

Maiju Lepistö

# **Kotokartanon ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyys palveluihin**

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Maiju Lepistö

Työn nimi: Kotokartanon ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyys palveluihin

Ohjaaja: Hillevi Eromäki

Vuosi: 2017 Sivumäärä: 36 Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Kotokartanon keittiön asiakkaiden mielipidettä ruoasta, sen lämpötilasta, mausta ja laadusta. Ennen tätä opinnäytetyötä toimeksiantaja oli toteuttanut neljä pienimuotoista asiakastyytyväisyyskyselyä. Tutkimuksesta saadut tulokset ovat keittiölle tärkeitä, koska sen kautta pystytään kehittämään ruoan laatua ja saadaan lisää tietoa nykyisestä tyytyväisyydestä.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin ravitsemusta ja ikääntymistä, ikääntymiseen vaikuttavia tekijöitä ja asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimus oli kvantitatiivinen ja tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake oli strukturoitu ja se sisälsi avoimia kysymyksiä. Vastaajia oli yhteensä 61. Kysely toteutettiin marraskuussa 2016 muutaman viikon aikana. Tutkimuksen tulokset kirjattiin Excel ohjemaan. Asiakkailta kysyttiin myös uusia ruokatoiveita ruokalistalle.

Tutkimuksen tulosten mukaan Kotokartanon keittiön asiakaskunta oli suurelta osin tyytyväisiä keittiön tarjoamiin ruokiin. Asiakkaiden mielestä kylmien ja kuumien ruokien lämpötilat olivat suurimmilta osin oikean lämpöisiä. Keittiön ruoka oli enemmistön mielestä tarpeeksi monipuolista ja täyttävää. Vähälukuinen osa asiakkaista oli sitä mieltä, että ruoassa ei ole tarpeeksi suolaa. Tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi nousi salaatti, joka oli asiakkaiden mielestä huonosti käsiteltyä, raakaa tai kuivaa.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, ateriat, ravitsemushoito, ikääntyneet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Food and Agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author/s: Maiju Lepistö

Title of thesis: Customer Satisfaction with the Meal Services of Kotokartano

Supervisor(s): Hillevi Eromäki

Year: 2017      Number of pages: 36      Number of appendices: 3

---

The objective of this thesis was to survey the customers' opinions on the kitchen of Kotokartano i.e. the temperature, taste and the quality of the food. Before this work, the client had implemented four small-scale customer satisfaction surveys. The results of the research are important to the kitchen because it is possible to develop the quality of the food through it and obtain more information about the present satisfaction.

The theoretical framework covered nutrition, aging, aging factors and customer satisfaction.

The study was quantitative and the research material was collected by using a questionnaire. The questionnaire was structured and contained open questions. There were altogether 61 interviewees. The inquiry was carried out in November 2016 during a few weeks. The test results were recorded in the Excel tutorial. The customers were also asked for new ideas for the menu.

According to the customers, the temperatures of the cold and hot dishes had mainly right temperatures. Most of the food was versatile enough and filling. Minority of the customers thought there was not enough salt in the food. The most important development target was salad, which the customers experienced poorly processed, raw or dry.

Keywords: Customer satisfaction, meals, nutrition, elderly,

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 RAVITSEMUS JA IKÄÄNTYMINEN.....	7
3 IKÄÄNTYNEEN RAVITSEMUKSEN ERITYISKYSYMYKSIÄ.....	10
3.1 Ali- ja virheravitsemus.....	10
3.2 Erityisruokavaliot.....	11
3.3 Rakennemuunneltu ruoka.....	17
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	19
4.1 Asiakastyytyväisyys.....	19
4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.....	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	23
5.2 Aineistot ja menetelmät.....	23
5.3 Tutkimustulokset.....	25
5.3.1 Taustatiedot.....	25
5.3.2 Ruoan houkuttelevuus.....	27
5.3.3 Erityisruokavaliot.....	30
6 POHDINTA.....	31
LÄHTEET.....	33
LIITTEET.....	36

**Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuva 1. Ikääntyneiden ryhmät.....	9
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=59). ....	26
Kuvio 2. Vastaajien asuinpaikka (n=61).....	26
Kuvio 3. Ikäjakauma (n=53). ....	27
Kuvio 4. Ruoan houkuttelevuus ja lämpötila. ....	28
Kuvio 5. Ruoan laatu.....	29
Kuvio 6. Vastaajien käyttämät ruokajuomat .....	30

# 1 JOHDANTO

Huonon asiakaspalvelun perusteella kaupat voivat tuhoutua, vaikka tuote olisi kelvollinen. Oikeaoppisesti kohdeltu asiakas ostaa tuotteen ja palaa uudelleen. Asiakas kertoo hyvästä palvelusta eteenpäin. Asiakaspalvelua tulee ajatella kohteluna, jolloin siihen saadaan lisää todellista merkitystä. (Lundberg & Töytäri 2010, 32.) Rissanen (2006, 17.) esittää, että asiakaspalvelun laatu riippuu siitä, miten asiakas koee sen. Asiakaspalvelijalla on useinkin erilainen ajatus siitä, miten palvelu onnistui. (Rissanen 2006, 17) Asiakastyytyväisyyttä seurataan toistuvasti. Sen kautta selvitetään, ollaanko palveluun tyytyväisiä. (Bergström, Leppänen 2015, 443.)

Ikääntyminen on seurausta elimistön hitaasta heikkenemisestä. Ikääntymisen myötä kehoon tulee fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia muutoksia. Ne puolestaan vaikuttavat syömiskäyttäytymiseen, ravinnontarpeeseen ja ruokavalintoihin. Vajaaravitsemuksen riski on sitä suurempi, mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse. (Sinisalo 2015, 95.) Ikääntymisen myötävaikutuksesta ravinnon tarve muuttuu. Suurin muutos on energiantarpeen pienentyminen. Sen vuoksi ruoissa tulisi suosia ravintoainetiheydeltään hyviä vaihtoehtoja, joiden avulla saadaan varmistettua vitamiinien, kivennäisaineiden, proteiinien ja välttämättömien rasvahappojen saanti. (Sinisalo 2015, 96.)

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden mielipidettä Kotokartanon keittiön valmistamasta ruoasta. Tutkimusvaihe toteutettiin maaliskuussa 2016. Kysely oli kvantitatiivinen.

Opinnäytetyön kirjallinen osuus koostuu ravitsemuksesta ja ikääntymisestä, ikääntyneiden ravitsemuksen erityiskysymyksistä, sekä asiakastyytyväisyydestä. Sen jälkeen esitellään tutkimus ja sen tulokset, viimeisenä osiona on pohdinta.

## 2 RAVITSEMUS JA IKÄÄNTYMINEN

Vuoren (2016, 11 – 12) mukaan ikääntymisellä tarkoitetaan vuosien varttuessa elimistön toimintojen ja rakenteiden muuttumista ja niiden johdosta tapahtuvia sairauksia. Sen syynä on biologinen vanheneminen, joka aiheuttaa kehossa monia muutoksia, kuten esimerkiksi aineenvaihdunnan muutoksia ja solujen kuolemaa. Kehossa alkaa tapahtua muutoksia pikkuhiljaa ja jokaisella henkilöllä eri tahtiin. Muutoksen myötä ikääntyneille kehittyy usein sairauksia, kuten nivelrikkoa ja diabetesta. (Vuori 2016, 11 – 12) Ihmisen ikääntyessä energiantarve laskee ja elimistön toiminnat hiljentävät tahtiaan. Kun fyysinen toiminta vähenee, muutoksia alkaa näkyä ja tuntua haju- ja makuaistin heikentymänä, ruokahalua hallitsevassa järjestelmässä ja ruoansulatuskanavan muutoksena. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 196 – 197.) Aineenvaihdunnan taso laskee nousevan iän myötä (Phillips & Phillips 2014, 372).

Ruoka on ihmisen perustarve, ravitsemus on keskeinen osa hoitotyötä ja potilaiden hoitoa (Murray 2006, 18). Ravinto on olennaista elimistön toimintojen ylläpidossa ja rakenteiden muodostamisessa (Vuori 2016, 22). Terveellinen ravinto hyödyttää toimintakyvyn ja terveyden ylläpitämistä ja sitä kautta pystytään ehkäisemään sairauksia (Vuori 2016, 37).

Ruokahalua voivat heikentää esimerkiksi lääkitys, muistisairaudet tai syöpätaudit. Muistin heikentyessä iäkäs voi unohtaa syömisen kokonaan. Pienen ruokamäärän vuoksi ravintoaineita, proteiinia ja energiaa ei saada tarvittavasti, minkä seurauksena on painon lasku ja pahimmassa tapauksessa aliravitsemus. (Terveyskirjasto, 2017.)

Proteiinit ovat olennainen osa elimistön toimintaa. Jos keho ei saa tarpeeksi energiaa rasvoista ja hiilihydraateista, elimistö ottaa proteiinin käyttöön. Sen vuoksi proteiinin saanti tulisi turvata. Sitä saadaan esimerkiksi maidosta, kalasta ja lihasta. (Vuori 2016, 28.) Riittävä määrä proteiinia on vähintään 80–100 grammaa vuorokaudessa yli 64-vuotiailla (Terveyskirjasto 2017.)

Vitamiineja tarvitaan merkittävien elintoimintojen aineenvaihduntatapahtumien ylläpitämisessä. Ihmisen elimistö ei kykene tuottamaan niitä itse, joten vitamiineja täytyy saada ravinnosta. Ikääntyville keskeisimpiä vitamiineja ovat A-, B-, C-, ja D-vitamiinit. (Vuori 2016, 29.)

lääkäillä tulisi turvata riittävä nesteen saanti, koska se on välttämätöntä fysiologisille toiminnoille ja aineenvaihdunnalle. Ihmisen keho tarvitsee vettä ravintoaineiden imeytymiseen ja ruoansulatukseen. Ikääntyneen nestevajaus voi tulla yllättäen. Nestevajauksen seurauksena voi olla komplikaatioita, kuten verenpaineen lasku. Suositeltu nesteen määrä on 1-1,5 litraa vuorokaudessa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

**Ikääntyneiden ravitsemussuositukset.** Yleiset ravitsemussuositukset laatii Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Niiden päämääränä on kansakunnan terveyden parantaminen ravitsemuksen kautta. Ruokavalio voi koostua usealla eri tavalla suosituksia noudattaen. (Terveyttä edistävä ruokavalio 2017.) Ravitsemussuositukset perustuvat tutkimuksiin, missä on kartoitettu ravintoaineiden saantitarve koko ihmisen elinaikana. Suosituksia muutetaan, kun tarkastellaan kansanterveyden ja elintapojen muutoksia sekä uusia tutkimustietoja. Vuonna 2010 laadittiin ensimmäiset suoraan ikääntyneille tehdyt suositukset. Yleiset ravitsemussuositukset ovat pohjana ikääntyneiden suosituksissakin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksissa selvitetään ikääntyneiden ravitsemuksen eroja ja tavoitteita, jotka liittyvät sairauksiin, toimintakykyyn ja ikään. Ravitsemus on keskeinen tekijä toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja terveyden säilyttämisessä ikääntyneillä. Päämääränä pidetään käytäntöjen ja mallien jakaminen ja vastuiden määrittely toimijoiden välillä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

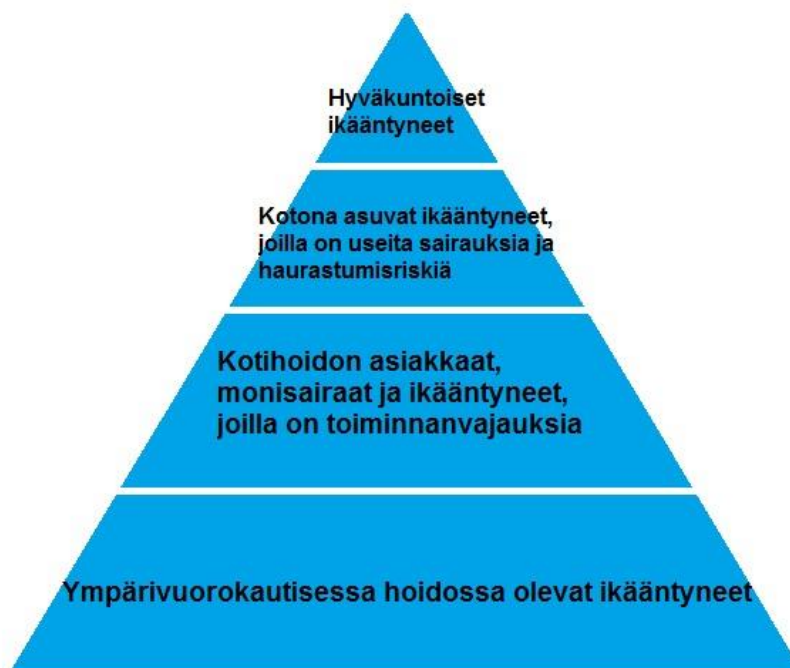
Ravitsemussuositusten tavoitteena on esimerkiksi jakaa informaatioita ikääntyneiden ravitsemuksen ominaispiirteistä, tukea asiakasta huomaamaan ravitsemustilan heikkeneminen niin kotihoidossa kuin myös koko terveydenhuollossa. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

Ravitsemussuositusten keskeisinä painopisteinä pidetään seuraavia seikkoja: asiakkaan ikääntyessä hänen tarpeensa, kuten ravinnon saanti, pyritään huomioimaan



mahdollisimman hyvin. Ravitsemusta tarkastellaan säännöllisesti esimerkiksi asiakkaan painoa seuraamalla. Ravitsemushoidon kautta saadaan varmistettua riittävä proteiinin, energian, kuidun, nesteen ja ravintoaineiden saanti. Jos ongelmia ilmenee, niihin pyritään tarttumaan mahdollisimman nopeasti. Jotta ikääntynyt henkilö saa tarpeeksi D-vitamiinia, suositellaan käytettäväksi D-vitamiinilisää 20 mikrogrammaa vuorokaudessa koko vuoden ajan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

Ikääntyneet on jaettu esitettyyn neljään ryhmään henkilön toimintakyvyn mukaan. (kuva 1).



Kuva 1. Ikääntyneiden ryhmät (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

Liikkumisen vähentymisen vuoksi ikääntyneen energiankulutus pienenee. Ruoan annoskoon pienentyessä vitamiinien, proteiinien ja kivennäisaineiden tarvittava määrä ei välttämättä täyty. Ikäihmisille pienin turvallinen energian määrä on 1500 kcal (6,5 MJ). Jos ruokavalion laatu on hyvä, useimmiten ravintoaineiden saanti turvautuu tällä energiansaannilla. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b.)

## 3 IKÄÄNTYNEEN RAVITSEMUKSEN ERITYISKYSYMYKSIÄ

### 3.1 Ali- ja virheravitsemus

Virheravitsemus on tila, jossa ravintoaineiden tai energian saanti on liika vähäistä tai liian suurta. Tuloksena voi olla ylipaino tai alipaino tai ravintoaineiden riittämätön saanti. (Haglund ym. 2007, 176.) Etenkin laitoksissa asuvilla ikääntyneillä henkilöllä tavataan ravitsemustilan häiriöitä. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 198.) Chwangan (2012, 204) mukaan aliravitsemukseen liittyy lisääntynyt kuolleisuus ja pidempi sairaalassaoloaika.

Täsmällisellä painon punnituksella saadaan seurattua ravitsemustilaa. Ikääntyneiden painon muutokseen tulisi kiinnittää tarkasti huomiota, ja selvittää mahdolliset syyt sitä koskien. (Sinisalo 2015, 97.) Jokaisella henkilöllä tulee olla vajaaravitsemuksessa yksilöllinen ravitsemushoito. (Ravitsemushoito 2011, 27.) Hyvän ravitsemustilan vaaliminen voi olla hankalaa henkilön perussairaudesta ja sen hoitovaatimuksesta riippuen. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 198.) Ravinnon saantia pystytään lisäämään esimerkiksi lempiruoilla ja säännöllisellä ruokailurytmillä sekä maukkailta välipaloilla. Täydennysravintovalmisteilla saadaan tarvittaessa turvattua riittävä proteiinin ja energiansaanti. (Ravitsemushoito 2011, 36-38.) Ravintoaineiden saanti tulee taata, vaikka potilaan ruokahalu olisi heikko. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 201.)

Vajaaravitsemuksesta puhutaan, kun henkilöllä ilmenee proteiinin, energian ja ravintoaineiden puutetta. Se aiheuttaa negatiivisia muutoksia ihmisen kehon koostumukseen, kokoon ja toimintakykyyn liittyen. Sen takia henkilö voi olla voimaton ja väsynyt, eikä ruokahalua löydy. Vajaaravitsemus voi syntyä sairauden tai sen hoidon vaikutuksen alaisena. Vajaaravitsemus huonontaa ihmisen elämänlaatua, toimintakykyä ja ennen kaikkea toipumista. Sen vuoksi infektioriski suurenee ja leikkausten jälkeen voi tulla jälkitauteja. Lääkityksen teho pienenee. Vajaaravitsemus hankaloittaa henkilön toipumista ja heikentää elämänlaatua. Se voi johtua esimerkiksi sairaudesta tai sen hoidosta. (Ravitsemushoito 2011, 24.)

Ylipainoa tavataan paljon iäkkäillä ihmisillä, mutta se ei useinkaan nostata ikääntyneiden kuolleisuustilastoja. Ylipainoon liittyy monenlaisia haittoja, kuten sokeritasapainon heikentyminen, verenpaineen nousu ja nivelten kuluminen. Laihduttamis päätöstä tulee kuitenkin miettiä tarkasti. Siinä tulee olla avaramielinen, koska henkilön tulee kuitenkin laihduttamisesta huolimatta syödä tärkeitä ravintoaineita, eikä jättää niitä turhaan pois. Niin kuin on todettu, ravintoaineet ovat iäkkäille ihmisille tärkeitä. (Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot 2008, 81)

Ikääntyneillä ei ole kovin iso energiantarve vähäisestä liikkumisesta johtuen. Siitä riippumatta tulisi syödä energiatiheitä ruoka-annoksia. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 200.) Hyvän ravitsemustilan ylläpitoa voi vaikeuttaa esimerkiksi ummetus, jokin krooninen sairaus, huono hammasproteesi tai se, ettei henkilö kykene itse syömään ruokaansa. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 198-199.)

Virhe- ja aliravitsemuksen tunnistamiseen on kehitelty erilaisia seulontamenetelmiä, kuten MUST-menetelmä ja MNA-menetelmä. Kaikki ovat hieman erilaisia ja eri ikäryhmille suunnattuja. (Ravitsemushoito 2011, 28.)

### **3.2 Erityisruokavaliot**

Sairauksien hoidon yhtenä osa-alueena on erityisruokavalioiden toteuttaminen. Erityisruokavaliota saattavat tarvita sellaiset henkilöt, joilla on joko aineenvaihduntahäiriö, imeytymishäiriö tai fysiologinen tila, jossa erityisruokavaliosta on hyötyä. (Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot 2008, 76) Yhdessä lääkehoidon kanssa erityisruokavaliolla saadaan palautettua elimistön tila normaaliksi. Oikeanlainen ruokavalio parantaa vointia ja edistää elämänlaatua sekä ravitsemustilaa. (Haglund ym. 2007, 180.)

Erityisruokavaliota valmistaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että ikääntyneiden ravitsemusta ei jätetä huomioimatta. Vaikka erityisruokavaliot rajoittavat erilaisia

raaka-ainevaihtoehtoja, hyvällä asiantuntemuksella saadaan valmistettua ravitsevia ja maittavia ruoka-annoksia. (Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot 2008, 76)

Erityisruokavaliot saattavat rajoittaa paljonkin raaka-aineiden käyttöä. Ruokarajoituksista riippumatta tulee pitää huolta siitä, että ravitsemustila ei heikkene. Raaka-aineiden vaihtelevuutta kannattaa pitää yllä erityisruokavalioidessa, niin saadaan turvallista ravintoaineiden riittävä saatavuus. (Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot 2008, 76)

**Keliakia.** Keliakia on vehnän, rukiin ja ohran sisältämän valkuaisaineen eli gluteenin aiheuttama sairaus. (Keliakia [viitattu 17.04.2017].) Sinisalo (2015, 172.) kirjoittaa, että keliakia voi aiheuttaa suolen nukkalisäkkeiden tuhoutumista osittain tai jopa kokonaan. Tapahtuma on autoimmuunireaktio, koska tuhoutumisessa ihmisen oma elimistö alkaa tuhota omia solujaan eli nukkalisäkkeitä. Yleisimmiksi oireiksi katsotaan olevan ripuli, vatsakivut, vatsan turvotus, anemia ja väsymys. Osalla on todettu olevan myös laktoosin imeytymishäiriö, joka johtuu ohutsuolen limakalvon vaurioitumisesta. Keliakia saattaa ilmetä oireettomanakin. (Haglund ym. 2007, 255.)

Ihokeliakia on keliakian erilainen ilmenemismuoto. Siinä oireet esiintyvät kutiavana rakkulaihottumana polvissa, selässä ja kyynärpäissä. Ihokeliakikot voivat reagoida erittäin herkästi pieniinkin määriin gluteenia. (Haglund ym. 2007, 255)

Keliakian ainut hoitokeino on gluteeniton ruokavalio. Sen noudattaminen on ehdottoman tarkkaa ja sitä tulee syödä koko eliniän ajan. (Ravitseminen ja ruokavaliot 2006, 123.), Keliakikolle kiellettyjä viljoja ovat vehnä, ohra ja ruis. (Keliakikon ruokavaliioon soveltumattomat [viitattu 17.04.2017].) Sallittuja viljoja ovat maissi, riisi, tattari ja hirssi. tef, kvinoa, amarantti. Keliakikko saa käyttää puhdistettua vehnätärkkelystä. (Keliakikon ruokavaliioon soveltuvat [viitattu 17.04.2017].) Peruna- ja maissitärkkelys sopivat keliakikoille hyvin. Valtaosa keliakikosta pystyy käyttämään puhdasta kauraa, joka ei ole missään vaiheessa ollut kontaminaatiossa ohran, rukiin tai vehnän kanssa. Kauran jota käytetään elintarvikkeisiin, gluteenipitoisuus saa olla maksimissaan 20 milligrammaa kilogrammaa kohden. (Kaura ja keliakia [viitattu 17.04.2017].)

On erityisen tärkeää, että ruoanvalmistuksessa ja elintarvikkeita käsitellessä kiellettyä gluteenia ei pääse missään vaiheessa kosketuksiin gluteenittomien raaka-aineiden kanssa. Keliakikko ei voi käyttää esimerkiksi samaa leikkuulautaa levän halkaisemiseen tai samaa leivänpaahdinta, mitä ei-keliakikko on käyttänyt. Useimmissa paikoissa, kuten leipomoissa ja ravintoloissa on oma paikkansa gluteenittomien tuotteiden valmistukselle, jotta ristikontaminaatio saadaan minimoitua. (Parkkinen, Sertti 2006, 168-169.)

Keliakia diagnosoidaan ohutsuolen koepalasta, joka otetaan tähystyksessä. Ihoke-liakian koepala puolestaan otetaan ihon palasta. (Sinisalo 2015, 172.)

**Kihti.** Puriiniaineiden aineenvaihdunnan lopputuotteena syntyy virtsahappoa. (Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot 2008, 74) Kihtiä sairastavalla ihmisellä veren virtsahappopitoisuus suurenee liikaa, jonka vuoksi nivelissä syntyy voimakasta kipua. Kihtiä voidaan estää ja hoitaa ruokavaliolla ja lääkkeillä. (Ravitsemushoito 2011, 98.)

Suomessa kihti on elintapasairaus. Sen riskitekijöihin kuuluu vähäinen liikunta, lihominen ja alkoholin käyttö. Kihtiä on todettu olevan enemmän miehillä kuin naisilla. Ruokavaliolla voidaan saavuttaa pienennettyä seerumin virtsahappopitoisuutta. Kihtipotilasta kuuluu ohjata järkeviin ruokavaliovalintoihin, tärkeää on sopeuttaa energiansaanti kulutuksen mukaiseksi. Energian liikasaanti aiheuttaa lihomista ja se puolestaan nopeuttaa kihdin edistymistä. (Haglund ym. 2007, 312.)

Joillakin puriinipitoisuus nousee runsaasta lihansyönnistä. Puriinin lähteitä ovat äyriäiset, olut, ruotoineen syötävät pikkukalat, kalan ja broilerin nahka. Kihtiä sairastavan tulisi karttaa tai syödä vain vähäisinä annoksina silliä, sisäelinruokia, herneitä, muikkuja, äyriäisiä, papuja, linssejä, silliä ja sardiineja. Maito, juusto, viljavalmisteen hedelmät, vihannekset ja juurekset sisältävät vähiten puriiniaineita. Pelkästään annoskoon pienentämisellä saadaan puriinipitoisuutta alennettua. (Haglund ym. 2007, 312-313.)

Alkoholi voi aiheuttaa kihtikohtauksen, koska se lisää virtsahapon muodostusta. Etenkin olut sisältää paljon puriiniaineita. Runsas nesteen juonti on suositeltavaa, koska se lisää virtsahapon erittymistä. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille

2009, 157.) Kehon kuivuminen myötävaikuttaa uraattien kiteytymistä. (Haglund ym. 2007, 312-313.)

**Sappivaivat.** Maksan erittämä sappi kulkeutuu maksatiehyettä pitkin sappirakkoon ja sieltä pohjukaissuoleen. (Haglund ym. 2007, 241.) Sappi on osana rasvaliukoisten vitamiinien sekä rasvaa sisältävien ruokien ruoansulatuksessa. Jos sappioireinen henkilö syö runsasrasvaista ruokaa, sappi reagoi supistumalla ja erittämällä sappinestettä suolistoon. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 133.) Maltillinen rasvan käyttö ruokavaliossa pienentää kolekystokiinin eli sappirakkoa supistavan suolistohormonin irrottautumista. (Ravitsemushoito 2011, 97.)

Jos sappikiviä alkaa muodostua ja ne sulkevat sappitiehyen, sen lopputuloksena on tuskallinen sappikivikohtaus. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 113.) Sappikohtauksia on mahdollista ehkäistä runsaskuituisella ruokavaliolla ja maltillisella rasvan käytöllä. Jokaisella sappivaivaisella on yksilökohtaiset sappikohtausten aiheuttajat. Yleensä henkilö tiedostaa itse, mitkä raaka-aineet ja ruoat aiheuttavat kivuliaita kohtauksia. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 113.)

Sappipotilaan ruokavalio kootaan ruokarajoitteiden mukaan. Oireita aiheuttavat ruoka-aineet ja juomat selvitetään jokaiselta yksilöllisesti. (Ravitsemushoito 2011, 97.)

Laihduttaminen voi ylipainoisilla henkilöillä pienentää sappikivien ilmentymistä. Kuitenkin liian nopea laihdutustahti voi tehostaa sappikivien muodostumista. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 113.)

Joissain tapauksissa sappirakko saatetaan joutua poistamaan, mutta elimistö kuitenkin mukautuu siihen vähitellen. Sappivaivoja aiheuttavat raaka-aineet eivät poiston jälkeen tavallisesti aikaansaa enää minkäänlaisia oireita. (Erytisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 114.)

**Vähälaktoosinen ruokavalio.** Vähälaktoosinen ruokavalio sopii valtaosalle henkilöistä, joilla on laktoosi-intoleranssi eli maitosokerin imeytymishäiriö. Oireina on ilmavaivat, vatsan turvotus ripuli ja vatsakipu. Laktoosin sietokyky vaihtelee yksilöllisesti. Vähälaktoosisissa elintarvikkeissa laktoosia saa olla korkeintaan yksi gramma sataa grammaa kohden. (Ravitsemushoito 2011, 108 – 109.)

**Laktoositon ruokavalio.** Laktoositonta ruokavaliota toteutetaan henkilöille, joilla on maitosokerin eli laktoosin imeytymishäiriö, jotka kuitenkin saavat vatsavaivoja vähälaktoosisista tuotteista. Laktoosin sietokyky vaihtelee henkilöstä riippuen. Laissa on määrätty, että laktoosittomat tuotteet saavat sisältää laktoosia enintään 0,01 g sataa grammaa kohden. (Ravitsemushoito 2011, 110.) Tavallisimpina oireina on vatsakipu, ripuli, ilmavaivat ja turvotus. Oireet katoavat laktoosittoman ruokavaliion aloittamisesta muutaman päivän kuluttua. Maitoallergia ja laktoosi-intoleranssi ovat eri asioita, muun muassa hoitoon käytettävä ruokavalio on toisenlainen. (Eri-tyisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 117 – 118.)

Laktoosia sisältäviä elintarvikkeita ovat maitovalmisteet, kuten maito, piimä, raajuusto, viili, jogurtti, jäätelö, hera, maitojauhe ja tuorejuusto. Niiden tilalla voi käyttää laktoosittomia vaihtoehtoja. Kypsytetyt juustot ovat automaattisesti laktoosittomia. (Ravitsemushoito 2011, 110.) Myös muun muassa leivät, kakut ja valmisruoat saattavat sisältää laktoosia. Kannattaa aina tarkastaa tuoteseloste laktoosin varalta. (Eri-tyisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 118.) Laktoosittomien tuotteiden käyttö normaalin maidon tilalta ei poikkea tavanomaisesta millään tavalla. (Ravitsemushoito 2011, 110.)

Apteekissa on saatavilla laktoosi-intolerantihkoille tarkoitettua entsyymivalmistetta, joka pilkkoo maitosokerin galaktoosiksi ja glukoosiksi. Sen avulla saadaan oireita minimoitua ja laktoosin sietokyky paranee. (Eri-tyisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 118.)

Jos laktoosi-intoleranssia sairastava henkilö ei käytä lainkaan maitovalmisteita, tulee turvata kalsiumin saanti ravintolisällä. (Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot 2008, 66)

**Maidoton ruokavalio.** Maitoallergiassa oireita aiheuttaa maidon proteiini. Oireita aiheuttaa immunologinen vasta-ainereaktio. (Ravitsemushoito 2011, 116.) Maitoallergiaa tai toiselta nimeltään lehmänmaitoallergiaa, tavataan yleisimmin alle 2-vuotiaiden keskuudessa. Sitä esiintyy harvemmin aikuisilla. Lapsen kehittyessä isomaksi maitoallergia yleensä helpottaa. (Eri-tyisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 167.)

Ruokavaliosta poistetaan sellaiset raaka-aineet, jotka sisältävät maitoa, eli maito, hapanmaitovalmisteet maitojauhe, juusto, kerma, jäätelö, maitoa sisältävä margariini ja voi. Oireita aiheuttavat myös raaka-aineet, jotka sisältävät heraproteiinia, heraa, kaseinaattia, kaseiinia, laktalbumiinia ja maitoproteiinia. (Ravitsemushoito 2011, 116 – 117.) Vähälaktoosiset ja laktoosittomat tuotteet eivät sovi maitoallergiselle. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 167.)

Ikääntyneillä maitoa sisältäviä sopimattomia tuotteita korvataan esimerkiksi soijakaura ja riisipohjaisilla valmisteilla, kuten kauramaidolla ja jogurtin kaltaisilla valmisteilla, sekä tofulla. (Ravitsemushoito 2011, 118.)

**Munuaispotilaan ruokavalio.** Vaikka on olemassa useita syitä munuaisten vajaatoimintaan, yleisin syy on krooninen sairaus kuten diabetes. Munuaistoiminnan häiriintyessä munuaisten säätelykyky vähenee, jonka johdosta voi tulla virtsamyrkytys. (Haglund ym. 2007, 271.) Proteiinien aineenvaihdunta muuntautuu olennaisesti munuaisten toimintakyvyn heikentyessä. Merkittävin osa ruokavaliosta on munuaisten vajaatoiminnan tilanteesta riippuen fosforin, energian, kaliumin, proteiinin, nesteen ja suolan määrä. (Ravitsemushoito 2011, 127.)

Ruokavalion avulla turvataan oikeanlainen ravitsemustila munuaistaudin jokaisessa vaiheessa. Sen avulla voidaan saada lievennettyä oireita sekä hidastetaan sairauden eteneminen. Ruokavalion kautta saadaan pienennettyä uremian oireita. Jos potilas on edennyt dialyysivaiheeseen, oikealla ruokavaliolla tavoitellaan aliravitsemustilan ehkäisemistä, sekä lääkinnän ohella suolatasapainon ylläpitoa. Ruokavaliossa, jossa säädellään proteiinin saantia, pyritään hallita nefronien toimintakykyä ja sen kautta saadaan hidastettua munuaistaudin kehittymistä. Proteiinin suhteen on yhtä tärkeää niiden laatu kuin myös määrä. Eniten hyviä proteiineja saa mm. kanamunasta, kalasta ja lihasta. (Haglund ym. 2007, 271 – 273.)



### 3.3 Rakennemuunneltu ruoka

Rakennemuunneltuja ruokia voidaan tarvita silloin, kun potilaalla on nielemis- tai puremisvaikeuksia. Ne voivat johtua suun limakalvojen, hampaiden ja hammasproteesien huonosta kunnosta, sairauksista johon liittyy nielun, ruokatorven ja suun sairaudet sekä neurologisista sairauksista kuten Parkinsonin tauti. Ruoan rakenteellisella muutoksella saadaan helpotettua ruoan syömistä. (Ravitsemushoito 2011, 72.) Vaikka ruoan rakennetta muunnellaan, se ei saa silti vaikuttaa ravintoaineiden ja energian saantiin. Ruokia voidaan täydentää esimerkiksi kliinisillä ravintovalmisteilla. (Ravitsemushoito 2011, 72.) Rakennemuunneltuja ruokatyyppejä ovat pehmeä, karkea sosemainen, sileä sosemainen, ja nestemäinen ruokavalio.

Pehmeää ruokavaliota tarvitsevat ihmiset, joilla on puremisvaikeuksia. Pehmeän ruoka-annoksen ajatuksena on se, että sen pystyy hienontamaan haarukalla. (Ravitsemushoito 2011, 75.) Pehmeät ateriat laaditaan tavallisesta ruoasta, jotka nostattavat makuaistit ulkonäöllään hereille. Ruoan rakenteen tulee olla helposti nieltävää ja koostumukseltaan pehmeää, haarukalla survottavaa. (Haglund ym. 2007, 195.) Likimain kaikki kasvikset sopivat kypsennettyinä pehmeään ruokavalioon, mutta käytettäessä raakoja kasviksia, tulee rakenne muuttua esim. raasteeksi. Jauhelihoja voi käyttää pehmeään ruokavalioon monipuolisesti, vaihtoehtoina on kalkkunan-, broilerin-, porsaan- tai naudanjauheliha. Kala sopii sellaisenaan, koska se on rakenteeltaan niin pehmeää. Täysjyväviljoja voi tarjota pehmeää ruokavaliota käyttävälle puuron muodossa. (Erytysruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 50.)

Karkeaa sosemaista ruokavaliota tarvitaan, kun asiakas ei ole kykenevä syömään pehmeää ruokaa heikon purentakyvyn vuoksi tai jos potilas tarvitsee helpommin nieltävää ruokaa. Ruoan rakennetta muutetaan sen valmistusvaiheessa. Ruoan rakennemuutos karkeaksi sosemaiseksi muuttaa oleellisesti ruoan ulkonäköä. Sen takia tulisi ehdottomasti kiinnittää huomiota ruoan väriin, makuun ja lämpötilaan, jotta saadaan asiakkaan ruokaelämyksiin vaihtelua. Jotta ruoka saadaan oikean rakenteiseksi, muuntovaiheessa siihen lisätään nestettä, mikä vähentää ravinto- ja energia-aineita, joten ruokaa täydennetään elintarvikkeilla tai teollisilla täydennysravintovalmisteilla. (Erytysruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 50.) Jos haluaa lisätä ruokavalioon proteiinia, sen hyviä lähteitä ovat esimerkiksi sulatejuusto tai rae-

juusto. Kasvikset ja salaattit soseutetaan, marjojen ja hedelmien vitamiineja saa esimerkiksi kiisselin muodossa. (Ravitsemushoito 2011, 76.) Energiatasoa saadaan nostettua esimerkiksi kermalla ja öljyllä (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 50).

Jos henkilöllä on nielemisvaikeuksia, hänelle sopiva rakennemuunneltu ruokavalio on sileä sosemainen. Siinä ruoka ei ole karkeaa, joten rakenteen avulla saadaan estettyä ruoan joutuminen henkitorveen. Lämpötilalla on iso merkitys ruoan liikkumisessa, sillä viileämpi ruoka edesauttaa nielemistä. Teollisesti tuotetut liha-, marja-, kasvis- ja hedelmäsoseet ovat tarpeellisia, koska lihaa ei saa soseutettua muuta kuin kunnan koneilla tarpeeksi sileäksi. Koska nieleminen voi olla hankalaa, henkilö ei pakosta saa tarvittavia määriä ravintoaineita. Sen vuoksi ruokaan lisätään täydennysravintovalmisteita. (Ravitsemushoito 2011, 76 – 77.)

Nestemäinen ruoka on rakenteeltaan hyvin ohutta. Sitä saatetaan tarvita, jos ruoansulatuskanavaa on leikattu, tai suun alueen leikkausten jälkeen. Energiapitoisuutta saadaan nostatettua esim. sulatejuustolla tai voilla. Täydennysravintojuomia voidaan tarjota välipalana tai jälkiruokina. Potilaan tulisi nauttia kaikki tarjotut ateriat, jotta ravinnonsaanti turvautuisi. (Ravitsemushoito 2011, 78 – 79.) Päivän ruoka-annokset tulisi jakaa koko päivän mitalle, jottei kerta-annos kasvaisi liian isoksi. Ruoasta saadaan houkuttelevamman näköistä värillä, lämpötiloilla ja maulla. (Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille 2009, 52.)

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 4.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakaspalvelu on menettelytapa, jonka kautta saadaan opastettua ja autettua asiakasta. Siihen vaikuttavat useat ulkoiset ja sisäiset tekijät. (Bergström, Leppänen 2015, 162.) Reinboth (2008, 34) esittää, että asiakaspalvelu on iso osa organisaatiota. Sen avulla voidaan saavuttaa kilpailuetu muihin yrityksiin nähden, mutta vain jos sen avulla saadaan luotua asiakkaille mielihyvää.

Grönroosin (2015, 100 – 101) mukaan asiakastyytyväisyydessä laatu riippuu siitä, mitä asiakas ikinä kokeekin sen olevan. Useimmiten asiakkaiden kokemukset perustuvat muihin kuin teknisiin osa-alueisiin. Asiakkaiden mielipide laadusta tulee määrittää samalla lailla, kuin asiakaskunta sen määrittää. Asiakkaan kokemaan palveluun vaikuttaa suurimmilta osin se, mitä asiakaspalvelijan ja ostajan välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Palvelun laatu jaetaan kahteen osaan: tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen.

Kun henkilö on yhteydessä jonkin yrityksen osan kanssa, siitä seuraa asiakastyytyväisyyden velvoittama yhteys organisaation ja asiakkaan välillä. Tyytyväisyys perustuu siihen, minkälaiseksi asiakas kokee kontaktipinnan. Sillä tarkoitetaan yrityksen ja asiakkaan välillä olevia tuote-, henkilöstö-, tukijärjestelmä-, ja miljöökontakteja. Kaikista edeltävistä syntyvät kokemuksia, joita voidaan verrata odotuksiin joko negatiivisesti tai positiivisesti. (Pölläinen, Rope 1998, 27 – 28.)

Asiakkaan kokema tyytyväisyys tuotteiden ja palvelujen laatuun edistää asiakkaiden tekemiä uusintaostoja. Tyytyväiset asiakkaat jakavat positiivisia sanoja yrityksestä. (Grönroos 2015, 177.) Asiakkaiden odotukset yritystä kohtaan ovat syntyneet aiempien kokemusten perusteella. Tyytyväisyys on aina yksilöllinen näkemys. Asiakastyytyväisyys lunastetaan jokainen asiointikerta asiakkaalta uudelleen. (Pölläinen, Rope 1998, 58 – 59.)

Asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä ovat palveluympäristö ja palveluhenkilöstö, sekä palvelussa käytettävät järjestelmät, teknologiat, laitteet ja kanavat. (Bergström, Leppänen 2015, 163.)

## 4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyys on merkittävä mittari, kun selvitetään ja analysoidaan yrityksen mahdollista menestymistä nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Jos asiakastyytyväisyys ei ole hyvällä tasolla, yrityksen menestystä ei voida odottaa pitkällä tähtäimellä. (Pölliäinen, Rope 1998, 58.) Asiakastyytyväisyystutkimusta voidaan käyttää monella eri tavalla. Sen avulla voidaan saada selvitettyä esimerkiksi yrityksen ongelmakohtia ja toiminnan tason laskemisia tietyissä kohdissa. (Pölliäinen, Rope 1998, 61.)

Asiakastyytyväisyyden tutkimisella tarkoitetaan markkinointitutkimusta tyytyväisyydestä ja siihen liittyvistä seikoista, joka on tehty erilaisilla tutkimusmenetelmillä. (Pölliäinen, Rope 1998, 56.) Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla saadaan selvitettyä organisaation ja sen tuotteiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin. Kokeusten ohella tulisi mitata asiakkaan odotuksia ja niiden täyttymistä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata esimerkiksi suunnittelemattoman palautteen ja tyytyväisyystutkimusten avulla. (Bergström, Leppänen 2015, 444.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla mahdollisiin ongelmiin päästään puuttumaan ripeästi. (Bergström, Leppänen 2015, 443.) Tyytyväisyyttä voidaan analysoida kokonaistyytyväisyytenä ja kertaluontoisen palvelutapahtuman tasolla. Asiakas voi esimerkiksi olla tyytymätön organisaatioon, mutta tyytyväinen saamaansa palveluun. (Ylikoski 2001, 155.) Tutkimuksia tulisi toistaa samalla kaavalla riittävän usein, jotta saataisiin luotettavia ja vertauskelpoisia tuloksia. (Bergström, Leppänen 2015, 445.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla tavoitellaan asiakastyytyväisyyden parantamista ja seurataan mahdollisten toimenpiteiden vaikutusta. Ylikosken (2001, 156) mukaan tutkimuksella tuodaan esille neljä päätavoitetta:

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien ydinasioiden kartoittaminen
2. Nykyisen asiakastyytyväisyyden selvittäminen
3. Toimenpide-ehdotusten luominen
4. Tyytyväisyyden edistymisen seuranta

Asiakastyytyväisyyskyselyt eivät sinällään auta asiakaspalvelun laadun parantamista, vaan on tehtävä konkreettisia toimenpiteitä, että palvelua voidaan kehittää. (Ylikoski 2001, 149.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toimeksiantajana oli Ilmajoen ruokapalvelut, Kotokartanon keittiö. Kotokartanon kuuluu JIK– kuntayhtymään (Kotokartanon keittiön perehdytyskansio). Se on Jalasjärven ja Ilmajoen kuntien sekä Kurikan kaupungin yhdessä omistama liikelaitoskuntayhtymä, tarkoituksenaan tuottaa vanhustenhuollon, ympäristöterveydenhuollon, perusterveydenhuollon sekä Jalasjärven kunnan ja Kurikan kaupungin sosiaalitoimen palveluja. (JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä, 2017.)

Kotokartanon keittiö kuuluu Ilmajoen ruokapalveluyksikköön. Keittiön asiakasmäärä on noin 250 henkilöä. Asiakaskunta koostuu Kotokartanon palvelukeskuksen omien solujen eli Lintulan, Lepolan, Koivulan ja Intervalliyksikkö Päivölän asukkaista, lähi-seudun vanhainkodeista Könninkodosta, Niittykodista ja Hopearadista sekä kahdesta kehitysvammayksiköistä Onnenkodista ja Puistokodista. Kotokartanon henkilökunta saa käydä syömässä Kotokartanon ruokasalissa. Hopearadille, Puistokodille ja ruokasaliin valmistetaan vain lounas, muille menee lisäksi päivällinen. Ruokat lähetetään Kotokartanon palvelukeskuksen osastoille lämpökärryissä, muille lähetetään lämpöä ylläpitävissä kuljetuslaatikoissa. (Kotokartanon keittiön perehdytyskansio.)

Erilaisia tarjoiluja tehdään tilauksien mukaan. Henkilökuntaan kuuluu viisi vakituista työntekijää ja muutama sijainen. Asiakkaiden ikähaitari on nuorista ikääntyneisiin. Kaikille valmistetaan sama ruoka, mutta ikääntyneille tehdään tarvittaessa esimerkiksi rakennemuutoksia ruoasta. (Kotokartanon keittiön perehdytyskansio.)

Kotokartanolla on kuuden viikon kiertävä ruokalista, joka on yhtenäinen jokaisessa JIK-keittiöissä. Yhtenäinen ruokalista on JIK– peruspalveluliikelaitoskuntayhtymältä lähtenyt toivomus. Se helpottaa JIKin henkilökunnan ruokailua eri toimipisteissä: jokaisessa ruokalassa on samat ruokat samoina päivinä. Myös ruokahinnasto pysyy yhtenäisenä eri toimipisteissä. Ruokalistan laatii työryhmä, johon kuuluu jokaisesta kunnasta 1 – 2 edustajaa. (Kotokartanon keittiön perehdytyskansio.)

## 5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Kotokartanon keittiön asiakkaiden mielipidettä ruoasta, sen laadusta, mausta ja lämpötilasta. Tutkimus oli ajankohtainen Kotokartanon keittiölle, koska aiemmista asiakastytyväisyystutkimuksista on kulunut jo jonkin verran aikaa. Tutkimuksia keittiölle on tehty neljä kertaa aikaisemmin.

Kotokartanon asiakaskunta koostuu enimmäkseen ikäihmisistä. Sen takia on pidettävä huolta siitä, että hyvällä ravitsemuksella saadaan ylläpidettyä ikääntyneiden toimintakykyä, elämänlaatua ja ennen kaikkea terveyttä.

Kotokartanon keittiö saa tutkimustyön kautta uutta ja päivitettyä palautetta ruoasta, sen laadusta ja mausta. Tämän kautta he voivat mahdollisesti kehittää toimintaansa ja täten parantaa asiakaskunnan tyytyväisyyttä. Kun asiakkaiden mielestä ruoka on maittavaa, saadaan hävikin määrää pienennettyä huomattavasti. Ruoasta saadaan tarvittavat ravintoaineet ja asiakaskunta saa nälkensä tyydytettyä. Ruoan avulla ylläpidetään ravitsemustilaa, joka puolestaan vaikuttaa terveyteen ja toimintakykyyn positiivisesti.

## 5.2 Aineistot ja menetelmät

Tutkimusongelma ja sen tavoitteet ratkaisevat tutkimusmenetelmän (Heikkilä 2014, 12). Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisen tutkimuksen ajatuksena on kysyä pieneltä ryhmältä tutkittavaa ilmiötä tutkimusongelmaan kuuluvia kysymyksiä. Otoksen edellytetään vastaavan koko joukkoa eli perusjoukkoa. (Kananen 2008, 10.) Määrällisen tutkimusmenetelmän avulla saadaan vastattua seuraaviin kysymyksiin: missä, mikä, kuinka usein ja paljonko (Heikkilä 2014, 15).

Keskeisin asia kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tutkimusongelmaan vastaaminen (Ronkainen ym. 2011, 89). Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan esimerkiksi

hakea eroja ja yhtäläisyyksiä sekä voidaan testata teorioita (Ronkainen ym. 2011, 89).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkittava tapaus pyritään muokkaamaan osiin, joita muutetaan muuttujiksi. Sen kautta ne saavat tiettyjä arvoja. (Ronkainen ym. 2011, 84.) Kun aineisto on kyselylomakepohjainen, tiedot voidaan syöttää tilastolliseen ohjelmaan tarkastelua varten. Ohjelman vuoksi usein joudutaan tekemään uusia luokitteluja ja laatia uusia muuttujia. Tutkijan tulisi tässä vaiheessa päättää, miten puuttuvat tiedot kirjataan. (Ronkainen ym. 2011, 120.) Heikkilän (2014, 15) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen kautta saadaan tarkasteltua olemassa oleva tilanne, mutta asioiden syitä ei kyetä tarpeeksi selvittämään.

Työn toteuttamisessa päädyttiin kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään ja aineiston keräämiseen kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen valmistuttua haettiin JJK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymältä lupa tutkimuksen toteuttamiseen. Luvan saannin jälkeen tutkimuslomakkeet tulostettiin ja toimitettiin ensimmäisenä Kotokartanon Intervalli- ja Päivätoiminnan yksikköihin. Siellä hoitajat lupasivat ottaa vastauksia asiakkailta muutaman viikon ajan, ja laittaa ne ennalta määrättyyn pahvilaatikkoon odottelemaan hakua. Tutkimuksen tekijä kävi kirjaamassa muissa paikoissa vastaukset ylös henkilökohtaisesti.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään useimmiten standardoituja kysymyslomakkeita, missä on valmiina vastausvaihtoehdot. Tuloksia tuodaan esille kuvioilla tai taulukoilla. (Heikkilä 2014, 15.) Luodessa kyselylomaketta tulisi ottaa huomioon sen pituus ja kysymysten määrä. Vastaajien mielenkiinto pitäisi säilyttää alusta loppuun saakka, liian pitkät lomakkeet aiheuttavat huolimattomia ja tyhjiä vastauksia. Lomakkeiden teossa huomio tulisi kiinnittyä selkeään ulkonäköön. (Valli 2015, 43.) Kyselylomaketta käytettäessä kysymykset esitetään jokaiselle vastaajalle samassa muodossa. (Ronkainen ym. 2011, 114.) Kysymykset voivat olla avoimia, jolloin vastaaja antaa vastauksen omin sanoin, tai strukturoituja, jolloin lomakkeen täyttäjällä vastaa valmiisiin vaihtoehtoihin. (Ronkainen ym. 2011, 114.)

Aineiston keräämistä varten suunniteltiin kyselylomake (liite 1). Kyselylomakkeeseen sisällytettiin taustatietojen selvitys, 16 avointa kysymystä ja 11 strukturoitua



kysymystä. Kyselyn tulokset kirjattiin Excel- ohjemaan, jonka jälkeen niitä käsiteltiin määrällisin keinoin.

Asiakkaita informoidakseen tutkimuksen tekijä laati saatekirjeen, jossa kerrottiin tietoa tutkimuksesta (liite 2).

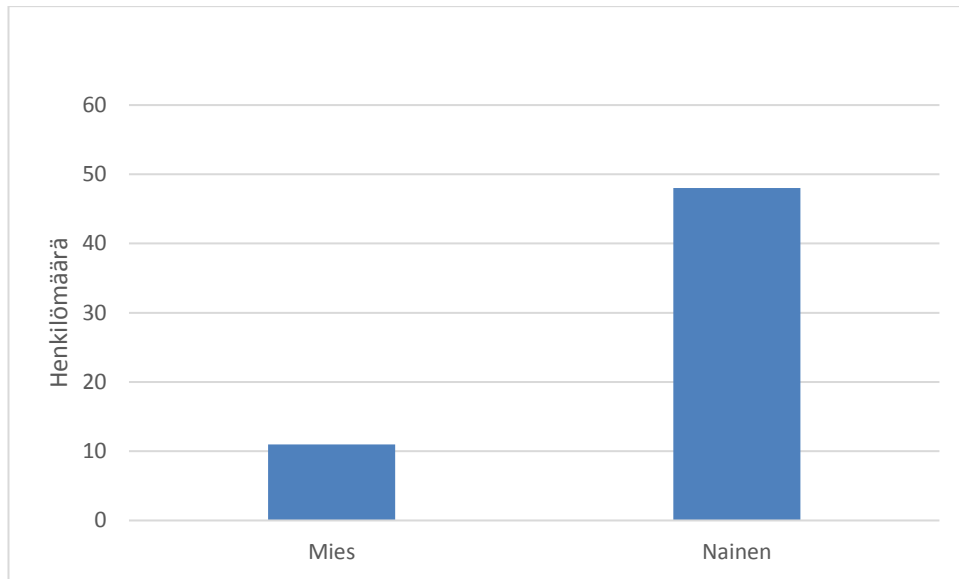
### **5.3 Tutkimustulokset**

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 61 henkilöä. Tavoitteeksi asetettiin 100 – 120 kappaletta vastauksia, joka ei valitettavasti täytynyt. Vastausmäärään vaikutti suurimmilta osin asukkaiden kunto sekä mahdolliset muistiongelmät. Avoimet vastaukset on koottu liitteeksi (liite 3).

#### **5.3.1 Taustatiedot**

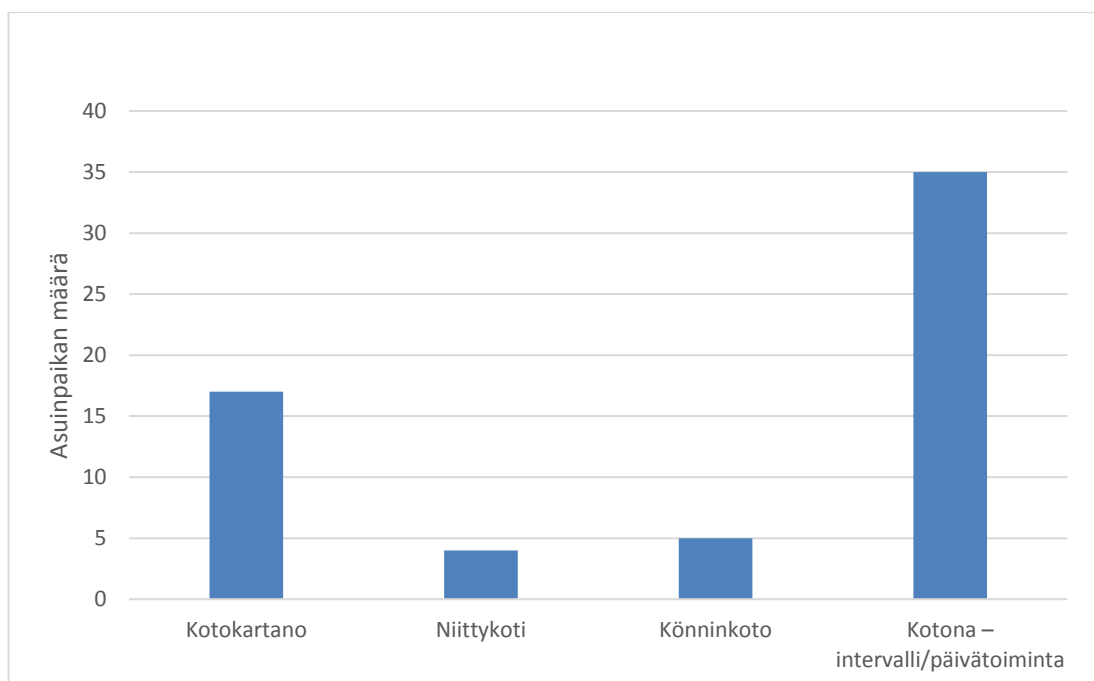
Asiakastyytyväisyyskyselyn taustatiedoissa selvitettiin vastaajien sukupuolta, asumuotoa sekä ikää.

**Sukupuoli.** Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista oli naisia 48 ja miehiä 11. Tyhjiä vastauksia jätettiin kaksi. (Kuvio 1.)



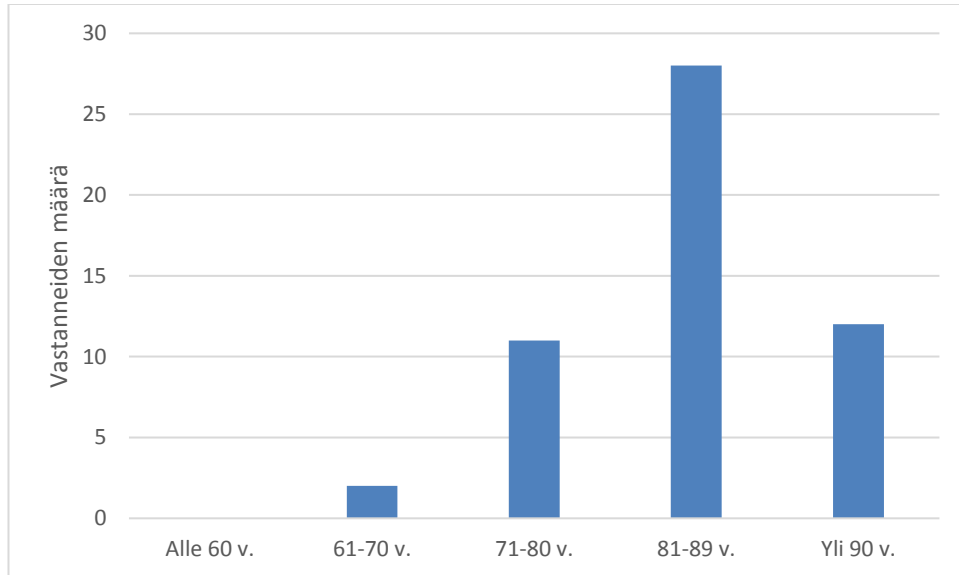
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=59).

**Asumismuoto.** Vastaajista 35 eli suurin osa oli kotona asuvia, päivätoiminnassa tai intervallihoidossa mukana olevia asiakkaita. Muut vastaukset olivat Kotokartanosta 17 asiakasta, Niittykodille neljä vastausta ja Könninkodolta viideltä asiakkaalla. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastaajien asuinpaikka (n=61).

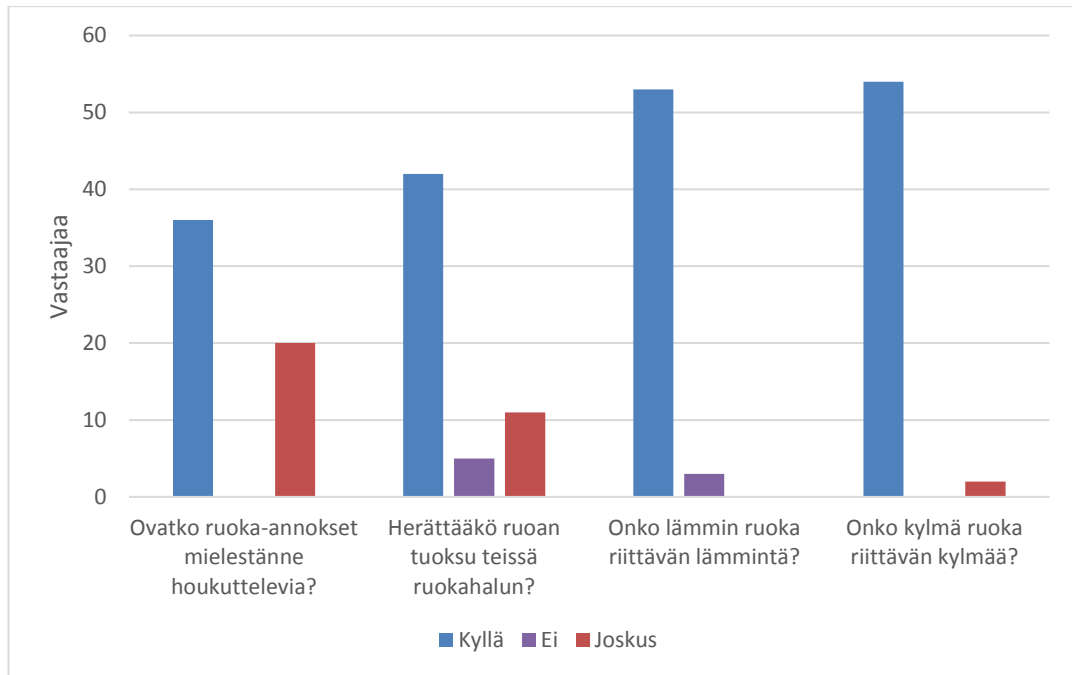
**Ikäjakauma.** Vastanneiden ikähaarukka oli 61-vuotiaista yli 90-vuotiaisiin saakka. Kukaan vastanneista ei ollut alle 60–vuotias. Suurin osa eli 28 kappaletta oli iältään 81 – 89-vuotiaita. Vastaamatta jätti kahdeksan henkilöä. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Ikäjakauma (n=53).

### 5.3.2 Ruoan houkuttelevuus

Vastausten perusteella ruoka-annokset olivat houkuttelevia 36 henkilön mielestä aina, joskus 20 henkilön mielestä. Tyhjiä vastauksia kertyi viisi. Ruoan tuoksu herätti ruokahalun suurimmalla osalla eli 42 henkilöllä, pienellä osalla eli 11 asiakkaan mielestä tuoksu herätti ruokahalun joskus, viiden henkilön mielestä tuoksu ei herättänyt laisinkaan ruokahalua. Kysymykseen ei vastannut kolme henkilöä. Valtaosa asiakkaista eli 53 henkilöä kertoi lämpimän ruoan olevan tarpeeksi lämmintä, kieltäviä vastauksia kertyi kolme. Tyhjiä vastauksia tuli viisi kappaletta. Kylmät ruoat olivat yleensä tarpeeksi kylmiä 54 asiakkaan mielestä. Vastaamatta jätti jälleen viisi henkilöä. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Ruoan houkuttelevuus ja lämpötila.

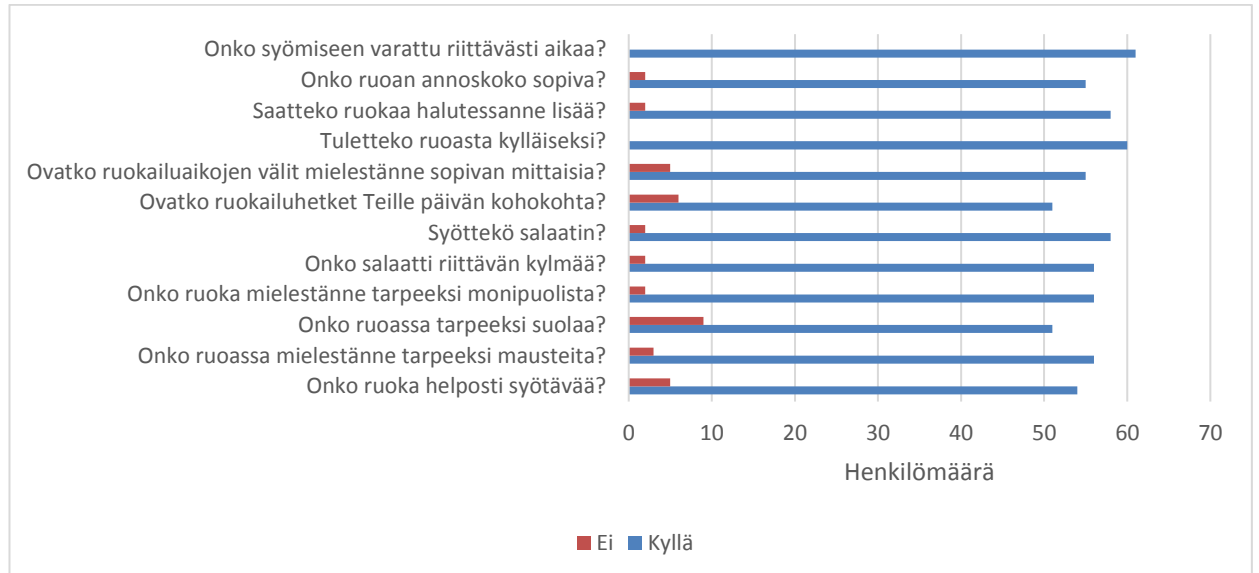
Kuviossa 5 käsiteltiin yleisiä ruokaan liittyviä kysymyksiä, joihin sai halutessaan jättää avoimen kommentin. Kuten kuviossa 5 huomaa, suurimmaksi osaksi lomakkeessa tiedusteltuihin seikkoihin oltiin tyytyväisiä, jokaiseen kysymykseen jakaantuivat aika tasaisesti ei- vastaukset.

**Ruoan maku.** Ruoka oli 54 vastanneen mielestä helposti syötävää, vähemmistön eli viiden asiakkaan mielestä se ei ollut helposti syötävää. Tyhjiä vastauksia kertyi kahdelta henkilöltä. Ruoassa ei ollut tarpeeksi mausteita kolmen asiakkaan mielestä, puolestaan enemmistön eli 56 yksilön mielestä sitä oli tarpeeksi. Vastauksia ei jättänyt kaksi henkilöä. Ruoan suolaisuuden koki sopivaksi 51 henkilöä, lisää suolaa olisi kaivannut jokunen määrä eli yhdeksän asiakasta. Yksi henkilö ei halunnut vastata kysymykseen. (Kuvio 5.)

Suurin osa vastanneista, eli 56 asiakasta piti ruokaa monipuolisena, tyhjiä vastauksia jätettiin kolme kappaletta. Kaksi henkilöä ei pitänyt ruokaa tarpeeksi monipuolisena. Vain yhden mielestä salaatti ei ollut riittävän kylmää. Vastauksia ei antanut kolme henkilöä, joten kaikki loput 56 asiakasta olivat tyytyväisiä salaatin lämpöti-

laan. Vastanneista 58 asiakasta kertoi syövänsä salaatin, vain kaksi jättää sen syömättä. Tyhjiä vastauksia jätettiin yksi kappale. Jälkiruoan nauttii 58 henkilöä, vastauksia ei saatu lainkaan kolmelta yksilöltä.

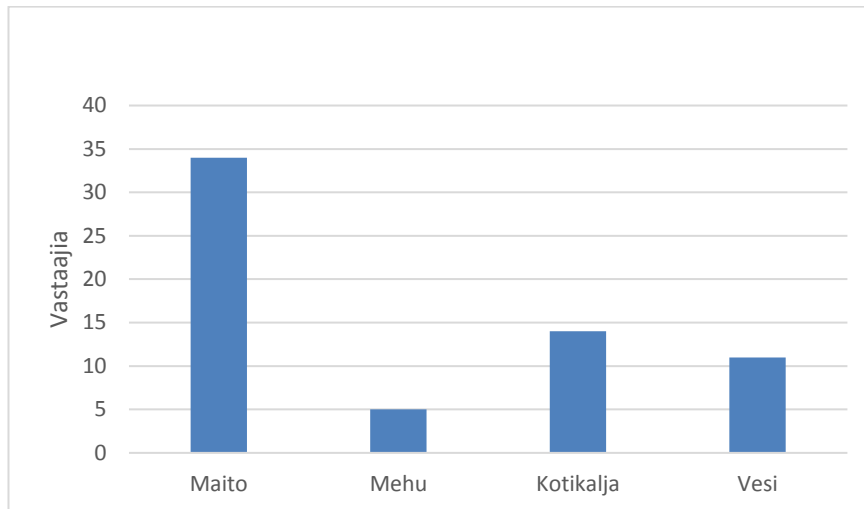
**Ruokailuajankohta ja tilanne.** Vastaajista 58 henkilöä piti ruokailua päivän kohokohtana, seitsemän henkilöä arvosti muita asioita enemmän. Ruokailuaikojen välit eivät olleet viiden henkilön mielestä sopivan mittaisia, yksi jätti vastaamatta. Suurin osa eli 55 yksilöä oli jälleen yhtä mieltä siitä, että ruokailuaikojen välit olivat sopivan mittaisia. Kaikki seuraavaan kysymykseen vastanneet 60 henkilöä olivat yhtä mieltä siitä, että keittiön tekemä ruoka oli tarpeeksi täyttävää. Vain yksi ei ollut vastannut kysymykseen. Melkein kaikki eli 58 vastausta kohdistuivat myöntävästi siihen, että ruokaa saa halutessaan lisää, kaksi henkilöä eivät kokeneet sen menevän niin. Jälleen vastaamatta jätti yksi henkilö. Annoskoko oli kahden henkilön mielestä liian iso, sopivana sitä piti valtaosa eli 55 henkilöä. Kysymykseen ei halunnut vastata neljä henkilöä. Jokainen vastannut eli 61 henkilöä oli yhtä mieltä siitä, että ruoan syömiseen on varattu riittävästi aikaa. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Ruoan laatu.

Seuraavassa kohdassa kyseltiin ruokajuomamieltymyksiä. Vastauksia sai antaa useamman, yhteensä niitä saatiin 67 kappaletta. Eniten 34 vastauksella pidettiin maidosta, sen jälkeen kotikalja 14 vastauksella, vesi sai 11 vastausta, sitten mehu

viiden vastauksen kera, tyhjiä vastauksia ei annettu. Erikseen kirjoitti kolme henkilöä juovansa mieluiten piimää.



Kuvio 6. Vastaajien käyttämät ruokajuomat

### 5.3.3 Erityisruokavaliot

Vastanneista yhdeksällä henkilöllä oli käytössään erityisruokavalioita. Niitä olivat diabeetikon ruokavalio, sosemainen ruokavalio, sosesalaatti, maidoton ruokavalio, laktoositon ruokavalio, kasvisruokavalio, vähälaktoosinen ruokavalio, sappiruokavalio, munuaispotilaan ruokavalio ja kihtiruokavalio. Vastaajien mielestä erityisruokavaliot on toteutettu hyvin.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kotokartanon keittiön asiakaskunnan mielipidettä ruoan laadusta, mausta ja lämpötilasta. Tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät osaksi. Vastausmäärien tavoitteeksi asetettiin 100-120 vastausta, mutta niitä kertyi vain 61 kappaletta. Siihen vaikuttaa suurimmilta osin se, että asiakaskunta koostui ikääntyneistä. Vanhenemisen myötä syntyy esimerkiksi muistiongelmiä, jonka vuoksi kaikkia henkilöitä ei haastateltu luotettavien vastauksien puitteissa.

Tutkimuksen tekeminen toimeksiantajalle oli ajankohtaista, koska sen avulla saatiin päivitettyä tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ruoan laatua koskien. Keittiölle on aikaisemmin toteutettu neljä pienimuotoista kyselyä. Tutkimuksen tulosten avulla toimeksiantaja pystyi kehittämään ruoan laatua ja sen kautta sai hyödyllistä tietoa tämänhetkisestä tyytyväisyydestä.

Kyselylomake pyrittiin pitämään mahdollisimman helppona ja lyhyenä, koska vastaajakunta koostui ikääntyneistä. Lomakkeen tulisi olla helposti täytettävä, sillä vastaajat voivat haastavan tai vaikean ulkonäön perusteella jättää vastaamatta. Lomake toimi melko hyvin, suurin osa oli vastannut kaikkiin kysymyksiin. Kyselyä purkaessa huomio kiinnittyi muutamaa huonosti valittuun sanaan. Ne olisi voinut korvata jollain muulla sanalla.

Asiakkaiden tyytyväisyys on tulosten perusteella aika hyvää, tosin kehitettäviä kohtia tuli esille. Kaikkein eniten palautetta sai salaatti, joka oli asiakkaiden mielestä huonosti käsiteltyä, kuivaa tai raakaa. Tähän seikkaan keittiön tulisi kiinnittää huomiota.

Yksi haastava osa-alue oli erityisruokavaliot. Tutkimuksen tekijä tiesi, mitä erityisruokavalioita keittiöllä valmistetaan. Kyselyssä ilmeni sellaisia erityisruokavalioita, mitä keittiön toimesta ei sinä hetkenä toteutettu. Se pisti hieman miettimään tulosten luotettavuutta. Tutkija totesi, että ruoan annoskoko ja houkuttelevuuteen vaikutti myös se, kuinka hoitajat osastoilla ruokaa jakoivat lautasille. Ruokalistalle toivottiin suomalaisia perinneruokia, eritoten piimävelliä. Suurinta osaa ruokatoivomuksista toteutetaan jo keittiöllä.

Pienillä muutoksilla on mahdollista parantaa palveluja entistäkin parempaan suuntaan. Asiakastyytyväisyyttä olisi hyvä seurata myös jatkossa, jotta tiedettäisiin, säilykö palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys entisellään. Mahdolliset muutokset yrityksessä voivat vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Seuraava tutkimus voitaisiin toteuttaa haastattelemalla, jonka avulla saataisiin perusteellisesti tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja tyytyväisyydestä. Olisi myös hyvä tutkia, kuinka paljon merkitystä on sillä, että henkilökunta ja ikääntyneet syövät samaa ruokaa, vaikka ravitsemussuositukset ovat jokaiselle ikäryhmälle erilaiset. Sen kautta jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia, täyttääkö keittiön ruoka ikääntyneiden ravitsemussuositukset.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli erittäin mielenkiintoinen. Sen kautta sain lisää kokemusta kyselytutkimuksesta ja asiakastyytyväisyydestä. Opin, että tutkimusprosessin läpikäyminen vaati ennen kaikkea hyvää suunnittelua, täsmällisyyttä ja yhteistyökykyä.



## LÄHTEET

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. painos. Helsinki: Edita.
- Chwang, L-C. 2012. Nutrition and dietetics in aged care. [Verkkoartikkeli]. In: The Author Nutrition & Dietetics. Victoria: Dietitians Association of Australia, 203-207. [Viitattu 18.04.2017]. Saatavana: <http://libts.seamk.fi:2483/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=3ff025b4-2d18-496b-bd43-c04107c67c40%40sessionmgr4010&hid=4114>
- Gröönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentaja Maarit Tillman. 5. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Evira. 2017. Ikääntyneet. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 23.02.2017] Saatavana: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemussuosituksset/ikaantyneet>
- Evira. 2017. Terveyttä edistävä ruokavalio. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 23.02.2017] Saatavana: <https://www.evira.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. painos. Helsinki: Edita.
- JIK- peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä. Ei päiväystä. [WWW-sivu]. Kurikka. [Viitattu 27.01.2017] Saatavana: <https://www.jikky.fi/>
- Kananen, J. 2008. Kvantti – kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Keliakialiitto. 2017. Kaura ja keliakia. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.04.2017]. Saatavana: [https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton\\_elama/tuotteet/keliakikolle\\_soveltuvaa/](https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/tuotteet/keliakikolle_soveltuvaa/)
- Keliakialiitto. Ei päiväystä. Keliakikolle soveltumatonta. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.04.2017]. Saatavana: [https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton\\_elama/tuotteet/keliakikolle\\_soveltumatonta/](https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/tuotteet/keliakikolle_soveltumatonta/)
- Keliakialiitto. Ei päiväystä. Keliakikolle soveltuvaa. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.04.2017]. Saatavana: [https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton\\_elama/tuotteet/keliakikolle\\_soveltuvaa/](https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/tuotteet/keliakikolle_soveltuvaa/)
- Keliakialiitto. Ei päiväystä. Keliakia. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 17.04.2017]. Saatavana: <https://www.keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>
- Kotokartanon keittiön perehdytyskansio

- Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen: Taitoa, tunnetta, intoa & intohimoa. Osaajan asenne ratkaisee. Aina. Lahti: Markprint Oy.
- Murray, C. 2006. Improving nutrition for older people. [Verkkoartikkeli]. In: Nursing Older People. Harrow: RCN publishing company, 18. [Viitattu 18.04.2017]. Saatavana: <http://libts.seamk.fi:2484/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6a8d1530-1a75-445d-aef3-0df14c60381d%40sessionmgr120>
- Parkkinen, S. & Serti, P. 2006. Avain ravitsemukseen. Helsinki: Kustannusyhtiö Otava.
- Phillips, A. & Phillips S. 2014. Diabetes in older people: making the right nutritional choices. [Verkkoartikkeli]. In: Senior Lecturer in Diabetes Care. London: Mark Allen Publishing Ltd, 372. [Viitattu 18.04.2017]. Saatavana: <http://libts.seamk.fi:2484/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6a8d1530-1a75-445d-aef3-0df14c60381d%40sessionmgr120>
- Ravitsemusterapeutin yhdistys ry. 2009. Erityisruokavaliot – opas ammattilaisille. 7. uud. p.
- Ravitsemusterapeutin yhdistys ry. 2008. Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot: opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. 7. uud. p.
- Ravitsemusterapeutin yhdistys ry. 2006. Ravitsemus ja ruokavaliot. 6. uud. p..
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.
- Ronkainen, S. Pehkonen, L. Lindblom-Yläne, S. Paavilainen, E. 2011. Helsinki: WSOYpro OY
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY.
- Sinisalo, L. 2015. Ravitsemus hoitotyössä. 2. uud. p. Helsinki: Edita.
- Suomalaiset ravitsemussuositukset. 2014. Terveyttä ruoasta: Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta.
- Terveyskirjasto. 07.07.2015. Ikääntyneiden ravitsemus. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 18.04.2017] Saatavana: [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01086](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01086)
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Juva: Bookwell Oy

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010a. Ravitsemushoito, suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. Helsinki: Edita.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010b. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 24.03.2017] Saatavana: <https://www.evira.fi/globalassets/vrn/pdf/ikaantyneet.suositus-3.pdf>

Vuori, I. 2016. Kohti terveempää ikääntymistä. Vilna: Balto Print.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. 2. uud. p. Helsinki: Otava.

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Avoimien kysymysten vastaukset

## LIITE 1. Kyselylomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS / KOTOKARTANON KEITTIÖ

Hyvä kyselyyn vastaajamme!

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun neljännen vuoden restonomiopiskelija. Teen opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyä Kotokartanon keittiön ruoasta. Pyydän Teitä ystävällisesti osallistumaan tutkimukseen ja vastaamaa oheisiin kysymyksiin.

**Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä.**

Olkaa hyvä ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin, **rastittakaa tai ympyröikää** mielestänne oikea vaihtoehto. Voitte halutessanne myös kirjoittaa mielipiteitänne siihen varattuihin kohtiin. Kiitos vastauksestanne!

Ystävällisin terveisin

Maiju Lepistö,  
maiju.lepisto@seamk.fi  
045 633 8910

### TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli:  Mies  Nainen

2. Asumismuoto:

- Kotokartano
- Niittykoti
- Könninkoto
- Hopearati
- Kotona – intervalli/päivätoiminta

3. Kuinka vanha olette?

- Alle 60 vuotta
- 61-70 vuotta
- 71-80 vuotta
- 81-89 vuotta
- Yli 90 vuotta

### RUOKA

4. Ovatko ruoka-annokset mielestänne houkuttelevia?

- Aina  Joskus  Harvoin

**5. Herättääkö ruoan tuoksu teissä ruokahalun?**

Kyllä    Joskus    Ei

**6. Onko lämmin ruoka riittävän lämmintä?**

Kyllä    Ei    Joskus

**7. Onko kylmä ruoka riittävän kylmää?**

Kyllä    Ei    Joskus

**8. Onko ruoka helposti syötävää?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**9. Onko ruoassa mielestänne tarpeeksi mausteita?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**10. Onko ruoassa tarpeeksi suolaa?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**11. Onko ruoka mielestänne tarpeeksi monipuolista?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**12. Onko salaatti riittävän kylmää?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**13. Syöttekö salaatin?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**14. Syöttekö jälkiruoan?**

Kyllä    Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**15. Ovatko ruokailuhetket Teille päivän kohokohta?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**16. Ovatko ruokailuaikojen välit mielestänne sopivan mittaisia?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**17. Tuletteko ruoasta kylläiseksi?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**18. Saatteko ruokaa halutessanne lisää?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**19. Onko ruoan annoskoko sopiva?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**20. Onko syömiseen varattu riittävästi aikaa?** Kyllä  Ei

Perustelu: \_\_\_\_\_

**ERITYISRUOKAVALIOT****21. Noudatatteko jotain erityisruokavaliota?**  Kyllä  En**22. Jos vastasitte edelliseen kysymykseen kyllä, rastittakaa kaikki erityisruokavaliot mitä Te noudatatte.**

vähälaktoosinen       laktoositon       maidoton  
 munuaisruokavalio       sappiruokavalio       kihtiruokavalio  
 kasvisruokavalio

 keliakiaruokavalio       soseutettu ruoka       soseutettu salaatti

jokin muu, mikä?

\_\_\_\_\_

**23. Onko erityisruokavaliot otettu hyvin huomioon?**

Kyllä

Ei

**24. Mitä juotte ruokajuomana?**

Maito

Mehu

Kalja

Vesi

**25. Mistä ruoista ette pidä?**

---

---

**26. Mitä lempiruokianne toivoisitte ruokalistalle?**

---

---

**27. Terveisiä keittiölle, risuja ja ruusuja?**

---

---

KIITOS VASTAUKSISTANNE! 😊



## LIITE 2. Saatekirje

### ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS / KOTOKARTANON KEITTIÖ

#### **Hyvä kyselyyn vastaaja!**

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun neljännen vuoden restonomiopiskelija. Teen opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyä Kotokartanon keittiön ruoasta.

Tutkimuksen avulla Kotokartanon keittiö voi kehittää toimintansa eri osa-alueita: tutkimustyön kautta saadaan palautetta ruoasta, sen laadusta ja mausta. Tämän kautta keittiö voi mahdollisesti kehittää toimintaansa.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselytutkimuksena, johon toivon teidän osallistuvan täyttämällä oheisen lomakkeen. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja luottamuksellista.

Tutkimuksen tekemiseen on saatu asianmukainen lupa. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa kaksi viikkoa. Antamanne vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä.

Jos osallistutte kyselyyn, pyydän teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä ennalta osoitettuun vastauslaatikkoon.

Ystävällisin terveisin

Maiju Lepistö

045 633 8910

maiju.lepisto@seamk.fi

### **LIITE 3. Avoimien kysymysten vastaukset**

#### **8. Onko ruoka helposti syötävää?**

"Sen verran terävät tekarit"

"Ei, koska mua autetaan syömään"

"Ei, se on joskus raakaa"

"Ei, raasteet kuivia"

"Ei, tekohampaat"

"Ei, Tuolilla vaike istua, haittaa ruokailua"

"Ei, Isot palat porkkanaa raakana tai paprika"

"Ei, salaattit eivät ole tarpeeksi käsiteltyjä, kovia"

"Kyllä, maukasta"

#### **9. Onko ruoassa mielestänne tarpeeksi mausteita?**

Keitossa liikaa mausteita

Kyllä, Ei ole ollut liikaa

Kyllä, en tykkää maustetusta ruoasta

Ei, ei tarpeeksi suolaa

Kyllä, parhaasti

#### **10. Onko ruoassa tarpeeksi suolaa?**

Puuroon lisää suolaa

Puurossa saisi olla enemmän suolaa

Kummallisen hyvää

Saisi olla lisää

Ei liikaa saa olla

On

#### **11. Onko ruoka mielestänne tarpeeksi monipuolista?**

On

On ollut riittävästi

Yksinkertaista, perunoita ja soosia ja perunasoppaa usein

Aina on erilaista

Kananmunia

#### **12. Onko salaatti riittävän kylmää?**

On

En osaa sanoa, sosesalaatti

### **13. Syöttekö salaatin?**

Tykkään salaattista

Joskus, ei sovi kaali, ei paprika, ei kurkku

Parasta

Etenkin punajuurisalaattia

Salaatit on hyviä

### **14. Syöttekö jälkiruoan?**

Jälkiruoat on hyviä

Oikein halulla

Tykkään jälkiruokaa syödä

Kaikki

Jos on hyvää

Ne on hyviä, etenin mansikkakiisseli

### **15. Ovatko ruokailuhetket Teille päivän kohokohta?**

Yhdessä kaikki kokoontuu

Kyllä aina odottaa

Kiva nähdä kavereita

Katkaasoo päivän, kiva saada tekemistä

Innolla odotan

En niin odota, odottelen muutakin

Tavallaan

En osaa sanoa

Ei tärkeintä elämässä

Päivätoiminnassa toimintaa

Tarjolla paljon muuta mukavaa

Useinkin

Yhteistä kokoontumista

### **16. Ovatko ruokailuaikojen välit mielestänne sopivan mittaisia?**

On

Liika usein

Syön aterian kerran päiväs

Liian juokseva aikataulu

Voisi olla enemmänkin

Ei kerkiä tulla nälkä  
Liian tiheästi, pakkaa lihoamaan

**17. Tuletteko ruoasta kylläiseksi?**

Hyvää ruokaa  
Hyvää

**18. Saatteko ruokaa halutessanne lisää?**

Jos pyydän  
Ei oo tarvinnu  
Ei ole tarve  
Yleensä annos riittää  
Saa valmiiksi ja tarpeeksi

**19. Onko ruoan annoskoko sopiva?**

Jätän jos on liikaa  
Ei ole ollut tarvetta  
Joskus jätän ruokaa  
Riippuu ruoasta  
On  
Saisi olla pienempi

**20. Onko syömiseen varattu riittävästi aikaa?**

On

**25. Mistä ruoista ette pidä?**

Kaikkiruokainen  
Kaikkiruokainen  
Kaikkiruokainen  
Olen kaikkiruokainen  
Sipuli  
Kaikki maistuu  
Liha  
Ei oikeastaan  
Hernerokka  
Monipuolista  
Kaikki käy  
Ei ole sellaista  
Porkkanakeitossa vain vettä ja porkkanajauhetta, ei suolaa, maksalaatikko  
Kaikki kelpaa

?  
 Kaikki käy  
 Sipulia sisältäviä  
 Ruskea kastike  
 Ei ole  
 Ei osaa sanoa  
 Ei oikeastaan  
 Sipuli  
 Syön hyvin kaikkia ruokia  
 Ei ole  
 Suussa sulamattomat  
 Ei  
 Kaikkiruokainen  
 Ei, kaikkiruokainen  
 Perunasoppa  
 Tulee aina syötyä  
 Pidän kaikista  
 Joku eksoottisempi keitto  
 Ei paljoa ole  
 Kaikki käy

## **26. Mitä lempiruokianne toivoisitte ruokalistalle?**

Sitä syödään mitä tarjotaan  
 Peruna ja kastike hyvää  
 Piimävelli  
 Ei osaa sanoa  
 Muusi ja liha  
 Perinneruokia  
 Muusi ja piffi  
 Piimävelli jossa on paljon juustonpaloja  
 Peruna ja soosi  
 Kunhan ei oo litkua  
 Ei tule mieleen  
 Perinneruoat hyviä  
 Kaikki käy  
 Tykkään piimävellistä  
 Ruoka on tarpeeksi hyvää  
 Maksalaatikko & Kaaliruuat  
 Ei erikoisesti  
 Kaalikääryleet, kalaruokia

Kala  
 Ei erikoistoivomuksia  
 Muusia ja lihapullia, piimävelliä  
 Perunaruokat  
 Mannapuuro  
 Hyvä on hyvää  
 Kaikkea on sopivasti  
 Makaroonilaatikko  
 Kaalikääryleet  
 Sinsallaa  
 Salaattia enemmän  
 Nakkikeittoa, perunoita ja nakkia  
 Tavallista kotiruokaa  
 ?  
 Kalaruokat  
 Ei erikoisemmin  
 Ei osaa sanoa

## **27. Terveisiä keittiölle, risuja ja ruusuja?**

Ruusuja x11  
 Ruoka-annokset ovat tarpeeksi riittäviä ja vaihtelevia  
 Hyvää ruokaa ja riittävästi  
 Ruoka on hyvää ja riittävästi  
 Hyvää palvelua kaikin puolin  
 Ruusuja kaikille  
 Isot ruusut  
 Kiitokset ja ruusut, kohtelu ystävällistä  
 Kiitos  
 Ei mitään erikoista  
 Ruusuja tottakai  
 Ruoka oli hyvää ja sitä oli riittävästi  
 Kiitokset  
 Salaatit monipuolisempia, ei yhres vaan kurkkua ja toises tomaattia  
 Ei ole  
 Ruusuja<3  
 Hyvää kunnollista ruokaa, suomalaista ruokaa  
 Hyviä maatalon ruokia, parempaa kuin Seinäjoella  
 Samalla lailla kun menee niin hyvä on  
 Kiitokset  
 Ei mitään erikoista