

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

2011

Janita Kylänpää

ATERIAPALVELUN ASIAKKAIDEN MIELIPIDEKARTOITUS

– Case Salon kaupunki



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Janita Kylänpää

ATERIAPALVELUN ASIAKKAIDEN MIELIPIDEKARTOITUS

-CASE SALON KAUPUNKI

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Salon kaupungin ikääntyneiden ateriapalvelun tämän hetken asiakkaiden mieltymykset nykyisin toimitettavaan lämpimiin aterioihin sekä saada selville heidän mielipiteensä mahdollisista tulevaisuuden muutoksista, joihin saattaa liittyä aterioiden toimittaminen käyttäjälle kylmänä.

Opinnäytetyön aihe tuli sen toimeksiantajalta eli Salon kaupungilta. Salon kaupungin ravitsemispalvelut ovat uudistamassa toimintaansa ja samalla mietitään myös uusia tuotantotapoja ateriapalvelun aterioille.

Teoriapohjana työssä on käytetty ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteitä ja lähtökohtia, eri ruoan tuotantomenetelmien vertailua sekä kyselyä, joka teetettiin syksyn 2011 aikana Salon kaupungin ateriapalvelun asiakkaille.

Kysely lähetettiin postitse ateriapalvelun asiakkaille, kyselyn mukana vastaaja sai palautuskuoren, jossa kysely oli mahdollista palauttaa. Vastausaikaa heille annettiin noin viikko. Vastauksista tehtiin yhteenveto, jonka avulla saatiin selville ateriapalvelun käyttäjien mielipide tämän hetken aterioista sekä mahdollisista tulevaisuuden muutoksista. Kyselystä selvisi, että suuri osa palvelun käyttäjistä on tyytyväisiä ateriapalvelun nykyisiin toimitusprosesseihin. Aterioiden mahdollinen muuttaminen kylmiksi sai vastaajissa esiin muutosvastarintaa. Noin kolmannes vastaajista olisi valmis lopettamaan palvelun käytön, mikäli heille tulevaisuudessa saapuisi vain kylmiä aterioita.

Mikäli tulevaisuudessa siirrytään kylmänä toimitettavaan ateriapalveluun, tulee palvelun tarjoajan kiinnittää huomiota tiedottamiseen ja perehdyttämiseen asiasta, sekä olla valmis perustelemaan tulevat muutokset kattavasti ateriapalvelun käyttäjille sekä heidän omaisilleen.

ASIASANAT

Ateriapalvelu, ikääntyneet, tuotantomenetelmät, kysely

Janita Kylänpää

SATISFACTION SURVEYING FOR MEELS-ON-WHEELS CUSTOMERS

-CASE CITY OF SALO

The objective of this thesis is to find out customer opinions of current meals-on-wheels service customers in the City of Salo. This includes both existing services and opinions about possible future changes that may be associated with cold-delivered meals.

The subject of this thesis came from the client, City of Salo. Salo's catering services are reforming their operations and in the process they are considering new ways to produce and deliver meals to elderly clients.

This thesis is based on literature on special features of nutrition of elderly people, a comparison of different meal production methods and a survey distributed to customers of City of Salo' meal services in November 2011. The survey was sent by post to the customers together with an envelope for returning the survey. Customers of the meals-on-wheels service had about one week to respond to the survey. The responses were summarized and analyzed in order to determine the views of meal service customers on current services and possible future changes.

The survey revealed that most customers are satisfied with the current service and delivery process. A possible change from hot meals to cold meals would be met with resistance from existing customers. Approximately one-third of the respondents said that they would stop using the meal service if the delivered meals were cold ones.

If in the future the City of Salo changes the way of producing meals and starts to provide cold meals instead of hot ones, they should pay attention to information and orientation about the changes, and they should be prepared to justify the changes to the users of meal services as well as their families.

KEYWORDS:

meals-on-wheels service, elderly people, meal production methods, survey

SISÄLTÖ

SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 SALON KAUPUNGIN RAVITSEMISPALVELUT	8
2.1 Tulevaisuus Salon kaupungin ravitsemispalveluissa	8
2.2 Ikääntyneiden ateriapalvelu	9
3 IKÄÄNTYNEEN RAVITSEMUKSEN ERITYISPIIRTEET	10
3.1 Kotona asumisen merkitys ikääntyneelle	10
3.2 Ateriapalvelun merkitys ikääntyneelle	11
3.3 Ikääntyneen ravinnon tarve	12
3.3.1 Ateriapalvelun asiakkaiden ravitsemus	13
3.4 Ruoan sosiaalinen ja psyykinen merkitys	13
4 RUOAN TUOTANTOMENETELMÄT	14
4.1 Cook & Serve	15
4.2 Cook & Chill	16
4.3 Cold Cook	17
5 ASIAKKAIDEN MIELIPITEIDEN KARTOITUS	19
5.1 Kyselylomaketutkimus	19
6 KYSELYN YHTEENVETO	20
6.1 Vastaukset varsinaisiin tutkimuskysymyksiin	25
6.2 Avoimet vastaukset	42
7 POHDINTA	43
LÄHTEET	46

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Ateroiden maun parannus –vapaa sana
- Liite 3. Avoimet vastaukset –vapaa sana

KUVIOT

Kuvio 1. Ruokatuotantoprosessi.	15
---------------------------------	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.	22
Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.	23
Taulukko 3. Vastaajat eri kaupunginosien perusteella.	23
Taulukko 4. Asiakkaiden mielipide aterian annoskoosta.	25
Taulukko 5. Jakaako asiakas aterian osiin ja syökö hän siitä osan myöhemmin.	26
Taulukko 6. Syökö asiakas useampana päivänä samasta ateriasta.	27
Taulukko 7. Aterian lämpötila sen saapuessa asiakkaalle.	28
Taulukko 8. Ruokaileeko asiakas ateriansa välittämästi sen saavuttua.	29
Taulukko 9. Aterian saapumisaika asiakkaalle.	30
Taulukko 10. Aterian saapumisajankohdan sopivuus ruokailun kannalta.	31
Taulukko 11. Aterian saapumisajankohdan mahdollinen muutos.	32
Taulukko 12. Aterian alkonäkö ja sen houkuttelevaisuus.	33
Taulukko 13. Aterian maku.	34
Taulukko 14. Ateriapakkauksen avaaminen.	35
Taulukko 15. Aterian lämmittäminen.	36
Taulukko 16. Ateriapakkauksen avaaminen.	37
Taulukko 17. Aterioiden saapumispäivät.	38
Taulukko 18. Tilauksen jatkuvuus, mikäli kuumat ateriat vaihtuvat kylmiksi.	39
Taulukko 19. Mahdolliset tulevaisuuden toimitustavat.	41

SANASTO

Cook & Serve	Ruokatuotantomenetelmä, jossa ruoka kuumennetaan ja tarjoillaan heti. Ruoka toimitetaan asiakalle lämpimänä. (Seppälä 2008)
Cook & Chill	Ruokatuotantomenetelmä, jossa ruoka kuumennetaan, ja jäähdytetään. Ruoka toimitetaan asiakkaalle jäähdytettynä. (Seppälä 2008)
Cold Cook	Ruokatuotantomenetelmä, jossa ruoka valmistetaan kylmänä ja tarjoillaan asiakkaalle kylmänä. (Seppälä 2008)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Salon kaupungin ravitsemispalvelut. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla ateriapalvelun asiakkaiden mielipide tämän hetken ateriapalvelusta ja sekä kartoittaa heidän toiveitaan koskien tulevaisuuden muutoksia. Tällä hetkellä Salon kaupungin keittiöverkosto on muutosten edessä, eri tuotantovaihtoehtoja vertaillaan, uusien prosessien myötä tulee kiinnittää myös huomiota jo olemassa oleviin palveluihin sekä mahdollisuuteen kehittää ja tehostaa niitä.

Ruokatuotannon haasteellisuuden lisääntyttyä on toimijoiden tulevaisuudessa kiinnitettävä yhä enemmän huomiota tulevaisuuden valmistusmenetelmiin sekä otettava huomioon toiminnoissaan useat näkökulmat, kuten taloudellisuus, tahokkuus ja ekologisuus. Suurimpina haasteina turvalliselle ja terveelliselle ruoanvalmistukselle voidaan pitää nykyisten valmistuslaitteiden kuntoa sekä henkilökunnan osaamista. Ikääntyneille toimitettava ateriapalvelu on myös muutoksen edessä, kun otetaan huomioon alati kiristyvät vaatimukset ruoan mikrobiologisen laadun suhteen. Ikääntyneiden ateriapalvelussa on otettava huomioon elintarvikelain säätelemien rajojen lisäksi myös ikääntyneiden erityispiirteet käyttäjäkuntana.

Opinnäytetyössä tullaan käsittelemään ikääntyneen ravitsemuksen tarpeita ja erityispiirteitä sekä eri ruoan tuotantomenetelmien sopivuutta ateriapalvelun aterioiden valmistusprosesseiksi.

Opinnäytetyöhön liittyen toteutin kyselyn ateriapalvelun tämän hetken asiakkaille. Menetelmänä käytettiin kyselylomaketutkimusta. Kyselylomakkeet lähetettiin 240 asiakkaalla ympäri kaupunkia postitse. Täytetty lomake asiakkailla oli mahdollisuus palauttaa palautuskuoressa, joka oli kyselylomakkeen mukana.

Tutkimustulokset tullaan esittämään opinnäytetyössä graafisesti taulukoiden avulla sekä ne tullaan avaamaan sanallisesti. Tutkimuksen ja teoriapohjan

avulla pyritään löytämään ratkaisu tulevaisuuden muutoksiin mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

Tutkimustuloksista selvisi, että ateriapalvelun tämän hetken asiakkaat kokevat laaja-alaista muutosvastarintaa mahdollisia tulevia muutoksia kohtaan. Jopa kolmannes tämän hetken asiakkaista olisi valmis keskeyttämään palvelun käyttämisen, mikäli ateriapalvelun ateriat muuttuvat kylmänä toimitettavaksi. Näiden ennakoasenteiden poistaminen tulee vaatimaan laaja-alaista tiedottamista palvelun tarjoajan puolesta.

2 SALON KAUPUNGIN RAVITSEMISPALVELUT

Salon kaupungin ravitsemispalvelut ovat osa Salon kaupungin teknisen toimen yksikkö. Ravitsemispalvelut on Salon kaupungin palveluosasto, jonka toiminta alkoi vuoden 2009 alussa, samaan aikaan kun Salon seudulla toteutettiin kymmenen kunnan kuntaliitos. (Salon kaupunki 1.)

Ravitsemispalveluiden tärkeimpänä tehtävänä on järjestää osa Salon kaupungin peruspalveluista. Palveluiden järjestämisessä kiinnitetään erityisesti huomiota tehokkuuteen, taloudellisuuteen, teknologian hyväksikäyttöön sekä henkilökunnan hyvinvoinnin panostamiseen. (Salon kaupunki1.)

Salon kaupungin ravitsemispalveluissa työskentelee noin 140 työntekijää joidenka tarkoituksena on tuottaa päivittäin laadukkaita ravitsemispalveluita jokaisella eri asiakasryhmälle. Salon kaupungin ravitsemispalveluilla on 22 valmistuskeittiötä ja 80 palvelukeittiötä. Päivittäin Salon kaupungin ravitsemispalvelut tuottavat noin 15 000 aterialla reilulle 10 000 asiakkaalle.

2.1 Tulevaisuus Salon kaupungin ravitsemispalveluissa

Salon kaupungin ravitsemispalveluissa eletään tälle hetkellä muutoksen aikaa. Ravitsemispalveluilla on käytössään ohjausryhmä, joka on suunnitellut toimintasuunnitelman vuosille 2009–2015. Tulevaisuuden toimintasuunnitelma sisältää kolme eri tuotantovaihtoehtoa. (Salon kaupunki 1.)

Salon kaupunki on teettänyt selvityksen tulevaisuuden tuotantotapojen eri vaihtoehtoista. Selvityksen on tehnyt Ammattikeittiöiden Suunnittelutoiminto Desing Lime Oy ja se esittää investointikustannuksia vertaillen mahdollisia tulevaisuuden tuotantotapoja seuraavasti (Salminen 2010, 3-4.):

1. Salon kaupungin ravitsemispalvelut jatkavat toimintaansa nykyisellä keittiöverkostolla ja toimintatavoilla

- Keskuskeittiön peruskorjaus tai uuden keskuskeittiön rakentaminen
 - Muissa keittiöissä toteutetaan vain tarpeelliset korjausinvestoinnit
2. Salon kaupunki peruskorjaa/laajentaa keskuskeittiön tai uudisrakentaa vanhan keskuskeittiön
- Nykyisen keskuskeittiön laajennus monitoimikeittiöksi
 - Selvitys siitä, mitkä nykyiset tuotantokeittiöt jäisivät valmistuskeittiöiksi alueellisesti
3. Kaikki Salon kaupungin keittiöt muutettaisiin valmistuskeittiöiksi
- Nykyistä keskuskeittiötä ei laajenneta eikä peruskorjata

Tällä hetkellä taloudellisesti edullisimpana ratkaisuna pidetään kohtaa 1., jossa keskuskeittiö peruskorjataan tai uudisrakennetaan ja muihin keittiöihin tullaan toteuttamaan vain tarpeelliset investoinnit. (Salminen 2010, 18.)

2.2 Ikääntyneiden ateriapalvelu

Tällä hetkellä Salon kaupungin ravitsemispalvelut tuottavat päivittäin noin 400 ateriapalvelun ateriala, jotka valmistetaan ja toimitetaan asiakkaille lämpiminä samana päivänä, pois lukien viikonlopun ateriat, jotka toimitetaan perjantain aterian yhteydessä kylminä. Ateriapalvelun aterioita valmistetaan tällä hetkellä kuudessa eri tuotantokeittiössä alueellisesti ympäri Salon kaupunkia.

Ateriapalvelussa on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista ja sen ruuat on suunniteltu erityisesti kohderyhmän mieltymyksiä ajatellen. Ateriapalvelun ateriatoimitukset asiakkaille hoidetaan päivittäin ulkoistettujen toimijoiden avulla.

3 IKÄÄNTYNEEN RAVITSEMUKSEN ERITYISPIIRTEET

3.1 Kotona asumisen merkitys ikääntyneelle

Omat toimintatavat, oma koti, tuttu asuinalue sekä lähellä olevat palvelut ja liikenneyhteydet ovat osa jokaisen ihmisen päivittäistä elämää. Elinympäristö ja sen tärkeys korostuu erityisesti silloin, kun ihminen ikääntyy ja toimintakyky heikkenee. Tällä hetkellä suurin osa yli 75-vuotiaista suomalaisista asuu edelleen omassa kodissaan. (Ikonen & Julkunen 2007, 10.)

Jotta ihminen pystyisi asumaan mahdollisimman pitkään omassa kodissaan, tulee ottaa huomioon ikääntyneen toimintakyky ja terveys ja pyrkiä luomaan mahdollisimman kattavat palvelut ajatellen näitä piirteitä. Samalla kun kotona asuminen merkitsee ikääntyneelle omaa rauhaa ja valtaa se tarkoittaa myös väistämättä jonkinlaista avuntarvetta. Ikääntyneelle ihmiselle oma koti tarkoittaa itsenäistä elämää, omatoimisuutta, vapautta ja valtaa päättää omista asioistaan. Omassa kodissa asuessaan ikääntynyt kokee saavansa arvostusta, mikä johtuu pitkälti tutusta elinympäristöstä. (Ikonen & Julkunen 2007, 12.)

Jotta pystyttäisiin takaamaan mahdollisimman pitkäaikainen kotona asumisen mahdollisuus ikääntyneille, tulee ottaa huomioon kotihoidon tarve. Kotihoidon avulla ikääntynyt selviää kotona asumisesta ja arjesta. Kotihoito luo myös turvallisuutta ja mahdollisuutta elää omaa elämää tutussa elinympäristössä. Usein kotihoito saavat ikääntyneet ihmiset luovat hoitajansa kanssa luottamuksellisen hoitosuhteen ja he saattavat kokoa jonkin asteista riippuvuutta hoitajastaan. Kotihoidon tarkoituksena on taata ikääntyneille turvallinen elämä omassa kodissaan toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. (Ikonen & Julkunen 2007, 12.)

3.2 Ateriapalvelun merkitys ikääntyneelle

Tulevaisuudessa tullaan pyrkimään yhä vahvemmin siihen, että ikääntynyt saisi asua mahdollisimman pitkään tutussa elinympäristössä omassa kodissaan, samanaikaisesti laitoshoidon vähennetään. Tähän vaikuttaa olennaisesti kaksi tekijää jotka ovat; laitoshoidon kustannukset sekä ikääntyvien oma toive saada asua mahdollisinaan pitkään omassa kodissa. Ikääntyneen toimintakyvyn heikkenemisen myötä myös ateriapalvelusta muodostuu tärkeä osa ikääntyneen kokonaisvaltaista hoitoa. Ateriapalvelun avulla pystytään myös lisäämään ikääntyneiden kykyä pitää yllä omatoimisuutta. (Suominen 2008, 29.)

Yleensä ateriapalvelun ateriat toimitetaan asiakkaalle kotiin lämpimänä, kylmänä tai pakastettuna. Kotiin kuljetettavan aterian ansiosta voidaan ylläpitää ikääntyneen toimintakykyä ja hyvää ravitsemuksellista tilaa sekä tukea kotona asumista. Tutkimusten mukaan suurin osa tämän hetken ikääntyneistä haluaa ateriansa kotiin päivittäin lämmitettynä, mikäli heillä on mahdollisuus ateriapalvelun käyttämiseen. Kylmänä toimitetut ateriat ovat hyvä vaihtoehto, joilla saadaan vähennyttä aterian tuottajan resursseja. (Suominen 2008, 29.)

Ateriapalvelun kuljettajalla on iso rooli ateriantoimitusprosessissa. Usein hän saattaa olla ainut henkilö, joka on asiakkaan kanssa tekemisissä päivän aikana. Kuljettajalta saatetaan kysyä päivän kuulumiset sekä pyytää apua arjen muihin pieniin askareisiin. Osa ateriapalvelun asiakkaista haluaisin keskustella kuljettajan kanssa pidempäänkin, kun taas osa pitää pelkkää aterian toimitusta tärkeimpänä kuljettajan tehtävänä. Näin ollen on tärkeää, että myös ateriapalvelun kuljettajalla olisi perustiedot tuomastaan ateriasta, jotta hän pystyy tarvittaessa vastamaan asiakkaiden kysymyksiin. (Suominen 2008, 29.)

Eriyisen tärkeänä ikääntyneet pitävät sitä, että saavat ateriansa suoraan kotiin toimitettuna. Yleensä he arvostavat eniten ruoan hyvää makua, sen tuttuutta, ja aterian säännöllistä toimitusajankohtaa. Ateriapalvelun avulla varmistetaan, että ikääntynyt asiakas syö ravitsemussuosittelun mukaisesti edes kerran päivässä. (Suominen 2008, 29.)

3.3 Ikääntyneen ravinnon tarve

Ikääntyneen ihmisen ravitsemuksen tavoitteina ovat; hyvä ravitsemustila, riittävät ravintoainevarastot, toimintakyvyn ylläpito ja edistäminen sekä hyvä elämänlaatu. Ikääntyneen ihmisen energian saannin tulee vastata kulutusta, tulee kuitenkin ottaa huomioon, että usein ikääntyneen perusaineenvaihdunnan taso laskee ja hänen liikkumisensa vähentyy, mikä vaikuttaa olennaisesti nautittavan ravinnon määrään. Ikääntyneelle tulee tarjota mieleistä puremis- ja nielemiskykyä vastaavaa ruokaa. Usein ikääntyneen ihmisen ruokahalu saattaa muuttua ja hän nauttii pienempiä annoksia, kuin aikaisemmin. Kuitenkaan esimerkiksi proteiinin ja ravintoaineiden, kuten vitamiinien ja kivennäisaineiden tarve ei vähenny, joten nautittavan ruoan laatuun ja energiasisältöön tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Parhaiten riittävä energian tarve taataan monipuolisella ja vaihtelevalla ruokavaliolla, on perusteltua suositella ikääntyneille vitamiini- ja kivennäisainelisiä. (Suominen 2008, 12.)

Ikääntyneen ihmisen painoindeksin tulisi olla 25-30kg/m². Erityisen haitallista ikääntyneen ravitsemukselle on tahaton laihtuminen sairauksien ja liikkumattomuuden seurauksena. Tahaton laihtuminen vähentää lihasmassan määrää sekä vaikuttaa ihmisen koko ravitsemukselliseen tilaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 155.)

Jokainen ihminen ikääntyy yksilöllisesti. Ikääntyminen tuo mukaan usein myös sairauksia, joidenka seurauksena myös ihmisen toimintakyky heikkenee. Toiminnankyvyn heikkenemisen myötä ihminen tulee varovaisemmaksi oman liikkumisensa suhteen ja näin ollen esimerkiksi kaupassa käynti saattaa muodostua ongelmaksi ikääntyneelle ihmiselle. Kun kaupassa käynti ja ostosten teko vaikeutuu, se vaikuttaa olennaisesti ruokavalion laatuun. (Suominen 2010, 14.)

3.3.1 Ateriapalvelun asiakkaiden ravitseminen

Elintarviketieteiden tohtorin Merja Suomisen tekemän tutkimuksen mukaan tällä hetkellä joka kymmenes kotihoidon ikääntynyt asiakas kärsii vajaasta ravitsemuksesta ja vain noin puolet heistä syö riittävästi päivittäin. Vajaa ravitseminen aiheuttaa ennen aikaista laitoshoidon tarvetta ja lisää yhteiskunnan kustannuksia, näitä pyritään välttämään kotiin toimitettavan ateriapalvelun avulla. (Suominen 2010, 19.)

Tehdyssä tutkimuksessa oli mukana 630 kotihoidon asiakasta kuudesta eri kunnasta. Pääsääntöisesti kotihoidon kodinhoitajat seurasivat asiakkaidensa ravitsemustilannetta. Tämän tutkimuksen mukaan ikääntyneistä vain 40 prosentilla painoindeksi on suositusten mukaan 25:n ja 30:n välissä. Suurin osa tutkimuksen ikääntyneistä kärsi esimerkiksi proteiinien vajeesta, vaikka hän olisikin ollut jopa ylipainoinen. Tässä tutkimuksessa myös kysyttiin kuinka paljon ikääntynyt oikeasti syö ateriastaan ja vain noin puolet syöivät suositellun aterian kokonaan, kolmannes tutkituista söi ateriastaan kolmanneksen tai vähemmän. (Suominen 2010, 19.)

3.4 Ruoan sosiaalinen ja psyykkinen merkitys

Ruokailutilanteet ovat usein ikääntyneen ihmisen päivän kohokohtia. Ruokailu rytmittää päivää ja ylläpitää vuorokausi rytmiä. Ruokailun kautta luodaan ikääntyneelle ihmiselle turvallisuuden tunnetta tarjoamalla hänelle tuttuja ja turvallisia ruokia. Hyvä ruoka ja tuttu ruokailuympäristö tuottavat ruokailijalla sosiaalista ja psyykkistä mielihyvää. Tutun ja turvallisen ruoan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat; hyvä maku, sopiva rakenne ja annoskoko, herkullinen ulkonäkö ja oikea tarjoilulämpötila. (Vanhustyön keskusliitto 2004, 5.)

Ruokailutilanteet ravitsevat ikääntyneen ihmisen mieltä syömiseen liittyvien hyvien kokemusten myötä. Tämän ymmärtäminen on erityisen tärkeää ikääntyneen lähipiirille sekä häntä hoitavalle henkilöstölle. Siisti ja huoliteltu ruokailuympäristö takaavat paremman ruokahalun ja tämä vaikuttaa merkittävästi ikääntyneen ravitsemukseen. Myös ruokailutilanteeseen

käytettävä aika on hyvä ottaa huomioon, koska monet ikääntyneet käyttävät ruokailuun lisääntyneesti aikaa, mikä johtuu hitaasta syömisestä ja esimerkiksi puremiskyvyn heikentymisestä. (Suominen 2008, 20.)

Jotkut ruoat saattavat nostaa esiin hyvinkin voimakkaita tunteita ikääntyneessä, joko hyvässä tai huonossa merkityksessä. Mielikuvat ruokaan ovat usein lähtöisin jo lapsuudesta, tämän takia ikääntynyttä ei saa pakottaa syömään ruokaa, josta hänelle tulee esiin ikäviä muistoja. (Suominen 2008, 20.)

Monille ikääntyneille ruoan merkitys on erilainen, kuin tämän päivän nuorille. Ikääntyneet ovat kokeneet ajan, jolloin ruokaa oli tarjolla niukasti ja tämän vuoksi ruoan jättäminen sekä poisheittäminen saattavat tuntua heistä ahdistavilta. Näin ollen annoskokoon tulisi kiittää aina riittävästi huomiota, mikäli annos on liian suuri, saattaa ikääntynyt jättää sen kokonaan syömättä. (Vanhustyönkeskusliitto 2004, 5.)

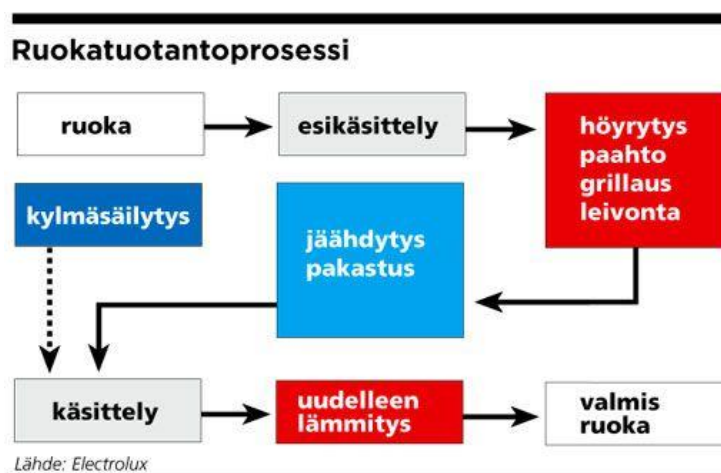
4 RUOAN TUOTANTOMENETELMÄT

Suomalaiset raaka-aineet ja ruoanvalmistuksen monialaisuus asettavat useita haasteita uusien ruokatuotantomenetelmien käyttöönotossa. Haasteita luovat muun muassa toimijan asiakassegmentit, tuottavuus- ja kustannustavoitteet sekä keittiöihin tehtävät investoinnit. Haasteena voidaan pitää myös päätösten tekijöiden ammattitaitoa sekä mahdollisuutta ennakoida tulevaa. (Seppälä 2008, 32.)

Tämän hetken suomalaisessa ruokatuotannossa on vahvasti edelleen käytössä perinteinen Cook & Serve – tuotantomenetelmä. Cook & Serve – menetelmä on saanut viime vuosina rinnalleen kaksi vahvaa tulevaisuuden tuotantomenetelmää. Tällä hetkellä tunnetuin näistä menetelmistä on Cook & Chill -tuotantomenetelmä. Uusimpana vaihtoehtona ruokatuotannolle on tullut Cold Cook eli kylmävalmistus. (Seppälä 2008, 32.)

Etsittäessä tulevaisuuden tuotantomenetelmiä tulee ottaa huomioon kustannustehokas näkökulma. Oleellinen osa kustannustehokasta ajattelua on laitteiden käytön maksimointi, ruoan säilyvyysajan pidentyminen sekä henkilöstöressurssien mitoittaminen oikeaoppisesti. (Seppälä 2008, 32.)

Eri ruokatuotantomenetelmiä vertailtaessa on hyvä kiinnittää huomiota alla olevaan kaavioon, joka on julkaistu Tekniikka & Talous –lehden Internet – sivuilla. Kaavio on alun perin Electroluxin luoma. Kaavio selkeyttää esimerkillisesti eri ruoantuotantomenetelmien vaiheet.



Kuvio 1. Ruokatuotantoprosessi.

4.1 Cook & Serve

Cook & Serve – menetelmä on tämän hetken ruoantuotantomenetelmistä tyypillisin ja sitä käytetään laaja-alaisesti. Cook & Serve – menetelmässä ruoan lämpötilan tulee ylittää +70°C. Lämpötilan tulee olla yli +60°C koko ruoan annostelun, kuljetuksen ja tarjoilun ajan. Tuotantomenetelmän etuna on, että asiakas saa aina tuoreen annoksen syödäkseen. Tuoreen aterian tuoksu on houkutteleva ja aterialla on valmis nautittavaksi heti. (Finlex.)

Cook & Serve – menetelmän heikkouksina voidaan pitää; laitteiden alhaista käyttöastetta, raaka-aine hävikkiä tuotannon eri valmistusvaiheissa sekä henkilöstön resursoinnin vaikeutta. Cook & Serve – menetelmän eri vaiheissa

on nähtävissä selkeästi kuusi eri riskialuetta, jotka ovat; Ruoanvalmistus, lämpösäilytys, ruoan annostelu lämpimänä, ruoan kuljetus lämpimänä, lämpösäilytys sekä ruoan kulutus eli asiakkaan ruokailu. (Seppälä 2008, 32,34.)

Cook & Serve – menetelmällä tuotettu ja tarjoiltu ruoka saattaa heikentää hygieenisen ja mikrobiologisen näkökulman kannalta ruoan lämpösäilytyksen aikana. Asiakkaalle kuumana toimitettu ruoka saattaa useasti olla lämpösäilytyksessä ja kuljetuksessa melkein kaksi tuntia, mikä tarkoittaa sitä, että ateria olisi nautittava heti sen saapuessa. Mikäli ateriaa ei nautita heti sen saapuessa, on se laskettava hävikkiin, koska sen turvallisuutta ei voida enää taata pitkän lämpösäilytyksen vuoksi. Kuumana valmistettava ja tarjoiltava ruoka on sidoksissa päivittäin tiukasti kuljetus- ja ruoka-aikoihin. (Dammert & Martin 2008, 51.)

4.2 Cook & Chill

Cook & Chill – menetelmässä ruoka kypsennetään +80°C ja jäädytetään tämän jälkeen mahdollisimman nopeasti. Ruoan lämpötilan on laskettava 1,5 tunnin aikana alle +3°C. Nopea jäädytys takaa ruoan turvallisuuden ja Cook & Chill – menetelmällä valmistettu ruoka on mikrobiologisesti turvallisempaa, kuin Cook & Serve – menetelmällä valmistettu ruoka. Tämä johtuu siitä, että ruoan kuljettaminen ja tasaisen lämpötilan takaaminen kylmänä on huomattavasti helpompaa, kuin kuumana. (Seppälä 2008, 35.)

Cook & Chill – menetelmän ansiosta aterioiden kuljetus kertoja asiakkaille voidaan supistaa. Cook & Serve – menetelmällä tuotettu ruoka täytyy kuljettaa asiakkaalle välittömästi samana päivänä, kun taas Cook & Chill – menetelmällä tuotettua ruokaa voidaan kuljettaa useampi annos samana päivänä. Tämä takaa merkittävän taloudellisen ja ekologisen säästön. (Seppälä 2008, 35.)

Cook & Chill – menetelmän ansiosta ruoka voidaan valmistaa ja jaella keittiössä sille sopivaan aikaan. Tämä tuo keittiölle merkittäviä säästöjä muun muassa laitteiden ja tilan käytössä sekä lisää henkilöstön työaikojen joustettavuutta.

Myös logistiikassa saadaan aikaan säästöjä, koska useamman päivän ateriat voidaan toimittaa samalla päivällä. Myös ruoan hävikin määrä pienenee, koska jäähdytettyä ruokaa voidaan lämmittää kerrallaan vain se määrä, jos sitä aiotaan käyttää. Cook & Chill – menetelmällä valmistettu ruoka säilyy oikean säilytyslämpötilan avulla käyttökelpoisena kolme päivää. Ruokatuotanto prosessissa mahdollisesti käyneet virheet pystytään Cook & Chill – menetelmässä huomaamaan paremmin ennen lopputuotteet päätymistä asiakkaalle, kuin Cook & Serve – menetelmässä. (Dammert & Martin 2008, 51.)

Siirryttäessä Cook & Chill – menetelmään tarvitsee tuotantokeittiöön tehdä myös investointeja, jotka tosin tuovat pitkällä aika välillä säästöjä kustannuksiin. Valmistuskeittiöt tarvitsevat suuret jäähdytys- ja kylmäsäilytystilat Cook & Chill- menetelmän vuoksi. Myös astiakapasiteetin määrä valmistuskeittiössä lisääntyy, koska valmista tuotetta ei toimiteta asiakkaalle joka päivä. Myös nopea reagointi ruokailijamäärien muuttumiseen vaikeutuu, koska ruoka valmistetaan useasti jo edellisenä päivänä varastoon. (Dammert & Martin 2008, 51.)

Cook & Chill- menetelmällä valmistettu ruoka käy kolme kertaa riskilämpötilassa, mikä lisää ruoan mikrobiologista riskiä merkittävästi. Riskilämpötilan luovat ruoankuumennus, jäähdytys ja uudelleen kuumennus, joidenka ansiosta valmistajalta vaaditaan valmistavien laitteiden tehokkuutta sekä kattavaa omavalvontaa. Cook & Chill – menetelmällä voidaan kuitenkin vähentää riskejä huomattavasti verrattuna Cook & Serve – menetelmään. (Seppälä 2008, 34.)

4.3 Cold Cook

Cold Cook eli kylmävalmistus on tämän päivän uusin vaihtoehto ruoanvalmistusmenetelmiin. Cold Cook on menetelmä, joka vastaa tulevaisuuden haasteisiin. Tänä päivänä ja tulevaisuudessa monet toimijat keskittävät keittiötään yhä suuremmiksi yksiköiksi, ammattitaitoisen

henkilökunnan saaminen vaikeutuu suurten ikäluokkien eläköidyttyä sekä keittiötoimintojen tuottavuuden tarkastelu lisääntyy. Nämä syyt ovat aiheuttaneet muutospaineen myös ruokatuotantoon. Cold Cook – menetelmässä on monia samoja piirteitä, kuin Cook & Chill – menetelmässä, mutta se vaatii erilaisia raaka-aineita ja tuotantotapoja. (Seppälä 2008, 33.)

Cold Cook – menetelmässä ruoan lämpötila on koko valmistusprosessin ajan alue +3°C. Ruokaa voidaan varastoida ja säilyttää enintään kolmen päivän ajan, jonka jälkeen se tulee kuumentaa vähintään +75°C ja tarjoilla välittömästi käyttäjällä. Cold Cook vähentää mikrobiologista riskiä ennestään verrattuna Cook & Serve- ja Cook & Chill – menetelmiin. Cold cook – menetelmän ainut mikrobiologiset riskitekijät ovat ruoan kuumentaminen ja tarjoilu. (Seppälä 2008, 34.)

Cold Cook – menetelmä takaa tasalaatuisen ja turvallisen lopputuotteen lisäksi koko ruoantuotantoprosessin kokonaisvaltaisen laadun parantumisen edellytykset. Tämä tarkoittaa käytännössä, että koko valmistusprosessi on taloudellinen, sen koko toiminta ja dokumentoitu mahdollista myöhempää käyttöä varten, toiminta säästää laiteita sekä siinä on otettu huomioon ekologiset ja eettiset näkökulmat. (Seppälä 2008, 35.)

Ruoan turvallisuus- ja hygienian vaatimusten lisääntyessä on tärkeää, että pystytään tuottamaan entistä jäljitettävämpää ja läpinäkyvämpää ruokaa. Cold Cook – menetelmää kannattaa miettiä yhtenä vaihtoehtona, kun luodaan tulevaisuuden toimintatapoja, koska siinä saadaan yhdistettyä kehittyvä tuotanto sekä laatu ja kustannustehokkuus. Kylmävalmistus on myös vastaus alati lisääntyvään ekologiseen näkökulmaan. (Seppälä 2008, 35.)

5 ASIAKKAIDEN MIELIPITEIDEN KARTOITUS

Opinnäytetyössäni on käytetty menetelmänä kyselyä. Kysely päätettiin toteuttaa syksyn 2011 aikana ja sen avulla pyrittiin kartoittamaan Salon kaupungin ateriapalvelun asiakkaiden mielipiteitä ateriapalvelusta tällä hetkellä. Samalla haluttiin tiedottaa mahdollisista tulevaisuuden muutoksista ja kysyä käyttäjien mielipidettä myös tästä.

Kyselylomaketutkimus päätettiin toteuttaa paperiversiona ja postittaa vastaajille, koska ottaen huomioon vastaajien korkea iän, esimerkiksi tietokoneella toteutettu kysely ei tullut kysymykseen. Kyselylomakkeen mukana postitettiin palautuskuori, jossa vastaajien oli mahdollista palauttaa vastauksensa. Kyselylomakkeeseen liitettiin saatekirje, jossa kerrottiin mitä varten tietoja kerätä, mihin niitä käytetään ja kuka niitä kerää. Vastaajille annettiin myös mahdollisuus kysyä lomakkeesta lomakkeen laatijalta puhelimitse, mikäli he kokisivat sen tarpeelliseksi.

5.1 Kyselylomaketutkimus

Kyselylomaketutkimus on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kyselylomakkeen muoto vaihtelee kohderyhmän mukaan. Kysymyksiä muotoiltaessa tulee olla huolellinen, koska kysymykset muodostavat pohjan kyselylle. Kysymysten tulee olla mahdollisimman yksiselitteisiä ja helposti tulkittavissa olevia. Kyselylomaketta laatiessa tulee ottaa huomioon vastaajien erityistarpeet ja – piirteet, koska mikäli vastaaja ei ajattele samalla tavalla, kuin tutkija tarkoittaa, silloin tulokset saattavat vääristyä. (Aaltola & Valli 2007, 102.)

Kyselylomake aloitetaan taustakysymyksillä, joilla kartoitetaan esimerkiksi vastaajan ikää, sukupuolta tai asuinpaikkakuntaa. Taustakysymysten avulla vastaaja pääsee sisään kyselyyn ja nämä taustakysymykset toimivat usein selvittävinä muuttujina, eli kyselylomakkeen vastauksia voidaan ristiintaulukoida näiden tietojen perusteella. Taustakysymysten jälkeen tulevat johdattelevat

kysymykset, jotka johdattavat vastaajan varsinaisiin kysymyksiin. (Aaltola & Valli 2007, 103.)

Myös tässä kyselyssä päätettiin käyttää johdattelevia kysymyksiä, joissa kysyttiin vastaajan ikä, sukupuoli ja asuinalue. Tämän jälkeen siirryttiin vaiheittaan kysymyksissä eteenpäin niin, että ensimmäiset kysymykset käsittelivät aterian kokoa, seuraavat aterian lämpötilaa, saapumisaikaa ulkonäköä ja makua. Tämän jälkeen vastaajalta kysyttiin ateriapakkaukseen liittyvistä seikoista, jonka jälkeen siirryttiin käsittelemään tulevaisuuden muutoksia. Kysymykset pyrittiin järjestämään mahdollisimman loogisiksi niin, että vastaajan olisi helppo edetä täyttäessään lomaketta. Kyselylomakkeen pohja löytyy liitteestä 1(LIITE 1).

6 KYSELYN YHTEENVETO

Tällä hetkellä ateriapalvelulla on noin 400 asiakasta. Kyselylomakkeita lähetettiin 240 kappaletta, kyselyitä palautui määräaikaan mennessä 105 kappaletta. Kysely päädyttiin lähettämään vain osalle asiakkaista. Tämä siksi, että kysely kattoi kaikki Salon ja Halikon alueen asiakkaat, joita on valtaosa koko ateriapalvelun asiakkaista. Ennen kyselyn lähettämistä pohdittiin myös vaihtoehtoa, jossa kysely olisi lähetetty myös ateriapalvelun asiakkaiden omaisille, jotta olisi saatu laaja-alaisempi käsitys mahdollisten muutosten aiheuttamasta reaktiosta. Tästä suunnitelmasta kuitenkin luovuttiin ja samalla päätettiin keskittyä vain palvelun käyttäjän mielipiteeseen.

Vastaajilta päätettiin kysyä mielipiteitä ruoan laadusta, muun muassa ulkonäöstä ja maukkaudesta, ruokailuun liittyvistä toimintatavoista, kuten aterian nauttimisajankohdasta, ateriapakkaukseen liittyvistä seikoista sekä mahdollisen muutoksen tuomista vaikutuksista heidän tilaukseensa. Kysymykset laadittiin siten, että niistä saataisiin mahdollisimman suuri hyöty suunniteltaessa tulevaisuuden muutoksia.

Ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteitä käytettiin pohjana kysymyksissä, jotka käsittelivät vastaajan ruokailutottumuksia, näkemystä ruoan mausta ja ulkonäöstä sekä annoskoosta. Eri ruoan tuotantomenetelmiä vertaillen saadut tulokset pyrittiin hyödyntämään laadittaessa kysymyksiä, jotka liittyivät aterian mahdolliseen jakamiseen useampaa ruokailukertaa varten sekä aterian saapumisaikaan ja saapumislämpötilaan.

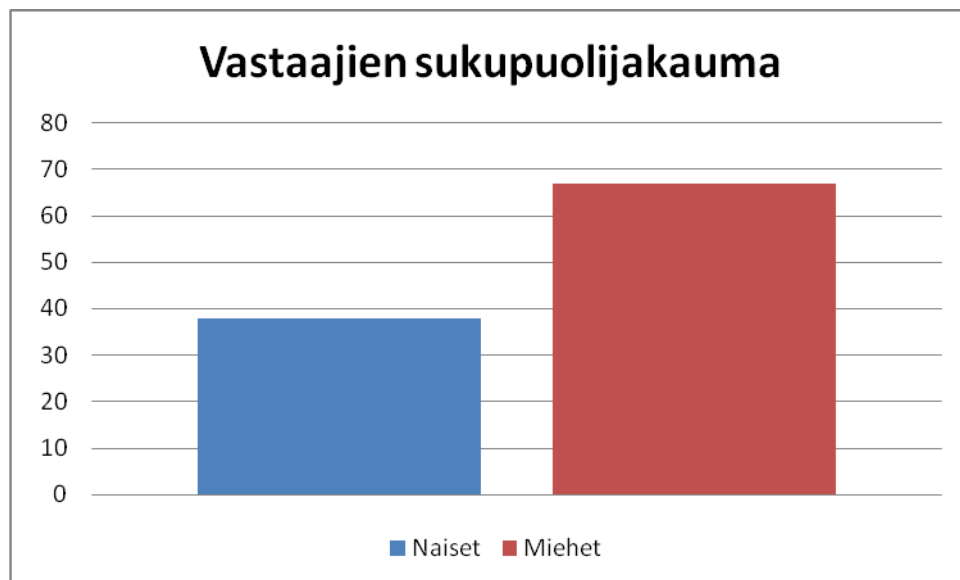
Vastausprosentiksi tuli näin ollen 43,8 %. Mielestäni vastausprosentti on hyvä, kun otetaan huomioon vastaajien ikä, terveydentila sekä vastaamiseen annetun ajan kesto. Vastausprosenttiin vaikuttaa olennaisesti myös kohderyhmän niin sanottu mahdollinen luonnollinen poistuminen. Vastauksia saatiin jokaisesta viidestä eri kaupungin osasta, johon niitä oli lähetetty.

Tutkimus toteutettiin marraskuussa 2011 ja vastaajilla oli reilu viikko aikaa vastata kyselyyn. Vastaajista 38 (36,2 %) oli miehiä ja 67 (63,8 %) naisia. Heistä 16,2 % olivat alle 75 – vuotiaita, 32,4 % olivat 76–84 –vuotiaita. Yli 85 – vuotiaita vastaajista oli 51, 4 %. Vastaajista 60,0 % oli entisen Salon kaupungin alueen asukkaita, 20,1 % oli vanhan Halikon kunnan alueen asukkaita, 9,5 % oli entisen Kuusjoen kunnan alueen asukkaita, 7,5 % oli entisen Perttelin kunnan alueen asukkaita ja entisen Muurlan kunnan asukkaita kyselyyn vastanneista oli 2,9 %.

Vastaukset päätettiin käydä pääsääntöisesti tässä opinnäytetyössä läpi yhtenä kokonaisuutena, koska suuria eroavaisuuksia ei eri asuinalueiden, eri-ikäisten tai eri sukupuolta olevien ihmisten vastauksissa koettu olevan. Tähän vaikuttaa osaltaan se, että Salo ja Halikon alueen ateriapalvelun ateriat lähtevät samasta tuotantokeittiöstä, Kuusjoen ja Perttelin alueen ateriat samasta tuotantokeittiöstä. Muurlan alueen ateriat lähtevät eri keittiöstä, kuin muiden tässä tutkimuksessa mukana olleiden alueiden ateriat, mutta koska vastaus määrä Muurlan alueelta oli melko pieni, verrattuna vastaajien kokonaismäärään päätettiin, ettei sitä tulla käsittelemään suurella roolilla tässä tutkimuksessa.

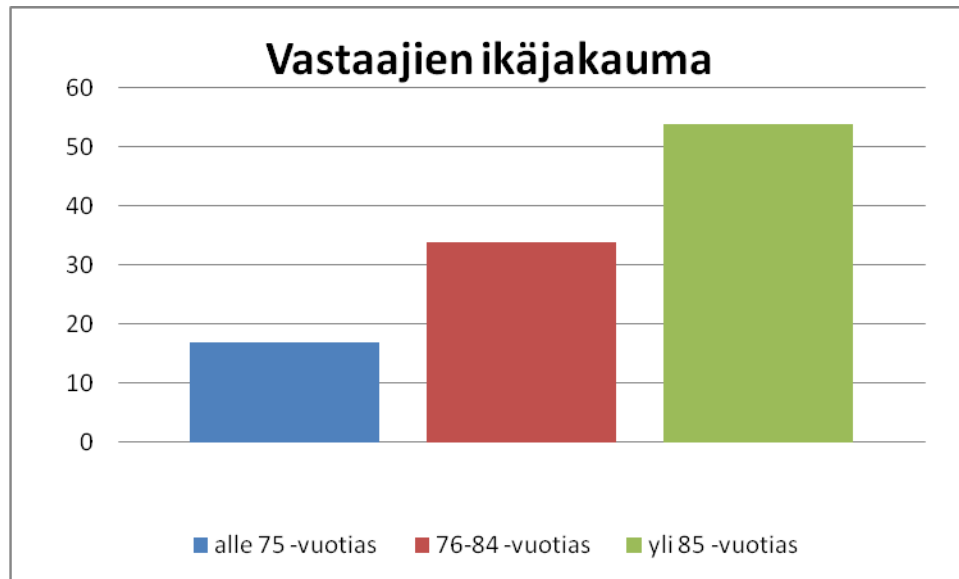
Tutkimuksessa käsitellään siis pääsääntöisesti kahden eri tuotantokeittiön valmistamia aterioita. Nämä tuotantokeittiöt ovat Halikossa sijaitseva

monitoimikeittiö Kimara sekä Kuusjoella sijaitseva valmistuskeittiö, joka toimii Kuusjoen koulun yhteydessä. Monitoimikeittiö Kimara ja saneerattu 2000 – luvulla ja Kuusjoen koulun keittiö on valmistunut vuonna 2009, joten molemmissa keittiöissä on tällä hetkellä ajanmukainen tuotantokapasiteetti. Myös näiden molempien keittiöiden henkilökunta on kouluttanut itseään viime aikoina. Uskon näiden kahden tekijän, henkilökunnan osaamisen ja tuotantokapasiteetin olevan olennainen tekijä, joka vaikuttaa omalta osaltaan ateriapalvelun laatuun ja tämän myötä tutkimuksen tuloksiin.



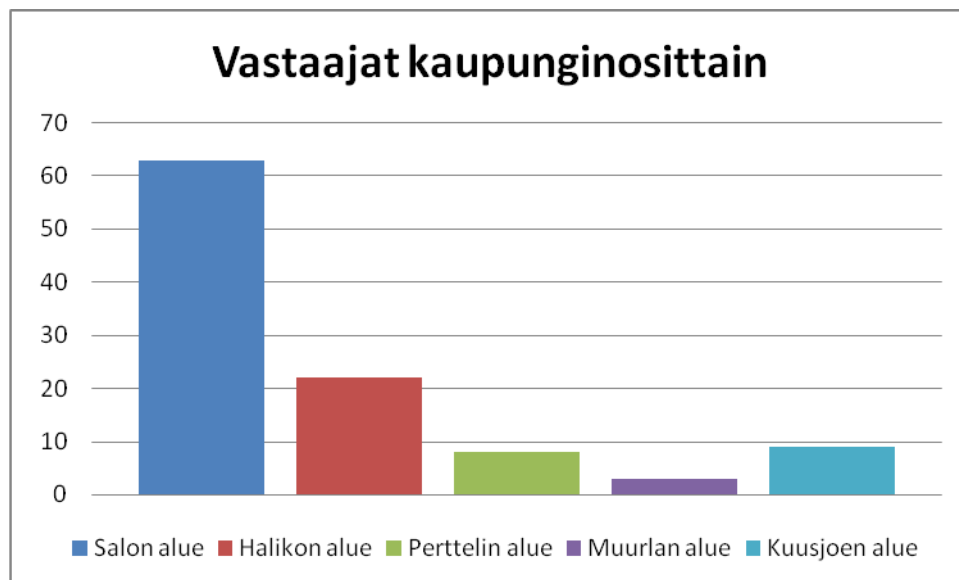
Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Vastaajat jaettiin sukupuolen mukaan mahdollisen ristiintaulukoinnin vuoksi.



Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Ikäjakaumassa pyrittiin ottamaan huomioon ateriapalvelun käyttäjien eri ikäryhmät.

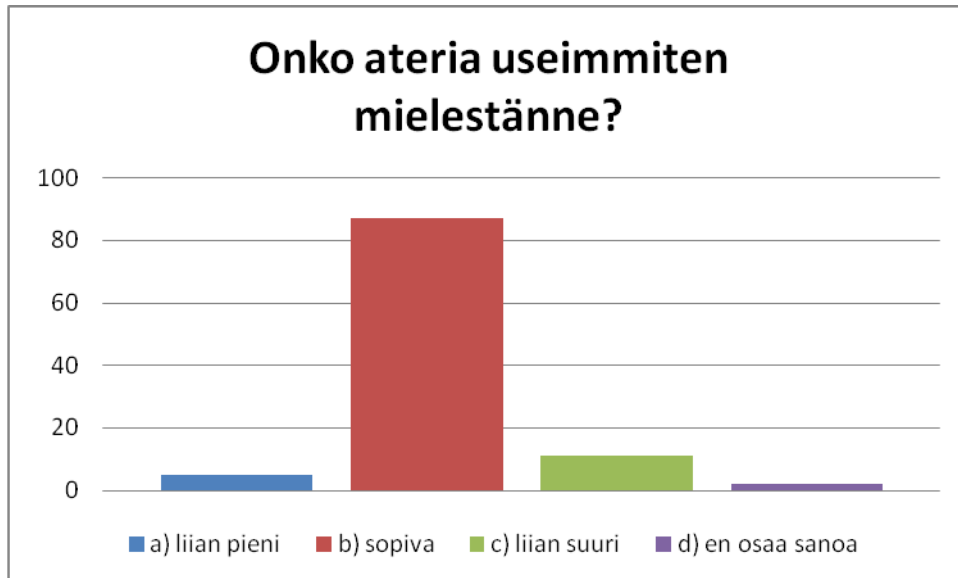


Taulukko 3. Vastaajat eri kaupunginosien perusteella.

Vastaajat haluttiin jakaa ryhmiin eri kaupungin osien mukaan, jotta nähtäisiin eroavatko vastaukset asuinpaikan ja ateriala valmistavan keittiön välillä.

6.1 Vastaukset varsinaisiin tutkimuskysymyksiin

Alla olevat taulukot on tehty kaikkien kyselyyn vastanneiden käyttäjien vastausten perusteella.



Taulukko 4. Asiakkaiden mielipide aterian annoskoosta.

Taulukon 4. mukaan 87 vastaajaa olivat tyytyväisiä ateriansa annoskokoon. 11 vastajaa piti ateriansa annoskoko liian suurena, kun taas 5 vastaajaa oli sitä mieltä, että aterian annoskoko on liian pieni. Vastaajista 2 ei osannut sanoa, onko ateria sopiva, liian suuri vai liian pieni. Kysymyksellä haluttiin selvittää asiakkaiden mielipide ateriapalvelun aterioiden annoskoosta.

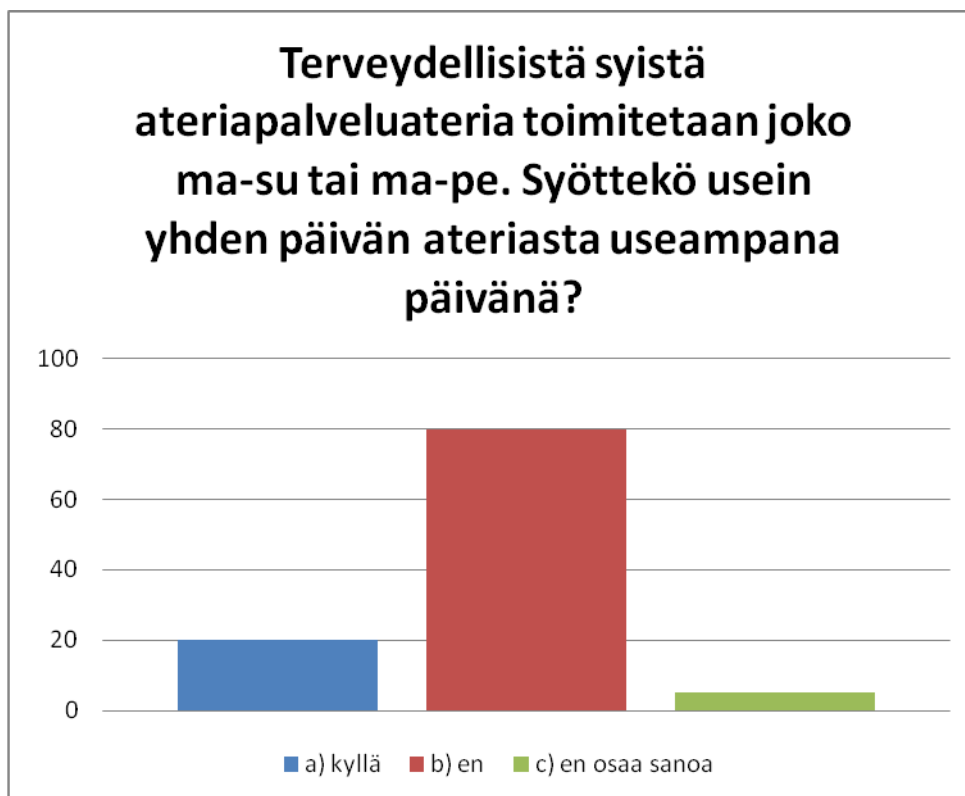
Aterian kokoon on kiinnitetty Salon kaupungin ateriapalvelussa erityistä huomiota, sen jälkeen, kun Salon kaupungissa tapahtui kuntaliitos ja kaikki alueen keittiöt tuli saada toimimaan samoilla toimintatavoilla.



Taulukko 5. Jakaako asiakas aterian osiin ja syökö hän siitä osan myöhemmin.

Taulukon 5. mukaan 59 vastaajaa jakaa ateriansa osiin ja syö siitä osan myöhemmin. Vastaajista 42 nauttii ateriansa yhdessä osassa. 4 vastajaa jätti vastaamatta kysymykseen. Kysymyksellä selvitettiin jakaako asiakas ateriansa osiin ja nauttiiko hän siitä osan myöhemmin.

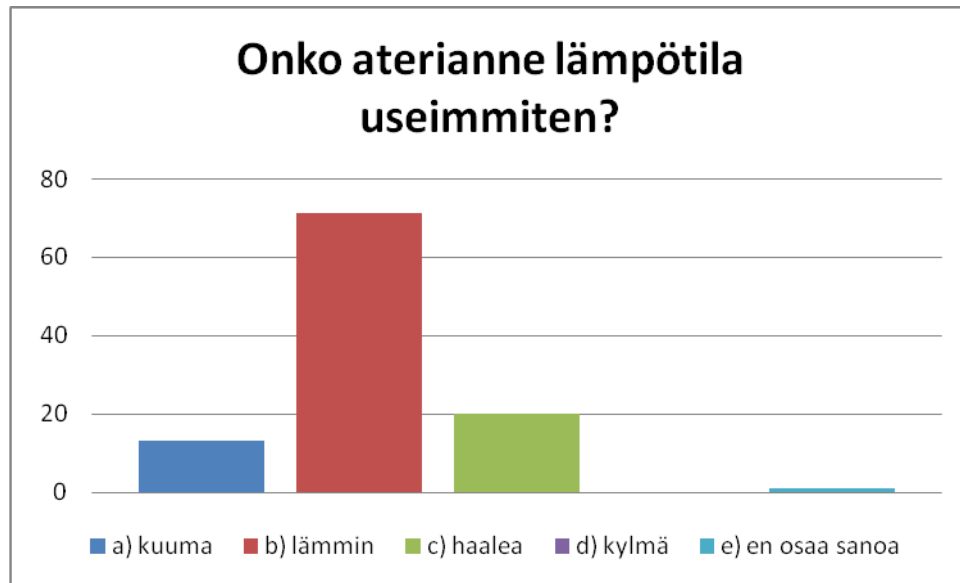
Noin puolet vastaajista jakaa aterian osiin ja noin puolet syö siitä kaiken yhdellä kertaa. On huomattava, että moni niistä, jotka pitävät aterialla sopivan kokoisena jakavat sen silti osiin. Mikäli aterian kokoa pienennettäisiin, saattaisivat nämä henkilöt olla tyytymättömiä annoskokoan, koska he ovat tottuneet syömään samasta aterialla sekä lounaan että päivällisen.



Taulukko 6. Syökö asiakas useampana päivänä samasta ateriasta.

Taulukon 6. mukaan 80 vastajaa ei syö saman päivän ateriasta useampana päivänä. Vastaajista 20 kertoo syövänsä samasta ateriasta useampana päivä. Heistä melkein jokainen kertoi syövänsä samasta ateriasta korkeintaan kahtena peräkkäisenä päivänä. 5 vastajaa ei osannut sanoa syövätkö he samasta ateriasta useampana päivänä. Kysymksen avulla haluttiin tietää syökö asiakas useampana päivänä samasta ateriasta.

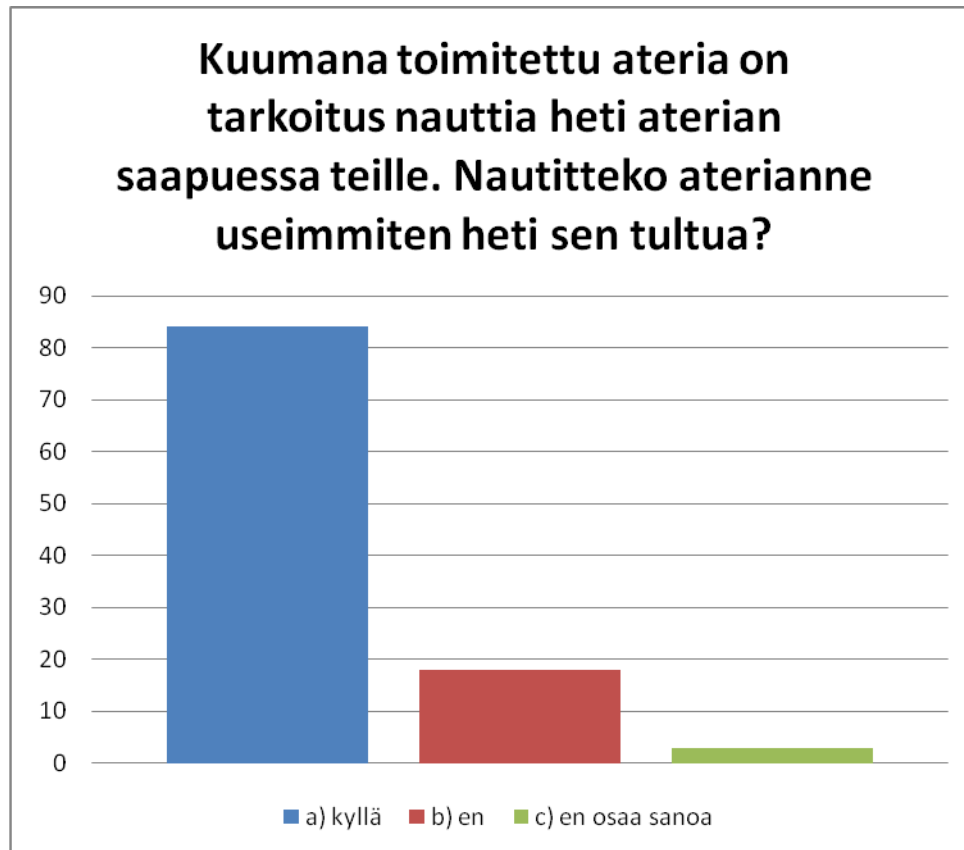
Suurin osa vastaajista syö koko aterian samana päivänä. Tämä on hyvä, koska saapumispäivänä nautittu ateria, joka on toimitettua lämpimänä, on yleensä vielä turvallinen asiakkaan syödä, vaikka elintarvikelaki ei sitä suosittelekaan. Vastaajista 20 syö yhdestä ateriasta useampana päivänä. Nämä asiakkaat kertovat nauttivansa samasta ateriasta pääsääntöisesti kahtena päivänä. Tässä kohtaa on hyvä miettiä, kuka on vastuussa, jos asiakas saa ateriasta ruokamyrkytykseen viittaavia oireita. palveluntarjoajan suositus on, että ateria syötäisiin yhdellä kerralla saman tien sen saapuessa.



Taulukko 7. Aterian lämpötila sen saapuessa asiakkaalle.

Taulukon 7. mukaan 71 vastaajaa pitää ateriaan lämpimänä, kun se sapuu heille. Vastaajista 13 piti ateriansa lämpötilaa kuumana sen saapuessa. Haaleana ateriaansa piti 20 vastaajaa, kun taas 1 vastaaja ei osannut kertoa ateriansa saapumislämpötilaa. Tällä kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan aterian lämpötilaa sen saapuessa asiakkaalle.

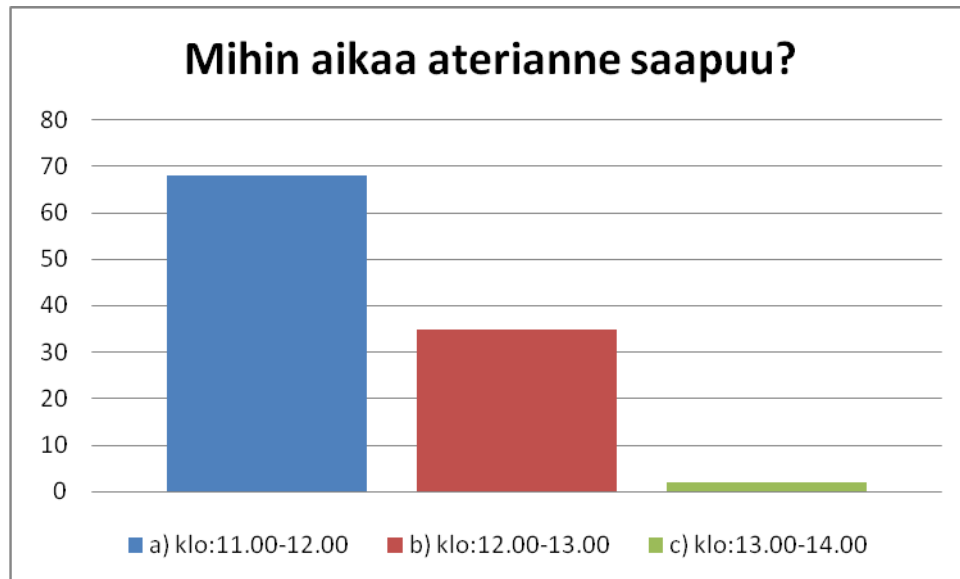
Koska suurin osa vastaajista piti ateriansa lämpötilaa sen saapuessa lämpimänä eikä kuuma voidaan päätellä, että ateriapalvelun aterioiden pakkaus- ja kuljetusprosesseissa olisi parannettavaa. Vaadittavia parannuksia saataisiin aikaa esimerkiksi kiinnittämällä huomiota aterian kuljetuslaatikoihin sekä kuljetusreitteihin.



Taulukko 8. Ruokaileeko asiakas ateriansa välittömästi sen saavuttua.

Taulukon 8. mukaan 84 vastaajaa nauttii ateriansa välittömästi sen saavuttua, kun taas vastaajista 18 ei nauti ateriansa heti sen saavuttua. 3 vastaajaa ei osannut sanoa nauttiiko ateriansa heti vai ei sen saavuttua. Kysymyksen avulla haluttiin tietoa siitä, syökö asiakas ateriansa välittömästi sen saavuttua. Sillä ruokaileeko asiakas heti saatuan aterian on merkitystä, kun mietitään voidaanko tulevaisuudessa siirtyä kylmänä toimitettaviin aterioihin. Kun ateria syödään heti sen tullessa niin se muistetaan varmasti myös syödä. Mikäli aterialla ei tuodakaan joka päivä käykö niin, että asiakas unohtaa syödä lounaan kokonaan?

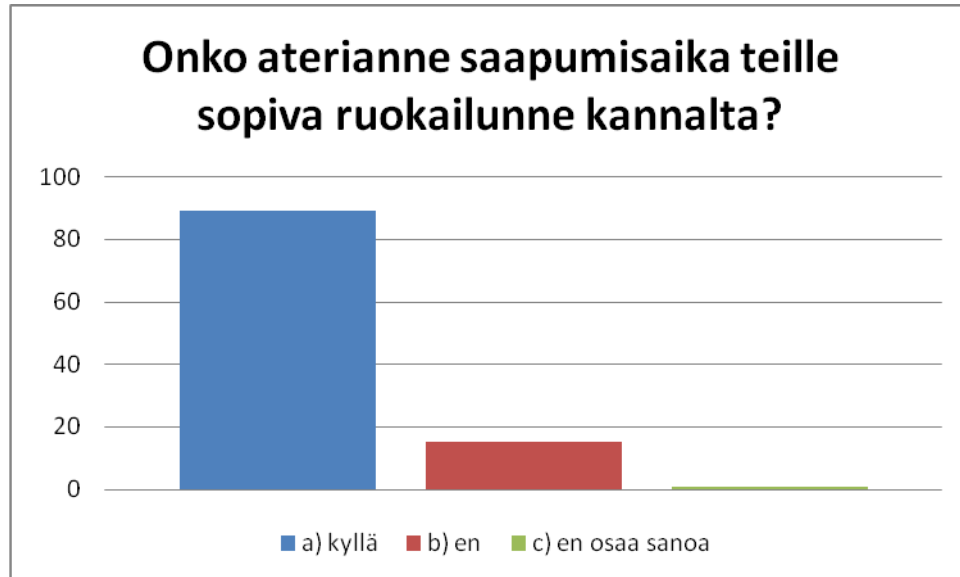
On tärkeää, että asiakas nauttii hänelle saapuneen aterian mahdollisimman pikaisesti sen saavuttua, koska silloin voidaan taata aterian mikrobiologinen laatu. Ikääntyneillä ihmisillä voi myös olla muistihäiriöitä ja kun ateria nautitaan heti sen saavuttua voidaan taata asiakkaan ravitsemuksellinen tarve.



Taulukko 9. Aterian saapumisaika asiakkaalle.

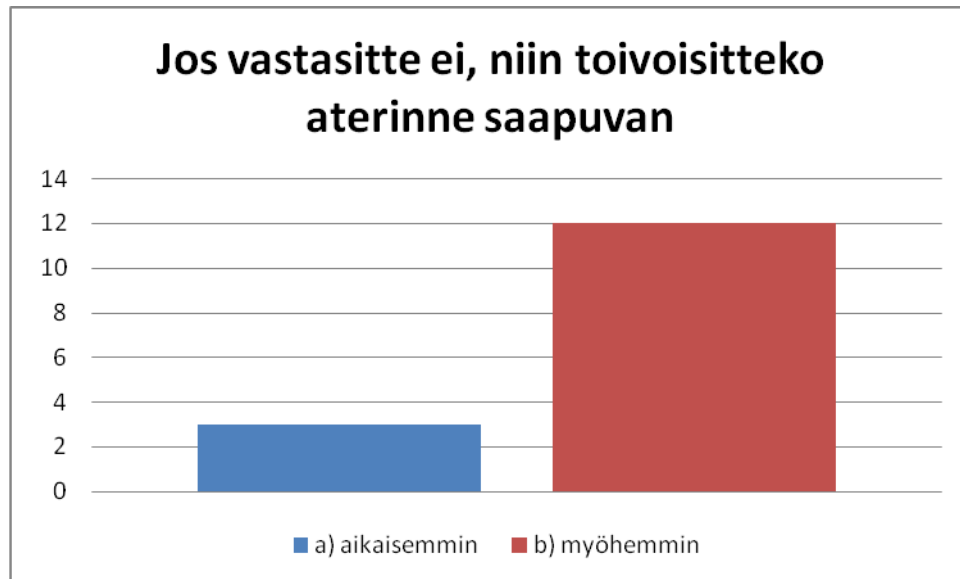
Taulukon 9. mukaan vastaajista 68 sai ateriansa klo: 11.00-12.00, kun taas 35 vastaajista sai ateriansa klo: 12.00-13.00. Vastaajista 2 sai aterian kotiinsa klo: 13.00-14.00. Tämän kysymyksen avulla kartoitettiin nykyisen ateriapalvelun aterioiden saapumisajankohtaa.

Suurin osa vastaajista saa ateriansa arkisin klo: 11.00–12.00 välillä, kolmasosa vastaajista saa ateriansa klo: 12.00–13.00 välillä ja vain murto-osa vastaajista saa ateriansa klo:13–14.00 välillä. On hyvä, että saapumisaika suurimmalla osalla vastaajista on klo: 11.00–13.00, koska ateriapalvelun avulla saadaan rytmitettyä ikääntyneen päivään ruokailuhetki. Oikean lounasajan myötä hahmottuu asiakkaalle myös muut päivän rutiinit.



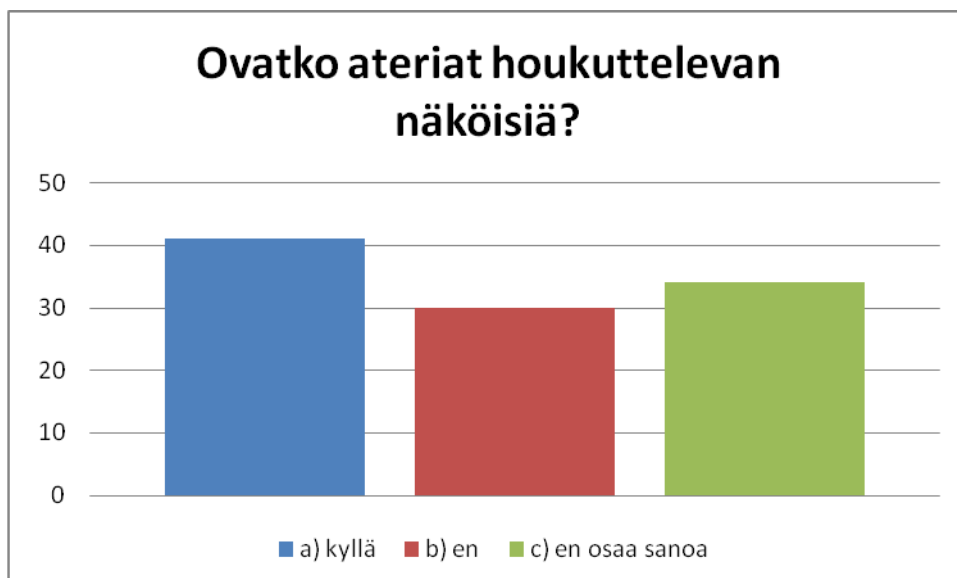
Taulukko 10. Aterian saapumisajankohdan sopivuus ruokailun kannalta.

Taulukon 10. mukaan aterian saapumisaika on sopiva 68 vastaajalla, 15 vastaajaa ei pidä aterian saapumisajankohtaa sopivana ruokailunsa kannalta. 1 vastaaja ei osannut sanoa onko ajankohta heille sopiva vai eikö. Niille, jotka vastasivat tähän kysymykseen ei esitettiin jatkokysymys, jossa tiedusteltiin toivoisivatko he ateriansa saapuvan mieluiten aikaisemmin vai myöhäisemmin, kuin nykyään. Heistä suurin osa toivoi ateriansa saapuvan myöhemmi, kuin nykyään. Kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään onko aterian saapumisaika asiakkaalle sopiva.



Taulukko 11. Aterian saapumisajankohdan mahdollinen muutos.

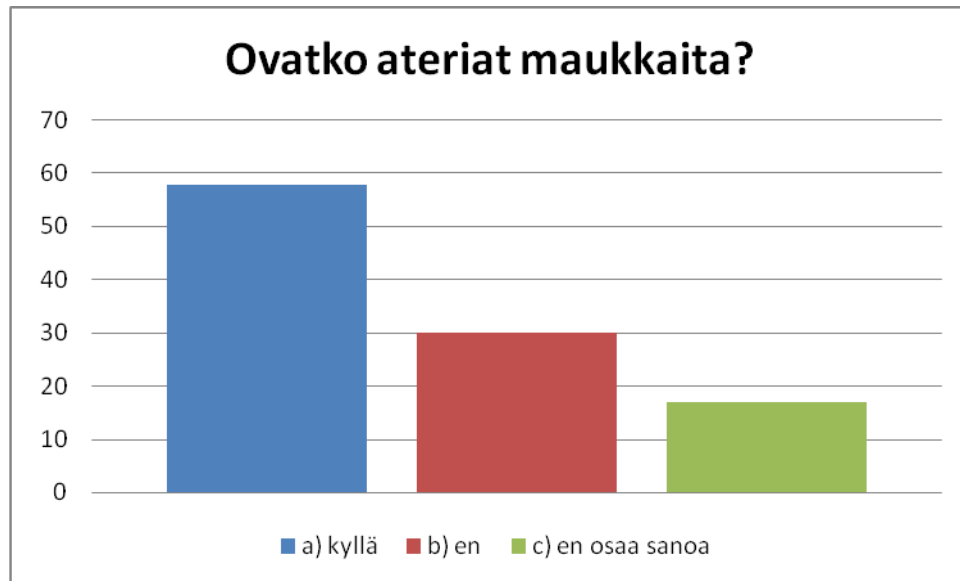
89 vastaaja pitää ateriansa saapumisajankohtaa sopivana. Ne, jotka eivät pidä ateriansa saapumisajankohtaa heille sopivana toivovat pääsääntöisesti ateriansa saapuvan myöhemmin. Syy tähän saattaa löytyä asiakkaan tavasta nauttia lounas aamupäivällä.



Taulukko 12. Aterian ulkonäkö ja sen houkuttelevaisuus.

Taulukon 12. mukaan vastaajista 41 piti aterioidensa ulkonäköä houkuttelevana, 30 vastaajaa taas ei pitänyt aterioidensa ulkonäköä houkuttelevana. 34 vastaajaa ei osannut sanoa ovat ateriat houkuttelevan näköisiä vai eivät. Tällä kysymykselle pyrittiin selvittämään, mitä mieltä asiakkaat ovat aterioiden ulkonäöstä ja houkuttelevuudesta.

Noin vajaa puolet vastaajista pitää aterioita houkuttelevan näköisenä, mutta noin kolmannes ei pidä aterioita houkuttelevan näköisinä. Jopa melkein kolmannes vastaajista ei osannut sanoa, onko ateria houkuttelevan näköinen. Aterian ulkonäkö on asia, johon tulisi kiinnittää nykyistä enemmän huomiota, koska houkuttelevan näköinen ja tuoksuva ateria herättää ruokailijan kiinnostuksen. Osalla ikääntyneistä on valmiiksi huono ruokahalu ja näin ollen ruoan houkuttelevuuteen huomion kiinnittäminen on yhä tärkeämpää. Usein ruokahalu katoaa, jos ateriapakkauksesta paljastuu annos, joka ei ole ulkomuodoltaan houkuttelevan näköinen.



Taulukko 13. Aterian maku.

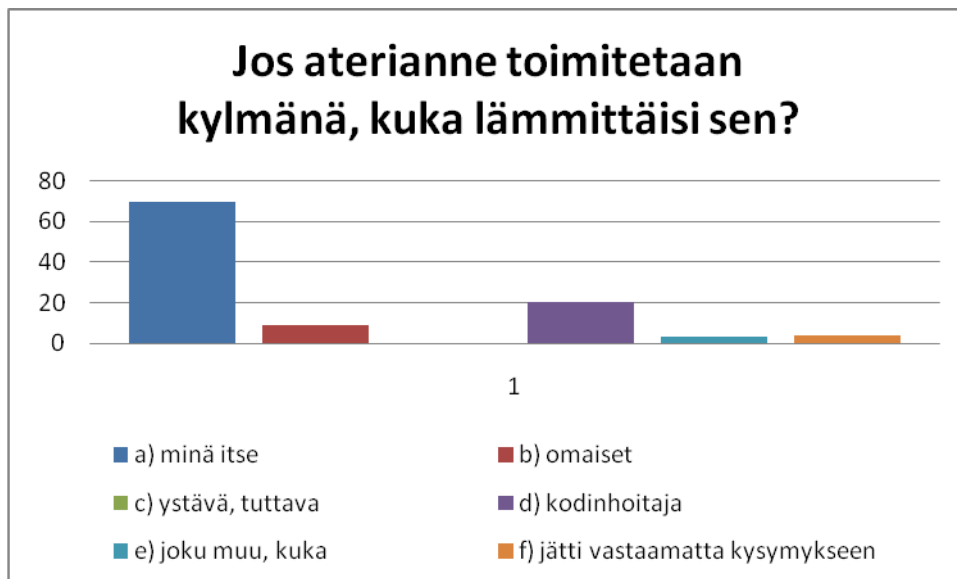
Taulukon 13. mukaan noin puolet vastaajista piti aterioita maukkaina, kun taas vajaa kolmannes vastaajista ei pitänyt aterioita maukkaina. Vastaajista 17 ei osannut sanoa mielipidettään aterioiden maukkauteen. Mikäli kysymykseen vastasi, ettei ollut tyytyväinen ruoan makuun oli myös mahdollisuus vastata avoimesti ja kertoa parannusehdotuksia ruoan makuun liittyen. Suurin osa parannusehdotuksista liittyi maustamiseen. Kysymyksen avulla tiedusteltiin asiakkaiden mielipidettä tämän hetken ruoan mausta.

Mielestäni on hälyttävää, että melkein kolmannes ei pitänyt aterioita maukkaina. Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa mielipiteensä miten he haluaisivat aterioita kehitettävän. Kysymykseen sai vastata omin sanoin. Suurin osa vastauksista koski ruoan maustamista. Vastaukset käyvät ilmi liitteestä 2 (LIITE 2).



Taulukko 14. Ateriapakkauksen avaaminen.

Taulukon 14. mukaa 89 vastaajaa ei tarvitse apua aterian lämmittämiseen, kun taas 10 vastaajaa kokee tarvitsevänsä apua aterian lämmittämiseen. 10 vastaajaa ei osannut sanoa tarvitseeko se apua aterian lämmittämiseen vai eikö. Tällä hetkellä muun muassa ruokakuljettajat avaavat joidenkin asiakkaiden ateriat viedessään ne.



Taulukko 15. Aterian lämmittäminen.

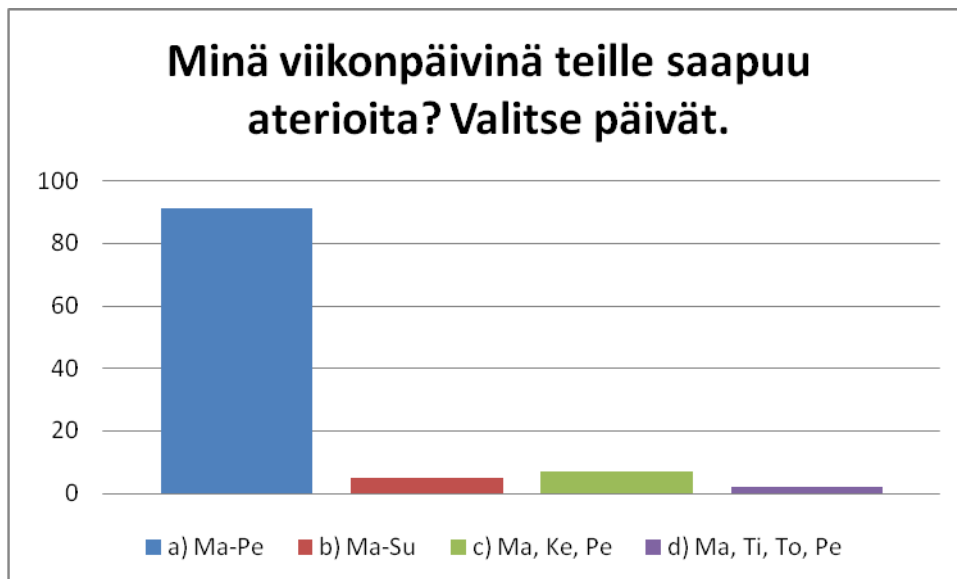
Taulukon 15. mukaan 69 vastaajaa pystyisi lämmittämään kylmän aterian itse. 20 vastaajaa tarvitsisi apua lämmittämiseen kodinhoitajalta, kun taas 9 vastaajaa saisi apua aterian lämmittämiseen omaisilta. 3 vastaajaa tarvitsisi apua joltakin muulta taholta. Yksikään tähän vastausvaihtoehtoon vastannut ei osannut nimetä, keneltä hän apua voisi tarvittaessa saada. 4 vastajaa jätti kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen. Kysymyksen avulla haluttiin tietää, kuin omatoimisia ateriapalvelun asiakkaat ovat ja kuinka moni heistä tarvitsee apua muun muassa aterian lämmityksessä.

On hienoa nähdä, että suurin osa vastaajista on toimintakykyisiä ja näin ollen he pystyisivät lämmittämään kylmänä toimitettavan aterian itse. Suurin osa, niistä jotka tarvitsevat apua aterian lämmitykseen tulisivat tarvitsemaan siinä apua kodinhoitajalta. Tämä lisää olennaisesti kodinhoitajien työtä, koska yleisesti he käyvät asiakkaiden luona aamuisin ja iltaisin muun muassa jakamassa lääkkeitä, kylmien ateriatimitusten myötä heidän tulisi käydä asiakkaan luona myös päivällä. Tässä kohtaa tavoiteltu taloudellinen säästö saattaa jäädä hyvin pieneksi, menoerät saattavat jopa kasvaa. Muina mahdollisina aterian lämmittäjinä vastaajat pitivät omaisia, joista erityisesti nostettiin esille oma puoliso.



Taulukko 16. Ateriapakkauksen avaaminen.

Taulukon 16. mukaan 81 vastajaa ei tarvitse apua ateriapakkauksen avaamisessa. Apua ateriapakkauksen avaamisessa tarvitsee 23 vastaajaa. 1 vastaaja ei osaa sanoa tarvitseko apua ateriapakkauksen avaamisessa. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään saako asiakas ateriapakkauksen itse auki vai tarvitseeko hän siihen apua.



Taulukko 17. Aterioiden saapumispäivät.

Taulukon 17. mukaan 91 vastaajaa saa aterioita viitenä päivänä viikossa (ma-pe). 5 vastaajaa taas saa aterioita seitsämänä päivänä viikossa (ma-su). Tässä kohtaa tulee toki muistaa, että lauantain ja sunnuntain ateriat toimitetaan jo perjantaina. Maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin ateriapalvelun aterioita sai 7 vastaajaa. 2 vastaajaa sai ateriapalvelun aterioita neljänä päivänä viikossa (ma,ti,to ja pe).

Tällä hetkellä suurin osa ateriapalvelun asiakkaista tilaa aterioita joka arkipäivälle, vain 5 vastaajaa ilmoittaa ottavansa myös viikonlopun ateriat eli yhteensä viisi lämpimänä toimitettavaa ja kaksi kylmänä toimitettavaa ateriala. Tässä kohtaa mietin, onko mahdollista, että kysymys olisi pitänyt muotoilla toisenlaiseksi, koska uskon, että todellisuudessa viikonlopun aterioita kylmiä aterioita tilaa useampi asiakas. Näin ollen epäilen, ettei kysymystä välttämättä ole ymmärretty täysin oikein.

Myös pieni osa vastaajista ilmoitti saavansa tällä hetkellä aterioita vain maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin. Ennen kuntaliitosta sen myötä tapahtuneita muutoksia tämä oli mahdollista joissakin vanhoissa kunnissa. Nykyään tällaista tilausmahdollisuutta ei pitäisi enää olla, On toki mahdollista,

että tällaista ateriarhythmiä noudattavat asiakkaat käyvät syömässä tiistain sekä torstaina lounaan jossakin muualla esimerkiksi niillä kaupungin vanhainkodeilla, jotka järjestävät päivätoimintaa ikääntyneille.

Pieni osa vastaajista ilmoitti myös tilaavansa ateriansa neljänä päivänä viikossa, jolloin toimituspäiviksi oli merkitty: maanantai, tiistai, torstai ja perjantai. Myös tässä vaihtoehdossa on mahdollista, että asiakas nauttii keskiviikon lounaan jossakin muualla joka kaupungin tai jonkin muun palveluntarjoajan tiloissa. Osa kotona asuvista ateriapalvelun asiakkaista pystyy myös edelleen valmistamaan itse oman ateriansa, mutta tilaa sen mieluiten ateriapalvelusta, koska ruoanlaittaminen yhdelle tai kahdelle hengelle ei välttämättä ole mielekästä. Saattaa olla myös, että ruoanvalmistaminen vie niin suuren osan päivän energiasta, ettei se ole enää ikääntyessä mahdollista jokapäiväisesti.



Taulukko 18. Tilauksen jatkuvuus, mikäli kuumat ateriat vaihtuvat kylmiksi.

Taulukun 18. mukaan 64 vastaajaa jatkaisi ateriapalvelun käyttöä samaan tapaan, kuin nytkin, vaikka ateriat toimitettaisiin kylminä. 43 vastaajaa ei jatkaisi

aterioiden tilaamista ateriapalvelusta, kun taas 1 vastaaja haluaisi, että heidän tilaamansa ateriat toimitettaisiin kaikki yhdellä kertaa. 6 vastaajaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kysymyksen tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka moni ateriapalvelun asiakas jatkaisi tilaustaan mikäli ateriat tullaan toimittamaan kylmänä. Toki on niin, että tulevaisuuden muutokset eivät tapahdu hetkessä. Realistinen arvio tämän kaltaiselle muutokselle olisi noin 15 – vuotta. Tämän ajan kuluessa moni ateriapalvelun asiakas tulee vaihtumaan. Tulevaisuuden ikääntyneet ovat varmasti tottuneempia niin sanottuun valmisruokaa ja mikrolla tapahtuvaan lämmitykseen, kuin tämän hetken ateriapalvelun asiakkaat.



Taulukko 19. Mahdolliset tulevaisuuden toimitustavat.

Taulukon 19. mukaan vastaajista 69 haluaisin, että ateriat toimitettaisiin kolme kertaa viikossa, mikäli siirryttäisiin kylmien aterioiden toimituksiin. 12 vastaajaa toivoi, että tulevaisuudessa mahdollisesti kylmänä toimitettavat ateriat toimitettaisiin kahdesti viikossa. 24 vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen. Kysymyksellä haluttiin selvittää minkälaisiin toimitusprosesseihin nykyiset asiakkaat olivat valmiita tulevaisuudessa.

Jopa vajaa 25 % vastaajista jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen, mikä voidaan nähdä niin sanottuna pakokeinona. Todennäköisesti vastaaja kokee, että vastaamatta jättämisen avulla hänen ei tarvitse olla mitään mieltä. Tässä tapauksessa suuri vastaamatta jättäminen saattaa johtua siitä pelosta, että

miten käy jos ateriapalvelun ateriat aletaankin toimittaa kylmään. Vaikeutuuko arjesta selviäminen itsenäisesti merkittävästi vanhukselle?

6.2 Avoimet vastaukset

Avoimia vastauksia saatiin jonkin verran. Pääsääntöisesti niissä käsiteltiin tulevaa muutosta ja ruoan tämänhetkistä tilannetta. Osissa lomakkeissa myös asiakkaiden omaiset olivat ilmaisseet huolensa muun muassa oman äidin/isän kotona pärjäämisestä mikäli ateriapalvelun ateriat tulevat tulevaisuudessa kylmänä. Avoimet vastaukset ovat kirjattu liitteeseen 3 (LIITE 3).

Kun otetaan huomioon ikääntyneen ravitsemuksen erityispiirteet, ruoan tuotantomenetelmät ja tämän tutkimuksen tulokset saadaan aikaa paketti, jota tulee tarkastella kriittisesti monesta eri näkökohdasta. Ratkaisua tulevaisuuden ongelmiin joka tyydyttäisi 100 % palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjän mielipiteet ei varmasti sellaisenaan tule olemaan. Muutokset tulevat vaatimaan pitkän prosessin, jonka aikana sopeutumista tullaan vaatimaan molempien osapuolten jokaiselta tekijältä ja muuttujalta.

7 POHDINTA

Tämän työn tekeminen on auttanut minua ymmärtämään ateriapalveluprosessia laaja-alaisesti ja uskon, että opinnäytetyöstäni on myös hyötyä toimeksiantajalle. Tätä työtä tehdessäni asetin tavoitteikseni kokonaisvaltaisen palveluprosessin ymmärtämisen sekä pyrin perehtymään ikääntyneen erityispiirteisiin ravitsemuksen näkökulmasta kattavasti.

Opinnäytetyötä tehdessäni pääsin myös laatimaan kyselyä, jonka avulla selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä nykyisestä palvelusta sekä mahdollisesta tulevaisuuden muutoksista. Kyselyn palautuessa huomasin, että olisin voinut tarkentaa joitakin kysymyksiä vielä paremmin, koska muutamassa kohdassa asiakkaat jättivät kokonaan vastaamatta kysymykseen. Ehkä he eivät olleet löytäneet mieleistään vastausvaihtoehtoa taikka he eivät tienneet miten suhtautuisivat kysymykseen ja sen vastausvaihtoehtoihin. Tämä saattaa johtua siitä, että kysytty aihe saattoi olla vastaajille arka ja vastaamatta jättämisellä kuvattiin paniikkitilaa, jonka kysymys aiheutti.

Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä tämän hetken ateriapalvelun toimintaan. Eniten huomiota tulisi kiinnittää tulevaisuudessa ruoan makuun ja ulkonäköön, koska ne saivat eniten negatiivista palautetta. Jotta ruoan makua ja ulkonäköä voitaisiin parantaa, tulisi kiinnittää huomiota erityisesti reseptiikkaan ja sen vakiointiin. Reseptien kehittelyä varten tulisi luoda työryhmä, joka koostuisi ruoan tekijöistä ja kotihoidon työntekijöistä, niistä ihmisistä jotka konkreettisesti toimillaan vaikuttavat ruoan makuun ja ulkonäköön sekä heistä, jotka päivittäin ovat tekemisessä ikääntyneiden asiakkaiden kanssa. Myös ruokalistan vaihtelevaisuudella voidaan kiinnittää huomiota näihin asioihin. Mikäli tulevaisuudessa asiakkaan on mahdollista valita kahdesta eri ruokalistasta hänelle päivittäin sopivampi vaihtoehto, tullaan tällä parantamaan huomattavasti palvelun laatua.

Kun otetaan huomioon ikääntyneen ravitsemuksen erityispiirteet, ruoan tuotantomenetelmät ja tämän tutkimuksen tulokset saadaan aikaa paketti, jota tulee tarkastella kriittisesti monesta eri näkökohdasta. Ratkaisua tulevaisuuden ongelmiin joka tyydyttäisi 100 % palvelun tarjoajan ja palvelun käyttäjän mielipiteet ei varmasti sellaisenaan tule olemaan. Muutokset tulevat vaatimaan pitkän prosessin, jonka aikana sopeutumista tullaan vaatimaan molempien osapuolten jokaiselta tekijältä ja muuttujalta.

Ruoan tuotantomenetelmien lähtökohdasta katsottuna olisi parhain vaihtoehto ateriapalvelun aterioiden toimittamiselle kylmät ateriat. Joko Cook & Chill- tai Could Cook – menetelmällä valmistettu ruoka on mikrobiologisesti turvallisempaa, kuin Cook & Serve – menetelmällä tuotettu ruoka. Tuotantotapaa muuttamalla saataisiin supistettua myös kustannuksia ruoanvalmistuksesta ja logistisista prosesseista.

Jos katsotaan ikääntyneitä kohderyhmänä sekä heille tuttuja tapoja tullaan huomaamaan, etteivät he ole tottuneet kylmänä toimitettavaan ateriapalveluun. On otettava huomioon, että esimerkiksi Coul Cook – menetelmällä ei pystytä valmistamaan aivan kaikkia ruokia, jotenka tuotantomenetelmän vaihtaminen saattaa karsia myös joitakin ikääntyneille tuttuja ruokia pois ruokalistalta. Koska ikääntyneen ravitsemus on olennaisesti osa ikääntyneen toimintakykyä, olisi hyvä, että ikääntyneelle voitaisiin taata ravitsemussuosituksen mukainen ateriapalvelu jatkossakin. Myös palvelun kautta saatavat päivittäiset ihmiskontaktit ovat hyvin tärkeitä monelle ateriapalvelun asiakkaalle, mikä osaltaan tukee ateriapalvelun päivittäistä tarvetta.

Taloudellisen näkökulman mukaan olisi tietenkin ravitsemispalveluiden kannalta edullista siirtyä kylmänä toimitettavaan ruokiin, koska niiden avulla saadaan vähennettyä kustannuksia tehokkaasti monelta eri osa-alueelta. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että jäävätkö koko kaupungin kustannukset loppujen lopuksi sen alhaisimmiksi, kun kotihoitajien käyntikerrat asiakkaiden luona lisääntyvät, mikä johtuu siitä, että osa asiakkaista tarvitsee apua aterioiden lämmittämiseen. Mikäli aterian lämmitysapua ei voida ikääntyneelle taata

saattaa olla, että hänen toimintakykynsä heikkenee ja näin ollen hän saattaa olla aikaisemmin kokopäivähoitolaitoksen asiakas ateriapalvelun sijaan.

Yksiselitteistä vastausta ei siis ole, mutta uskon, että pitkän ajan työllä muutoksia tullaan saamaan aikaan. Palvelun tarjoajan tulee varata sitä varten riittävästi kapasiteettia tiedottamiseen ja asiakkaiden opastukseen. On tärkeää, että pystytään perustelemaan ne muutokset kattavasti, joita tullaan tulevaisuudessa tekemään.

LÄHTEET

Aaltola, J.; Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Dammert, M.; Martin, C. 2008. Janakkalan ruokapalveluselvytys. Työryhmän raportti. Janakkala: Damico Oy.

Finlex. Viitattu 15.11.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090028>

Ikonen, E-R.; Julkunen, S. 2007. Kehittyvä kotihoito. 1. painos. Helsinki: Edita Prima.

Salminen, M. 2010. Uuden Salon kaupungin keittiöverkkoselvitys- keittiöiden tila-laiteinvestoinnit. Helsinki: Desing Lime Oy.

Salon kaupunki. Viitattu 26.9.2011.

<http://www.salo.fi/toimialoittain/teknisetpalvelut/ravitsemisjapuhtaanapitopalvelut/>

Suominen, M. 2008. Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot -opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. 7. uudistettu painos. Vammala: Ravitsemistarepeuttien yhdistys.

Suominen, M. 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Valtion ravitsemisneuvottelukunta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Seppälä, R. 2008. Ruoan kylmävalmistus – uusi vaihtoehto ruokatuotantoon. Elintarvike ja Terveys-lehti 5-6:2008. 22 vuosikerta. Vammalan kirjapaino Oy.

Taka-Eilola, T. 2009. Ruoka valmistetaan nyt kylmänä. Viitattu 12.12.2011.

<http://www.tekniikkatalous.fi/metalli/ruoka+valmistetaan+nyt+kylmana/a210717>

Valtion ravitsemisneuvottelukunta. 2010. Ravitsemushoito – Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. Helsinki: Valtion ravitsemisneuvottelukunta.

Vanhustyön keskusliitto. 2004. Ravitseminen osana ikääntyneen hyvää hoitoa.
Helsinki: Vanhustyönkeskusliitto.

Kyselylomake

Hei!

9.11.2011

Olen salolainen restonomi opiskelija Janita Kylänpää, opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa restonomiksi. Tavoitteenani on valmistua joulukuussa 2011. Opintoihini liittyen teen opinnäytetyötäni Salon kaupungin ravitsemispalveluille. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa Salon kaupungin ateriapalveluiden asiakkaiden mielipiteitä ateriapalvelusta tällä hetkellä sekä mahdollisista tulevista muutoksista. Vastauksianne tullaan käyttämään opinnäytetyöni pohjamateriaalina. Kaikki vastauksenne tullaan käsittelemään anonyymisti.

Toivoisin teidän vastaavan kyselyyn **21.11.2011 mennessä** ja palauttavan kyselyn postitse oheisessa kirjekuoressa, postimaksu on maksettu valmiiksi puolestanne.

Vastaan mielelläni kysymyksiin, koskien kyselyä.

Ystävällisin terveisin;

Janita Kylänpää

Janita Kylänpää

040-7767863

Arvoisa asiakkaamme

Salon kaupungin keskuskeittiö ja myös muutamat muut valmistuskeittiöt ovat peruskorjauksen tarpeessa, myös uudisrakennusvaihtoehtoja harkitaan. Mittavien peruskorjaus ja uudisrakennushankkeiden yhteydessä arjen työprosessien uudistaminen ja kehittäminen huomioiden uudet ruoanvalmistusmenetelmät on välttämätöntä.

Muutoksiin liittyen kartoitamme asiakkaidemme toiveita, koskien kotipalveluaterioiden tilaus-, toimitus ja valmistusprosesseja.

Rastitkaa sopiva vaihtoehto.

1. Sukupuoli?

- a) nainen b) mies

2. Sukupuoli?

- a) alle 75 –vuotias b) 76-84 –vuotias c) yli 85 –vuotias

3. Asuinalueenne?

- a) Salon alue b) Halikon alue c) Perttelin alue
 d) Perniön alue e) Kiikalan alue f) Suomensjärven alue
 g) Särkisalon alue h) Muurlan alue i) Kuusjoen alue
 j) Kiskon alue

4. Onko aterianne useimmiten mielestänne?

- a) Liian pieni b) Sopiva c) Liian suuri
 d) En osaa sanoa

5. Jaatteko aterian osiin ja syöttekö siitä osan myöhemmin?

- a) Kyllä b) En

6. Terveydellisistä syistä ateriapalveluateria toimitetaan joko ma-su tai ma-pe.
Syöttekö usein yhden päivän ateriasta useampana päivänä?

- a) Kyllä b) En c) En osaa sanoa

Jos vastasitte kyllä, niin moneneko päivänä syötte samasta
ateriasta? _____

7. Onko aterianne lämpötila useimmiten?

- a) Kuuma b) Lämmin c) Haalea
 d) Kylmä e) En osaa sanoa

8. Kuumana toimitettu aterია on tarkoitus nauttia heti aterian saapuessa teille.
Nautitteko aterianne useimmiten heti sen tultua?

- a) Kyllä b) En c) En osaa sanoa

9. Mihin aikaan aterianne saapuu?

- a) Klo: 11.00-12.00 b) Klo: 12.00-13.00 c) Klo: 13.00-14.00

10. Onko aterianne saapumisaika teille sopiva ruokailunne kannalta?

- a) Kyllä b) Ei c) En osaa sanoa

- Jos vastasitte ei, niin toivoisitteko aterianne saapuvan
- a) aikaisemmin
 - b) myöhemmin

11. Ovatko ateriat houkuttelevan näköisiä?

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

12. Ovatko ateriat maukkaita?

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

Jos vastasitte ei, niin kuinka voisimme parantaa aterioittemme makua herkullisempaan suuntaan?

13. Tarvitsetteko apua aterian lämmittämiseen?

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

14. Jos aterianne toimitetaan kylmänä, kuka lämmittäisi sen?

- a) minä itse
- b) omaiset (puoliso, lapset, lastenlapset)
- c) ystävä, tuttava
- d) kodinhoitaja
- e) joku muu, kuka _____

15. Tarvitsetteko apua ateriapakkauksen avaamisessa?

- a) Kyllä
- b) En
- c) En osaa sanoa

16. Minä viikonpäivinä teille saapuu aterioita? Valitse päivät.

- a) Maanantai b) Tiistai c) Keskiviikko
- d) Torstai f) Perjantai
- g) Lauantai h) Sunnuntai

17. Jos ateriat tulevaisuudessa mahdollisesti toimitettaisiin kylmänä?

- a) Tilaukseni jatkuisi samaan tapaan b) Tilaamani ateriat toimitettaisiin kerralla
- c) En tilaisi aterioita ateriapalvelusta

18. Mikäli ateriat tulevaisuudessa mahdollisesti toimitettaisiin kylmänä toimituspäiviä todennäköisesti tulee olemaan

- a) kolme: ma (ma ja ti) ke (ke ja to) ja pe (pe, la ja su) tai
- b) kaksi: ma (ma, ti ja ke) to (to, pe, la ja su).

Kumpi vaihtoehto soveltuu teille paremmin?

- Vaihtoehto a (kolme kertaa viikossa)? Vaihtoehto b (kaksi kertaa viikossa)?

Kiitos vastauksistanne.

Vapaa sana ateriapalvelusta:

Aterioiden maun parannus –vapaa sana

- Mausteita ja suolaa enemmän
- Jauhelihapihvit, kaalikääryleitä, jauhelihasoppaa, kalaa vaan harvoin, muusia nakkeja
- Vähemmän voimakkaita mausteita salateissa ja kastikkeissa
- Oletan, että siihen on jätetty jokaiselle maistamis- ja mahd. suolan lisääminen
- Liikaa maustettu, usein raakaa
- Mutta lisää suolaa ja joskus mausteita
- Selkeyttä saisi olla, eli kastikkeen joukossa on nyt kasvikset, perunat jne. Saisivat olla erikseen nätisti
- Keittoruokia saisi olla enemmän, koska
- Edellisenä päivänä keitetyt perunat eivät ole hyviä
- Lisää suolaa ja mausteita
- Esim. perunamuusin joukkoon astiaan lisättä kastike, koko annos yhtä velliiä
- Mausteilla
- Suolaa enemmän, vähemmän mausteita (käytetyt mausteet väkeviä, muka suolatonta)
- Likaa mausteita
Kaalialliikaa raakana- närästää
Porkkanaraaste liian karkeaa
- Kirjolohesta en oikein välitä. Silakka ja silli hyvää
Joskus monta sitkeää lihaa. Ei hyvä
- Suuret kokonaiset perunat hankalia syötäviä
- Ruoka on liian laitosmaista
- Useammin muusia perunasta, koska ei ole hampaita
- Lisää suolaa
- Sopparuokia saisi olla enemmän esim. liha, peruna, kaali, vihannekset
Makaroonia vähemmän, riisiä enemmän
- Salaatit on pilattu kastikkeella
- Haluaisin enemmän salaattia
- Vähemmän perunaa
Keittoja voisi olla enemmän
Kastikkeet paremmaksi
- Vähän enemmän mausteita ja yrttejä
- Maustamista lisää
Vähäsuolainen ruoka aiheutti natriumtason alenemisen liaksi
- Lisää mausteita
- Mausteita suolaa, sipulia

- Enemmän mausteita
- Jättäkää pahat mausteet pois
- Vähän enemmän mukaan lihaa
Porkkaraaste turhan kuivaa
Kaalipohjaiset salaattit liian yksi puolisia
Enemmän mukaan muitakin vihanneksia
- Mausteet pois. Suolaa riittää
- Lisää suolaa tms.
- Suolaa vähän lisää
- Liian usein perunaa ja kastiketta
- Sipulia ei ole ollenkaan, sitä pitäisi olla enemmän
Lihaliemikuutioita voisi käyttää enemmän
- Voisi maustaa hieman enemmän. Suola, pippuri yms.
- Salaatti ei- kastiketta sentään joskus näytteeksi
- mm. suolaa enemmän!
- Oikein maustettuja
- Vähemmän mausteita
- Maistuu paremmalta esim. posliinilautaselta kuin pahvipurkeista. Kuoriperunat ja kastikkeet sekaisin??
- Ruoka on mautonta, mausteita lisää

Avoimet vastaukset -vapaa sana

- On hyvä, kun saa ruokaa sairauden (ja paljon on lääkkeitä) aikana, eikä pääse itse kauppaa.
Kiitos siitä!
- Joskus ateria on epämääräistä. Aina ei tiedä mitä ruokaa on kuin ei näe. Silloin kun on lohta ruoka on hyvää.
- Ateriapalvelu on huonontunut, autokuski tuo kamalalla kiireellä, ennen toi kotipalvelu, eikä kiireellä, ennen ateriaan kuului leipä ja maito, nykyään ei, miksi? Mitä ruuan tekijät tuumaisivat omasta ruoastaan puolilämpimänä, pahvissa tasaisen harmaana .
Lisukkeen 2dl salaattia ja 2dl jälkiruokaa josta ei aina tiedä mitä jälkiruoka on. Palvelu ja ruoka huononee tasaisesti, miksi? Onko valmistus keittiöllä jotain tekemistä asian kanssa?
(Kimara ennen keskuskeittiö)
- En nyt kehuisi, olen täys tätä kaupungin ruokaa. Olen kyllästynyt.
- Liian paljon maustetta
- Jos ruoka toimitetaan kylmänä asiakas ei kykene varmuudella sitä lämmittämään. Viikonloppuruoka ostetaan muualta ja kotihoito käy lämmittämässä la-su. Syy ikä yli 80v/lähimuistiheikkous/ ei osaa käyttää mikroa /lieden käyttö turvallinen? tai ei! Ollut leskenä vuoden ja vaimo teki kaiken kun mies on monisairas/heikko.
Jos kotihoito pystyy lisäämään kolmannen käynnin vuorokaudessa lämmittämiseen.
Asiakas itse vastasi/tiedot kirjasi ainoa lähisukulainen, joka asuu Turussa ja käy 2-3krt/vko iltaisin/iltapäivisin hoitamassa rutiinit kaupat/pankit jne.
- On hyvä että ateria tulee lämpimänä ja voi heti aloittaa syömisin.
- Ruoka on ollut maukasta, sopivasti maustettua, kuin kotiruoka. Monipuolista oikein hyvää ruokaa.
- Vaihtelua enemmän
- Ei missään nimessä ruokien toimitusta kylmänä!!!
- Ei pastaruokia.
Sipulia voisi myös käyttää ruoissa.
Perunat ja nakkikastike ainut hyvä ruoka.
Silakkalaatikkoa myös ateriavalikoimaan.
Ruokalista olisi kiva saada etukäteen.
- Ateriapalvelu on ollut kiitettävää.
Kiitän ”kovien” vihannesten nestepehmennyksestä!
Toivottavasti saadaan edelleen toimimaan aterian toimitus, lämpö ja laatu!

- Ateriat kohtuulisen maukkaita ajatellen että kyse on laitospöydästä
- Hintansa nähden liian vaatimaton ruoka, hinta: 6,50 €, mukana ei ole maitoa, leipää eikä voita. Ruoka tuodaan kotiin. Ruokasalissa olisi maito, leipä ja voi. Esim. Anisissa maksaa vain 5,50 € ja on todella monipuolista ja maukasta ruokaa.
- Olen kiitollinen että on tällainen palvelu- saa lämpimän aterian omalle pöydälle tuotuna kerran päivässä.
- Ruoka ei ole hyvää on paha haju
- Mikäli siirrytään kylmiin aterioihin, minun on lopetettava, sillä kylmiä saan varastoon kaupastakin. Näkövammaisena lämmin ateria on todella tärkeä.
- Olen ollut hyvin tyytyväinen ja kiitollinen palvelusta!
- Ruoka tuotava kuumana joka päivä. Ja kun se syödään heti se muistetaan myös syödä. Jos ruoka tuodaan kylmänä vain muutamana päivänä viikossa, ei muistisairas ihminen muista/ymmärrä sitä lämmittää.
- Ruuan maussa ja ulkonäössä parantamisen varaa, vanhuksille tuleva ruoka pitäisi olla ravitsevaa (ei makaronilaatikko tai makkararuokia)!
- Kiusaukset voisivat olla parempia ja ruokaisampia; ei pelkkää perunaa
- Toivottavasti ruoka tuodaan tulevaisuudessakin lämpimänä. Ruuan tuominen on päivän kohokohta! Kari on päivän pelastus.
- Äitini pitää keitoista. Muu ruoka ei houkuttele syömään? paljon perunaa, muutama porkkana+ lisukkeet ei lihaa juuri näy
Kastike on kun jauhovelli?
- Kiitos
- Ruoka on parempaa kuin alussa (n.2v sitten). Salaatit olisivat hyviä, mutta kastike pilaa ne.
- Perjantaina tuoraan lauantainen ja sunnuntainenkin ateria. Haluan että ateriapalvelu toimii samanlaisena kuin tähänkin asti
- Ei kylmä toimituksia
Ateriat lämpiminä joka päivä
- En pitäisi lainakaan siitä, että ateriani tulisivat kylminä. Varmasti sen huomaisi maussa. Lisäksi voisi tulla säilytysongelmia.
- Leipää saisi myös olla, vaikka (piimälimppu) ja maito.
- Olen ollut tyytyväinen
- Aterioiden pitää tulla kuumana koska muuten se ei palvele asiakkaita
Enemmän valinnan vapautta tiluspäiviin. Esim. joka toinen päivä
- Puuroja enemmän.
- Mieluimmin tulisi jatkossa viitenä päivänä viikossa. Ja perjantaina olisi hyvä tulla viikonlopun ateriat.
- Ruoka on maukasta ja monipuolista. Kuljettajat ystävällisiä. Kiitos.
- Omaisen kommentti: lämmin ateria edes kerran päivässä on aivan ehdoton kuka sen kävisi lämmittämässä ruoka-aikana. Vaatisi ylimääräisen käynnin kodinhoitajilta, jotka nyt käyvät aamulla ja illalla tuomassa lääkkeitä. Ei pääateriaa kuulu syödä enne klo 9.00 eikä myöskään klo 19.00 jälkeen. Muistisairas ei itse

ruokiaan lämmitä. Ei kyllä edistä kotona pärjäämistä jos lämmin ruoka loppuu. Ja kotonahan pitää pärjätä kun laitospaikkoja ei ole. Jos tällä on tarkoitus säästää niin metsään taas mennään

- Haluaisin että joka päivä tuodaan lämpimänä (tytär haastatellut ja täyttänyt kyselyn)
- Salaatit ovat karkeita, etenkin kaalisalaatti
Ruoka on yleensä hyvää!
- Olen tyytyväinen
- Olen ollut niin lyhyen ajan mukana tässä palvelussa, mutta ollut tähän erittäin tyytyväinen- muutoksen tullen pitää sitten ajatella uudelleen.
Toivon sinulle menestystä opinnoissa ja elämässä eteenpäin
- Ei vaihtoehtoja. Nykyinen käytäntö hyvä= suht hyvä. Ja toimii mielestäni aika hyvin. Oikein hyvin nykyinen toimii. Hyvä!
- Kaikki hyvin, mutta enemmän mustaamakkaraa!!
- Kuljettajat ovat ystävällisiä, hakevat jopa postin jos talvella on liukasta. Mukavia poikia ainakin Vaskion suunnalla. Terv. Aili 91v
- Ateriapalvelu toimii parhaiten juuri näin, kuin se tällä hetkellä on. Kyllä vanhustenkin pitäisi saada lämmin ateria ja joka päivä
- La ja su ruoat tulevat muualta ainakin toistaiseksi
- Entisellään pysyminen toivottavaa. Jakajapoijat mukavia
- Kiitos hyvää ja vaihtelevaa.
- Olen tyytyväinen aterioiden toimittamiseen
Toivon jatkuvan samaan tapaan
- Toimii oikein hyvin. Kiitos
- Tuoajat mukavia
- Kiitos kyselystä, tällähän ei ole merkitystä esim. palveluun, aterian ja tarjonnan paranemiseen, vanhuksista yms. säästetään, kunhan kysellään, eihän kuntalaisten mielipiteillä ole merkitystä.