

Leena Väänänen

# IKÄÄNTYVIEN KOTIATERIAPALVELU

Selvitys palvelun toimivuudesta ja asiakastyytyväisyydestä

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen


Toukokuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p><b>Opinnäytetyön päivämäärä</b> 24.5.2012</p>	
<p><b>Tekijä(t)</b> Leena Väänänen</p>	<p><b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> <b>Palvelujen tuottaminen ja johtaminen</b></p>	
<p><b>Nimeke</b></p> <p>Ikääntyvien kotiateriapalvelu. Selvitys kotiateriapalvelun toimivuudesta ja asiakastyytyvyydestä</p>		
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Pyhtään kunnan kotiateriapalvelun asiakkaiden mielipiteitä tämänhetkisen kotiateriapalvelun toimivuudesta sekä selvittää ruoan lämpötilan säilymistä kuljetusten aikana. Elintarvikelaissa (28/2009) on säädetty, että ”kuumana tarjoiltavan ruoan lämpötilan on oltava vähintään +60 °C ja kylmän alle +12 °C”.</p> <p>Työn toimeksiantaja oli Pyhtään Vanhustenhuoltoyhdistys ry, jonka toimipaikan, palvelutalo Mäntyrin-teen keittiö valmistaa kotiateriapalvelun ruoat. Tällä hetkellä ruoat menevät kuumina ja yksittäin annos-pakattuina styroksilaatikoissa, jokaiselle asiakkaalle oma. Viikonloppuruoat menevät perjantaina kylmi-nä.</p> <p>Opinnäytetyöni perusta oli kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmien yhdistäminen. Asiakaskyselyn tein strukturoitua kyselylomaketta käyttäen, jossa oli mukana myös avokysymyksiä. Kyselyn tarkoituk-sena oli selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat ruoan laadusta, ateriosta ja mahdolliseen kylmätoimituk-seen siirtymisestä. Vastausprosentti oli 82 %. Vastaukset analysoin Microsoft Excel 2010 ohjelmalla. Asia-kastytyvyyden osalta ruoka koettiin kaikin puolin hyvänä. Ruokien mahdollinen kylmätoimitus 2-3 kertaa viikossa sai ristiriitaisen vastaan oton. Vastajista 44 % eivät osanneet sanoa, tilaisivatko ateriat kylminä, 37 % tilaisi edelleen ja 19 % ei tilaisi.</p> <p>Kenttätutkimusta ja havainnointia tein osallistumalla kotiateriapalvelun kuljetuksiin kahden päivän ai-kana. Ruokien lämpötiloja mittasin digitaalimittarilla asiakkaiden kotona. Asiakkaiden luona tehdyt mit-taukset osoittivat, etteivät ateriat säily elintarvikelain edellyttämässä lämpötiloissa kuljetusten aikana. Lämminruoka jäähdyi yllättävän nopeasti.</p> <p>Opinnäytetyötä voidaan käyttää yleisesti keskustelun pohjana, kun mietitään kotiateriapalvelun tulevai-suutta Pyhtäällä ja muissakin kunnissa sekä sitä, miten se voitaisiin järjestää elintarvikelain mukaisesti.</p>		
<p><b>Asiasanat (avainsanat)</b> ikäntyneet, asiakastytyvyyttä, (kotiateriapalvelu, kylmätoimitus)</p>		
<p><b>Sivumäärä</b> 37 + liitteet 7s.</p>	<p><b>Kieli</b> suomi</p>	<p><b>URN</b></p>
<p><b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b></p>		
<p><b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Eeva Koljonen</p>	<p><b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Pyhtään Vanhustenhuolto ry.</p>	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b> 24 May 2012
<b>Author(s)</b> Leena Väänänen	<b>Degree programme and option</b> Hospitality management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> The home meal service for elderly people. Report from the service and the customer satisfaction		
<b>Abstract</b> <p>The target of my thesis was to find out customers' opinions about the home meal service in Pyhtää municipality. I also measured the temperatures of home meals at the customers' homes. According to the Food Act (28/2009) the temperature of a hot served meal must be at least + 60°C and cold served meal below + 12°C. At the moment every customer gets a hot meal which is packed in a box. The meals for the weekends are cold and they are delivered on Fridays.</p> <p>I used a customer survey with both structured and open-ended questions. The purpose of the survey was to find out customers' opinions about the quality of the food, meals and transition from chilled food in the future.</p> <p>The response rate was 82%. Responses were analysed with Microsoft Excel 2010-program. I also made field research and observation by participating in the transportation of home meal service. The temperatures of meals were measured by digital thermometer.</p> <p>The customer satisfaction with the food was good. The question about chilled food received contradictory answers. 44 % of the respondents could not say if they ordered a chilled meal, 37 % ordered and 19 % did not order.</p> <p>The temperatures of home meals were not in accordance with the Food Act. Hot meals cooled surprisingly quick.</p> <p>The thesis can be used as a basis for discussion, when considering the future of home meal service in Pyhtää or another municipalities and how the service can be organized according to the Food Act.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b> elderly, customer satisfaction, (home meal service, chilled food)		
<b>Pages</b> 37 pgs. + app. 7	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Eeva Koljonen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Pyhtään Vanhustenhuotoyhdistys ry.	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	PYHTÄÄN VANHUSTENHUOLTOYHDISTYS RY. ....	1
2.1	Palvelutalo Mäntyrinne.....	2
2.2	Palvelutalon keittiö .....	2
3	IKÄÄNTYVIEN RAVITSEMUS .....	3
3.1	Ikääntyvien ravitsemussuositukset .....	4
3.2	Ikääntymisen ruokailuun aiheuttamat muutokset .....	5
4	KOTIATERIAPALVELU .....	5
4.1	Kotiateriapalvelun vaihtoehtoiset toimintamallit .....	6
4.1.1	Menukat ateria-automaatti .....	7
4.1.2	Cook & chill.....	8
4.1.3	Seniori-Sapuska-projekti.....	9
4.2	Pyhtään kunnan kotiateriapalvelu .....	9
5	TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS .....	11
5.1	Asiakastyytyväisyys .....	13
5.2	Kenttätutkimus.....	13
6	ASIAKASKYSELYN TULOKSET .....	14
6.1	Aterioihin liittyvät vastaukset.....	15
6.2	Kylmätoimitukseen liittyvät vastaukset.....	18
6.3	Ruoan laatuun liittyvät vastaukset .....	20
6.4	Kommentit ja toiveet keittiölle .....	25
7	ATERIOIDEN LÄMPÖILOJEN MITTAUS .....	25
8	HAVAINNOINNIN TULOKSET .....	29
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
10	POHDINTA .....	32
	LIITTEET	
	1 Tutkimuslupahakemus	
	2 Saatekirje	
	3 Kyselylomake	
	4 Kyselylomakkeen avovastaukset	

## 1 JOHDANTO

Tällä hetkellä monissa kunnissa käydään keskustelua siitä, miten ikääntyvien ihmisten kotiateriapalveluiden tuottaminen voitaisiin tehdä kustannustehokkaasti. Useissa paikoissa on myös huomattu, ettei päivittäinen ruokien toimittaminen asiakkaille kuumana, onnistu elintarvikelainsäädännön puitteissa. Laki määrää, että kuumina tarjottavien ruokien tulee olla kuljetuksen jälkeenkin, asiakkaalle saapuessa, vähintään +60 °C ja kylmänä tarjottavien ruokien lämpötila saa nousta korkeintaan +12 °C (Elintarvikelaki 28/2009). Vaaravyöhykelämpötilassa +6 °C– +60 °C ruokamyrkytyksiä aiheuttavat mikrobit lisääntyvät nopeimmin (Evira 2010).

Opinnäytetyön taustalla on, joulukuussa 2011 julkisen ruoka- ja siivouspalvelun asiantuntijayritys Damico Oy:n, tekemä ruokapalveluselvitys palvelutalo Mäntyrinteen keittiölle. Palvelutaloa ylläpitää Pyhtään Vanhustenhuoltoyhdistys ry., joka on samalla opinnäytetyöni tilaaja. Selvityksen yhtenä osana oli kotiateriapalvelun toiminnan kehittäminen, ja siinä otettiin myös kantaa tämän hetkiseen aterioiden pakkaus- ja kuljetuskäytäntöön, joka ei Damico Oy:n kokemuksen mukaan pidä ruokia lain vaatimissa lämpötiloissa. Palvelutalon keittiö valmistaa Pyhtään kunnan kotiateriapalvelun ruoat.

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta; kotiateriapalvelun asiakkaille lähetetystä strukturoidusta kyselylomakkeesta ja ruoanjakokierroksilla tehdyistä ruokien lämpötilojen mittauksista, sekä havainnoinnista. Kyselyllä halusin selvittää asiakkaiden mielipidettä tämän hetkisestä kotiateriapalvelusta. Asiakkaiden luona tehdyllä kenttätutkimuksella, selvitin kuinka kuumina/kylminä ruoat säilyvät kuljetuksen aikana. Havainnoinnilla halusin nähdä, miten ateriapalvelun kuljetus toimii sekä ruoanjakajien toimintaan.

## 2 PYHTÄÄN VANHUSTENHUOLTOYHDISTYS RY.

Pyhtään kunta sijaitsee Suomenlahden rannalla, naapureinaan Kotka ja Loviisa. Asukkaita on 5355 ja 65 vuotta täyttäneitä oli 20,2 % (Tilastokeskus 2010). Kunnassa toimii Pyhtään Vanhustenhuoltoyhdistys ry, joka on voittoa tavoittelematon yhdistys ja se on perustettu 1974, edistämään pyhtääläisten vanhusten ja vammaisten hyvinvointia sekä parantamaan heidän asumisolojaan. Toiminta alkoi aluksi vanhuksille ja vam-

maisille tarkoitettujen rivitaloasuntojen rakennuttamisella. Tällä hetkellä yhdistyksellä on neljä rivitaloa, joissa on yhteensä 47 asuntoa. Vanhin rivitalo valmistui 1977 ja uusin on vuodelta 1989. Yhdistyksen toiminnanjohtaja valitsee asukkaat näihin asuntoihin. (Palvelutalo Mäntyrinte 2012.)

## **2.1 Palvelutalo Mäntyrinte**

Pyhtään kunta joutui 1990-luvun alussa miettimään vanhan ja huonokuntoisen vanhainkodin kohtaloa. Pyhtään Vanhustenhuoltoyhdistys ry:stä se sai yhteistyökumppanin, joka rakennutti palvelutalon korvaamaan kunnan vanhainkodin. Palvelutalo Mäntyrinte valmistui lokakuussa 1997. Pyhtään kunta ostaa hoivapalvelut toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella, jolloin kunta myös valitsee asukkaat palvelutaloon. Palvelutalossa on kaksi ympärivuorokautisesti valvottua ryhmäkotia ja 16 palveluasuntoa. (Palvelutalo Mäntyrinte 2012.)

Ryhmäkoti Ketunpesän 11 paikkaa on tarkoitettu fyysisesti huonosti liikkuville. Lisäksi osastolla on kolme ns. jaksopaikkaa, jotka on tarkoitettu lyhytaikaista asumista varten. Asiakkaat ovat useimmiten kaksi viikkoa kerrallaan. Jaksopaikka asumisella on tarkoitus helpottaa omaisten jaksamista sekä tukea ikäihmisen kotona selviytymistä mahdollisemman pitkään. Ryhmäkoti Karhunkolon 14 paikkaa on tarkoitettu muistisairaille. (Palvelutalo Mäntyrinte 2012.)

Palveluasunnoissa asuu omatoimisempia ikäihmisiä. Heillä on pieni keittiösyvennys, olohuone, makuuhuone ja suihku/wc. Asukkaiden on mahdollisuus käyttää talon ateriapalveluita tai tehdä ruoka itse. Heitä avustaa palveluasuntojen henkilökunta arkipäivisin kello 7.00–21.00 ja viikonloppuisin 6.30–21.00. (Palvelutalo Mäntyrinte 2012.)

## **2.2 Palvelutalon keittiö**

Palvelutalon keittiössä on tällä hetkellä töissä keittäjä/emäntä, keittäjä, kaksi keittiöapulaista ja työllistetty keittiöapulainen. Työntekijöiden määrä vähenee kesän jälkeen ja työnkuvat tulevat muuttumaan.

Palvelutalon keittiö valmistaa arkisin yhteensä n. 134 lounasannosta. Arkipäivisin n. 35 annosta menee yksityiseen päiväkotiin. Kotiateriapalveluun meneviä annoksia on keskimäärin 35. Palvelutalon omia asukkaita on 44 ja työpaikkaruokailijoita n. 10. Palvelutalon ulkopuolisia ruokailijoita on n. 10. Iltapäivällä valmistetaan lisäksi palvelutalon asukkaille päivällinen.

Keittiö tekee palveluasuntojen asukkaille aamupalan, joka tarjoillaan alakerran ruokasalissa, jossa he myös syövät lounaan päivittäin. Palveluasuntojen henkilökunta valmistaa halukkaille iltapalan. Ryhmäkotien henkilökunta valmistaa omille asukkaille aamu- ja iltapalat sekä keittää päiväkahvit. Lounas haetaan päivittäin keittiöstä, samoin päivällinen.

Ruoka tehdään ikääntyvien ravitsemussuosituksen mukaisesti, hyvänlaatuisia rasvoja sekä sokeria ja suolaa kohtuullisesti käyttäen. Ruoka on pääsääntöisesti laktoositonta. Varsinaisia erityisruokavalioita on tällä hetkellä käytössä gluteeniton ja maidoton. Muutamalla on lisäksi kala-allergia. Ruokalistalla on ikäihmisten suosimia ja tutunmakuisia ruokia.

Tällä hetkellä käytössä on seitsemän viikon kiertävä ruokalista, jota ollaan kuitenkin parhailaan muuttamassa, ruokapalveluselvityksen perusteella, viiden viikon kiertäväksi komponenttiruokalistaksi. Komponenttiruokalistalla, joka päivälle on valittu yksi pääraaka-aine, josta ruoka valmistetaan. Ruokalistasuunnittelulla raaka-aineesta voidaan varioida eri ruokia, eri asiakassegmenteille, esim. kypsä jauheliha → ikäihmiset: jauheliha-perunalaatikko → päiväkoti: lasagne. Komponenttiruokalistalla haetaan säästöä tavarantoimittajien kilpailutuksen avulla. (Dammert & Nikkonen 2011, 12–13.)

### **3 IKÄÄNTYVIEN RAVITSEMUS**

Suomen väestö ikääntyy kiihtyvällä vauhdilla. Vuonna 2006 yli 70 vuotiaita oli 11 % koko väestöstä ja on ennustettu, että vuoteen 2040 mennessä heitä olisi 21 %. Ikääntyminen kasvaa eniten vuosien 2015–2030 aikana, jolloin sotien jälkeen syntyneet ns. suuret ikäluokat ikääntyvät. (Nevalainen & Volk 2009, 23.)

Ikääntyminen tuo ravitsemukseen monenlaisia haasteita. Eläkkeelle jääneiden keskuudessa rasvakudoksen määrä usein lisääntyy, minkä seurauksena paino nousee ja siihen liittyvät sairaudet lisääntyvä. Iän myötä sairaudet ja erilaiset elämäntilanteet, esim. puolison kuolema, aiheuttavat usein ruokahaluttomuutta. Ruokahaluttomuuden seurauksena paino laskee ja tästä seuraa lihaskunnan ja toimintakyvyn lasku. Vaikka energiantarve pienenee ikääntymisen myötä, kivennäisaineita ja vitamiineja tarvitaan edelleen runsaasti, samoin proteiineja. (Suominen 2008, 467.)

Ikääntyvien ravitsemukselliset tavoitteet ovat ravitsemustilan pysymisenä hyvänä. Hyvän elämänlaadun takaavat myös riittävät ravintoainevarastot, joita tarvitaan etenkin sairauden varalta. (Suominen 2008, 12.)

### **3.1 Ikääntyvien ravitsemussuosituks**

Ikääntyvien, kuten muidenkin väestönryhmien, ravitsemussuosituks lähtevät siitä, että energian saanti vastaa kulutusta. Ikääntyvillä energian saannin tulee olla vähintään 1500 kcal (6,5 MJ), jolloin useimpien ravintoaineiden saannin katsotaan olevan turvattu. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 14.)

Ikääntyneiden proteiinin tarve vuorokaudessa on noin 1-1,2 g/kehonpainokilo, äkilliset sairaudet lisäävät tätä määrää. Proteiinin vähäinen saanti kiihdyttää lihaskatoa, minkä seurauksena liikunta- ja toimintakyky heikkenee. Kaatumiset ja siitä aiheutuvat erilaiset murtumat lisääntyvät. Lisäksi vastustuskyky erilaisille infektioille heikkenee ja haavat paranevat hitaammin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 22.)

Uusien, vuonna 2010 tulleiden ravitsemussuositusten mukaan, D-vitamiinin saanti suositus nousi yli 60 vuotta täyttäneillä 20 µg:aan ja sitä tulisi ottaa ympäri vuoden (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 20). D-vitamiinin tärkein tehtävä liittyy ihmisen luuston kehittymiseen ja säilymiseen. Se pyrkii pitämään veren kalsiumtason sopivalla tasolla ja edistämään sen imeytymistä suolesta. D-vitamiinin puute johtaa erilaisiin luuston sairauksiin esim. riisitauti (luusto ei kehity kunnolla), osteomalaasia (luuston pehmeneminen) ja osteoporoosi (luukato). (Lindholm 2010, 62–63.)



### 3.2 Ikääntymisen ruokailuun aiheuttamat muutokset

Ikääntyminen tuo muutoksia maku- ja hajuaistiin. Näiden kahden yhdistelmästä muodostuu se, miten ruoan maku aistitaan. Lisäksi siihen vaikuttaa ruoan rakenne ja lämpötila. Mielenkiintoista on, että eniten heikkenee happaman, karvaan ja suolaisen maun aistiminen. Makean aistimus sitä vastoin paranee. (Suominen 2008, 470–471.) Ruokahaluttomuutta saattaa huonontaa entisestään ruoan koettu mauttomuus, silloin suolan ja tutujen mausteiden runsaampi käyttö on perusteltua. (Suominen 2008, 472.)

Ikääntyminen vaikuttaa myös janon tunteen heikkenemiseen. Nestettä tarvitaan kuitenkin yhtä paljon kuin aikaisemmin. Nesteen päivittäinen saantisuositus on noin 30 ml/painokilo. (Suominen 2008, 472.)

Suun ja hampaiden hyvä kunto on erittäin tärkeä edellytys sille, että erilaisista ruoista voi nauttia täysipainoisesti. Verenkierron heikentyessä syljeneritys huononee ja suun limakalvot kuivuvat. Tähän on myös syynä sairaudet ja lääkkeet. Hampaiden kunnosta huolehtiminen on myös ensiarvoisen tärkeää. Mikäli hampailla pystytään pureskelemaan hyvin, se lisää entisestään syljeneritystä, mikä taas parantaa nielemistä. (Suominen 2008, 472.)

Ruokatorven toiminta hidastuu ja seurauksena voi olla nielemisvaikeuksia (Suominen 2008, 37). Ruoansulatuskanavan limakalvot ja lihakset surkastuvat, jolloin mahalauku tyhjenee hitaammin. Ravintoaineiden imeytyminen huononee suolistossa. (Suominen 2008, 9.)

## 4 KOTIATERIAPALVELU

Suomen väestön ikääntyminen luo haasteita erilaisille palveluille. Tavoitteena olisi, että yli 90 % ikäihmisistä, jotka ovat täyttäneet 75 vuotta, pystyisivät asumaan omassa kodissa. Tämä vaatii erilaisia tukijärjestelyjä koteihin, joita omaiset, julkinen ja kolmas sektori sekä yksityiset palvelun tarjoajat voivat tuottaa yhdessä. (Aaltonen, Leskinen & Varjonen 2005, 7.) Kotiateriapalvelu on yksi tällaisista kotiin tuotavista palveluista.

Tilastokeskuksen (2010) mukaan 75 vuotta täyttäneistä 11,9 % sai säännöllisesti kotihoidon apua. Kotihoidon asiakkaista 41 % saa kotiin toimitettua ateriapalvelua ja, joka viides saa ateriat kotiin joka päivä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 25). Mikäli ikääntynyt asuu yksin, omat voimat tai halu, eivät aina välttämättä riitä ruoan valmistukseen. Kotiateriapalvelun tukemana ikääntynyt pystyy säilyttämään omatoimisuuden kodissaan. Palvelun avulla hyvä ravitsemustila, ja sitä kautta toimintakyky, voidaan säilyttää parempana. (Suominen 2008, 31.)

Kotiateriapalveluiden yleisin toimintamalli on ns. kuumatoimitus, jossa ateriat pakataan yksittäin (kesto- tai kertakäyttöastioihin) ja ne kuljetetaan kuumina asiakkaille. Kunnissa, joissa välimatkat ovat pitkiä, aterioiden kuumatoimitukset ovat jo sinällään haasteellisia. Aterioiden valmistus, pakkaus ja kuljetus ajoittuvat yleensä samaan aikaan aamupäivällä, kun valmistuskeittiöllä on muutenkin päivän kiireisin aika. Päivittäinen aterioiden kuljetus asiakkaille lisää myös kustannuksia. (Dammert, Korsström & Poutanen 2008, 8.)

Leena Sampo-Viitaniemen (2007, 49) pro-gradu tutkielmassa haastateltiin 27 kuopio-laista kotiateriapalvelun käyttäjää. Tutkielmassa todettiin, että käyttäjistä 89 % jakoi osan ruoasta myöhemmin syötäväksi. Vastaajista 11 tilasi ruoan joka toinen päivä, jolloin voi hyvin epäillä, että loput ruoasta syötiin mahdollisesti vasta seuraavana päivänä. Ravitsemussuosituksen kannalta heidän ravinnonsaantinsa saattoi jäädä suosituksia alhaisemmaksi. Kotiateriapalvelun kautta tulevista aterioista, asiakas saa noin kolmasosan tarvitsemastaan päivän ravintoaineiden ja energian määrästä (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 25). Ruoan mikrobiologinen riski lisääntyy, mikäli lämminruoka jaetaan osiin ja se jäähdytetään huonosti tai säilytetään muualla kuin jääkaapissa (Dammert ym. 2008, 8).

#### **4.1 Kotiateriapalvelun vaihtoehtoiset toimintamallit**

Minna Dammert (2012) kertoi oman näkemyksensä siitä, ettei nykyisen kaltainen kotiateriapalvelu, jossa kunnat kuljettavat kotona asuville vanhuksille päivittäin valmiin ns. lämpimän ruoan, tule toimimaan enää kauan. Näköpiirissä on muitakin vaihtoehtoja, joista osa on jo käytössä.

#### 4.1.1 Menukat ateria-automaatti

Menukat ateria-automaatti (Menukat Oy 2012) on suomalaista, luovaa keksintöä, jossa on yhdistetty pakastin ja kiertoilmauuni. (Kuva 1.) Laite myös neuvoo käyttäjää puhumalla. Ateriat ovat pakastettuja ja ne valmistuvat kuumaksi puolessa tunnissa. Pakastimeen mahtuu 14 vuorokauden annokset. Ruoka-annokset on suunniteltu yhdessä Finncatering Oy:n kanssa, joka myös valmistaa tuotteet. Ruoka-automaatteja on käytössä esimerkiksi pääkaupunkiseudulla, Oulussa, Keravalla, Sipoossa, Hämeenlinnassa ja Lappeenrannassa. Ateria-automaatti ilmoittaa tekstiviestillä omaisille tai hoitajille, mikäli vanhus ei ole syönyt päivittäistä ateriaa tai pakastin vaatii ruokatäydennystä (Sormunen 2011).

Valittavana on noin 70 eri pääruokaa ja noin 30 jälkiruokaa. Ruoat on hinnoiteltu erilailla riippuen raaka-aineista, esimerkiksi juhlaruoat ovat kalliimpia (7–9,85 €). Ruokia kehitetään kokoajan lisää. Taulukossa 1 (Menukat Oy 2012) on esimerkkilaskelma kahden vaihtoehdon kuukausi kustannuksista.



**KUVA 1.** Menukat ateria-automaatti (Menukat Oy 2012)

## TAULUKKO 1. Ateria-automaatin kuukausi kustannukset

(MenuMAT Oy 2012)

Hintaesimerkki kuukausikustannuksista	Vaihtoehto 1	Vaihtoehto 2
Pääruokia 30 kpl x 3,95 € tai 5,90 €	118,00 €	177,00 €
Jälkiruokia 30 kpl x 0,90 € tai 2,60 €	27,00 €	78,00 €
Ruokien toimitus kotiin 1 krt/2 viikkoa, eli 2 x 14,00 €	28,00 €	28,00 €
Laitevuokra 30 päivää, eli 30 x 3,00 €	90,00 €	90,00 €
	263,00 €/kk	373,00 €/k

Helsingin kotipalvelun asiakkaista noin 500 käyttää automaattia. Terveyskeskusten kotihoito-osaston johtaja Anna-Liisa Lyytisen (Mannila 2012) mielestä automaatti ei sovi esimerkiksi muistisairaille, sillä sen käyttö edellyttää kykyä oppia uutta.

Mäntyharjun kunta (Mäntyharju otti aikalisän... 2012) on suunnitellut ottavansa käyttöön MenuMAT ateria-automaatit vanhuksilla. Perusturvalautakunta jätti asian kuitenkin, 15.2.2012 käydyssä kokouksessa pöydälle ja päätti perustaa toimikunnan selvittämään eri vaihtoehtoja ateriapalvelun järjestämiseen.

### 4.1.2 Cook & chill

Osa kunnista on siirtynyt kokonaan tai osittain aterioiden ns. kylmätoimituksiin. Kylmätoimituksessa ruoat valmistetaan useimmiten ns. cook and chill menetelmällä. Menetelmässä ruoka valmistetaan tavalliseen tapaan halutuista raaka-aineista. Kypsennyksen jälkeen ruoka jäädytetään 90 minuutissa +3 °C:een. Nopealla jäähdytyksellä tuotteelle saadaan lisää säilytysaikaa ja rakenne sekä ravintoarvot säilyvät paremmin. (Jokinen 2011, 10–12). Aterioiden pakkaus voidaan tehdä joko ennen tai jälkeen jäähdytyksen.

Ruoan valmistus voidaan ajoittaa keittiöllä kiireaikojen ulkopuolelle. Kuljetus voidaan järjestää kustannustehokkaasti, kun useamman päivän ruoat viedään samalla kertaa asiakkaille. Asiakas voi lämmittää ruoan vaikka mikrossa silloin, kun hänelle parhaiten sopii. Ruoan mikrobiologinen taso on parempi (Dammert ym. 2008, 8–9).

Cook & chill menetelmällä valmistettu ruoka vaatii joiltain osin erilaisia raaka-aineita. Jälkiruokana olevat kiisselit on suurstettava kylmäsäilytyksen kestäväällä tärkkelyksellä. Perunajauhoa käytettäessä kiisselistä tulee kylmässä harmaata ja vesi erottu pinnalle. Toimintamallissa mahdollisimman pitkälle esivalmistellut raaka-ainekomponentit tuottavat säästöä henkilöstökustannuksissa, sillä kaikenlainen kuoriminen, pilkkominen ja paistaminen jäävät pois. (Dammert ym. 2008, 19.)

#### **4.1.3 Seniori-Sapuska-projekti**

VTT (2011) koordinoi, vuosina 2011–2014, yhteistyössä Kuluttajatutkimuskeskuksen sekä Muotoilun ja Median Palvelukeskuksen DF Oy:n kanssa Seniori-Sapuska-projektin. Projektin tarkoituksena on tuottaa ikääntyville kuluttajille maukkaita elintarvikkeita ja ruoka-annoksia mahdollisimman helppokäyttöisissä ja sopivissa pakkauksissa. Kuluttajatutkimuksissa iäkkäät kuluttajat pääsevät kertomaan, minkälainen on maukas aterialla ja hyvä tuotepakkaus. Hankkeessa on mukana lisäksi neljä elintarvikeyritystä (Apetit Pakaste Oy, Atria Suomi Oy, HK Ruokatalo Oy ja Saarioinen Oy). Kaksi pakkausteollisuudenyritystä (Huhtamäki Foodservice Finland Oy, Stora Enso Oyj). Kolme ruokapalveluyritystä (Espoo Catering, Finn catering Oy, Helsingin kaupungin Palmia -liikelaitos). (Ruusko & Sallinen 2011.)

Projektin tarkoituksena on saada kauppojen valikoimiin iäkkäille kuluttajille sopivia ateriapakkauksia ja sen uskotaan parantavan ikääntyvien kuluttajien hyvinvointia ja sen myötä hillitsevän sosiaali- ja terveydenhuollon menojen kasvua. Projektista saatavia tuloksia voidaan hyödyntää myös ruokapalveluissa, lisäksi elintarvike- ja pakkausteollisuuden uskotaan saavan apua omien prosessien kehittämiseen. (Ruusko ym. 2011).

#### **4.2 Pyhtään kunnan kotiateriapalvelu**

Opinnäytetyötäni varten selvitin milloin nykyisenkaltainen kotiateriapalvelu, jossa ateriat viedään asiakkaille lämpölaatikoissa, on Pyhtäällä alkanut. Täysin varmaa ajankohtaa ei kukaan tunnu muistavan. Palvelutalo Mäntyrinteen entinen emäntä May Ståhl (2012) muisteli, että hän tuli vuonna 1986 kunnan vanhainkodille töihin ja jo silloin ikäihmisille meni kestoastioihin pakattuja ruokia.

Palvelutalo Mäntyrinteen keittiö valmistaa asiakkaille menevät ruoat ja laskuttaa niistä Pyhtään kuntaa kuukausittain, asiakaskohtaisesti. Pakatun aterian hinta kunnalle on 7,90€/annos ja siihen kuuluu lämmin lounasruoka, jälkiruoka, salaatti, kaksi leipäpalaa ja rasvanappi. (Kuva 2.)



**KUVA 2. Ateria-annospakkaus (Väänänen 2012)**

Projektipäällikkö Anna-Leena Kailio (2012) kertoi, että Pyhtään kunnalla on kotiateriapalvelun saamisen kriteerinä se, että asiakkaan toimintakyky on laskenut jostakin syystä, eikä hän sen takia selviydy ruoanlaitosta itsenäisesti. Kunnalle ateria tulee maksamaan 11,24 €, joka koostuu aterian hinnasta ja kuljetuksesta. Asiakasmaksutaulukon mukaan ateriapalvelu maksaa asiakkaalle 7,70 €/annos. Mikäli asiakas ottaa ruoan joka päivä, hinnaksi tulee 231 €/kk. Ainoat, jotka saavat ateriat ilmaiseksi, ovat sotainvalidit.

Ateriat pakataan kertakäyttöastioissa, valkoiseen styroksilaatikkoon, jokaiselle asiakkaalle oma. Lämmin ruoka pakataan Euraconin kartonkisiin vuokiin ja jälkiruoat /salaatit saman yrityksen muovipikareihin. Perjantaina menevät lisäksi lauantain ja sunnuntain ruoat. Viikonlopun pääruoat tehdään torstai-iltapäivänä cook & chill menetelmällä. Lauantain ruoka annostellaan kuumana ja jäähdytetään annospakkauksissa. Sunnuntain ruoka jäähdytetään ja annostellaan perjantaiaamuna. Lauantain jälkiruoka tehdään keskiviikkona ja sunnuntain jälkiruoka torstaina. Palvelutalon omat asukkaat saavat samat ruoat viikonloppuna lämmitettynä, ainoastaan energialisäkkeet kypsennetään ennen tarjoilua. Valittavana on vain yksi ateriovaihtoehto.

Jokaisella asiakkaalla on oma kortti, johon on merkitty päivät, jolloin hän ottaa ruoan sekä erityisruokavaliot ja –toiveet. Kortti kulkee aina ateriapakkauksen mukana. Kul-

jetuksesta vastaa tilaaja eli Pyhtään kunta. Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa suoraan keittiölle, kotipalvelulle tai jakajille, mikäli hän ei ota ruokaa sovittuina päivinä.

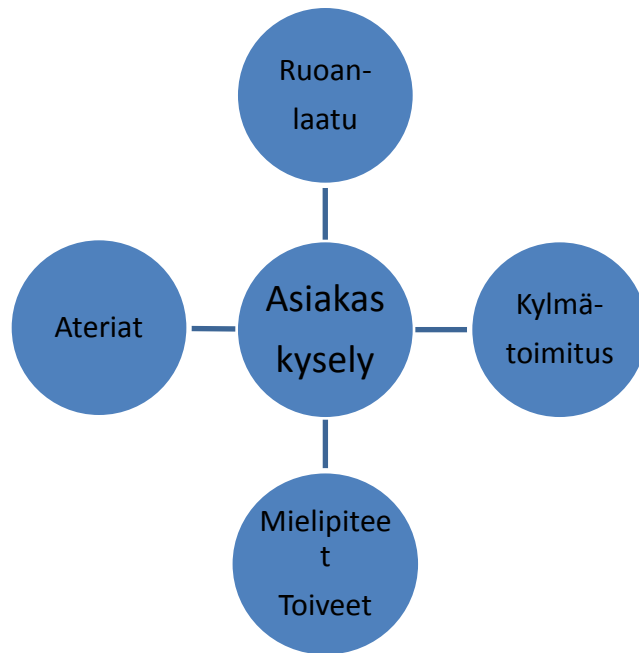
Pyhtään kunta on kooltaan 325 km<sup>2</sup> (Tilastokeskus 2010). Ruoanjako on jaettu kahteen alueeseen (Siltakylä ja Kirkonkylä), joista kummastakin vastaa yksi kunnan työllistämä jakaja. He käyvät iltapäivällä läpi, jakokierroksen jälkeen, oman alueensa asiakaskortit ja laittavat seuraavan päivän kortit järjestykseen, jakoreitin mukaan. Osa asiakkaista ottaa ruoan esimerkiksi vain joka toinen päivä. Kuljetuksissa he käyttävät farmariautoja.

## 5 TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Damico Oy:n tekemässä ruokapalveluselvityksessä otettiin kantaa, palvelutalo Mäntyrinteessä nykyisin käytössä olevaan aterioiden pakkaus- ja kuljetustapaan. Damico Oy:n kokemusten perusteella nykyiset ruoankuljetuslaatikot eivät pidä aterioita oikean lämpöisinä. (Dammert & Nikkonen 2011, 14–15). Elintarvikelaki (28/2009) määrää, että kuumana tarjoiltavien ruokien lämpötilojen on oltava vähintään + 60 °C. Kylmänä tarjoiltavien ruokien lämpötila saa nousta enintään + 12 °C:een. Selvityksessä ehdotettiin, että ateriat toimitettaisiin 2–3 kertaa viikossa kylminä. Tästä syystä päädyin tekemään Pyhtään Vanhustenhuolto ry:lle opinnäytetyönä selvityksen kotiateriapalvelu-aterioiden lämpötiloista ja asiakastytyväisyydestä.

Tutkimusongelmana oli, ovatko keittiöltä lähtevät ruoat tarpeeksi kuumia saapuessaan asiakkaille? Mittasin ruokien lämpötiloja ruoanjakokierrosten aikana asiakkaiden luona. Samalla havainnoin, miten kotiateriapalvelu toimii käytännössä.

Asiakastytyväisyyttä selvitin asiakkaille jaetun kyselylomakkeen avulla. Kyselyllä selvitin asiakkaiden mielipiteitä ruoista sekä sitä, miten he kokevat nykyisen kotiateriapalvelun. Kysymykset koskivat ruoan aistittavaa laatua, aterioiden kokoa, ulkonäköjne. sekä mielipiteitä. (Kuvio 1).



**KUVIO 1. Asiakaskysely**

Kyselyn tarkoituksena oli myös alustavasti selvittää asiakkaiden mielipidettä ruokien mahdollisesta kylmätoimituksesta. Kylmätoimituksessa ateriat vietäisiin asiakkaille 2-3 kertaa viikossa kylminä. Oletusarvona oli, että suurin osa vastustaa asiaa. Suominen (2008, 31) mainitsi kirjassaan tutkimuksista, joissa oli todettu, että asiakkaat haluavan kotiin kuljetettavan aterian lämpimänä. Vastaavissa, asiakaskyselyihin pohjautuvissa opinnäytteissä, vastaajista yli puolet kuitenkin tilaisivat ateriat, vaikka ne toimitettaisiin kylminä (Kiviaho 2009, 45; Kylänpää 2011, 39).

Opinnäytetyötä varten jouduin anomaan, Pyhtään kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalta, luvan tutkimuksen tekemistä varten. (Liite 1) Asia käsiteltiin lautakunnan kokouksessa 13.3.2012 ja lupa myönnettiin.

Opinnäytetyötä suunnitellessani, asiakaskyselylomake oli ensisijainen tapa hankkia tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Alkuvaiheessa päätin, että työhön voisi liittää myös käynnit asiakkaiden luona. Rehellisyyden nimissä täytyy todeta, että taustalla oli myös pieni uteliaisuus nähdä, minkälaisia kotiateriapalvelun asiakkaat ovat. Heille me ruokapalveluja tarjoamme, mutta he ovat muutakin, kuin nimi ateriakortissa. Ohjaava opettajani Eeva Koljonen ehdotti, että voisin samalla mitata ruokien lämpötiloja. Ajattelin myös, että kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä käyttämällä saisin kotiateriapalvelun toimivuudesta mahdollisimman oikean ja selvän kuvan.



Yhdistämällä asiakastyytyväisyyskyselyn, kenttätutkimuksen ja havainnoinnin uskoin saavani kaiken sen määrällisen ja laadullisen tiedon, jota tarvitsin tutkimustyöni keskeisten ongelmien selvittämiseen.

## **5.1 Asiakastyytyväisyys**

Yritysmailmasta tullut asiakastyytyväisyyden mittaaminen, on keskeistä yrityksen menestymisen kannalta. Yritykset käyttävät sitä selvittäessään ja analysoidessaan omia menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Asiakkaila on erilaisia kokemuksia ja odotuksia yrityksestä, ja siksi asiakastyytyväisyys on aina yksilön henkilökohtainen näkemys. (Pöllänen ja Rope, 1998, 58–59.)

Asiakastyytyväisyyskysely nimettömänä toimii myös kotiateriapalvelun asiakkaila, sillä suuri osa ikääntyvistä haluaa antaa ruokaa koskevaa palautetta. Lomakekysely ainoana palautteen hankkimistapana ei välttämättä anna uutta tietoa, sen lisäksi olisi hyvä kerätä myös henkilökohtaista palautetta. (Suominen 2001, 205.) Osaksi myös tästä syystä päätin yhdistää opinnäytteeseen myös käynnit asiakkaiden luona.

Tiedon keräämisessä käytin kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävää strukturoitua kyselylomaketta, jossa vastausvaihtoehdot oli valmiiksi annettu (Kananen 2010, 84). Vaihtoehdot olivat useimpiin kysymyksiin joko kyllä tai ei. Tällä halusin tehdä vastaamisen mahdollisimman yksinkertaiseksi, koska en tiennyt, minkä kuntoisia asiakkaat ovat. Lisäksi kysymysten asettelu oli sen luonteinen, että vastaukseksi riitti kyllä/ei. Liitin kuitenkin joihinkin kysymyksiin avoimen vastausmahdollisuuden, sillä avoimilla kysymyksillä saadaan tarkemmin selville, mitkä ovat tyytymättömyys- tai tyytyväisyystekijöiden syyt (Pöllänen & Rope 1998, 100).

Kyselylomakkeen suunnittelussa käytin apuna Katja Kiviahon (2009, liite 4.) vastaan tyyppisen opinnäytetyön asiakaskyselylomaketta. Osa kysymyksistä tuli palvelutalo Mäntyrinteen ruokapalveluselvityksessä olleista ehdotuksista (Dammert & Nikkonen 2011, 15).

## **5.2 Kenttätutkimus**

Kenttätutkimus kuuluu kvalitatiivisen tutkimuksen keruumenetelmiin. Tutkimus suoritetaan kirjaimellisesti kentällä, jossa tutkimuksen kohteena olevaa henkilöä/yhteisöä voidaan havainnoida. Kenttätutkimuksen juuret ovat 1800-luvun antropologisessa tutkimuksessa. Kirjallisuudessa synonyyminä on käytetty myös kenttätutkimusta. (Grönfors 1985, 17.) Kenttätutkimukseen voidaan liittää myös erilaisia mittauksia.

Kenttätutkimuksissa yleisin käytetty tapa kerätä aineistoa on havainnointi. Havainnointi on jaettu neljään muotoon. Piilohavainnoinnissa tutkimuksen kohde ei ole tietoinen tutkijan toimista. Suorahavainnoinnissa tutkittavat ovat tietoisia tutkijan olemassaolosta. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pyrkii mahdollisen tutkittavan yhteisön jäseneksi, jossa voisi tehdä havainnointia. Osallistavassa havainnoinnissa pyrkimyksenä on jonkinlaisen muutoksen aikaansaaminen yhteisössä, jota tutkitaan. (Kananen 2008, 70.) Tässä opinnäytetyössä havainnoinnilla pääsin lähelle ”todellisen elämän tutkimista” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 208).

Tämän opinnäytetyön kenttätutkimukseen liitin mukaan aterioiden lämpötilojen mittauksen, jonka avulla halusin selvittää, minkä asteisia ne ovat kuljetuksen jälkeen asiakkaille tullessa. Ruoanjakokierroksilla, joilla mittasin lämpötiloja, tein samalla suorahavainnointia. Etukäteen en ollut tehnyt varsinaista suunnitelmaa siitä, mitä aion havainnoida. Halusin selvittää lähinnä sitä, miten kotiateriapalvelu toimii ja minkälainen on asiakkaan ja jakajan kohtaaminen.

## **6 ASIAKASKYSELYN TULOKSET**

Ruoanjakajat jakoivat kyselylomakkeet (liite 3) kotiateriapalvelun asiakkaille 19.3.2012 alkaen. Annoin ruoanjakajille valtuudet päättää keille he lomakkeen antavat. Sen perusteella karsiutui ainakin yksi, joka oli alkanut käyttää ateriapalvelua pari päivää aikaisemmin ja muutama selvästi muistisairas asiakas. Suurin osa asiakkaista täytti lomakkeen itse, ainakin lomakkeen vastauskäsialasta päätellen. Muutama asiakas oli jättänyt lomakkeista epähuomiossa yhden sivun vastaamatta.

Lomakkeita jaettiin 39, joista takaisin tuli 32 eli vastausprosentti oli 82 %, mikä oli mielestäni erittäin hyvä määrä. Vastaajista naisia oli 17 ja miehiä oli 13, kaksi oli jättänyt vastaamatta kysymykseen sukupuolesta. Vastaajien keski-ikä oli 83 vuotta, kaksi

oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Nuorin oli 70 ja vanhin 95 vuotta. Vastaa-  
taajien ikäjakauma: 70–79 vuotiaita oli yhdeksän, 80–89 vuotiaita oli 16 ja yli 90 vuotiaita oli viisi.

Kyselylomakkeiden vastaukset käsittelin Microsoft Excel 2010 ohjelmalla, jonka avulla tein myös vastauksien analyysiin liittyvät kuviot. Avovastausten kommentit keräsin lomakkeista ja kirjoitin ne erikseen (liite 4) Microsoft Word 2010 tekstinkäsittelyohjelmalla.

### 6.1 Aterioihin liittyvät vastaukset

Aterioihin liittyvillä kysymyksillä, kysymykset 1-7 (liite 3), halusin selvittää mielipiteitä, jotka liittyvät lähinnä aterian kokoon, saapumisajankohtaan, lämpötilaan jne.

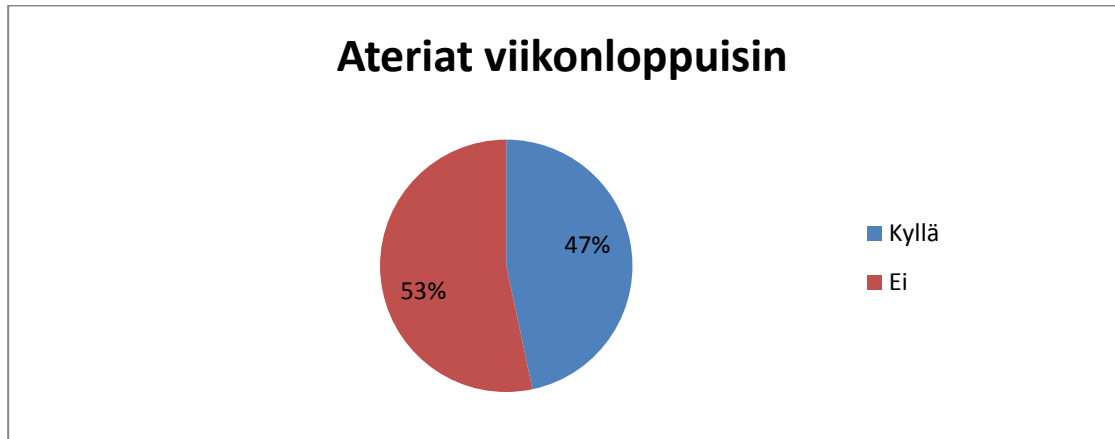
Kotiateriapalvelun asiakkaista 64 % otti aterian viisi kertaa viikossa. Neljäsosa otti aterian kolme kertaa viikossa ja 11 % neljä kertaa. (Kuvio 2.)



**KUVIO 2. Kuinka monta kertaa ottaa aterian viikossa (n= 28)**

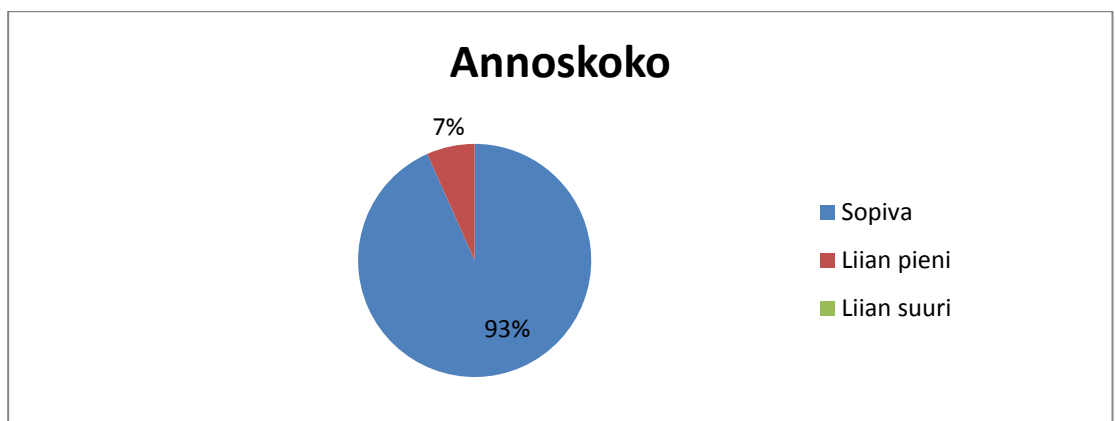
Kysymykseen otatteko ateriat viikonloppuisin, vastaukset jakaantuivat melko tasan puoliksi. (Kuvio 3.)

Kysymyksen jälkeen seurasi avokysymys, mikäli asiakas otti ruoan viikonloppuisin. Kysymys koski viikonloppuruoan laatua lämmityksen jälkeen. Sanallisia vastauksia tuli 13, joista yhdentoista mielestä ruoka oli *hyvää/syötävää* ja kahden mielestä lämmityksen jälkeen ruoka oli *huonoa lämmitettynä ja ei niin hyvää*. (Liite 4)



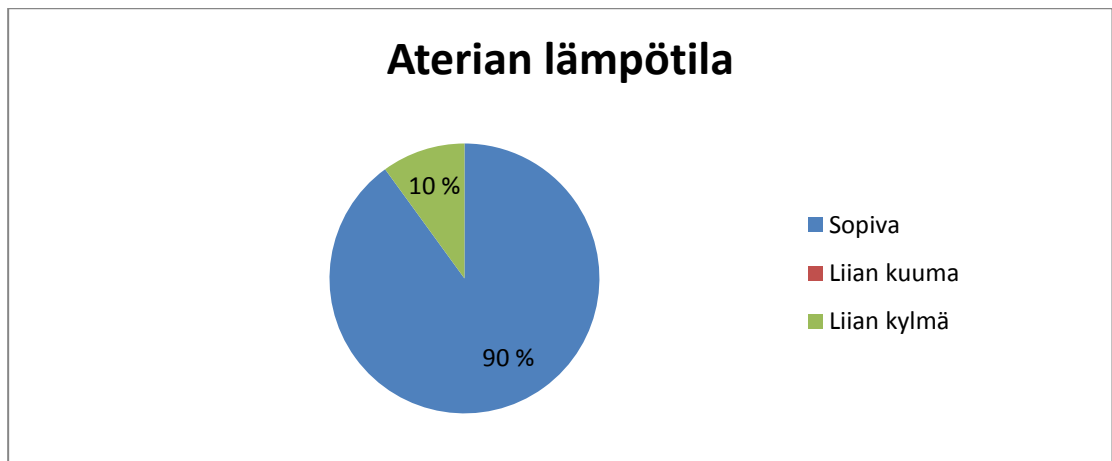
**KUVIO 3. Kuinka moni ottaa ateriat viikonloppuisin (n=30)**

Kysymykseen annoskoon suuruudesta vastaajista suurin osa piti annoksia sopivan kokoisina. (Kuvio 4.) Kuitenkin kysyttäessä jakaako lämpimän ruoan osiin syödäkseen lopun myöhemmin, yli puolet vastasi jakavansa tai ainakin joskus. (Kuvio 8.)



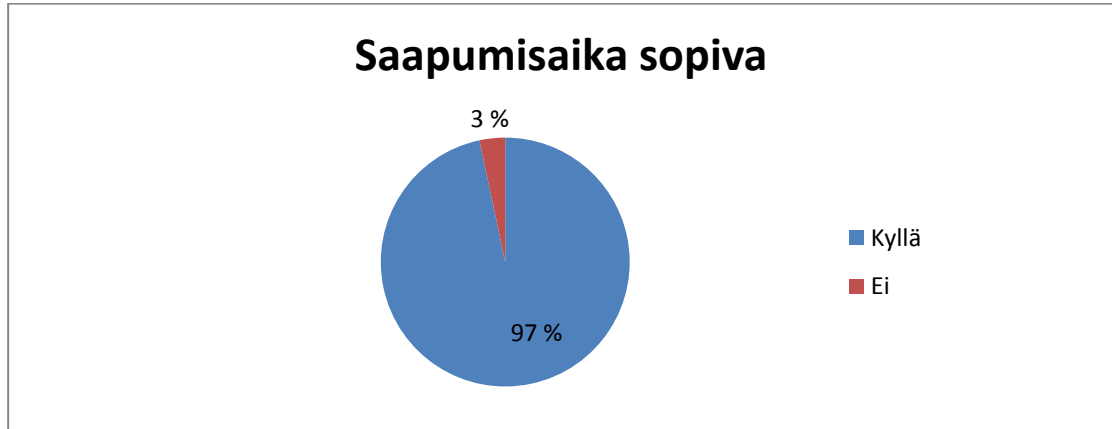
**KUVIO 4. Aterian annoskoko (n=30)**

Suurin osa vastaajista piti aterian lämpötilaa sopivana sen saapuessa, sillä vain 10 % mielestä ateria oli liian kylmä. (Kuvio 5.)

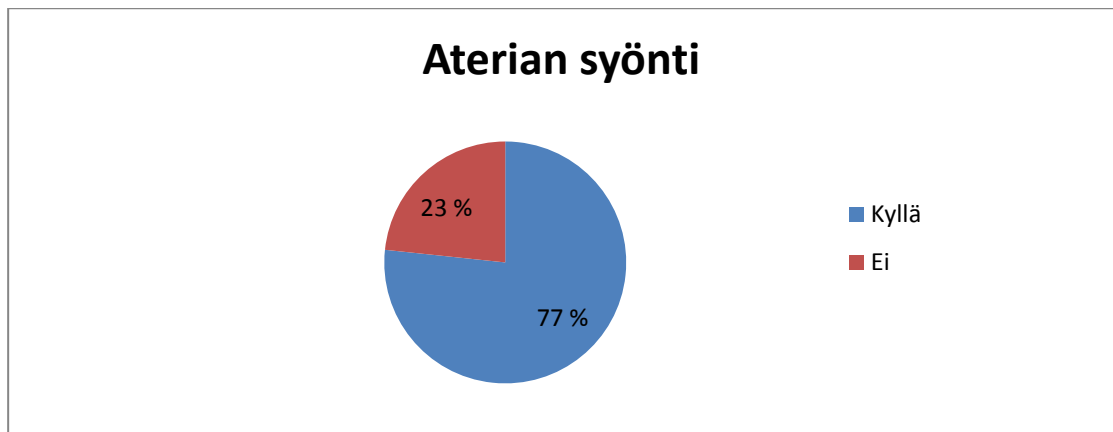


**KUVIO 5. Aterian lämpötila saapuessa (n=30)**

Käytännöllisesti katsoen kaikki pitivät aterian saapumisaikaa itselleen sopivana, vain yhden mielestä ajankohta ei ollut sopiva. (Kuvio 6.) Avovastauksessa hän mainitsi, että aterian saapumisaika on muuttunut myöhemmäksi ja myös ruoka on sen vuoksi joskus kylmää. (Liite 2.) Vastaajista kuitenkin 23 % ei syönyt aterialla heti. (Kuvio 7.) Ilmeisesti aterian saapumisajankohta katsottiin sopivaksi, vaikka ruokaa ei heti syötäisi.



**KUVIO 6. Aterian sopiva saapumisaika (n=30)**



**KUVIO 7. Syökö aterian heti (n=30)**

Vastaajista vähän alle puolet ei jakanut lämmintä aterialla osiin. Lopuista 27 % jakoi aterian joskus ja 27 % jakoi ilmeisesti aina ruoan osiin. (Kuvio 8.) Avokysymyksessä kysyttiin, missä säilytti lopun ruoan, vastauksena oli kahdeksalla jääkaapissa ja yksi vastasi säilyttävänsä ruoan mikrossa.



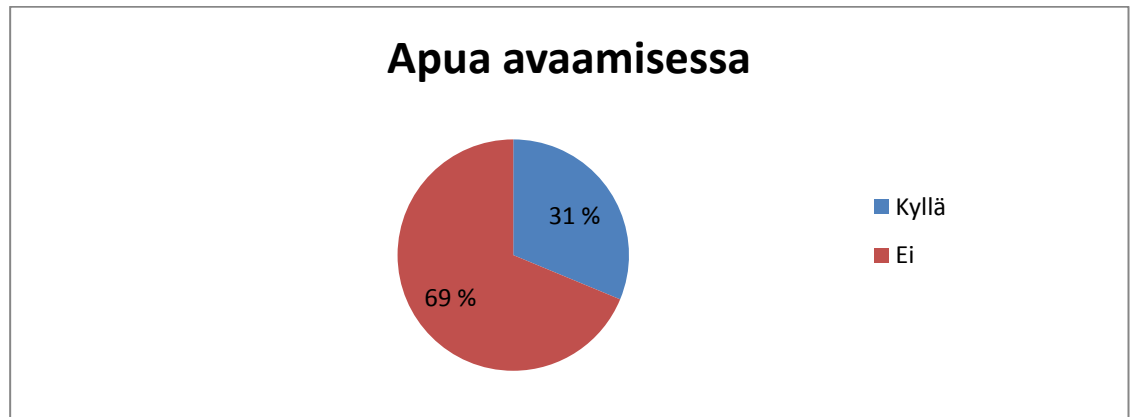
**KUVIO 8. Lämpimän aterian jakaminen osiin (n=30)**

## 6.2 Kylmätoimitukseen liittyvät vastaukset

Kysymykset 8-10 (liite 3) liittyivät tulevaisuudessa mahdolliseen aterioiden kylmätoimitukseen. Kysymyksillä halusin selvittää lähinnä sitä, kuinka monille ateriapakkauksen avaaminen sujuu itsenäisesti ja kuinka monella on mikroaaltouuni ruoan lämmittämistä varten. Mikron puuttuminen ei kuitenkaan ole este kylmätoimitukseen siirtymiseen, sillä se on useissa kunnissa voinut saada ”lainaksi” (Dammert ym. 2011, 13).

Kyselyyn vastanneista 31 % tarvitsi apua pakkauksen avaamisessa (Kuvio 9.) ja vastaajista 22 % ei omistanut mikroaaltouunia. (Kuvio 10.)

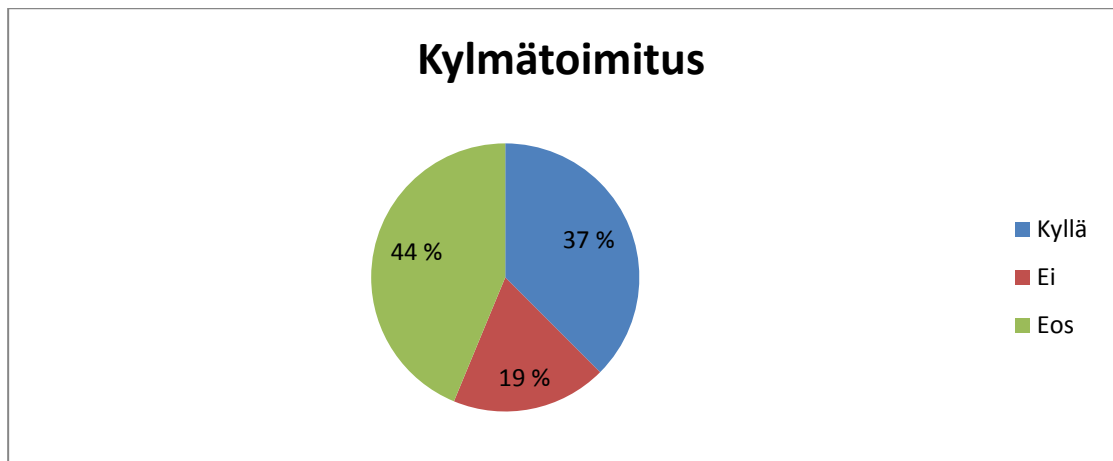
Kotiateriapalvelun asiakkaista 37 % tilaisi ateriat jatkossakin, jos ne toimitettaisiin 2-3 kertaa viikossa kylminä. Vastaajista peräti 44 % ei osannut vastata ja 19 % ei käyttäisi kotiateriapalvelua enää. (Kuvio 11.)



**KUVIO 9. Tarvitseeko apua ateriapakkauksen avaamisessa (n= 32)**



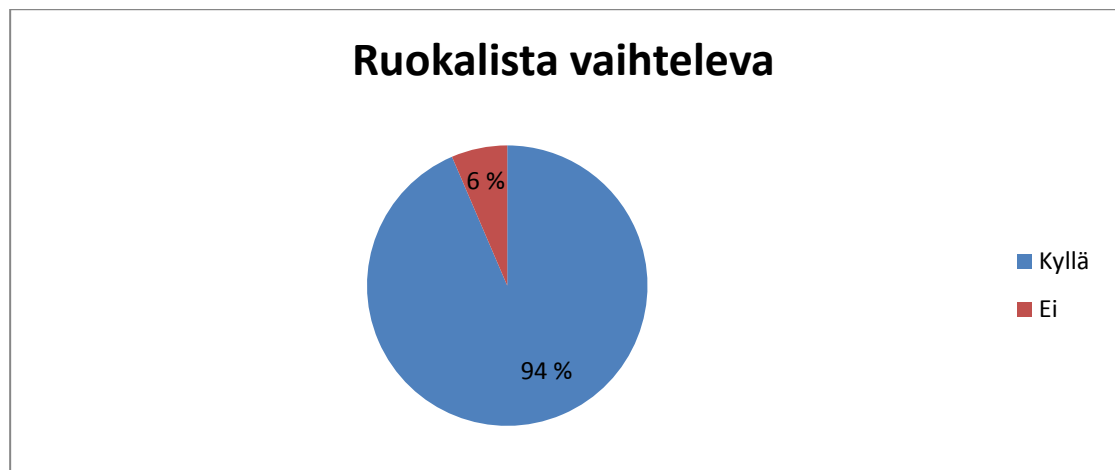
**KUVIO 10. Omistaa mikroaaltouunin (n=32)**



**KUVIO 11. Aterioiden tilaaminen kylmätoimituksena (n=32)**

### 6.3 Ruoan laatuun liittyvät vastaukset

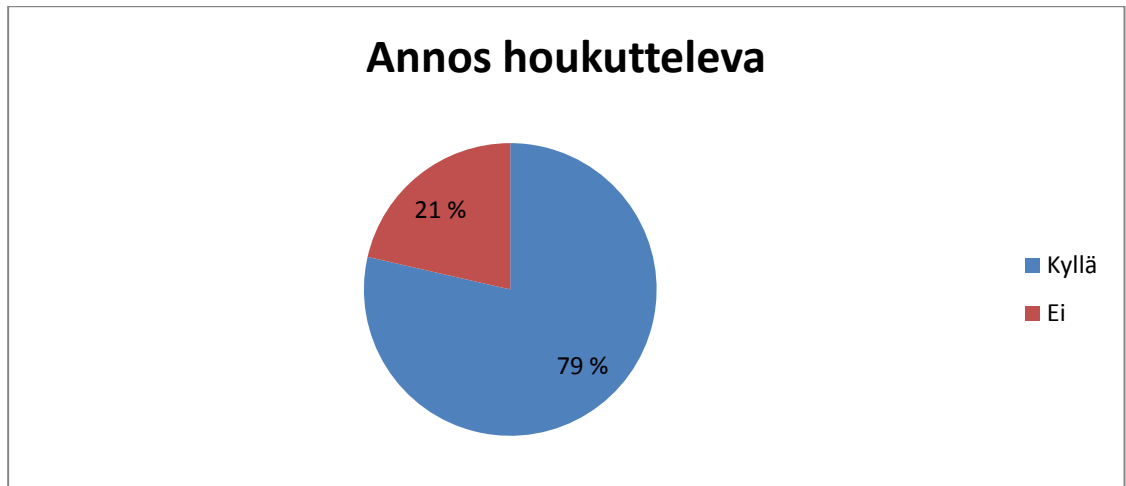
Kysymykset 11–18 (liite 2.) liittyivät ruoan laatuun ja makuun. Vastaajista vain kaksi ei pitänyt ruokalistaa tarpeeksi vaihtelevana. (Kuvio 12.)



**KUVIO 12. Ruokalista tarpeeksi vaihteleva (n=31)**

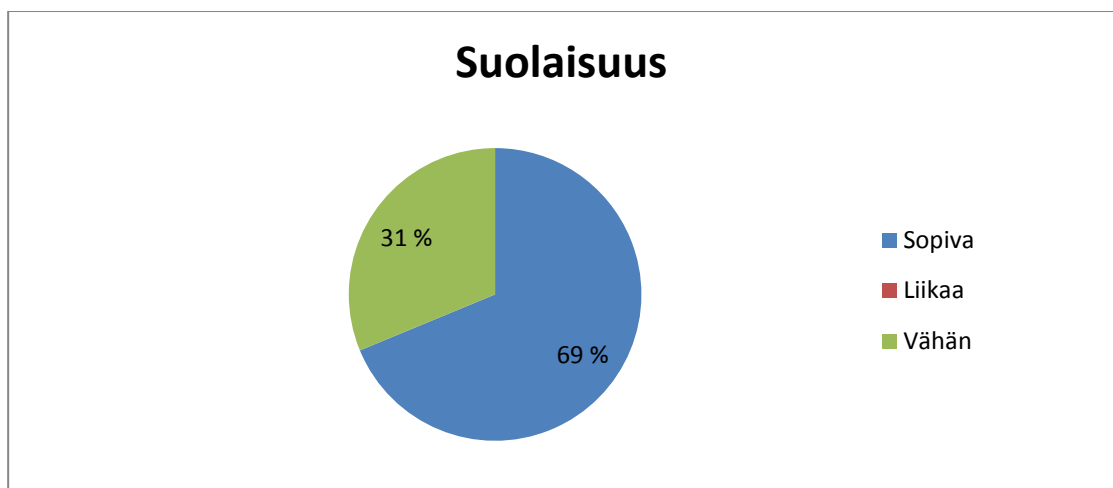
Vastaajista 21 % ei pitänyt annoksia houkuttelevan näköisinä. Avovastauksissa (liite 4) mainittiin, että *aina ei ruoka maita, rasian kansi sotkee, joskus liian kuivat ja miettikää itse kun kasaatte kaikki sekaisin*. Keittoruoissa käytetään syviä kartonkivuokia, laatikko ja kappaleruoissa vuoka on matalampi. Mikäli peruna on hiukan isompi, matalan vuolan päälle laitettava kalvo painaa perunan rikki ja annos saattaa olla sotkuisen näköinen.



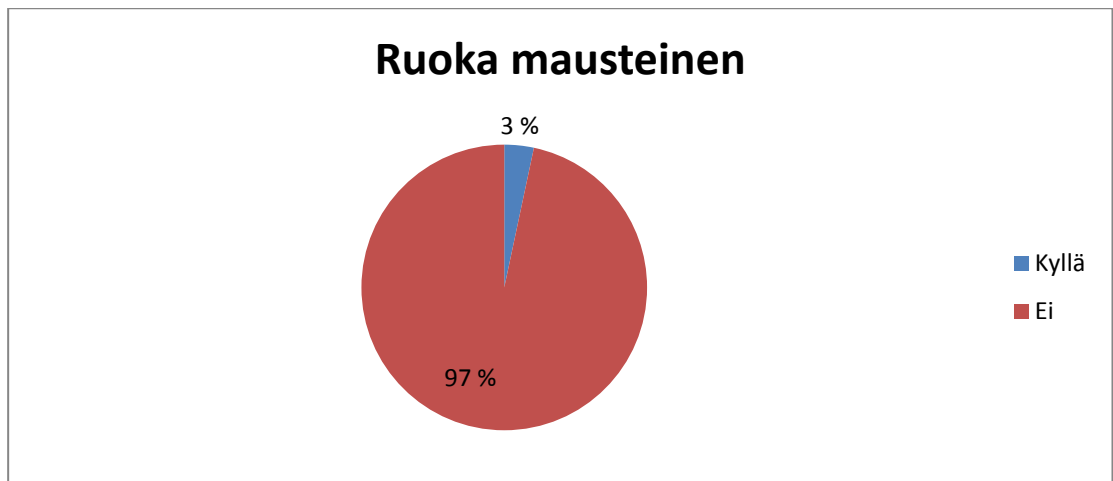


**KUVIO 13. Annos houkuttelevan näköinen (n=28)**

Varsinaisesti ruoan makuun liittyviä kysymyksiä oli vain kaksi. Vastaajista kukaan ei pitänyt ruokia liian suolaisina, 31 % piti ruokia jopa vähäsuolaisina. (Kuvio 14.) Vastaajista vain yksi piti ruokia liian mausteisina. (Kuvio 15.)

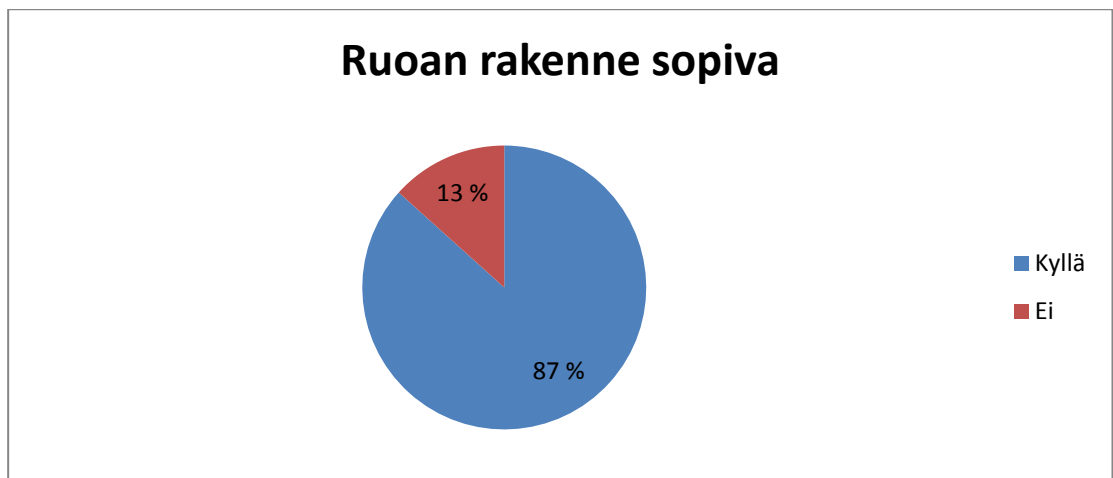


**KUVIO 14. Ruoan suolaisuus (n=32)**



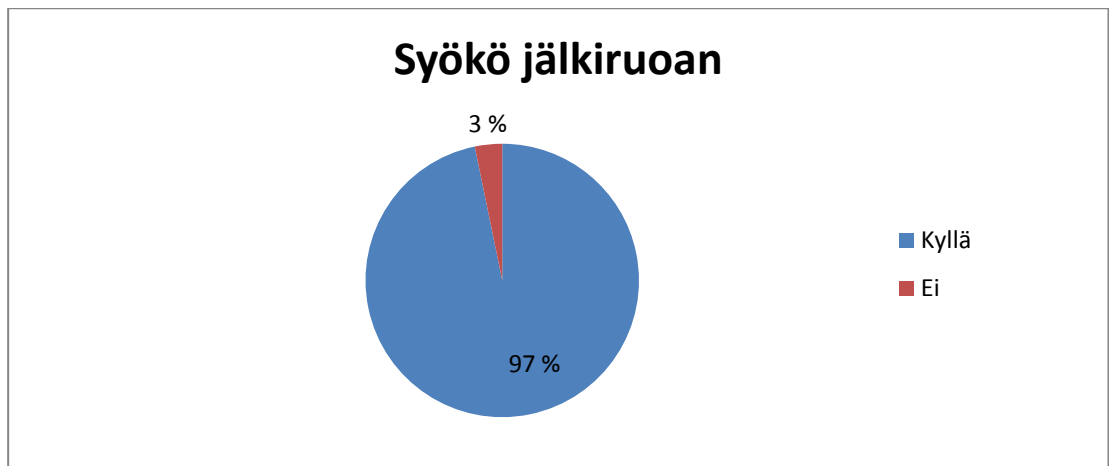
**KUVIO 15. Liian mausteinen ruoka (n=31)**

Kysymyksellä ruoan rakenteesta halusin selvittää, miten asiakkaat, pystyvät syömään palvelutalon keittiön valmistamaa ruokaa. Vastaajista 13 % eli neljä henkilöä ilmoitti, ettei ruoka ole rakenteeltaan sopivaa. Avovastauksissa (liite 4) he mainitsivat ruoan olevan, *ei aina mureita, liian kovia ja liharuoka liian pientä ja kuivaa, mautonta.*

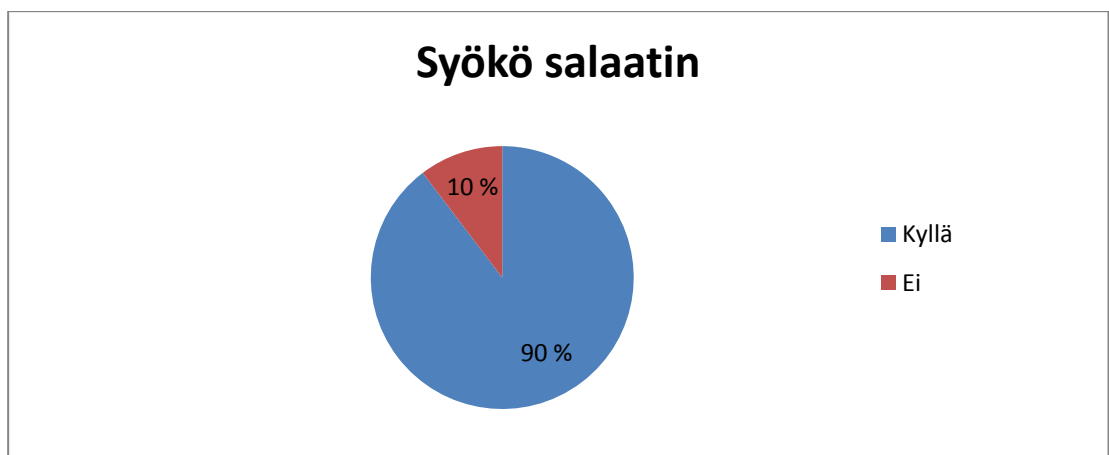


**KUVIO 16. Ruoka rakenteeltaan sopivaa (n=30)**

Kysymyksillä syökö jälkiruoan ja salaatin halusin selvittää lähinnä sitä, miten asiakkaat syövät aterian muut osat. Vastaajista, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta (kuvio 17.), söi jälkiruoan ja salaatin sör 90 %. (Kuvio 18.)



**KUVIO 17. Syökö jälkiruoan (n=31)**



**KUVIO 18. Syökö salaatin (n=29)**

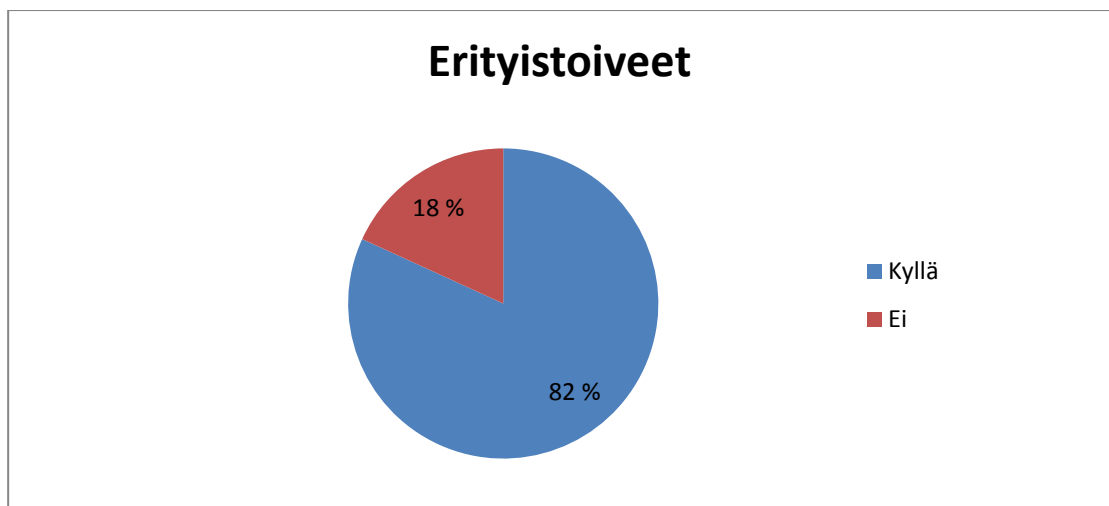
Kysymyksellä salaatin vaihdosta ylimääräiseen jälkiruokaan, halusin esittää mahdollisen vaihtoehdon heille, jotka eivät ehkä pidä salaateista. Hyvän ravitsemuksen kannalta olisi parempi vaihtoehto tarjota tilalle esim. ylimääräinen jälkiruoka. Vastaajista vain 13 % eli neljä henkilöä, halusi vaihtaa salaatin jälkiruokaan. (Kuvio 19.)



**KUVIO 19. Haluaisiko vaihtaa salaatin ylimääräiseen jälkiruokaan (n=30)**

Kysymykseen erityistoiveiden huomioon ottamiseen vastasi 22 asiakasta (lopun jättivät vastaamatta kokonaan tähän kysymykseen) ja heistä neljän mielestä erityistoiveita ei otettu huomioon. (Kuvio 20.) Yksi kommentti oli kirjoitettu, ei vastauksen viereen, *hyvin harvoin, ei vastaa ilmoitettua ruokaa.*

Kaksi erityistoivetta kaikilta kuitenkin otetaan huomioon, sillä jokainen on saanut valita minkälaiset, kaksi leipää ottaa (tumma vai vaalea) ja ottaako levitteeksi margariini- vai voinapin.



**KUVIO 20. Erityistoiveiden huomioon ottaminen (n=22)**

## 6.4 Kommentit ja toiveet keittiölle

Kyselylomakkeen lopussa asiakkailta oli mahdollisuus kirjoittaa omia terveisiä ja toiveita keittiölle. Tähän kysymykseen oli vastannut vain 11 henkilöä. Kovin kriittisiä kommentteja oli kirjoitettu todella vähän. (Liite 4.) Monet kirjoittivat terveisiä keittiönväelle ja olivat tyytyväisiä palveluun. Yhden mielestä kaikki ruoka maistuu samalta ja esimerkiksi oli otettu tilliliha ja piparjuuriliha. Yksi ei halunnut rusinakeittoa. Joku ei pitänyt erityisesti broilerista. Yhden mielestä ruoka on kallista. Yhden mielestä hänen erityistoiveita ei otettu huomioon. Yksi toivoi leipien pakkausta toisella tavalla, sillä ruoanjakaja koskettelee niitä pesemättömin käsin.

## 7 ATERIOIDEN LÄMPÖTILOJEN MITTAUS

Opinnäytetyöhön liittyen kiersin kahden päivän aikana molemmat ruoanjakoreitit (Kirkonkylä ja Siltakylä) ja mittasin samalla ruokien lämpötiloja. Kirkonkylän kierroksen tein maanantaina 26.3.2012 ja ajallisesti kierros kesti (viimeiselle asiakkaalle) kello 10.40–12.13 eli 1 tunti 33 minuuttia. Koko reitin pituus oli 37 km auton trippimittarin mukaan. Siltakylän kierroksen tein torstaina 22.3.2012 ja ajallisesti kierros kesti (viimeiselle asiakkaalle) kello 10.52–12.38 eli 1 tunti ja 46 minuuttia. Koko reitin pituus oli 48 km.

Ruokien pakkaus alkaa keittiöllä noin kello 10. Kyseisinä mittauspäivinä (torstai ja maanantai) ruoanjakajat saapuvat yleensä vasta kello 10.40 jälkeen keittiölle hakemaan aterialaatikoita. Myöhäisemmän ajankohdan syy on se, että kyseiset päivät ovat myös ns. kauppapäiviä, jolloin kauppapalveluja tarvitsevat voivat etukäteen ilmoittaa haluamansa kauppatavarat. Ruoanjakajat käyvät keräämässä ne läheisestä kaupasta, ennen ateriapakkausten jakoa. Ostokset toimitetaan jaon yhteydessä. Kauppias laskuttaa asiakkaita suoraan.

Ruokien ensimmäisen mittauksen tein aina palvelutalon keittiössä, ruokien pakkauksen yhteydessä ns. näyteannoksista. Näyteannokset säilytetään pakasteessa kaksi viikkoa. Näytteen otto on osa omavalvontaa ja näyte voidaan tutkia myöhemmin, mikäli epäillä esimerkiksi ruokamyrkytystä. Keittiöllä on käytössä lämpötasot, jonka päällä GN-vuoat ovat pakkaamisen aikana.

Kierroksen aikana mittasin jokaisen asiakkaan luona yhden ruoan joko pääruoan, salaatin tai jälkiruoan. Kaikkien kolmen ateriaosan lämpötilan mittaamista saman asiakkaan luona en katsonut tarpeelliseksi, sillä se olisi mielestäni vain hidastanut ruoanjakoa.

Mittarina käytin palvelutalon keittiössä päivittäin käytettävää Suomen Lämpömittari Oy:n digitaalimittaria. (Kuva 3.) Mittari oli toimiva, mutta melko herkkä, sillä pieni käden liike mittaamisen aikana vaikutti mittaustulokseen.



**KUVA 3. Digitaalimittari** (Suomen Lämpömittari Oy 2012)

Taulukoista 2 ja 3 voi havaita, että ajallisesti jakajat eivät käytä montaakaan minuuttia yhtä asiakasta kohden. Osa asiakkaista asuu lähekkäin rivitaloissa, jolloin jakaminen on nopeaa.

Ruokana Kirkonkylän kierroksen mittauspäivänä olivat silakkapihvit, kastike, lämmin kasvislisäke, perunat, kiisseli ja punajuuriviipale. Ruoan lämpötilan mittasin silakkapihveistä, paitsi viimeisessä paikassa, jossa mittasin lämpötilan perunoista. Kierros alkoi kello 10.40 palvelutalon pihalta ja ensimmäiseen kohteeseen oli n. 5 km.

**TAULUKKO 2. Kirkonkylän reitin mittauslämpötilat**

	Kellon aika	Ruoan lämpö- tila	Jälkiruoan lämpötila	Salaatin lämpötila
Ensimmäinen mitta- us	10:05	85,7°	3,6°	11,4°
1. Kierroksen kohde	10:47	64°		
2.	11:00		9,4°	
3.	11:06			15,4°
4.	11:12	59,8°		
5.	11:22		11,2°	
6.	11:25			16,1°
7.	11:29	53°		
8.	11:31		11°	
9.	11:34			16°
10.	11:37	54,7°		
11.	11:50		11,2°	
12.	11:56			15°
13.	12:04	50,2°		
14. Kierroksen vii- meinen kohde	12:13	43,3° (peruna)		
Kierros päättyy	12:28			

Ruokana Siltakylän kierroksen mittauspäivänä olivat kaalikääryleet, kastike, perunat, kiisseli ja puolukkasurvos. Ruoan lämpötilan mittasin vuorotellen kaalikääryleistä ja perunoista. Kierros alkoi kello 10.45 ja ensimmäiset laatikot menivät lähellä olevaan rivitaloon. Puolukkasurvoksen lämpötilan mittasin vain kolme kertaa, sillä ajattelin lämpimän ruoan mittauksen olevan tärkeämpi.

**TAULUKKO 3. Siltakylän reitin mittauslämpötilat**

	Kellon aika	Ruoan lämpötila	Jälkiruoan lämpötila	Salaatin lämpötila
Ensimmäinen mittaus	10:00	71,8°	4,6°	5,8°
1. Kierroksen kohde	10:52	59,3° (kääryle)		
2.	10:55		9,7°	
3.	10:58			6°
4.	11:03	51,2° (peruna)		
5.	11:12		9,2°	
6.	11:17	51,4° (kääryle)		
7.	11:27		12,7°	
8.	11:35	47° (peruna)		
9.	11:42			15,3°
10.	11:48	49,1° (kääryle)		
11.	12:10	45,7° (peruna)		
12. Kierroksen viimeinen kohde	12:38	37,4° (kääryle)		
Kierros päättyy	13:15			

Kuten molemmista mittausaulukoista (taulukko 2 ja taulukko 3) voi havaita, lämminruoka jäähtyy lämpölaatikkoon pakattunakin nopeasti ja kylmänä tarjottava jälkiruo- ka/salaatti taas lämpenee. Mittauskierrosten aikana ruoaksi sattui molemmille kerroille ns. kappaletavara, joka jäähtyy varmasti nopeammin kuin keitto- tai laatikoruoka. Peruna jäähtyi ehkä rakenteensa vuoksi nopeammin kuin kaalikääryle tai silakkapihvi. Lämpimien kasvislisäkkeiden lämpötiloja en edes mitannut, ne jäähtyvät paineesta otettaessa todella nopeasti jo keittiössä.

Annokseen kuului kaksi silakkapihviä (taulukko 2) ja ne pysyivät varmasti muotonsa vuoksi lämpimämpinä kuin kaalikääryleet. Tosin pihvien sisälämpötila (85,7°) oli pakkausvaiheessa kuumempi kuin kääryleiden, mutta jo neljännessä kohteessa silakkapihvien lämpötila alitti lain edellyttämän +60°. Pakkauksesta oli kulunut tuolloin 1 tunti ja 7 minuuttia. Jälkiruoan lämpötila pysyi mitattavissa kohteissa sallitussa alle +12°. Senkin lämpötila on saattanut viimeisissä mittauskohteissa olla yli sallitun, mut-



ta mittaustulos puuttuu. Salaattina ollut punajuuriviipale oli heti ensimmäisessä mittauskohteessa yli sallitun lämpötilan.

Kaalikääryleiden sisälämpötila oli alhainen (71,8°) jo pakkauksen alkuvaiheessa. (Taulukko 3). Jo ensimmäisessä mittauskohteessa, lämpötila alitti elintarvikelain säättämän minimi tarjoilulämpötilan. Pakkauksesta oli kulunut tuolloin 52 minuuttia. Viimeisessä kohteessa lämpötila oli enää 37,4°. Jälkiruokana olleen kiisselin lämpötila oli 7. mittauskohteessa yli sallitun ja salaattina olleen puolukkasurvoksen lämpötila oli noussut 9. kohteessa yli sallitun.

## 8 HAVAINNOINNIN TULOKSET

Opinnäytetyön tekemisen paras osa oli ruoanjakajien mukana kulkeminen. Tunsin aluksi oloni hieman epävarmaksi, kun menin vieraisiin kotiin, mutta kaikki ottivat minut ystävällisesti vastaan. Muutama asiakas totesi humoristisesti, että tulenko mittaamaan heidän lämpönsä myös.

Kierrokset olivat myös, kuin oman asuinkunnan ”kotiseutukierros”, sillä kiersimme monta pikku tietä, missä en ollut ennen käynyt. Jakajat ovat myös monille ikäihmisille ehkä ainoa henkilö koko päivänä, jonka kanssa voi vaihtaa edes muutaman sanan. Samalla jakajat näkevät, että kaikki on asiakkaan luona kunnossa. Pieniä askareitakin he ehtivät ruoanjaon aikana tehdä, yhden asiakkaan luona vaihdettiin kellot kesäaikaan ja toisen luona haettiin posti laatikosta.

Havaintojeni perusteella voin sanoa, että useimmat aloittivat ruokailun heti aterian saavuttua. Jakajat ottavat aina ruoat pois styroksilaatikoista, sillä ne palautetaan kierroksen loputtua palvelutalon keittiöön, jossa ne pestään ja säilytetään telineessä.

Yksi henkilö sanoi minulle kierroksen aikana, hyvin painokkaasti, ettei hän pidä siitä ajatuksesta, että ruoat toimitettaisiin 2-3 kertaa viikossa kylminä. Hän ei kuitenkaan täsmentänyt sitä, miksi ajatus ei tuntunut hyvältä. Hänelle kuitenkin tulee ruoka viikonloppuisin kylmänä. Sama henkilö sanoi myös, että aterian voi jättää mikron viereen: ”Lämmitän sen sitten illemmalla.” Jälkeenpäin tuli mieleen, että olisin voinut valistaa häntä kertomalla, että ateriat olisi syytä laittaa jääkaappiin, mikäli ei syö heti.

Jakajat ottavat myös useimmista ruoka-annosvuoista laminaattikalvon päältä pois, vaikka 69 % vastaajista ilmoitti, ettei tarvitse apua pakkauksen avaamisessa. (Kuvio 9.) Itsekin huomasin, että kalvo on melko tiukasti vuolan päällä kiinni ja myös pienten rasvanappien kannet ovat hankalia avata.

Yksi asiakas kirjoitti kyselylomakkeen kommentteihin huomion, että jakaja koskettelee paljain käsin leipiä, ja hän haluaisi ne sen vuoksi jotenkin pakattuna. Itsekin huomasin kierroksen aikana, että jakajat eivät pesseet käsiään missään kohteessa. Ilmeisesti se ei ole tullut kenellekään mieleen.

Kierrosten aikana keskustelin ruoanjakajien kanssa ja etenkin viikonloppuruokien kohdalla kävi ilmi, että joku asiakkaista saattaa unohtaa lämmittää viikonlopuksi varatun ruoan. Ruoanjakajat katselevat harvemmin asiakkaiden jääkaapin sisältöä ja vanhat ruoat saattavat olla siellä pidemmän aikaa. Yhtenä ratkaisuna olisivat viikonloppuruokiin laitettavat päivämäärät. Tällä hetkellä annosten päälle laitetaan vain la ja su, jotta asiakas tietää, minkä päivän ruoka on kyseessä.

Suoraa palautetta sain oikeastaan vain kahdelta asiakkaalta. Edellä mainittu kylmätoimitukseen kielteisesti suhtautuva henkilö ja toinen, jonka mielestä kaikki ruoka maistuu samalla. Kirkonkylän kierroksella ruokana oli silakkapihviä, mikä sai muutamien asiakkaiden kehuaan, miten hyviä ne ovat.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kotiateriapalvelu on osaltaan edistämässä ikääntyvien kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Tämän vuoksi sekä palvelun että ruokien tulisi olla käyttäjien mieleen, mutta toiminnan tulisi lisäksi olla kaikin puolin elintarvikelain mukainen.

Damico Oy:n selvityksessä esitetty epäily, lämpimänä kuljetettavien ruokien pysymisenä elintarvikelain määräämän +60 °C yläpuolella, piti paikkansa. Yllättävää oli se, että mittaustulosten mukaan lämpötila laskee alle suositusten, pakatuissa styroksilaatikoissa, niinkin nopeasti. Kyseisinä mittauspäivinä jakajat lähtivät kierroksille myöhemmin (kauppapäivä) ja pakatut ruokalaatikot seisoivat keittiössä pidempään. Käytännössä olen itse huomannut, että esim. perunat ja kasvikset jäähtyvät jo ruokien an-

nosteluvaiheessa nopeasti. Vaikka lämpötilat eivät useimmissa mittauskohteissa olleet lain mukaisia, asiakkaat pitivät, kolmea poikkeusta lukuun ottamatta, lämpötiloja kuitenkin sopivina. (Kuvio 5.)

Kyselylomakkeen asiakastyytyväisyyttä mittaava osio oli keittiön kannalta positiivista luettavaa. Kriittistä palautetta tuli todella vähän. (Liite 4.) En ole kuitenkaan täysin vakuuttunut siitä, ettei kriittistä palautetta olisi monen mielessä ollut. Ikäihmiset ovat vielä sitä elintarvikesäännöstelyn kokenutta sukupolvea, joka on kasvatettu tyytymään siihen ruokaan mitä on tarjolla (Sampo-Viitaniemi 2007, 48).

Damico Oy:n tekemässä ruokapalveluselityksessä esitettiin, heidän omiin tutkimuksiin perustuva olettaus, että suurin osa (70–80 %) kotiateriapalvelun asiakkaista jakaa ateriansa osiin (Dammert & Nikkonen 2011, 15). Tämän kyselyn perusteella lämpimän ruoan jakoi osiin aina tai joskus 54 % vastaajista (kuvio 8.) ja yhtä poikkeusta lukuun ottamatta loppu ruoka säilytettiin jääkaapissa. Pari päivää sitten eräältä asiakkaalta vähennettiin yksi ateria viikossa. Omainen ilmoitti suoraan, että annokset ovat niin isoja, että siitä riittää kahdeksi päiväksi. Damico Oy:n tekemässä selvityksessä korostettiin, ettei kuumana toimitettavaa ruokaa saa jakaa osiin. Jäähdytys kotiloissa ei ole tarpeeksi tehokasta. (Dammert & Nikkonen 2011, 13.)

Kysymykseen tilaisiko ateriat, mikäli ne toimitettaisiin 2-3 kertaa viikossa kylminä, saivat monet (44 %) epäröimään ja vastaamaan ettei osaa sanoa. (Kuvio 11.) Vastaajista 39 % ottaisi ateriat edelleen. Tätä kysymystä mietin etukäteen eniten, miten asiakkaat siihen vastaisivat? Kylmätoimitus saatetaan kokea vieraaksi. Monet mieltävät ehkä kylmänä toimitettavan ruoan, jotenkin laadullisesti huonompaa, kuin lämpimänä tulevan. Kuitenkin vain kahden mielestä (liite 4) viikonloppuna lämmitetty ruoka ei ole erityisen hyvää. Vastaajista 53 % ei ottanut ateriala viikonloppuisin, syytä en tiedä, ehkä juuri sen takia, että ne ovat aina kylmiä. Syytä tähän olisi kannattanut kysyä avoimena kysymyksenä.

Kyselyyn vastasi 74 % Pyhtään kunnan kaikista kotiateriapalvelun asiakkaista, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena ja aineiston analysoinnin kannalta luotettavana. Kunnan kotiateriapalvelun säännöllisiin saajiin kuuluu tällä hetkellä yhteensä noin 43 henkilöä. Asiakkaiden määrä vaihtelee kokoajan, uusia tulee ja vanhoja poistuu.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabelius voidaan varmistaa tutkimusasetelman hyvällä suunnittelulla (Kananen 2008, 123). Oman opinnäytetyön pohjana ollutta kyselylomaketta suunnitellessani käytin apuna muita, vastaaviin asiakastyytyväisyyttä selvittäviin tutkimuksiin, käytettyjä lomakkeita. Vastausvaihtoehdot yksinkertaistin (kyllä/ei), sillä 5-portainen vastaus asteikko tuntui tähän tutkimukseen liian laajalta.

Opinnäytetyöni tilaaja, palvelutalo Mäntyrinne, sai tarvitsemaansa tieto kotiateriapalvelun toimivuudesta, asiakkaiden asiakastyytyväisyydestä sekä konkreettista mittaus-tulosta aterioiden lämpötiloista asiakkaiden luona. Tutkin niitä asioita joita halusin tutkimusongelmia pohtiessani selvittää, tältä osin työn validius tuli osoitettua.

## **10 POHDINTA**

Opinnäytetyö tekeminen oli todella mielenkiintoinen kokemus. Varsinaisen työ tein melko lyhyessä ajassa. Oikeastaan vasta tämän vuoden tammikuussa, Damico Oy:n ruokapalveluselvityksen jälkeen, varsinainen opinnäytetyön aihe selkiytyi minulle. Tutkimuslupa-anomuksen käsittely Pyhtään kunnan sosiaali- ja terveystalokunnassa, tuli täytenä yllätyksenä ja se viivästytti hieman kyselylomakkeiden jakoa. Luvan myöntämisen ehtona oli, että asiakkaiden anonymiteetti säilyy ja valmis opinnäytetyö toimitetaan sosiaali- ja terveystalokunnan käyttöön.

Opinnäytetyöni vahvisti sitä käsitystä, minkä olen itsekin huomannut käytännössä aterioita pakatessani, että ruoka jäähtyy jo osaksi pakkausvaiheessa. Keittiöllä on käytössä ruoanjaon aikana lämpötila, jonka alla on lämpökaapit. Perunat ja kasvikset jäähtyvät nopeasti, vaikka ne olisi puoliksi peitetty kansilla jaon aikana. Laatikkoruokat säilytetään kansilla peitettyinä uunissa tai lämpökaapissa. Kastikkeet ja keitot jaetaan pienemmistä GN-astioista ja täydennys haetaan isosta padasta, joten ne pysyvätkin pidempään kuumina. Valitettavasti mittauksen aikana ruokana ei ollut laatikko- tai keittoruokaa. Olisi ollut mielenkiintoista nähdä, minkä lämpöisinä ne säilyisivät kuljetuksen aikana. Lämpimän ruoan pakkaus ja jakajien tulo olisi syytä ajoittaa niin lähelle samaa ajankohtaa, että aterialaatikot eivät seisoisi pitkään keittiöllä.

Mittauspäiviksi sattui kevät kevät maaliskuun päivät, pakkasasteita oli muutama. Vaikea sanoa, miten kesän helteet tai talven pakkasasteet vaikuttaisivat mittaus-

seen. Jäin myös miettimään, miten farmariautoa voidaan käyttää aterioiden kuljettamiseen, vaikka ruoat ovatkin laatikoihin pakattuja. Elintarvikkeiden kuljetuksistakin on omat säädökset. Kuumina kuljetettavien elintarvikkeiden jäähtyminen ei saa huonontaa niiden hygieenistä laatua (Terveysturvallisuuslaki 597/2000). Eikö sama päde myös ateriakuljetuksissa? Samoin mietin, miten kylmät kauppatavarat säilyvät kesähelteillä asiakkaille saakka?

Selvityksessä esitetty kotipalveluaterioiden toimittaminen asiakkaille kylminä, sai palvelutalon omassa keittiössä melko kielteisen vastaanoton. Keskusteluissa vedottiin siihen sosiaaliseen puoleen, mikä päivittäisellä aterioiden toimittamisella ikääntyvälle on. Vaikka ruokien pakkaaminen ajoittuu päivän kiireisimpään ajankohtaan, sen ei katsottu vievän niin paljon päivittäistä työaikaa. Annoksia on keskimäärin 35 päivässä ja pakkaaminen kestää kahdelta työntekijältä n. 35–45 minuuttia. Taustalla saattaa olla myös perinteisen ruoanvalmistuksen kannatus, eikä välttämättä nähdä cook & chill menetelmän mahdollisuuksia.

Toivon, että opinnäytetyöni herättää ainakin keskustelua siitä, mitkä ovat kotiapalvelun tulevaisuudennäkymät Pyhtäällä ja mahdollisesti muissa kunnissa. Aterioiden kylmätoimitus on vartenotettava vaihtoehto. Kuljetuskustannukset pienenevät, kun aterioita ei tarvitse toimittaa joka päivä. Kuljetuksen hinta on tällä hetkellä 3,34 €/ateria. Kuljetukset voisi hoitaa mahdollisesti yksi henkilö kolme kertaa viikossa. Ruokien mikrobiologinen laatu paranee. Damico Oy:n selvityksessä esitettiin, että kylmätoimituksen markkinoimiseksi, asiakkaan tällä hetkellä maksamaa hintaa voitaisiin laskea. (Dammert & Nikkonen 2011, 14.) Huonona puolena voidaan pitää sitä, että vastustusta tulisi olemaan varmasti sekä omaisten että mahdollisesti myös muiden kuntalaisten keskuudessa.

Tänä vuonna alkanut Seniori-Sapuska-projekti vaikutti minusta todella mielenkiintoiselta vaihtoehdolta. Tämä elintarvike- ja pakkausteollisuuden yhteinen hanke, jonka tarkoituksena on saada kauppoihin ikääntyville maistuvia ja helposti avattavia ateriapakkauksia, helpottaisi varmasti monen ikääntyvän elämää kotona. Ikäihmiset voisivat koota valmiista ateriapakkauksista itselleen sopivia ateriakokonaisuuksia, jotka joko kauppias tai kunnan kauppalvelu toimittaisi kotiin. Toki tälläkin hetkellä kauppojen ruoka-annos valikoima on melko kattava, mutta ne ovat suunnattu ehkä työssäkäyvien kulutusta varten.

Menuumat ateria-automaatti soveltuu henkilöille, joilla on kykyä oppia uutta. Laite vaikuttaa, ainakin esittelyvideon nähtyäni, toimivalta. Ruoat tekee lentokoneruokia valmistava Finncatering Oy. (Menuumat Oy 2012.) Automaatista ei ole mahdollista saada esim. salaatteja tai leipiä, joten asiakas joutuu hankkimaan ne itse.

Lopullisen päätöksen siitä, siirrytäänkö Pyhtäällä aterioiden kylmätoimituksiin, tekee kunta. Asiaa ei ilmeisesti olla, ainakaan vielä, palvelutalon toimesta ajamassa eteenpäin. Kylmätoimitukseen siirtyminen onnistuisi, Damico Oy:n tekemän ruokapalveluselvityksen mukaan, nykyisellä jäähdytyskapasiteetilla (Dammert & Nikkonen 2011, 14).

## **LÄHTEET**

Aaltonen, Kristiina, Leskinen, Johanna & Varjonen, Johanna 2005. Kotityön markkinat. Sitran raportteja 45. Helsinki: Edita.

- Dammert, Minna 2012. Palaveri 22.2.2012. Toimitusjohtaja. Damico Oy.
- Dammert, Minna & Nikkonen, Matti 2011. Ruokapalveluselvitys. Palvelutalo Mäntyrinne. Moniste.
- Evira .WWW-dokumentti.  
[http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/ruokamyrytykset/ruokamyrykyksia\\_aiheuttavia\\_bakteereja/listeriabakteeri/](http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopaketti/ruokamyrytykset/ruokamyrykyksia_aiheuttavia_bakteereja/listeriabakteeri/)  
Päivitetty 5.7.2011. Luettu 24.4.2012.
- Elintarvikelaki 28/2009 WWW-dokumentti.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090028> Päivitetty 21.1.2009.  
Luettu 11.3.2012.
- Grönfors, Matti 1985. Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät. Juva: WSOY.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Jokinen, Juha 2011. Juankosken tuotantokeittiö, ympäristöystävällistä cook-chill-tuotantoa. Metos uutiset 1, 10-12.
- Kailio, Anna-Leena 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2012. Projektipäällikkö. Pyhtään kunta.
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytännöt. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Kiviaho, Katja 2009. Nokia kaupungin vanhusten ateriapalveluselvitys. Tampereen ammattikorkeakoulu. PDF dokumentti  
<http://publications.theseus.fi/handle/10024/3070> Luettu 11.3.2012.
- Kylänpää, Janita 2011. Ateriapalvelun asiakkaiden mielipidekartoitus, case: Seinäjoen kaupunki. Turun ammattikorkeakoulu. PDF dokumentti  
<http://publications.theseus.fi/handle/10024/35519> Luettu 11.3.2012.
- Lindholm, Risto 2010. Vitamiinikirja. Ruoka vitamiinien ja hivenaineiden lähteenä. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Moreeni.
- Mannila, Johanna (toim.) 2012. Ateria-automaatin käyttäjän on opittava oppimaan uutta. WWW-dokumentti. <http://www.menumat.fi/blog/753/hs-ateria-automaatin-kayttajan-on-kyettava-oppimaan-uutta/>. Päivitetty 17.2.2012. Luettu 5.3.2012.
- MenuMAT Oy. WWW-dokumentti. <http://www.menumat.fi/menumat-oy/>. Ei päivitys tietoa Luettu 5.3.2012.
- Mäntyharju otti aikalisän Menumateihin. 2012. Länsi-Savo. Verkkolehti.  
<http://www.lansi-savo.fi/Uutiset/12030943.html>. Päivitetty 15.2.2012. Luettu 5.3.2012.

Nivalainen, Henna & Volk Raija. Väestön ikääntymiseen varautuminen, alueellisia näkökulmia. Valtioneuvoston kanslian raportteja 4/2009. PDF dokumentti.  
<http://vnk.fi/julkaisukansio/2009/r04-vaeston-ikaantymiseen.../fi.pdf>  
 Luettu 19.4.2012.

Palvelutalo Mäntyrinne. WWW-dokumentti. <http://www.palvelutalomantyrinne.fi/>  
 Ei päivitys tietoa. Luettu 5.3.2012.

Poutanen, Ritva, Korsström Jan-Olof & Dammert, Minna 2008. Kotiateriapalvelun ohjekirja. Moniste.

Pöllänen, Jouni & Rope, Timo 1998. Asiakastyytyväisyys johtaminen. Juva: WSOY.

Ruusko, Elina & Sallinen Janne 2011. Sapuskaa senioreille. Aistikas pakkaus-seminaari 30.11.2011. Moniste.

Sormunen, Elli (toim.) 2011. Ateria-automaatti lisää vapautta ja yksinäisyyttä.  
[http://www.yle.fi/alueet/etela-karjala/2011/11/ateria-automaatti\\_lisaa\\_vapautta\\_ja\\_yksinaisyytta\\_3048121.html](http://www.yle.fi/alueet/etela-karjala/2011/11/ateria-automaatti_lisaa_vapautta_ja_yksinaisyytta_3048121.html)  
 Etelä-Karjala: YLE. Video. Päivitetty 22.11.2011. Luettu 6.3.2012.

Ståhl, May 2012. Henkilökohtainen tiedonanto 26.4.2012. Palvelutalo Mäntyrinteen entinen emäntä.

Suomen lämpömittari Oy 2012. Kuvamateriaalia. WWW-dokumentti.  
<http://www.suomenlampomittari.fi/> Luettu 19.4.2012.

Suominen, Merja 2001. Ikäihmisten ravitsemuskasvatus. Teoksessa Fogelholm, Mikael (toim.). Ratkaisuja ravitsemukseen, ravitsemuskasvatus ja elämäntapa. Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia. 201–217.

Suominen, Merja 2008. Ravitsemus vanhenemisen tukena. Teoksessa Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina (toim.) Gerontologia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Suominen, Merja 2008. Ikääntyneiden ravitsemus ja erityisruokavaliot, opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Suominen, Merja 2009. Suomen muistiasiantuntijat ry. PDF dokumentti.  
<http://www.ravitsemuskotona.fi/@Bin/117117/Terveystieteidenlehti.pdf>  
 Päivitetty 25.11.2009. Luettu 11.3.2012.

Terveystieteidenlaki 597/2000 WWW-dokumentti  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000597>  
 Päivitetty 21.6.2000. Luettu 8.5.2012.

Tilastokeskus 2010. Pyhtään kunta. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/624.html>  
 Päivitetty 31.12.2010. Luettu 6.3.2012.

Tilastokeskus 2010. Säännöllinen kotihoito.  
<http://www.stakes.fi/FI/Tilastot/Aiheittain/Sosiaalipalvelut/kotihoito.htm>  
 Päivitetty 30.11.2010. Luettu 11.3.2012.



Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010. PDF dokumentti.

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>

Luettu 11.3.2012.

VTT 2011. Seniori-Sapuska-projektissa kehitetään iäkkäille maukkaita ruokia helppokäyttöisissä pakkauksissa. WWW-dokumentti. <http://www.vtt.fi/news/2011/seniorisapuska.jsp>

Päivitetty 18.11.2011. Luettu 5.3.2012.

Väänänen, Leena 2012. Kuvamateriaalia 5.3.2012. Ravitsemistyöntekijä. Palvelutalo Mäntyrinne.

Anna-Leena Kailio  
Projektipäällikkö  
Pyhtään sosiaali- ja terveystoimisto  
Huutjärventie 14  
49220 Siltakylä

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

6.3.2012

Opiskelen Mikkelin Ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Anon tutkimuslupaa opinnäytetyötä varten. Teen Pyhtään Vanhustenhuoltoyhdistys ry:n toimeksiantamana asiakastytyväisyys kyselyn Pyhtään kunnan kotiateriapalvelun asiakkaille. Kyselylomake on liitteenä. Kyselyn tarkoituksena on selvittää miten asiakkaat kokevat tämän hetkisen kotiateriapalvelun (esim. ruoan laadun, ruoan toimitusajankohdan jne.)

Kyselylomakkeen lisäksi kiertäisin kahden päivän aikana, kahden jakajan mukana heidän ruoanjakokierroksella asiakkaiden luona. Kyselyn ja kierrokset tekisin maaliskuuhun aikana. Opinnäytetyön olisi tarkoitus olla valmis toukokuussa 2012.

Opinnäytetyönohjaajina toimivat Mikkelin Ammattikorkeakoulun lehtorit Eeva Koljonen [eeva.koljonen@mamk.fi](mailto:eeva.koljonen@mamk.fi) ja Päivi Lahikainen [paivi.lahikainen@mamk.fi](mailto:paivi.lahikainen@mamk.fi).

Sitoudun käyttämään keräämääni aineistoa vain opinnäytetyön tekemiseen ja siten, että kyselyyn osallistuneiden anonymiteetti säilyy. Noudatan salassapito velvollisuutta.

Pyhtäällä

Leena Väänänen

Oskarinpolku 4A

49200 Heinlahti

040 8414014

[Leena.Vaananen@mail.mamk.fi](mailto:Leena.Vaananen@mail.mamk.fi)

18.3.2012

Hyvä kotiateriapalvelun asiakas

Olen Leena Väänänen ja töissä osa-aikaisesti palvelutalo Mäntyrinteen keittiössä. Olen opiskellut työn ohessa Mikkelin ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Teen opiskeluun liittyvän opinnäytetyön asiakaskyselynä kotiateriapalvelun asiakkaille. Kyselyn tarkoituksena on selvittää miten asiakas kokee tämän hetkisen kotiateriapalvelun (ruoan laadun, ruoan toimitusajankohdan jne.) Olisiko meillä jotain kehitettävää? **Vastaukset käsitellään nimettöinä.**

Tarkoitukseni on myös maaliskuun lopussa kiertää kahden päivän aikana ruoanjakajien mukana. Käynnin tarkoituksena on mitata ruoan lämpötiloja, miten kuumana se pysyy kuljetuksen aikana. Voitte antaa silloin myös suoraa palautetta minulle. Voitte halutesanne kieltäytyä käynnistä. Kyselylomakkeet voi palauttaa silloin minulle tai ruoanjakajille myöhemmin. Vastausten toivoisin kuitenkin olevan palautettuna viimeistään 5.4.2012 mennessä.

Pyhtään kunnan sosiaali- ja terveyslautakunta on myöntänyt luvan asiakaskyselylle.

Kiitos vastauksistanne!

Terveisin

Leena Väänänen

Palvelutalo Mäntyrinteen keittiö

Ympyröikää mielestänne oikea vaihtoehto.

1. Kuinka usein Teille tulee aterია viikossa?

- a) kerran    b) kaksi    c) kolme    d) neljä    e) viisi

2. Otatteko aterian viikonloppuisin?

- a) kyllä    b) ei

Jos vastasitte kyllä, niin mitä mieltä olette ruoan laadusta lämmityksen jälkeen? \_\_\_\_\_

3. Onko aterian annoskoko Teidän mielestä?

- a) sopiva    b) liian pieni    c) liian suuri

4. Onko aterian lämpötila saapuessa?

- a) sopiva    b) liian kuuma    c) liian kylmä

5. Onko aterian saapumisaika Teille sopiva?

- a) kyllä    b) ei

Jos vastasitte ei, niin miksi se ei ole sopiva? \_\_\_\_\_

6. Syöttekö aterian heti sen saavuttua?

- a) kyllä    b) ei

7. Jaatteko lämpimän aterian osiin syödäksenne lopun myöhemmin?

- a) kyllä    b) ei    c) joskus

Jos vastasitte kyllä/joskus, niin missä säilytätte lopun ruoan?

8. Tarvitsetteko apua ateriapakkauksen avaamisessa?

- a) kyllä    b) ei

9. Onko Teillä mikroaaltouuni aterioden lämmittämistä varten?

- a) kyllä    b) ei

10. Mikäli ateriat toimitettaisiin tulevaisuudessa kylminä (2-3 kertaa/viikko), tilaisitteko aterian?

a) kyllä      b) ei      c) en osaa sanoa

11. Onko ruokalista tarpeeksi vaihteleva?

a) kyllä      b) ei

12. Ovatko ruoka-annokset houkuttelevan näköisiä?

a) kyllä      b) ei

Jos vastasitte ei, niin miksi ei? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Onko ruoka mielestänne?

a) sopivan suolaista      b) liian suolaista      c) vähäsuolaista

14. Onko ruoka mielestänne liian mausteista?

a) kyllä      b) ei

15. Onko ruoka rakenteeltaan Teille sopiva (esim. lihat ja kasvikset tarpeeksi pehmeitä)?

a) kyllä      b) ei

Jos vastasitte ei, niin miksi ei? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. Syöttekö jälkiruoan?

a) kyllä      b) en

17. Syöttekö salaatin?

a) kyllä      b) en

18. Haluaisitteko vaihtaa salaatin ylimääräiseen jälkiruokaan?

a) kyllä      b) ei

19. Otetaanko erityistoiveenne huomioon?

a) kyllä      b) ei

20. Sukupuoli

a) nainen      b) mies

21. Ikä? \_\_\_\_\_ vuotta

22. Voitte kirjoittaa omia kommentteja, terveisiä ja toiveita keittiölle.

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**

Kyselylomakkeen avovastaukset

Vastauksia kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin

**Kysymys 2. Otatteko aterian viikonloppuisin? Mielenpitoa ruoan laadusta lämmityksen jälkeen.**

**Positiivinen palaute**

- ei moittimista
- hyvää
- maku on hyvä
- hyvää mikrolämmityksen jälkeen
- kelpaa
- hyvää
- maku ei kärsi lämmityksestä
- sopivaa
- hyvää on
- hyvä
- syötävissä

**Negatiivinen palaute**

- ei niin hyvää ole
- huonoa lämmitettynä

**Kysymys 5. Onko aterian saapumisaika sopiva? Miksi ei?**

- aterian saapumisaika muuttui myöhemmäksi, siksi ruoka joskus kylmää.

**Kysymys 7. Jaatteko lämpimän aterian osiin syödäkseenne lopun myöhemmin?**

**Jos vastasitte kyllä/ joskus, niin missä säilytätte lopun ruoan?**

- 8 vastasi jääkaapissa ja yksi mikrossa.

**Kysymys 12. Ovatko ruoka-annokset houkuttelevan näköisiä? Miksi ei?**

- ei aina maita.
- vaihtelevasti.
- rasian kansi sotkee.
- joskus liian kuivat.
- vaihtelevasti.

**Kyselylomakkeen avovastaukset**

– mieltikää itse kun kasaatte kaikki sekaisin.

**Kysymys 15. Onko ruoka rakenteeltaan sopiva? Miksi ei?**

- ei aina mureita
- liian kovia
- liharuoka liian pientä ja kuivaa, mautonta

**Kysymys 22. Muita kommentteja**

- terveisin, suurin piirtein hyvin, kaalissa en pidä valkopippurista
- paljon kiitoksia Mäntyrinteen keittiön henkilökunnalle, olen tyytyväinen palveluunne!
- olen ollut ruoka asiakkaana n. 2 vuotta, ja olen erittäin tyytyväinen, joten paljon kiitoksia.
- ei vastaa ilmoitettua ruokaa etukäteen, voi joskus olla kalaruokaa. Jälkiruokaa liian vähän.
- en erikoisemmin pidä broilerista, kastiketta voisi olla hiukan enemmän
- onko emäntä vaihtunut, kun ruoka on parantunut. Ruoka on liian kallista
- kiitos keittiön väelle hyvästä ruuasta. Hyvää kesän alkua ja terveisiä kaikille
- miksi kaikki maistuu samalle, tilliliha ja piparjuuriliha saman makuista
- kiitos keittiön emännille
- ei rusinakeittoa
- terveisiä ja kiitoksia keittiölle ja ruoan tuojille
- terveisiä ja kiitoksia
- toivon vaihto kuljetuslaatikoita tai leipien pakkausta jotenkin. Nyt ruoantuojia koskettaa leipiä pesemättömin käsin.