

Elina Pantolin

**Asiakastyytyväisyystutkimus Seinäjoen terveyskeskuk-
sen lounasruoasta**

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden yrittäjyyden ja ravitsemisalalan yksikkö
Koulutusohjelma: Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Elina Pantolin

Työn nimi: Asiakastyytyväisyystutkimus Seinäjoen terveyskeskuksen lounasruoasta

Ohjaaja: Hillevi Eromäki

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 41

Liitteiden lukumäärä: 4

Lounasruoka saattaa olla monelle suomalaiselle ainut päivän aikana nautittu lämmin ateria. Tämän vuoksi tarjotun aterian merkitys on suuri, koska sen tulisi kattaa kolmannes päivän energian tarpeesta eli noin 650–1000 kcal sukupuolesta ja työn raskaudesta riippuen (Raulio 2007). Tämän työn tavoitteena oli mitata Seinäjoen terveyskeskuksen lounasasiakkaiden tyytyväisyyttä lounasruoasta. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla nähtiin, mitä mieltä asiakkaat ovat tällä hetkellä lounaasta ja olisiko siihen syytä tehdä joitain muutoksia. Terveyskeskuksen pääasiallisina lounasasiakkaina ovat terveyskeskuksen henkilökunta sekä Seinäjoen palolaitoksen työntekijät. Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin lomakekyselynä henkilökohtaisesti terveyskeskuksen ruokalan asiakkailta lounaan aikana. Palomiehille kyselylomake annettiin mukaan, kun he noutivat lounaansa terveyskeskuksen keittiöltä. Kaikilla asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Otoskooksi saatiin 64. Saadut vastaukset käsiteltiin SPSS-ohjelmalla.

Lounasruokaa pidettiin yleisesti maukkaana ja sopivan suolaisena. Myös ruokalistan vaihtelevuuteen oltiin tyytyväisiä. Salaattien vaihtelevuuteen oltiin melko tyytymättömiä, mutta jälkiruokien ja lisäkekasvisten vaihtelevuuteen taas oltiin tyytyväisiä. Ruokasalin viihtyvyyteen ja asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä. Hinta-laatusuhteeseen oltiin myös yleisesti erittäin tyytyväisiä. Vastaajista lähes puolet oli sitä mieltä, että he eivät saaneet tarpeeksi tietoa lounasruoasta. Asiakkaat halusivat tietää esimerkiksi tarkemmin ruokien ravintosisällöstä, valmistusaineista, kalorimäärästä ja siitä, mistä maasta ruoka on peräisin.

Ruokalista olisi hyvä muuttaa kiertäväksi, koska samat ruoat esiintyvät listalla useasti. Salaattien raaka-aineisiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota, koska ne ovat liian usein etikkipohjaisia ja sisältävät säilykkeitä. Myös ruoan laatu vaihtelee sen tekijästä riippuen, joten reseptit tulisi vakioida, jolloin ruoka olisi aina tasalaatuista.

Avainsanat: ravitsemus, asiakastyytyväisyys, työpaikkaruokailu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business School, School of Hospitality Management
Degree programme: Hospitality Management

Author: Elina Pantolin

Title of thesis: Customer satisfaction inquiry of lunch dishes at Seinäjoki Health Center

Supervisor: Hillevi Eromäki

Year: 2010

Number of pages: 41

Number of appendices: 4

The lunch is often the only warm meal of the day for many Finnish people. Because of that it is important that it covers a third of one day's energy intake it about 650-1000 calories (Raulio 2007). The aim of this work was to measure the Seinäjoki Health Center lunch customers' satisfaction with the lunch dishes. The customer satisfaction inquiry showed the customers' opinions of lunch dishes and also their wishes for eventual changes. The main customers of the Seinäjoki Health Center are the staff of the health center and the staff of the Seinäjoki fire department. The inquiry was carried out by using a personal blank inquiry during the lunch time. Size of the sample was 64. Answers were handled with SPSS-program.

The customers were satisfied with the taste and salty of the lunch dishes. Also the variability of the menu, desserts and vegetable side dishes were satisfying. Only the variability of the salads was experienced rather insufficient. The customers were mostly satisfied with the price-quality ratio, customer service and cosiness of the dining room. Almost half of the answerers agreed that they did not get enough information of the lunch dishes. The customers would like to know more about nutrition, food ingredients, calorie content and origin of the food.

The menu should be made rotating because the same courses show often on it. Attention should be paid to salad ingredients to avoid too much vinegar and different conserves. The quality of food varies too much depending on the cooker. Standardizing the recipes would help to keep the quality homogeneous.

Keywords: nourishment, customer satisfaction, workplace eating

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO	6
2 LOUNASRUOKAILU	7
2.1 Suomalaiset ravitsemussuositukset	8
2.1.1 Energiaravintoaineet	9
2.1.2 Vitamiinit ja kivennäisaineet	11
2.2 Erityisruokavaliot.....	13
2.3 Lounasruoan ravitsemuksellisen laadun kriteerit	14
2.4 Ruokalistasuunnittelu.....	16
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	18
3.1 Asiakaspalvelu	18
3.2 Asiakastyytyväisyys	20
3.3 Asiakastyytyväisyystutkimus	21
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LOUNASRUOASTA SEINÄJOEN TERVEYSKESKUKSESSA	23
4.1 Seinäjoen terveyskeskus	23
4.2 Seinäjoen terveyskeskuksen keittiö	23
4.3 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet.....	25
4.4 Tutkimusaineisto ja käytettävät menetelmät	25
4.5 Tutkimuksen tulokset	26
5 POHDINTA	35
LÄHTEET	40
LIITTEET	

Kuvio- ja taulukkoluetelo

KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma.	23
KUVIO 2. Asiakkaiden lounasruokailukerrat viikossa.....	23
KUVIO 3. Tyytyväisyys lounasruoan suolaisuuteen.....	24
KUVIO 4. Tyytyväisyys ruokalistan vaihtelevuuteen sukupuoleen verrattuna.....	25
KUVIO 5. Salaattien vaihtelevuus.....	25
KUVIO 6. Tyytyväisyys jälkiruokien vaihtelevuuteen sukupuoleen verrattuna	26
KUVIO 7. Ruokasalin viihtyisyys.....	27
KUVIO 8. Tyytyväisyys hinta – laatu suhteeseen syömiskertojen useuteen verrattuna.....	28
KUVIO 9. Tyytyväisyys asiakaspalveluun ikäryhmittäin	29
KUVIO 10. Tarjoilulinjaston toimivuus.....	29

1 JOHDANTO

Noin 70 %:lla työssäkäyvistä suomalaisista on mahdollisuus syödä lounasta henkilöstöravintolassa, kun taas kolmanneksella suomalaisista ei tätä mahdollisuutta ole ollenkaan. Henkilöstöravintolat voivat edistää työntekijöiden terveyttä ja ennalta ehkäistä ennen aikaista työkyvyttömyyttä, tarjoamalla henkilöstöravintolassa suositusten mukaista ja monipuolista lounasruokaa. Hyvässä lounasateriassa tulisi olla vihanneksia ja juureksia, perunaa, pastaa tai riisiä sekä lihaa, kalaa tai broileria. Leivän olisi hyvä olla täysjyväleipää ja ruokajuomaksi suositellaan vettä tai rasvattomia maitotuotteita. Tuoreet hedelmät ja marjat tai kiisseli täydentävät ateriana. (Raulio 2007; Mukala 2000, 25.)

Seinäjoen terveystieteiden tutkimuskeskuksen ruokalista suunnitellaan tällä hetkellä hyvin pitkälle terveystieteiden tutkimuskeskuksen potilaiden ehdoilla. Lounasruokasta ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyyskyselyä, joten kyselyn tavoitteena on saada selville, ovatko asiakkaat tyytyväisiä tämän hetkiseen lounasruokaan vai tulisiko ruokalista lounaan kohdalta muuttua jotenkin. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen pääasiakkaina ovat terveystieteiden tutkimuskeskuksen henkilökunta sekä Seinäjoen palolaitoksen työntekijät. Monet heistä syövät terveystieteiden tutkimuskeskuksen lounasta päivittäin tai useana päivänä viikossa. Näiden kahden eri ryhmän työ on fyysisiltä vaatimuksiltaan hyvin erilaista, joten lounasruokan tulisi palvella niiden kummankin tarpeita.

Asiakastyytyväisyystutkimus tehtiin Seinäjoen terveystieteiden tutkimuskeskuksen lounasasiakkaille lomakekyselynä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ruokasalissa syöville asiakkaille kysely tehtiin lounasajan yhteydessä ja Seinäjoen palolaitoksen työntekijöille lomakkeet annettiin mukaan, kun he hakivat lounaan keittiöltä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset esiteltiin keittiön henkilökunnalle ja henkilökunta mietti yhdessä, miten asioita, joihin asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, voitaisiin muuttaa.

2 LOUNASRUOKAILU

Lounasruoka saattaa olla monelle suomalaiselle ainut päivän aikana nautittu lämmin ateria. Tämän vuoksi tarjotun aterian merkitys on suuri, koska sen tulisi kattaa kolmannes päivän energian tarpeesta eli noin 650–1000 kcal sukupuolesta ja työn raskaudesta riippuen. Energiatason laskeminen päivän aikana voi ilmetä mm. väsymyksenä, ärtyisyytenä, keskittymiskyvyn puutteena, päänsärkynä ja huonovointisuutena. Säännöllinen ruokailu vaikuttaa vireystason hyvänä pysymiseen koko päivän ajan ja tämä taas vaikuttaa työntekijöiden tarkkaavaisuuteen ja keskittymiskykyyn. Hyvän vireystason ylläpitämisellä vältytään myös turhilta työtapaturmilta. Työaikana nautittu lounas tarjoaa ravinnon lisäksi pienen lepo hetken, jolloin on mahdollisuus irrottautua hetkeksi töistä ja tavata muita ihmisiä työpäivän lomassa. (Raulio 2007; Mukala 2000, 25.)

Fyysinen aktiivisuus työssä ja vapaa-aikana lisää päivittäistä kokonaisenergiankulutusta. Raskasta ruumiillista työtä tekevä kuluttaa vuorokaudessa noin 15 MJ. Pitkään jatkuva ja kuormittava liikunta kiihdyttää energiankulutusta vielä rasituksen loputtuakin ja tällöin perusaineenvaihdunta lisääntyy 5–10 % tavalliseen verrattuna. Työskentelevät lihakset käyttävät energialähteenään hiilihydraatteja, joiden kulutus riippuu liikunnan tehosta. Kovan ja pitkään kestävä työn aikana hiilihydraattien osuus energiankulutuksesta on 50–90 %. (Aro, Mutanen & Uusitupa 2005, 330, 332)

Noin 70 %:lla työssäkäyvistä suomalaisista on mahdollisuus syödä lounasta henkilöstöravintolassa, kun taas kolmanneksella suomalaisista ei tätä mahdollisuutta ole ollenkaan. Henkilöstöravintolat voivat edistää työntekijöiden terveyttä ja ennalta ehkäistä ennen aikaista työkyvyttömyyttä, tarjoamalla henkilöstöravintolassa suositusten mukaista ja monipuolista lounasruokaa. Hyvässä lounasateriassa tulisi olla vihanneksia ja juureksia, perunaa, pastaa tai riisiä sekä lihaa, kalaa tai broileria. Leivän olisi hyvä olla täysjyväleipää ja ruokajuomaksi suositellaan vettä tai

rasvattomia maitotuotteita. Tuoreet hedelmät ja marjat tai kiisseli täydentävät ateriaa. (Raulio 2007; Mukala 2000, 25.)

Työpaikkaruokailun tulisi palvella myös niitä työntekijöitä, jotka tekevät vuorotyötä. Vuorotyötä tekevien on hankala käyttää normaaleja ateriapalveluja työaikojen vuoksi. Vuorotyötä tekevillä esiintyykin usein epäsäännöllisesti työstä johtuvia oireita ja ruoansulatushäiriöitä. Kiertävässä vuoroyössä oireita esiintyy useammin kuin esimerkiksi pelkkää yötyötä tekevillä. Yövuorossa tulisi nauttia keittoja ja puuroja, koska ne sulavat helposti sekä sisältävät runsaasti hiilihydraatteja ja vain vähän rasvaa ja proteiineja. (Airaksinen ym. 1994, 77.)

2.1 Suomalaiset ravitsemussuositukset

Suomalaisten ravitsemussuositusten tavoitteena on parantaa suomalaisten ruokavaliota ja edistää hyvää terveyttä. Näiden tavoitteiden edellytyksenä on energian ja kulutuksen tasapainottaminen, tasapainoinen ja riittävä ravintoaineiden saanti, kuitupitoisten hiilihydraattien saannin lisääminen, puhdistettujen sokereiden, suolan sekä kovan rasvan saannin vähentäminen ja alkoholin kulutuksen pitäminen kohtuullisena. Suomalaisista ravitsemussuosituksista löytyy sekä ravintoaineiden että vitamiinien ja kivennäisaineiden päiväsaantisuositukset ja liikuntasuositukset erikseen lapsille, nuorille ja aikuisille. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 6, 7–8)

Aikuisiällä energian saannin ja kulutuksen täytyisi olla tasapainossa toisiinsa nähden, koska tällöin voidaan ylläpitää normaalipainoa ja terveyttä. Energiaa tarvitaan perusaineenvaihduntaan, ruoan aiheuttamaan lämmöntuottoon ja liikkumiseen eli fyysiseen aktiivisuuteen. Aikuisilla suurin osa eli noin 60 - 80 % energiasta kuluu perusaineenvaihduntaan eli välttämättömien elintoimintojen tarvitsemaan energiaan ihmisen ollessa levossa. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005,10.)

Elimistö pystyy muodostamaan energiaa energiaravintoaineista, joita ovat proteiinit, hiilihydraatit ja rasvat. Myös alkoholi lasketaan energiaravintoaineisiin sen sisältämän runsaan energian vuoksi. Energiaravintoaineiden määrä ilmoitetaan joko

kilokaloreina (kcal) tai kilojouleina (kJ). Energiaravintoaineiden energiamäärät vaihtelevat siten, että hiilihydraateissa ja proteiineissa energiaa on 4 kcal/g kun taas rasvat sisältävät energiaa yli kaksinkertaisen määrän eli 9 kcal/g. (Niemi 2006, 17.)

Vitamiinit ja kivennäisaineet kuuluvat suojaravintoaineisiin, joita elimistömme ei pysty itse tuottamaan ja sen vuoksi niitä on saatava ravinnosta. Riittävä suojaravintoaineiden määrä pystytään yleensä takaamaan monipuolisella ja terveellisellä ruokavaliolla. Suomalaiset saavat vitamiineja ja kivennäisaineita keskimäärin tarpeeksi, ainoastaan raudan, folaatin ja D-vitamiinin saanti jää muita suojaravintoaineita heikommaksi. (Niemi 2006, 44.)

2.1.1 Energiaravintoaineet

Niemi (2006, 18) toteaa rasvojen toimivan elimistön energiavarastoina, proteiinien rakennusaineena ja hiilihydraateista saa nopeasti energiaa. Monipuolisesta ja oikein koostetusta ruokavaliosta saadaan kaikki tarvitsemamme energiaravintoaineet. Ihmisen pääasiallisena energianlähteenä toimivat hiilihydraatit ja rasvat. Aktiivisesti liikuntaa harrastavat tarvitsevat enemmän hiilihydraatteja ja liikkujilla myös proteiinien tarve saattaa hieman nousta. Fyysinen aktiivisuus ei vaikuta rasvojen tarpeen nousemiseen.

Rasvat. Rasvan saanti kokonaisenergiasaannista tulisi olla 25–35 %. Tyydyttyneiden ja transrasvahappojen eli kovan rasvan osuus tulisi olla noin 10 E% kokonaisenergiasaannista. Tyydyttyneet rasvahapot ovat huoneen lämmössä kiinteitä ja niitä saadaan pääasiallisesti eläinperäisistä tuotteista kuten esimerkiksi lihavalmistuksista, rasvaisista maitotuotteista, voista sekä palmu- ja kookosöljystä. Kerta- ja monityydyttymättömien rasvojen eli pehmeän rasvan osuus on 10–15 E% kokonaisenergiasaannista. Nämä rasvahapot ovat huoneenlämmössä pehmeitä tai nestemäisiä ja niitä saadaan kasviöljystä, margariineista ja rasvaisista kaloista. Tämän vuoksi kalaa suositellaankin syötäväksi vähintään kahdesti viikossa. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005,14; Niemi 2006, 32–33, 35.)

Rasvojen kokonaissaanti tulisi pitää kohtuullisena, koska rasva sisältää runsaasti energiaa ja ravinnon suuri rasvamäärä altistaa varsinkin lihomiselle. Rungas kovan rasvan määrä lisää esimerkiksi tyypin 2 diabeteksen sekä sydän ja verisuonitautien riskiä. Rasvan saanti ei saisi jäädä alle 25 E%:n, koska silloin välttämättömien rasvahappojen saanti voi jäädä liian niukaksi. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 14, 16.)

Hiilihydraatit. Hiilihydraattien saanti kokonaisenergiansaannista tulisi olla 50–60 %. Ruokavalio, joka sisältää runsaasti kuitupitoisia hiilihydraatteja, vaikuttaa edullisesti elimistön rasva- ja sokeriaineenvaihduntaan. Se vähentää myös lihavuuden ja siihen liittyvien sairauksien riskiä. Hiilihydraatteja saadaan pääasiassa kasvikunnan tuotteista kuten viljavalmisteista, marjoista, hedelmistä ja kaikista kasvikista. Maidosta saadaan hiilihydraatteja laktoosina. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005,17; Niemi 2006, 19–20.)

Ravintokuidun suositeltava saantimäärä aikuiselle on 25–35 grammaa vuorokaudessa. Ravintokuidut ovat ravinnon imeytymättömiä hiilihydraatteja tai niitä muistuttavia aineita. Veteen liukenemattomat kuidut ovat selluloosa, hemiselluloosa ja ligniini, joita on pääasiassa viljassa. Nämä kuidut ja imeytymätön tärkkelys vaikuttavat ulosteen massaan lisäämällä sitä, rakenteeseen pehmentämällä sitä ja ne lisäävät massan kulkeutumisenopeutta suolistossa. Näin ne myös edistävät suolen terveyttä ja suojaavat suolistosyövilä. Veteen liukenevia eli geelityviä kuituja on runsaasti marjoissa, hedelmissä, palkokasveissa ja kaurassa. Myös pieni osa tärkkelyksestä on imeytymätöntä. Kuitupitoinen ateria hidastaa mahalaukun tyhjenemistä ja tasaa aterian jälkeistä veren sokerin nousua ja insuliinivastetta. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005,18.)

Puhdistettujen sokereiden eli sakkaroosin, fruktoosin ja muiden suussa nopeasti hajoavien hiilihydraattien saanti ei saisi ylittää 10 energiaprosenttia vuorokaudessa. Ruoan runsas sokeripitoisuus vaikuttaa negatiivisesti ruoan ravintoainetiheyteen ja sokeroitujen juomien sekä makeisten runsas käyttö voi aiheuttaa ylipainoa ja hampaiden reikiintymistä. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005,18.)

Proteiinit. Proteiinien saanti kokonaisenergiansaannista tulisi olla 10–20 %. Proteiinit toimivat elimistön rakennusaineena. Proteiineja saadaan pääasiassa eläinkunnan tuotteista kuten vähärasvaisista maitotuotteista, kanasta, kalkkunasta, kalasta, kananmunasta ja palkokasveista. Proteiinin laatu voidaan määrittellä sen sisältämien aminohappojen mukaan. Eläinproteiinien laatu on parempi kuin kasvi-proteiinien laatu, koska eläinproteiinissa on kaikkia ihmiselle välttämättömiä aminohappoja, kun taas kasvi-proteiineista niitä puuttuu aina yksi tai useampi. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 20; Niemi 2006, 28–29.)

Liiallisesta proteiinien saannista ei ole havaittu olevan terveydelle haitallisia vaikutuksia. Suomalaisten proteiinien saanti on riittävää eikä muutoksiin sen vuoksi ole tarvetta. Ainoastaan pitkäaikaissairailta sekä vanhuksilla saattaa esiintyä proteiinin puutetta. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2005, 20.)

2.1.2 Vitamiinit ja kivennäisaineet

Vitamiineja tarvitaan ihmisen aineenvaihduntaan ja koska elimistö ei pysty itse valmistamaan niitä, ne täytyy saada ruuasta. Hyvin koostettu ruokavalio takaakin sen, että suojaravintoaineita eli vitamiineja ja kivennäisaineita saadaan riittävästi. Liian vähäinen vitamiinien saanti vaikuttaa heikentävästi elimistön toimintaan ja se laskee myös yleiskuntoa. Pienetkin päivittäiset vitamiiniannokset riittävät ehkäisemään erilaisten puutosten syntymistä. Vitamiinit jaotellaan liukoisuutensa perusteella kahteen eri ryhmään. Rasvaliukoisia vitamiineja ovat A-, D-, E- ja K-vitamiinit ja vesiliukoisia vitamiineja ovat B- ja C-vitamiinit. Rasvaliukoiset vitamiinit varastoituvat maksaan ja rasvakudokseen, josta ne vapautuu vasta tarvittaessa. Täydet varastot saattavat riittää jopa vuodeksi, joten näiden vitamiinien päivittäinen saanti ei ole tarpeellista hyvän varastoinnin vuoksi. Rasvaliukoisten vitamiinien puute alkaakin näkyä vasta sitten kun niiden saanti on ollut pitkän aikaa vähäistä. (Ilander ym 2006, 114.)

Vesiliukoiset vitamiinit eivät varastoidu yhtä hyvin kuin rasvaliukoiset vitamiinit, joten niitä ei voi syödä varastoon. Myös liikasaannin riski on paljon pienempi kuin

rasvaliukoisten vitamiinien kohdalla, koska vesiliukoisuutensa vuoksi ylimäärät eritetään tehokkaasti. Vesiliukoisten vitamiinien saanti päivittäin on suositeltavaa, mutta ei pakollista, koska myös näitä vitamiineja pystytään varastoimaan, mutta vain pari viikoksi. Muutamien päivien puutteellista saantia ei voida korvata suurella kerta-annostuksella, koska suuri osa saannista jää imeytymättä tai joudutaan erittämään. (Ilander ym 2006, 114.)

Hyviä D-vitamiinien lähteitä ovat erilaiset kalat, kananmuna ja vitaminoidut maitovalmisteet. Ihon alla on D-vitamiinin esiastetta, jonka auringon UVB-valo muuttaa D-vitamiiniksi. (Kotiranta 2007, 214, 215.)

Tietyt kivennäisaineet ovat ihmiselle yhtä elintärkeitä kuin vitamiinit. Kivennäisaineet luokitellaan niiden päivittäisen tarpeen perusteella mikrokivennäisaineisiin eli hivenaineisiin ja makrokivennäisaineisiin. Hivenaineita ovat rauta, sinkki, kupari, kromi, seleeni ja jodi. Näiden tarve on alle 100 mg/vrk. Makrokivennäisaineita ovat kalsium, kalium, natrium, magnesium ja fosfori. Näiden kivennäisaineiden tarve on yli 100 mg/vrk. Ihmisen elimistössä on edellä mainittujen kivennäisaineiden lisäksi myös muita kivennäisaineita kuten mangaania, booria ja vanadiinia. Myös näillä kivennäisaineilla on elimistössä tärkeitä tehtäviä, mutta niiden tarvetta ei tunneta. Elimistö käyttää kivennäisaineita entsyymien toimintaan, mutta tämän lisäksi niitä tarvitaan myös neste- ja happo-emästasapainon säätelyyn, hermosignaalien välittämiseen, lihasten ja sydämen supistumisreaktioon ja antioksidanttipuolustukseen. Kivennäisaineita saadaan mm. maitovalmisteista, kalasta, täysjyväviljavalmisteista, lihasta ja maksasta. (Ilander ym 2006, 115; Kotiranta 2007, 226.)

2.2 Erityisruokavaliot

Ruoka-allergiat ovat yliherkkyyksiä eli ne ovat ruoan aiheuttamia haitallisia vaikutuksia. Allergian oireita ovat erilaiset iho-oireet, suolen toiminnan häiriöt tai hengitysoireet. Ruoka-allergiassa ja ruokayliherkkyydessä ruokavaliohoitona on oireita aiheuttavan ruoka-aineen käytön rajoittaminen oireenmukaisesti. Ruokavaliohoidon on oltava turvallista ja sen on turvattava riittävä ravinnon saanti. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 166–167)

Yleisimpiä erityisruokavalioita ovat gluteeniton, vähälaktoosinen tai laktoositon sekä maitoallergisen ruokavalio. Allergiaa aiheuttavat allergeenit ovat kasvi- tai eläinperäisiä proteiineja. Yhdessä ruoka-aineessa saattaa olla useita erilaisia allergeeneja. Arviolta 90 % allergeeneista on maidon, vehnän, rukiin, ohran, kauran, kananmunan, kalan, äyriäisten, soijan, maapähkinän, pähkinöiden, sellerin, sinapin ja seesaminsiemmenten sisältämien proteiinien aiheuttamaa. (Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry 2009, 166; Tie sydämeen, [Viitattu 22.3.2010].)

Keliakiassa vehnän, rukiin ja ohran sisältämä valkuainen, gluteeni, aiheuttaa ohutsuolen limakalvolla tulehduksen ja suolinukan vaurion. Vaurion vuoksi ravintoaineiden imeytyminen häiriintyy. Keliakia voi alkaa missä iässä tahansa, mutta nykyisin suurin osa keliakikoista diagnosoidaan aikuisiässä. Keliakian ainoa hoito on elinikäinen gluteeniton eli keliakiaruokavaliohoito. Keliakiaruokavalio sisältää gluteenittomia elintarvikkeita, erittäin vähän gluteenia sisältäviä elintarvikkeita sekä ns. gluteenitonta kauraa eli kauraa, joka ei ole tuotantoprosessin missään vaiheessa kontaminoitunut gluteenipitoisilla viljoilla. (Keliakialiitto, [Viitattu 30.3.2010].)

Laktoosi-intoleranssi syntyy maitosokerista eli laktaasista, joka ei pilkkoudu ja pääse näin imeytymään ohutsuoletta. Laktoosi-intoleranttien ruokavaliossa laktoosin määrää vähennetään eli käytetään mm. vähälaktoosisia tai laktoosittomia maitovalmisteita sekä kypsytettyjä juustoja. (Tie sydämeen, [Viitattu 22.3.2010].)

Maitoallergiasta kärsivä henkilö saa oireita maidon valkuaisaineista eli proteiineista. Maitoallergiaa esiintyy useimmiten pienillä lapsilla, mutta sitä tavataan myös aikuisiässä. Maidottomassa ruokavaliossa vältetään kaikkia maitovalmisteita kuten maitoa, piimää, kermaa, jogurttia, viiliä, jäätelöä ja juustoa. (Tie sydämeen, [Viitattu 22.3.2010].)

2.3 Lounasruoan ravitsemuksellisen laadun kriteerit

Ravitsemussuosittelujen pohjalta on kehitetty neljä kriteeriä, joilla voidaan arvioida lounasruoan laatua. Nämä kriteerit ovat peruskriteeri, rasvakriteeri, suolakriteeri ja tiedotuskriteeri. (Vanhala ym. 2004, 16.)

Peruskriteeri. Peruskriteerin täyttyessä, on asiakkaalla mahdollisuus valita päivittäin lounaalla margariini tai kevyt margariini, rasvaton maito, tuoreet kasvikset tai tuoresalaatti sekä ruisleipä tai ruisnäkkileipä. Lounasaterian perusta tulisi luoda kasviksista. Kasviksia tulisi tarjota joka päivä runsaasti eri muodoissa. Niitä tulisi olla salaatteina, raasteina, keitettyinä lisäkkeinä sekä ruokien osana esim. kastikkeissa, padoissa ja laatikoissa. Kasviksista saadaan aterioihin vitamiineja ja kivennäisaineita ja ne tuovat ruokaan myös kevennystä sekä väriä. Salaatinkastikkeita ei saisi sekoittaa salaatin joukkoon vaan ne on tarjottava erikseen. Peruskriteeri kuvaa siis sitä, että lounaalla tulisi olla tarjolla päivittäin kuidun, vitamiinien ja kivennäisaineiden saantia sekä rasvan laatua parantavia vaihtoehtoja. (Vanhala ym. 2004, 16; Suomen sydänliitto 2000, 13)

Rasvakriteeri. Ruoanvalmistuksessa tulisi kiinnittää huomiota lounasruoan rasvan määrään ja laatuun. Rasvakriteerin avulla pystytään arviomaan onko ruoka liian rasvaista tai onko siinä liikaa kovaa rasvaa. Kriteerien mukaan paistettuja perunoita, uuniranskalaisia tai lohkopperunoita sekä kermaperunoita tulisi tarjota lounasruoaksi harvemmin kuin kerran viikossa. Makkarauokia tulisi olla tarjolla enintään kerran viikossa kun taas kalaruokia tulisi tarjota vähintään kerran viikossa. Ruoanvalmistuksessa tulisi käyttää kermaa ainoastaan kerran viikossa ja kerman tulisi olla kasvirasvapohjaista. Myöskään juustoa ei tulisi käyttää ruoanvalmistuksessa

kuin korkeintaan kerran viikossa ja myös sen tulisi olla kasvirasvapohjaista. Ruoanvalmistuksessa käytetyn lihan ja jauhelihan tulisi olla vähärasvaista ja lihan ja kalan paistamiseen ei tulisi käyttää voita tai voi-kasviöljyseosta. Perunasoseen valmistuksessa ei myöskään tulisi käyttää voita tai voi-kasviöljyseosta. Vaikka kaikki edellä mainitut kohdat eivät täytyisi, ei se kuitenkaan tarkoita sitä, että ruoka ei olisi ravitsemussuosituksen mukaista tai että siinä olisi liikaa rasvaa. (Vanhala ym. 2004, 16–17.)

Suolakriteeri. Suolakriteerin avulla pystytään arviomaan lounasruoan valmistamiseen käytettyä suolan määrää. Suolaa tulisi lisätä ruoanvalmistuksessa ainoastaan ohjeen mukaan. Tämä varmistaa sen, että suolan käyttö on valvottua ja tasalaatuista eikä se näin riipu ruoanvalmistajan makutottumuksista. Kokonaisessa ateriassa suolamäärä saisi olla korkeintaan 0,2 g/ 100 kcal. Keitettyihin perunoihin, kypsennettyihin kasviksiin ja riisiin tai makaroniin ei tulisi käyttää suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita. Vähäsuolaista leipää tulisi olla tarjolla lounaalla vähintään 2-3 kertaa viikossa, koska leipä on suuri yksittäinen suolan lähde. Runsas suolan saanti kohottaa verenpainetta, aiheuttaa turvotusta, saattaa lisätä luuston haurastumista sekä pahentaa astmaa. (Vanhala ym. 2004, 17; Suomen sydänliitto 2000, 19–20.)

Tiedotuskriteeri. Tiedotuskriteerin avulla pystytään tarkastelemaan sitä, miten hyvin asiakkaille viestitetään suositeltavasta ateriakokonaisuudesta. Tiedotuskriteeri toteutuu hyvin, jos asiakkailla on nähtävillä malliateria oikeanlaisen lounasaterian kokoamisesta viikoittain. Hyvää palvelua on kertoa asiakkaalle eri ruokavaihtoehtojen koostumus eli ruoan terveellisyys, ravinto-arvo sekä ruoan ainesosat. (Vanhala ym. 2004, 17; Suomen sydänliitto 2000, 23.)

2.4 Ruokalistasuunnittelu

Aterioiden ja ruokalistojen suunnittelu perustuu sekä ravintoloissa että suurkeittiössä niiden toiminta-ajatukseen, liikeideaan sekä asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Suurkeittiöissä ruokalista suunnitellaan yleensä pidemmälle aikavälille kuten useamman viikon ajalle, mikä helpottaa suunnitteluvaiheessa sitä, että ruokalistasta saadaan sekä monipuolinen että vaihteleva. Erityisen tärkeää ruokalistan vaihtelevuus on silloin, kun asiakkaat syövät useita aterioita päivässä ja pitkän ajanjakson samassa paikassa. Sama ruokalaji tai raaka-aine ei saisi esiintyä ruokalistalla liian usein. Ruokalistaa suunniteltaessa olisi hyvä päättää, kuinka usein jotain tiettyä ruokalajia saa tarjota. Aterioita suunniteltaessa tulisi huomioon ottaa myös se, miten paljon työtä valmistettavat ruokalajit ja niistä koostetut ateriat päivittäin aiheuttavat. Ateria- ja ruokalistasuunnittelu antavat pohjan keittiössä tapahtuvan työn suunnittelulle kun taas ruokaohjeiden vakiointi helpottaa ruoan ravintosisällön ja kustannusten laskentaa. (Lampi, Laurila & Pekkala. 2001, 105; Airaksinen ym. 1994,76; Suominen 2000, 18.)

Suurkeittiöiden ruokalista suunnitellaan useaksi viikoksi kerrallaan ja ruokalistan perustan muodostaa runkoruokalista, josta löytyy yleensä esimerkiksi pääruoan pääraaka-aineet sekä ruokalajien tyyppivaihtelut. Runkoruokalistaa on helppo muuttaa tarvittaessa esimerkiksi raaka-aineiden saatavuuksien vaihtelujen vuoksi. Ruokalista tulisi olla kiertävä ja sen kiertoaika on yleensä kuusi viikkoa keittiöstä riippuen. Vaikka keittiöstä löytyisi runkoruokalista, on sen pohjalta kuitenkin hyvä tarkentaa ruokalistaa esim. viikoittain. (Lampi ym. 2001, 105–106; Airaksinen ym. 1994, 76.)

Työpaikkaruokailijoiden määrää ja asiakastyytyvääisyyttä pystytään lisäämään tarjoamalla asiakkaille useita eri lounasvaihtoehtoja. Yksi vaihtoehto tulisi olla kevytlounas, joka on energiamäärältään kevyempi ateria tavalliseen lounasruokaan verrattuna. Kevytlounaan ravintoainesisällön tulisi silti olla suositusten mukainen eli vaikka kevytlounaan energiamäärä on pienempi, ei sen laatu saisi kuitenkaan kär-

siä siitä. Leivän ja ruokajuoman tulisi kuulua myös kevytlounaaseen. Työpaikka-ruokalan tulee tarjota myös terveyden edellyttämiä erityisruokavaliota mahdollisuuksien mukaan. Aterian täydentäjäksi voidaan tarjota jälkiruoka, jonka tulisi olla vähäsokerinen ja – rasvainen. (Airaksinen ym. 1994, 76.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Sana asiakas on tullut sanastoomme yli 100 vuotta sitten, mutta silti monet yritykset yrittävät yhä määritellä sitä. Asiakkaalla voi olla monta eri muotoa, joita ovat esimerkiksi kuluttaja, tukkumyyjä tai business to business - organisaatio. Kuluttaja voi olla henkilö, joka ostaa tuotteen tai palvelun vähittäismyyntikaupasta itselleen kun taas tukkumyyjä ostaa tuotteita myydäkseen ne eteenpäin. Business to business- organisaatio taas on yritys, joka ostaa tuotteita ja yhdistää ne omiinsa. Eli asiakas voi siis olla joko henkilö, yritys tai jokin muu organisaatio. Erilaiset asiakastyypit tekevät erilaisia vaatimuksia organisaatioiden myynti- ja markkinointisuunnitteluun. Organisaatio, joka huomaa ja tunnistaa asiakkaan tarpeen sekä pystyy vastaamaan siihen, saa helposti vallattua hyvän markkinapaikan tuotteelleen tai palvelulleen. Hyvä suhde asiakkaan ja organisaation välillä takaa yleensä sen, että kohtaamisia asiakkaan kanssa tulee olemaan jatkossakin ja tämä taas tietää myyntiä organisaatiolle. (Sharp 2003, 2; Rope 2000, 536.)

Viertolan (2009) mukaan pelkästään yksi heikko lenkki henkilökunnassa saattaa tuoda yritykselle huonon maineen ja pahimmassa tapauksessa yrityksen huono maine voi kaataa koko firman. Asiakkaiden mielikuvat yrityksestä syntyvät monista eri asioista, joita voivat olla esimerkiksi melu, haju tai liiketilan yleisilme. Asiakaspalvelusta asiakas tekee mielikuvan ja johtopäätöksen ensikohtaamisessa. Tärkeää on jo se, tervehditäänkö asiakasta hänen saapuessaan liikkeeseen vai ei. Vasta ensikohtaamisen jälkeen asiakkaan huomio kiinnittyy yleensä liikkeen tiloihin ja muihin olosuhteisiin.

3.1 Asiakaspalvelu

Asiakkaan kohtaaminen alkaa hänen huomioinnistaan. Jos asiakas jätetään huomioimatta, saattaa hänestä tuntua siltä, että häntä kohtaan ollaan välinpitämättö-

miä. Tämä taas johtaa siihen, että asiakas voi tuntea itsensä nöyryytetyksi. Asiakkaan huomaaminen on siis myös ihmisarvon antamista. (Pitkänen, R. 2006, 11.) Asiakaspalvelutilanteessa on monta eri tilanteeseen vaikuttavaa tekijää. Näitä tekijöitä ovat mm. asiakaspalvelija, asiakas, yritys sekä erilaiset tilannetekijät, jotka liittyvät asiakaspalvelijan ja asiakkaan ympäristöön. Asiakaspalvelijan osalta kohtaamiseen vaikuttavat hänen persoonansa, taustansa, kokemuksensa, palveluasenteensa ja osaamisensa. Asiakkaan puolelta kohtaamiseen vaikuttavat hänen persoonansa, taustansa, kokemuksensa ja asenteensa, tunteet ja mielialat sekä muiden asiakkaiden käyttäytyminen. Asiakkaan mielialaan palvelutilanteessa voi vaikuttaa palveluympäristö ja sen ilmapiiri, palveluprosessin sujuvuus, mahdollisten häiritsevien asiakkaiden käsittelyminen sekä palvelun odottaminen. Muiden asiakkaiden samankaltaisuudella on merkitystä tilanteissa, joissa ollaan fyysisesti lähekkäin kuten jonotustilanteessa. (Aarnikoivu 2005, 93–94; Ylikoski 2001, 90–91.)

Asiakaspalvelutilanteessa ensivaikutelma on tärkeä, koska se muodostaa asiakkaalle mielikuvan yrityksestä. Hyvä ensivaikutelma vaikuttaa asiakkaaseen siten, että hän antaa tarvittaessa anteeksi ja tulkitsee asiat yleensä ensisijaisesti positiivisesti. Huono ensivaikutelma saattaa tehdä asiakkaasta kriittisen, asiakas ei siedä virheitä ja hän tulkitsee yrityksen toimintaa negatiivisesti. Ensivaikutelman kautta tapahtunut asennoituminen asiakaspalvelijaan ja yritykseen on suhteellisen pysyvä. Vaikka mielikuva yrityksestä on syntynyt, tarkentuu ja rakentuu se silti joka kohtaamisella eli asiakkaan mielikuva yrityksestä on käymistilassa. (Aarnikoivu 2005, 93–94.)

Lundbergin (2002, 5–7) mukaan liiketoiminnan viimeinen eli ratkaiseva asia on asiakkaan palveleminen. Vaikka myytävän tuotteen osalta kaikki olisi kunnossa eli tuote on toimiva, se löytyy asiakkaan sitä tarvittaessa ja myös hinnoittelu on kohdallaan, voi huono ja taitamaton asiakaspalvelija silti pilata koko kaupan. Kun taas asiakasta palvellaan hyvin, hän luultavasti ostaa tarvitsemansa tuotteen ja palaa liikkeeseen myös uudelleen. Tämän mukaan palvelutapahtuman keskipiste on siis asiakas eikä itse tuote.

3.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan tyytyväisyys syntyy erilaisista kokemuksista, joita hän kohtaa yrityksessä, jossa on asioimassa. Asiakkaan ja yrityksen välillä syntyy kontakteja, joita ovat henkilöstökontaktit, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit ja miljöökontaktit. Henkilöstökontaktit muodostuvat asiakaspalvelusta ja myyntihenkilöstöstä, tuotekontaktit tuotteen toimivuudesta ja kestävydestä, tukijärjestelmäkontaktit atk-järjestelmistä, puhelin- ja tilausjärjestelmistä sekä laskutuksesta ja miljöökontaktit toimipaikan sisustuksesta ja siisteydestä. Nämä kontaktit mielletään joko positiivisiksi tai negatiivisiksi sen perusteella, ovatko ne olleet odotusten mukaiset vai eivät. Kuluttaja on siis tyytyväinen, jos palvelu on antanut hänelle sen, mitä hän odottikin. Pettymyksiä ja tyytymättömyyttä tapahtuu silloin, jos kuluttajan odotukset ovat olleet suuremmat kuin hänen kokemansa hyöty palveluun. (Rope 2000, 537; Ylikoski 2001, 109.)

Jos asiakas on tyytymätön palveluun, syntyy siitä yleensä negatiivinen tunnereaktio. Tämä tunnereaktio voi saada kuluttajan jättämään asian sikseen tai hän voi lakata käyttämästä kyseisen organisaation palveluja. Kuluttaja voi myös pyytää palvelun tuottajalta hyvitystä tai hän voi viedä asian eteenpäin esimerkiksi kuluttajaviranomaisille. Tyytymätön asiakas kertoo huonoista kokemuksistaan helposti tuttavilleen ja tällainen negatiivinen viestintä on markkinoinnin kannalta erittäin haitallista. Tyytyväinen asiakas taas puolestaan pysyy luultavasti yrityksen asiakkaana ja positiivisessa tapauksessa kertoo hyvistä kokemuksista myös eteenpäin. (Ylikoski 2001, 109–110.)

Siihen, että asiakas on tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuudessaan, vaikuttavat yksittäisten palvelutilanteiden onnistumiset. Tämän vuoksi asiakkaan tyytyväisyyttä pystytään tarkastelemaan sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että kokonaistyytyväisyytenä. Vaikka asiakas olisi tyytymätön yhteen tiettyyn palvelutapahtumaan, voi hän silti olla tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena. Sama asia voi olla myös päinvastoin eli asiakas on tyytymätön organisaatioon, mutta tyytyväinen sen johonkin tiettyyn yksittäiseen palveluun. (Ylikoski 2001, 155.)

3.3 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaan tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa ja sen tarjoamia palveluja kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa tyytyväisyyttä eli kaikki eri tyytyväisyyteen vaikuttavat osatekijät täytyy sisällyttää tutkimukseen, jotta asiakastyytyväisyys saadaan selvitettyksi. Asiakastyytyväisyystutkimuksella saatujen vastausten perusteella pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja toteuttamalla tutkimus uudestaan, pystytään myös seuraamaan, miten tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyystutkimus onkin jatkuva tutkimus eli se toteutetaan jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin. (Rope & Pöllänen, 1998, 83, 85; Ylikoski, 2001, 156.)

Asiakastyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden kartoitukseen sopii kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen tulokset ovat laadullisia mm. silloin, jos esimerkiksi henkilökunnan iloisuus tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyttä. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa ryhmäkeskusteluna tai kriittisten tapausten tekniikalla, jossa asiakkaita pyydetään muistelemaan kokemiaan asiakaspalvelutilanteita ja kuvailemaan, jos niissä oli jotain erityisen hyvää tai huonoa. Menetelmää voidaan käyttää myös niin, että palveluhenkilöstö saa kertoa palvelutilanteista, joissa he ovat kohdanneet hankalia asiakkaita. Kun kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saadut tyytyväisyystekijät on selvillä, voidaan ryhtyä laatimaan kyselylomaketta. Kyselylomaketta käytetään asiakastyytyväisyyden kvantitatiiviseen mittaamiseen, joka puolestaan kertoo asiakastyytyväisyyden määrästä. Kyselylomakkeen käyttäminen takaa sen, että kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla. (Ylikoski, 2001, 158–160.)

Kyselylomakkeen kysymysten laatimisessa on tärkeää se, käytetäänkö avoimia kysymyksiä vai valmiiksi luokiteltuja eli strukturoituja kysymyksiä. Valmiiksi luokitellut kysymykset helpottavat saatujen tietojen analysointia kun taas avointen kysymysten vastaukset ovat vaikeita käsitellä ja luokitella. Vaikka kyselylomakkeen kysymykset olisivat strukturoituja, on kyselylomakkeen lopussa yleensä silti myös muutama avoin kysymys, joiden avulla asiakas saa tuoda mielipiteensä esille jostain asiasta omin sanoin. Kysymysten yksityiskohtaisuus kannattaa miettiä niin,

että tutkimuksesta ei tulisi liian pitkä ja yksityiskohtainen, koska se vähentää vastaajien määrää. Tämä vaikuttaa myös siihen, että tutkimuksen tekninen ja toiminnallinen toteutus tulisi liian raskaaksi. Jokaisen kysymykseen olisi hyvä tehdä tilaa avoimille kommentteille, joissa asiakas voi kertoa mitkä asiat aiheuttivat tyytymättömyyttä niissä seikoissa, joissa asiakas oli tyytymätön tai päinvastoin jos hän oli tyytyväinen. (Ylikoski, 2001, 163; Rope & Pöllänen, 1998, 89, 98–100.)

Asiakastyytyväisyystietojen kerääminen tapahtuu tavallisesti postitse tai puhelinhaastattelujen avulla, mutta tietojen keräämiseen voidaan käyttää myös Internetiä. Kaikkien asiakkaiden mielipiteen kysyminen on usein mahdotonta ja tällöin asiakaskunnasta otetaankin tilastollinen näyte ja tutkimus kohdistetaan vain ainoastaan näille valituille asiakkaille. Asiakastyytyväisyystutkimus voidaan myös rajata vaikka ainoastaan uusiin asiakkaisiin tai kanta-asiakkaisiin. (Ylikoski, 2001, 165) Tutkimustieto tulisi kerätä silloin kun tutkimuksen kohdejoukko on parhaiten tavoitettavissa. Tutkimusta ei siis kannata tehdä esimerkiksi joulun tai kesälomien aikaan, koska silloin vastaajia on vaikea tavoittaa. (Rope, 2000, 445.)

Tutkimuksesta saatu aineisto analysoidaan, jonka perusteella ratkaistaan millaisia mahdollisia toimenpiteitä saadut vastaukset aiheuttavat organisaation toiminnassa. Asiakastyytyväisyystietoja tarkastellaan vain prosenttilukujen ja keskiarvojen avulla. Tutkimuksen tuloksena saadaan selville asiakkaiden tyytyväisyyden taso ja myös se, miten hyvin organisaatio on menestynyt asiakkaille tärkeissä asioissa. Tulokset esitetään yleensä taulukkoina ja kuvioina. Tyytyväisyystason ollessa hyvä, tulee samaa tasoa pitää yllä myös jatkossa. Asiakastyytyväisyyden parantaminen vaatii organisaatiolta erilaisia panostuksia ja nämä yleensä aiheuttavat myös lisäkustannuksia. Tällöin organisaation tulee miettiä, miten paljon se on valmis parantamaan asiakastyytyväisyyttä ilman, etteivät kustannukset nouse suuremmiksi kuin tuotot. (Ylikoski, 2001, 165–167.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LOUNASRUOASTA SEINÄJOEN TERVEYSKESKUKSESSA

4.1 Seinäjoen terveyskeskus

Seinäjoen terveyskeskuksen pääterveysasema sijaitsee Seinäjoella. Terveyskeskuksessa on tällä hetkellä kolme vuodeosastoa, joissa potilaita on yhteensä n. 100. Seinäjoen terveyskeskus on jakanut kantakaupungin alueen kolmeen väestövastuualueeseen, jotka ovat Keskusta - Niemistönmaa, Länsi-Pohja ja Eteläinen alue. Pääterveysaseman lisäksi terveyskeskuksen palveluja on saatavilla myös eri palvelukeskuksissa, palvelutaloissa ja kouluilla. Kantakaupungin lisäksi terveyskeskus palvelee asiakkaitaan eri toimipisteissä Peräseinäjoen, Nurmon, Ylistaron ja Isonkyrön alueella. Seinäjoen asukasluku on tällä hetkellä noin 57 000. (Seinäjoen terveyskeskus, [Viitattu 18.3.2010]; Seinäjoen kaupunki, [Viitattu 18.3.2010].)

4.2 Seinäjoen terveyskeskuksen keittiö

Seinäjoen terveyskeskuksen keittiö on rakennettu vuonna 1975 ja saneeraus siihen on tehty vuonna 1993. Viimeisen kymmenen vuoden aikana on keittiön kaikki koneet ja laitteet uusittu. Terveyskeskuksen keittiön työnjohdosta vastaavat ravitsemispäällikkö Ritva Lindahl sekä ravitsemistyönjohtaja Maija Kuusikko. Heidän lisäksi keittiöllä työskentelee kolme keittäjää ja 13 ravitsemistyöntekijää. (Lindahl, 2010.)

Ruokalistan suunnittelu ja ruokien valmistus. Ruokalistan suunnittelusta vastaavat ravitsemispäällikkö Ritva Lindahl ja ravitsemistyönjohtaja Maija Kuusikko. Keittiöllä ei käytetä runkoruokalistoja ja ruokalista tehdään valmiiksi aina noin kolmeksi viikoksi eteenpäin. Ruokalistaan suunnitellaan yhdeksi päiväksi lounas, lou-

naan jälkiruoka, päivällinen ja iltapala. Salaattilista suunnitellaan erikseen. (Lindahl, 2010.)

Lounasruoan valmistaa päivittäin kolmesta keittäjästä yksi. Toiset kaksi keittäjää tekee joko jälkiruoan tai päivällisruoan työvuorosta riippuen. Keittäjien vapaapäivinä jälkiruoan tai päivällisen valmistuksen hoitaa joku ravitsemistyöntekijöistä. Keittäjät valmistavat ruoat yleensä ilman reseptiä, koska he muistavat ulkoa mitä raaka-aineita tulee mihinkin ruokaan. Ruoan maustaminen tapahtuu jokaisen keittäjän oman maun mukaan. Jokainen heistä lisää ruokaan suolaa ja muita mausteita sen mukaan, mitä makuja ruoka heidän mielestään tarvitsee. Jälkiruokaan laitetaan sokeria aina yksi litra kymmentä litraa kohti, mutta tämän lisäksi jokainen jälkiruokan tekijä lisää sokeria vielä tarvittaessa oman maun mukaan. Jälkiruokan tekijä saa itse päättää myös sen, mitä jälkiruokaa hän haluaa valmistaa päivälliselle, koska sitä ei suunnitella ruokalistaan etukäteen. Jos esimerkiksi kevyt maitoissa on parasta ennen päiväys menossa umpeen ja maitoja ei ehditä käyttää ennen sitä, valmistetaan niistä päivälliseksi esimerkiksi maitokiisseli. Yleensä päivällisjälkiruoksi tehdään jokin mehukeitto. (Lindahl, 2010.)

Lounas valmistetaan arkipäivinä n. 400 hengelle ja viikonloppuisin n. 250 henkilölle. Tällä hetkellä keittiöltä lähetetään terveyskeskuksen potilaiden lisäksi aamupala, lounas ja päivällinen myös eri vanhainkoteihin ja palvelukeskuksiin. Lounasta menee päivittäin myös Seinäjoen palolaitokselle, Seinäjoen katkaisuhuoltoon sekä Seinäjoen hammashoitolaan. (Lindahl, 2010.)

Terveyskeskuksen ruokasalin asiakkaat. Terveyskeskuksessa työskentelee lääkäreitä, eri tehtäviä tekeviä hoitajia, laitoshuoltajia, huoltomiehiä, opiskelijoita sekä keittiöhenkilökuntaa, joista suurin osa ruokailee lähes päivittäin terveyskeskuksen ruokasalissa. Terveyskeskuksen henkilökunnan lisäksi myös ulkopuolisilla asiakkailta on mahdollisuus syödä lounasta terveyskeskuksen ruokasalissa. Lounas tarjoillaan asiakkaille ruokasalissa sijaitsevasta linjastosta, joka toimii samalla myös keittiön kanttiinina. Lounaan lisäksi linjastossa on päivittäin tarjolla myös aamupala. (Lindahl, 2010.)

Seinäjoen palolaitos. Seinäjoen palolaitoksella työskentelee palopäällikkö, kaksi palomestaria, neljä asemamestaria, neljä ylipalomiestä sekä 16 palomiestä. Yhdessä työvuorossa työskentelee asemamestari, ylipalomies ja neljä palomiestä. (Ympäri vuorokautista turvallisuutta yhteensä 70 vuotta Seinäjoella, 2009.)

Palomiehen työtehtäviin kuuluvat hälytystehtävät, hälytysvalmiuden ylläpitotehtävät ja muut ei-hälytysluontoiset tehtävät. Palo- ja onnettomuustilanteissa palomiehen tehtävään kuuluu ihmisten pelastaminen ja aiheutuneiden vahinkojen rajoittaminen. Paloasemalla palomiehen työ on pääasiassa päivystysluontoista valmiudessa oloa. Hälytysvalmiuteen liittyvät kehittämis- ja ylläpitotehtävät ovat tärkeä osa palomiehen työtä. Palomiesten valmiutta ylläpidetään koulutuksen ja erilaisten harjoitusten avulla. Palomiehellä täytyy olla hyvä fyysinen ja psyykinen kunto sekä tarkka huomiointikyky ja nopea päätöksentekokyky. Palomiehen työssä tarvitaan myös paineensietokykyä sekä sopeutumista erilaisiin ja vaihteleviin työtilanteisiin ja -olosuhteisiin. (Haluatko palomieheksi, 6.11.2009)

4.3 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli saada selville Seinäjoen terveyskeskuksen- ja Seinäjoen palolaitoksen henkilökunnan mielipiteitä tämän hetkisestä lounasruoasta. Saatujen vastausten perusteella nähdään, ovatko asiakkaat tyytyväisiä lounaaseen vai tulisiko siihen tehdä jotain muutoksia. Seinäjoen terveyskeskuksen keittiöllä ei aikaisemmin ole tehty vastaavanlaista tutkimusta.

4.4 Tutkimusaineisto ja käytettävät menetelmät

Tutkimusaineisto ja tutkimuksen perusjoukko koostui Seinäjoen terveyskeskuksen henkilökunnasta ja Seinäjoen palolaitoksen työntekijöistä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella (Liite 1), jossa oli sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Otantana käytettiin kokonaisotantaa. Palomiesten lomakkeesta (Liite 2) jätettiin kokonaan

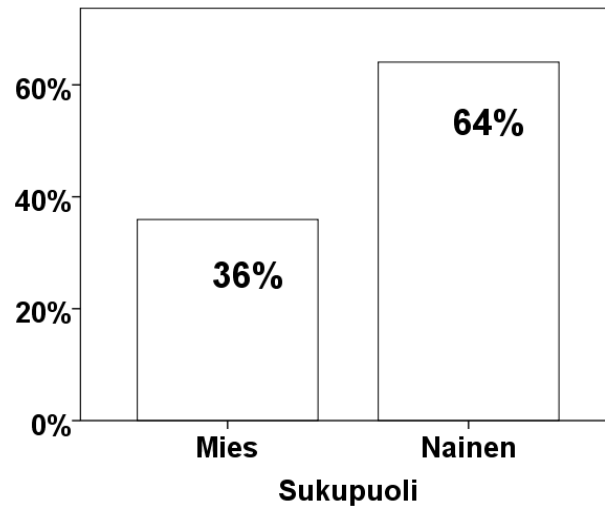
pois asiakastyytyvääisyyttä koskevat kysymykset, koska he eivät ruokaile terveyskeskuksen ruokasalissa. Terveyskeskuksen henkilökunnalle kysely tehtiin 21.1.2010. Lomakkeet jaettiin jokaiselle henkilökohtaisesti terveyskeskuksen ruokasalin ovella ja ne täytettiin lounaan aikana ruokasalissa. Lomakkeet palautettiin ruokalan oven luona olevaan palautelaatikkoon. Palomiesten kyselylomakkeet annettiin heidän mukaansa 21.1.2010 samalla kun he hakivat kyseisen päivän lounasruokansa. Lomakkeet palautettiin täytettynä 23.1.2010 lounasruoan haun yhteydessä. Saadut vastaukset käsiteltiin SPSS – ohjelmalla.

4.5 Tutkimuksen tulokset

Lomakkeita jaettiin terveyskeskuksen henkilökunnalle 65 kappaletta ja niitä saatiin takaisin 50 kappaletta. Terveyskeskuksen ruokasalissa käyneiden asiakkaiden lomakkeiden palautusprosentti oli 77. Palomiehille lomakkeita jaettiin 15 kappaletta ja takaisin lomakkeita saatiin 14 kappaletta eli heidän lomakkeiden palautusprosentti oli 93.

Perustiedot

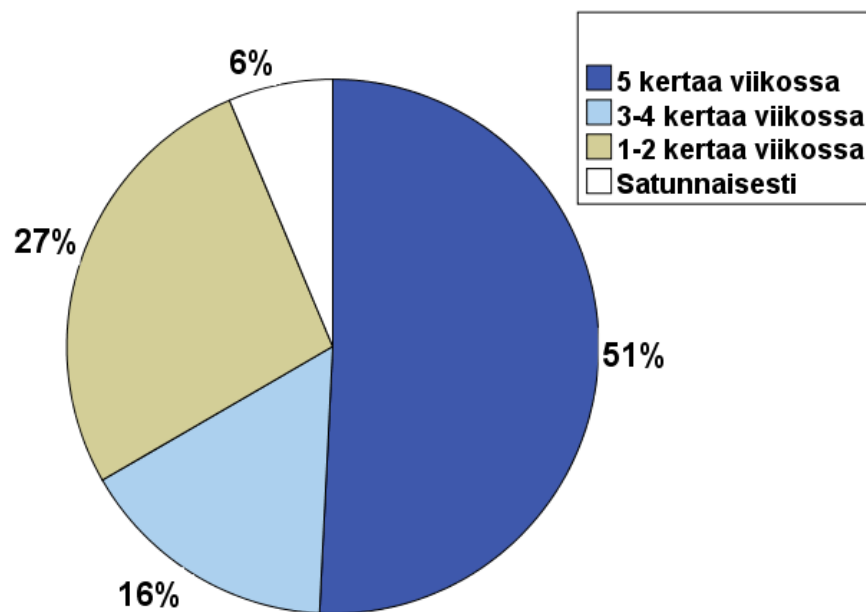
Suurin osa eli 36 % vastaajista oli iältään 51–60 vuotiaita. Pienin vastaajien ikäryhmä oli yli 60 vuotiaat, joita oli 8 %. Sekä 31–40 että 41–50 vuotiaita oli molempia 23 %. Vastaajista 10 % oli 21–30 vuotiaita. Vastaajista naisia oli 64 % ja miehiä 36 %. (KUVIO 1).



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=64).

Koulutukseltaan suurin osa vastaajista, 69 % oli suorittanut ammatillisen koulutuksen tai lukion. 27 % oli käynyt ammattikorkeakoulun tai yliopiston ja 2 % perus- tai kansakoulun.

Yli puolet, 51 % vastaajista syö terveyskeskuksen lounasta 5 kertaa viikossa kun taas 6 % syö lounaan vain satunnaisesti. (KUVIO 2.)

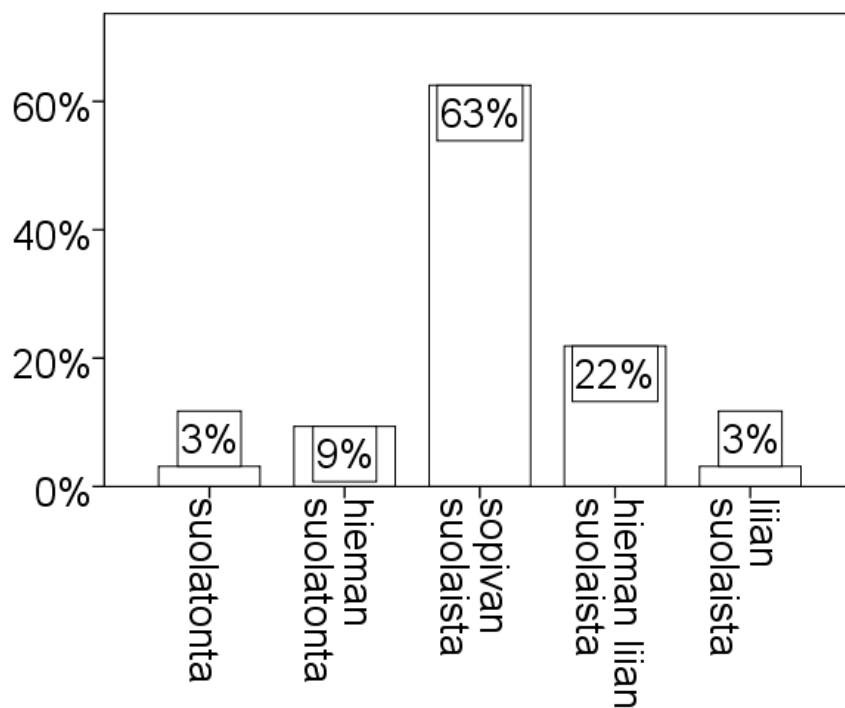


KUVIO 2. Asiakkaiden lounasruokailukerrat viikossa (n=64).

Lounasruoka

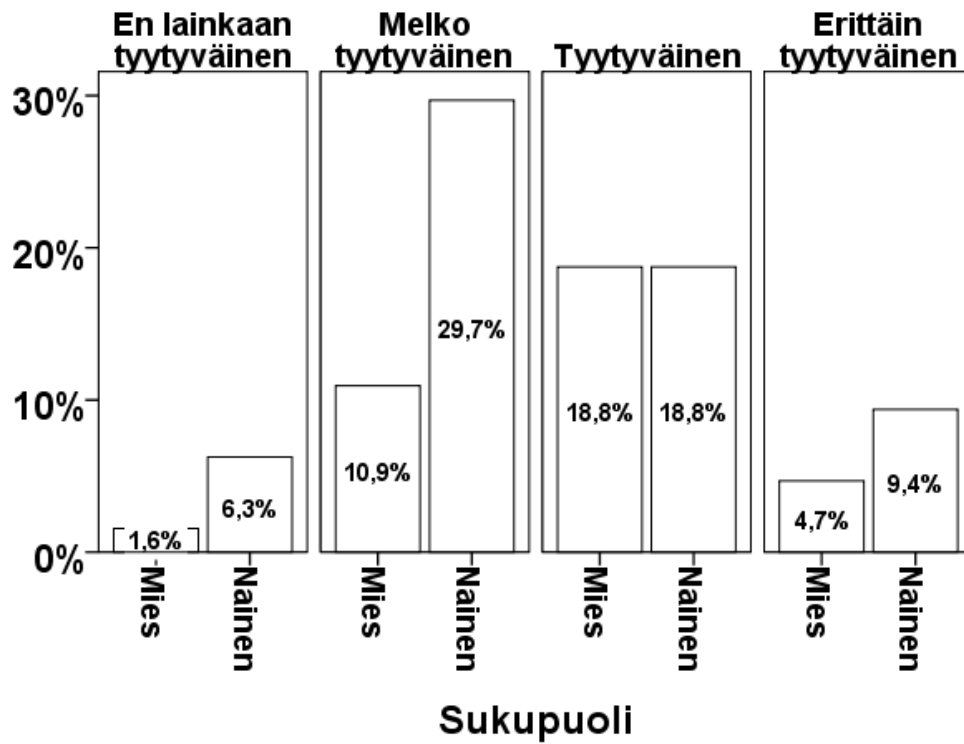
Vastaajista 54 % pitää ruokaa melko maukkaana ja 25 % on sitä mieltä, että ruoka on maukasta. 19 % vastaajista on sitä mieltä, että ruoka on hieman mautonta ja ainoastaan 2 % vastaajista pitää ruokaa mauttomana.

Selvästi suurin osa, 63 % pitää lounasruokaa sopivan suolaisena. 3 % vastaajista on sitä mieltä, että ruoka on suolatonta ja 3 % pitää sitä liian suolaisena. (KUVIO 3.)



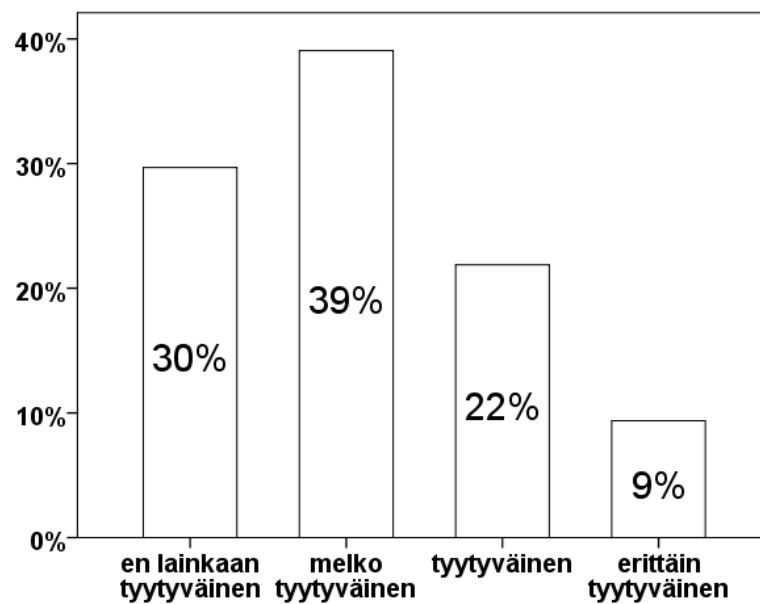
KUVIO 3. Tyytyväisyys lounasruoan suolaisuuteen (n=64).

Naiset ovat yleisesti tyytyväisempiä ruokalistan vaihteluun kuin miehet. Kuitenkin naisista 6,3 % ei ole lainkaan tyytyväisiä ruokalistan vaihteluun kun taas miehistä ei lainkaan tyytyväisiä ole kuin 1,6 %. (KUVIO 4.)



KUVIO 4. Tyytyväisyys ruokailian vaihtelevuuteen sukupuoleen verrattuna (n=64).

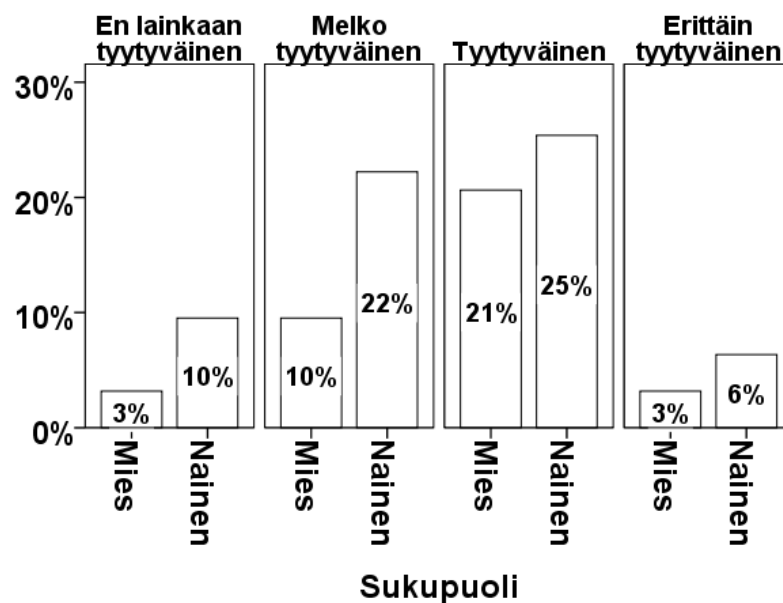
Jopa 30 % vastaajista ei ole tyytyväisiä salaattien vaihtelevuuteen ja ainoastaan 9 % on erittäin tyytyväisiä. (KUVIO 5).



KUVIO 5. Salaattien vaihtelevuus (n=64).

Suurin osa, 41 % vastaajista oli tyytyväisiä lisäkekasvisten vaihtelevuuteen. 34 % vastaajista oli melko tyytyväisiä ja 5 % erittäin tyytyväisiä. 20 % vastaajista ei kuitenkaan ollut lainkaan tyytyväisiä lisäkekasvisten vaihtelevuuteen.

Naiset ovat tyytyväisempiä jälkiruokien vaihteluun kuin miehet. Naisista 22 % on melko tyytyväisiä jälkiruokien vaihteluun kun miehistä heitä on vain 10 %. Miehistä ainoastaan 3 % prosenttia ei ole lainkaan tyytyväisiä jälkiruokien vaihteluun kun taas naisilla vastaava prosenttiluku on 10. (KUVIO 6.)

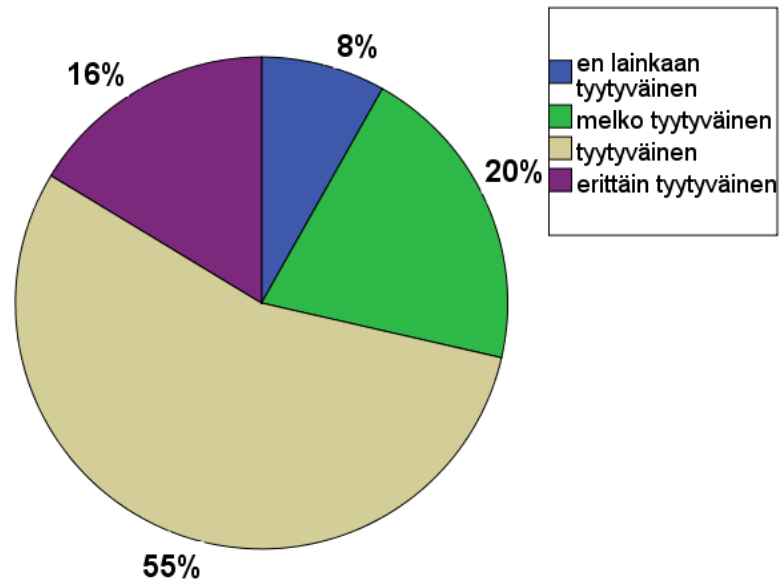


KUVIO 6. Tyytyväisyys jälkiruokien vaihtelevuuteen sukupuoleen verrattuna (n=64).

Melkein puolet eli 47 % vastaajista on erittäin tyytyväisiä ruokajumavaihtoehtoihin. 44 % vastaajista on tyytyväisiä ja 4 % melko tyytyväisiä ruokajumavaihtoehtoihin. Ainoastaan 3 % vastaajista ei ole lainkaan tyytyväisiä.

Terveyskeskuksen ruokasalin asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä ruoan lämpötilaan. 64 % ruokasalin asiakkaista oli tyytyväisiä, 24 % erittäin tyytyväisiä ja 12 % melko tyytyväisiä ruoan lämpötilaan. Myös palomiehet olivat tyytyväisiä ruoan lämpötilaan vaikka heille ruoka kuljetetaankin lämpöastioissa. 13 palomiestä oli sitä mieltä, että ruoka on sopivan lämmintä ja yhden mielestä ruoka on kuumaa.

Yli puolet, 54 % terveyskeskuksen ruokasalin asiakkaista on tyytyväisiä ruokasalin viihtyvyyteen. 8 % ruokasalin asiakkaista ei kuitenkaan ole lainkaan tyytyväisiä ruokasalin viihtyvyyteen. Yhdessä lomakkeessa ei ollut vastattu tähän kohtaan. (KUVIO 7.)

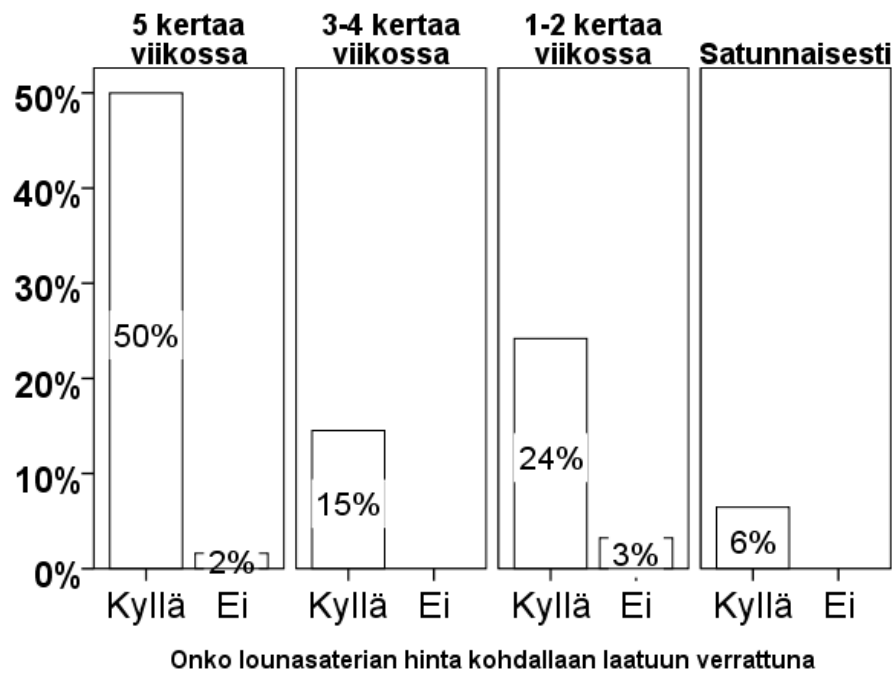


KUVIO 7. Ruokasalin viihtyisyys (n=50).

Palomiehiltä kysyttiin erikseen ruoan annoskokoa. Annoskokoon oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. 4 palomiestä oli tyytyväistä ja 4 melko tyytyväistä ruoan annoskokoon. Erittäin tyytyväisiä oli yksi palomiestistä. Viisi heistä ei ollut kuitenkaan lainkaan tyytyväistä annoskokoon.

Vastaajista 12 % noudattaa jotain erityisruokavaliota. Heistä kaikki ovat sitä mieltä, että erityisruokavaliot ovat laadultaan sellaisia kuin pitääkin.

Jopa 95 % vastaajista pitää hintaa kohdallaan laatuun verrattuna ja ainoastaan 5 % vastaajista on sitä mieltä, että hinta ei ole kohdallaan laatuun verrattuna. Seuraavassa kuviossa on vertailtu, miten vastaajien syöntikerrat vaikuttavat siihen, mitä mieltä he ovat ruoan laadusta hintaan verrattuna. (KUVIO 8.)

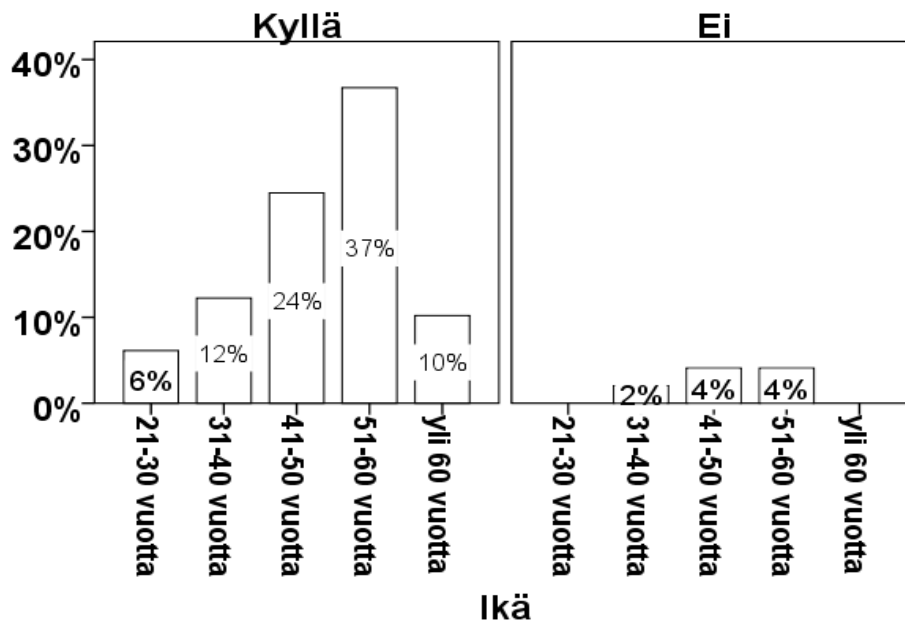


KUVIO 8. Tyytyväisyys hinta – laatu suhteeseen syömiskertojen useuteen verrattuna (n=64).

Vastaajista lähes puolet, 44 % on sitä mieltä, että he eivät saa tarpeeksi tietoa lounasruoasta. Asiakkaat haluaisivat tietää esimerkiksi tarkemmin ruokien ravintosisällöstä, valmistusaineista ja kalorimäärästä. Myös salaateista halutaan tietää, mitä ne sisältävät ja se, mistä maasta ruoka on peräisin.

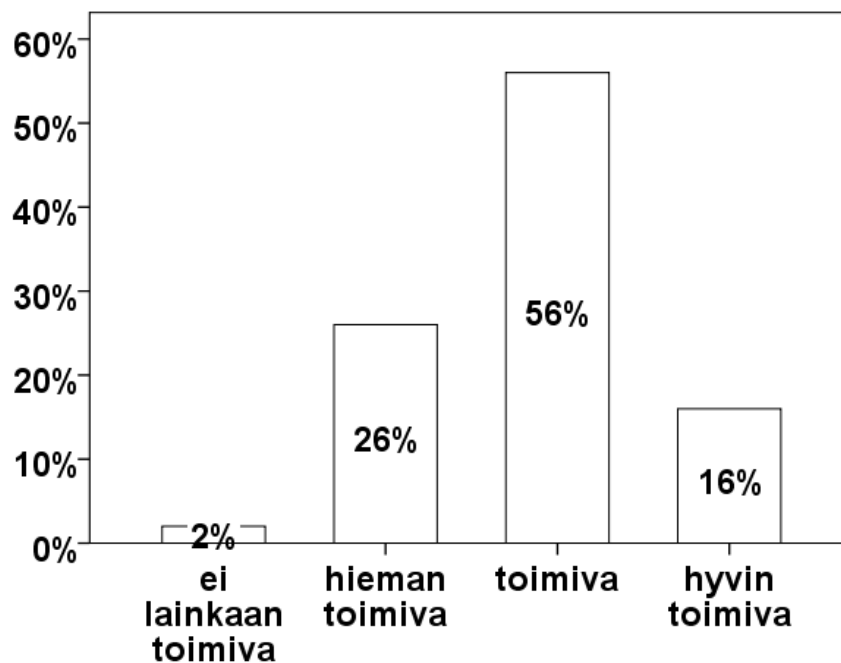
Asiakaspalvelu

88 % terveyskeskuksen ruokasalin asiakkaista on sitä mieltä, että asiakaspalvelu on kohteliasta ja asiallista. Yhdessä lomakkeessa ei ollut vastattu tähän kohtaan. Seuraavassa kuviossa on verrattu, miten ikä vaikuttaa siihen, mitä mieltä asiakkaat ovat saamastaan palvelusta. (KUVIO 9.)



KUVIO 9. Tyytyväisyys asiakaspalveluun ikäryhmittäin (n=50).

Vastaajat ovat tyytyväisiä ruokasalin tarjoilulinjaston toimivuuteen. Yli puolet vastaajista pitää linjastoa toimivana ja ainoastaan 2 % vastaajista on sitä mieltä, ettei linjasto ole lainkaan toimiva. (KUVIO 10.)



KUVIO 10. Tarjoilulinjaston toimivuus (n=50).

Kyselylomakkeen lopussa olleeseen avoimeen kohtaan tuli paljon kommentteja sekä lounasruoasta että asiakaspalvelusta (Liite 4).

5 POHDINTA

Asiakastyytyväisyyslomakkeesta oli tarkoitus tehdä selkeä ja nopeasti täytettävä, jolloin sen pystyy täyttämään ruokatauon lomassa ja itse lomakkeesta ei tullut yhtään negatiivista kommenttia. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että ne olisi helppo käsitellä SPSS – ohjelmalla. Kuten Rope & Pöllänen toteavat, jokaisen kysymykseen olisi hyvä tehdä tilaa avoimille kommentteille, joissa asiakas voi kertoa mitkä asiat aiheuttivat tyytymättömyyttä niissä seikoissa, joissa asiakas oli tyytymätön tai päinvastoin jos hän oli tyytyväinen. Melkein jokaisen kysymyksen yhteyteen jätettiin tilaa lisäkommenteille, jolloin kyselylomakkeesta saatiin kaikki irti.

Jaoin asiakastyytyväisyyslomakkeet henkilökohtaisesti jokaiselle ruokasaliin tulevalle ja kerroin mikä on tutkimuksen tarkoitus. Annoin myös asiasta lisätietoa niille, jotka sitä halusivat. Palomiesten lomakkeet annoin heidän mukaansa samalla kun he hakivat lounasruokansa ja lomakkeiden palautus tapahtui seuraavana päivänä samoin lounashaun yhteydessä. Sekä ruokasalissa käyneiden asiakkaiden että palomiesten lomakkeiden palautusprosentti oli hyvä. Asiakastyytyväisyystutkimuksen pitäminen ensimmäistä kertaa lounasruoasta varmasti lisäsi vastaajien mielenkiintoa ja heiltä tuli runsaasti myös lisäkommentteja lähes jokaiseen kysymykseen. Varmasti myös se vaikutti asiaan, että olin itse henkilökohtaisesti paikalla jakamassa lomakkeita. Ruokasalissa on jatkuvasti asiakkaiden täytettävänä lyhyt palautelomake, mutta vain todella harva asiakas täyttää sen. Suullisesti saatu palaute olisi myös hyvä aina kirjata ylös, jolloin kehitettävistä asioista voisi keskustella vaikka henkilökuntapalaverissa. Kuten Ylikoski (2000, 155–156) toteaa, suora asiakkailta saatu palaute ja tutkimukset ovat kattava yhdistelmä asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Jopa 30 % vastaajista ei ollut tyytyväisiä ja 30 % vain melko tyytyväisiä lounasruoan salaattien vaihtelevuuteen. Lisäkekasvisten vaihteluun sen sijaan oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Vanhala ym. (2004, 16) toteaa, että lounasaterian perusta tulisi

luoda kasviksista. Kasviksia tulisi tarjota joka päivä runsaasti eri muodoissa. Niitä tulisi olla salaatteina, raasteina, keitettynä lisäkkeinä sekä ruokien osana esim. kastikkeissa, padoissa ja laatikoissa. Kasviksista saadaan aterioihin vitamiineja ja kivennäisaineita ja ne tuovat ruokaan myös kevennystä sekä väriä. Tämä kriteeri ei täyty terveystieteiden lounaalla. Viikonloppuisin on vain harvoin tarjolla min-käänlaisia tuoresalaatteja. Salaattivaihtoehtoina on viikonloppuisin ainoastaan majoneesipohjaisia valmissalaatteja. Keitetyjä lisäkekasviksia on tarjolla lähes päivittäin paitsi silloin, kun kasvikset ovat ruoan osana kuten pavut kastikkeessa. Asiakkaat olivat salaattien kohdalla myös tyytymättömiä siihen, että vahvoja ruoka-aineita kuten selleriä ja sipulia sekoitetaan salaatteihin.

Tässä asiassa selvää muutosta kaipaisi se, että myös viikonloppuisin pitäisi olla tarjolla tuoresalaattia. Salaatit ja lisäkekasvikset olisi hyvä miettiä ja suunnitella etukäteen kunkin ruoan yhteyteen jolloin sama raaka-aine ei toistuisi sekä lisäkekasviksissa ja salaateissa.

Jos on porkkanaraastetta on usein myös keitettyjä porkkanoita.

Tuoresalaattia pitäisi mielestäni olla joka päivä. Etikkasäilyke ei ole salaattia. Voimakkaan makuiset salaattiruoka-aineet toivoisin erikseen.

Salaatit viikonloppuisin yksipuolisia (valmissalaatteja-etikkapohjaisia), enemmän tuoretta.

Ruoanvalmistuksessa tulisi käyttää kermaa ainoastaan kerran viikossa ja kerman tulisi olla kasvirasvapohjaista. Myöskään juustoa ei tulisi käyttää ruoanvalmistuksessa kuin korkeintaan kerran viikossa ja myös sen tulisi olla kasvirasvapohjaista. Perunasoseen valmistuksessa ei myöskään tulisi käyttää voita tai voikasviöljyseosta. (Vanhala ym. 2004, 16–17.) Lounas- ja jälkiruoan valmistuksessa käytetään terveystieteiden keittiöllä kermaa lähes päivittäin. Jokainen keittäjä lisää kermaa ruokaan sen mukaan, miltä hän haluaa ruoan maistuvan. Kerman lisäämistä ei pidetä huonona asiana, koska terveystieteiden potilaat syövät samaa lounasta kuin henkilökunta ja monet heistä ovat huonoja syömään, joten tarvittava energiamäärä olisi hyvä saada edes siitä pienestä annoksesta, jonka he pystyvät syömään.

Terveyskeskuksen keittiöllä valmistetaan perunasose päivittäin ja siihen lisätään voita. Perunasose valmistetaan ainoastaan potilaille, mutta lähes päivittäin sitä jää myös ylimääräistä, jolloin se laitetaan tarjolle lounasruokalinjastoon. Kerman ja voin lisäämistä lounas- ja jälkiruokiin pitäisi ehdottomasti vähentää. Ne tekevät lounasruoasta turhan raskaan ja epäterveellisen kovien rasvojen vuoksi. Ruoat tulisi tehdä ohjeiden mukaan, jolloin jokainen keittäjä valmistaisi ne samalla tavalla ja niihin laitettaisiin samat raaka – aineet.

Liian raskasta ruokaa! Kevyempää.

Ei liikaa esim. makkararuokia.

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että lounasruoka on sopivan suolaista. Vastaajissa oli kuitenkin henkilöitä, joiden mielestä ruoka on joko liian suolaista tai suolatonta. Terveyskeskuksen keittiöllä jokainen keittäjä lisää suolaa ruokaan oman makunsa mukaan, mikä aiheuttaa ruoan laadun epätasaisuuden. Kuten Vanhala (2004, 17) ja Suomen sydänliitto (2000, 19 – 20) toteavat, tulisi suolaa lisätä ruoanvalmistuksessa ainoastaan ohjeen mukaan. Tämä varmistaa sen, että suolan käyttö on valvottua ja tasalaatuista eikä se näin riipu ruoanvalmistajan makutottumuksista. Kokonaisessa ateriassa suolamäärä saisi olla korkeintaan 0,2 g/100 kcal. Keitettyihin perunoihin, kypsennettyihin kasviksiin ja riisiin tai makaroniin ei tulisi käyttää suolaa tai suolaa sisältäviä mausteita.

Reseptien vakioinnin avulla pystyttäisiin myös ruoan suolan määrä vakioimaan, jolloin jokainen keittäjä lisäisi sitä ruokaan yhtä paljon. Näin välttyttäisiin ruokien ylisuolaukselta tai siltä, että ruoassa ei ole lähes mitään makua vähäisen suolaisuuden vuoksi.

Ruoka joskus liian suolaista, suolaa voi aina lisätä mutta liika suola pilaa sen täysin.

Keitot joskus liian suolaisia.

Ruokien taso vaihtelee laidasta lataan.

Välillä ruoka on ihan ala-arvoista ja taas toisinaan erittäin hyvää.

Ruuan laatu vaihtelee (onko laittajasta kiinni)

Vastaajat olivat melko tyytyväisiä ruokalistan vaihteluun, mutta myös heitä löytyi, jotka eivät olleet lainkaan tyytyväisiä. Suurkeittiöissä ruokalista suunnitellaan yleensä pidemmälle aikavälille kuten useamman viikon ajalle, mikä helpottaa suunnitteluvaiheessa sitä, että ruokalistasta saadaan sekä monipuolinen että vaihteleva. Erityisen tärkeää ruokalistan vaihtelevuus on silloin, kun asiakkaat syövät useita aterioita päivässä ja pitkän ajanjakson samassa paikassa. (Lampi, Laurila & Pekkala. 2001, 105; Suominen 2000, 18.) Suurkeittiöiden ruokalista suunnitellaan useaksi viikoksi kerrallaan ja ruokalistan perustan muodostaa runkoruokalista, josta löytyy yleensä esimerkiksi pääruoan pääraaka-aineet sekä ruokalajien tyyppi-vaihtelut. (Lampi ym. 2001, 105–106).

Seinäjoen terveyskeskuksen ruokalista tehdään ilman runkoruokalistaa ja se suunnitellaan noin kolmeksi viikoksi eteenpäin (Liite 3). Ruokalistalla on ajoittain paljon toistoja varsinkin potilaille, jotka syövät päivässä sekä lounaan että päivällisen. Sama raaka-aine kuten broileri saattaa esiintyä jopa kolme tai neljä kertaa listalla saman viikon aikana. Runkoruokalistan käyttö helpottaisi sekä ruokalistan suunnittelua että tarvikehankintoja. Runkoruokalistan avulla pystyttäisiin tavarantoimittajille tekemään valmiit tilauspohjat kullekin viikolle, jolloin ruokalistan turha selaaminen jäisi pois kun ei jokaista ruokaa tarvitsisi erikseen miettiä ja katsoa, mitä raaka-aineita siihen pitäisi tilata. Eniten runkoruokalistan käyttö vaikuttaisi kuitenkin siihen, etteivät samat raaka-aineet toistuisi listalla useasti.

Kiertävä ruokalista 5-6 viikon olisi paras! Tuntuu kuin olisi aina samat ruuat!! Liian usein PROVENCEN keittoa -> raastekeittoa. Jälkiruokana TOSI USEIN mehukiisseliä.

Sama raaka-aine melko useasti samana päivänä jälkiruoassa ja salaatissa tai ruoassa ja salaatissa

Kiertävää ruokalistaa olisi syytä harkita.

Lähes kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä saamansa asiakaspalveluun, mutta oli joukossa myös muutamia tyytymättömiäkin asiakkaita. Pitkänen (2006, 11) toteaa, että asiakkaan kohtaaminen alkaa hänen huomiointistaan. Jos asiakas jätetään huomioimatta, saattaa hänestä tuntua siltä, että häntä kohtaan ollaan välinpitämättömiä. Tämä taas johtaa siihen, että asiakas voi tuntea itsensä nöyryytetyksi. Asiakkaan huomaaminen on siis myös ihmisarvon antamista. Terveyskeskuksen keittiöllä jokainen asiakas huomioidaan ja se näkyy myös tyytyväisyytenä asiakaspalvelua kohtaan. Jotkut asiakkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä saamansa palveluun, mutta olivat sitä mieltä, että myös joskus he ovat saamaansa pettyneitä asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelussa olisi parantamisen varaa

Kohteliasuus!

Joskus jollakin töksypäivä.

Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä terveyskeskuksen lounasruokaan. Ainoa paljon tyytymättömyyttä herättänyt asia, joka nousi eniten esiin tuloksista, oli asiakkaiden tyytymättömyys salaatteihin. Vaikka tulokset olivatkin hyvät, on aina silti olemassa jotain parantamisen varaa. Kaikkia asiakkaita ei voida millään miellyttää samaan aikaan, mutta jos moni asiakas on tyytymätön johonkin tiettyyn asiaan, on syytä miettiä, tulisiko sitä muuttaa jotenkin. Kyselyn tuloksien esittelyssä keittiön henkilökunnalle, tuli heiltä hyviä kehitysehdotuksia asioihin, joihin asiakkaat olivat tyytymättömiä. Voidaan siis todeta, että kyselyn tekeminen tuli tarpeeseen ja toivottavasti sen mukanaan tuomat tiedot saavat aikaan muutoksia lounasruoassa, jolloin sitä pystytään muuttamaan enemmän asiakkaiden toiveiden mukaiseksi.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: Wsoy.

Airaksinen, L., Hakala – Lahtinen, P., Hasunen, K., Jäntti, A., Karppinen, M., Parkkinen, K., Peltosaari, L., Schauman, A., Seppänen, R., Tainio, R., Vainio, L. & Packalen, L. 1994. Joukkoruokailun ravitsemussuositukset. 2. uud. p. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. 2005. Ravitsemustiede. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haluatko palomieheksi. Opintoluotsi. 6.11.2009 [Verkkosivu] [Viitattu 25.1.2010] Saatavana: http://www.opintoluotsi.fi/kysytyimmat_ammattipalomes/

Huono maine voi kaataa firman. 2009. Ilkka 30.11.2009, 2

Ilander, O., Borg, P., Laaksonen, M., Mursu, J., Ray, C., Pethman, K. & Marniemi, A. 2006. Liikuntaravitsemus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Keliakialiitto. Keliakia. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 30.3.2010] Saatavana: <http://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>

Kotiranta, K., Serti, P. & Schroderus, T. 2007. Liikunta & ravinto: Hyvän kunnon käsikirja. Saarijärven offset Oy.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2001. Ruokapalvelut työnä. Porvoo: Wsoy.

Lindahl, R. 2010. Ravitsemispäällikkö. Seinäjoen terveystieteiden keskuksen keittiö. Haastattelu 18.3.2010.

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty! Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Niemi, A. 2006. Ravitsemus kuntoon. Saarijärven offset Oy.

Mukala, K. 2000. Vireyttä ruoasta. [Verkkolehtiartikkeli] Työterveiset (3), 25-26. [Viitattu 20.8.2009] Saatavana: <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tiedonvalitys/Verkkolehdet/Tyoterveiset/2000-03/10.htm>

- Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua, miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva: WSOY
- Raulio, S. 2007. Laadukasta lounasruokaa kaikille. [Verkkolehtiartikkeli] Kansanterveyslehti (2). [Viitattu 20.8.2009] Saatavana: <http://demo.seco.tkk.fi/tervesuomi/item/kti:12177>
- Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. 2009. Erityisruokavaliot-opas ammattilaisille. 7 uudistettu painos. Helsinki: Dieettimedia Oy
- Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy
- Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY
- Seinäjoen kaupunki. Ei Päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.3.2010]. Saatavana: http://www.seinajoki.fi/info/seinajoki_lyhyesti.html
- Seinäjoen terveyskeskus. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.3.2010]. Saatavana: <http://www.tk.seinajoki.fi/>
- Sharp, D. 2003. Customer relationship management systems handbook. Auerbach: Boca Raton
- Suomalaiset ravitsemussuositukset: ravinto ja liikunta tasapainoon. 2005. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Helsinki: Edita.
- Suominen, M. Ruokalistasuunnittelun opas. 2002. Vammalan Kirjapaino Oy.
- Tie sydämeen.fi. Erityisruokavaliot. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 22.3.2010] Saatavana: <http://www.tiesydameen.fi/erityisruokavaliot?gclid=CNim7c6HzKACFY8-3godlk7X0A>
- Työterveyslaitos, Suomen sydänliitto Ry. 2000. Sydämellisesti hyvää: Terveellinen lounasruokailu. Fagepaino Oy.
- Vanhala, M., Hasunen, K., Meratnen, E., Nurttila, A., Prättälä, R. & Koivisto, P. 2004. Suurkeittiöiden tarjoaman ruoan ravitsemuksellinen laatu. Suomen sydänliiton julkaisuja.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Ympäri vuorokautista turvallisuutta yhteensä 70 vuotta Seinäjoella. 2009. Iikka 7.11.2009, 8

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake terveyskeskuksen ruokalan asiakkaille



SAATE

Yrittäjyyden, liiketalouden ja ravitsemisalanyksikkö
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

21.01.2010

Arvoisa vastaaja

Olen Elina Pantolin, neljännen vuoden restonomiopiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulun Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalanyksiköstä Kauhajoelta. Teen opinnäytetyönäni asiakastytyväisyystutkimusta Seinäjoen terveyskeskuksen lounasruoasta. Pyydän Teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen. Tutkimusaineisto kerätään lomakekyselyn avulla. Vastaamalla kyselyyn vaikutatte siihen, että tietoon saadaan asiakkaiden tämän hetkinen mielipide lounasruoasta. Saatujen vastausten perusteella lounasruokaa pystytään kehittämään asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaan mielelläni kysymyksiinne ja annan asiasta halutessanne lisätietoja.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Elina Pantolin

puh. 040–5463429

elina.pantolin@seamk.fi

Kyselylomake

Vastaa rastittamalla annetuista vastausvaihtoehdoista yksi mielipidettäsi vastaava vaihtoehto tai kirjoittamalla mielipiteesi sille varattuun tilaan.

Perustiedot

1. Ikä alle 20 vuotta 41–50 vuotta
 21–30 vuotta 51–60 vuotta
 31–40 vuotta yli 60 vuotta
2. Sukupuoli Mies Nainen
3. Koulutus Peruskoulu/Kansakoulu Korkeakoulu/Yliopisto
 Ammatillinen koulutus/lukio
4. Kuinka usein syöt lounasta terveystieteiden keskuksen ruokasalissa?
- 5 kertaa viikossa Satunnaisesti
 3–4 kertaa viikossa En koskaan, miksi _____
 1–2 kertaa viikossa _____
5. Ammattisi _____

Lounasruoka

6. Mitä mieltä olet lounasruoan mausta? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–4. (1= mautonta, 2= hieman mautonta, 3= melko maukasta, 4= maukasta)

Mautonta 1 2 3 4 Maukasta

7. Mitä mieltä olet lounasruoan suolaisuudesta? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–5. (1= suolatonta, 2= hieman suolatonta, 3= sopivan suolaista, 4= hieman liian suolaista, 5= liian suolaista)

Suolatonta 1 2 3 4 5 Liian suolaista

8. Vastaa asteikolla 1–4, kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin. Ympyröi vastauksesi.
(1= en lainkaan tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen)

	En lainkaan tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Ruokalistan vaihtelevuus	1	2	3	4
Salaattien vaihtelevuus	1	2	3	4
Lisäkekasvisten vaihtelevuus	1	2	3	4
Jälkiruokien vaihtelevuus	1	2	3	4
Ruokajuomavaihtoehdot	1	2	3	4
Ruoan lämpötila	1	2	3	4
Ruokasalin yleinen viihtyvyys	1	2	3	4

Tähän voit halutessasi kirjoittaa mielipiteesi, jos et esimerkiksi ollut tyytyväinen johonkin edellä mainittuihin asioihin

9. Noudatatko jotain erityisruokavaliota?

- En
 Kyllä, mitä _____

10. Vastaa tähän kysymykseen vain, jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä. Muutoin siirry kysymykseen numero 11. Onko erityisruokavaliiosi laadultaan mielestäsi sellaista kuin sen kuulukin olla? Esim. maidottomassa ruokavaliiossa maidotonta tai keliakiaruokavaliiossa gluteenitonta.

- Kyllä
 Ei, miksi _____

11. Onko lounasaterian hinta mielestäsi kohdallaan laatuun verrattuna?

- Kyllä
 Ei, miksi _____

12. Saatko mielestäsi tarpeeksi tietoa lounasruoasta? (Esim. sen valmistusaineista ja ravintosisällöstä)

Kyllä

En, mitä tietoja kaipaavat? _____

Asiakaspalvelu

13. Onko saamasi asiakaspalvelu mielestäsi kohteliasta ja asiallista?

Kyllä

Ei, miksi _____

14. Mitä mieltä olet tarjoilulinjaston toimivuudesta? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–4. (1= ei lainkaan toimiva, 2= hieman toimiva, 3= toimiva, 4= hyvin toimiva)

Ei lainkaan toimiva 1 2 3 4 Hyvin toimiva

15. Seuraaville riveille voit kirjoittaa avoimesti omia mielipiteitäsi tai kehitysehdotuksiasi lounasruoasta sekä asiakaspalvelusta.

Kiitos osallistumisesta!

LIITE 2: Kyselylomake Seinäjoen palolaitoksen työntekijöille

SAATE



Yrittäjyyden, liiketalouden ja ravitsemisalalan yksikkö

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

21.01.2010

Arvoisa vastaaja

Olen Elina Pantolin, neljännen vuoden restonomiopiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulun Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalanyksiköstä Kauhajoelta. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyystutkimusta Seinäjoen terveyskeskuksen lounasruoasta. Pyydän Teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen. Tutkimusaineisto kerätään lomakekyselyn avulla. Vastaamalla kyselyyn vaikutatte siihen, että tietoon saadaan asiakkaiden tämän hetkinen mielipide lounasruoasta. Saatujen vastausten perusteella lounasruokaa pystytään kehittämään asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaan mielelläni kysymyksiinne ja annan asiasta halutessanne lisätietoja.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Elina Pantolin

puh. 040–5463429

elina.pantolin@seamk.fi

Vastaa rastittamalla annetuista vastausvaihtoehdoista yksi mielipidettäsi vastaava vaihtoehto tai kirjoittamalla mielipiteesi sille varattuun tilaan.

Perustiedot

1. Ikä alle 20 vuotta 41–50 vuotta
 21–30 vuotta 51–60 vuotta
 31–40 vuotta yli 60 vuotta
2. Sukupuoli Mies Nainen
3. Koulutus Peruskoulu/Kansakoulu Korkeakoulu/Yliopisto
 Ammatillinen koulutus/lukio
4. Kuinka usein syöt terveyskeskuksen lounasta?
 5 kertaa viikossa Satunnaisesti
 3–4 kertaa viikossa En koskaan, miksi _____
 1–2 kertaa viikossa _____
5. Ammattisi _____

Lounasruoka

6. Mitä mieltä olet lounasruoan mausta? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–4. (1= mautonta, 2= hieman mautonta, 3= melko maukasta, 4= maukasta)

Mautonta 1 2 3 4 Maukasta

7. Mitä mieltä olet lounasruoan suolaisuudesta? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–5. (1= suolatonta, 2= hieman suolatonta, 3= sopivan suolaista, 4= hieman liian suolaista, 5= liian suolaista)

Suolatonta 1 2 3 4 5 Liian suolaista

8. Vastaa asteikolla 1–4, kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin. Ympyröi vastauksesi. (1= en lainkaan tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen)

	En lainkaan tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Ruokalistan vaihtelevuus	1	2	3	4
Salaattien vaihtelevuus	1	2	3	4
Lisäkekasvisten vaihtelevuus	1	2	3	4
Jälkiruokien vaihtelevuus	1	2	3	4
Ruokajuomavaihtoehdot	1	2	3	4
Ruoan annoskoko	1	2	3	4

Tähän voit halutessasi kirjoittaa mielipiteesi, jos et esimerkiksi ollut tyytyväinen johonkin edellä mainittuihin asioihin

9. Millainen on mielestäsi ruoan lämpötila? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero asteikolla 1–4. (1= kylmää, 2= hieman jäähtynyttä, 3= sopivan lämmintä, 4= kuumaa)

Kylmää 1 2 3 4 Kuumaa

10. Noudatanko jotain erityisruokavaliota?

- En
 Kyllä, mitä _____

11. Vastaa tähän kysymykseen vain, jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä. Muutoin siirry kysymykseen numero 11. Onko erityisruokavaliiosi laadultaan mielestäsi sellaista kuin sen kuulukin olla? Esim. maidottomassa ruokavaliiossa maidotonta tai keliakiaruokavaliiossa gluteenitonta.

- Kyllä
 Ei, miksi _____

12. Onko lounasaterian hinta mielestäsi kohdallaan laatuun verrattuna?

Kyllä

Ei, miksi _____

13. Saatko mielestäsi tarpeeksi tietoa lounasruoasta? (Esim. sen valmistusaineista ja ravintosisällöstä)

Kyllä

En, mitä tietoja kaipaavat? _____

14. Seuraaville riveille voit kirjoittaa avoimesti omia mielipiteitäsi tai kehitysehdotuksiasi lounasruoasta.

Kiitos osallistumisesta!

LIITE 3: Ruokalista

	VKO 1	VKO 2	VKO 3	VKO 4	VKO 5	VKO 6
MA	Tomaattinen jauhelihakastike Talkkunahyve	Lihapullat Mangojogurtti	Broilerkastike/riisi Raparperi kiisseli	Jauhelihapihvit Appelsiini kiisseli	Jauheliha-kasviskastike Mansikkakiisseli	Uunimakara Omena-kanelikiisseli
TI	Kalakeitto Omenariisipuuro	Keisarinkeitto Pannari + hillo	Lihakeitto Omenapaistos ja vaniljakastike	Hernekeitto Laskiasipulla	Lohikeitto Vohveli + hillo ja kermavaahto	Broilerkeitto Luumu-riisipuuro
KE	Makaronilaatikko Porkkanapuolukka-kiisseli	Jauheliha-kasvislaatikko Hedelmäkiisseli	Jauhelihamuusi-laatikko Aprikoosikiisseli	Maksalaatikko Tallimestarinkiisseli	Broilerpastavuoka Hedelmä salaatti	Kinkkuiusaus Karviaismarja-kiisseli
TO	Rapuisat kalakuviot Hedelmä salaatti	Mantelikuorrutettu seiti Boysenmarja-kiisseli	Kasvispihvit + juustokastike Kahvikiisseli	Chili con carne Ruusunmarja-banaanikiisseli	Lindströmin pihvi + sipulirengas Paahtokiisseli ja vadelmahillo	Palapaisti Sitruunakiisseli ja kermavaahto
PE	Stroganof Voipuuro ja mehu-keitto	Paella Runebergin torttu ja kahvi	Talvinen suikalepata Mustikkajalkiruoka	Hedelmäinen kirjolohikastike Kaakaokiisseli	Lantturossukastike Piimävelli	Kalatäytepihvi/muusi Mehukeitto ja muroja
LA	Flaamilainen kinkkukeitto Appelsiini kiisseli	Broilerkeitto Luumukiisseli	Makkara keitto Vispipuuro	Jauheliha keitto Sekahedelmäkiisseli	Vihreä juustokeitto Marjakiisseli	Makkara keitto Mustikkakiisseli
SU	Ritarinleike/muusi Raejuusto-marjaherku	Gordon Bleu/muusi Hedelmä mousse	Karjalanpaisti/muusi Jäätelö	Vatkuli/muusi Puolukat a la aave	Lohi-pinaatti hollandaise Vadelmarahka	Kaslerpihvi/muusi Viktorianriisi ja vadelmakastike

LIITE 4: Kyselylomakkeen avointen kysymysten kommentit

Terveyskeskuksen ruokasalin asiakkaiden kommentit

- Lisäkekasvikset liian mössöjä -> voisi jättää pois ja panostaa tuoresalaattiin.
- Harvoin lisäkekasviksia.
- Lisäkekasvikset liian vetisiä, mauttomia usein.
- Lämpimät kasvikset ennen perunoita
- Lisäsalaatit, vihannekset keitetty vetiseksi, mauttomia. Lisäkekasvikset keitetty usein yli.
- Vähemmän kiisseliä jälkiruoaksi.
- Jälkiruoat paljon kiisseleitä, voisi jättää pois ja santsata pääruokaan ja salaattiin.
- Jälkiruoat liian makeita.
- Jälkiruoat voisi makeuttaa esim. aspartaamilla.
- Jälkiruoat esille niin ettei niihin osu ihmisten vaatteista hiukset ym.
- Jälkiruoka mielestäni turha sen tilalla voisi olla laajempi salaattivalikoima. Ei pelkää valmissalaatteja. Kastike/ raskaita ruokia liian paljon. Lounaalla voisi olla myös puurovaihtoehto, koska usein esim. aamusta sitä jää.
- Jälkkärit liian raskaita, mutta hyviä.
- Jälkiruokana tosi usein mehukiisseliä.
- Vähemmän kiisseliä jälkiruoaksi
- Asiakaspalvelu joskus pohjalaisen tyykeää
- Asiakaspalvelussa olisi parantamisen varaa
- Kommentit tulkitaan usein valituksena.
- Kyttäystä ja niuhotusta.
- Tarjoilulinjasto tulisi uusia. Yhtenäinen linja, nyt erillisiä koreja.
- Ruokasali melko rauhaton, vetoinen, kylmä.

- Talvella ruokasali kylmä ja vetoinen.
- Jätelajittelu parantunut.
- Nykyinen linjasto kaipaisi kehittelyä mm. juomia ja salaatteja monesti kurkoteltava mikä ei kovin hygieenistä.
- Ruokasali meluisa, mutta sille ei varmaan voi mitään. Äänet kaikuu.
- Voisiko ulkopuoliset ruokailla eri aikaan kuin henkilökunta?
- Potilaan omaisina käytämme palvelujanne. Meteli on joskus liiallista, henkilökunnan käkätystä voisi vähän hillitä, koska on avoin keittiö, johtohenkilöille tiedoksi.
- Vihreää salaattia harvoin, usein säilykkeitä esim. punajuurta.
- Salaatinlehdet valmiiksi ruskeita.
- Tuoresalaattia pitäisi olla joka päivä. Etikkasäilyke ei ole salaattia. Voimakkaan ma-
kuiset salaatti raaka-aineet toivoisin erikseen.
- Salaatti voisi olla enemmän erikseen. Ei kesäkurpitsaa, marjoja salaattiin sekaisin. Ei välttämättä tarvii olla ollenkaan kasviksia -> panostus salaattiin.
- Mielellään ei tuoresalaatin sekaan pikkelsiä, kurkkusalaattia eikä purkkihedelmiä. Useammin tuoresalaatteja ja eri kulhoon valittavat lisukkeet -> saa jokainen valita mieluisensa.
- Mielestäni salaattit vaihtelevat, mutta en ole tyytyväinen niiden laatuun. Liian monenlaisia raaka-aineita seataan keskenään. Melko yleinen mielipide tuntuisi olevan, että hedelmät ja kurpitsat eivät salaatteihin sovi, ne tekevät salaateista vetisiä.
- Painopiste salaattitarjontaan enemmän kuin jälkiruokiin. Muutamia päiviä voisi olla ilmankin jälkiruokaa jos salaattitarjonta olisi monipuolisempaa.
- Satsausta salaatteihin -> selkeitä raaka-aineita, ei kaikkea sekaisin. Hyvää tuoretta salattia.
- Salaateissa voisi käyttää mielikuvitusta eikä syyttää astioiden vähyyttä tai tilojen vähyyttä – kevyt ateriaa pitäisi harkita.
- Ei salaatteja tarjoilla useinkaan vaan raasteita
- Salaattit viikonloppuisin yksipuolisia (valmissalaatteja-etikkapohjaisia) -> enemmän tuoretta!
- Etikka punajuurisalaatti vaihtoehto ainoana turhan usein!
- Ei kaikkea sekaisin salaatteihin, eri kippoihin.

- Vihreää salaattia harvoin, usein säilykkeitä esim. punajuurta.
- Enempi vihreää salaattia, rautapitoisen ruoan yhteydessä maitokastike (maitotuotteita) -> tällöin ei rauta imeydy (lisäke ym. puolukka vitamiinipitoisena auttaa raudan imeytymistä).
- On kauheaa, että tarjoillaan edellispäivän salaatteja joka päivä, uuttakin on, mutta vanha on aina ekana tyrkyllä. Salaattien pitäisi olla ruokaisampia, jotta sillä pärjäisi jollei halua koko aterialla – tätä on pyydetty useasti.
- Jos syö salaatin ainoastaan, se on otettava valmiiksi täytetystä astiasta – sitten otat lautasen ja kaadat sen siihen!!! Kun salaatin syö ruokasalissa se pitäisi voida ottaa suoraan lautaselle!!!
- Mielellään ei tuoresalaattien sekaan pikkelsiä, kurkkusalaattia eikä purkkihedelmiä. Useimmin tuoresalaatteja ja eri kulhoon valittavat lisukkeet -> saa jokainen valita mieluisensa.
- Ruoka joskus täysin suolatonta ja mautonta
- Vähäsuolaisuus ei ole ongelma, koska suolaa voi aina lisätä.
- Ruoka ajoittain hyvinkin suolaista.
- Ruoka joskus liian suolaista, suolaa voi aina lisätä, mutta liika suola pilaa sen täysin.
- Ruskeaa/valkoista kastiketta, outoja ruokia kohderyhmään nähden eli tk:n asiakkaat/ potilaat/vanhusyksiköt
- Huomioikaa asiakkaat ja ajatelkaa, että niillä ruuilla tulisi pärjätä esim. päivälliseen, vajaa iltapala ”köyhä”.
- Kalaa voisi olla useammin (ei seitikastiketta)
- Enemmän kalaruokia ja kunnollisia kasvispihvejä (ei mitään sörsseliä). Ennen oli tosi maukkaita kasviksia.
- Erilaisia ruokatarvikkeita samassa ruuassa (vihanneksia, kuutioita, suikaleita, nakkeja, lihapullia). Paellassa samoin. Pihvit, makkarat kuivia, palaneita usein. Provençen keitossa kamala mauste, onko rakuuna?
- Esim. pääruuassa porkkanaa – salaatti porkkanaraaste tai borssikeitto -> punajuuri-fetasalaatti. salaateista jokin kiertävä lista ettei näin käy!
- Hernekeittopäivänä voisi olla toinenkin vaihtoehto (kaikille ei sovi herne).

- Sunnuntaisin lounas aika ”kuiva” ei esim. kastiketta, on valmissalaatteja, paneroituja valmisleikkeleit... usein samoja.
- Joku ärsyttävä mauste (esim. provencelaisessa keitossa) pois kokonaan, käytetään liian paljon ruuan oma maku häviää.
- Sama väri/raaka-aine toistuu salaateissa, pääruuassa ja lisäkekasviksissa, tylsää. Pihvit usein kuivia, liian kuumassa lämmitetään. Laatikot toisinaan poltettu/liian kuumassa lämmitetty.
- Sama raaka-aine melko useasti samana päivänä jälkiruoassa ja salaatisissa tai ruoassa ja salaatisissa.
- Ennen oli kotoisia ruokia enemmän, pellimureketta, gratiinia, vaihtelevampaa.
- Ruokalista saisi olla ajoissa netissä, mielellään jo edellisen viikon torstaina tai perjantaina maanantain lista.
- Rasva ja kaloripit. + kalorimäärä
- Onko valmisruokaa vai keittiöllä itse tehty, mitä ruoka sisältää.
- Onko valmisruoka, einesruoka, ei aina tiedetä onko vuoassa esim. paprikaa
- Onko ruoka kuinka kaukaa haettu?
- Salaateista haluaisin tietää, mitä kaikkia sotkettu sekaisin (esim. paprika, varsi selleri ei käy)
- Haluaisin tietää esim. mistä kalasta ruoka on valmistettu, onko liha kotimaista vai Brasiliaalaista, mitä valmisruuat sisältävät esim. käytetäänkö liemijauheita, joissa on aromivahventeita, natriumglutamaattia
- Toiveita ruokalistaan: enemmän kaaliruokia, pinaattikeittoa ei ole koskaan
- Liian usein PROVENCEN keittoa -> raastekeittoa.
- Joskus kun ehtii vasta myöhemmin syömään niin kaikkia ruokia ei ole enää välttämättä jäljellä. Samaan hintaan samat ruoat pitäisi olla saatavilla ajankohdasta riippumatta saman ruokailun puitteissa.
- Olisi hyvä, jos ei joka päivä tarvitsisi käydä erikseen sanomassa ruokailenko vai en (ennen klo 9.15) allergioiden takia.
- Kiertävä ruokalista 5-6 viikon olisi paras! Tuntuu kuin aina olisi samat ruuat!!
- Kiertävää ruokalistaa olisi syytä harkita!

Palolaitoksen kommentit

- Ruoka ei ole maukasta, usein samoja salaatteja jatketaan seuraavaksi päiväksi ja sen kyllä huomaa maussa.
- Salaatit eivät vaihdu riittävän usein. esim. maanantain salaatti myös tiistaina, onko sallittua?
- Joka päivälle eri salaatit ja ei samoja salaatteja eri päville. Sellerit pois pelastuslaitoksen salaateista!!
- Pelkästään ruokien nimet ovat välillä ihmeellisiä vaikka ruoka nimestä huolimatta on lopuksi esim. perunaa ja jauhelihakastiketta.
- Ruoka-annokset liian pieniä. Ei mitään makua.
- Leivät ovat usein jäässä.
- Leivät jäässä, keitot liian suolaisia, toisinaan valikoimassa aivan käsittämätöntä mössöä (erikoista).
- Italiansalaattia ei kulu 3 litraa. Todella isot ruoka-astiat hankala pestä. Selleriä vähemmän salaatteihin. Ruuan määrä on tippunut syksy 2008-2009. Toinen salaateista perus: tomaatti, kurkku, salaatti yhdistelmä ja toinen erikoisempi...
- Ruoan annoskoko on viime aikoina laskenut/pienentynyt huomattavasti.
- Ruuat pääasiassa hyviä, mutta aina ei salaatit ja pääruoka miellytä. Myöskin joskus ei jälkiruoat ole kovin herkullisia.
- Ruoka on hyvää!
- Ruokalistalla olevat nimet eivät kerro annoksen sisällöstä mitään