdessä. Hyvin luodun, perusteellisen palvelukuvauksen avulla saadaan sopimus käynnistettyä niin, että sekä palveluntuottajan palvelu että tilaajan odotukset ja näkemykset olisivat mahdollisimman yhteneväiset. (Maa- ja metsätalousministeriö 2021, 30.)

3.2 Palvelukuvauksen rooli ruokapalveluissa

Ruokapalveluiden palvelukuvaukset ottavat pääsääntöisesti kantaa ruoan tuottamiseen ja toimittamiseen. Lisäksi palvelukuvaus sisältää ruokatuotannon suunnitteluun ja kehittämiseen liittyviä asioita. Tärkeitä ovat myös laadunvalvontaa liittyvät seikat, miten laatua valvotaan ja palvelun toteutumista seurataan. Palveluntuottajan vastuuna on suunnitella ruokalistat ja -ohjeet. Palvelukuvauksen avulla tuodaan esiin eri asiakasryhmien tarpeet, jotka tulisi huomioida ruokalistasuunnittelussa ja reseptien kehittämisessä. Tarpeet vuodenaikojen, erilaisten teemojen tai opetuspuolen mahdollisten retkieväiden sisällyttäminen palveluun tulee näkyä palvelukuvauksessa. On tärkeää tuoda esiin laadulliset vähimmäistavoitteet, kuten palvelun sisältö ja ruoan saatavuus ja riittävyys. Palvelukuvaukseen on yleensä tarpeen sopia tilojen ja laitteiden käytöstä, huollosta ja puhdistuksesta. Lisäksi palvelukuvaus sisältää tilaamiseen, hinnoitteluun ja laskutukseen liittyvät seikat. Kattavalla palvelukuvauksella saadaan tuotua esiin osapuolten roolit ja vastuut. (Maa- ja metsätalousministeriö 2021, 31, 80, 81, 82.)

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena luoda palvelukuvauksen prototyyppi, jonka pohjalta yritys x voi aloittaa palvelukuvausten määrittämisen yhteistyössä asiakasyksiköidensä kanssa. Nämä asiakasyksiköt kuuluvat samaan yhteiseen organisaatioon yritys x:n kanssa. Tässä työssä luotua prototyyppiä ei käytetä osana ruokatuotannon kilpailutusta. Tämän vuoksi palvelukuvauksen prototyyppiin ei kuvattu tarkalla tasolla ruokatuotannon suunnitteluun, kehittämiseen ja laadunvalvontaan liittyviä toimenpiteitä. Lisäksi palvelukuvauksen prototyyppiin ei kuvattu erilaisten tilojen, laitteiden ja kalusteiden käyttöön ja huoltoon liittyviä asioita.

Palvelukuvauksen prototyyppiin sisällytettiin tilaustapaan ja laskutukseen, asiakaspalautejärjestelmään ja laadun seurantaan sekä vastuullisuuteen liittyviä asioita. Prototyyppissä kuvattiin ravitsemukseen, palveluiden sisältöön sekä varautumiseen ja vastuunjakoon liittyvät omat osionsa. Vastuunjakotaulukon avulla voidaan sopia erilaisten astioiden, aineiden ja tarvikkeiden hankinnasta yritys x:n ja asiakaspalveluyksiköiden kesken. Ravitsemukseen liittyviin ohjeistukset, oma-valvonta, jätelaki sekä valmiuslaki vaikuttivat osaltaan palvelukuvauksen sisältöön.

4 PALVELUKUVAUKSEN SISÄLTÖÖN VAIKUTTAVAT OHJEISTUKSET JA LAADULLISET KRITEERIT

4.1 Ravitsemukseen liittyvät ohjeistukset

Sosiaali- ja terveyshuoltoa varten on laadittu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) yhteistyöllä potilasruokailua koskeva ravitsemushoitosuositus. Suositus koskee kaikkia sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaita ja ohjaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimintaa asiakkaiden hoidossa. Tämä vuonna 2023 uudistettu suositus ottaa huomioon sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnan järjestämisvastuun siirtymisen hyvinvointialueille. Kansalliset ravitsemussuositukset kuvaavat millainen on terveyttä edistävä ruokavalio, joka huomioi myös kestävät sosiaaliset ja ympäristöön vaikuttavat seikat. Suositus ottaa kantaa sairaalaruokaan terveyttä edistävänä mallin tuojana sekä vastuullisiin ja laadukkaisiin elintarvikehankintoihin hankintaprosessissa. Palvelukuvausta laadittaessa suositusta käytetään ravitsemushoidon laadun pohjana. Potilaan ruokailuun liittyvä prosessi on moniammatillista yhteistyötä, johon osallistuu ruokapalvelun lisäksi hoitohenkilökunta, logistiikka ja laitoshuolto. Resurssien käyttö tehostuu, kun ravitsemushoidon työnjaosta ja menetelmistä sovitaan yhdessä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023, 7,8, 13, 14, 23, 108.)

Ikääntyneiden ruokasuosituksen mukaan on tärkeää, että palvelukuvausta laadittaessa etenkin kilpailutusvaiheessa huomioidaan iäkkäiden erityistarpeet. Näitä erityistarpeita ovat asukkaiden kunto eli mahdollinen ruoan tehostamisen tarve sekä tarpeet saada rakennemuutettuja aterioita. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020, 129.) Varhaiskasvatuksen ruokailusuositus ohjaa osaltaan päiväkotikäisten ravintosisällön suosituksia ja ravitsemislaatuun liittyviä vähimmäisvaatimuksia (Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018, 60). Syödään yhdessä -ruokasuositukset lapsiperheille ohjaa esimerkiksi sairaalassa lapsipotilaiden ravitsemusta. Suosituksesta löytyy tukea ruokalistasuunnitteluun ja turvallisten elintarvikkeiden valintaan eri ikäisillä lapsilla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Val-

tion ravitsemusneuvottelukunta 2019, 109.) Ruokavirasto (2024) pitää yllä ohjeistusta elintarvikkeiden turvallisesta käytöstä. Ohjeistuksesta löytyy elintarvikkeiden ja ruoka-aineiden ajantasaiset syöntisuositukset eri ikä- ja väestöryhmillä.

4.2 Laadun seuranta ja vastuullisuus

Palvelukuvausta tehdessä tulisi palvelun tilaajan edellyttää palveluntuottajalta omavalvontasuunnitelmaa. Samalla voidaan sopia, että palveluntilaajalla on tarvittaessa oikeus tarkastaa omavalvontaan liittyvä kirjanpito. Lisäksi palvelusopimukseen voidaan kirjata, että palveluntuottajan tulee toimittaa ympäristöterveyden huollon tekemien tarkastusten raportit palvelun tilaajalle. Tarkastusraporttien avulla palvelun tilaaja voi saada tärkeää tietoa esimerkiksi omistamiensa tilojen puutteista sekä mahdollisista huolto- ja korjaustarpeista. (Maa- ja metsätalousministeriö 2021, 44, 45.)

YK on asettanut kestävän kehityksen tavoitteen, jolla pyritään puolittamaan sekä kuluttajien että vähittäiskaupan ruokahävikki. Lisäksi tavoitteisiin kuuluu hävikin vähentäminen koko ruokaketjun osalta. Ruokapalvelut ovat osa tätä ruokaketjua. Suomi on osana EU:ta sitoutunut näihin tavoitteisiin. Yksi näistä tavoitteista on, että vuoteen 2030 ruokahävikki olisi saatu puolitettua. Luonnonvarakeskus on luonut ja kehittänyt työkaluja, joiden avulla ruokahävikkiä voidaan seurata. Luonnonvarakeskus mittasi ruokahävikkiä vuosina 2018–2019 erilaisissa ruokapalveluissa tuottavissa yrityksissä. Näiden mittausten avulla kehitettiin suunnitelma ja malli elintarvikejätteen raportointia varten. Raportti on oleellinen osa EU:n jätedirektiiviä. (Nieminen & Yli-Viitala 2021, 4.)

4.2.1 Omavalvonta

Elintarvikelaki 297/2021 ja omavalvontaa koskevan 15 § mukaan elintarvikealalla toimivalla tulee olla käytössään järjestelmä, jolla elintarvikealalla toimiva kykenee tunnistamaan ja hallitsemaan toiminnassaan esiintyviä riskejä ja vaaroja. Omavalvonnan avulla saadaan varmistettua, että elintarvikesäännösten vaatimukset

tulevat täytettyä. (Elintarvikelaki 297/2021.) Elintarvikelain noudattamista valvovat elintarvikeviranomaiset Oiva-arviointiohjeistuksen avulla. Nämä ohjeistukset perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön elintarvikkeiden osalta. Toimija saa tarkastuksesta Oiva-raportin, joka asetetaan elintarvikehuoneistossa käyvien nähtäväksi. Toimijoiden valvontatiedot ovat kaikkien kuluttajien nähtävillä Oivan verkkosivuilla. (Oiva n.d.)

Omavalvonta koostuu kahdesta kokonaisuudesta, joita ovat tukijärjestelmä ja varsinainen HACCP-järjestelmä. Tukijärjestelmän avulla voidaan valvoa tilojen ja välineiden puhtautta ja kuntoa, elintarvikkeiden säilytyslämpötiloja sekä henkilökunnan hygieniää ja sen osaamista työskentelyssä. Myös elintarvikkeista ja resepteistä annetut tiedot ja niiden vastaavuus saadaan varmistettua. Asiakkaalle menevää lopputuotteen turvallisuutta saadaan valvottua HACCP-järjestelmän avulla. HACCP-järjestelmää käytettäessä hallitaan esimerkiksi elintarvikkeiden valmistuslämpötilaa, jotta valmis tuote on laadukas ja turvallinen. HACCP tarkoittaa järjestelmää, jossa on arvioitu vaarat ja määritetty kriittiset hallintapisteet tietyn tuotteen tai tuotelinjan mukaisesti. (Evira 2018; Ruokavirasto 2023.)

4.2.2 Jätelaki

Jätelain 34 § velvoittaa elintarvikealalla toimijaa kirjaamaan elintarvikejätteet ja olemaan kirjauksista tiedonantovelvollinen tarkastavalle viranomaiselle (Valtioneuvoston asetus jätteistä 978/2021). Kirjanpidossa tulee muun muassa ilmetä elintarvikejätteen määrä päivittäin tai viikoittain. Tämän lisäksi voidaan kirjanpitoon lisätä tieto valmistetusta ruoasta kiloina päivää kohden sekä päivittäinen asiakasmäärä. (Kuisma, Riipi & Silvennoinen 2023, 16, 17.) Jotta elintarvikejätteen määrään voidaan toiminnassa vaikuttaa, palvelusopimuksessa ja -kuvauksessa on hyvä ottaa esiin ruokahävikin vähentäminen ja siihen vaikuttavat toimenpiteet. Kun esimerkiksi kuvataan ruokasaleissa tarjottavien lounaiden saataavuus, sillä on vaikutusta hävikin määrään. Jos kaikkia tarjolla olevia komponentteja on sopimuksen mukaan oltava koko ruokasalin aukioloajan, hävikin määrä kasvaa. Jos sopimuksessa on sovittu joustosta eli loppunut ateria tai ateriaosa voidaan korvata jollain toisella vaihtoehdolla, vaikutus hävikkiin on päinvastainen. (Luke luonnonvarakeskus 2016.)

4.3 Varautuminen

Valmiuslain 29.12.2011/1552 3 luvun 8.7.2022/631 12 § varautumisvelvollisuus määrää valtioiden laitokset, kunnat ja kuntayhtymät sekä hyvinvointialueet varmistamaan toimintansa ja tehtäviensä hoitaminen mahdollisimman hyvin myös poikkeusolotilanteessa. Tämä saavutetaan etukäteen suunnittelemalla ja valmistelemalla toimenpiteitä. (Valmiuslaki 1552/2011). Huoltovarmuuskeskuksen (2008, 4) mukaan ruokapalvelut ovat osa kuntien palvelujärjestelmiä. Tämän vuoksi kuntien, hyvinvointialueiden ja valtion ruokapalveluilla tulisi olla oma valmiussuunnitelmansa erilaisissa poikkeusoloissa.

Normaaliaikaiset häiriötilanteet ovat esimerkiksi veden ja sähkön jakelun häiriöt, kuljetuslogistiikan tai ICT-järjestelmien häiriöt, epidemiat tai lakko. Poikkeusoloissa esimerkiksi raaka-aineiden saatavuuden häiriöt, sähkön tai puhtaan veden puuttuminen vaativat etukäteen pohdittuja ratkaisuja ruokahuollon varmistamiseksi. Suuronnettomuustilanteissa ammattikeittiöllä saattaa olla velvollisuus varmistaa ruokahuolto toisessa toimipisteessä. Poikkeusoloihin voidaan varautua esimerkiksi yksinkertaistamalla ruokalista. Tämä poikkeusolojen ruokalista tulisi suunnitella etukäteen, jotta se saadaan nopeasti käyttöön. (Huoltovarmuuskeskus 2008, 8, 11.)

5 DOKUMENTTIANALYYSI PALVELUKUVAUKSEN PROTOTYYPPIÄ VARTEN

5.1 Dokumenttianalyysi kehittämistehtävän menetelmänä

Dokumenttianalyysi on hyödyllinen tapa kerätä tietoa aiheesta, joka on aiemmin selvitetty. Dokumenttianalyysissä käytetään aineistona kirjallisia asiakirjoja, kuten esimerkiksi pöytäkirjoja, organisaatiokaavioita tai sopimuksia. Materiaalina voi käyttää myös verkkosivuja tai haastatteluja, jotka on muutettu analyysia varten tekstiksi. Valmiiksi kerätty aineisto nopeuttaa tutkimusprosessia. Samalla se antaa tietoa tutkimuskohteesta ilmiönä omassa kontekstissaan. (Sivonen 2017, 17; Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014, 136.)

Sisällön analyysi on yksi keskeinen tapa tehdä dokumenttianalyysi. Tässä tavassa pyritään etsimään dokumenteista keskeisiä avainsanoja ja sisältöjä. Itse kehittämistehtävä määrittää minkälaista sisältöä tulisi etsiä. Sisällön analyysi aloitetaan aineiston valmistelulla. Aineiston valmistelu voi sisältää tekstin litterointia sähköiseen muotoon. Jos analyysin kohteena on verkkosivustoja, eri sivuille tulisi luoda selkeä numero- tai kirjainkoodi helpottamaan viittausta tekstiin. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014, 137, 138.)

Kun aineisto on kerätty ja järjestelty, aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä seuraavat vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Pelkistämisen avulla saadaan rajattua etsittyä sisältöä suuresta ja monipuolisista aineistokokonaisuuksista. Ryhmittelyn tehtävänä on löytää joko samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Analyysin abstrahoinnilla tarkoitetaan sisällön analyysistä löytyneiden yleiskäsitteiden muodostamista. Yleiskäsitteiden avulla voidaan kuvata tutkittavaa aihetta. Kuvauksen avulla teoriaa pystytään vertailemaan uusiin johtopäätöksiin. Tuloksia esiteltäessä luodaan malli, käsitteet tai teemat, jotka tulevat esiin analyysissä. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014, 139, 140.)

5.2 Dokumenttianalyysin toteutus

Opinnäytetyötä varten tehtiin dokumenttianalyysi, jonka avulla selvitettiin, minkälaisia eri malleja palvelukuvauksista on tehty aikaisemmin. Analyysiä varten kerättiin tietoa julkisista palvelukuvauksista, joita löytyi yritysten ja palvelutuottajien verkkosisällöistä. Verkkosisällöistä löytyvien palvelusopimusten ja -kuvausten avulla saatiin ajantasaista tietoa yritysten käytössä olevista palvelukuvauksista. Näille palvelukuvauksille tehtiin sisällön analyysi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda prototyyppi palvelukuvauksesta. Sisällön analyysi oli hyvä tapa etsiä ja löytää ryhmittelyn avulla sisällön analyysin kohteista usein toistuvia aihealueita ja sisältöjä. Tällä tavoin voitiin päätellä, minkälaiset aiheet oli koettu muissa yrityksissä keskeisiksi ja tärkeiksi palvelukuvauksen sisällöiksi. Sisällön analyysissä kerättyä tietoa hyödynnettiin palvelukuvauksen suunnittelussa.

5.2.1 Analysoitavien palvelukuvausten etsintä

Dokumenttianalyysia varten kartoitettiin erilaisia palvelukuvauksia verkkosivustoilta. Palvelukuvauksia oli saatavilla vähän. Tämän vuoksi otettiin tarkasteluun myös palvelusopimuksia, joissa viitattiin palvelukuvauksiin. Palvelusopimusten ja -kuvausten teksteistä tehtiin luettelo kirjainkoodineen (taulukko 1). Koodistoa kerättyäessä tallennettiin dokumentin verkko-osoitteet. Dokumenttianalyysiin kerättiin mahdollisimman uusia sopimuksia. Vanhin dokumenttianalyysin kohde oli vuodelta 2014.

TAULUKKO 1. Dokumenttianalyysin kohteet koodattuna delta 2014.

A	Helsingin kaupunki – palvelutalojen ruokapalvelujen tarjouspyynnön liite 1. palvelukuvaus	2014
B	Parainen – palvelusopimus Paraisten kaupungin ruokapalveluista Kaarean kanssa.	2022
C	Lapinlahti – palvelukuvaus Lapinlahti koulujen ruokapalvelu Servican kanssa	2022
D	Heinävesi - palvelusopimus Polkan kanssa	2024
E	Pelkosenniemi – palvelusopimus	2019
F	Pirkanmaan hyvinvointialue - Sastamalan ruoka- ja puhtauspalvelut Oy – palvelukuvaus ikäihmisten ruokapalveluista	2022
G	Kouvola – palvelusopimus ikääntyneiden palvelut/kotihoitoa tukevat palvelut ja kotihoidon tukipalvelut & teknisen tuotannon liikelaitos/ruokapalvelut	2015

5.2.2 Dokumenttianalyysin koostaminen

Dokumenttianalyysin kohteiden valinnan jälkeen keskityttiin sisällön analyysiin. Aineiston dokumentit luettiin läpi. Dokumenttien tekstejä litteroitiin omaan tiedostoon koodattuna omiin kokonaisuuksiin. Työtä jatkettiin pelkistämällä tekstiä niin, että dokumenteista löydettiin palvelukuvaukselle tärkeitä pääkohtia. Jokaisen dokumentin pääkohdat ryhmiteltiin, jotta saatiin verrattua, mitkä pääkohdat esiintyivät yleisimmin tutkimuksen kohteena olevissa dokumenteissa.

Helsingin kaupungin (2014) palvelutalojen ruokapalveluiden tarjouspyynnön liitteenä oleva palvelukuvaus sisälsi laajasti tietoa siitä, miten palvelukuvaus voidaan rakentaa ruokapalveluja kilpailuttaessa. Dokumentissa oli tuotu selkeästi esiin palvelujen vähimmäisvaatimukset. Sisällönanalyysin pääkohdiksi nousivat

muun muassa ruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat, ravitsemushoitosuositukset, ruokailuun kuuluvat ateriat ja välitystuotteet ja henkilöstöruokailu yksikössä.

Paraisten (2022) palvelusopimus Kaarean kanssa ei sisältänyt palvelukuvausta. Palvelusopimus kuitenkin sisälsi luettelon liitteinä olevista palvelukuvauksista. Liitteistä löytyi maininta vastuunjakotaulukosta. Myös Lapinlahden (2022) koulujen ruokapalvelun palvelukuvaus sisälsi vastuu- ja kustannustenjakotaulukon. Muina tärkeinä sisältöinä löytyi muun muassa ruokapalvelun tavoitteet, tilaustapa ja laskutusta koskevat asiat, ruokalistasuunnittelun periaatteet, ravitsemuslaatu ja henkilöstöruokailu.

Heinäveden kunnan ja Polkan eli Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy:n (2024) palvelusopimus sisälsi ateriapalveluiden liitekokonaisuuden, joissa mainittiin palvelukuvaus, kohdekohtaiset ateriapalveluohjelmat ja ateriapalvelun vastuujakotaulukot erikseen palvelukeittäille ja muille toimituspisteille. Pelkosenniemen kunnan (2019) palvelusopimus oli solmittu sosiaalipalveluiden ja ravitsemuspalveluiden kesken. Palvelusopimus muistutti selkeästi palvelukuvausta ja sisälsi tietoa palvelujen sisällöstä, erityisruokavalioista, hinnoittelusta sekä toimintatavoista juhlapyhinä.

Sastamalan Ruoka- ja Puhtauspalvelut Oy:n (2022) palvelukuvaus heidän tuottamistaan palveluista Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalouksille sisälsi muun muassa ruokapalvelun tavoitteen, laadun seurantaan liittyviä asioita, palvelujen sisällöt selkeästi lueteltuna ja erityis- ja rakennemuutetut sekä eettiset ruokavaliot kuvattuina. Lisäksi palvelukuvaus sisälsi tilaustavan, palvelutavan ja lisäpalvelut eriteltyinä.

Kouvolan hyvinvointipalvelujen (2015) ja teknisen tuotannon liikelaitoksen ruokapalveluiden palvelusopimus sisälsi palvelukuvaukset eri asiakasryhmille taulukojen muodossa. Taulukoissa kuvattiin ruokailuaikoja, ruoan laatutasoja ja palvelutasoa. Lisäksi palvelukuvaustaulukossa oli tietoa ateriasisällöstä ja sisällön vaihtoehtoista.

Sisällönanalyysin perusteella tehtiin alustava mahdollinen sisällön rakenne palvelukuvauksen prototyyppiä varten. Pääkohdiksi valittiin aiheet, jotka toistuivat usein sisällönanalyysin kohteena olevissa dokumenteissa. Nämä pääkohdat olivat ravitsemukseen liittyvät asiat, tilaustapaan ja laskutukseen sekä palvelun sisältöihin liittyvät asiat. Lisäksi pääkohdiksi valittiin laadun seurantaan ja vastuullisuuden sekä vastuunjakoon liittyvät asiat. Alustavaan sisältöön koottiin mahdollisimman paljon otsikkotason aiheita, jotta toimeksiantajalla oli mahdollisuus valita monesta aiheesta oleellisin yritys x:n palvelukuvauksen prototyyppiä varten.

6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUMINEN JA ARVIOINTI

6.1 Palvelukuvauksen prototyypin sisällön määrittäminen

Dokumenttianalyysin tulokset käytiin läpi yhteistyökokouksessa heinäkuussa 2024 ateriapalvelujohtajan ja palvelupäälliköiden kanssa. Kokouksessa tarkasteltiin kaikki sisällönanalyysin kohteena olleet dokumentit. Kokoukseen osallistujat kiinnittivät huomiota siihen, miten erilaisia palvelusopimukset ja -kuvaukset ovat sisällöltään ja ulkonäöltään. Sisällönanalyysin pohjalta määriteltiin yhdessä tulevan palvelukuvauksen sisällysluettelo. Sastamalan (2022) palvelukuvaus miellytti eniten selkeydellään ja ulkoasullaan kokoukseen osallistujia. Tämä huomioitiin, kun palvelukuvauksen prototyypin alustavaa sisältöä lähdettiin kirjoittamaan.

Palvelukuvaus kirjoitettiin yritys x:n omalle asiakirjapohjalle. Prototyypin tekstin kirjoittamisessa otettiin huomioon organisaation omat ohjeistukset, kuten esimerkiksi henkilöstöruokailun ja kahvitustilausten ohjeistukset, jotta palvelukuvausten asiasisältö olisi linjassa aikaisemmin luotujen ohjeistusten kanssa. Yritys x:lle luotiin samaan aikaan muun muassa aterioiden annoskokoihin liittyviä ohjeistuksia, mikä pyrittiin huomioimaan myös prototyypin sisällössä. Monet ohjeistukset löytyivät omina tiedostoinaan yritys x:n sisäisessä Intrassa omassa laadunhallinta-ohjelmistossa. Koska ohjeistukset päivitetään tässä ohjelmistossa, prototyyppiin ei lisätä näitä liitteiksi. Yritys x oli samaan aikaan luomassa valmissuunnitelmaa, jonka sisältö vaikutti osaltaan palvelukuvauksen prototyypin sisältöön.

6.2 Palvelukuvauksen prototyypin sisällön hyväksyntä

Palvelukuvauksen prototyypin tekstin sisältö käytiin läpi lokakuun 2024 yhteistyökokouksessa. Kokoukseen osallistujat ehdottivat tekstiin ja ulkoasuun ehdotuksia. Muutoksia, etenkin vastuunjakotaulukkoa varten, perehdyttiin vielä tarkemmin Maa- ja metsätalousministeriön (2021) hankintaoppaan ohjeistuksiin. Palvelukuvauksen prototyyppi käytiin läpi marraskuussa 2024 ateriapalvelujohtajan, palvelupäälliköiden, ravitsemussuunnittelijan ja muiden suunnittelijoiden kanssa. Prototyyppi (liite 1) hyväksyttiin yritys x:n käyttöön.

6.3 Projektin toteutumisen arviointi

Palvelukuvauksen prototyypin määrittämisen suunnitelman toteutumista (kuvio 2) seurattiin projektin edetessä. Analyysiin tarvittavien palvelukuvausten etsintä, dokumenttianalyysin koostaminen ja esittely toimeksiantajille toteutui suunnitelman aikataulun mukaisesti. Sen sijaan palvelukuvauksen sisällön määrittämisestä valmiiseen hyväksytyyn prototyyppiin viivästyi usealla viikolla.



KUVIO 2. Palvelukuvauksen koostamisen toteutuminen ja sen vaiheet

Aineiston kerääminen verkkosivustoilta sisällön analyysia varten, koodaaminen ja tekstin litterointi vei aikaa, mutta oli opettavaista. Aineiston tarkka dokumentointi oli tarpeellista. Aineistosta kaksi palvelukuvausta, Parainen ja Lapinlahti, eivät olleet enää lokakuussa 2024 luettavissa verkossa. Uudella verkkohaulla palvelukuvauksia ei enää löytynyt. Molemmat oli julkaistu vuonna 2022, joten

kunnissa saattaa olla ruokatuotannon kilpailutus käynnissä tai palvelukuvaukset on päätetty jostain syystä poistaa verkosta.

Erityisesti ensimmäinen yhteistyökokous heinäkuussa 2024, jossa tarkasteltiin dokumenttianalyysin tuloksia ja päätettiin ensimmäisen version pääsisällöt, osoit-tautui tärkeäksi. Pääsisältöjen pohjalta luotiin mahdollinen sisällysluettelo ja teks-tin koostaminen pääsi liikkeelle. Tekstin kirjoittamisvaiheessa oli tärkeää pitää saman sisältöinen kuvaus palveluista kuin yritys x:n jo käytössä olevissa ohjeis-tuksissa asiakasyksiköille jo oli. Näin vältettiin sisältövirheet. Yritys x päivitti sa-maan aikaan ravitsemukseen liittyviä ohjeistuksiaan. Nämä sisällytettiin proto-tyyppiin niiden osalta, jotka saatiin valmiiksi lokakuussa 2024.

Yhteistyöpalavereissa toimeksiantajan edustajat antoivat hyviä, selkeitä ehdotuk-sia ja päätöksiä. Oli hyvä asia, että prototyyppiä oli tarkastelemassa useita. Tällä tavalla joistakin asioista syntyi rakentavaa keskustelua ennen päätöstä. Palvelu-kuvauksen prototyyppi hyväksyttiin tämänhetkiseen muotoonsa marraskuussa 2024. Koska prototyypin rinnalla kehitettiin ja päivitettiin myös muita ohjeistuksia ja linjauksia, tulevat nämä vaikuttamaan osaltaan myöhemmin palvelukuvauksen sisältöön. Yksi merkittävä näistä on ateriapalvelujen oma valmiussuunnitelma.

6.3 Tutkimuksen reliaabelius, validius ja eettisyys

Tutkimusta tehdessä tulee tutkimuksen luotettavuutta arvioida erilaisilla tavoilla. Tutkimustulosten toistettavuutta kutsutaan tutkimuksen reliaabeliudeksi. Toisin sanoen tutkimuksen reliaabelius luo tutkimustuloksia, jotka eivät ole sattumanva-raisia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2004, 216.) Tässä opinnäytetyössä tutkittiin ja löydettiin dokumenteista sisällön analyysin keinoin usein toistuvia, samankal-taisia aiheita ja sisältöjä. Näitä toistuvia sisältöjä käytettiin palvelukuvauksen pro-tyypin sisällön määrittämiseen. Näin ollen tutkimuksen reliaabelius toteutui tässä tutkimustyössä.

Tutkimuksen validiudella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Validius ilmenee tutkimusmenetelmän kyvyllä mitata sitä, mikä tutkimuksen tavoitteeksi oli ase-tettu. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2004, 216.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena

oli luoda palvelukuvauksen prototyyppi toimeksiantajan käyttöön. Tutkimusmenetelmäksi valittiin dokumenttianalyysin sisällön analyysi. Sisällön analyysi osoitautui hyväksi tavaksi saada ajantasaista tietoa yritysten käytössä olevista palvelukuvauksista. Sisällönanalyysin kohteet olivat hyvä otos lähivuosina julkaistuista palvelukuvauksista ja vastasivat kysymykseen, mitä palvelukuvauksen tulisi sisältää.

Vuoren (2021) mukaan ”tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa, yksityisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja muita oikeuksia”. Näitä eettisiä kysymyksiä tulee tarkastella kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tämän opinnäytetyön tutkimus kohdentui asiakirjoihin ja dokumentteihin, joissa ei käsitelty henkilötietoja.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajayritykselle palvelukuvauksen prototyyppi. Koska toimeksiantajalla ei ollut käytössään omaa prototyyppiä, päädyttiin ajatukseen etsiä tietoa mahdollisista palvelukuvausmalleista verkkosivustoilta. Palvelukuvauksia lähestyttiin dokumenttianalyysin keinoin. Dokumenttianalyysi ja etenkin sisällönanalyysi osoittautui hyväksi tavaksi kerätä tietoa tietyistä rajatusta aiheesta. Sisällönanalyysin tarkka dokumentointi osoittautui tärkeäksi, koska osa verkkosivustojen palvelukuvauksista oli poistettu myöhemmin.

Dokumenttianalyysin tulokset ja kohteena olevat verkkosivut esiteltiin toimeksiantajan edustajille yhteistyökokouksessa. Erilaiset mallit, joita verkkosivustoilta löytyi, herättivät keskustelua. Sen lisäksi, että mallit olivat ulkoasultaan ja jonkin verran sisällöltään erilaisia, kiinnitti kokoukseen osallistujien huomion. Samalla osallistujat tekivät huomioita palvelukuvausten sisällöstä, sillä ne antoivat paljon tietoa siitä, miten muut yritykset ja organisaatiot järjestävät palvelujaan. Tämä antoi pientä lisäarvoa ja ajatuksia osallistujille.

Palvelukuvauksen prototyypin koostamisessa auttoi se, että toimeksiannon saaja työskenteli itse yrityksessä ja tunsu yrityksen toiminnan. Prototyypin kirjoitusvaiheessa tuli olla tietoinen yrityksen muista ohjeistuksista ja niistä vireillä olevista suunnitelmista sekä muutoksista, jotka olivat samanaikaisesti käynnissä. Yhteistyökokouksissa, joissa palvelukuvausta käytiin läpi, oli useita osallistujia. Tällä tavalla saatiin aikaan keskustelua ja päätökset tehtiin ryhmässä.

Projektia varten tehtiin suunnitelma, jonka avulla seurattiin sen edistymistä. Suunnitelma ei toteutunut täysin aikataulussaan. Prototyypin sisällön kirjoittaminen viivästyi, jolloin prototyyppi hyväksyttiin ja luovutettiin toimeksiantajalle lähes kaksi kuukautta myöhässä. Prototyyppi sisälsi ne tiedot ja ohjeistukset, jotka yritys x oli saanut valmiiksi marraskuun 2024 alkuun mennessä.

Toimeksiantajalle luovutettu palvelukuvauksen prototyyppi sisälsi selkeän kuvauksen yrityksen palveluista ja niihin liittyvistä ravitsemuksellisista ja laadullisista

sista vaatimuksista. Prototyyppi soveltuu hyvin niihin tilanteisiin, joissa ateriapalvelua tarjoava yritys sopii palvelujen sisällöstä organisaation sisäisten asiakasyksiköiden kanssa. Sen sijaan tässä toimeksiannossa luotu palvelukuvaus ei sovellu sellaisenaan ruokatuotantohankinnan kilpailutuksen dokumentiksi. Hankintaa varten palvelukuvauksessa tulisi muun muassa olla tarkempaa tietoa aterioiden ja tuotteiden laatuksista sekä tuoda esiin vastuullisuus elintarvikkeiden hankinnassa. Lisäksi ruokapalveluhankinnassa on tärkeää sopia, kuka vastaa tiloista, kalusteista ja kuljetuskalustoista. Myös eri ammattiryhmien osallistuminen ja vastuualueet prosessin eri vaiheissa tulee tuoda esiin palvelukuvauksessa.

Tämä työ antoi toimeksiannon saajalle paljon tietoa palvelukuvauksen lisäksi myös hankintaprosessista. Aluksi tuntui haastavalta luoda palvelukuvausta organisaation sisällä tapahtuvaksi palvelujen sopimisen dokumentiksi, koska palvelukuvaus on niin kiinteä osa ruokapalveluhankinnan prosessia. Työn edetessä näiden kahden eri palvelujen sopimisen tavat oli helpompaa erottaa toisistaan erillisiksi käsitteiksi. Opinnäytetyö antaa tämän hetken tietoa siitä, mitä palvelukuvausta luodessa tulee ottaa huomioon.

LÄHTEET

Elintarvikelaki. 9.4.2021/297. Viitattu 12.11.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/ajataasa/2021/20210297#L2P15>

Evira. 2018. Elintarvikehuoneiston omavalvonta. Viitattu 12.11.2024. <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/omavalvonta/omavalvontaohje-toimijoille-2018.pdf>

Heinävesi. Palvelusopimus. 2024. Viitattu 18.6.2024. https://www.heina-vesi.fi/wp-content/uploads/2024/01/Liite_7_Palvelusopimus_Heina-vesi_2024.pdf

Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto. Palvelutalojen ruokapalvelujen palvelukuvaus. 2014. Viitattu 18.6.2024. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/5e/5e54dc19147c95cf41edff72e5b85b70bdc375c3.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. 10., osin uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Huoltovarmuuskeskus. 2008. Joukkoruokailun valmiussuunnitteluohje. Verkkojulkaisu. Viitattu 15.11.2024. <https://docplayer.fi/6806744-Joukkoruokailun-valmiussuunnitteluohje-2008.html>

Kallinen, T. & Kinnunen T. 2021. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.12.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/>

Kouvola. Palvelusopimus 2015 hyvinvointipalvelut. 2015. Viitattu 19.6.2024. <https://docplayer.fi/7725778-Palvelusopimus-2015-hyvinvointipalvelut-ikaantyneiden-palvelut-kotihoitoa-tukevat-palvelut-ja-kotihoidon-tukipalvelut.html>

Kuisma, M., Riipi, I. & Silvennoinen, K. 2023. Opas elintarvikealan toimijoille elintarvikejätteen kirjanpito- ja tiedonantovelvollisuuden noudattamiseksi. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 2/2023. Luonnonvarakeskus. Helsinki.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. 29.12.2016/1397. Viitattu 14.10.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Lidm46111191133696>

Lapinlahti. Palvelukuvaus Lapinlahti koulujen ruokapalvelu. 2022. Viitattu 18.6.2024. <https://dynasty.lapinlahti.fi/Internet/kokous/2022329-3-21088.PDF>

Luke luonnonvarakeskus. 2016. Palvelukuvauksen kehittäminen palvelusopimukseen. Viitattu 14.10.2024 <https://projects.luke.fi/ravintolafoorumi/palvelukuvauksen-kehittaminen-palvelusopimukseen/>

Maa- ja metsätalousministeriö. 2021. Vastuullisten ruokapalvelujen hankinta-opas. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163640>

Nieminen, K. & Yli-Viitala, P. 2021. Opas ruokahävikin vähentämiseen ammattikeittiöissä. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. https://storage.googleapis.com/seamk-production/2021/02/f9eb00f1-opas_ruokahavikin_vahentamiseen_ammattikeittiossa.pdf

Oiva. n.d. Yleistä Oivasta. Viitattu 12.11.2024. <https://www.oivahymy.fi/yleista-oivasta>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. 3. uudistettu painos. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Parainen. Palvelusopimus. 2022. Viitattu 18.6.2024. https://www.pargas.fi/fi/dynasty/fi_FI/kokous/20215142-6-2.PDF

Pelkosenniemi. Palvelusopimus. 2019. Viitattu 18.6.2024. <https://paatokset.pelkosenniemi.fi/kokous/2019428-5-2.PDF>

Pirkanmaan hyvinvointialue. Palvelusopimuksen hyväksyminen, Servi Oy. 2022. Liite 2g. Palvelukuvaus Sastamalan Ruoka- Ja Puhtauspalvelut Oy:n tuottamista palveluista. Viitattu 19.6.2024. [https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Aluehallitus/Kokous_19122022/Palvelusopimuksen_hyvaksyminen_Servi_Oy\(3194](https://pirha.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Aluehallitus/Kokous_19122022/Palvelusopimuksen_hyvaksyminen_Servi_Oy(3194)

Ruokailun ja ruokakasvatuksen nykytila. n.d. Ruokapalvelut ja palvelusopimukset. Viitattu 16.10.2024. <https://nykytila.fi/kunnat/ruokapalvelut/>

Ruokavirasto. 2024. Elintarvikkeiden turvallisen käytön ohjeet. <https://www.ruokavirasto.fi/turvallisenkaytonohjeet>

Ruokavirasto. 2023. HACCP-järjestelmä on osa elintarvikehuoneiston omavalvontaa. Viitattu 12.11.2024. <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettyys/omavalvonta/haccp/>

Sivonen, M. 2017. Dokumenttianalyysi tutkimusmenetelmänä terveystieteissä. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Terveys ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Syödään yhdessä – ruokasuositukset lapsiperheille. 2. uudistettu painos. Helsinki. Verkkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/handle/10024/137459>

Valmiuslaki. 29.12.2011/1552. Viitattu 15.11.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552#O1L3P12>

Valtioneuvoston asetus jätteistä. 18.11.2021/978. Viitattu 14.10.2024. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210978#Pidm46111191602304>

Valtiovarainministeriö. 2017. Valtion hankintakäsikirja 2017. Helsinki. Verkkojulkaisu. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Lidm46111191133696>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023. Ravitsemushoitosuositus. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146233/URN_ISBN_978-952-343-977-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositus. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135907/URN_ISBN_978-952-302-992-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vi-reytt%c3%a4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1. Palvelukuvaus

1 Yleistä

1(8)

1.1 Palvelukuvauksen tarkoitus

Palvelukuvauksen tarkoituksena on määritellä ateriapalvelujen ravitsemukselliset tavoitteet, palvelujen sisältö, tilaus- ja toimitustavat, laskutustapa sekä asiakaspalautteiden ja laadun seurannan toimenpiteet. Lisäksi palvelukuvaus selvittää ateriapalvelun prosessiin osallistuvien vastuita ja tehtäviä. Palvelukuvaus tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa vuosittain.

Tässä palvelukuvauksessa kuvatut ateriapalvelut tuotetaan seuraaville xxxx toimialueen asiakasyksiköille:

- Tähän yksiköiden nimet
- Tähän seuraava...

1.2 Tilaustapa ja laskutus

Ateriat ja välitystuotteet tilataan Aromi 14 sähköisessä tilausjärjestelmässä. Laskutus tapahtuu Aromi 14 tilausten perusteella sisäisellä laskutuksella. Ateriat ja välitystuotteet laskutetaan erikseen. Aterioiden hinnasto tarkastetaan vuosittain.

1.3 Asiakaspalautejärjestelmä

Asiakasyksiköllä on mahdollisuus antaa palautetta Aromi 14 sähköisen tilausjärjestelmän kautta. Palautteen antajan jättäessä yhteystietonsa, häneen ollaan yhteydessä palautetta käsiteltäessä. Asiakasyksikkö voi olla yhteydessä omaan tuotantokeittiönsä erilaisissa ongelmatilanteissa.

1.4 Laadun seuranta ja vastuullisuus

Ateriapalvelut arvioivat laatua ja asiakastyytyväisyyttä yhteistyöpalavereissa saatujen palautteiden sekä asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella.

Ateriapalvelujen tuotanto-, palvelu- ja jakelukeittiöissä sekä kahvioissa noudatetaan keittiökohtaista omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmaa toteuttamalla valvotaan toiminnan laatua ja turvallisuutta sekä hallitaan riskejä. Elintarvikeviranomaisen tekee keittiöissä tarkastuksia valvoessaan elintarvike-turvallisuutta. Tarkastuksessa keittiö saa Oiva-raportin.

Ateriapalvelut seuraa valmistettavan ruoan sekä hävikin määrää ja tekee yhteistyötä asiakasyksiköiden kanssa ruokahävikin vähentämiseksi.

2 Ravitseminen

2.1 Ruokailua ohjaavat ohjeistukset

Ateriapalvelut tuottaa ateriapalveluja sairaalapalvelujen, vammaispalvelujen ja ikäihmisten yksiköihin. Hyvällä ravitsemushoidolla edistetään terveyttä ja toimintakykyä, tuetaan kuntoutumista ja erilaisista sairauksista toipumista. Suunnitellua ja toteutusta ohjaavat seuraavat ruokailuun liittyvät suositukset:

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisema Ravitsemushoitosisuositus 3/23

[Ravitsemushoitosisuositus \(julkari.fi\)](https://www.julkari.fi/handle/10024/137459)

Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1>

Syödään yhdessä - ruokasuositukset lapsiperheille

<https://www.julkari.fi/handle/10024/137459>

2.2 Ruokalistat, annoskoot

Ateriapalvelussa on käytössä 6 viikon kiertävä ruokalista. Listan suunnittelussa huomioidaan eri sesongit ja juhlapyhät. Valmistava keittiö huomioi mahdollisuuksien mukaan ruokalistasuunnittelussa oman alueensa asiakkaiden toive-ruoat.

Ruokavaliot ovat tilattavissa viidessä eri annoskoossa:

XS (1200 kcal/vrk), suositellaan tilaamaan tehostettuna

S (1400–1600 kcal/vrk)

M (1800–2000 kcal/vrk)

L (2200–2400 kcal/vrk)

XL (>2400 kcal/vrk)

Asiakasyksiköllä on käytössä ohjeistus aterioiden koostamisen tueksi. Ajantasainen ohjeistus löytyy Intran kautta IMS-järjestelmästä *Tähän ohjeistus, kun julkaistu*

2.3 Erityisruokavaliot ja rakennemuunnetut ruokavaliot

Ateriapalveluissa on yhteinen ohjeistus Aromi14:ssa tilattavissa olevista soveltuvuuksista (ruokavaliot), allergioista ja rakenteista. Ajantasainen ruokavalio-ohjeistus löytyy Intran kautta IMS-järjestelmästä *Ohjeistus ateriapalveluista tilattavista ruokavalioista*.

3 Palveluiden sisältö

3.1 Yksiköiden tilattavissa olevat ateriat, tilaus- ja toimitusajat

Ateriapalveluista on tilattavissa seuraavat ateriat:

- Aamupala
- Lounas
- Jälkiruoka (tilataan lounaan yhteydessä)
- Päiväkahvi
- Päivällinen

Tilattavissa olevat ateriat sovitaan asiakasyksikön kanssa asiakasryhmän mukaisesti.

Toimialueen xxxx asiakasyksiköissä on tilattavissa taulukon mukaiset ateriat. Ateriat tilataan edellisenä päivänä klo 12 mennessä, poikkeuksena päivällinen, joka tilataan samana päivänä klo 12 mennessä.

Yksikkö	Aamupala	Lounas	Tilattava jälkiruoka	Päiväkahvi	Päivällinen

3.2 Välitystuotteet

Asiakasyksikkö tilaa aamupalalle, lounaalle, päiväkahville, päivälliselle ja iltapalalle aterianosat, joiden avulla yksikkö kokoaa asiakkaalleen aterian. Aterioiden koostamisen tueksi ateriapalvelut on laatinut seuraavat ohjeistukset Intran IMS-

5 (8)

järjestelmään: *Tehostetun ruokavalion toteutuksen ohjeistus ateriapalveluissa, yksiköissä ja osastolla sekä Runsasproteiinisen ruokavalion toteutuksen ohjeistus ateriapalveluissa, yksiköissä ja osastolla.*

Tilattavat välitystuotteet:

- Maito ja maitotaloustuotteet
- Leivät
- Valmistetut leivät
- Puurot ja vellit
- Lihaleikkeleet, -tahnat
- Kahvileivät
- Hedelmät, vihannekset, marjat
- Juhlapyhien ennakkotuotteet
- Kuivat elintarvikkeet
- Mehut, mehukeitot, soseet ja juomat
- Säilykkeet ja hillot
- Rasvat ja öljyt

3.3 Palvelukeittiöt

Palvelukeittiöt, joissa työskentelee ateriapalvelujen työntekijä, palvelee xxx toimialueen seuraavissa asiakasyksiköissä:

- Tähän luettelo palvelukeittiöistä

3.4 Henkilöstöruokailu

Henkilöstöruokailu järjestetään toimipaikossa, joissa järjestetään myös asukas- ja potilasruokailua. Henkilöstölle tarkoitettuja aterioita ei kuljeteta muihin yksiköihin. Kelan ateriatukeen oikeuttavaa ruokailua on saatavilla xxx ruokasaleissa.

6 (8)

Henkilöstöravintolat

Henkilöstöravintola palvelee seuraavissa xxx toimialueen asiakasyksiköissä arkisin (luettelo toimialueen käytössä olevista ruokasaleista):

- Tähän luettelo ruokasaleista

Henkilökunnan osastoateria

Osaston tai asumisyksikön henkilökunnalla on mahdollisuus tilata lounas tai päivällinen osastoateriana. Osastoateria on potilas/asukasruokaa. Ateria sisältää lämpimän ruokalistan mukaisen ruoan ja mahdollisen lisäkesalaatin tai jälkiruoan jos se kuuluu ateriaan. Osastoateria tilataan Aromi 14 järjestelmässä osastolle.

Ohje tilaamiseen ja maksamiseen löytyy Intran IMS-järjestelmästä *Ohje henkilökunnalle, osastoaterian tilaaminen ja maksaminen*

3.5 Kahvitustilaukset

Eläkekahvitukset

Asiakasyksiköt, jotka sijaitsevat keittiöiden tai kahvion kanssa samassa osoitteessa, tilaavat eläkekahvituksen vähintään 3 arkipäivää ennen tilaisuutta sähköpostilla.

Asiakasyksiköt, jotka eivät sijaitse keittiöiden kanssa samassa osoitteessa, tilaavat eläketarvikepaketin valitsemastaan keittiöstä vähintään 4 arkipäivää ennen tarvetta sähköpostilla. Tilaus noudetaan valitusta keittiöstä sovittuna ajankohtana. Asiakas hoitaa itse kuljetuksen. Eläkekahvitustarvikepaketissa on kahvi jauheena ja teepusseja. Tilaus ei sisällä kahvin keittoa, tarjoilun esille laittoa, pöytäliinoja eikä tarjoiluastioita.

Eläkekahvitusten sisäiset kaavakkeet löytyvät Intran IMS-järjestelmästä *alv 0 % Eläketarvikepaketintilauskaavake, alv 0 % eläkekahvituskaavake*

7 (8)

Sisäinen vierastarjoilu

Asiakasyksiköt, jotka sijaitsevat keittiöiden tai kahvion kanssa samassa osoitteessa, tilaavat vierastarjoilun vähintään 3 arkipäivää ennen tilaisuutta. Tilauskaavake löytyy Intran IMS-järjestelmästä IMS 0 % alv kahvitilaustarjoilukaavake.

4 Varautuminen ja vastuunjako

4.1 Varautuminen

Ateriapalvelut ja asiakasyksiköt tekevät yhteistyötä varautumisen suhteen valmiussuunnitelman mukaisesti. Asiakasyksikkö tilaa valmiussuunnitelman mukaisesti logistiikkakeskuksesta kertakäyttöastiat yksikköönsä.

4.2 Vastuunjakotaulukko

Asiakasyksikön ja ateriapalveluiden vastuut välineiden, tarvikkeiden ja varautumisen osalta

Kustannuslaji	Yksilöity	Asiakasyksikkö	Ateriapalvelut
Osastokeittiö	Astiat ja ruokailuvälineet		
	Osastolla käytettävät ottimet ja muu ruoantarjoilussa tarvittava pienirtaimisto		
	Kertakäyttöastiat ja tarvikkeet, ateriaan kuuluvat lautasliinat		
	Varavesi		
	Siivousaineet		
Ruokasali	Astiat ja ruokailuvälineet		
	Ruokasalissa käytettävät ottimet ja muu ruoantarjoilussa tarvittava pienirtaimisto		
	Kertakäyttöastiat ja tarvikkeet, ateriaan kuuluvat lautasliinat		
	Varavesi		
	Siivousaineet		