

Eeva-Riitta Silvast

KOTIATERIAPROSESSIN  
KEHITTÄMINEN PUNKAHARJUN  
TERVEYSKESKUKSESSA

Opinnäytetyö  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma


Marraskuu 2010




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	Opinnäytetyön päivämäärä  26.11.2010				
<b>Tekijä(t)</b> Eeva-Riitta Silvast	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Palvelujen tuottaminen ja johtaminen				
<b>Nimeke</b> Kotiateriaprosessin kehittäminen Punkaharjun terveystieteiden keskuksessa					
<b>Tiivistelmä</b> <p>Työssä tarkastellaan kotiateriatoimintaa Punkaharjun terveystieteiden keskuksessa. Työn tavoite oli kehittää kotiateriaprosessia uusien haasteiden edessä. Haastetta toimintaan toivat uudet posliiniset annosastiat, jotka syrjäyttävät kertakäyttöiset rasiat. Työssä tarkastellaan muiden kotiaterioita tuottavien yritysten toimintatapoja ja ammennetaan niistä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja. Sekä haastattelun että havainnoinnin keinoin kartoitettiin kotiateriaprosessin ongelmia ja pyrittiin löytämään kehityskohteita. Parhaimmat käytännöt siirrettiin kehittämistoimenpiteinä Punkaharjun toimintamalliin.</p> <p>Työ oli asiakaslähtöinen kehittämistyö. Toimeksiantajana työssä olivat palveluntuottaja Sodexo ja Itä-Savon Sairaanhoidopiiri eli tilaaja. Tilaajan kannalta työn tavoitteet olivat asiakaslähtöisiä, palvelunlaadun kehittämistä ja palveluntuottajan kannalta tarkoitus oli kehittää prosessikaavio, josta olisi hyötyä jatkossa yritykselle itselleen.</p> <p>Tutkimustuloksien avulla saatuja hyviä toimintatapoja ja käytäntöjä muokattiin Punkaharjulle sopiviksi. Kehittämistoimenpiteiksi muodostuivat pienet asiat, joiden käyttöönotto auttoi keittiötoimintojen uudelleen organisoimisessa ja jotka tuottavat asiakkaalle laadukkaampaa palvelua. Tutkimustuloksien myötä oli myös hyvä tilaisuus tarkastella tilaajan ja tuottajan välisiä tilaus- ja toimituskäytäntöjä sekä tarkastella kuljetusjärjestelyjen järjestyttä.</p> <p>Työstä tuli olemaan eniten hyötyä palveluntuottajalle itselleen, koska tärkein tehtävä oli kehittää juuri Punkaharjun omaa toimintaa.</p>					
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> ateriapalvelut, prosessit, palvelut, kehittäminen, ikääntyminen					
<b>Sivumäärä</b> 36 + liitteet 6	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Kieli</b></td> <td style="width: 50%;"><b>URN</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">suomi</td> <td>URN:NBN:fi.mamk-opinn201039085</td> </tr> </table>	<b>Kieli</b>	<b>URN</b>	suomi	URN:NBN:fi.mamk-opinn201039085
<b>Kieli</b>	<b>URN</b>				
suomi	URN:NBN:fi.mamk-opinn201039085				
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>					
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Tiina Tuovinen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Sodexo Oy				

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  26.11.2010
<b>Author(s)</b>  Eeva-Riitta Silvast	<b>Degree programme and option</b>  Hospitality Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Developing home meal process at Punkaharju Health Centre		
<b>Abstract</b>  <p>The purpose of this thesis was to develop the home meal catering process at Punkaharju Health Centre. The aim was to develop the process in the face of new challenges when the previously used disposable boxes were replaced by porcelain dishware. The thesis also looks at other companies' home meal processes and in that way made it possible to collect good industry practises about those processes. Interviews and observations of the problems and courses of action in the companies were used in the development process. The best practices were chosen to be used to develop Punkaharju's catering services.</p> <p>The thesis was a customer oriented development task for use in their catering services. The thesis was commissioned by the service provider Sodexo and East-Savo Hospital District. From the subscriber's point of view the development targets were improved customer relations, service quality development and development of a schematic diagram of the catering process, which can be used by the company in the future.</p> <p>The results obtained provide information about good policies and practices in home meal catering to get the best end product, which can then be put into practice in Punkaharju. The development issues were small things that helped in the re-organization of kitchen operations and production of higher quality customer service. The results also brought up new issues that should be discussed with the partner organisation.</p> <p>The work was primarily beneficial to the provider itself, because the purpose was mainly to develop their own production.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  home meal catering, processes, services, development, ageing		
<b>Pages</b>  36 pgs. + 6 app.	<b>Language</b>  Finnish	<b>URN</b>  URN:NBN:fi.mamk-opinn201039085
<b>Remarks, notes on appendices</b>  		
<b>Tutor</b>  Tiina Tuovinen	<b>Bachelor's thesis assigned by</b>  Sodexo Oy	

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 TAUSTATIETOA SODEXOSTA.....	2
2.1. Sodexo yrityksenä .....	2
2.2. Sodexon strategia .....	2
2.3. Sodexon arvot ja eettiset periaatteet.....	2
2.4. Sodexon yhteiskuntavastuu .....	3
2.5. Sodexo Punkaharjun toiminta ja haasteet .....	4
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT.....	5
4 ASIASANAT JA KÄSITTEET .....	8
4.1. Kotiateria.....	8
4.2. Ateriapalvelu .....	8
4.3. Palvelu.....	9
4.4. Prosessi.....	9
4.5. Ikääntyminen.....	11
5 TYÖN TOTEUTUS .....	12
5.1. Tutkimusmenetelmät.....	12
5.2. Kotiateriaprosessin nykytilan kuvaus .....	13
6 TUTKIMUSKOHTEIDEN KOTIATERIAPROSESSIEN KUVAUS.....	15
6.1. Taustatietoa kohteista.....	15
6.2. Toimipaikkojen toiminta.....	16
6.3. Pakkausmateriaalit .....	17
6.4. Kotiaterian sisältö.....	18
6.5. Kotiateriakuljetukset .....	19
6.6. Kotiateriatoiminnan kesto .....	19
6.7. Tilauskäytännöt .....	21
6.8. Asiakaspalautteet.....	22
6.9 Johtopäätökset.....	23
8 KEHITTÄMISTOIMET PUNKAHARJUN KOTIATERIATOIMINTAAN .....	24
8.1. Kotiateria.....	24
8.2. Annosastiat.....	25

8.3. Kuljetus .....	26
8.4. Astiahuolto .....	26
8.5. Työvuorot.....	27
8.6. Ilmoituskäytäntö.....	29
8.7. Muutoksien jälkeen .....	30
9 TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ .....	31
10 PÄÄTÄNTÖ .....	33
LÄHTEET .....	35
LIITTEET	
LIITE 1 Saatekirje	
LIITE 2(4) Kyselylomakkeet	
LIITE 3 Tutkimuskohteiden esittely	

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatimassaan ikäihmisten laatusuositusraportissa tuonut esille, mitä palveluja kuntien ja kaupunkien tulee järjestää ikääntyville, jotta kaikilla olisi tasapuoliset mahdollisuudet saada hyvinvointi- ja terveyspalveluja sekä mahdollisuus vaikuttaa palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen. Suomen perustuslain mukaan julkisen vallan on turvattava perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen kuten oikeus yhdenvertaisuuteen ja välttämättömään huolenpitoon. Tämä uusittu laatusuositus painottaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä, ehkäisevää toimintaa ja kotona asumisen tukemisen ensisijaisuutta sekä kattavaa yksilökohtaista palveluntarpeen arviointia. (TESSO – julkaisu 2008:3.)

Joukkoruokailu on keskeinen osa suomalaista ruokakulttuuria ja sen merkitys terveyden, työvireyden ja yleisen hyvinvoinnin ylläpitäjänä on tärkeä (TESSO- julkaisu 2010:11). Kotiateriapalvelu on tarkoitettu tukipalveluksi lähinnä vanhuksille, jotka iän, toimintakyvyn tai muiden terveydellisten syiden takia saavat kunnilta tai kaupungeilta ruokapalvelua kotiin. Kotiateriaprosessilla tarkoitetaan toimintaa, jossa valmistetaan ja toimitetaan lämpimiä tai kylmiä aterioita kotiin tiettyinä viikonpäivinä tai joka päivä. Kotiin kuljetettavan valmiin ateriakokonaisuuden avulla on mahdollista ylläpitää hyvää ravitsemustilaa ja estää virheravitsemustilan aiheuttamaa toimintakyvyn heikkenemistä. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että suurin osa ikääntyneistä, joilla on oikeus ateriapalveluun, haluavat lämpimän aterian kotiin kuljetettuna. (Suominen 2008, 31.)

Työn tavoitteena oli selvittää, kuinka Sodexo Oy:n Punkaharjun toimipisteessä valmistetaan ja toimitetaan kotiaterioita asiakkaille tällä hetkellä ja miten toimintaa on jatkossa tarkoitus kehittää ja muuttaa. Tarkastelemalla muiden toimipaikkojen ateriapalveluprosessia, oli tarkoitus saada uusia tai hyviä olemassa olevia ideoita ja myös tarkastelun avulla kehittää Punkaharjun kotiateriatoimintaa asiakaslähtöiseksi ja tarkoituksenmukaiseksi toiminnaksi.

## **2 TAUSTATIETOA SODEXOSTA**

### **2.1. Sodexo yrityksenä**

Toimeksiantaja opinnäytetyössäni on Sodexo Oy, joka kuuluu kansainväliseen Sodexo-konserniin. Sodexo on maailmanlaajuinen monialainen yritys, joka on perustettu vuonna 1966 Pariisissa. Yritys on saanut alkunsa perheyrityksestä Marseilleissa ja siitä kasvanut vuosien saatossa monikansalliseksi suuryritykseksi. Nykyään Sodexo on maailman 22. suurin työnantaja ja toimintaa on 80 eri maassa ympäri maapalloa. Yrityksessä työskentelee noin 380 000 henkilöä, 33 900 eri toimipaikassa. Joka päivä Sodexo tuottaa noin 50 miljoonaa aterialaajaa eri puolilla maailmaa. Suomessa henkilökuntaa on noin 2600 ja toimipaikkojen määrä on 450. (Sodexo 2010.)

Sodexon tarjoamia palveluja Suomessa ovat ruokailupalvelut, toimitilapalvelut, kiinteistö- ja turvallisuuspalvelut sekä toimitilajohtaminen. Toimintaympäristö yrityksessä on laaja. Toimintaa on mm. päiväkodeissa, eriasteisissa ala- ja yläkouluissa, hoitolaitoksissa ja palvelutaloissa, henkilöstöravintoloissa, kokous- ja kongressipaikoissa, hotelleissa ja yrityspuistoissa.

### **2.2. Sodexon strategia**

Sodexon perustehtävä on parantaa päivittäisen elämän laatua kaikessa toiminnassaan. Missiona eli toiminta-ajatuksena yrityksessä on tehdä jokaisesta päivästä parempi. Visio eli tulevaisuuden tavoite on olla maailmanlaajuisesti paras yhteistyökumppani elämänlaatua parantavien palveluiden alalla sekä olla nopeimmin ja kannattavimmin kasvava kokonaispalvelujen tarjoaja Suomessa. (Sodexo 2010.)

### **2.3. Sodexon arvot ja eettiset periaatteet**

Yrityksen perusarvoja on kolme: palveluallttius, tiimihenki ja jatkuva kehittyminen. Näitä arvoja tarkastellaan kaikissa toimintaan liittyvissä asioissa. Palveluallttius on arkipäivän asenne, jonka tulisi näkyä kaikessa, mitä yrityksessä tehdään. Palvelualltti-

utta ovat mm. asiakkaan tai työtoverin kuunteleminen ja yksityiskohtien huomioiminen. Siihen kuuluu myös ystävällisyys, tavoitettavuus, nopea reagointi ja toiminnan tehokkuus. Se tehdään, mitä luvataan, todetaan Sodexon arvoissa. (Mt.)

Tiimihenki on toinen yrityksen perusarvoista. Tiimityössä yksilöt tuovat tiimiin kykynsä, osaamisensa ja persoonansa. Hyvä ryhmähenki on perusarvo ja avain yrityksen menestykseen kautta koko organisaation tuotannosta ja asiakaspalvelusta ylimpään johtoon. (Mt.)

Jatkuva kehittyminen on kolmas yrityksen perusarvo. Joka päivä pyritään parhaimpaan – osana tiimiä. Jokaisella sodexolaisella on oikeus kyseenalaistaa vallitsevat toimintatavat. Jatkuvaa uudistumista tarvitaan, jotta voidaan ennakoida asiakkaiden tulevia tarpeita ja vastata niihin. Yritys voi kehittyä yhteisönä vain, kun jokainen yhteisön jäsen kehittyy yksilönä. (Mt.)

#### **2.4. Sodexon yhteiskuntavastuu**

Better Tomorrow Plan -sitoumukset ohjaavat Sodexon toimintaa. Yrityksen kaikessa toiminnassa painotetaan yhteiskuntavastuuta, jonka tavoitteena on yksinkertaisesti: parempi huominen. Se on tila, jossa ravitsemuksella, terveydellä, hyvinvoinnilla, paikallisyhteisöllä sekä ympäristöllä on merkitystä. Sodexo kantaa osaltaan vastuun ympäristökuormituksesta ja sen pienentämisestä. Yrityksessä tuotetaan keskitetyt palvelut kestäväällä tavalla sekä kehitetään ja viestitään ympäristöasioista tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä kattaa kaikki yrityksen toiminnot. Ympäristövaikutuksista tavoitteena on mm. vähentää biojätteen syntymistä, vähentää epäorgaanisen jätteen syntymistä sekä pienentää hiili- ja vesijalanjälkeä. Yhteiskuntavaikutuksista voi mainita mm. STOP-Hunger – ohjelman, joka avulla taistellaan nälkää ja aliravitsemusta vastaan. Lisäksi yrityksen tavoitteena on lisätä eettisellä tai kestäväällä tavalla tuotettujen tuotteiden hankintaa. Hyvinvoinnin vastuuta toteutetaan tarjoamalla monipuolisia, tasapainoisia, vähäsuolaisia ja vähärasvaisia ateriavaihtoehtoja. (Sodexo 2010.)



## 2.5. Sodexo Punkaharjun toiminta ja haasteet

Punkaharjun terveystieteiden toimipaikka on aloittanut toimintansa Punkaharjulla keväällä 1999. Itä-Savon Kuntayhtymä ja Punkaharjun kunta keskittivät palvelujaan taajamaan ja ulkoistivat palvelujaan. Toimijaksi valittiin Sodexo Oy. Kotiaterioiden tilaaja on matkan varrella vaihtunut kunnan sosiaalitoimesta sairaanhoitopiiriksi (Sosteriksi). Tilaaja haluaa, että valmistetaan yhteisesti sovittujen kriteereiden mukaan asiakkaille aterioita. Sopimuksessa on kuvattu, mitä ruokapalvelutoiminta sisältää. Ruokasuositusten mukaisesti valmistetaan kokopäiväateriat vuodeosastolle ja palvelutaloihin ja vanhusten kotiateriat tuotetaan yleisen sisällöllisen ja ravitsemuksellisen ohjeen mukaan.

Punkaharjun toimipisteessä on tällä hetkellä vakituisia työntekijöitä viisi: ravintolapäällikkö, kaksi keittäjää ja kaksi ravitsemustyöntekijää sekä lisäksi on yksi osa-aikainen työntekijä. Toimipaikasta valmistetaan ja toimitetaan ruokaa terveystieteiden vuodeosastolle, kahteen palvelutaloon ja kotiin kuljetettuja aterioita. Lisäksi ruokasalissa palvelee palvelutalon vanhusasiakkaita sekä henkilöstöruokailuasiakkaita. Lounasravintola on avoinna myös ulkopuolisille asiakkaille. Toiminta sisältää myös kokoustarjoilua sekä tilaus- että juhlapalvelua. Vakituisia asiakkaita on keskimäärin 50 aamupalalla, 130 – 160 lounaalla, 75 iltapäiväkahvilla ja 75 päivällisellä. Toimintaa terveystieteiden keittiössä on vuoden jokaisena päivänä klo 06.00 – 18.00 välisenä aikana.

Tällä hetkellä Punkaharjulla Sodexo valmistaa ja pakkaa kotiateriat ja kunnan kotipalveluun kuuluva työntekijä sekä yksityinen kuljetusyrittäjä kuljettavat ateriapakkaukset asiakkaille. Kotipalvelu kuljettaa kuitenkin suurimman osan kotiaterioista. Ateriat pakataan kertakäyttöastioihin ja nimellä varustettuihin kuljetuslaatikoihin, jotka haetaan keittiöltä kerran päivässä klo 10.30 - 11.30 välisenä aikana.

Keittiössä on tilaajan antamien tietojen mukainen asiakaslista ateriapalveluun kuuluvista henkilöistä sekä heidän erityisruokavalioidensa ja toiveistaan. Asiakaslista sisältää myös toimitettavien aterioiden normaalin kuljetusrytmin. Esimerkiksi Maija Malikkaalle menee ruokaa arkipäivisin joka päivä tai Matti Tomera haluaa ruokaa vain joka toinen päivä. Kotiaterioiden toimitustiheys persustuu palveluohjaajan ja asiak-

kaan väliseen kirjalliseen sopimukseen, jota voidaan tarvittaessa muuttaa. Muutoksia voivat tehdä mm. kotipalvelutyöntekijät, jos he huomaavat esimerkiksi, ettei ruuan-toimitustiheys ole riittävä tai jollekin asiakkaalle kerääntyy aterioita, joita hän ei ole syönyt ollenkaan.

Kotiateria sisältää lämpimän tai kylmän lounasruuan, salaatin ja jälkiruuan. Salaattiansios on voitu vaihtaa asiakkaan toiveiden mukaan esimerkiksi hedelmäksi tai kahvileiväksi. Ruuat on pakattu kertakäyttöisiin annosrasioihin siksi, että asiakkaat voivat käytettyään heittää rasiat pois. Käyttämällä kertakäyttöisiä pakkausrasioita, on ajateltu helpottaa sekä asiakasta, hoitohenkilöstöä että keittiötoimintaa. Kuljetuslaatikot kuitenkin palautuvat keittiölle joko heti samana päivänä tai viimeistään parin päivän päästä, seuraavan toimituskerran yhteydessä. Kuljetuslaatikot pestään keittiöllä kerran viikossa tai tarvittaessa useammin, jos laatikot näyttävät likaisilta.

### **3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT**

Työ oli kehittämistyö. Työn toimeksiantaja halusi tietoa, kuinka kotiateriaprosessi Punkaharjulla toteutuu ja kuinka sitä voisi kehittää. Tarkoituksena oli myös luoda prosessikaavio, jota voisi jatkossa käyttää yrityksessä yleisesti kotiateriaprosessimallina. Työprosessin mallintaminen on työn kuvaamisen tapa. Se on työprosessin tavoitteiden, kohteen, käytettyjen raaka-aineiden tai tarvikkeiden, tuotantovälineiden, työmenetelmien sekä ihmisen toiminnan kuvaamista (Leppänen 2000, 9). Kehittämistoimenpiteitä oltiin tilaajan eli sairaanhoitopiirin kanssa mietitty asiakaslähtöisesti ja tarkoitus oli siirtyä kotiaterialounaan osalta posliiniastioiden käyttöön. Myöhemmässä vaiheessa oli tarkoitus myös saada koko ateria tarjolle kestäviin astioihin. Kehittämistoimenpiteiden jälkeen ateriapalveluasiakkaat voivat tuntea ruokailuhetken kodikkaampana saadessaan ruoka-annoksen posliinilautasella. Posliinisen lautasen kansi olisi helposti avattava ja ruoka olisi valmista nautittavaksi heti. Posliiniastiat pystyttäisiin myös kuumentamaan lautaslämmittimessä ennen annoksen pakkaamista eli ruuan säilyvyys tulisi paranemaan.

Lähtökohtana kehittämiselle olivat asiakkaiden antamat palautteet sekä yksittäisten asiakkaiden kohdalla ruokahalun nostattaminen. Asiakaspalautetta oli saatu keräämäl-

lä tietoa kyselylomakkeiden avulla, omaisten antamina palautteina, kotipalveluohjajan välityksellä sekä kuljettajien välittämänä viesteinä. Palautteissaan kotiateria-asiakkaat kertoivat mm. pahvisen rasian epäkäytännöllisyydestä, raakasalaattien aiheuttamista ongelmista, ruokien maistuvuudesta yleensä, sekä mahdollisuudesta saada eri ruokavaihtoehtoja.

Kotipalveluhenkilökunnalta tulisi jäämään kestäviin annosastioihin siirtymisen jälkeen vuoksi yksi työvaihe pois, hankala rasian avaaminen tai ruuan siirtäminen asiakkaan omalle lautaselle. Jos vanhus ei tarvinnut muuta hoitoa, voi ruoka-annoksen vieminen asiakkaalle myös nopeutua ja säästää kotipalvelun aikaa tuki- ja hoivapalveluille.

Salaatin ja jälkiruuan muuttamista posliiniastioihin ei tässä vaiheessa asiakkaan kannalta koettu niin tärkeäksi. Pienet kertakäyttöiset rasiat eivät kuitenkaan olleet kooltaan ja ulkonäöltään epämiellyttävän näköisiä. Pahvinen lämminruokarasia oli tarkoituksena ensimmäiseksi muuttaa, koska myös Sodexon tahtotila ympäristöasioissa oli kestävä kehityksen ja ympäristön kuormittavuuden vähentäminen. Useimmiten prosessin parantaminen tapahtuu Lecklin mukaan pienin askelin ja näin aloitetaan kehittäminen myös Punkaharjulla. Välttämättä parantaminen ei edes näy prosessikaaviossa, koska kehittäminen tapahtuu yhden työvaiheen sisällä. (2006, 150.) Parantaminen voi olla uusien työkalujen tai teknikoiden käyttöön ottoa, työhöjien tai esitteiden uusimista tai esimerkiksi ilmoitusmenettelytapojen uudelleen sopimista asiakkaan kanssa.

Kotiateriaprosessissa siirtyminen kokonaan uusien kestoastioiden käyttöönottoon vaikuttaisi heti erityisesti astiahuollon määrän lisääntymiseen ja tätä kautta myös keittiötoimintojen uudelleen järjestelyyn sekä työvuorosuunnitteluun. Annoslautasien ja kansien määrä sekä pakkauslaatikoiden määrä tulisi myös lisääntymään tuotantotiloissa. Pakkauslaatikoiden koko suurenisi jonkin verran ja näin ollen koko pakkaustoimintojen vaatima säilytys- ja pakkaustila tulisi järjestelmään uudelleen.

Prosessianalyysivaiheessa kerätään tietoa arvioimalla ja analysoimalla vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja pyritään löytämään yrityksen tarpeisiin parhaiten soveltuva toteutusmalli (Lecklin 2006, 148). Punkaharjun terveystieteiden keskuksessa toimintaa kehitettäisiin valittujen toimipaikkojen kotiateriaprosessin seuraamisen kautta ja nämä parhaat käytännöt siirrettäisiin omaan kotiateriatoimintaan. Työprosessia mallinnettaessa tutkija ja

prosessiin osallistujat saattavat muiden tietoon tietämystään ja kokemuksiaan. Mallintamisprosessissa käytetään hyväksi myös sellaista tietoa, joka voi auttaa ymmärtämään erilaisten käytäntöjen ja toimintatapojen syitä ja kehitystarpeita. (Leppänen 2000, 10.)

Yrityksen toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä niitä prosesseja, joiden tuloksena yrityksen suoritteet, tuotteet ja palvelut syntyvät (Lecklin 2006, 134). Punkaharjun toimipisteessä tullaan ensimmäisenä kehittämään asiakkaan kokemaa palvelun laatua eli pyritään vaikuttamaan lopputuotteeseen parantamalla ruokatuotteen säilyvyyttä kuumentamalla astioita ja muuttamalla astiamateriaalia houkuttelevammaksi. Kehittäminen on jatkuvaa toimintaa palvelualan yrityksissä.

Prosessin kehittämisen ehdottomia edellytyksiä ovat asiakaspalautteen jatkuva seuranta ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Mittaaminen kuuluu olennaisena osana prosessin hallintaan ja näin yrityksen sisäiset laatumittarit mittaavat prosessin lopputuotteen laatua asiakkaalle eli asiakastyytyvääisyyttä. Prosessin lopputuloksen laatu on asiakkaalle tärkeää. Mittauksen suunnittelussa asiakassegmentointi ja avainasiakkaiden kuunteleminen on välttämätöntä. (Lecklin 2006, 112, 141, 151.) Kotiateriatoiminnassa kotipalveluohjaajien ja -hoitajien antama palaute on yhtä tärkeää, jos ei tärkeämpääkin kuin ikääntyneen asiakkaan itsensä antama. Hoitajilla on käsitys, minkälaista ruokaa asiakas kenties ei pysty syömään, vaikka haluaisikin tai mikä ruoka voi aiheuttaa esimerkiksi ruuansulatusvaivoja tai allergiaoireita. Vanhemmat asiakkaat itse eivät välttämättä pysty tiedostamaan asiaa tai eivät jostain muusta syystä halua ”moittia” ruokaa.

Tarkoitukseni oli esittää Punkaharjun kotiateriatoimintaa prosessikaaviona ennen kehittämistoimenpiteitä ja sen jälkeen. Uudessa prosessikaaviossa otettiin huomioon havaintokäynneillä tulleita ideoita ja käytänteitä. Ideat jotka sopivat Punkaharjun toimintaan, hyödynsivät sitä tai paransivat kotiateriaprosessin kulkua, huomioitiin uudessa prosessissa. Grönroosin (1987, 55) mukaan palvelujärjestelmän kehittäminen ja johtaminen edellyttää, että laatuun vaikuttavat tekijät on mitoitettu oikein palveluajatuksen mukaisesti. Kehitystoimenpiteinä toiminnassa huomioitiin lisäksi astiahuoltoon käytettyä aikaa sekä tiedonkulkuun liittyviä ongelmia. Pakkaustilan tarveselvitys tehtiin myös ennen uusien käytäntöjen toimeenpanoa.

## 4 ASIASANAT JA KÄSITTEET

### 4.1. Kotiateria

Panzar-Seppälän, tekemän tutkimuksen mukaan (Lahti-Koski 2001/B1, 25), kotiaterialla tarkoitetaan kotiin kuljetettavaa ateriaa, jonka vastaanottaja on usein niin huonokuntoinen, ettei kykene itse valmistamaan ruokaa itselleen. Eläkkeelle jääminen saattaa sotkea päiväjärjestyksen ja aiheuttaa suuriakin ongelmia, kun toimipaikkaruokailu jää pois päiväohjelmasta, kertovat Laakkonen ja Nissinen tutkiessaan vanhusten ravitsemuksen hyvää ylläpitoa. Tyypillinen kotiin tuotavan aterian tilaaja on yksin asuva vanhus. (Lahti-Koski 2001/ B1, 25.) Kotiateria voi olla lämmin ateria tai kylmä ateria ja sen sisältö vaihdella. Kotiateria koostuu pääruuasta, tuoresalaatista ja jälkiruuasta. Ateriakokonaisuuteen kuuluu myös lämmin kasvislisäke. (Suominen 2008, 32.)

### 4.2. Ateriapalvelu

Ateriapalvelusta käytetään usein samaa tarkoittavaa nimitystä, ruokailupalvelut. Ateriapalvelu on osa kotihoidon toimintaa ja se voidaan ryhmitellä kolmeen perusmalliin: ateriapaikkamalli, noutopaikkamalli ja kotiateriamalli. Ateriapaikka-mallissa asiakkaat syövät lounaan kunnan järjestämässä ruokailupaikoissa. Noutopaikka-mallissa asiakas, kotiavustaja tai muu auttava henkilö noutaa valmiin aterian sen valmistuspaikalta kotiin. Kotiateriamallissa ateria kuljetetaan asiakkaalle lämpimänä, kylmänä tai pakastettuna. Tuottajina voivat olla kunnalliset ja yksityiset ruokapalveluyritykset. (Suominen 2008, 32.)

Peruspalvelupaketti voidaan jakaa kolmeen osaan: ydinpalvelu, avustavat palvelut ja tukipalvelut (Grönroos 1998, 119). Kotiateriapalvelussa voidaan palvelut jakaa kolmeen osaan niin, että ydinpalvelua on ruokatuote itsessään, avustavia palveluja ovat kotiateria-astiat ja tukipalvelua aterioidenkuljetus. Avustavat palvelut ovat yleensä välttämättömiä, jotta ydinpalvelu toimisi tarkoituksenmukaisesti. Kun palvelun tarjoaja ymmärtää, miten käyttäjät arvioivat palveluja, on mahdollista määrittää, miten nämä arviot syntyvät ja kuinka niihin voi vaikuttaa (Grönroos 1998, 60).

### 4.3. Palvelu

Palvelu sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelulla tarkoitetaan vuorovaikutusta tilaajan ja palvelun tarjoajan välillä. Palvelu ei ole esine, vaan sarja toimintoja, jotka muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden. (Grönroos 1987, 30, 49.) Tyypillistä palvelun muodostumiselle on myös, että asiakas kokee tai kuluttaa palvelua samanaikaisesti, kun sitä tuotetaan tai se syntyy, näin esimerkiksi ateripaikka-mallia käyttävä asiakas käyttäytyy.

Ateriapalvelussa asiakkaan kokeman palvelun laatua voidaan mitata esimerkiksi asiakaskyselyillä. Moni palvelu, esimerkiksi valitusten tai palautteiden käsittely on oikeastaan asiakkaalle tarjottava palvelu. Passiivisen käsittelytapansa vuoksi ne ovat asiakkaalle ”näkyttömiä palveluja” Tavallisesti ne hoidetaan niin, ettei niitä käsitellä palveluksi vaan ongelmaksi. (Grönroos 1998, 50.)

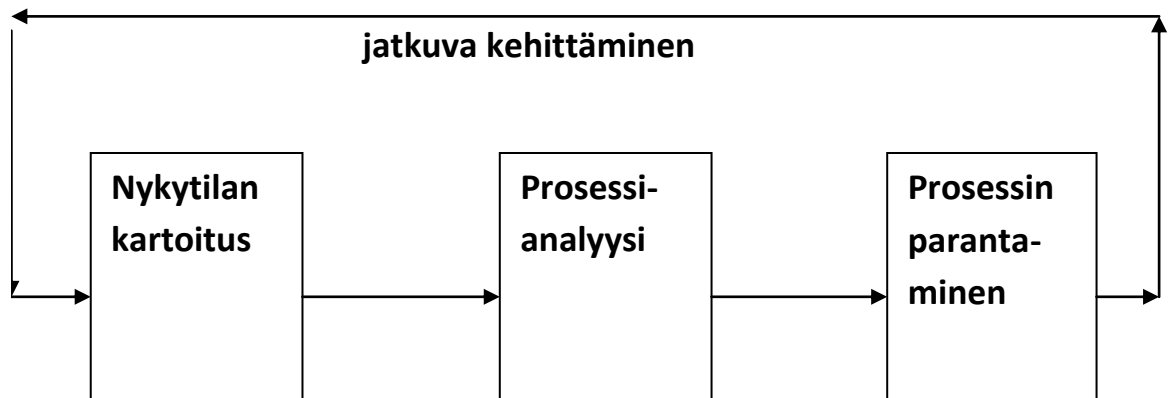
Palvelussa esiintyy yleensä vuorovaikutustilanteita ja ne ovat hyvin tärkeitä, vaikkakaan osapuolet eivät sitä itse aina tiedosta. Palvelut eivät ole asioita, vaan prosesseja tai tekoja, ja nämä teot ovat luonteeltaan hyvin aineettomia. (Grönroos 1998, 52.) Asiakas on usein itsekin mukana palvelun tuottamisessa. Esimerkiksi kotiateriaprosessissa asiakas on kertonut ruokavaliotoiveensa tai erityisruokavaliosuosituksensa hoitohenkilöstön kautta keittiöön, jotta hän saisi oikeanlaisen ruoka-annoksen.

### 4.4. Prosessi

Prosessi on sarja tuotteita ja palveluja, jotka vuorovaikutussuhteessa toisiinsa muodostavat toimintakokonaisuuden tai toimintakaavion eli prosessin (Grönroos 1987). Prosessi voidaan määritellä myös toimintoketjuksi, jonka avulla yritys muuttaa saamansa panokset tuotoksi asiakkaille. Prosessin tarkoituksena tulisi olla jokin asiakkaalle tai organisaatiolle itselleen tuotettu hyöty tai arvo. Prosessin tarkoitus on selvittää, millaista hyötyä, miten ja kenelle on tarkoitus tuottaa. (Pitkänen 2005, 77.) Prosessia voidaan ohjata siten, että tulokset tai suoritteet vastaavat asetettuja laatuvaatimuksia. Projektia ja prosessia voidaan erotella mm. niin, että projekti on ainutkertainen toiminto, mutta prosessi on toistuva sarja tehtäviä, jotka voidaan määritellä ja mitata. (Lecklin 2006, 123.) Kotiateriatoiminnassa prosessi sisältää niitä toimintoja, jotka yleensä kuu-

luvut kotiaterian tuottamiseen, esimerkiksi salaatin valmistusta, jälkiruuan valmistusta ja asiakastilausten määrien laskemista. Kotiateriaprojekti sitä vastoin voisi olla esimerkiksi jossain uudessa, kotiateriatoimintaa aloittavassa tuotantoyksikössä tapahtuva toiminaan aloitustapahtuma. Siellä projektin tavoin otetaan uusi prosessitoiminto käytäntöön. Toiminnan jatkuessa se olisi prosessimaista toimintaa.

Yrityksen toiminnan kehittäminen tapahtuu kehittämällä niitä prosesseja, joiden tuloksena yrityksen suoritteet, tuotteet ja palvelut syntyvät. Lecklin on kirjassaan ”Laatu yrityksen menestystekijänä” käyttänyt kuvion 1 mukaista 3-vaiheista kehittämismallia, joka soveltuu sekä tuotteiden kehittämiseen että palveluprosessien kehittämiseen.



**KUVIO 1. Prosessien kehittäminen (Lecklin 2006, 134).**

Prosessin kehittämismallin mukaan vaiheet voidaan Lecklinin (2006, 134 - 135) mukaan jakaa neljään osaan; nykytilan kartoitukseen, prosessianalyysiin, prosessin parantamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Prosessikaavio yleensä esittää prosessin eri vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt ja funktiot piirroksena. Kaavion tarkoituksena on havainnollistaa prosessikuvauksen sisältö. Prosessiin osallistujat merkitään kaavioon, siinä järjestyksessä, kun ne tulevat mukaan prosessiin. Jos samaan työvaiheeseen osallistuu useita henkilöitä, merkitään tehtävä kaikkien osallistujien kohdalle, myös samanaikaisesti tapahtuvat asiat merkitään kaavioon. Ymmärrettävyyden ja luettavuuden kannalta prosessikaavio tulisi pitää pelkistettynä. Prosessikaavioon tulisi valita päälinjat ja mahdolliset poikkeamat niistä kuvataan tarkemmin työohjeissa. Prosessikaavioon voidaan liittää myös tiedonkulkua. (Lecklin 2006, 141.)

Jatkuva kehittyminen on yksi Sodexon perusarvoista. Jatkovaa uudistumista ja kehittymistä tarvitaan kaikenlaisissa yrityksissä, jotta palvelut ja tuotteet voisivat pysyä kilpailukykyisinä ja laadukkaina. Toimintojen tai tuotantoprosessien tarkasteleminen on järkevää tehdä aina silloin tällöin. Prosessiin voidaan tehdä pieniä muutoksia tai se voidaan uudistaa kokonaan. Kotiateriatoiminta on asiakkaan kannalta usein samanlaista, toistuvaa palvelua, jolloin on perusteltua tarkastella näitä käytäntöjä joskus myös ”ulkopuolisin silmin”. Jotta prosessia voitaisiin tarkoituksenmukaisesti tutkia, tulisi toimintoja arvioida ja mitata Lecklinin mukaisella tavalla. Laatutyöhön kuuluu jatkuva kehittäminen. (Lecklin 2006, 135.)

Grönroosin mukaan palvelun kulutusprosessin asiakasvaiheet voidaan jakaa kolmeen osaan: liittymisvaihe, intensiivinen kulutusvaihe ja eroamisvaihe. Liittymisvaiheessa kotipalveluasiakas on ensimmäistä kertaa yhteydessä palveluja tuottavaan organisaatioon eli tässä tapauksessa ruokaa tuottavan keittiöön tai kotipalvelua järjestävään yritykseen, kuntaan. Kulutusvaiheessa eli palvelun päävaiheessa asiakas kuluttaa eli syö tilaamansa kotiaterian ja eroamisvaiheessa hän joko toteaa, ettei tarvitse enää tätä palvelua ja maksaa laskun tai jatkaa takaisin kulutusvaiheeseen eli tilaa seuraavan aterian. Tässä mallissa otetaan huomioon vain peruspalvelun osat. Jotta prosessin toiminnallinen laatu tulisi myös huomioiin otetuksi, on mietittävä myös vuorovaikutusta, asiakkaan osallistumista ja saavutettavuutta palvelutarjonnassa. (Grönroos 1998, 265, 266, Lehtinen.) Prosessin toimivuutta tulee arvioida säännöllisesti ja tarpeen mukaan käynnistetään isompi tai pienempi uudistustyö (Lecklin 2006, 135).

#### **4.5. Ikääntyminen**

Sairauksien kasaantuminen on ikäihmisten ongelma, joka heikentää nopeasti heidän toimintakykyään (Lahti-Koski ym. 2001/B1, 43). Monet arkipäiväiset asiat voivat muuttua vaativiksi ponnisteluiksi. Ikääntyminen ei ole ainoastaan fyysistä, vaan se voi olla myös psyykkistä ja aiheuttaa näin monenlaisia ongelmia mm. kotona selviytymisessä. Fyysisiä ongelmia voi tuottaa autolla ajaminen, kaupassa käyminen, omasta terveydestä huolehtiminen, ruuan laittaminen, syöminen itsessään jne.. Koska monet ikääntyneet toivovat, että saisivat asua mahdollisimman pitkään kotona, on ikääntyneiden laitoshoidtoa vähennetty ja avohoitoa lisätty (Suominen 2008, 31).



Ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti, sillä ikääntyneiden fyysinen toimintakyky ja terveys ovat viime vuosina kohentuneet (Suominen 2008, 6). Tulevaisuudessa vanhusväestön vielä kasvaessa vuoteen 2045 asti (Sonkin ym. 1999, 19), tarvitaan yhä enemmän ikääntyville tarkoitettuja tukipalveluja. Avohoidon lisääntymiseen ja kotona asumisen tukemiseen on kotiateriatoiminta yksi vaihtoehto.

## **5 TYÖN TOTEUTUS**

### **5.1. Tutkimusmenetelmät**

Työssä käytettiin sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää että kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää. Tutkimuksessa kartoitettiin tilannetta nyt ja haettiin uusia näkökulmia kehittämistyöhön. Lähtökohta laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaamista ja se on tyypillisimmillään haastatteluja ja havainnointia. Kvantitatiivisen menetelmän, kyselyn avulla oli mahdollista saada selkeämmin tietoa peruskysymyksiin kotiaterioiden tuottamisesta ja sitä oli mielekkäämpää mitata kuin pelkästään laadullisella haastattelumenetelmällä. Laadullisen tutkimuksen tavoite on löytää ja paljastaa tosiasioita kuin jo todentaa olemassa olevia (Hirsjärvi 2004, 152).

Kyselylomakkeen ja haastattelun perusteella tehtiin tiedonkeruuta, pienenä otantana, kolmessa toimipaikassa. Toimipaikkojen valinta perustui ensisijaisesti sopivien kohteiden löytymiseen ja toisaalta kohteiden halukkuuteen osallistua tutkimukseen. Kysely tapahtui henkilökohtaisesti tarkastettuna kyselynä, jolloin lomakkeet lähetettiin kohteisiin etukäteen. Tietoja tarkennettiin vielä keittiön esimiehen kanssa pidetyssä keskustelussa, havainnointikäyntien yhteydessä. Tavoitteena oli selvittää valittujen toimipaikkojen kotiateriakäytäntöjä. Tutkimusmenetelmä koostui siis näistä tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerättiin (Hirsjärvi 2004, 172).

Kyselyn avulla saatiin selville toimipaikkojen perusasiat, kuten asiakasmäärät, pakkausmateriaalit ja -ajat, kuljetukseen liittyvät asiat ja asiakaspalauteasiat. Havainnointikäynnillä todennettiin näitä jo ennalta kysytyjä asioita. Kotiateriaprosessiin tutustuminen tapahtui havainnoinnin kautta ns. osallistuvana havainnontina. Tutkija osallis-

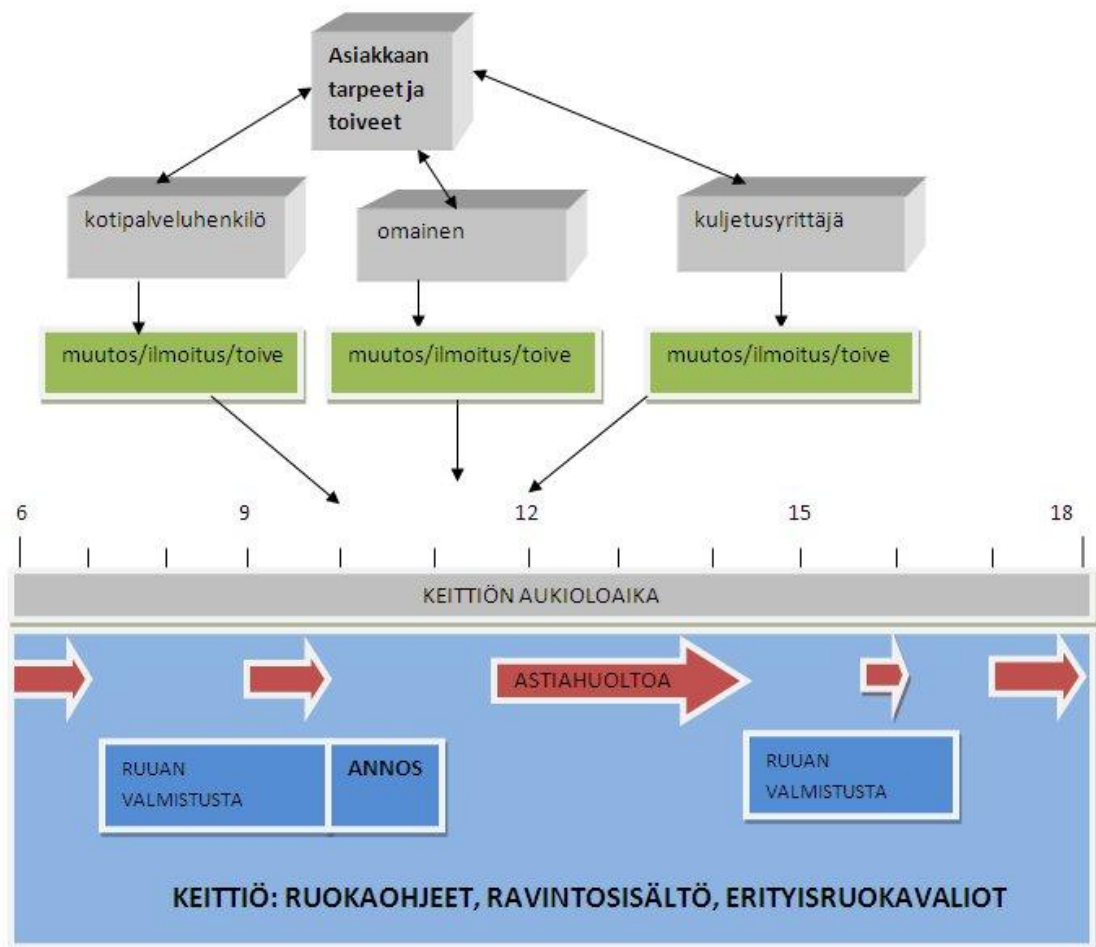
tuu prosessin tarkasteluun havaintojen tekijänä (Hirsjärvi 2004, 206). Käytännössä tutkija siis seurasi prosessin toteutumista ja teki samalla tutkittavasta kohteesta prosessiin osallistujille kysymyksiä. Tarkoituksena oli saada kokonaisvaltainen kuva tutkittavien toimipaikkojen kotiateriaprosessista.

## 5.2. Kotiateriaprosessin nykytilan kuvaus

Punkaharjulla kotiateriaprosessi lähtee liikkeelle perusruokapalvelusta, jossa on huomioitu erityisesti ikääntyvät asiakkaat. Ruokalistat on suunniteltu palvelemaan ikääntyvien tarpeita niin, että kotiaterian sisältö vastaa ravitsemussuosituksia. Toiminta on kuitenkin läheisesti sidoksissa asiakaslähtöisyyteen ja näin ollen prosessin lopputuoteseen vahvasti vaikuttaa asiakas itse. Kotipalveluohjaaja on tehnyt kartoituksen asiakkaista ja keittiöön on toimitettu lista ateriapalveluun oikeutetuista asiakkaista ja heidän erityisruokavalioidensa ja muista toiveista sekä ateriatoimitusrytmistä. Tiedot päivittyvät joidenkin asiakkaiden kohdalla usein ja muutoksia kirjataan sitä mukaan.

Kertakäyttöiset annospakkausasiat ovat helpottaneet keittiössä astiahuoltoa sekä kotipalvelun toimintaa ruuan jakamisessa. Kumpikin osapuoli on säästynyt yhdeltä työvaiheelta, kun tuotantotiloihin ei ole tarvinnut palauttaa likaisia astioita. Asiakkaan kannalta kertakäyttöiset pakkausmateriaalit eivät välttämättä ole mukavimmat. Kuumasaumattu läpinäkyvä filmilaminaattikansi pahvisessa rasiassa oli tuottanut joillekin asiakkaille ongelmia, kun sitä oli avattu. Joku asiakas oli myös kokenut, että muovin haju oli tuntunut epämiellyttävältä, jos ruokaa oli syöty suoraan pahvirasiasta. Tämä on ollut yksi syy, miksi kotipalvelu on siirtänyt ruuan asiakkaan omalle lautaselle.

Kotipalvelun työnkuvamuutokset ovat tuoneet keittiölle lisää erilaisia toiveita. Ennen, kun he vielä ehtivät valmistaa joillekin asiakkaille kotona ruokaa, ruuat olivat usein helppoja valmistaa ja lämmittää. Nykyään kun monet ”kanta-asiakkaat” ovat jo vaihtuneet uusiin, ovat toiveetkin lisääntyneet. Myös ruuan rakenteellisia muutoksia tarvitsevia tai rikastettuja ruoka-annoksia tarvitsevia asiakkaita on tullut lisää. Avohoidon lisääntyminen on tuonut siis myös keittiölle lisää uusia haasteita



**KUVIO 2. Kotiateriaprosessin nykytila**

Asiakas on ateriapalvelutoiminnan lähtökohta. Kuviossa 2 on esitetty, kuinka jatkuvaa asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus on kotipalvelun, omaisten ja kuljetuksen kanssa. Vaikka kanssakäyminen onkin tiiviistä heidän välillään, on käytännössä esimerkiksi samaa asiakasta koskevista muutoksista keittiölle ilmoittanut useampi henkilö samana päivänä. Tiedonkulku ei siis kuitenkaan ole ollut saumatonta. Ilmoituksista on usein soitettu keittiöön juuri lounasaikaan, eli kello 10 - 12 välillä, vaikka keittiö on auki kello 06.00 – 18.00 välisen ajan.

Kotiateria on perusruokatuote, joka muodostuu keittiön omista ruokaohjeista ja käytettävistä raaka-aineista sekä sopimuksen mukaisesta sisällöstä. Jokainen asiakaspalaute vaikuttaa kuitenkin lopulta palvelutoimintaan, joko yksittäisen asiakkaan kannalta tai kokonaisuuden kannalta. Tämä tarkoittaa sitä, että jo yhdenkin asiakkaan antama palaute voi muuttaa ruokaohjetta vastaamaan toiveita tai saa yrityksen kokonaan vaihta-

maan raaka-aineen sopivammaksi. Palautteiden saaminen varsinaisten kyselyjen avulla on kotiateria-asiakkaiden kanssa ollut vähäistä johtuen siitä, että säännöllisiä kyselyjä ei ollut pidetty. Kaikenlaisiin palautteisiin on pyritty kuitenkin vastaamaan. Palautteita ja toiveita tai muutoksia voi keittiölle ilmoittaa milloin vain, kuitenkin aukioloajan puitteissa.

Ruuanvalmistamiseen käytettyä aikaa on kuvattu aikajanaa hyväksi käyttäen ja samoin on kuvattu astiahuoltoon käytettyä aikaa. Kokoaikaisen astiahuoltoon kulutettu aika on jakautunut pienempiin noin 40 minuuttia kestäviin osiin. Keskipäivän aikaan tuotonta astiahuoltoa oli noin 2,5 – 3 tuntia. Päivävuoro sisälsi pääasiallisesti astiahuoltoa, mutta sekä aamu- että iltavuoroon kuului myös astiahuoltoa.

## **6 TUTKIMUSKOHTEIDEN KOTIATERIAPROSESSIEN KUVAUS**

### **6.1. Taustatietoa kohteista**

Kyselylomakkeet lähetin kolmeen kohteeseen. Kaksi näistä kohteista oli julkisen alan, kohteet A ja B, ruokapalveluyrityksiä ja yksi oli yksityinen ruokapalveluyritys, kohde C. Saatekirjeeni ansiosta, sain kyselyt takaisin aikatauluni mukaan ja aineiston käsittelyn analysoiminen oli mahdollista aloittaa heti. Havaintokäynnit tein vain kahteen paikkaan, sillä kolmas sijaitsi liian kaukana aikatauluuni nähden, Länsi-Suomessa. Tarkensin tämän kohteen lähettämiä tietoja kuitenkin puhelinkeskustelun kautta.

Kohdeyritykset eivät kokeneet kyselyyn vastaamista hankalaksi ja suhtautuivat positiivisesti havaintokäynteihin. Sekä ruokatuotantoyksiköiden esimiehet että työntekijät ottivat minut vastaan hyvin ja sain osallistua havainnointiin kenenkään siitä häiriintymättä. Työntekijät vastasivat myös mielellään tekemiini kysymyksiin. Keittiötoiminnot oli organisoitu niin, ettei kiireen tuntua aluekeittiöiden toiminnassa ollut, vaikka aikataulut olivat tiukkoja. Aluekeittiöt olivat toteuttaneen kotiateriapalvelua yli kymmenen vuotta ja se näkyi heidän toiminnassaan. Yksityinen ruokapalveluyritys oli toiminut kotiaterioiden tuottajana aluksi vain koulujen kesälomien aikana. Kokonaisvaltaisesti kotiaterioiden toimitus tälle palveluntuottajalle on siirtynyt noin 5 vuotta sitten.

## 6.2. Toimipaikkojen toiminta

Kyselyn perusteella julkisen alan kohteet A ja B olivat suuria ruokapalveluyksiköitä, joissa työntekijämäärä oli yli kymmenen. Kummankin toimintaan sisältyi paljon lähteviä aterioita sekä hajautettuna että keskitettynä ruuanjakeluna. Työt kaikissa ruokatuotantoyksiköissä alkoivat aamulla klo 06.00. Työpäivän päättyminen sen sijaan erosi kaikissa kohteissa. Aluekeittiö A lopetti päivänsä klo 18.30 ja aluekeittiö B klo 17.00. Päätymisen syynä oli toiminnan erilaisuus, koska kohteessa A päivällisruokaa tarjottiin osastoilla keskitetysti ja niiden tarjotinvaunujen palautuminen ja astiahuolto veivät pidempään. Kohteessa C, yksityisessä ruokapalveluyrityksessä oli työntekijöitä kaksi ja toiminta keskittynyt 06.00 – 14.00 väliseksi ajaksi. Kohteen C keskeinen toiminta sisälsi pääasiassa henkilöstöruokailua. Kohteen C toimintaympäristö oli tehdas-alue. Ravintolasta kuljetettiin tehtaan aamuvuorolaisille ja iltavuorolaisille annosruokaa eri osastoille kylmäkaappeihin, missä asiakkaat itse lämmittivät ruokaannoksensa. Kotiateriatoiminta oli siirtynyt kunnan omasta aloitteesta tämän ruokapalveluyrityksen järjestettäväksi.

Kotiaterioiden määrä kohteessa A oli noin 60 riippuen päivästä. Kohteen B kotiateriamäärä oli noin 40 päivässä ja kohteesta C lähti kotiaterioita noin 28 päivässä. Kaikista paikoista lähti sekä lämpimiä että kylmiä kotiaterioita. Maanantai, keskiviikko ja perjantai olivat päiviä, jolloin pakattiin eniten kotiin meneviä annoksia. Maanantaisin ja keskiviikkoisin monelle asiakkaalle meni kaksi annosta, joista toinen oli lämmin ja toinen kylmä ateria. Perjantaisin asiakkaille lähti kolmekin ateria-annosta kerralla, yksi lämmin ja kaksi kylmää annosta. Ateriakuljetukset oli kaikissa tutkittavissa paikoissa suunniteltu niin, että asiakkaat, jotka eivät tarvinneet paljon muuta tukipalvelua, saivat ruokapalvelua vain kaksi tai kolme kertaa viikossa. Syynä oli yleensä pitkä matka asiakkaan luo.

Aluekeittiöiden (A ja B) toiminta sisälsi aamupalasta iltapalaan tapahtuvaa ruokapalvelutoimintaa. Kohteessa A oli sekä keskitettynä että hajautettuna lähtevää ruokapalvelutoimintaa. Kohteessa B sekä pienemmässä kohteessa C oli vain hajautettuna lähtevää ruokapalvelua. Hajautettuna lähtevä ruoka lähetetään eteenpäin suurissa ruoka-astioissa, joista vastaanottava yksikkö sitten itse jakaa ruuat asiakkaille. Keskitetyssä

toiminnassa ruoka on jo jaettu valmiiksi tarjottimille asiakkaan ruokavaliotietojen mukaisesti. Valmiit nimetyt tarjottimet lähtevät lämpö-/kylmävaunuissa eteenpäin osastoille, jossa ne jaetaan asiakkaille. Kaikissa kohteissa oli tarjolla myös ruokasalis- sa lounasruokaa.

Lounasannoksia kaikkiaan valmistettiin kohteessa A noin 900 päivässä ja kohteessa oli päämännän lisäksi keittiössä 4 keittäjää ja 6 ravitsemustyöntekijää. Kohteessa B valmistettiin noin 700 lounasannosta päivässä. Kohteessa B, ruokapalvelupäällikön lisäksi oli 2 keittäjää ja 9 ravitsemustyöntekijää. Pienemmässä kohteessa C valmistettiin noin 150 lounasannosta päivässä ja siellä oli yleensä töissä vain 2 henkilöä, keittäjä ja ravintolapäällikkö. Varamiehistöön kuului kohteessa C yksi tarvittaessa työhön kutsuttava henkilö. Ravitsemustyöntekijöiden suuri määrä keittiöissä osoittaa sen, kuinka paljon muuta, esimerkiksi astiahuoltoa, pakkausta ja aputehtäviä aluekeittiöissä nykyään on. Perinteiseen ruuanvalmistustyyliin ei tarvita enää niin paljon keittäjiä, valmistusmenetelmien kehittymisen ja raaka-aineiden jalostusasteiden muuttumisen myötä.

### **6.3. Pakkausmateriaalit**

Kohteet A ja C käyttivät kotiateriatoiminnassa kertakäyttöisiä annospakkauksia ja vain kohde B kestäviä muovisia annospakkauksia. Muoviset annosastiat oli valittu niiden keveyden vuoksi. Toinen aluekeittiö, kohde A, oli vaihtanut kestävätkä kotiateria- astiat takaisin kertakäyttöisiin. Syynä tähän oli ruokapalvelutoiminnan laajeneminen. Kestoastiat oli koettu muutoksien myötä turhan työlääksi annoksien määrään ja työhön kuluvaan aikaan nähden.

Kaikkia kotiaterioita toimittavia yksiköitä yhdisti yksi asia. Pakkausrasiat olivat kaikissa kylmissä annoksissa kertakäyttöisiä, pois heitettävää, palavaa materiaalia. Kertakäyttöisiä rasioita ei tarvinnut palauttaa lähettävään keittiöön, vaan asiakas voi ympäristöystävällisesti polttamalla hävittää ne käytön jälkeen.

Kuljetuspakkaukset olivat aluekeittiöissä pinnoitettuja yksittäisasiakkaalle tarkoitettuja styrox- pakkauksia. Kohteessa A pakkauslaatikot olivat valkoisia ja kohteessa B mustia. Pakkausten muoto ja koko vaihtelivat hieman sen mukaan, minkälaiset an-

nosastiat tulivat pakkauksen sisälle. Missään tutkittavassa kohteessa ei käytetty lisäpakkaustarvikkeita kuten esimerkiksi lämpö-/kylmäkassoja laatikoiden kuljetukseen. Nimikoidut lämpölaatikot lastattiin suoraan kuljetusautoihin. Kohteessa B nimikointiin käytettiin maalarinteippiä ja kohteessa A kirjasintarraa. Kohteen A käyttämä tarvaihtoehto kesti paremmin pesua.

Kohteesta C, yksityisestä ruokapalvelutyrytyksestä kotiateriat lähtivät kertakäyttöisissä annospakkauksissa, mutta ne lastattiin suoraan lämpö- tai kylmälevyn sisältämään isompaan kuljetuslaatikkoon. Kuumat ruuat pakattiin toiseen laatikkoon ja kylmät ruuat toiseen. Laatikot olivat hajautettuun ruuankuljetukseen käytettäviä mustia sytox-laatikoita. Näistä laatikoista kuljettajat jakoivat ruuat kotiateria-asiakkaille. Tässä kohteessa annokset oli nimetty tussilla suoraan kansilaminaattiin niille, joille meni jokin erityisannos. Muutoin niitä ei nimetty.

#### **6.4. Kotiaterian sisältö**

Kaikissa kohteissa kotiateria sisälsi lounasruuan, salaatin ja jälkiruuan. Yhdessä kohteessa ateriaan kuului myös leipä ja ravintorasva. Kyseisessä yksikössä, kohteessa B, se oli kuulunut sisältöön aina. Kysyttäessä aterian sisällön muuttamisesta leivättömäksi olivat asiakkaat vastustelleen ja kertoneet olleensa hyvin tyytyväisiä saadessaan päivittäin tuoreen leipäannoksen. Kohteen B ruokapalvelusta pakattiin, vähäisessä määrin, asiakkaille lähtemään myös elintarvikkeita. Yleensä se oli kotiateria-annokseen joko hinnan tai asiakkaan sopimuksen mukaan kuuluvaa leipää, ravintorasvaa, hedelmää tai juomaa.

Kaikissa kohteissa kirjattiin jokaiseen lähtevään kylmään ruoka-annokseen annoksen nimi ja päivämäärä, jolloin se oli pakattu. Asiakkaan oli siten helpompi käyttää ruoka-annokset kotonaan oikeassa järjestyksessä.

Aterian sisältö noudatti kaikissa paikoissa kiertävää ruokalistaa. Suurissa yksiköissä (A ja B) ruokalista oli paikallislehdessä ja oli siis sama kuin koulujen ruokalista. Kohteessa C ruokalista lähti asiakkaalle kotipalvelun mukana perjantaina tai viimeistään maanantaina. Yleensä samalla kertaa toimitettiin viikon ruokalista. Joskus toimitettiin samalla kertaa kahden viikon listat. Yleensä kotiateria-asiakkaille oli tarjolla vain pää-

ruokavaihtoehto eli yksi vaihtoehto. Erityisruokavaliot tai erityiset toiveet oli otettu huomioon kaikissa paikoissa. Esimerkiksi, kun kohteessa B sattui havainnointipäivänä ruokalistalla olemaan hernekeittoa, oli dieettiasiakkaille valmistettu sinä päivänä lihakeittoa.

### **6.5. Kotiateriakuljetukset**

Aluekeittiöissä (A ja B) kuljetusyrittäjät olivat suurimmaksi osaksi vastuussa kotiaterioiden kuljettamisesta. Muusta kuljetusruuasta ja osittain myös annosruuista arkipäivinä huolehtivat lisäksi kohteiden omat laitosmiehet. Molemmissa kohteissa A ja B, oli arkipäivisin kuljetusyrittäjän mukana aterioita jakamassa keittiöstä yksi ravitsemustyöntekijä. Näissä kohteissa ruokapalvelutoimintoja oli järjestetty ja kilpailutettu niin, että kuljetusyrittäjä yhdessä keittiön kanssa hoitavat kotiateriakuljetuksen ja jakamisen. Keittiöstä lähti työntekijä mukaan kierrokselle, joka kesti noin 1,5 tuntia päivässä. Kilpailuttamisen kautta oli onnistuttu saamaan yrittäjiä, jotka suostuivat tällaiseen yhteistyöhön keittiön kanssa. Pelkästään kuljetusyrittäjän vastuulle jäänyt aterioiden jako ei ollut saanut kannatusta. Toimitusehdot tilaajalle olivat siis olleet joko liian kalliita tai kiinnostus kotiaterioiden jakoon oli ollut vähäistä.

Kohteissa A ja B kotipalvelu kuljetti itse vain joillekin yksittäisille asiakkaille kotiateria-annoksen ja yleensä vain tarvittaessa. Näissä kohteissa oli tarvetta usein myös muunlaiseen tuki- tai hoivapalveluun, ei ainoastaan ruokapalveluun. Viikonloppuna tapahtuvan aterioiden jakamisen suoritti keittiötyöntekijä yksinään aluekeittiö A:ssa. Kohteessa B viikonloppuisin annoksien jakamisen suorittivat yhdessä kotipalvelu ja kuljetusyrittäjä. Pienemmässä kohteessa C kunnallinen kotipalvelu hoiti ateriakuljetukset. Kotiaterioita lähti tästä keittiöstä vain arkipäivinä, maanantaista perjantaihin. Kaikki sekä lämpimät että kylmät viikonloppuannokset lähtivät perjantaina.

### **6.6. Kotiateriatoiminnan kesto**

Koko ateriapakkaustoimintaa varten kului kohteessa C aikaa noin 30 minuuttia. Kotiaterioiden määrä oli siellä keskimäärin 28 päivässä. Suuremmat kohteet A ja B, joista lähti annoksia keskimäärin 40 - 75 annosta päivässä, käyttivät pakkaustoimintaan aikaa 60 – 90 minuuttia. Aikaan oli laskettu sekä kylmien salaatti- että jälkiruoka-annoksien



pakkaus, että lämpimän ruuan pakkaamiseen mennyt aika. Kulutettu aika oli siis laskettu yhteen kaikista pakkaustoiminnoista.

Kotiaterian koostaminen tapahtuu moniosaisesti. Salaatin ja jälkiruuan voi pakata hyvissä ajoin ja siirtää kylmään odottamaan oikeaa jakohetkeä. Lämminruoka tuotiin suoraan uunista joko lämpölevylle tai lämpöhauteeseen, josta sitä jaettiin. Suuremmat annosmäärät vaativat kaksi pakkaajaa. Yleensä keittäjä jakoi lämpimät ruuat ja ravitsemustyöntekijä pakkasi ensin kylmät laatikoihin ja lisäsi viimeiseksi lämpimän ruuan. Ravitsemustyöntekijä myös sulki pakkauslaatikot ja siirsi lähtövalmiiksi apuvau-nulle tai kärrylle.

Annokset haettiin klo 10 – 12 välisenä aikana kaikista paikoista. Yleisin aika oli klo 11, jolloin suurin osa annoksista lähti. Toinen aluekeittiö jakoi kotiateriat kahdessa osassa, ensimmäisenä pakattiin lähialueelle lähtevät annokset ja toisessa osassa ateriat, joiden jakoon lähti keittiön työntekijä mukaan. Pakkaaminen oli ajoitettu minuutilleen niin, ettei kuljettajien tarvinnut odottaa ruokia, vaan sovittuna ajankohtana kaikki oli valmista.

Kaikissa keittiöissä kuljetuspakkaukset pääsääntöisesti palautuivat samana päivänä keittiölle, yleensä jakokierroksen päätyttyä eli noin klo 13.00 – 14.00. Asiakkailta, joille meni useampi annos kerralla kotiin, palautuivat kuljetuslaatikot seuraavana päivänä. Toinen aluekeittiö (kohde B), josta lähti kylmiä ruoka-annoksia ja elintarvikkeita kauempana asuville asiakkaille, pakkasi kylmät ruuat nimellä varustettuihin pahvilaatikoihin. Pahvilaatikot voi helposti hävittää, eikä asiakkaalle jäänyt monta kuljetuslaatikkoa pitkäksi aikaa.

Kuljetuslaatikoiden pesutiheys vaihteli paikasta riippuen. Kohteessa A palautuneet laatikot pestiin joka päivä ja kohteessa B vain kerran tai kaksi viikossa. Kohteen B toiminta johtui siitä, että laatikot olivat nimellä varustetut, eivätkä kiertäneet muiden asiakkaiden kotona. Keittopäivinä laatikot saattoivat helposti likaantua kuljetuksen yhteydessä ja silloin pestiin samanaikaisesti kaikki ateriapakkauslaatikot. Kuljetuslaatikoiden pesuun tarvittava aika oli sekä - kohteessa A että B - vain noin 30 minuuttia. Aluekeittiöissä pitää käytännön toimivuuden kannalta olla suuret ja tehokkaat astianpesukoneet. Kohteessa A oli tuplaleveä automaattisella kuvunnostolla toimiva kupuas-

tianpesukone ja kohteen B keittiössä oli tunnelikone. Koneen koko vaikuttaa astiahuollon tehokkuuteen ja nopeuteen. Kohteessa C oli 1-tankkinen kone, johon suuri kuljetuslaatikko ei mahtunut ollenkaan, vaan ne pestiin käsin joka päivä. Tässä tuotantoyksikössä ei siis käytetty ollenkaan annospakkauslaatikoita. Aikaa laatikoiden pesuun kului alle 30 minuuttia.

Kohteessa B kestävätkin muoviset annosastiat, pestiin joka päivä tuotantotiloissakin, vaikka asiakkaat olivat ne usein jo pesseet kotona. Muovisissa astioissa näkyi selvästi käytön jälki eli ne olivat värjäytyneet ja kannet olivat tummuneet, vaikka niitä oli osittain jo uusittu. Muoviseen astiavalintaan toimipaikka oli kuteinkin päätyneet astioiden keveyden vuoksi.

Molemmissa suurissa aluekeittiössä (A ja B) palvelun tuottaja oli sama kuin tilaaja ja keittiöt hoitivat sekä annospakkausmateriaalien että kuljetuspakkauksien ostamisen. Molemmat olivat kunnallisia palveluntuottajia. Yksityisen toimijan (kohde C) toimipaikassa tilaaja osti tarvittavat kertakäyttötarvikkeet sekä kuljetuslaatikot.

## **6.7. Tilauskäytännöt**

Uusista ateriapalveluasiakkaista voi keittiöön ilmoittaa vain kotipalveluun kuuluva henkilö. Hän voi olla yksityinen tai kunnallinen kotipalvelun ohjaaja, kotipalvelutyöntekijä tai kotisairaanhoidtaja. Vanhusasiakkaan omaiset yleensä ottavat ensin yhteyttä kunnan sosiaalipalveluihin ja siellä päätetään, ketkä ovat oikeutettuja kotiateriapalvelun piiriin. Muut vanhusasiakkaat eivät näistä keittiöistä voineet tilata kotiin tuotua ateriaa, mutta he voivat kylläkin tulla itse kunnallisiin tai yksityisiin lounasravintoloihin ja ostaa sieltä itselleen ruoka-annoksen kotiin tai ruokailla paikan päällä. Myös ulkopuoliset asiakkaat voivat ostaa näistä lounaspaikoista ruoka-annoksia kotiin.

Toimitus-, tilaus- tai ruokavaliomuutoksista voi ilmoittaa keittiölle joko asiakas itse, omainen tai joku kotipalveluun kuuluva henkilö. Asiakkaan itsensä ilmoittama muutos oli yleensä kaikissa näissä keittiöissä vielä tarkistettu tai yleensä kyseisistä henkilöistä oli etukäteistieto, että he olivat saaneet luvan tehdä itse suoraan muutosilmoituksen. Monet kotiateria-asiakkaat jakoivat ruoka-annoksen useammalle ateriakerralle, koska ikääntyneiden kerta-annokset ovat usein pienempiä kuin työkäisten annokset.

Missään näistä keittiöistä ei ollut sähköistä tilausjärjestelmää, vaan kaikissa muutokset tehtiin puhelimitse tai muutoin saatiin kirjallisena viestinä. Tilauksen peruuntumisia tapahtui kaikissa keittiöissä vielä samana aamuna tai vielä silloinkin, kun ruuat olivat jo valmistumassa. Kahdessa paikassa kolmesta (kohteet B ja C) riitti, kun ilmoitukset tehtiin 1 - 2 tuntia ennen ruuan hakemista. Usein peruminen johtui äkillisestä sairastumisesta tai sairaalaan joutumisesta. Omaiset itse saattoivat soittaa siinä tapauksessa, että he olivat asiakkaan luona, eivätkä tarvinneet ruokapalvelua.

Suurin ruokatuotantoyksikkö eli aluekeittiö A oli päättänyt käytännön ruokatuotannon toimivuudesta johtuen, että tilaukset oli ilmoitettava edellisenä päivän tiettyyn aikaan mennessä. Tästä keittiöstä lähti kotiateria-annoksia eniten, 60 - 75 annosta päivässä. Vaikka saman aamupäivän aikaan vielä perumisia tässäkin kohteessa tapahtui, laskutettiin asiakkaita kuitenkin jos annokset oli jo ehditty pakata. Tällä menettelyllä päästiin selkeään ratkaisuun siitä, kuka maksaa liian myöhään ilmoitetut, mutta kuitenkin kustannuksia aiheuttaneet peruutukset. Äkillisestä sairastapauksesta johtuen menetelmästä kuitenkin voitiin poiketa.

## **6.8. Asiakaspalautteet**

Kotiateriapalvelussa ruuan kuljettaja on usein tärkeässä asemassa ikääntyneen elämässä (Suominen 2008, 31). Asiakaspalautetta ruokapalveluntuottajat saivat erityisesti kuljettajan välityksellä, mutta myös kotipalvelun sekä asiakkaan tai omaisten itsensä antamana. Säännöllisiä asiakaskyselyjä kotiaterioiden osalta ei pidetty missään kohteessa. Kohteissa oltiin sitä mieltä, että asiakkaat antoivat paljon palautetta ja suurimaksi osaksi se koettiin positiiviseksi palautteeksi. Negatiiviset palautteet koskivat yleensä ruuan makua tai olivat henkilökohtaisia toiveita tai ehdotuksia ei toivotuista ruuista tai vaihtoehtoista. Yleisesti ottaen palautetta saatiin usein eikä säännöllisesti järjestettyihin palautekyselyihin ollut kellään halua tai tarvetta. Asioiden oletettiin olevan kunnossa olemassa olevat palautteet huomioon ottaen.

Asiakaspalautteiden antajat eli kotiateria-asiakkaat olivat pääsääntöisesti vanhempaa väestöä ja heidän kykynsä tai halunsa vastata kyselyihin oli kirjavaa. Kohdeyksiköiden mielipiteiden perusteella paras asiakaspalautte tuli suoraan kuljettajalle tai yleen-

säkin ruuantuojalle. Palautteet tulivat perille yleensä suullisesti tai joskus kirjallisesti-kin. Palaute vietiin ruokapalvelusta vastaavalle henkilölle sekä henkilöille, jotka vastasivat kotiaterioiden muutoksien kirjaamisesta. Palautteet ilmoitettiin heti keittiöön ja tarvittavat muutokset kirjattiin asiakkaan tietoihin mahdollisimman pian.

## 6.9 Johtopäätökset

Havaintokäynnit olivat todella antoisia ja täydensivät ehdottomasti kyselyn antia. Pelkän kyselyn perusteella ei todellista kuvaa toiminnasta olisi saanut ja tulokset olisivat olleet pintapuolisia. Havaintokäynnit satutin juuri siihen aikaan, kun toimipaikoista lähti aterioita ja erityisesti siihen aikaan, kun kotiateriat yleensä lähtivät eli kello 10.00 - 12.00. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että asiakkaat saivat ateriansa juuri oikeaan lounasaikaan. Vaikka kaikissa kohteissa kotiaterian sisältö ei ollut aivan sama, olivat asiakkaat tyytyväisiä. Esimerkiksi keittopäivinä salaatti saatettiin toisissa paikoissa korvata rieskalla ja levitteellä tai puuroannoksella tai salaatin koostumus voi olla keittoruuan kanssa ruokaisampi.

Sain hyvin palautetta sekä työntekijöiltä että kuljetusyrittäjiltä itseltään. Osapuolten mielipiteille oli hyvät perusteet ja moni asia mm. kertakäyttöisten astioiden muuttaminen takaisin käyttöön sai selkeät perustelut. Myös kuljetusten keskittäminen yhdelle toimijalle takasi kokopäivätyön yrittäjälle ja kotihoidon työvoiman siirtämisen toisaalle, hoivapuolelle. Kokopäiväkuljettajille riitti työtä aamupalan kuljetuksesta päivälliskuljetukseen saakka seitsemänä päivänä viikossa.

Hyvää mielestäni oli myös keittiöhenkilökunnan asennoituminen ateriakuljetukseen osallistumiseen. Sillä tavoin palvelun tuottaja sai mahdollisimman läheltä asiakaspalautetta ja voi ymmärtää paremmin toiveet, joita asiakkaat esittävät. Usein aluekeittiössä tarvitaan paljon käsiä kiireisimpänä lounashetkenä ja on tarkoituksenmukaista järjestää toimintaa niin, että työvoimaa on silloin riittävästi. Hiljaisemmatkin hetket pitäisi olla kustannustehokkaita ja joissakin paikoissa oli laskettu niin, että keittiöstä voi joku irrottautua päivällä ruuankuljettajaksi.

Joissakin kohteista pakattiin ruoka-annoksen mukaan asiakkaalle myös elintarvikkeita. Tämäkin on mielestäni hyvää palvelua kauempana asuville tai niin huonokuntoisille,

joiden oli itse hankala käydä kaupassa. Monet asiakkaat saivat usean päivän ruoka-annokset samaan aikaan. Kotipalvelun ei tässäkään tapauksessa tarvinnut lähteä erikseen kauppaan pieniä elintarvikeostoksia vasten, vaan asiakas sai suoraan keittiöstä juomat ja leivät, kenties myös leikkeleen, jos tarvitsi.

Kaikissa paikoissa kylmät ruuat oli valmistettu ja jäähdytetty edellisenä päivänä ja ne oli merkitty päiväyksellä sekä nimetty sisällön perusteella. Kylmät ruuat oli kaikissa pakattu kertakäyttöisiin pakkausrasioihin, joita ei tarvinnut palauttaa palvelun tuottajalle. Kylmä ruoka voi olla lounasruokaa tai päivällisruokaa riippuen siitä, kuinka monta ateriaa asiakkaalle yhtenä päivänä meni. Samaa ruokalajia ei missään laitettu sekä kylmäksi että lämpimäksi ateriaksi.

Kaikissa paikoissa koettiin tärkeänä asiakkaan antama palaute tai toive. Yleensä palautetta saatiin ja se oli tärkein asia, siksi säännölliseen palautekyselyyn ei tuntunut olevan tarvetta. Yleensäkin kotiateriatoimintaa oli paikoissa ollut jo kauan ja selkeitä omia hyviä käytänteitä syntynyt. Suuria kehittämistoimia ei tullut esiin kuin kohteessa B, jossa oli toiveena saada lämpöhaude pakkauslinjastoon lämpökaapin tilalle. Pienempiä kehittämistoiveita saattaisi kuitenkin tulla enemmän esille, jos esimiesten olisi mahdollista päästä seuraamaan muiden samankaltaisten tuotantoyksiköiden toimintaa.

## **8 KEHITTÄMISTOIMET PUNKAHARJUN KOTIATERIATOIMINTAAN**

Työn tavoitteena oli kehittää kotiateriatoimintaa Punkaharjulla uusien haasteiden edessä toimivaksi ja asiakaslähtöiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli saada Sodexolle yhtenäinen prosessikaavio kotiateriatoiminnasta, jota voisi hyödyntää muissakin samankaltaista toimintaa suunnittelevissa tai toteuttavissa toimipaikoissa.

### **8.1. Kotiateria**

Ikäihmisten ravitsemuksen tavoitteita ovat hyvä ravitsemustila, riittävät ravintoainevarastot, toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen sekä hyvä elämänlaatu (Suominen 2008, 12). Aromi-ruokatuotantojärjestelmän käyttö lisää asiakkaan varmuutta saada ravitsemuksellisesti hyvä ja riittävä lounasateria. Punkaharjun toimipaikassa aikaisemmin

kotiateria-asiakkaat eivät ole saaneet omaa viikon ruokalistaa kotiin. Syksyllä 2010 on aloitettu toimittaa ruokalista kotiasiakkaille etukäteen. Tällä toiminnalla pyritään vaikuttamaan positiivisesti asiakkaisiin ja tiedottamaan heille ruokalistasta ja näin saada heidät tyytyväisemmiksi kotiateriaruusta. Ruokalista on kirjoitettu selvästi, jotta vastaanottava asiakas pystyisi saamaan suoraan nimestä tietoa mitä ruokaa on odotettavissa. Ruokalistalla on kaksi vaihtoehtoa, lounasruoka ja kasvisvaihtoehto. Harvoin asiakkaat kuitenkaan haluavat kasvisvaihtoehtoa. Jos joku ruoka ei asiakasta miellyttä ollenkaan, voidaan ruoka muuttaa asiakkaalle sopivaksi tai vaihtaa asiakkaan toivomuksesta toimituspäivää. Ruokailuhetkeen vaikuttavat monet muutkin asiat, kuten sosiaalinen kanssakäyminen hoitohenkilöstön kanssa sekä yleensä asiakkaan oma terveydentila ja mielenvirkeys.

Kotiaterian sisältöä ei aiota tässä kehittämistyössä muuttaa. Kiertävällä 6-viikon ruokalistalla on tarjolla vanhuksille tarkoitettua perusruokaa. Vaihtelevuutta tuodaan sesonkiruuilla ja silloin tällöin teemaviikkojen ruuilla. Toiveet ja erityisruokavalioasiat otetaan huomioon kuten tähänkin asti. Elintarvikkeita ei ole lähtenyt asiakkaille kotiaterian mukaan kuin satunnaisesti, eikä siihen suuntaan aiota lähteä toimintaa laajentamaan, koska laskutuksen kannalta se aiheuttaa ongelmia. Suoraan laskutettavia asiakkaita on vain muutamia ja sosiaalipalvelun kautta kulkevaan laskutukseen ei toivota enää lisätyötä.

## **8.2. Annosastiat**

Lautaslämmitin odottaa posliinisten lautasten saapumista Punkaharjulle. Itä-Savon sairaanhoitopiiri (Sosteri) eli tilaaja on luvannut hankkia nämä astiat ja toimittaa ne mahdollisimman pian. Uudenlaiset mustat kuljetuspakkaukset ovat jo käyneet koekäytössä ja niiden vaatima suurempi säilytystila tullaan saamaan järjestelemällä ja sivoamalla pakkaustilaa uudestaan. Koska lattiapinta-alaa ei voida lisätä, lisätään hyllytilaa. Yksi hyllytaso on tarkoitus saada lisää, jossa voidaan säilyttää esimerkiksi styrox-pakkauksien kansia.

Lautaslämmitin lisäksi toivotaan, että Punkaharjulle saadaan joskus myös lämpölevy. Lautaslämmitin on posliinisten astioiden kannalta erinomainen asia, jotta ruoka voidaan jakaa lämmitettyyn astiaan. Ruuan lämpösäilyvyys näin ollen tulee parane-

maan. Tähän asti on pyritty jakamaan kotiateriat mahdollisimman nopeasti ja kahdessa erässä, jotta apuvaunun päällä olevat tuotteet eivät ehtisi jäähtyä. Kokonaisu aika on jakamisessa ollut 15 – 30 minuuttia, ruuasta riippuen. Keitot pystytään jakamaan nopeasti, mutta esim. kappaleruuat vievät paljon enemmän aikaa. Myös kotiateriaannoksien määrä vaikuttaa, kuinka kauan aikaa jakamiseen kuluu. Omavalvonnan näkökulmasta lämpimän ruuan tulee kestää vähintään + 60 asteisena viimeiselle asiakkaalle asti. Yhteistyössä kotipalvelun kanssa on testattu kotiaterian lämpötiloja ja niiden tulokset ovat osoittaneet, että on oltu oikeissa lukemissa. Käytännön toiminnan kannalta lämpölevy jakovaiheessa kuitenkin auttaisi lounasruuan pysymistä kuumempänä.

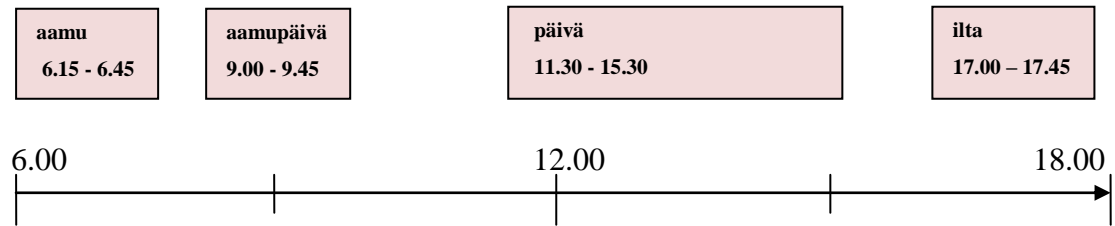
### **8.3. Kuljetus**

Kotiateriatoiminnan järjevöittäamiseen kuljetuksen osalta, aiotaan ottaa kantaa hoitohenkilöstön kanssa käytävässä ruokatoimikuntapalaverissa. Usein nämä kuljetusasiat ovat kuitenkin olleet sidoksissa muihin palveluihin hoivapuolen kanssa. Mielestäni kuljetuksen keskittäminen muille kuin hoitohenkilöstölle olisi kuitenkin kaikin puolin järkevää. Täytyy myös pohtia vaihtoehtoa, jossa Sodexo alkaisi kuljettaa kotiaterioita. Tällaista toimintaa varten täytyy kuitenkin ensin tehdä selvät kustannuslaskelmat ennen kuin lähdetään asiaa tarkemmin julkistamaan. Lämpimiä kotiaterioita Punkaharjulla kuljetetaan edelleen joka päivä, vaikka kylmien annoksien määrä on hieman lisääntynyt. Pitempimatkalaiset saavat jatkossakin kylmiä ruokia perjantain kuormassa ja vain lähialueen asiakkaat saavat viikonloppuisin lämpimän kotiaterian.

### **8.4. Astiahuolto**

Posliiniset annoslautaset ja rasiat tuovat mukanaan lisää astiahuoltoa. Tähän asti kertakäyttöiset pakkaukset ovat säästäneet aikaa iltapäivän astiahuollossa. Punkaharjulla on 1-tankkinen astianpesukone ja kokonaisuudessaan melko pieni astianpesuosasto. Uuden toimintamallin mukaan klo 12.30 jälkeen astiahuolto lisääntyy merkittävästi. Pelkästään kotiaterialautasten ja kuljetuspakkauksien pesu päivittäin lisää astiahuollon työaika vähintään 30 minuuttia. Kun tähän jatkossa lisätään salaatti- ja jälkiruoka-astiat ja kannet, tulee astiahuollon aika pidentymään tulevaisuudessa noin 50 minuuttia. Aikaan on laskettu pakkauksien hakeminen apuvaunulla ja puhtaiden astioiden ja

laatikoiden kuljetus takaisin pakkauspaikalle. Iltapäivällä astiahuolto on tälläkin hetkellä kiivaimmillaan ja koneen tehoa tai kokoa ei yhteistyökumppanimme ole suurentamassa. Astiahuollon aika tulee pidentymään aina klo 15.30 asti. Kuviossa 3 on esitetty aikajanaa hyväksi käyttäen astiahuoltoon kuluva-aikaa Punkaharjulla. Kestävien kotiateria-astioiden pesu lisää iltapäivällä astiahuollon aikaa.



**KUVIO 3. Astiahuoltoon kuluva aika päivässä**

Itä-Savon Sairaanhoidopiirin terveystarkastajan kanssa käymässä keskustelussa (Koi-vunen 2010) saatiin tarkennusta asialle, kuinka usein kotiateria-laatikot tulisi pestä. Lainsäädännössä ei hänen mukaansa ole kohtaa, jossa se määrätään tekemään joka päivä. Hänen mielestään pakkauslaatikoiden pesu riittää, kun se tehdään kerran viikossa ja tarpeen mukaan. Esimerkiksi kaikenlainen näkyvä lika tai haju olisi jo osoitus siitä, että tarvetta pesuun olisi. Tämän toimintamallin mukaan astiahuollon määrä lisääntyisi noin 30 minuuttia joka päivä, ja enemmän vain kerran viikossa. Tarvittaessa tehtävä pakkauslaatikoiden peseminen ei siis veisi enempää aikaa kuin nykyisessä toimintamallissa Punkaharjulla.

### 8.5. Työvuorot

Keittäjän työvuoro on yleensä klo 6.00 – 14.00. Hänen työnsä alkaa aamupuuron valmistamisella ja seuraavan päivän lounaan jälkiruuan valmistamisella. Lisäksi hänen tehtäviinsä kuuluu vitriiniin tulevien kahvileipien paistaminen ja esille laittaminen. Tarvittaessa, hän käy aamuisin myös korjaamassa pois edellisen illan kahvituksia. Keittäjän työt jatkuvat muilla ruuanvalmistustehtävillä. Keittäjän tehtäviin kuuluu kaikkien lämpimien perusruokien lisäksi dieettiruokien valmistaminen ja jakaminen. Aamuvuorossa oleva keittäjä siirtyy vielä tarvittaessa iltapäivällä tekemään tilauksia tai jatkaa muita keittiön esivalmistustehtäviä tai leipoo. Keittäjän työnkuvaan ei astiahuollon lisääntyminen suuresti vaikuta.



Ravitsemustyöntekijä aloittaa klo 6.15. Hänen työpäivänsä alkaa astiahuollolla ja päättyy klo 14.00 yleensä avustaviin astiahuollon tehtäviin. Edellisen illan päivällisastiat palautuvat osastolta niin myöhään, että niiden peseminen jää aamuun. Osastolta tuleva astiahuolto kestää noin 30 minuuttia ja sen jälkeen työntekijä siirtyy kylmälle osastolle ja aloittaa salaattien valmistamisen. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös päivällä tapahtuvien kahvitusastioiden ja tarjottavien kahvileipien varaaminen. Salaattivuorossa oleva valmistaa perussalaattien lisäksi myös kaikki kylmät dieettiruuat. Tähän toimenkuvaan kuuluu myös osastoille lähtevien elintarvikkeiden pakkaaminen ja kirjaaminen ja kotiaterioiden pakkaaminen sekä lounasaikaan lähtevien kylmien ruokien pakkaaminen. Iltapäiväksi siirrytään palvelemaan ruokasalin lounasasiakkaita ja täydentämään linjastoa. Tämä työvuoro saattaa jatkossa hieman pidentyä.

Ravitsemustyöntekijän päivävuoro alkaa yleensä klo 9.00 ja siihen kuuluu pääasiallisesti keittiössä astiahuoltoa, avustavia keittiö- sekä puhdistustehtäviä ja iltapäivällä siivousta. Yleensä ruokasalia on päästy siivoamaan jo klo 14.40 jälkeen, mutta jatkossa siivousaika tulee muuttumaan myöhemmäksi. Kolmena päivänä viikossa päivävuorolainen siivoaa ruokasalia ja käytäviä. Siivoukseen kuluu aikaa noin 30 - 40 minuuttia. Päivävuoroa tullaan muuttamaan niin, että se jatkuu kokonaisuudessaan noin tunnin pidempään klo 16.00 asti. Tämä muutos tulee helpottamaan koko toimintaa.

Iltakeittäjän työaika on yleensä klo 11.00 – 18.00. Hän aloittaa työnsä päivällisjälkiruuan valmistamisesta tai iltakahvitusten tarjottavien valmistuksella. Iltakeittäjän vuoro alkaa juuri kiireimpään lounasaikaan, joten hän osallistuu tarvittaessa myös omien töiden ohella salin asiakkaiden palvelemiseen tai avustaviin tehtäviin. Palautuvien kotiateriapakkauksien purkaminen ja siirtäminen astiahuoltoon sekä seuraavana päivänä toimitettavien annoksien merkitseminen kuuluvat iltakeittäjän toimenkuvaan. Päiväkahvista huolehtiminen sekä iltaruuan valmistaminen ovat tässä vuorossa tärkeimmät ruuanvalmistustehtävät. Iltavuorolaiselle kuuluvat myös ruokasalin tyhjentäminen yhdessä päivävuorolaisen kanssa (lounas tarjolla klo 14.00 asti) ja iltapalatarvikkeiden varaaminen ruokasalin asiakkaille.

Päivällisruuat lähtevät eri aikoihin eri osastoille, klo 16.30 -17.30 välisenä aikana. Päivällisruuan jakaminen palvelutaloihin ja sieltä palautuvien lounasastioiden tyhjen-

täminen ja peseminen on aikaa vievää iltavuorossa. Keittiön yleisen puhdistamisen ohella ruokasalin asiakkaiden astiahuolto hoidetaan viimeisimpänä. Iltavuorolainen on jäänyt työskentelemään yksin keittiöön klo 15 jälkeen. Astiahuollon määrää ei voi enää tähän vuoroon lisätä tai työaikaa jouduttaisiin pidentämään. Tarkoituksenmukaista ei kuitenkaan ole, että iltavuoroa pidennettäisiin vain astiahuollon takia, koska ateria-ajat eivät muutu.

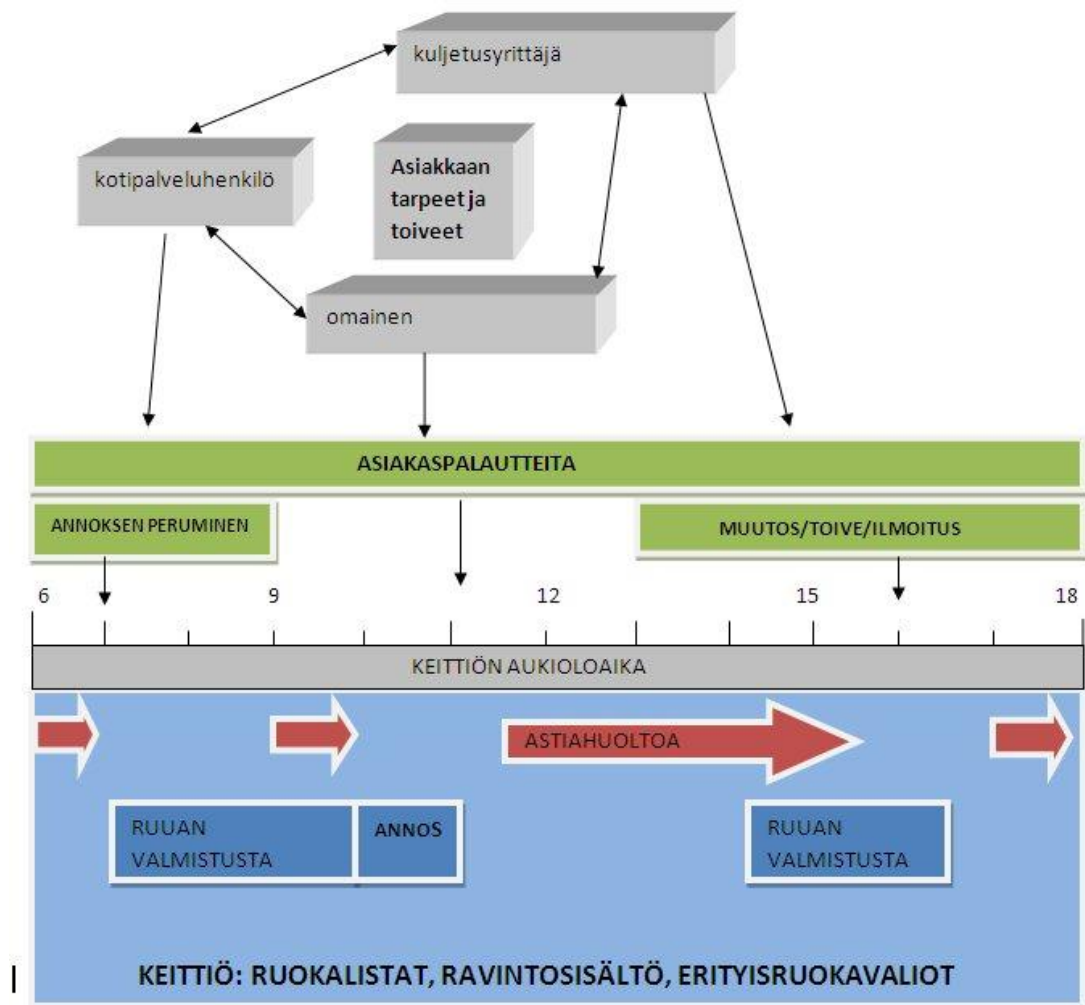
Keittiössä on siis yleensä neljä työntekijää päivässä töissä, mutta on myös päiviä jolloin on vain kolme työntekijää. Silloin iltavuorolainen tulee töihin jo klo 10.00 ja molempien aamuvuorolaisten päivät on pidempiä. Tuolloin työt tehdään tiiviimmässä työtahdissa ja astiahuoltoon osallistuvat kaikki muiden töidensä ohella. Siivoustyöt on noina päivinä jätetty kokonaan siivousvuorolaiselle, joka tekee kahtena päivänä viikossa pelkästään siivoustyötä. Viikonloppuvuorot tehdään vain kahdella työntekijällä. Toinen tulee aamuvuoroon (lauantaisin 06.00 – 14.30 ja sunnuntaisin 06.00 - 14.00) ja toinen iltavuoroon (klo 09.45 – 18.00). Viikonloppuna työnkuvien osalta ei tulla tekemään suuria muutoksia. Palautuvien posliiniastioiden osalta astiahuolto hieman lisääntyy, mutta annoslaatikoiden viikoittainen pesu jätetään arkipäivinä tehtäväksi.

## **8.6. Ilmoituskäytäntö**

Tilaus- ja muutosaikataulukäytäntöön tulisi tehdä selvä aikaraja palveluntuottajan ja tilaajan väliseen sopimukseen. Samana päivänä kello 9.00 olisi ehdoton takaraja ruoka-annoksien perumiseen, koska ruokatuotannon valmistus on silloin viimeistään käynnissä. Käytännössä perumisia on tapahtunut vielä silloinkin, kun annoksia tullaan hakemaan. Ainoastaan sairastapaukset tulitaisiin jatkossa ottamaan huomioon muutoksissa. Tähän asti ”ylimääräiset annokset” ovat jääneet vain palvelun tuottajan hävikkiin. Koska asiakasta on voitu laskuttaa ainoastaan toimitettujen aterioiden perusteella, tulisi jatkossa tilaaja vastuuseen ylimääräisistä, hävikkiin menevistä ruoka-annoksista.

## 8.7. Muutoksien jälkeen

Kehittämistoimenpiteiden jälkeen (kuvio 4) on käytännön toiminnassa huomioitu aikataulutusta tarkemmin. Kaikenlaista asiakaspalautetta otetaan vastaan edelleenkin jatkuvasti, mutta ruoka-annoksien perumisen osalta ilmoituskäytäntöä muutetaan. Tähän asti aikakäsitys on ollut hyvin häilyvä tai siitä on ainakin usein poikettu. Usein jo iltapäivällä, kun asiakkailta palautuvat annoslaatikot, saadaan muutosilmoituksia tai tarkennuksia toimituksiin. Perumis- ja muutosilmoitusaikataulua tullaan aamupäistä tiukentamaan ja pyritään siten siirtämään ilmoituskäytäntöä enemmän iltapäivään ja iltaan. Jatkuva puhelimeen vastaaminen kiireisimpään aikaan tulisi näin ollen vähentymään.



**KUVIO 4. Prosessikaavio muutostoimenpiteiden jälkeen**

Lisäksi muutetaan aterialaatikoiden nimeäminen siistimpään ja kestävämpään muotoon, eli kuten havaintokäynnillä huomioin, kirjasintarran käyttöön. Käyttökokemusten perusteella se kestää pesukonepesua paremmin, ei häviä pois, eivätkä teipin reumat kierry rullalle. Tässäkin yksinkertaisesti toteutettavassa asiassa huomioidaan ensisijaisesti asiakasta.

Jatkoa ajatellen seuraava vaihe tässä prosessissa on koko kotiaterian muuttaminen kestäviin astioihin ja sitä on tässäkin työssä jo sivuttu. Tarkoituksenmukaista on jatkaa tämän työn tuloksien tarkastelua kotipalveluasiakkaille järjestettävän kyselyn puitteissa. Muutaman kuukauden toiminnan jälkeen olisi ehdottoman tärkeä saada palautetta astiamateriaalin muuttumisen vaikutuksista asiakkaisiin ja sen jälkeen jatkaa muuttamista koko aterian osalta kestäviin astioihin.

## **9 TULEVAISUUDEN NÄKYMÄ**

”Tuotteiden ja palvelujen kehittämistarpeet lisääntyvät ja eriytyvät. Senioreille on opittava markkinoimaan. Kotiin tulee olla mahdollisuus saada enemmän erilaisia arki- ja ammattipalveluja”; näin kertoo Seniori 2000 –projektin suositukset ja toimenpideehdotukset. Itsenäinen asuminen kotona edellyttää hyvin erilaisia ja yksilöllisesti sovellettavissa olevia ratkaisuja ja toimenpiteitä (Sonkin ym. 1999, 85). Kotiateriasaralla tullaan tulevaisuudessa huomioimaan yhä enemmän kylmien tai pakastettujen aterioidenkin tarve. Kuumien aterioiden lämpötilan ylläpito yli + 60 °C:ssa on usein haasteellista ja kylmät ateriat ovat usein ensisijainen vaihtoehto (Suominen 2008, 31).

Asiakkaan rooli korostuu entisestään ja sosiaali- ja terveydenhuollon edustajilta vaaditaan enemmän yhteistyötä erilaisten palveluntuottajien kanssa. Palvelun tuottajille tämä merkitsee mahdollisuutta laajentaa markkinoitaan ja kasvattaa myyntiään (Sonkin ym. 1999, 92). Erikoistumalla, laadukkailla tuotteilla sekä kuuntelemalla asiakkaiden toiveita voidaan kotiateriapalvelua tulevaisuudessakin edelleen kehittää. Taskinen (2007, 41) viittaa tutkimuksessaan vaihtoehtoisista tulevaisuudennäkymistä väitteeseen, että ”lääkkäille asiakkaille voi tulevaisuudessa olla tarjolla omia ruokapalveluja (” aikuisten ravintolat”), joissa on saman ikäryhmän asiakaspalvelijat. Ruuan lisäksi asiakkaat haluavat sosiaalisia kontakteja ja henkilökunnan aikaa.” Tulevaisuudessa

tuskin tulee olemaan yhtä oikeaa palveluntuottajaa, sillä asiakkaat ovat tutustuneet paljon enemmän eri ruokakulttuureihin, eivätkä ole sitoutuneita vain tiettyyn paikkaan, vaan valitsevat ruokailupisteensä hyvin tilannesidonnaisesti. Vaihtelunhalu, arjen ja juhlan eriyttäminen voi tulla enemmän esille tulevaisuudessa” (Taskinen 2007, 52).

Nyt markkinoilla on jo puhuvia ruokarobotteja, jotka sekä säilövät, että lämmittävät valmiit ateriat. ”Tämä vanhuksille tarkoitettu apuväline voisi korvata jopa ihmishoitajat”, kertoi Kuukka (2010, 18) artikkelissaan. Automaatissa oleviin pakastimiin voidaan ladata kahdeksi viikoksi asiakkaan valitsevat annokset, jotka voidaan lämmittää laitteen omassa kiertoilmaunissa silloin, kun haluaa. Palvelun on kehittänyt suomalainen MenuMAT, joka vuokraa automaatteja asiakkaiden koteihin. (Kuukka 2010, 18.) Tällainen automaatti on jo käytössä Helsingin seudulla, mutta tulevaisuus näyttää, voidaanko ihmishoitajat todella korvata roboteilla.

Cook and Chill – tuotanto on levinnyt erittäin laajalle, tuotannon ja tarjoilun samanaikaisuus on rikottu, ateriat tehdään valmiiksi tai lähes valmiiksi, jäähdytetään ja tarjotaan asiakkaille myöhemmin, toteaa Taskinen (2007, 52) tulevaisuudennäkymät tutkimuksessaan. ”Ateriat kotiin kylmäkuljetuksena”- artikkeli (Dammert 2007, 55) kertoo, kuinka tällaiselle tuotannolle on löydetty monia hyviä perusteluja kotiateriatuotannon tulevaisuutta ajatellen. Omavalvonnallisesti ruuan turvallisuus paransi kylmänä toimitettaessa. Kylmiä annoksia voitaisiin hakea ja viedä keittiöstä muuhunkin kellonaikaan kuin lounasaikaan. Cook and Chill - menetelmällä valmistettu ruoka säilyy 3 - 5 vuorokautta ja näin kotipalvelun kuljetuskerrat vähenisivät ja asiakas voisi myös syödä ateriansa itselleen sopivimpaan aikaan. (Mt.) Haluaisin kuitenkin tietää enemmän asiakkaiden mielipiteitä kylmistä ruoka-annoksista. Tulevaisuudessakin asiakas on se tärkein, kukkaron nyöreistä päättävä linkki, joka valitsee, minkälaista palvelua haluaa.

Kokonaan kylmäketjussa valmistetut ruuat ovat myös tulevaisuutta. Täysin kylmät tuotantotilat vaativat suuret investoinnit ja toiminnan pitää olla taattu ja turvattu vuosikymmenien ajaksi. Raaka-aineita on jo paljon kehitetty siihen suuntaan, että ne voidaan esivalmistaa tai valmistaa kokonaan kylmäketjumaisesti. Sopeutumista vaatisi myös työvoima, joka toimisi normaaleista poikkeavissa lämpötilaoloissa, kylmässä

toimintaympäristössä. Suuret kauppaketjut voisivat olla tulevaisuudessa yksi tällaisten valmiiden ruokien tilaaja. Kylmäketju säilyisi tuotannosta kuluttajalle saakka, ja lopputuote olisi laadullisestikin kuin tuoretuote, koska se lämmitettäisiin ensi kertaa vasta asiakkaan toimesta. Milloin tällainen toiminta todella saavuttaa Suomen ruokatuotannon ja missä mittakaavassa, suunnitelmiahan on jo ollut vireillä.

## 10 PÄÄTÄNTÖ

Kokonaisuudessaan työn tavoitteiden saavuttaminen tulee näkymään vasta, kun kehittämistoimenpiteet tulevat oikeasti käytäntöön. Tämä tilaajalta lähtöisin oleva kotiateriatoiminnan muuttaminen kestoastioihin on ollut vierillä jo melkein vuoden. Lautaslämmitin on ollut jo valmiina, mutta nyt odotetaan itse astioita ja niihin sopivia pakkauslaatikoita, joihin olemme jo saaneet tutustua ennakkoon. Toisaalta tässä on ollut hyvin aikaa järjestää jo mielikuvaharjoituksia, kuinka toiminta lähtee käyntiin.

Tämän työn tarkoitus on ollut selvittää kotiateriatoiminnassa tapahtuvia asioita ja tutkimuksessa käytettyjen kohdepaikkojen havainnointien avulla tuoda esille mahdollisia ongelmia tai haasteita. Havainnointi antoi myös mahdollisuuden rakentavaan keskusteluun ja erilaisten toimintatapojen tarkasteluun. Kyselylomakkeiden lähettäminen etukäteen oli tarkoituksenmukaista, jotta ennen havaintokäyntejä sain jonkinlaisen käsityksen toimipaikkojen toiminnasta ja perusasioita pystyi käsittelemään järjestelmällisesti. Työmenetelmät sopivat tutkimuksen luonteeseen hyvin. Kotiaterioiden sisällöllistä, ravitsemuksellista tietoa löytyy paljon, mutta itsessään kotiateriatoiminnasta palvelun tuottajan kannalta löytyy varsin vähän tietoa. Tapauskohtaisia tutkimuksia tai töitä on jonkin verran saatavilla.

Prosessikaavioiden luominen tarkoituksenmukaisiksi ei lopulta ollut niin helppoa, kuin kirjallisuutta lukemalla voisi ajatella olevan. Työn tarkoitukseen nähden sain mielestäni kuitenkin kaavioihin ne tärkeimmät asiat, jotka prosessissa muuttuvat. Prosessikaavioita käsiteltäessä tulee tarkoin miettiä, mitä kaaviolla halutaan esittää. Onko Sodexolle tästä prosessikaaviosta jatkossa hyötyä, en vielä tiedä, sillä tämä kaavio kuvaa vain Punkaharjun kehittämisasioita. Yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettua kotiateriaprosessikaaviota ei tämän tutkimuksen puitteissa ollut aikataulullisesti mah-

dollista toteuttaa. Mm. Efekon ruokapalvelujen toimintajärjestelmä- käsikirja kertoo kuinka erilaisia prosessikaavioita voivat olla. Käsikirjassa kerrotaan myös kuinka prosessit voidaan pilkkoa pienempiin vaiheisiin, jotta saataisiin mahdollisimman tarkat kuvaukset eri toiminnoista ja niitä olisi helppo havainnollistaa.

Jatkotutkimusaiheita tälle työlle voisivat olla mm. kotiaterioiden tulevaisuuden haasteiden ja toimintamallien tarkempi tutkiminen, kotiateriaprosessikaavioita luominen Sodexolle sisäistä markkinointia ajatellen tai esimerkiksi Punkaharjulla asiakaskyselyn järjestäminen kotiateria-asiakkaille kestoastioiden käyttöönoton jälkeen.

## LÄHTEET

Dammert, Minna 2007. Cook and chill säästää kuljetuskustannuksissa ja parantaa kotiaterian laatua: kuntakeittiöissä ruuanvalmistuksen keskittäminen kannattaa. *Kuntatekniikka* 3, 54 – 56.

Grönroos, Christian 1987. Hyvään palveluun. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy, 10. painos.

Helle, Siri, Aalto, Leena, Saari, Arto 2008. Kotona asuvien ikääntyvien näkemyksiä ateriapalveluiden laadusta – Case Palmia: KUTRI – kustannustehokas senioriasuminen -tutkimuksen osaraportti 2. Helsinki. Teknillinen korkeakoulu.

Karhu, Anu, Suominen, Merja 2007. Ruokapalvelu on tärkeä osa hyvää ravitsemushoitoa. *Vanhustyö* 6, 22 - 24.

Koivunen, Anneli 2010. Henkilökohtainen keskustelu 12.11.2010. Vt. Terveystarkastaja. Itä-Savon Sairaanhoidopiiri.

Kuukka, Kari 2010. Puhuva ruokarobotti hoitaa vanhuksia. *Iltalehti*. 24.9.2010, 18.

Lahti-Koski, Marjaana, Kilkinen, Annamari 2001. Ravitsemuskertomus 2000. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B1. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Leppänen, Anneli 2000. Työprosessien mallintaminen tukemaan työn ja osaamisen kehittymistä. Helsinki: Työterveyslaitos.



Pitkänen, Raimo 2005. Mahdollisuuksien johtaminen – kehittämisestä metakehittämi-  
seen. Helsinki. Laatu keskus.

Sodexo 2010. WWW-dokumentti. [http://www.sodexo.fi/File/daf3d3c5-9142-4588-b9ce-c822914ef85e/Sodexo-YKV\\_low\\_kokonainen.pdf](http://www.sodexo.fi/File/daf3d3c5-9142-4588-b9ce-c822914ef85e/Sodexo-YKV_low_kokonainen.pdf). Päivitetty 13.2.2010. Luettu 27.9.2010

Sonkin, Leif, Petäkoski-Hult, Tuula, Rönkä, Kimmo, Södergård, Hans 1999. Seniori  
2000. Ikääntyvä Suomi uudelle vuositukselle. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto,  
Sitra 223. Helsinki: Taloustieto Oy.

Suominen, Merja 2008. Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot. opas ikääntynei-  
tä hoitavalle henkilökunnalle. Vammala: Dieettimedia Oy. 7. uudistettu painos.

Suominen, Merja 2008. Ravitsemuskuntoutus iäkkään toimintakyvyn tukemisessa.  
Bolus, ravitsemusterapeuttien yhdistyksen lehti 4, 10 - 11.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2010:11. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa:  
joukkoruokailun seuranta—ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Helsinki.  
WWW-dokumentti.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf). Päivitetty 27.4.2010. Luettu 27.9.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Julkaisuja 3.  
Helsinki. WWW-dokumentti. [http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/\\_julkaisu/1063089#fi](http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/nayta/_julkaisu/1063089#fi). Päivitetty 12.2.2008. Luettu 27.9.2010.

Taskinen, Teija 2007. Ammattikeittiöt Suomessa 2015 – vaihtoehtoisia tulevaisuuden  
näkyviä. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja A:23.

Taskinen, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammatti-  
korkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja A:22

SAATEKIRJE

19.10.2010

Eeva-Riitta Silvast  
Harvonkatu 2 b 10  
57200 Savonlinna  
puh. 040 701 5970

Hei,

Opiskelen Mikkelin ammattikorkeakoulussa, palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa ja tarkoitukseni on valmistua restonomiksi Joulukuussa 2010.

Opinnäytetyöni käsittelee kotiateriaprosessin kulkua Punkaharjun terveyskeskuksessa. Tarvitsen työhöni lisämateriaalia ja siksi kyselen ja käyn havainnoimassa ateriapalvelun toteutumista myös muissa toimipaikoissa.

Tässä siis kyselylomakkeet, joihin toivon Teidän siellä toimipaikassanne vastaavan. Valmiiksi maksettu vastauskuori on mukana, jonka toivon Teidän postittavan takaisin viimeistään tämän viikon perjantaina eli 22.10., koska olen määritellyt tämän opinnäytetyöni aikataulun melko tiiviiksi.

KIITOS vastauksista ja jos tulee enemmän kysyttävää minulle voi soittaa.

Ystävällisin terveisin

Eeva-Riitta Silvast

1) Kerro mitä toimintoja toimipaikassasi on?

---

---

---

2) Kuinka monta työntekijää toimipaikassa on?

- 1-3  
 4-6  
 7-9  
 10-

3) Millä nimikkeellä työntekijät ovat ja kuinka monta?

- ravitsemustyöntekijä \_\_\_\_\_  
 kokki \_\_\_\_\_  
 keittäjä \_\_\_\_\_  
 ravintolapäällikkö \_\_\_\_\_  
 tarjoilija \_\_\_\_\_  
 Kassa/tarjoilija \_\_\_\_\_  
 joku muu \_\_\_\_\_

4) Kuinka monta ateriaa kaikkiaan päivässä valmistetaan?

- 50  
 50 – 100  
 100 – 150  
 150 – 200  
 200 –

5) Kuinka monta kotiateriaa valmistetaan ja pakataan päivässä?

- 20  
 20 – 50  
 50 - 100  
 100 - 200  
 200 –

6) Käytetäänkö kertakäyttöisiä vai kestäviä pakkaustarvikkeita?

- kertakäyttöisiä  
 sekä kertakäyttöisiä että kestäviä  
 kestäviä  
 muovisia  
 posliinisia  
 muita, mitä? \_\_\_\_\_

7) Kuinka kauan kotiaterioiden pakkaaminen kestää?

- 30 minuuttia
- 30 – 60 minuuttia
- 60 – 90 minuuttia
- 90 – 120 minuuttia
- 120 minuuttia –

8) Kuinka monta työntekijää kotiateriapakkaaminen sitoo?

- 1
- 1- 2
- 2- 3
- 3 - 4
- 4 –

9) Mihin aikaan kotiateriat haetaan?

- klo 8 - 9
- klo 9 -10
- klo 10 - 11
- klo 11 - 12
- klo 12- 13
- jokin muu aika, mikä? \_\_\_\_\_

10) Kuka hakee Kotiateriat?

- asiakas itse
- asiakkaan omainen
- kotipalvelu kunnallinen
- kotipalvelu yksityinen
- kuljetusyrittäjä
- joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

11) Minkälaisia kuljetuslaatikoita käytetään?

- styrox- pakkauksia
- comple pet- pinnoitettuja laatikoita
- mustia pinnoitettuja laatikoita
- muovisia kestolaatikoita
- muita, mitä? \_\_\_\_\_

12) Milloin kuljetuslaatikot palautuvat takaisin tuotantotiloihin?

- samana päivänä aamupäivällä
- samana päivänä iltapäivällä
- samana päivänä myöhemmin
- seuraavana päivänä
- muulloin, milloin? \_\_\_\_\_

13) Kuinka kauan palautuvien kestävien pakkausastioiden peseminen kestää päivässä?

- 30 minuuttia
- 30 – 60 minuuttia
- 60 – 90 minuuttia
- 90 – 120 minuuttia
- 120 minuuttia –

14) Kuinka usein kuljetuspakkaukset pestään?

- joka päivä
- joka toinen päivä
- kolme kertaa viikossa
- kerran viikossa
- harvemmin, kuinka usein? \_\_\_\_\_

15) Kuinka kauan kuljetuspakkausten peseminen kestää?

- 30 minuuttia
- 30 – 60 minuuttia
- 60 – 90 minuuttia
- 90 – 120 minuuttia
- 120 minuuttia –

16) Kuka ostaa ateriapakkaustarvikkeet?

- palvelun tilaaja, kunta tai kaupunki
- palvelun tuottaja
- muu, kuka? \_\_\_\_\_

17) Kuka ostaa kuljetuspakkaustarvikkeet?

- palvelun tilaaja, kunta tai kaupunki
- palvelun tuottaja
- muu, kuka? \_\_\_\_\_

18) Kuinka monta tuntia menee kaikkiaan kotiateriaprosessiin päivässä?

- 1 – 2 tuntia
- 2 – 3 tuntia
- 3 – 4 tuntia
- 4 – 5 tuntia
- 5 tuntia tai enemmän

19) Miten kotiateriatilauuskäytäntö keittiössä toimii

- käsin / puhelimen välityksellä
- sähköisesti tilausjärjestelmän kautta
- Muuten, miten? \_\_\_\_\_

20) Kuka ilmoittaa uusista asiakkaista tai muutoksista asiakastietoihin?

- asiakas itse
- kotipalveluun kuuluva henkilö
- kotihoidon ohjaaja tai muu vastaava henkilö
- muu, kuka? \_\_\_\_\_

21) Millaisella aikataululla tilaus- / toimitusjärjestelmä toimii käytännössä?

- riittää kun 1- 2 tuntia ennen ilmoitetaan
- aamupäivällä tiettyyn aikaan mennessä ilmoitettava klo? \_\_\_\_\_
- edellisenä päivänä tiettyyn aikaan mennessä ilmoitettava klo? \_\_\_\_\_
- miten? \_\_\_\_\_

22) Miten asiakaspalautetta saadaan?

- ei mitenkään
- silloin tällöin, Miten? \_\_\_\_\_
- säännöllisesti, Miten? \_\_\_\_\_
- Muuten, miten? \_\_\_\_\_

23) Miten reagoidaan asiakaspalautteisiin?

- ei mitenkään
- saadaan palaute, ei toimita mitenkään
- saadaan palaute, kerrotaan eteenpäin
- saadaan palaute, kerrotaan ja viedään asia eteenpäin esim, esimiehelle
- saadaan palaute, asia käsitellään heti ja ryhdytään toimenpiteisiin
- muuten, miten? \_\_\_\_\_

24) Mitä tekisit toisin? – Muutostarpeita tai ideoita?

---

---

---

---

---

KIITOS VASTAUKSISTA

## KOHDE A

- Aluekeittiö, sairaala:  
työtoimintakeskus, koulut 2, päiväkodit 2, sairaalaosasto, asuntolat 2, kotiateriat,  
henkilöstöruokailu
- 900 lounasta / päivä
- 11 työntekijää
- Työaika klo 06.00 – 18.30, joka päivä
- Hajautettua sekä keskitettyä ruokatuotantoa
- Kotiaterioita noin 60 / päivä
- Kertakäyttöiset kotiateria-astiat, valkeat styrox- annoslaatikot

## KOHDE B

- Aluekeittiö, terveyskeskus:  
terveyskeskuksen osasto, päiväkodit 2, vanhusten palvelutalo, työkeskus, tukipalvelu-  
yksikkö, kotiateriat, henkilöstöruokailu
- 700 lounasta / päivä
- 12 työntekijää
- Työaika klo 06.00 – 17.00, joka päivä
- Hajautettua ruokatuotantoa
- Kotiaterioita noin 40 / päivä
- Muoviset kotiateria-astiat, mustat styrox- annoslaatikot

## KOHDE C

- Henkilöstöravintola, tehdaspaikka
- 150 lounasta / päivä
- 2 työntekijää
- Työaika klo 06.00 – 14.00, maanantai - perjantai
- Hajautettua ruokatuotantoa
- Kotiaterioita noin 28 / päivä
- Kertakäyttöiset kotiateria-astiat, isot mustat styrox- kuljetuslaatikot (ei annoslaati-  
koita)