



Karhulan sairaalan keittiön tilaus- ja toimitusprosessin kuvaus



Montonen, Tiina

2009 Leppävaara

Laurea ammattikorkeakoulu

Laurea Leppävaara

Karhulan sairaalan keittiön tilaus- ja toimitusprosessin kuvaus

Tiina Montonen

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutus-
ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2009

Laurea - ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Laurea Leppävaara

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Restonomi

Tiina Montonen

Karhulan sairaalan keittiön tilaus- ja toimitusprosessin kuvaus

Vuosi 2009

Sivumäärä 26

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessi ja varmistaa sen avulla laadukkaan tuotannon syntyminen. Tilaus- ja toimitusprosessikuvaus valmistui kuvaamalla prosessikuvaus seinälle post it-lappuja hyväksi käyttäen. Tämän jälkeen prosessikuvaus kuvattiin MS Visio ohjelmalla lopulliseen muotoonsa. Tuotoksena syntyi Karhulan sairaalan keittiön tilaus- ja toimitusprosessinkuvaus. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt prosessikuvausta käytetään apuna käytännön työssä. Sitä voidaan käyttää laadun parantamisessa sekä työohjeena ja selkiyttäjänä käytännön työssä.

Teoreettinen viitekehys käsittelee prosesseja ja niiden kuvaamista.

Tärkeänä tilaus- ja toimitusprosessin tukimateriaalina valmistui palvelukuvaus-sopimuslomake sekä palvelukuvauspaketti.

Asiasanat: prosessi, prosessinkuvaus, laatu, palvelukuvaus

Tiina Montonen

Description of the order and delivery process at Karhula's hospital kitchen

<u>Year</u>	<u>2009</u>	<u>Pages</u>	<u>26</u>
-------------	-------------	--------------	-----------

The purpose of this study was to describe the order and delivery process of Karhula's hospital kitchen. The purpose of the description of the order and delivery process was to improve the quality of production. The description of the order and delivery process was carried out by first describing the actual process with post it -stickers on the kitchen wall. After that the entire process was presented in its final form by using the MS Visio -software -program. As a result of this the description of the order and delivery process of Karhula's hospital kitchen was produced. It is used in everyday work at the hospital kitchen. The description can be used in improving the overall quality of the order and delivery process. In addition, the description functions as a guideline for practical work.

The theory section handles processes and process descriptions.

Important additional material dealing with order and delivery process was produced as well: a service description -agreement form and a service description package.

Key words: process, depiction of process, quality, service-depiction

Sisältö

1 JOHDANTO _____	6
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAS _____	7
2.1 Karhulan keittiö _____	7
2.2 Ruokapalvelun kokonaistuotantoprosessi _____	8
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS _____	10
4 PROSESSIKUVAUKSET LAADUN VARMISTAJANA _____	11
4.1 Toiminnan tehokkuus ja prosessit _____	11
4.2 Prosessien kuvaus _____	12
4.3 Prosessien tuoma laatu _____	12
5 KARHULAN KEITTIÖN TILAUS - JA TOIMITUSPROSESSIN KUVAUS _____	14
5.1 Prosessin kuvausmenetelmä _____	14
5.2 Tilaus- ja toimitusprosessin kuvaus _____	15
5.3 Tilaus- ja toimintaprosessiin liittyvä tukimateriaali, palvelukuvaus-lomake _____	17
6 ARVIOINTI JA POHDINTAA _____	17
LIITTEET _____	20
Liite 1 Palvelukuvauslomake _____	20
Liite 2 Palvelukuvauspaketti _____	20

1 JOHDANTO

Näkemykseni mukaan ruokapalvelut elävät tällä hetkellä muutoksen keskellä. Useat kunnat ovat ulkoistaneet ruokapalvelunsa ja alan eteenpäinmeno ja kehitysvauhti on nopeaa. Kiinnostus ruokapalveluita kohtaan lisääntyy kansakunnan terveydellisenkin tilanteen näkökulmasta. Tänä päivänä kilpailu markkinoilla kiristyy ja oikeanlaisilla prosessikuvauksilla on tärkeä merkitys laadun syntymisen takaajana. Näkemykseni mukaan hyvät ja loppuun mietityt tilaus- ja toimitusprosessit mahdollistavat osaltaan laadun mittaamisen sekä jatkuvan parantamisen toteutumisen osana koko ruokapalveluprosessia.

Prosessien hallinnan ja johtamisen perusta on oman ruokapalveluorganisaation prosessien tunnistaminen. Prosessien tehtävänä on kuvata ruokapalveluorganisaation toiminnan logiikka eli se toimintojen sarja, jolla työt saadaan tehdyksi ja organisaation tavoitteet saavutetuksi. Kaikissa organisaatioissa on tunnistettavissa samankaltaisia prosesseja, jotka liittyvät: johtamiseen, suunnitteluun, hankintojen suorittamiseen, tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen ja toimitamiseen, laskutukseen, seurantaan ja arviointiin, tukipalveluihin jne. Organisaatiot ovat pääsääntöisesti vastaamassa asiakkaidensa tarpeisiin, jolloin työn voi aloittaa tunnistamalla aluksi asiakkaan prosessin karkealla tasolla. Tämän jälkeen kysytään, mitä kaikkea organisaatiossa tehdään, että asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan? Tästä muodostuu vähitellen ruokapalveluorganisaation prosessikartta. Prosessikartta auttaa kokonaiskuvan hahmottamista ja auttaa rajaamista jatkossa, kun prosesseja kuvataan yksi kerrallaan. (Sivonen & Työppönen 2006, 14.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli käsitellä ja kuvata Karhulan sairaalan keittiöllä tapahtuva tilaus- ja toimitusprosessia. Prosessi alkaa asiakkaan tekemästä tilauksesta ja päättyy ateriatoitukseen lähtiessä keittiöltä asiakkaalle. Karhulan sairaalan keittiön tuotantohenkilöstö vastaavat aterioista valmistukseen asti, Kotkan kaupungin tilapalvelu kuljettaa ateriat sairaalan osastoille. Osastoilla laitoshuoltajat vastaavat aterioiden jakelusta loppuasiakkaille.

Karhulan sairaalan tilaus- ja toimitusprosessi kuvattiin post it -lappu menetelmällä alusta loppuun ja sen tuotoksena syntyi prosessikuvaus, joka valmistui MS Visio-ohjelmalla lopulliseen muotoonsa. Prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata Karhulan sairaalan keittiöllä tapahtuva tilaus- ja toimitusprosessi ja kuvauksen avulla selkiyttää keittiön toimintaa sekä varmistaa laadun säilyminen ja jatkuva parantaminen.

Opinnäytetyön tärkeänä oheistuotoksena valmistui palvelukuvauslomake, joka toimii sopimus pohjana asiakkaan kanssa. Lomake pitää sisällään kaikki potilasruokailuun oleellisesti liittyvät tärkeät tiedot. Palvelukuvauslomake liittyy oleellisesti tilaus- ja tuotantoprosessiin tukimateriaalin muodossa.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sitä varten haettiin tietoa prosesseista sekä laadun painopisteistä. Toiminnalliseksi työn tekee se, että työn tuotoksena valmistui prosessikuvaus Karhulan sairaalan keittiöltä, palvelukuvauslomake sekä palvelukuvauspaketti. Prosessikuvaus sekä palvelukuvaus tehtiin käytännön tarpeeseen. Aihe liittyi toiminnan selventämiseen, laadun parantamiseen ja työlläni oli toimeksiantaja Kymijoen Ravintopalvelut Oy.

Aineistoa työhön kerättiin jo olemassa olevista prosesseista sekä itse kuvatuista prosesseista.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAS

2.1 Karhulan keittiö

Karhulan keittiö sijaitsee Kotkassa, Karhulan kaupunginosassa. Karhulan keittiö, joka sijaitsee Karhulan sairaalan yhteydessä, on yksi Kymijoen Ravintopalvelut Oy:n seitsemästä valmistuskeittiöstä. Keittiö valmistaa päivässä noin 1400 aterialla. Ateriat toimitetaan asiakkaalle hajautettuna ruoan jakeluna. Keittiöltä lähtee aterioita noin 30 eri pisteeseen. Karhulan sairaalan osastoille, joita on yhteensä viisi osastoa, ateriat toimitetaan laitosten toimesta. Muihin toimipisteisiin kuljetuksen hoitaa Kotkan kuljetusosuuskunta. (Kymijoen Ravintopalvelut 2007.)

Asiakasryhmät, joille aterioita Karhulan keittiöllä valmistetaan, ovat vammaispalvelut, hoivapalvelut, potilasateriat sekä muutama päiväkotitoiminta. Karhulan keittiön asiakkaat sijoittuvat ympäri Kotkan aluetta ja esimerkiksi lounaskuljetukset on porrastettu kolmeen eri kuljetukseen keittiöltä asiakkaalle. Asiakkailla on mahdollisuus tilata keittiöltä ateriat aamupalasta iltapalaan, tai vain esimerkiksi aamiainen, lounas ja päivällinen. Tällöin jää asiakkaan vastuulle tilata päiväkahvileivonnaiset sekä iltapalat tuotetilauksena. Samoin osastot tilaavat esimerkiksi diabeetikkojen välipalat tuotetilauksena. Karhulan keittiöllä työskentelee arkisin 12 henkilöä ja viikonloppuisin 7 henkilöä vuorossa. Kaiken kaikkiaan keittiöllä työskentelee 17 henkilöä. Keittiö on avoinna päivittäin klo 6.00 - 16.30. (Kymijoen Ravintopalvelut 2007.)

Kymijoen Ravintopalvelut Oy on Suomen ensimmäinen julkisomisteinen ruokapalveluja tuottava, myyvä ja markkinoiva yhtiö. Omistajina ovat Kotkan kaupunki sekä Kymenlaakson sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Yhtiö aloitti toimintansa 1.7.2004. Tällä hetkellä toimipaikkoja Kymijoen Ravintopalvelut Oy:llä on yhteensä 41 Kymenlaakson alueella. Henkilökuntaa yhtiössä työskentelee noin 150 henkilöä. Kymijoen Ravintopalvelut Oy on konserni ja yrityksellä on tytäryhtiö Makumaakarit Oy vuoden 2005 alusta. Makumaakareihin kuuluu 37,5 % yrityksen työntekijöistä eli henkilöt, jotka työskentelevät koulujen keittiöissä. Makunne on yhtiölle rekisteröity aputoiminimi, jonka toimialueeseen kuuluu henkilöstöruokailu ja juhlapalvelut. (Kymijoen Ravintopalvelut 2007.)

Koska Kymijoen Ravintopalvelut Oy on osakeyhtiö, on toiminta erilaista kuin mihin on yleisesti ruokapalveluiden suhteen totuttu. Yhtiö tarjoaa ruokapalveluja tämän hetkisenä vastuualueenaan Kotkan alueen koulut, Kotkan kaupungin omistamat sekä muutamat yksityiset päiväkodit, hoivakodit sekä Keskussairaalan ja aluesairaaloitten ruokapalvelut. Kuusankoskella yhtiö vastaa Kuusankosken aluesairaalan ruokapalveluista. Yhtiöllä on Kotkan ja Kuusankosken alueella valmistuskeittiöitä seitsemän ja jakelukeittiöitä 30. Aterioita toimitetaan

taan noin 30 eri pisteeseen sekä yhteensä 51 sairaalan osastolle. (Kymijoen Ravintopalvelut 2007.)

Kymijoen Ravintopalveluiden suurimmat asiakasryhmät ovat kuvattuna seuraavassa:

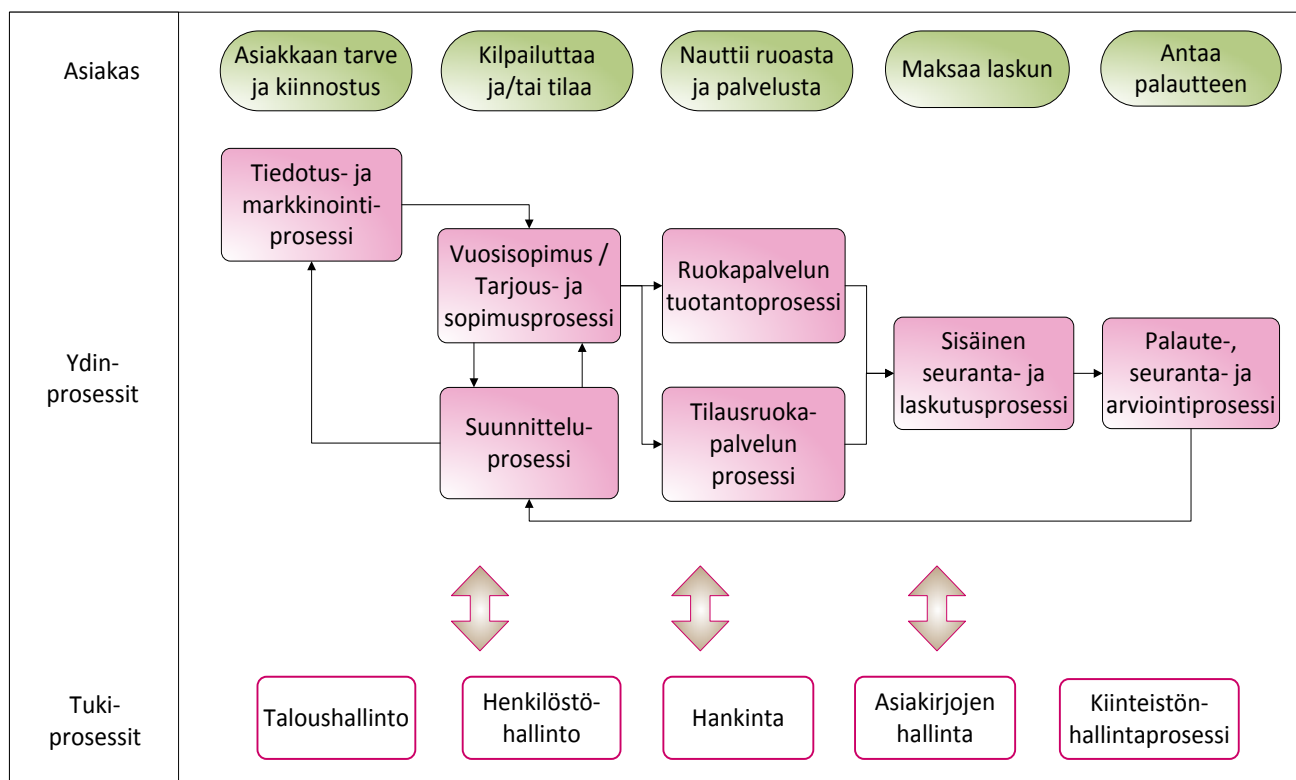
1. Sairaalat	42,1 %
2. Koulut	26,0 %
3. Päiväkodit	12,0 %
4. Palvelukeskukset	10,0 %
5. Henkilöstöruokailu	6,9 %
6. Yksityiset asiakkaat ja suurtapahtumat	3,0 %

(Kymijoen Ravintopalvelut 2007.)

2.2 Ruokapalvelun kokonaistuotantoprosessi

Seuraavassa osiossa on kuvattu Sivosen ja Työppösen (2006) Laadunkehittäjän käsikirjan mukaan ruokapalvelun kokonaistuotantoprosessi. Opinnäytetyössäni kuvaama Karhulan sairaalan keittiön tilaus- ja toimitusprosessi sijoittuu kaaviossa Ruokapalvelun tuotantoprosessin sisään.

Kokonaistuotantoprosessissa (kuva 1) on kuvattu koko ruokapalveluprosessi alkaen asiakkaan tarpeesta ja kiinnostuksesta, palaute-, seuranta- ja arviointiprosessiin. Kokonaistuotantoprosessiin liittyvät tukiprosessit on myös kuvattu.



Kuva 1. Ruokapalvelutuotannon kokonaistuotantoprosessi (Sivonen & Työppönen 2006).

Sivonen & Työppönen (2006, 11) mukaan kunnallisten palvelujen toiminta elää murrosvaihetta. Ruokapalvelut ja muut tukipalvelut ovat usein ensimmäisenä muutoksen pyörteessä. Ruokapalvelujen edelläkävijäorganisaatiot ovat rakentamassa ja testaamassa uusia toimintamalleja koko kuntasektorille palvelujen järjestämisen ja tuottamisen näkökulmista. Ruokapalvelujen asiakkaat erilistuvat, palvelutarve kasvaa eikä julkisen ruokapalvelun kaikkia asiakkaita voi palvella yksilöllisesti. Loppuasiakas odottaa mielihyvää, tilaava asiakas kustannustehokkuutta ja toimitusvarmuutta. Ruokapalvelun toimintaympäristöön ja alan kehittymiseen vaikuttavat muutokset asiakastarpeissa, kotimaisten elintarvikeyritysten siirtyminen yritysostojen kautta monikansallisten yritysten haltuun, koveneva kilpailu osaavista henkilöistä ja aluetalouden paineet.

Lammen, Laurilan ja Pekkalan (2003, 8 -11) mukaan ruokapalveluilla tarkoitetaan päivittäistä kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokailua. Ruokapalveluilla halutaan edistää asiakkaiden hyvinvointia tarjoamalla heille terveellisiä, maistuvia ja miellyttäviä aterioita. Aterioilla halutaan antaa asiakkaalle makuelämyksiä sekä kehittää asiakkaiden makutottumuksia monipuolisilla ja uudistuvilla aterioilla. Jo vuosisadan alussa ovat joukkoruokailua järjestäviä laitoksia olleet maassamme sairaalat ja kunnalliskodit. Suurtalosalalla on maassamme siis jo pitkät perinteet. Suurtalous ja ruokapalveluala ammatillistuvat koko ajan. Palveluita tuotetaan yhä suuremmille asiakasmäärille ja palveluja keskitetään suuriin keskuskeittäihin. On jatkuvasti kehitettävä ja luotava uusia

toimintamalleja ja menettelytapoja. Työtä on kehitettävä kaiken aikaa, kodin piirissä toimivat mallit eivät enää tuota hyvää tulosta. (Lampi ym. 2003,9.)

Ruokapalveluiden suurkeittiöt jaetaan toimintaperiaatteen mukaisesti joko valmistuskeittiöiksi, keskuskeittiöiksi tai kuumennus-, viimeistely- ja jakelu-keittiöiksi. Valmistuskeittiöissä ruoka valmistetaan raaka-aineista lähtien. Keittiöissä käytetään joko valmiiksi esikäsiteltäviä elintarvikkeita tai osa raaka-aineista esikäsitellään itse. Puolivalmisteiden ja valmiiden aterian osien eli komponenttien käyttö on voimakkaasti lisääntynyt viime vuosien aikana. Ruoka tarjotaan ja nautitaan välittömästi valmistuskeittiön yhteydessä tai varastoidaan myöhempää käyttöä varten. Valmistuskeittiöitä on lukumäärältään eniten ja niiden valmistamien ruoka-annosten määrä suurin. Ravintolat toimivat valmistuskeittiöiden tapaan. Keskuskeittiöissä ruokaa valmistetaan useisiin eri yksiköihin. Ruoka toimitetaan jakelu- ja kuumennus tai viimeistelykeittiöihin kuumana, kylmänä tai jäädytettynä. Jakelu-keittiössä otetaan vastaan ja tarjoillaan kuumaa tai muuten tarjoiluvalmista ruokaa. Ruoanvalmistusta jakelu-keittiöissä ei ole. (Lampi ym. 2003, 11.)

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessi ja varmistaa sen avulla laadukkaan tuotannon syntyminen. Prosessin kuvaamisen kautta varmistetaan laadun säilyminen ja jatkuva parantaminen. Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessin kautta tarkastellaan prosessien toimivuutta ja sitä kautta on mahdollisuus myös selkiyttää toimintaa.

Potilasruokailun laadun parantaminen on yksi prosessikuvauksen tavoite. Laatu koostuu monesta yksittäisestä asiasta, esimerkiksi potilasruokailun monista yksityiskohdista. Laatu koostuu asioista, joihin keittiön henkilökunta ei pysty vaikuttamaan, eli milloin asiakas ruokailee, miten asiakas ruokailee, missä asiakas ruokailee. Laatu koostuu myös ateriantilauksesta, -valmistuksesta, -toimituksesta, toimitussisällöstä ja -varmuudesta. Näiden laatuun pääsee vaikuttamaan prosessikuvausten kautta.

Opinnäytetyön painopiste on potilasruokailuun liittyvässä tilaus- ja toimitusprosessissa. Prosessia tukemaan on valmistunut myös toimintaohje, palvelukuvauslomake, sekä palvelun sisällöstä kertova palvelunkuvauspaketti.

4 PROSESSIKUVAUKSET LAADUN VARMISTAJANA

Seuraavassa luvussa syvennytään prosesseihin ja niiden kuvaamiseen sekä siihen kuinka niiden avulla varmistetaan laatu ja saadaan toiminnasta tehokkaampaa.

4.1 Toiminnan tehokkuus ja prosessit

Lecklinin mukaan (2006, 123) prosessikäsite on tullut tunnetuksi kemiallisista prosesseista. Prosessiteollisuus on esimerkki näiden prosessien kaupallisesta hyödyntämisestä. Liiketoimintaprosessilla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä tehtäviä, jotka yhdessä tuottavat liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen. Prosessilla on yrityksen sisäinen tai ulkoinen asiakas, jolle prosessi tuottaa lisäarvoa. Prosessi voidaan myös määritellä toimintoketjuksi, jonka avulla yritys muuttaa saamansa panokset tuotoiksi asiakkaalle. Prosessi, toisin kuin projekti, on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. Projekti eroaa prosessista siinä, että se on ainutkertainen. (Lecklin 2006, 123.)

Laamanen määrittelee prosessiajattelun idean seuraavasti: ”Lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Mietitään, millaisilla tuotteilla ja palveluilla se voidaan tyydyttää. Suunnitellaan prosessi, jolla saadaan aikaan halutut tuotteet ja palvelut. Selvitetään, mitä syötteitä tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan”. (Laamanen 2002, 21.)

Prosessien tekoa puoltaa moni asia. Laamanen (2002, 23) listaa onnistuneen prosessikuvauksen hyötyjä seuraavalla tavalla: Yhteistyö asiakkaan kanssa toimii hyvin, ja asiakas kokee saavansa hyvää palvelua. Organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät kokonaisuutta, oman roolinsa ja sen, miten lisäarvoa tuotetaan läpi koko organisaation (itseohjautuminen) ja toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaistavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin. (Laamanen 2002, 23.)

Jotta palvelun laatu on sitä, mitä sen pitää olla, on ydin- ja tukiprosessien oltava kunnossa. Prosessien toimiessa moitteettomasti saavutetaan täydellinen asiakastyytyväisyys. Asiakasprosessit ovat usein yksinkertaisia perusprosesseja. Prosessissa on olennaista se, että asiat hoidetaan viipymättä ja palvelun tai tuotteen laatu on hyvä. Oman ainutlaatuisuutensa yritys osoittaa sillä, millaisilla ratkaisulla, menettelytavoilla ja käyttäytymisillä perusprosessi toteutetaan. Se edellyttää kaikkien prosessissa toimivien yhteistyötä. Epäonnistuneissa palvelutilanteissa asiakasta saattaa olla palvelemassa joukko ihmisiä, jotka ovat kukin oman alansa asiantuntijoita, mutta heidän toimintojaan ei ole linkitetty toisiinsa. Haasteena onkin yhdistää yrityksen eri prosessit toisiinsa kokonaisvaltaiseksi elämäkseksi. (Viitala ym. 2006, 102.)

Selinin mukaan (2005, 15) uusi tapa ajatella asiakkaita ja asiakkuuksia on prosessi, joka muodostuu useista eri osaprosesseista. Näiden tulisi toimia saumattomasti niin keskenään kuin asiakkaidenkin suuntaan. Asiakasrajapintatyöskentely on parhaimmillaan silloin, kun rajapinnat katoavat kokonaan. Tällöin voidaan puhua aidosta yhteistyöstä ja kumppanuudesta. Tähän pyritään Karhulan sairaalan osastojen kanssa tehdyssä yhteistyössä. Rajapintojen toivotaan ka-

toavan ja yhteistyön toimivan saumattomasti, molempiin suuntiin. Tässä tulee esiin myös se, että prosessi sekä palvelu kuuluvat yhteen. (Selin 2005, 15.)

4.2 Prosessien kuvaus

Prosessien hallinnan ja johtamisen perusta on oman ruokapalveluorganisaation prosessien tunnistaminen. Prosessien tehtävänä on kuvata ruokapalveluorganisaation toiminnan logiikka eli se toimintojen sarja, jolla työt saadaan tehdyksi ja organisaation tavoitteet saavutetuksi. Kaikissa organisaatioissa on tunnistettavissa samankaltaisia prosesseja, jotka liittyvät johtamiseen, suunnitteluun, hankintojen suorittamiseen, tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen ja toimitamiseen, laskutukseen, seurantaan ja arviointiin, tukipalveluihin jne. Organisaatiot ovat pääsääntöisesti vastaamassa asiakkaidensa tarpeisiin, jolloin työn voi aloittaa tunnistamalla aluksi asiakkaan prosessin karkealla tasolla. Tämän jälkeen kysytään, mitä kaikkea organisaatiossa tehdään, että asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan? Tästä muodostuu vähitellen ruokapalveluorganisaation prosessikartta. Prosessikartta auttaa kokonaiskuvan hahmottamista ja auttaa rajaamista jatkossa, kun prosesseja kuvataan yksi kerrallaan. (Sivonen & Työppönen 2006, 14.)

Laadunkehittäjän käsikirjan (2006, 15) mukaan ydinprosessi tarkoittaa prosessia, jonka avulla tuotetaan tuote/palvelu ruokapalvelun asiakkaalle. Tällainen prosessi alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy, kun asiakas on vastaanottanut palvelun ja antaa siitä palautteen. Tukiprosessilla tarkoitetaan ydinprosessin toimintaa tukevia ja niiden toiminnan mahdollistavia prosesseja. Organisaation prosessit kuvataan yksi kerrallaan, riittävällä, mutta karkealla tasolla. Tarkoitus on selvittää prosessin kulku, ei kuvata yksityiskohtia, jotka vain tekevät prosessikuvauksesta vaikeaselkoisen. (Sivonen & Työppönen 2006, 15.)

Laamasen (2002, 76) mukaan hyvän kuvauksen tulee sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, esittää asioiden välisiä riippuvuuksia, auttaa ymmärtämään sekä kokonaisuutta että omaa roolia tavoitteiden saavuttamisessa, edistää prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä ja antaa mahdollisuus toimia joustavasti tilanteen vaatimusten mukaan.

Lecklinin mukaan (2006, 151) mittaus kuuluu olennaisena osana prosessin hallintaan. Jos et voi mitata prosessia, et voi ohjata sitä, ja jos et voi ohjata, niin et voi johtaa ja hallita sitä.

4.3 Prosessien tuoma laatu

Laadun merkitystä ei voi vähätellä ruokapalvelutuotannossa. Prosessikuvauksen sekä palvelukuvauksen kautta pyritään ylläpitämään saavutettu laatu ja kehittämään palvelua sekä asiakkaan toiveiden mukaan että yleisten ravitsemussuosittelujen mukaan, kuitenkin myös taloudellisesta näkökulmasta asiaa tarkastellen. (Yliskoski 1999, 117.)

Mielenkiintoista on tarkastella laatu-asiaa nimenomaan ruokapalvelujen näkökulmasta. Taskinen (2007, 22) toteaa ruokapalvelun kokonaislaadun koostuvan

kolmesta eri osa-alueesta: tuotelaadusta, palvelunlaadusta ja toiminnanlaadusta. Tuotelaatuun liittyviä tekijöitä ovat raaka-aineen jäljitettävyyden, tuoteturvallisuuden, ravitsemuksellisen ja aistittava laatu sekä hinta-laatu-suhde. Palvelunlaatu liittyy palvelun saatavuuteen, palvelualttiuteen ja ruokailuympäristöön. Palvelun saatavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä (asiakas) lupausten pitämistä. Toiminnan laatua voidaan puolestaan mitata henkilöstön ammattitaidon, ympäristönlaadun, yhteiskuntavastuun ja asiakasviestinnän avulla. Ruokapalvelun kokonaislaatuun liittyvät tekijät ovat osittain yrityksen tai organisaation omia strategisia, toimintaa ohjaavia päätöksiä, mutta osa niistä pohjautuu lainsäädäntöön ja asetuksiin. (Taskinen 2007, 22.)

Professori Christian Grönroos määrittää Lahtisen ym. (2001, 57) mukaan palvelun laatua parantavat periaatteet seuraavasti:

Asiakkaat määrittävät laadun. Asiakkaat päättävät itse, mitä he pitävät hyvänä laatuna ja he arvioivat myös koetun palvelun tason. Laatu on matka. Hyvää laatutyötä on työstettävä jatkuvasti. Laatu ei ole koskaan valmis. Laatu on jokaisen asia. Jokainen työntekijä vaikuttaa palvelun laatuun. Laatu, johtajuus ja viestintä ovat erottamattomat. Työntekijät tarvitsevat tietoa, palautetta ja tukea, jotta he pystyvät tuottamaan hyvää laatua. Laatu ja vilpittömyys ovat erottamattomat. Hyvä laatu edellyttää vilpittömyyttä korostavaa yrityskulttuuria. Laatu on suunnittelukysymys. Laadukasta palvelua ei synny itsestään, vaan tuotteen ja palvelun laatu pitää suunnitella ennakolta. Laatu on palvelulupauksen pitämistä. Ellei lupausta pidetä, syntyy asiakastytymättömyyttä. (Lahtinen ym. 2001, 57.)

Näkemykseni on, että laadun parissa työskennellessä voidaan olla varmoja siitä, että virheitä syntyy aina, vaikka laatua valvotaan kuinka. Seuraavaksi tulisi käydä läpi toimenpiteet, kuinka laatuun liittyvät virheet korjataan. Millaisin toimenpitein saadaan asiakas tyytyväiseksi ja kuinka vältetään joutumasta samaan tilanteeseen uudelleen. Jatkuva laadun kehittäminen tulisi saada entistä voimakkaammin osaksi jokapäiväistä toimintaa. Sivonen & Työppönen (2006, 49) kuvaa sen seuraavasti: Suunnitellaan, toteutetaan käytännössä, katsotaan onnistuiko /toimiiko suunnitelma, tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja aloitetaan taas alusta eli suunnitellaan taas. Mielestäni laatu ei ole koskaan ”valmis”, jos siihen uskoo, on jäänyt jo kehityksestä jälkeen.

5 KARHULAN KEITTIÖN TILAUS - JA TOIMITUSPROSESSIN KUVAUS

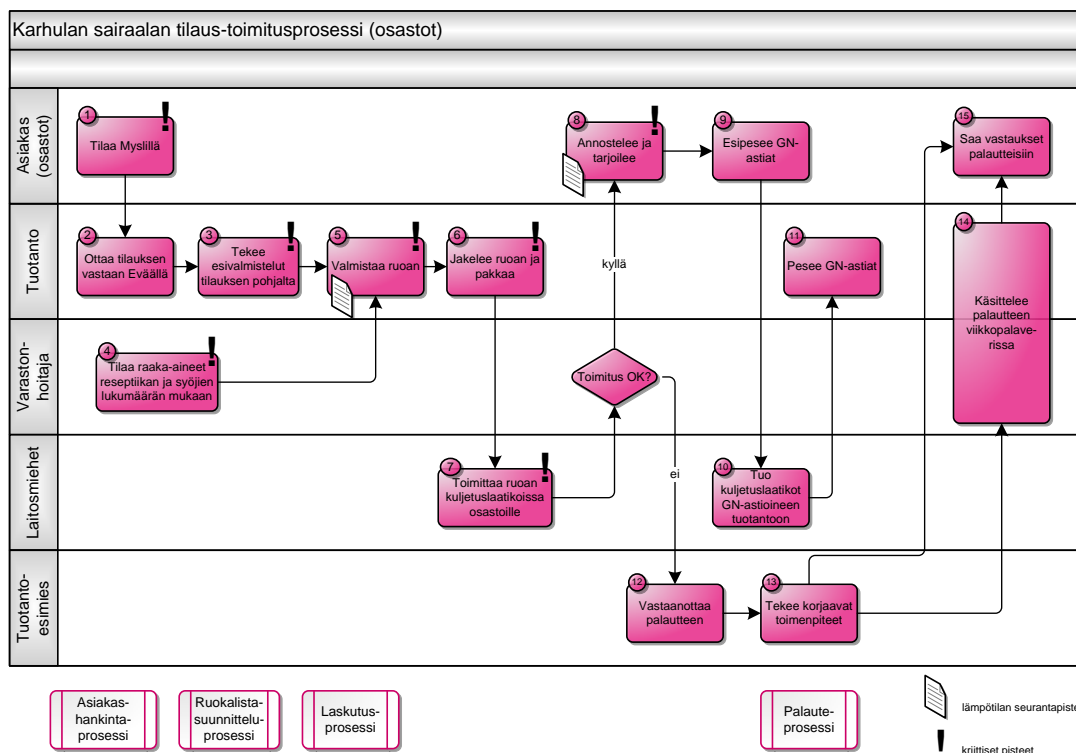
Seuraavassa kappaleessa syvennytään Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessin syntyyn sekä tilaus- ja toimitusprosessin sisältöön avaamalla se vaihe vaiheelta.

5.1 Prosessin kuvausmenetelmä

Ruokapalvelutuotannon kokonaisprosessin työstäminen aloitettiin hahmottamalla asiakkaan prosessien tunnistaminen karkealla tasolla. Seuraavaksi pohdittiin, mitä palveluorganisaatiossa tehdään, jotta pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Näiden pohdintojen perusteella alkoi muodostua ruokapalveluorganisaation prosessikartta, mistä hahmottui kokonaiskuva. kokonaisuudesta oli helpompi rajata tarkempaan kuvaukseen prosessi kerrallaan.

Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessikuvaus valmistui koko ruokapalvelutuotannon kokonaistuotantoprosessin hahmottumisen jälkeen. Menetelmänä käytettiin omaa havainnointia ja keskustelua työntekijöiden kanssa. Varsinainen tarkempi kuvaus aloitettiin mind map - tekniikalla. Seuraavaksi merkittiin toimijat post'it lapuille seinään vasempaan reunaan. Työtä jatkettiin miettimällä työtehtävät ja asetettiin ne aikajärjestyksessä vasemmalta oikealle. Seuraavaksi mietittiin, kuinka asiat etenevät aikajärjestyksessä tilauksesta toimitukseen. Tämän jälkeen tilaus- ja toimitusprosessin tapahtumat kuvattiin "uimaradoittain" tilaus - ja toimitusprosessin alusta loppuun. Prosessin keskeiset toiminnat kuvataan suorakaiteen muotoisella kuviolla. Kriittiset kohdat kuvataan salmiakki-kuviolla. Tukiprosessit on mietitty myös ja kuvattu suorakaiteen muotoisilla kuvioilla, joiden molemmissa päissä on poikki- viivat. Lehtisen kuvat tarkoittavat sitä, että kyseisen prosessin kohdalla on tarkasteltava lämpötiloja. Kriittiset pisteet on kuvattu huutomerkkein.

Kuvauksen valmistuttua kehittämispäällikkö vei kuvauksen MS Visio ohjelmaan ja sen avulla valmistui kuva 2.



Kuva 2. Karhulan keittiön tilaus- ja toimitusprosessi.

5.2 Tilaus- ja toimitusprosessin kuvaus

Tilaus

Sairaalan osastolla toimiva tilaaja-asiakas tilaa aterian / tuotteen keittiöltä käyttäen Mysli-tilausjärjestelmää. Järjestelmä on osa Aromi-tuotannonohjausjärjestelmää. Tilaaja-asiakkaalla on käytössä Mysli-ohjelma ja tilaukset otetaan vastaan keittiössä Eväs-järjestelmän kautta, joka on myös osa Aromi-tuotannonohjausjärjestelmää. Tilaaja-asiakas tilaa tarvittavan määrän aterioita aamiaisesta iltapalaan. Tilauksissa huomioidaan erityisruokavaliot ja rakennemuutetut ruokavaliot. Tilaaja huomioi myös tarvittavat välipalat, jotka hän tilaa tuotetilausten kautta.

Valmistus

Keittiön vastaanotettua tilauksen, tekee varastonhoitaja valmistelevat toimenpiteet. Tilauksen pohjalta tehdään raaka-ainetilaukset, joista ateriat valmistetaan. Käytännössä tuotetilaukset on tehtävä jo aiemmin ja tilattavat ateriamäärät on osattava ennakoita. Raaka-aineiden tilauksen, vastaanoton ja varastoinnin jälkeen keittiö valmistaa ateriat vakioidun reseptiikan perusteella. Valmistuksen jälkeen ruoka annostellaan tilauksen mukaan osastoittain

GN-astioihin. Lähtevästä ruoasta otetaan lämpötilamittaukset, näin varmistetaan laatu ja turvallisuus.

Toimitus asiakkaalle

Karhulan sairaalassa tarjottavat ateriat pakataan Karhulan keittiöllä lämpövaunuihin, joilla Kotkan kaupungin Tilapalvelun laitosmiehet kuljettavat ateriat osastoille. Matkaa osastolle kertyy muutama sata metriä. Kuljetuksiin käytetään sairaalan maanalaista käytävää. Ateriat toimitetaan asiakkaalle seuraavasti:

- Aamupala lähtee keittiöltä klo 7.30, Karhulan sairaalan osastot ruokailevat noin klo 7.30 - 8.30
- Lounas lähtee keittiöltä klo 11.15, osastot ruokailevat noin klo 11.30-12.00
- Päiväkahvi, riippuen osastosta (suositus on noin klo 14.00)
- Päivällinen lähtee keittiöltä klo 15.15, osastot ruokailevat noin klo 15.30 - 16.30
- Iltapala tuotetilauksena, osastot ruokailevat noin klo 19.00

Ruoan jako

Laitoshuoltajat annostelevat ateriat asiakkaiden lautaselle ja tarjoilevat ateriat tarjottimilla asiakkaille. Ateriaan kuuluu lämpimän ruoan lisäksi kasvislisäke, ruokajuoma sekä leipä. Laitoshuoltajat on ohjeistettu annoskokotaulukoin sekä jatkossa heidän apunaan tulee olemaan ravitsemiskäsikirja, joka ohjaa heitä aterioiden tilaamisessa sekä jakelussa. Laitoshuoltajien tulee varmistaa aterioiden riittävä kuumuus suorittamalla lämpötilamittauksia ennen aterioiden tarjoilua. Osaston henkilökunta tyhjentää toimitusastioista syömättä jääneet ruoat biojäteastiaan ja toimittaa tyhjät GN - astiat Karhulan keittiölle pestäväksi.

Palaute

Palaute ateria/tuotetoimituksista toimitetaan osastoilta palautekirjan välityksellä, sähköpostitse tai puhelimitse keittiölle. Keittiöllä tuotantoesimies käy palautteen läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Tuotantoesimies suunnittelee yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet. Palautteisiin reagoidaan aina ja vastataan pyydettyä. Palautteet käydään läpi koko henkilökunnan kanssa viikkopalaverissa.

Laskutus

Aterioiden ja tuotetilausten laskutus hoidetaan suoraan sähköisen Myyntitilauksjärjestelmän kautta. Asiakasta laskutetaan tilattujen ja toimitettujen

annosten mukaisesti. Mikäli tilauksissa on muutoksia, korjaa varastohoitaja tai tuotantoassistentti oikeat tiedot Eväs-ohjelmaan.

5.3 Tilaus- ja toimintaprosessiin liittyvä tukimateriaali, palvelukuvaus-lomake

Palvelukuvauslomake toimii tukimateriaalina tilaus- ja toimitusprosessille siten, että palvelukuvauslomakkeen kautta tuotanto saa tiedon uudesta asiakkaasta sekä asiakkaan kanssa sovituista asioista. Palvelukuvaus kertoo asiakkaan kanssa sovittuun palvelun sisällön sekä palvelun tason. Kuvaus on tärkeä viestinnän väline sekä asiakkaan että tuotannon välillä. Tilaus- ja toimitusprosessissa tapahtuvan palvelun toivotaan olevan laadukasta, jotta asiakas voi olla tyytyväinen ja kokee saavansa vastinetta rahoilleen.

Palvelukuvauksen laadinta lähti Kymijoen Ravintopalvelut Oy:ssä liikkeelle siten, että palvelukuvauksen todettiin olevan tärkeä osa palvelua ja kilpailutilannetta. Kuvauksen laadinnassa lähdettiin liikkeelle siitä, mitä tietoja asiakas tarvitsee palvelua tarjoavasta yhtiöstä ja mitä tietoa palveluntarjoaja tarvitsee asiakkaasta, jotta yhteistyö voi olla sujuvaa. Palvelukuvauksessa kerrotaan asiakkaalle tarjotun palvelun kokonaisuudessaan. Palvelukuvausta varten on opinnäytetyön mukana syntynyt palvelukuvauslomake (liite 1.), jossa on nähtävissä kaikki tarvittavat tiedot. Sen lisäksi valmistui palvelukuvauspaketti, jossa on koostettu kaikki ateriat ja elementit, jotka kuuluvat palvelupakettiin, eli palvelukuvauspakettiin (liite 2). Palvelukuvauspaketissa kerrotaan yksityiskohtaisesti aterioiden sisällöt sekä kuvauksesta tulee myöhemmin näkymään myös kunkin aterian kokonaisuuden hinta. Kuvauksessa käy ilmi, kuinka ateriat toimitetaan asiakkaalle, miten on sovittu hoidettavan astiahuolto, hinnoittelu sekä kauanko sopimus on voimassa. Myöhemmässä vaiheessa kuvausta tullaan täydentämään siten, että palvelun kuvauksesta on luettavissa myös tarvittavat ja oleelliset ravitsemukselliset tiedot, esimerkkinä eri energiatasot. Palvelukuvauspaketti on tärkeä väline sekä palvelun tarjoajalle että palvelun ostajalle.

6 ARVIOINTI JA POHDINTAA

Omaa osaamistani opinnäytetyön kirjoittaminen on syventänyt monella tavalla. Ymmärtämykseni prosesseista ja niiden merkityksestä laatuun on kasvanut uusiin mittasuhteisiin. Olen päässyt lähemmäs asiakasrajapintoja sekä päässyt entistä syvemmälle myös ruokapalvelujen maailmaan. Projekti on auttanut minua hahmottamaan paremmin suurta kokonaisuutta, jonka parissa työskentelen. Osaamiseni potilasruokailun suhteen on tullut entistä kattavammaksi, mikä on tuonut itselleni itseluottamusta omaan työhön. Opinnäytetyön rajaaminen tuotti vaikeuksia. Mielestäni osaamista on myös aiheen oikeanlainen rajaaminen.

Prosessien maailma on auennut opinnäytetyötä tehdessä minulle aivan uudella tavalla. Samaan aikaan, kun tein opinnäytetyötä ja Karhulan tilaus- ja toimitusprosessia, on kuvattu Kymijoen Ravintopalvelut Oy:lle lähes 23 eri prosessia. Niiden kuvaamisessa mukana olo on opettanut paljon ja auttanut ajattelemaan asioita monesta eri näkökulmasta. Olen oppinut, ettei prosessi ole yk-

siselitteinen asia. On monta asiaa, jotka tulee ottaa huomioon. Prosessia kuva-
tessa ei tule tyytyä kuvaamaan pelkästään tätä hetkeä, vaan katse tulisi aset-
taa tavoitetilään. Vain niin prosessien avulla tullaan pääsemään tavoitteeseen;
laadun kehittämiseen ja parantamiseen.

Opinnäytetyön merkittävyys on ollut oman oppimiseni kautta itselleni suuri.
Kymijoen Ravintopalvelut Oy:n näkökulmasta, työllä on ollut tilaus ja tuotok-
sesta, palvelukuvauslomakkeesta on tulevaisuudessa hyötyä monessa tilan-
teessa. Lomake täytetään jatkossa aina uusia asiakassopimuksia tehtäessä.
Lomake on nopea väline kertomaan siitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu.
Uskon lomakkeen auttavan parantavan myös sisäistä viestintää. Palvelukuvaus
- lomakkeen liitteeksi asiakkaalle tullaan toimittamaan myös ravitsemiskäsikir-
ja, joka opastaa erityisruokavalioiden tilaamiseen, tätä tullaan jatkamaan ra-
vitsemissuunnittelijan toimesta lähiaikoina. Palvelukuvaus lomakkeen liit-
teeksi lisätään annoskokotaulukko, joka opastaa asiakasta tilaamaan ja annos-
telemaan annokset oikein. Tulevaisuudessa annokset tullaan tilaamaan eri
energiamäärien mukaisesti, mitkä määritellään yksilöllisesti kunkin asiakkaan
tarpeiden mukaisesti. Palvelukuvauslomaketta tehdessäni pääsin miettimään
asioita, jotka tulee ottaa huomioon. Mitä tietoa tarvitsee palvelun tuottaja,
mitä tietoa tarvitsee palvelun ostaja.

Opinnäytetyötä tehdessä huomioin tiettyjä kehityskohtia, joihin on syytä tart-
tua. Tällä hetkellä kaikki yhtiön ydinprosessit on kuvattu, joten niiden kautta
tulee laadunkehitystä tapahtumaan jatkuvasti. Tärkeimpänä tehtävänä tuo-
tannossa on tällä hetkellä tarkkailla prosesseja, niiden toimivuutta ja laatu-
ketjun jatkuvuutta sekä noudattaa jatkuvan parantamisen toteutustapaa. Oi-
valsin myös, että laatu lähtee prosesseista. Opinnäytetyön edetessä olen ko-
kenut päässeeni syventämään omaa osaamistani monesta eri näkökulmasta,
niin prosessi- kuin laadullisesta näkökulmasta. Prosessit ovat tulleet entistä
tutummiksi ja laatuasiat lähemmäs itseäni.

LÄHTEET

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammer-Paino.
- Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona - ideasta käytäntöön. 6. painos. Helsinki: Suomen Laatu keskus.
- Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala, M-L. 2003. Ruokapalvelut työnä. 1.-2. painos. Porvoo: WS Bookwell.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uusittu painos. Helsinki: Talentum Media.
- Lehtonen, J-M. 2004. Tuotantotalous.1. painos. Vantaa: Dark.
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta, avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Pieksämäki: Tietosanoma.
- Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Porvoo: WS Bookwell.
- Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä, Laadun kehittäjän käsikirja. Helsinki: Efeko.
- Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tekes.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 1999. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Kymijoen Ravintopalvelut. 2007. Strategia 2007-2010.

LIITTEET

Liite 1 Palvelukuvauslomake

Liite 2 Palvelukuvauspaketti

Kymijoen Ravintopalvelut Oy**PALVELUKUVAUS**Päivämäärä
31.5.2009

PALVELU	
ASIAKAS	
YLEISTÄ	
ASIAKKAAN VASTUU	

TOIMITTAJAN TIEDOT

ASIAKKUUSPÄÄLLIKKÖ	Puh.	Sähköpostiosoite
VALMISTUSKEITTIÖ	Puh.	Sähköpostiosoite
TUOTANTOESIMIES	Puh.	Sähköpostiosoite

ASIAKKAAN TIEDOT

ASIAKAS			
YHTEYSHENKILÖ			
	Puh.	Sähköpostiosoite	
TOIMITUSOSOITE			
LASKUTUSOSOITE			

SOPIMUSTIEDOT

VOIMASSA ALKAEN (pvm)		
ASIAKSMÄÄRÄ		
JAKELU	Keskitetty jakelu <input type="checkbox"/>	Hajautettu jakelu <input type="checkbox"/>

ATERIAT **K/E** **Ateriointiaika** **Perillä viimeistään** **Tilausaika** **Toimitusaika**

AAMIAINEN					
LOUNAS					
PÄIVÄVÄLIPALA					
PÄIVÄLLINEN					
ILTAPALA					

ASTIAHUOLTO

OSASTOLLA OMAT ASTIAT	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
ASTIAHUOLTO OSASTOLLA	Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
TARKENNUKSET		

KULJETUS

KULJETTAJA	Tilapalvelu <input type="checkbox"/>	KTK <input type="checkbox"/>	Nouto <input type="checkbox"/>
HUOMIOITAVAA			

MUUTA HUOMIOITAVAA	
--------------------	--

KUVAUKSEN LAATIJA	
-------------------	--

LIITTEET	
----------	--

Kymijoen Ravintopalvelut Oy**PALVELUKUVAUS**

Päivämäärä

13.5.2009

PALVELU	
ASIAKAS	

ATERIAT	RUOKAILUAJAT	RUOAN LAATUTASO	PALVELUTASO
Aamiainen Lounas Päiväkahvi Päivällinen Iltapala	Aamiainen klo 7.30–9.00 Lounas klo 11.00–12.00 Päiväkahvi klo 14.00 Päivällinen klo 15.30–16.30 Iltapala klo 18.30-	Noudattaa ravitsemusneuvottelukunnan sairaalaruokailu suosituksia ravitsemuksellisesta laadusta. 12 viikon kiertävä ruokalista. Erityisruokavaliot huomioiden.	Ruokailu tapahtuu osaston potilasruokasalissa tai potilashuoneessa.

AAMIAINEN

ATERIASISÄLLÖT	VAIHTOEHDOT	TILAUS/ TOIMITUSTIHEYS	TOIMITUSTAPA/ ANNOSKOKO
Pääruoka	1 vaihtoehto / ruokailija Puuro Velli	7 pv / viikko Vaihtelee päivittäin / Ruokalistan mukaan	Ateriailauksena, annoskoko puuro / velli 300 g
Leipä	Pehmeä tumma leipä, pehmeä vaalea leipä, näkkileipä + leikkele tai juusto	Päivittäin	Ruokalistan mukaisesti / 2 viipalletta
Ravintorasva	Kasvirasvavelite, voikasviöljyseos	Päivittäin / vaihtoehto	Tuotetilauksena / suositus 5g
Juoma	Maito, kahvi tai tee	Vaihtelee päivittäin	Tuotetilauksena / vapaasti
Tuorelisäke	Hedelmä, tuoremehu, marja tai hedelmäsose, kasvis	Vaihtelee päivittäin	Ruokalistan mukaisesti

LOUNAS

ATERIASISÄLLÖT	VAIHTOEHDOT	TILAUS/ TOIMITUSTIHEYYS	TOIMITUSTAPA/ ANNOSKOKO
Pääruoka keitto, pata, kpl-tavara, laatikot, kiusaus, kastike	Kokoliha Broiler / kana Kalkkuna Kasvis Jauheliha Kala Maksa / veri Makkara	7 krt / viikko 4-8 krt / 12 viikkoa 6 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa 6 krt / 12 viikkoa 14-16 krt / 12 viikkoa 12 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa	Ateriatilausten mukaisesti. Annostellaan laitoshuoltajien toimesta osastolla. Annoskoot liitteenä.
Energialisäke	1 vaihtoehto: peruna / pasta / riisi	Kastike-, pata-, pih- vi/pyörykkäpäivinä	Ateriatilausten mukaisesti.
Tuoreannos	1 vaihtoehto: Salaatti/raaste/ tuore vihannes	Päivittäin	Ateriatilausten mukaisesti
Juoma	Maito 0%ra, maito 1%ra, piimä 0%ra tai kotikalja	7 pv / viikko	Tuotetilauksena / Vapaasti valin- nainen
Leipä	Pehmeä tumma leipä, pehmeä vaalea leipä, näkkileipä	7 pv / viikko	Tuotetilauksena / Vapaasti valin- nainen
Ravintorasva	Kasvirasvavite, voi- kasviöljyseos	Päivittäin / vaihtoehto	Tuotetilauksena / suositus 5g
Proteiinilisäke	Juusto, kananmuna, raejuusto, liha-makkara-leikkele	12 krt / 12 viikkoa	Tuotetilauksena / suositus n. 25g
Jälkiruoka	Kiisseli, marjarahka, letut + hillo, hedelmä, jäätelö, paistos	1 krt / viikko, tiistaisin keittopäi- vänä	Ateriatilausten mukaisesti.

PÄIVÄKAHVI

ATERIASISÄLLÖT	VAIHTOEHDOT	TILAUS/ TOIMITUSTIHEYYS	TOIMITUSTAPA/ ANNOSKOKO
Juoma	Kahvi, tee, kaakao Maito, kerma, sokeri	Päivittäin / vaihtoehto Valinnan mukaan	Tuotetilauksena Tuotetilauksena
Leivonnainen	Pulla, piirakka, paistos, keksi	Päivittäin	Tuotetilauksena

PÄIVÄLLINEN

ATERIASISÄLLÖT	VAIHTOEHDOT	TILAUS/ TOIMITUSTIHEYS	TOIMITUSTAPA/ ANNOSKOKO
Pääruoka keitto, pata, laatikot, kiu- saus	Broileri / kana Kalkkuna Kasvis Jauheliha Kala Maksa / veri Makkara	7 krt / viikko 6 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa 6 krt / 12 viikkoa 14-16 krt / 12 viikkoa 12 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa 2-4 krt / 12 viikkoa	Ateriatilausten mukaisesti. Laitoshuoltajat annostelevat osastoilla. Annoskoot liitteenä.
Tuoreannos	1 vaihtoehto: Salaatti/raaste/juurespala	Päivittäin	Annostelu osastoilla.
Juoma	Maito 0% ra, maito 1%ra, piimä 0%ra tai kotikalja	7 pv / viikko	Tuotetilauksena / Vapaasti valin- nainen
Leipä	Pehmeä tumma leipä, pehmeä vaalea leipä, näkkileipä	7 pv / viikko	Tuotetilauksena / Vapaasti valin- nainen
Ravintorasva	Kasvirasvavite, voi- kasviöljyseos	Päivittäin / vaihtoehto	Tuotetilauksena / suositus 5g
Proteiinilisäke	Juusto, kananmuna, raejuusto, liha-,makkaraleikkele	12 krt / 12 viikkoa	Tuotetilauksena / suositus n. 25g
Jälkiruoka	Kiisseli, marjarahka, letut+hillo, hedelmä, jäätelö, paistos	6 krt / viikko (tiistaisin lounaan jälkiruokana)	Ateriatilausten mukaisesti

ILTAPALA

ATERIASISÄLLÖT	VAIHTOEHDOT	TILAUS/ TOIMITUSTIHEYS	TOIMITUSTAPA/ ANNOSKOKO
Leipä	Pehmeä tumma leipä, pehmeä vaalea leipä, näkkileipä + leik- kele tai juusto	Päivittäin	Ruokalistan mukaisesti / 2 viipa- letta
Ravintorasva	Kasvirasvavite, voi- kasviöljyseos	Päivittäin / vaihtoehto	Tuotetilauksena / suositus 5g
Juoma	Maito, kahvi tai tee	Vaihtelee päivittäin	Tuotetilauksena / vapaasti
Tuorelisäke	Hedelmä, tuoremehu, marja tai hedelmäsose, kasvis	Vaihtelee päivittäin	Ruokalistan mukaisesti

PALVELUKUVAUKSEN
TÄYDENNYS

- Ruokalistat suunnitellaan ikääntyneen ravitsemus suositusten mukaan 12-viikon kiertäväksi
- Viikoittainen ruokalista on tulostettavissa ja nähtävissä internetissä www.makunne.fi
- Ruoan tarjoilusta vastaa sairaaloissa laitoshuoltajat
- Astiahuollosta vastaa Kymijoen Ravintopalvelut Oy lounaan ja päivällisen toimitusastioiden osalta ja ruokailu-astioiden astiahuollosta vastaa osastojen henkilökunta
- Ateria – ja tuotetilaukset tehdään Mysli – ohjelman kautta päivittäin klo 12.00 mennessä
- Palautekansio toimitetaan asiakkaalle
- Annoskoot liitteenä
- Ruokavaliokäsikirja liitteenä
- Mysli –tilausten teko-ohjeet liitteenä