
TERVEYSVALVONNAN PROSESSIEN KEHITTÄMINEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN POHJALTA



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Bio- ja elintarviketekniikan ko

Visamäki, 23.3.2012

Susanna Salokangas



Bio- ja elintarviketekniikan ko
Hämeenlinna

Työn nimi Terveysvalvonnan prosessien kehittäminen asiakastyytyväisyys
kyselyn pohjalta

Tekijä Susanna Salokangas

Ohjaava opettaja Tuija Pirttijärvi

Hyväksytty _____ . _____ . 20 _____

Hyväksyjä



VISAMÄKI

Bio- ja elintarviketekniikan koulutusohjelma

Tekijä	Susanna Salokangas	Vuosi 2011
Työn nimi	Terveysvalvonnan prosessien kehittäminen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta	

TIIVISTELMÄ

Tässä työssä laadittiin ja toteutettiin Pohjois-Satakunnan peruspalveluliikelaitos kuntayhtymän (PoSan) ympäristöpalveluiden elintarvikevalvonnan asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakastyytyväisyyskysely suunnattiin elintarvikealan toimijoille. Tavoitteena oli selvittää onko elintarvikevalvonta palveluna tasa-arvoista, laadukasta ja nopeaa.

Kysely suoritettiin kirjekyselynä touko-kesäkuulla 2010.

Kyselyyn valittiin 55% elintarviketoimijoista, vastauksia saatiin 91 kpl.

PoSan elintarvikevalvontaa arvioitiin mm. luotettavaksi, sujuvaksi ja henkilökunnan palveluasennetta ja vuorovaikutustaitoja hyväksi.

PoSan elintarvikevalvonta oli asiakkaiden mukaan laadukasta, tasapuolista ja nopeaa mutta kallista.

Useissa kommentteissa asiakas ilmoitti toivovansa koulutusta ja neuvontaa lainsäädännöstä ja uusista ohjeista, mutta koulutus ei kuulu terveystarkkailun perustehtäviin. Kyselyn perusteella päätettiin kehittää internetsivustoja ja mahdollisesti järjestää esimerkiksi pienimuotoisesti koulutustilaisuuksia kohdennetulle ryhmälle.

Avainsanat Elintarvikevalvonta Terveystarkkailu, Asiakastyytyväisyys, Kyselytutkimus

Sivut 34 s. + liitteet 13 s.



Visamäki
Biotechnology, and Food and Drink Technology Degree Program

Author	Susanna Salokangas	Year 2011
Subject of Bachelor's thesis	The development of health surveillance processes based on the results of a customer satisfaction survey	

ABSTRACT

This research project was designed to deliver a customer satisfaction survey for Pohjois-Satakunta peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä(PoSa), which is a service provider of basic health services across several municipalities, and specifically for the environmental services department's food control and monitoring unit.

The customer satisfaction survey was directed to operators in the food and drink industries. The aim of the survey was to establish whether food control and monitoring services are provided equally and are of good quality and delivered efficiently.


The customer satisfaction survey was conducted as a postal questionnaire during May to June 2010. Fifty-five percent of the food and drink industry operators were selected to participate in the survey, and a total of 91 responses were received.

The food control and monitoring services of PoSa were assessed to be, among other things, transparent and straightforward, and the approach and interactions of the customer service staff were good. The results of the survey showed that customers' experience of PoSa food control and monitoring are of good quality, equal and timely, but that they are expensive.

In the comment section of the survey many participants expressed their wish for training, legal advice and updated guidelines, however, training is not part of food control and monitoring services. Based on the survey results, a decision was made to develop the internet site further and, for example, potentially organise small training sessions for targeted groups.

Keywords Food control and monitoring, health surveillance, customer satisfaction, survey

Pages 34 p. + appendices 13 p.



SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	YMPÄRISTÖTERVEYDENHUOLTO, SEN OSA-ALUEET JA TEHTÄVÄT	1
2.1	Valvonnan suunnitelmallisuus ja maksullisuus.....	2
2.2	Elintarvikevalvonta ja sen tarkoitus	3
2.3	Tarkastuksen sisältö ja siitä tehtävä pöytäkirja	3
3	LAATU ELINTARVIKEVALVONNASSA	5
3.1	Palvelukäsite.....	6
3.2	Asiakaskäsite.....	7
3.3	Asiakastyytyväisyys	8
3.4	Laatu yrityksessä.....	9
3.4.1	Toimiva työyhteisö.....	10
3.5	PoSan terveystarkastuksen laadulliset tavoitteet	10
4	ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELY JA SEN TAVOITTEET	11
4.1	Asiakkaiden tavoittaminen.....	11
5	KÄYTETTÄVÄN MENETELMÄN KUVAUS.....	12
5.1	Kyselylomake ja sen laadinta.....	13
5.2	Toteutus ja aineiston käsittely.....	14
6	TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU	15
6.1	Kyselyyn vastanneiden yritysten taustatiedot	15
6.2	PoSan elintarvikevalvonnan taso	17
6.3	Tarkastuspöytäkirjojen laadinta ja niiden ymmärrettävyys	18
6.4	Elintarvikevalvonnan internetsivujen kehittäminen.....	19
6.5	Elintarvikevalvonnan tärkeimmät ominaisuudet ja sen parantaminen.....	20
6.6	Elintarvikevalvontaan liittyvät väittämät	23
7	PÄÄTELMÄT ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYSTÄ JA TULOSTEN PERUSTEELLA TEHTÄVÄT MUUTOKSET TYÖYHTEISÖN TOIMINTAAN.....	31
7.1	Pietarsaaren sosiaali- ja terveystarkastuksen ja PoSan elintarvikevalvonnan asiakastyytytyvyyden vertailua	32
8	TYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN	34
	LÄHTEET	35



-
- Liite 1 Suurtalouden tarkastuslomake
 - Liite 2 Ohjeelliset tarkastusmäärät ja -ajat
 - Liite 3 Asiakastyytyväisyyskysely -lomake
 - Liite 4 Asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaiden antamat kommentit



1 JOHDANTO

Ympäristöterveydenhuollossa on tapahtunut viime vuosina suuria muutoksia. Lainsäädäntö on muuttunut ja valvonnasta on tullut suunnitelmallista ja maksullista. Laki ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueesta (410/2009) on pakottanut kunnat seudulliseen yhteistyöhön. Ympäristöterveydenhuollossa on oltava käytettävissä vähintään 10 henkilötyövuotta ja väestöpohjan tulee olla vähintään 20 000 asukasta.

Ympäristöterveydenhuollon tarkoituksena on taata asiakkailleen terveellinen ja turvallinen elinympäristö. Ympäristöterveydenhuoltoon kuuluvat terveydensuojelu, eläinlääkintähuolto, kemikaalivalvonta, tuoteturvallisuusvalvonta, tupakkalain mukainen valvonta sekä elintarvikevalvonta.

Vuonna 2010 seitsemän kuntaa (Kankaanpää, Karvia, Honkajoki, Siikainen, Jämijärvi, Pomarkku ja Merikarvia) ostivat ympäristöterveydenhuollon palvelut Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitos kuntayhtymältä, PoSalta. Tilastokeskuksen mukaan alueen maapinta-ala on 2947 km² ja väkimäärä 26158.

Tässä opinnäytetyössä suunniteltiin ja toteutettiin asiakastytyväisyyskysely PoSan valvonta-alueen elintarvikealan toimijoille; kioskeille, pakkaamoille, suurtalouksille, myymälöille, teollisuudelle, jakelukeittöille ja ravintoloille. Alkutuotantopaikoille kyselyä ei suunnattu. Toukokuulla 2010 Tervekuu tietokannassa, joka on terveystalvonnassa käytössä oleva asianhallintajärjestelmä, oli 331 kyselyyn sopivaa elintarvikealan toimijaa.

Asiakastytyväisyyskyselyn vastausten perusteella pyrittiin saamaan tietoa siitä, miten asiakkaat palvelun kokevat, onko palvelu ollut tasa-arvoista, laadukasta ja nopeaa. Tulosten perusteella arvioitiin onko valvontaa syytä muuttaa ja jos, niin miten.

2 YMPÄRISTÖTERVEYDENHUOLTO, SEN OSA-ALUEET JA TEHTÄVÄT

Ympäristöterveydenhuollon tehtävänä on suojella ihmisten ja eläinten terveyttä turvaamalla terveellinen elinympäristö.

Kunnan on järjestettävä ympäristöterveydenhuollon palvelut alueellaan sen mukaan, mitä ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueesta annetusta laissa (410/2009) säädetään.

Ympäristöterveydenhuollosta säädetään terveydensuojelulaissa (763/1994), elintarvikelaissa (23/2006), kemikaalilaissa (744/1989), tupakkalaissa

(693/1976), kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetussa laissa (75/2004) ja eläinlääkintähuoltolaissa (765/2009).

Ympäristöterveydenhuollon yhteisessä valtakunnallisessa valvontaohjelmassa vuosille 2011-2014 (Evara 2010) todetaan valvonnan tavoitteista ja menetelmistä seuraavaa: ”Valvonnan tavoitteena on varmistaa ympäristöterveydenhuollon lakien noudattaminen toiminnanharjoittajia ja kuluttajia neuvomalla ja ohjaamalla, tekemällä tarkastuksia, ottamalla näytteitä, käyttämällä hallinnollisia pakkokeinoja, antamalla lausuntoja ja varautumalla erityistilanteisiin. Viralliseen valvontaan käytettäviä valvontamenetelmiä ja -tekniikoita ovat esimerkiksi omavalvontajärjestelmän arviointi, tarkastustoiminta, seuranta, henkilöstön haastattelut sekä toimijan mittaustulosten lukeminen ja todentaminen viranomaisen omien laitteiden avulla. Valvontaviranomaisen on seurattava, että toimija myös poistaa epäkohdat. Epäkohtien korjaamisesta ja aikatauluista sovitaan toimijan kanssa ja valvontakirjanpitoon merkitään, kun toimija on toteuttanut korjaukset. Tarvittaessa valvontaviranomainen ryhtyy hallinnollisiin pakkokeinoihin epäkohtien korjaamiseksi. Valvonnan tavoitteena on toimia kattavasti keskus-, alue- ja paikallistasolla siten, että vastuut ja tehtävät on määritelty selkeästi eri tasoilla ja sektoreilla toimivien valvontaviranomaisten kesken ja että eri valvontaviranomaiset toimivat yhteistyössä keskenään ja ympäristöterveydenhuollon toimijoiden kanssa. Toimintaympäristön muuttuessa panostetaan koulutukseen ja viestintään.

2.1 Valvonnan suunnitelmallisuus ja maksullisuus

Valvontatyön tulee olla kunnassa suunnitelmallista. PoSan ensimmäinen valvontasuunnitelma otettiin käyttöön vuoden 2008 alussa. Samalla suunnitelmalliset tarkastuskäynnit muuttuivat maksullisiksi. Kunnan ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelmassa tulee määritellä valtioneuvoston asetuksen mukaan (665/2006) vähintään seuraavat seikat: 1. Tarkastuksen sisältö, 2. Valvontakohteiden tai valvontakohtetyyppien tarkastustiheys, 3. Tarkastukseen keskimääräisesti käytettävä aika, 4. Kunnan toimesta tapahtuva näytteenotto ja näytteiden tutkiminen ja 5. Valvontasuunnitelman toteutumisen arviointi.

PoSassa on tehty yhteinen ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma, mikä kattaa kaikki terveysvalvonnan osa-alueet. Näin on saatu selkeä kirjallinen työkalu viranomaistyöhön. Suunnitelmaan on kirjattu kaikki alueella olevat toimijat ja heille on määritelty tarkastustiheys, tarkastukseen käytettävä aika ja mahdolliset näytteenotot. Suunnitelma auttaa viranhaltijaa luomaan aikataulutuksen työn suorittamiseen. Tehdyt työt kirjataan, jolloin terveysvalvonnan johtajan on helppoa seurata töiden etenemistä ja maksukertymää.

Toiminnanharjoittajilta peritään suunnitellusti tehdystä tarkastuksesta kuntayhtymässä hyväksytyyn maksutaksan suuruinen maksu. Maksut voivat olla enintään aiheutuneiden kulujen suuruiset.

Maksuttomia tarkastuksia on tällä hetkellä mm. asunnontarkastukset tai muu epäilyyn perustuva tarkastus.

Maksullisuudella pyritään turvaamaan ympäristöterveydenhuollon henkilöstöresurssit, minkä vuoksi on tärkeää, että maksutuotot kohdennetaan kunnassa valvonnasta vastaavalle yksilölle. Maksuilla katetaan valvonnasta aiheutuvia todellisia kustannuksia. (Evira, 2010)

PoSassa maksuista kerättävät tulot ovat vähentäneet kuntien maksuosuuksia. (Ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma vuosille 2010-2012, PoSa 2009)

2.2 Elintarvikevalvonta ja sen tarkoitus

Maa- ja metsätalousministeriön (2011) internetsivuilla kerrotaan elintarvikevalvonnan kattavan koko tuotantoketjun alkutuotannosta lähtien. Valvonta pitää sisällään viranomaisten antaman yleisen ohjeistuksen ja neuvonnan sekä erilaiset valvontatoimenpiteet, joilla viranomainen toteaa, onko elintarvikealan toimija noudattanut elintarvikemääräyksiä. Viranomaiset voivat myös käyttää hallinnollisia pakkokeinoja määräyksiä rikkonutta toimijaa vastaan.

Valvonnan strategiset tavoitteet koko elintarvikeketjussa ovat Eviran valtakunnallisen elintarvikevalvontaohjelman mukaan seuraavat: valvonnan toimivuus esimerkiksi koko elintarvikeketjussa; valvonnan tulee olla koko maassa vaikuttavaa, tehokasta, yhtenäistä ja riskiperusteista; valvonnan osamisen tulee olla korkeaa tasoa, asiakeskeistä ja laadukasta; valvonnan viestinnän tulee olla tehokasta ja ennakoivaa; laboratoriotoinnin ja tiedonhallinnan tulee tukea tehokkaasti valvontaa; valvonnan tulee olla luotettavaa ja arvostettavaa. (Valtakunnallinen elintarvikevalvontaohjelma 2009, Evira)

Elintarvikevalvonnan tarkoituksena on taata kuluttajille turvalliset elintarvikkeet. Näin estetään pilaantuneiden tuotteiden markkinointi ihmisille ja eläimille. Suomessa tuotteet pystytään jäljittämään, jolloin kaikki, kuluttajat, eläimet ja elintarvike- ja rehualan toimijat hyötyvät.

Eviran (2011) internetsivuilla sanotaan toimivan jäljitettävyyden lisäävän elintarvikkeiden ja rehujen turvallisuutta. Jäljitettävyyden avulla pyritään estämään hylättyjen elintarvike- ja rehuerien pääsy ihmisten tai eläinten ravinnoksi. Joskus tuotteissa havaitaan viranomaisten tai toimijoiden toimesta virheitä, jolloin virheelliset tuotteet vedetään pois markkinoilta. Hyvin toimivan sisäisen jäljitettävyyden avulla varmistetaan tehokas takaisin veto ja minimoidaan aiheutuvat vahingot niin kuluttajille kuin toimijoille.

2.3 Tarkastuksen sisältö ja siitä tehtävä pöytäkirja

Tätä päättötyötä aloittaessa oli voimassa elintarvikelaki 23/2006, jonka mukaan elintarvikehuoneistolla tuli olla elintarvikelain mukainen hyväksyntä en-

nen toiminnan aloittamista. Olemassa olevaan huoneistoon tehdyllä tarkastuskäynnillä pyydettiin toiminnan harjoittajan esittämään asiakirja. Jos päätöstä elintarvikehuoneiston hyväksymisestä ei jostain syystä löytynyt, niin toiminnanharjoittajan pyydettiin hakemaan hyväksyntä huoneistolle. Toimijalta piti löytyä myös elintarvikeviranomaisen hyväksymä omavalvontasuunnitelma.

Nyt elintarvikelaki on jälleen muuttunut. Elintarvikelain muutoksen (352/2011) myötä elintarvikehuoneiston ennakkohyväksymisestä on luovuttu ja siirrytty ilmoitusmenettelyyn.

Elintarvikealan toimijan on tehtävä kirjallinen ilmoitus elintarvikehuoneistosta neljä viikkoa ennen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista. Ilmoituksesta peritään taksan suuruinen maksu. Pienet toimijat on vapautettu ilmoitusvelvollisuudesta.

Elintarvikelain muutoksen mukaan omavalvontasuunnitelmaakaan ei enää hyväksytä, mutta omavalvontavelvoitteet säilyvät jatkossakin.

Tarkastukset ovat säännöllisiä ja ennalta suunniteltuja. Tarkastukset voivat sisältää myös näytteiden ottoa ja mittauksia, joiden avulla arvioidaan kohteen, kohteessa harjoitettavan toiminnan ja tuotteiden turvallisuutta ja määräystenmukaisuutta. (PoSa, 2009)

Tarkastukset jaetaan perustarkastuksiin ja lisätarkastuksiin. Perustarkastuksella tehdään laaja koko toimintaa koskeva tarkastus ja lisätarkastuskäynnillä tarkastetaan perustarkastuksen yhteydessä huomautetut asiat. Tarkastuskäynneistä pääsääntöisesti ilmoitetaan etukäteen, mutta on tilanteita jolloin käynneistä ei etukäteen ilmoiteta.

Perustarkastuksessa käydään läpi kohteen asiakirjat, tilat, rakenteet ja pinnat, laitteet, välineet sekä toiminnot, omavalvonta ja tuotteet. Perustarkastukseen käytettävä aika on selvästi pidempi kuin lisätarkastukseen käytettävä. Perustarkastuksesta ilmoitetaan toiminnanharjoittajalle noin viikkoa aiemmin, jotta heillä on aikaa varautua tarkastukseen. (PoSa, 2009)

Lisätarkastuksessa keskitytään pääsääntöisesti edellisessä tarkastuksessa havaittujen epäkohtien korjaamiseen ja valvontaan, joten tarkastuksen sisältö suunnitellaan perustarkastuksen ja muiden kohteesta olevien valvontatietojen mukaan. (PoSa, 2009)

Tarkastukset tehdään pääsääntöisesti valvontakohteen aukiolo aikana. Pintapuhtausnäytteet otetaan aamuisin ennen toiminnan alkua. Pintapuhtausnäytteillä saadaan todennettua toimipaikan puhtauden taso ja omavalvonnan toimivuus.

Todetessaan seikkoja, jotka eivät täytä lainsäädännön vaatimuksia, on valvontaviranomaisen annettava elintarvikelain 53§ mukaan elintarvikealan toimijalle ohjeita ja kehotuksia epäkohtien poistamisesta. Valvontaviranomaisen on

seurattava, että toimija poistaa epäkohdat määräajassa, ja tarvittaessa valvontaviranomainen ryhtyy hallinnollisiin pakkokeinoihin epäkohtien korjaamiseksi. (PoSa, 2009)

PoSassa on luotu kirjallinen työhje tarkastuksiin. Työhjeessä on tarkastukseen valmistautuminen ja pöytäkirjan laatiminen. Näin taataan, että samanlaisissa kohteissa tehdään samanlaiset tarkastukset eri viranhaltijoiden toimesta. Esimerkiksi suurtalouden tarkastuksessa käytetään liitteen 1 mukaista tarkastuslomaketta. Lomakkeet on luotu mm. tarjoilupaikan, valmistuspaikan, myyntipaikan ja suurtalouden (Liite 1) tarkastuksiin.

Jokaisesta tarkastuskäynnistä tehdään välittömästi tarkastuspöytäkirja. Tarkastuspöytäkirja toimitetaan toimipaikkaan kirjallisena. Pöytäkirjaan kirjataan tarkastuksella tarkastetut toimet ja niiden tulos. Pöytäkirja laaditaan ja toimitetaan asiakkaalle, vaikka ei olisi huomautettavaa. Jos kohteessa on huomautettavaa, tulee toimenpiteelle määritellä aika, missä ajassa epäkohta tulee korjata. Viranhaltijan tulee seurata, että toiminnanharjoittaja korjaa virheet annetussa määräajassa. Korjatut puutteet tulee kirjata pöytäkirjaan.

3 LAATU ELINTARVIKEVALVONNASSA

Laatu elintarvikevalvonnassa on laaja käsite. Asiakas ei välttämättä koe valvontaa laadukkaaksi, jos hänelle langetetaan esimerkiksi korjauskehoitus. Viranhaltijan näkökulmasta laatu elintarvikevalvonnassa lähtee valvontasuunnitelmista, työhjeista ja toimenkuvista.

Laadukkaassa terveystarvikevalvonnassa tehdään vuosittain riskiperusteinen monivuotinen valvontasuunnitelma töiden hallintaan. Valvontaohjelmaa tehdessä hyväksi käytetään vuoden aikana toimijoista kerättyjä tietoja. Valvontasuunnitelmassa on määriteltävä eri kohteille tarkastus- ja näytteenotto määrät sekä kussakin toimialalla käytettävät tarkastusohjeet. Eviran julkaisussa Ympäristöterveydenhuollon yhteinen valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2011-2014 (Evara 2010) on annettu kohteille ohjeelliset tarkastusmäärät ja tarkastukseen käytettävä ohjeellinen aika. (Liite 2)

Hyvin luodulla valvontasuunnitelmalla saadaan säästettyä viranomaisen työaikaa ja näin ohjattua yleensä niukat resurssit oikein.

Eviran julkaisemassa valvontaohjelmassa on annettu tarkastuksille ohjeelliset määrät ja ajat. Valvontakohteet on jaoteltu ohjelmassa selkeästi. Näin samassa kategoriassa toimivaa yritystä kohdellaan samalla periaatteella. Ensimmäinen perustarkastus määrittelee tulevien perustarkastusten ja lisätarkastusten määrät. Jos kohteessa on asiat asianmukaisesti hoidettu, saattaa se vähentää vuosittaisia tarkastusten määriä ja näin asiakas säästää tarkastusmaksuissa.

Valvonnan tulee olla säännöllistä ja riskiperusteista. (Neuvoston asetus (EY) N:o 882/2004 art.3) Terveystarvikevalvonnassa on mahdollista käyttää Tervekuu oh-

jelmaa, johon syöttämällä kohteen tietoja saadaan suoraan vuosittaisten tarkastusten määrät. Paikallistuntemus on yksi riskinarvioinnissa käytettävä metodi. Pienillä paikkakunnilla on viranhaltijoilla selkeä näkemys toimijoistaan ja näin pystytään tarkemmin määrittelemään ja jakamaan valvonnan resurssit. Säännöllisellä tarkastustoimella pidetään toimijoiden kiinnostusta hyvään toimintatapaan yllä. Säännöllisyydellä saadaan valvontakohde vakuuttumaan jatkuvan yhteistyön merkityksestä viranhaltijan kanssa.

Säännöllisen valvonnan on tarkoitus kannustaa toimijoita pitämään yllä esim. hyvää hygieniää jatkuvasti. Toimija ei voi luottaa siihen, että viranomaisen ei täällä käy.

Terveysvalvonnassa tulee huolehtia henkilökunnan jatkuvasta koulutuksesta. Elintarvikevalvontaa suorittavan viranhaltijan tulee seurata jatkuvasti muuttuvia lakeja, asetuksia ja ohjeistuksia. Työyhteisössä tulee huolehtia että kaikki samaa tehtävää tekevät henkilöt toimivat samoilla ohjeilla ja soveltavat ohjeita samanlaisesti. Henkilökunnan yhteiset palaverit ovat erittäin tärkeässä asemassa.

Valvontaviranomaisen tulee olla avoin ja luottamuksellinen.(Neuvoston asetetus (EY) N:o 882/2004 art.3) Asiat tulee kertoa rehellisesti ja ymmärrettävästi. Salassa pidettäviä asioita ei saa levittää missään tilanteessa eteenpäin.

Laatua on myös tehokas työskentelytapa. Asiakasta tulee auttaa mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman nopeasti. Viranhaltijan tulee pystyä hetkessä muuttamaan tehtävää sen kiireellisyyden perusteella. Terveysvalvonnan viranhaltijan on pystyttävä työstämään useaa tehtävää samanaikaisesti ja hallittava keskeneräisiä tehtäviä.

Tarkastuksilla tehtävät havainnot tulee ilmoittaa asiakkaalle heti paikan päällä. Asiakkaalle tulee tehdä selväksi, mitkä asiat ovat kunnossa ja mihin tulee parannusehdotuksia tai vaatimuksia. Laaditut raportit tulee olla ymmärrettäviä ja lakeihin perustuvia. Asiakkaalle tulee toimittaa selkeää tekstiä, jotta ei jää tulkinnan varaa.

Näytteenotto tulee suorittaa kohteesta riippumatta samankaltaisesti. Viranhaltija päättää paikanpäällä, mistä kohteesta esimerkiksi pintapuhtausnäytteet otetaan. Näytteenottopisteet kirjataan tarkasti, jolloin tulosten tulkinta helpottuu.

3.1 Palvelukäsité

Ympäristöterveydenhuolto on julkinen palvelu ja sillä on taloudellisia tavoitteita. Osa palveluista on maksullisia. Terveysvalvonnan tehtäväkenttää voidaan kutsua asiantuntijapalveluksi. Toimialana on neuvoa ja auttaa asiakasta ratkaisemaan ongelmia. Tavara ei vaihda omistajaa.

Sipilän (1998) mukaan asiantuntijapalveluiden ydin on neuvonta ja Ylikosken (2000) mukaan palvelua ei voida pudottaa varpaille. Palvelut ovat aineettomia.

Asiantuntijapalveluita tarjoava henkilöstö omaa korkean koulutuksen ja erityisosaamista. Palvelussa pyritään ratkomaan ongelmia neuvoja antamalla. (Ylikoski, 2000)

Ylikoski (2000) pitää informaation prosessointia aineettomimpana palveluna. Informaatio esitetään sanallisessa muodossa, mutta lopputulos voidaan muuttaa fyysiseen muotoon. Tällaisia asiantuntijalausuntoja ovat mm. terveystarkastusraportit ja lausunnot.

Terveystarkastus on laissa määritelty toiminta, jonka kunnan tulee järjestää. Terveystarkastuksen asiakkaita ovat siis kaikki kuntalaiset. Jokaisella asukkaalla on oikeus käyttää tarvittaessa terveystarkastuksen palveluja. Tarkastusviranomaisen kulut katetaan verovarjoista. Maksullisilla tarkastuksilla kerätyillä tulilla pienennetään kuntien maksuosuuksia.

Terveystarkastuksen tulee palvella jokaista asiakasta tasapuolisesti. Asiakasta ei terveystarkastuksessa voida valita vaan hankalaakin asiakasta tulee kuunnella ja neuvoa. Tämä on ajoittain erittäin hankalaa ja voimia kuluttavaa. Työaikaa saattaa kulua epäoleennaisten asioiden hoitamiseen. Tarkastusviranomaisen tulee pystyä sanomaan asiakkaalle epämieluisakin vastaus, asiakasta ei tarvitse aina miellyttää.

Terveystarkastus on 24 tuntia vuorokaudessa tavoitettavana. Virka-ajan ulkopuolella eläinlääkärit päivystävät, jolloin heihin otetaan tarvittaessa yhteyttä. Eläinlääkärit ottavat tarvittaessa muihin viranhaltijoihin yhteyttä. PoSan ympäristöterveydenhuollon toimintajärjestelmään on luotu malli, jonka mukaan tilanteissa toimitaan. Välitöntä reagointia vaatii mm. talousvedessä huomatu ongelmat.

3.2 Asiakaskäsite

Säännöllisesti terveystarkastuksen asiakkaista tavataan mm. elintarvikkeiden tuottajia. Elintarvikkeita tuottavat ja toimittavat yritykset on kategorioitu ja heille on määritelty tarkastustiheys. Tarkastusviranomaisen käy toimipisteessä halusi asiakas sitä tai ei. Usein asiakas luulee olevansa oikeassa ja erimielisyyksien tullessa, vaaditaan tarkastusviranomaiselta kykyä muuttaa asiakkaan näkemystä. Asiakkaat odottavat viranhaltijalta joustavaa, nopeaa ja asiantuntevaa palvelua.

Tunteet ja mieliala vaikuttavat käyttäytymiseen. Asiakas on palvelutilanteessa läsnä myös tunteineen. Jos asiakas tai palvelun tuottaja on huonolla tuulella, vaikuttaa se siihen, miten tilanne koetaan ja onko asiakas halukas myötävai-

kuttamaan palvelun onnistumiseen. Asiakkaiden positiivinen mieliala puolestaan vaikuttaa palvelutapahtuman myönteiseen kokemukseen.(Ylikoski 2000)

Viranhaltijan tulee keskittyä asiakkaaseen. Valvontakäynnillä pitää muistaa olla rauhallinen ja ystävällinen vaikka tilanne kiristyisi. Asiakasta pitää osata käsitellä. Omia ongelmia ei missään tapauksessa saa kentälle viedä. Paras lopputulos saadaan, kun annetaan asiakkaan ”itse keksiä” ongelmaan ratkaisu. Asiakasta voi johdatella eri esimerkein, joista hän saa itse poimia käyttökelpoisimman ja toteutuksellisimman.

Viranhaltija tapaa asiakkaitaan henkilökohtaisesti, puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Asiakaspalvelu tulee olla mahdollisimman sujuvaa. Asiakkaalle pyritään luomaan positiivinen kuva viranomaistyöskentelystä.

3.3 Asiakastyytyväisyys

Terveysvalvonnan asiakkaalla on tietty käsitys palvelusta. Toisia terveysterveysvalvonnan toimet tyydyttävät ja toisia ei. Terveysvalvonnan palvelu perustuu lakiin, jolloin osa asioista on hyvinkin yksiselitteisiä. Kirjoittajan omaan kokemukseen perustuen terveysterveysvalvonnan asiakkaat eivät koskaan kyseenalaista vaatimusta siitä, että maitoa on säilytettävä kylmiössä eikä huoneenlämmössä. Sen sijaan kylmiön lämpötilan nousua muutaman asteen lainsäädännön asettaman rajan (+6°C) yläpuolelle eivät muutamat asiakkaat pidä huolestuttavana.

”Asiakas on tyytyväinen, mikäli hänen kokemuksensa ovat parempia tai yhtä hyviä kuin hänen odotuksensa. Asiakkaan odotusten jatkuva ylittäminen on pitkällä aikavälillä vaikeaa, koska hyvät kokemukset lisäävät odotuksia. Asiakkaan odotukset rajoittuvat kuitenkin yleensä siihen, minkä hän tietää olevan mahdollista.” (Järvelin, Kvist, Kähäri, Rääkkönen 1992)

Asiakastyytyväisyyden rakentamisen peruskaava on (Rope 2002) mukaan seuraava:

1. Minimoi tyytymättömyystekijät eli varmista tasalaatuisuus ja odotustason täyttäminen kaikissa liiketoiminnan kontaktipinnoissa
2. Varmista, että toteutuneet tyytymättömyystekijät korjataan
3. Pyri tekemään pieniä positiivisia yllätystekijöitä, jotka jättävät asiakkaalle hyvän mielen

Terveysterveysvalvonnassa voidaan minimoida tyytymättömyystekijöitä kertomalla selkeästi mihin mikäkin määräys perustuu. Työyhteisössä tulee olla selkeät toimintaohjeet, jolloin jokainen viranhaltija toimii samojen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaille tulee kertoa ns. kansankielellä mitä mikäkin ohjeistus tarkoittaa, jolloin yhteistyö on huomattavasti sujuvampaa.

Toteutuneita tyytymättömyystekijöitä voidaan korjata olemalla säännöllisesti tekemisissä asiakkaiden kanssa. Usein asiakas odottaa saavansa ajantasaista tietoa viranhaltijan kautta ja näin muuttaa toimintatapoja.

Asiakkaalle tulee kertoa toiminnan positiiviset puolet. Jos toiminnasta kirjataan ainoastaan negatiiviset puolet, niin se ei yhteistyötä auta. Onnistuneiden ratkaisujen kirjaamisella saadaan yrittäjä uskomaan toimintaansa ja mahdollisesti helpommin tekemään määrätyt korjaustoimenpiteet.

3.4 Laatu yrityksessä

Kuluttaja odottaa tuotteelta tai palvelulta tiettyä ominaisuutta. Jos ostaja on tyytyväinen ostamaansa ja kokee saaneensa rahalleen vastinetta, pidetään tuotetta laadukkaana. Voutilaisen (2004) mukaan laadun määrittelyssä kuluttajan kannalta on aina kyse siitä, vastaako tuote niitä odotuksia, joita kuluttajalla on etukäteen tuotteen suhteen ollut.

Palvelun laadun tuottaa henkilöstö. Henkilöstön sitoutumisen pitää olla suuri, jotta voidaan tuottaa laadukasta palvelua. Työohjeet tulee olla helposti kaikkien käytettävissä ja jokaisen työntekijän tulee niitä käyttää.

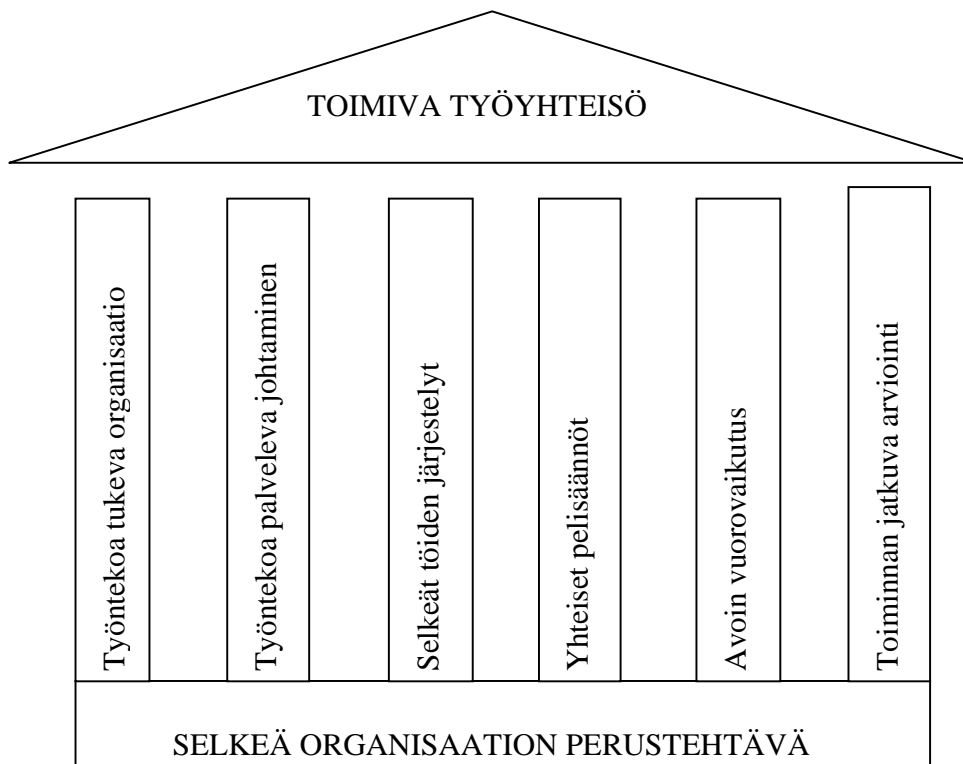
Lecklin (2002) mukaan laatuyrityksen tulee olla joustava ja nopealiikkeinen. Tämä lause koskee terveystalvontaa, mitä suuremmissä määrin. Terveystalvonnassa tulee olla nopealiikkeinen ja joustava ja tehtävät tulee pystyä laittamaan nopeastikin tärkeysjärjestykseen. Viranhaltijan on pystyttävä työskentelemään jatkuvasti keskeneräisten töiden kanssa.

Yrityksessä tulisi määrittää kriittiset menestystekijät. Kriittiset menestystekijät ovat asioita, joiden on sujuttava ja toimittava hyvin, jotta tavoitteet voidaan saavuttaa. Kriittisiä menestystekijöitä voi olla mm. ammattitaitoiset työntekijät ja alhaiset tuotantokustannukset.(Lecklin 2002)

3.4.1 Toimiva työyhteisö

Hyvän ja ammatillisen työyhteisön tuntomerkki ei ole ongelmattomuus vaan se, miten rakentavasti virheitä, epäkohtia ja ristiriitoja osataan käsitellä. Työpaikan ongelmia ei saa lakaista maton alle. Ohittamalla ongelmat saatetaan hyvinkin työyhteisö tuhottua. Organisaatiossa tulee luoda periaatteet tai mallit sille, miten käsitellään työssä vastaan tulevia ongelma- ja ristiriitatilanteita. (Lecklin 2002)

Alla olevassa kuvassa on selkeästi kuvattu toimivan työyhteisön peruspilarit.



Kuva 1. Toimivan työyhteisön peruspilarit. Järvinen (2008)

3.5 PoSan terveystalvonnan laadulliset tavoitteet

PoSan terveystalvonnan toimintajärjestelmään on kirjattu palvelutuotteen tavoitteeksi terveyden edistäminen niin, että vähennetään sellaisia elinympäristössä (elintarvikkeet, vesi, sisäilma ja rakennettu ympäristö) olevia tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa terveyshaittaa.

Tavoitteeseen pääsemiseen tarvitaan mm. elintarvike-, terveydensuojelu-, tupakka-, tuoteturvallisuus- ja kemikaalivalvonnan toimenpiteitä, joita ovat mm. suunnitelmalliset valvontakäynnit ja näytteenotto valvontakohteissa, ilmoitusten käsittely, päätösten antaminen, neuvonta, kehotusten, kieltojen ja määräysten antaminen ja ruokamyrkytysten selvittäminen. Asiakkaiksi toimintajär-

jestelmään on kirjattu kaikki alueen asukkaat, yritykset sekä yksityiset- ja julkisyhteisöt.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JA SEN TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely, jonka pohjalta tullaan kehittämään terveystalouden toimintaa. Asiakaskysely rajattiin tarkasti ja se suunnattiin elintarvikealan toimijoille; kioskeille, pakkaamoille, suurtalouksille, myymälöille, teollisuudelle, jakelukeittöille ja ravintoloille. Jos kysely olisi suunnattu kaikille ympäristöterveydenhuollon asiakkaille, olisi kyselystä tullut liian laaja.

Asiakastyytyväisyyskysely on yksi asiakastyytyvyyden mittari. Kyselyt toteutetaan usein kirjallisena ja ne voidaan kohdistaa suurelle joukolla ihmisiä. Kyselyssä voidaan esittää valmiita kysymyksiä, mutta asiakkaalle voidaan antaa mahdollisuus kertoa asioita omin sanoin. Vastauksista lasketaan keskiarvot ja arvioidaan palvelun laatua. Keskiarvoja laskiessa tulee ottaa huomioon vastausten määrät ja jakautuneisuus, ettei yksittäisen vastaus vääristä tulosta. (Ahola, S. & Ruokoski, I. 2009)

Tavoitteena oli selvittää miten asiakkaat kokevat terveystalouden palvelut, onko palvelu ollut tasa-arvoista, laadukasta ja nopeaa. Tulosten perusteella tavoitteena oli luoda työyhteisöön tarvittaessa uusia käytäntöjä ja työohjeita.

Kyselyn perusteella pitää pystyä tekemään jokin arvio työyhteisön toimivuudesta. Arvion perusteella päätetään mahdollisista korjaustoimenpiteistä työmenetelmissä.

Asiakastyytyväisyysmittauksissa ei pidä tuijottaa ainoastaan tyytyväisten osuuteen. Tyytymättömät asiakkaat tulee pystyä tunnistamaan ja identifioida tyytymättömyyden syyt ja korjata ongelmat jos mahdollista. (Lecklin 2006) Asiakastyytyväisyyskyselyssä oli vastaajalla mahdollisuus kommentoida ja antaa kehitysehdotuksia omin sanoin.

Palvelun tarkoituksena ei ole tyydyttää kaikkia asiakkaita.

Tyytyväiset asiakkaat ovat yleensä ostouskollisia ja valmiita jatkamaan liikesuhdetta. (Lecklin 2006) Terveystalouden asiakkaat eivät voi valita palvelun tuottajaa, mutta he voivat valita viranhaltijan, johon ottavat yhteyttä.

4.1 Asiakkaiden tavoittaminen

PoSan terveystaloudella on käytössä valvontasuunnitelmien yhteyteen luotu excel-tilasto, johon on listattu kaikki elintarvikealan toimijat. Toimijat ovat luokiteltu mm. seuraavasti: pienteurastamo, lihavalmistelaitokset, pakkaamot, leipomot ja viljavalmistelaitokset, tarjoilupaikat < 50 paikkaa, myymälät >

1000m² ja laitoskeittiöt jne. Valvonnassa listaus on tehty helpottamaan viranhaltijan töiden jakoa ja aikataulutusta. Listasta oli helppoa valita asiakkaat, joille kysely suunnattiin. Kysely lähetettiin jokaiselle osa-alueelle. Osa-alueista asiakas valittiin toiminnan laajuuden ja sen perusteella, onko asiakkaan kanssa oltu lähiaikana yhteydessä. Esimerkiksi kuljetusyritysten kanssa ollaan harvoin tekemisissä, joten suurimmalle osalle tämän kategorian asiakkaille ei koettu tärkeäksi lähettää kyselyä.

Työyhteisössä päätettiin pitää asiakkaille maksuton koulutustilaisuus toukuukuulla 2010, juuri ennen kyselyjen lähettämistä. Tilaisuuteen oli kaikilla elintarvikealan yrityksillä mahdollisuus osallistua. Tilaisuuteen Kankaanpään kuntoutuskeskukseen saapui 54 asiakasta, eli noin kuudennes kutsutuista. Tilaisuudessa kyselyyn vastasi 49 asiakasta.

Asiakaskyselyjä lähetettiin 128 kpl postin välityksellä. Vastausaikaa oli kolme viikkoa. Kyselystä informoitiin sähköpostilla asiakkaille, joiden sähköpostiosoitteet olivat tiedossa. Sähköpostit lähetettiin heti kirjekyselyn lähtiessä ja muutamaa päivää ennen kyselyn loppumista.

Asiakaskyselykirjeessä oli kysymyslomake ja vastauskuori, jossa postimaksu oli valmiiksi maksettu. Kysymyslomakkeen alussa oli saatesanat. Näin yritettiin tehdä asiakkaalle vastaaminen helpoksi ja edulliseksi.

Kyselyn saivat 182 asiakasta, 55 % asiakkaista. Kyselyyn sopivia asiakkaita oli 331.

5 KÄYTETTÄVÄN MENETELMÄN KUVAUS

Kysely päätettiin toteuttaa lomakekyselyinä. Menetelmällä pyrittiin saamaan mahdollisimman suuri vastausprosentti. Vastaaminen tapahtui nimettömänä, jolloin asiakas oletettavasti vastaa rehellisemmin.

Kyselytutkimuksella saadaan kerättyä yleensä paljon tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja kysyä monia asioita. Menetelmänä kysely on tehokas, säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Jos lomake suunnitellaan huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti käsitellä tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen avulla. Aikataulu ja kustannukset voidaan arvioida melko tarkasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009)

Kyselytutkimuksessa on myös heikkoutensa. Vastaajien vakavuudesta tutkimukseen ei ole varmuutta. Asiakas ei välttämättä vastaa rehellisesti kyselyyn. Vastaajien väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. Vastaaja ei välttämättä tunne kyselyaluetta eikä ymmärrä kysymystä siten, kun tekijä on sen ajatellut. Vastaamattomuus saattaa nousta korkeaksi. (Hirsjärvi ym. 2009)

Postin välityksellä tapahtuvan lomakekyselyn etuina on nopeus ja vaivaton aineiston saanti. Suurimpana ongelmana on kato. (Hirsjärvi ym. 2009)

5.1 Kyselylomake ja sen laadinta

Lomakkeen laadinta aloitettiin huhtikuulla 2010. Kysymysten asetteluun osallistui koko terveysvalvonnan henkilöstö, terveysvalvonnan johtaja ja elintarvikevalvontaa suorittavat viranhaltijat. Kun lomakkeen laatimiseen osallistuu useampi henkilö, saadaan enemmän näkökantoja kysymyksiin. Lomakkeesta pyrittiin tekemään silmämääräisesti kevyt, jotta asiakkaat vastaisivat mielellään.

Kysymyksistä pyrittiin tekemään selkeitä, yksiselitteisiä ja sellaisia joihin oli helppo vastata. Kyselyssä oli rastitustehtäviä, numeerisia monivalintakysymyksiä, asteikkoihin perustuvia kysymyksiä mutta myös vapaalle sanallekin oli tilaa. Sivuja kyselyssä oli loppujen lopuksi neljä. Liian pitkä kysely karsii vastausten määrää, mutta kyselystä haluttiin tehdä kattava, jolloin siihen tuli useampi sivu.

Kyselylomakkeessa oli asteikkoihin eli skaalaan perustuvia kysymyksiä. (Liite 3) Kysymyksissä esitettiin väittämiä ja vastaaja valitsi niistä sen, miten voimakkaasti hän oli samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä.

Lomakkeessa oli lisäksi avoimia vaihtoehtoja. Avoimen vaihtoehdon avulla koettiin saatavan esiin näkökulmia, joita ei ole etukäteen osattu ajatella.

Lomakkeen alussa oli saatesanat, jossa kerrottiin lyhyesti kyselyn tarkoitus. Lopussa oli kiitosterveiset ja yhteyshenkilön tiedot, jolta sai tiedustella kyselyä.

Skaalaan perustuvissa kysymyksissä, joissa asiakasta pyydettiin arvioimaan numeerisesti palvelun tasoa, käytettiin asteikkoa 1-4. Tällöin vältyttiin siltä, että asiakkaat antaisivat arvosanansa asteikon keskivaiheille, asiakkaan oli otettava tyytyväisyyteen kantaa.

Ensimmäisessä kysymyksessä haarukoitiin elintarviketoimijan alaa. Ala vaihtoehtoja oli kahdeksan. Jos mikään valmiista kohdista ei koskenut toimijan alaa, oli vielä vaihtoehtona muu. Valmiita aloja oli teollisuus, suurtilous, jakelukeittiö, ravintola, pitopalvelu, myymälä, kioski, kuljetusyritys/varasto, muu. Muu kohtaan vastaaja sai itse kirjoittaa alan.

Toisessa kohdassa haluttiin tietää, minkälaisissa tilanteissa asiakas on ollut tekemisissä valvonnan kanssa. Kohdassa oli vaihtoehtoina neuvonta/ohjeet, tarkastuskäynti, näytteen otto ja muu. Kohdassa haluttiin lisäksi selvittää olivatko yhteystiedot helpot löytää ja mistä yhteystiedot ovat löytyneet.

Kolmannessa kysymyksessä aluksi arvioitiin asteikolla 1-4 asiakkaan mielikuvaa PoSan elintarvikevalvonnasta. Kohdassa oli yhdeksän väittämää valvonnasta. Jos asiakas oli erittäin tyytymätön johonkin kohtaan, niin alla oli kohta johon sai tarkentaa sanallisesti. Lisäksi vielä kysyttiin kokeeko asiakas

valvonnan vastaavan tarpeisiinsa. Asiakkaan oli mahdollista esittää kirjallisesti palvelumuotoja, joita hän kokee tarvitsevansa.

Neljännessä kohdassa haluttiin selvittää pöytäkirjojen ymmärrettävyyttä ja valvonnan nopeudesta laatia niitä.

Viidennessä kohdassa kysyttiin internet-sivujen käytöstä ja niiden selkeydestä. Lisäksi kohdassa haluttiin kartoittaa, mitä asiakkaat haluaisivat löytää terveysvalvonnan internet-sivuilta.

Kuudennessa kohdassa asiakkaan piti pohtia elintarvikevalvonnan tärkeimpiä ominaisuuksia. Asiakkaan pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä ominaisuutta seitsemästä vaihtoehdosta. Vaihtoehdoista yksi oli muu, johon sai itse kirjoittaa vaihtoehdon. Lisäksi kohdassa kysyttiin asiakkaan mielipidettä elintarviketurvallisuuden parantamisesta ja valvontatietojen julkisuudesta. Lopuksi oli vielä kuudennessa kohdassa kysymys elintarviketurvallisuuden parantamisesta. Elintarviketurvallisuuden parantamis kohdassa oli kuusi vaihtoehtoa, joista asiakkaan piti valita kolme tärkeintä. Yksi kohdista oli muu, johon asiakas sai kirjoittaa mieleisensä vastauksen. Kuudennen kysymyskohdan perään asiakas sai kirjoittaa terveiset elintarvikevalvontaan.

Seitsemäs kysymys sisälsi 27 väittämää. Tehtävässä ympyröitiin vaihtoehto, joka parhaiten vastasi asiakkaan mielipidettä. Kohdassa oli neljä vaihtoehtoa; 1=täysin samaa mieltä, 2= osittain samaa mieltä, 3= osittain eri mieltä ja 4=täysin eri mieltä. Kysymyksiä oli mm. Posan terveysvalvonnasta ja elintarvikesäädöksistä.

5.2 Toteutus ja aineiston käsittely

Asiakastyytyväisyyskysely postitettiin toukokuun 2010 puolessa välissä ja vastausaikaa oli noin kolme viikkoa. Liian lyhyt tai pitkä vastausaika karsii vastauksia. Päätimme terveysvalvonnassa, että kolme viikkoa on riittävä aika vastaamiseen.

Ensimmäisenä vaiheena lomakkeiden käsittelyssä tarkistettiin aineiston soveltuvuus, vastauslomakkeet käytiin läpi silmäämääräisesti. Aineistosta tarkistettiin virheellisyys ja tietojen puuttuminen. Esimerkiksi postikyselyssä on päätettävä onko joitakin lomakkeita hylättävä. Osa lomakkeista oli täytetty vaillinaisesti, kuitenkin koko lomaketta ei tällöin hylätty. Saadut tiedot voitiin käyttää täydennyksenä keskiarvoissa.

Toisena vaiheena tässä kyselyssä oli aineiston järjestäminen.

Kaikki palautetut vastauslomakkeet kirjattiin excel-taulukoon. Aineistoa oli helppoa tutkia taulukosta. Jokaiselle vastaukselle oli oma kohtansa. Vaakarivit vastaavat tilastoyksiköitä (asiakas) ja pystysarakkeet muuttujia. Yhdellä

rivillä on yhden tutkittavan tiedot ja yhdessä sarakkeessa on kaikilta vastaajilta samaa asiaa koskeva vastaus.

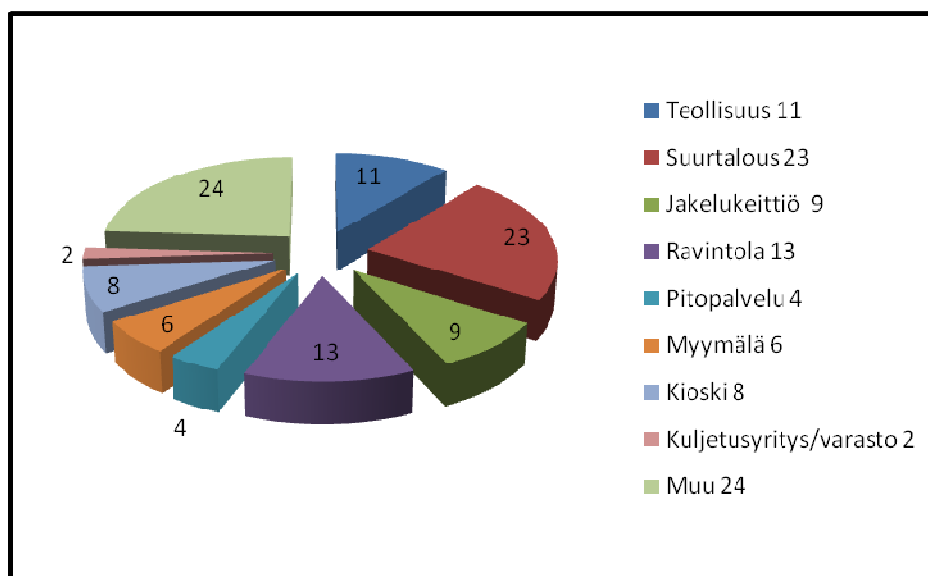
6 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

Vastauksia saatiin 91 kpl, joten kyselyn vastausprosentiksi saatiin 50. 40 kappaleessa vastauslomakkeista oli osa vastauksista puutteellisia. Vajaasti täytetyistä vastauslomakkeista otettiin kaikki kirjatut vastaukset tulosten tarkasteluun. Tästä syystä jokaisessa kohdassa ei vastauksien summaksi tullut 91.

6.1 Kyselyyn vastanneiden yritysten taustatiedot

Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin kartoittaa yrityksen toimiala. Jokaiselta lähetetyistä toimialoista saatiin vastauksia (Kuvio 1). Muu kohtaan tuli yllättävän paljon vastauksia (24 kpl), mikä johtunee siitä, että asiakas ei kokenut kuuluvan valmiina oleviin kategorioihin.

Kuljetusyritys/varasto kategoriaan tuli kaksi vastausta. Näiden kahden vastauksien perusteella ei voida tehdä kuljetus- ja varastoalaa koskevia johtopäätöksiä, mutta muuten heidän antamansa vastaukset ovat tuloksissa mukana.



Kuvio 1 Vastaajien määrät toimialoittain, kpl/toimiala

Kohdassa yksi kysyttiin myös henkilökunnan määrää. Osa keskiarvoista nousi huomattavasti, koska henkilökuntaan oli saatettu laskea koko yrityksen henkilöstön määrä, vaikkakin kysymyksessä tarkoitettiin elintarvikealantyöntekijöitä. Suurtalouden keskimääräinen henkilökunnan määrä oli kyselyn mukaan 20,9 ja kuljetusyritys/varaston 14. Kyseisten yritysten kohdalla henkilökunnan määrä on alueellamme kyselytuloksen mukaan suuri. Näin ei todellisuudessa ole alueellamme. Muiden toimialojen henkilökunnan määrät ovat linjassa alueemme toimijoiden kokoon nähden. Teollisuudessa 13,8, jakelukeittiös-

sä 2, ravintolassa 5, pitopalvelussa 1,75, myymälä 6,6, kioski 4,1 ja muussa 4,3 henkilöä.

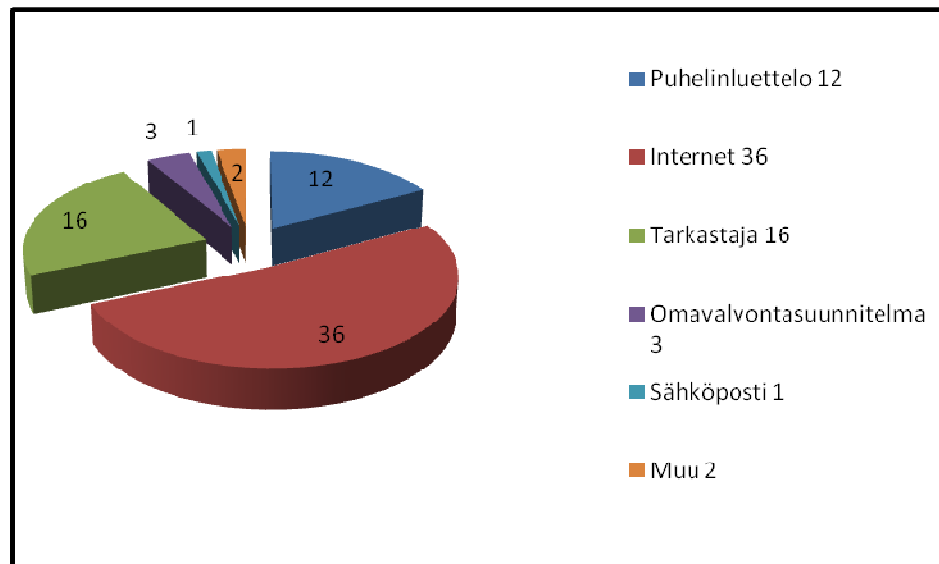
Kysymystä olisi pitänyt tarkentaa koskemaan elintarvikkeiden kanssa toimi-
viin henkilöihin, jolloin väärinkäsitystä henkilöstöstä ei olisi tullut.

Ensimmäisellä kysymyksellä kohdassa kaksi selvitettiin, minkälaisissa yhte-
yksissä asiakas oli ollut terveysvalvonnan henkilöstön kanssa. Neuvontaa ja
ohjeita oli saanut 65 asiakasta, tarkastuskäynneillä oli käyty 81 asiakkaan
luona ja 59 asiakkaalta oli haettu näytteitä. Tarkastuskäyntejä oli tehty 89
%:lla vastaajista.

Tarkastuskäynneillä viranhaltija ja toiminnanharjoittaja tapaavat kasvokkain.
Tarkastuskäynnit ovat tärkeää yhteydenpitoa asiakkaaseen.

Vastaajista 71 (91%) koki löytäneensä terveysvalvonnan yhteystiedot helpos-
ti. Seitsemän (9 %) asiakkaan mielestä yhteystiedot eivät ole helppoja löytää.
Tuloksen perusteella voidaan todeta, että yhteystiedot löytyvät pääsääntöisesti
helposti.

Kohdassa kaksi kysyttiin vielä, mistä yhteystiedot löytyivät. Kuten kuviosta 2
voi huomata, että puolet asiakkaista hakee tietoa internetin kautta. Yhteyden-
otto viranhaltijaan oli toiseksi tärkein yhteystietojen hankinnassa ja kolman-
neksi tärkein oli puhelinluettelo. Yhteystietojen löytyminen netistä ja puhelin-
luettelosta tulee pitää informaatioväylinä.



Kuvio 2. Lähteet, joista kyselyyn vastanneet olivat hakeneet terveysvalvonnan yhteys-
tiedot, kpl/lähde.

6.2 PoSan elintarvikevalvonnan taso

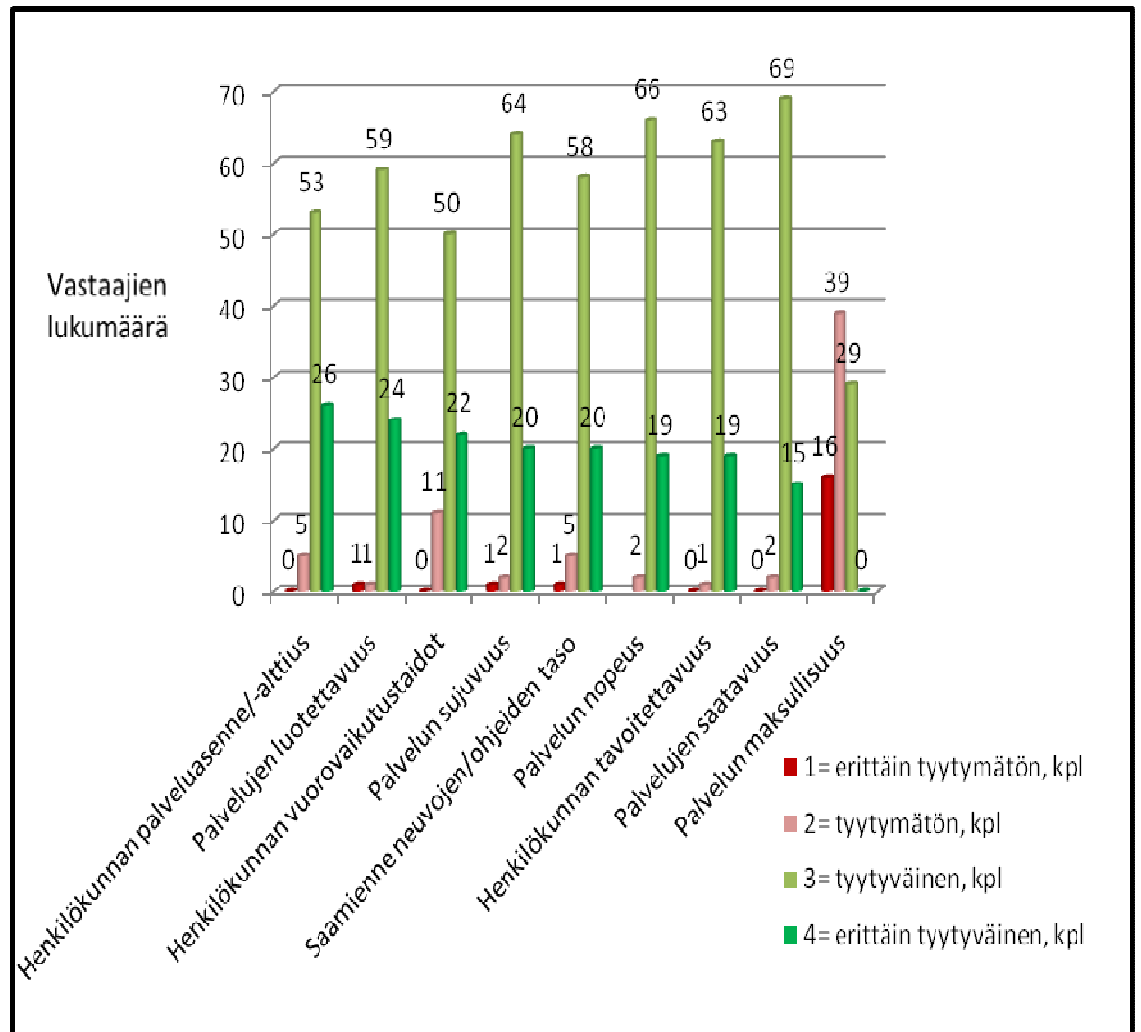
Kolmannessa kohdassa pyydettiin asiakasta arvioimaan PoSan elintarvikevalvontaa. Kohdassa oli yhdeksän vaihtoehtoa. Vastausvaihtoehtoina olivat 1=erittäin tyytymätön, 2=tyytymätön, 3=tyytyväinen ja 4=erittäin tyytyväinen. Kuviossa 3 on asiakkaiden mieltymykset palveluun. Pääsääntöisesti palveluun oltiin tyytyväisiä.

Muihin paitsi maksullisuuteen asiakkaat olivat tasaisen tyytyväisiä. 65% vastaajista olivat maksullisuuteen tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Tyytyväisiä maksullisuuteen oli kuitenkin 35%. Maksullisuuteen tyytymättömin asiakasryhmä oli pitopalveluyrittäjät.

Tyytymättömyys maksullisuuteen oli arvattavissa. Terveysvalvonnan suorittamat tarkastukset ovat olleet vuosia maksuttomia. Vuoden 2008 alusta otettiin käyttöön terveystarkastuksissa maksutaksa, jonka mukaan suunnitelluista tarkastuksista peritään maksu. Tarkastuskäynneistä veloitetaan yrityksen koosta riippuen. Toisaalta maksullisuutta voidaan pitää porkkanana asiakkaille. Jos yrityksessä on asiat hoidettu hyvin, saatetaan yritykseen tehdä kalenterivuoden aikana ainoastaan yksi perustarkastus ja sen lisäksi lisätarkastus, joka on huomattavasti halvempi kuin toinen perustarkastus. Pieneen kohteeseen saatetaan tehdä vuodessa vain yksi perustarkastus, jos asioista ei ole huomautettavaa.

Maksullisuus on lakisääteistä, joten sitä ei voi lopettaa. Asiakkaiden tulee hyväksyä tarkastusten maksullisuus ja yrittää toimia siten, että käyntikertoja tulisi mahdollisimman vähän.

Jos asiakas oli erittäin tyytymätön johonkin kysymyksessä mainittuun asiaan, sai hän vapaasti kirjoittaa alle kommentin. Kommentit PoSan elintarvikevalvonnan ominaisuuksien arvioinnista (Liite 4) koskivat pääasiassa maksuja ja niiden suuruutta.



Kuvio 3. Asiakkaan arvio PoSan elintarvikevalvonnasta.

Kolmannessa kohdassa kysyttiin asiakkaalta lisäksi, vastaavatko terveysvalvonnan palvelut tarpeita. 83 asiakasta vastasi kyllä ja 1 ei. Lähes 100 % prosenttia on sitä mieltä, että asiakkaan tarpeet otetaan huomioon palvelua tuottaessa.

Kolmannen kohdan lopussa asiakas sai lisätä palveluja, joita hän elintarvikevalvonnan haluaisi heille tarjottavan. Kommentteja (Liite 4) tuli useita. Osa oli tyytyväisiä nykyisiin palveluihin, mutta myös kehitysehdotuksia tuli. Lähes puolessa kommentteissa oli halukkuutta neuvonnalle ja koulutustilaisuuksille. Asiakkaat haluaisivat terveysvalvonnan järjestävän koulutustilaisuuksia, joissa käytäisiin läpi uusia säädöksiä ja annettaisiin ohjeistuksia.

6.3 Tarkastuspöytäkirjojen laadinta ja niiden ymmärrettävyys

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin asiakkaalta tarkastuspöytäkirjoista. Vastaus vaihtoehtoina oli kyllä tai ei. Ensimmäinen kysymys kartoitti tarkastuspöytäkirjojen toimitusaikaa. 74 (94 %) asiakasta totesi tarkastuspöytäkirjojen

tulevan riittävän nopeasti. Viisi (6 %) asiakasta koki tarkastuspöytäkirjojen tulevan hitaasti.

Tulos osoittaa nykykäytännön hyväksi pöytäkirjojen toimitukseen. Tarkastuspöytäkirjat toimitetaan kerran viikossa laskutukseen, josta pöytäkirjat lähtevät asiakkaalle. Erittäin kiireellisissä tapauksissa pöytäkirjat toimitetaan ennen laskutusta asiakkaalle. Näin toimitetuista pöytäkirjoista sovitaan asiakkaan kanssa erikseen.

Toisena kysymyksenä kohdassa neljä oli tarkastuspöytäkirjojen ymmärrettävyys. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään onko tarvetta muuttaa asioiden kirjaamismuotoja. 77 (97 %) asiakasta koki tarkastuspöytäkirjat helposti ymmärrettäviksi. Kaksi (3 %) vastaajaa ei ymmärtänyt pöytäkirjoja.

Tuloksen perusteella ei ole tarvetta muuttaa pöytäkirjojen laatimisohteja. Asiakkaalla on mahdollista tarvittaessa pyytää selvennys pöytäkirjaan, mikäli hän sitä ei ymmärrä.

Neljännän kysymyksen loppuun sai kirjoittaa omin sanoin tarkennuksia (Liite 4), mikäli ei pöytäkirjaa ymmärtänyt tai sai pöytäkirjan liian hitaasti. Kommentteja tuli ainoastaan neljä. Yksi odotti nopeampaa pöytäkirjan toimitusta, yksi ihmetteli mitä pöytäkirjalla edes tekee. Yhdessä kommentissa oli viestiä, joiden perusteella viranhaltijan ja asiakkaan käsitys asiasta ei selvästi aina ollut kohdannut. Asiakkaan mielestä tarkastuskäynnillä on ollut tilanteita, jossa asiasta on puhuttu yleisellä tasolla ja pöytäkirjaan se on merkitty huomautukseksi. Samassa kommentissa oli huomautus myös siitä, että tarkastuspöytäkirjaan oli saatettu kirjata asioita, joita ei tarkastuskäynnillä oltu edes otettu puheeksi.

Tässä on yksi hyvä esimerkki siitä, että virantoimituksessa pitää olla tarkkana ja rehellisesti sanoa asiakkaalle tarkastustilanteesta asioiden laita, jotta ikäviltä yhteentörmäyksiltä säästyttäisiin.

6.4 Elintarvikevalvonnan internetsivujen kehittäminen

Viidennessä kohdassa selvitettiin asiakkaiden internetin käyttöä sekä sen hyödyntämistä tiedon haussa. Kysymyksellä haluttiin saada tietoa siitä, miten PoSan terveysvalvonnan internetsivuja tulisi kehittää.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin onko asiakas käyttänyt/tutustunut PoSan terveysvalvonnan internetsivuihin. 49 (56 %) asiakasta oli internetsivuihin tutustunut ja 39 (44 %) ei.

Tulos kertoo, että vähän yli puolet käy PoSan internetsivuilla. Internet on nopea tiedonlähde, joten siihen tulee jatkossakin panostaa. Asiakkaat oppivat hiljalleen käyttämään internetiä tietokanavana, kun siitä mainostetaan.

Toisessa viidennen kohdan kysymyksessä tiedusteltiin onko asiakas löytänyt tarvitsemaansa tietoa PoSan internetsivuilta. 45 (80 %) asiakasta kertoi löytäneensä tarvitsemansa tiedon, 11(20 %) ei ollut löytänyt tietoa.

Kysymyksen loppuun sai kirjoittaa omin sanoin mitä asiakas haluaisi terveysvalvonnan internetsivuilta löytyvän (Liite 4). Useassa kommentissa keuhuttiin terveysvalvonnan internetsivuja. Kohtaan tuli myös hyviä ehdotuksia. Asiakkaat haluaisivat internetsivuille ohjeita mm. omavalvontasuunnitelmien tekoon, miten toimia ruokamyrkytyspäilytapauksissa ja miten salmonellanäyte otetaan. Lisäksi asiakkaat haluaisivat uusien lakien ja säädösten kirjaamista PoSan terveysvalvonnan internetsivuille.

Internetsivujen kehittäminen on nykypäivää. Asiakkaita ajatellen internetsivuilla olisi hyvä olla muuttuvia tiedotteita, koskien säädöksiä ym. ohjeita.

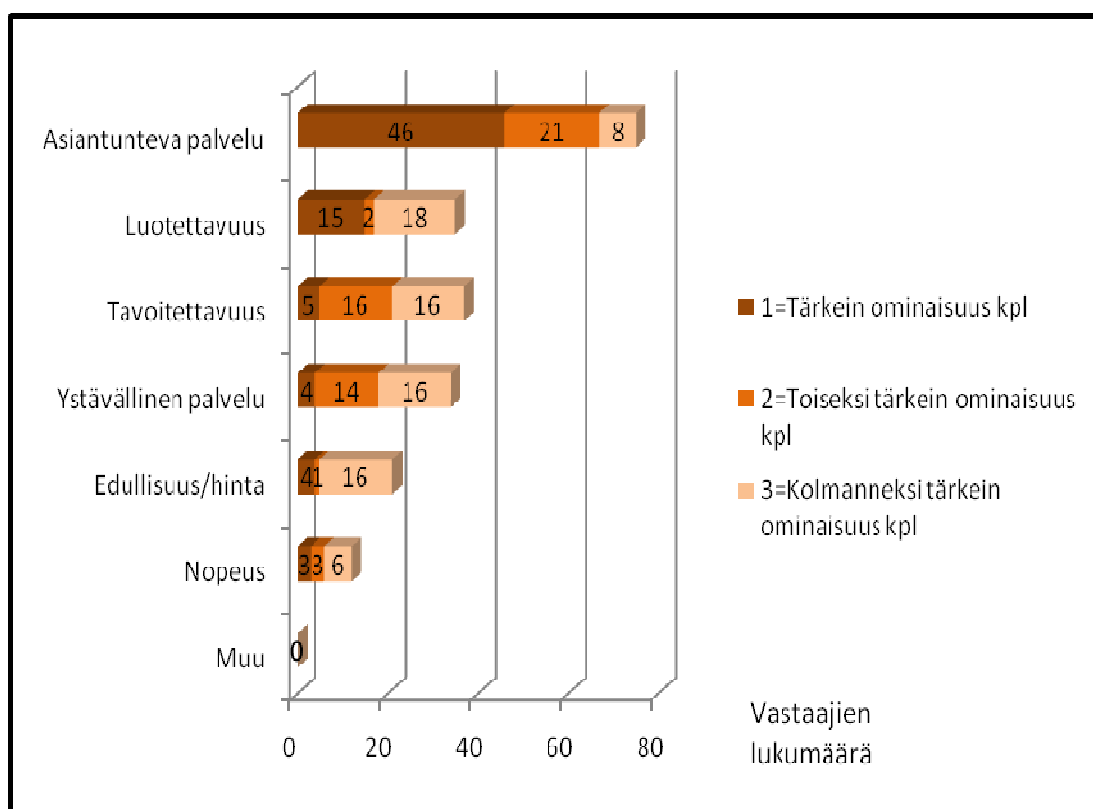
6.5 Elintarvikevalvonnan tärkeimmät ominaisuudet ja sen parantaminen

Kuudennen kysymyksen ensimmäisessä kohdassa (6) kysyttiin asiakkaiden mielipidettä elintarvikevalvonnan tärkeimmistä ominaisuuksista. Kohdassa oli seitsemän vaihtoehtoa, joista piti valita kolme tärkeintä ominaisuutta. Yksi vastausvaihtoehdoista oli muu, johon sai omin sanoin kirjoittaa. Ehdotuksia muu kohtaan ei tullut.

Kuten kuviosta 4 voi nähdä, asiantunteva palvelu on tärkein ominaisuus. Terveysvalvonnassa tulee olla ammattitaitoisia viranhaltijoita, joiden koulutuksesta huolehditaan.

Toiseksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi luotettavuus ja kolmanneksi tärkeimmäksi tavoitettavuus. Tavoitettavuudesta on terveysvalvonnassa huolehdittu hyvin. Henkilökuntaa on aina töissä. Esimerkiksi vuosilomia vuorotellaan siten, että aina on joku viranhaltija töissä.

Vastauksesta voi huomata, ettei nopeutta pidetty kovinkaan tärkeänä. Edullisuus oli 16 vastauksessa kolmanneksi tärkein ominaisuus. Tärkeimpänä ominaisuutena edullisuutta piti neljä ja toiseksi tärkeimpänä yksi vastaajista. Vastausten perusteella voidaan todeta maksullisuutta merkitykseltään vähäisenä, jos muut asiat hoidetaan mallikkaasti.

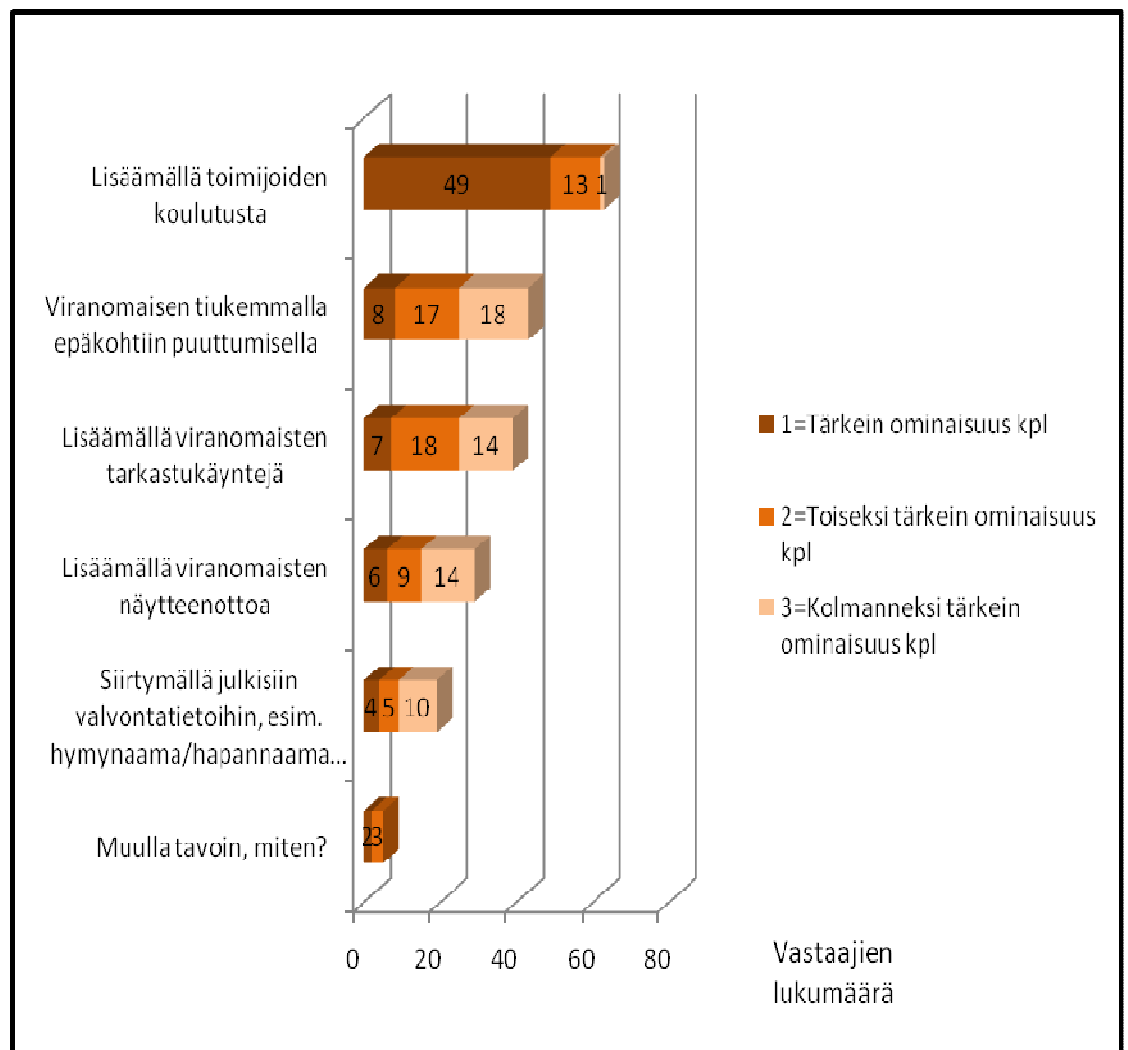


Kuvio 4. Asiakkaan arvio elintarvikevalvonnan tärkeimmistä ominaisuuksista

Kuudennen kysymyksen toisessa (6.1) kohdassa kysyttiin pitäisikö elintarvikevalvontaa parantaa. Vastauksista 22 (28 %) vastaajan mielestä pitäisi parantaa ja 58 (72 %) vastaajan mielestä ei pitäisi parantaa. Huomattava osa asiakkaista on tyytyväisiä nykyiseen elintarvikevalvonnan tasoon.

Kuudennen kysymyksen kolmannessa (6.2) kohdassa kysyttiin pitäisikö elintarvikevalvonnan valvontatietojen olla julkisia. 28 kpl (33 %) vastauksista oli myönteisiä ja 56 kpl (67 %) oli kielteisiä. Jakelukeittiö oli ainoa vastauskategoria, jossa suurin osa vastaajista koki julkiset valvontatiedot aiheellisiksi. Jakelukeittiö vastauksista 7 kpl (88 %) oli julkisuuden puolesta ja yksi kpl (12 %) oli vastaan. Vastauskategoriassa muu, vastaukset menivät puoliksi. Muilla toimialoilla suurin osa oli valvontatietojen julkistamista vastaan.

Evira aloitti Suomessa huhtikuulla 2011 valvontatietojen julkistamisen pilottiprojekti Oiva, jossa selvitetään julkisten valvontatietojen vaikutusta elintarviketoimintaan. Oiva-pilotissa ovat mukana Helsingin Kruunuhaka ja Punavuori, Heinola, Keski-Uudenmaan ympäristökeskus, Jalasjärven ja Ilmajoen kuntien ja Kurikan kaupungin liikelaitoskuntayhtymä sekä Lappeenrannan seudun ympäristötoimi. Oiva-pilotti jatkuu vuoden 2011 loppuun, jonka jälkeen tehdään päätös valvontatietojen julkistamisesta. On mahdollista, että valvontatiedot tulevat olemaan jatkossa aina julkisia.



Kuvio 5. Keinot, joilla elintarviketurvallisuutta asiakkaan mielestä voitaisiin parantaa

Kuudennen kysymyksen neljännessä kohdassa (6.3) kysyttiin, miten elintarviketurvallisuutta voitaisiin parantaa (kuvio 5). Kohdassa oli kuusi vastausvaihtoehtoa, joista yksi oli muu, johon sai omin sanoin kirjoittaa parannusehdotuksia.

Tärkeimmäksi parannusehdotukseksi koettiin toimijoiden koulutuksen lisääminen. Toiseksi tärkeimmäksi parannusehdotukseksi vastaajat kokivat viranhaltijan tarkastuskäyntien lisäämisen ja kolmanneksi parannusehdotukseksi viranhaltijan tiukemman puuttumisen epäkohtiin.

Kommentteja (Liite 4) tuli kohtaan viisi. Kolme kommentista koski toimijoiden koulutusta. Yhdessä vaadittiin tiukkaa seulaa alalle tulijoille ja yhdessä huomautettiin liiallisesta hygieenisyydestä.

Vastauksissa nousi jälleen esille koulutuksen lisääminen toimijoille.

Kuudennen kysymyskohdan lopussa (6.4), asiakas sai omin sanoin kirjoittaa terveisiä terveystarkastukseen (Liite 4). Osa kommenteista oli positiivista ja terveystarkastusta keuhuttiin hyvästä yhteistyöstä. Negatiivista palautetta tuli. Yhdessä toivottiin joustavuutta tulkintoihin ja tasapuolisia tarkastuksia. Ylimielisestä asenteesta ja tiukkaipaisuudesta mainittiin. Yhdessä kommentissa todettiin viranhaltijan unohtavan lain määräyksen ja perustavan huomautukset omaan mielipiteeseen. Yhdessä kommentissa pyydettiin ravintoloille lisää tarkastuksia. Ruusuja ja risuja tuli siis laidasta laitaan.

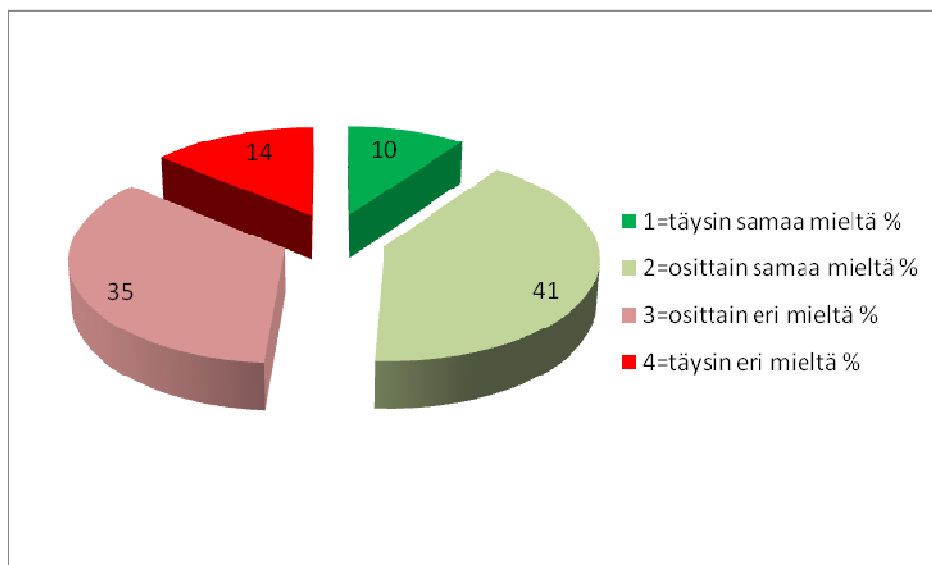
6.6 Elintarvikevalvontaan liittyvät väittämät

Seitsemänten kysymykseen oli koottu 27 erilaista väittämää. Väittämät koskivat elintarvikevalvontaa. Kohdassa oli neljä vastausvaihtoehtoa; 1=täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä ja 4=täysin eri mieltä.

Seuraavassa on analysoitu jokaista väittämää lyhyesti.

Suomen osuus Euroopan elintarviketuotannossa kasvaa vuoteen 2040 mennessä. (1)

Lähes puolet 41 % vastauksista oli osittain samaa mieltä (kuvio 7). Puolet asiakkaista luottavat elintarviketuotannon kasvuun.



Kuvio 6. Vastaajien mielipide väittämästä "Suomen osuus elintarviketuotannosta kasvaa vuoteen 2040 mennessä"

Kehittyvä elintarvike numerossa 3/2010 pohdittiin ilmaston lämpenemisen vaikutuksia Suomen ilmastoon. Artikkelissa todettiin, että Suomi voi kehittyä merkittäväksi maataloustuotteiden viejäksi ilmaston lämmetessä.

”Ilmatieteen laitoksen tekemien ilmastomallinnusten ja mittausten perusteella on syytä odottaa, että Suomen keskilämpötila kohoaa 2030-luvulle siirryttäessä. Lämpeneminen painottuu talveen siten, että talvet tulevat olemaan yli 2 °C lämpimämpiä 2030-luvulla kuin vertailujaksona 1971-2000.” (Molarius & Keränen 2010)

Leudoista talvista johtuen lumipeiteaika lyhenee ja routa vähenee. Sademäärät lisääntyvät ja varsinkin talvisateet yleistyvät. Ilmaston ääri-ilmiöt, kuivuus, helteet, tulvat ja rankkasateet odotetaan yleistyvän. (Molarius & Keränen 2010)

ILMASOPU-loppuraportissa arvioitiin seuraavaa; spontaanisti sopeuduttaessa maataloustuotantomme ei tule hyötymään ilmastomuutoksesta, vaan satotasojen voi ennakoida säilyvän korkeintaan nykyisellään, kun taas tietoisesti sopeutuen viljelykasviamme tuotantokyky voi nousta merkittävästikin ja maataloutemme hyötyä ilmaston lämpenemisestä.

ILMASOPU-raportissa arvioitiin viljelykasvilajiston olevan tulevaisuudessa merkittävästi nykyistä monimuotoisempaa. Raportin lopussa todettiin poliittisilla päätöksillä olevan jatkossakin erittäin suuri vaikutus viljelijän tekemiin valintoihin ja kykyyn investoida sopeutumistoimiin.

Raportin perusteella voidaan olettaa Suomen olevan tulevaisuudessa tärkeä ruoan tuottaja. Suomessa tulee ylläpitää korkea elintarvikkeiden laatu jatkossakin.

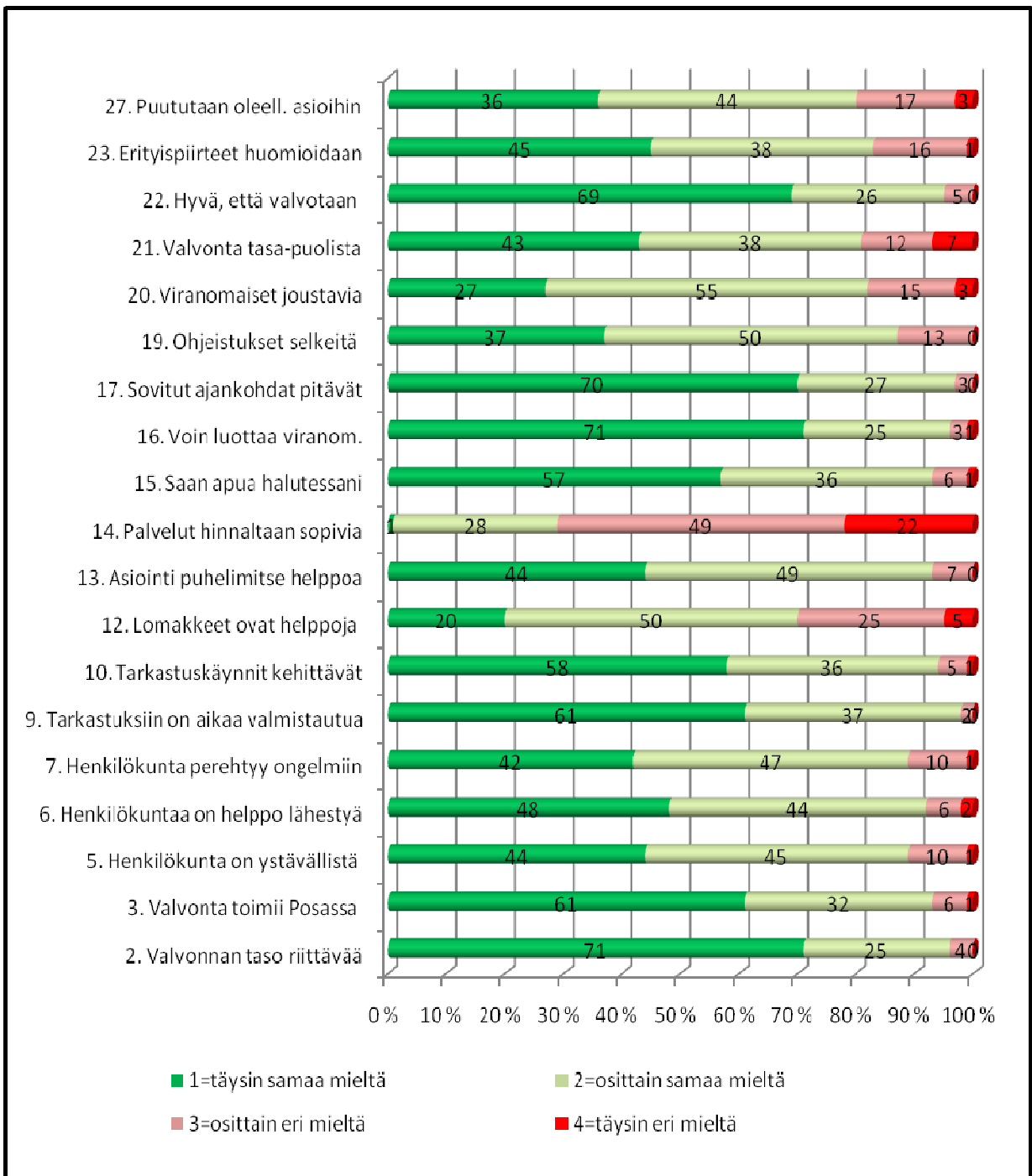
Suurin osa kyselylomakkeen väittämistä mittasi vastaajan tyytyväisyyttä valvontaviranomaisiin ja valvontaan yleensä (kuvio 7). Seuraavaksi tarkastellaan kysymyksen 7 eri mielipiteitä. Kunkin väittämän kohdalle on merkittynä numero, joka viittaa väittämän numeroon kyselylomakkeessa.

Elintarvikevalvonnan taso on Suomessa riittävää. (2)

Vastauksista (kuvio 7) kävi hyvin selväksi vastaajien käsitys suomalaisesta elintarvikevalvonnasta. 71 % vastaajista oli sitä mieltä, että valvonnan taso on riittävää.

Suomessa tehdään laadukasta elintarvikevalvontaa. Suomen eläinlääkäriliiton kannanoton mukaan Suomessa tuotetaan maailman turvallisimpia elintarvikkeita. (Suomen eläinlääkäriliitto n.d.)

Elintarvikevalvonnassa tulee jatkossakin huolehtia vastaavasta elintarviketurvallisuuden tasosta. On kuluttajien etu nauttia esimerkiksi vettä suoraan hanasta tai käsitellä kotimaisia kananmunia ilman salmonellan pelkoa.



Kuvio 7. Vastaajien mielipiteet kyselyssä esitetyistä valvonnan laatua ja asiakastytyväisyyttä kuvaavista väitteistä. Väitteet täydellisinä on nähtävillä liitteenä 3 olevassa kyselylomakkeessa. Kuvassa väittämän edessä oleva numero viittaa väittämän numeroon kyselylomakkeessa.

Elintarvikevalvonta toimii PoSassa hyvin. (3)

PoSassa tuotettava elintarvikevalvonta koetaan toimivan hyvin. Terveysvalvonnassa pyritään toimimaan hyvässä yhteistyössä asiakkaan kanssa, kuitenkin unohtamatta valvonnan perustehtävää.

Täysin ja osittain samaa mieltä oli vastaajista 93 %. Vastauksen perusteella voidaan pitää samantyyppistä palvelun tarjontamallissa.

PoSan henkilökunta on ystävällistä ja miellyttävää. (5)

44 % vastaajista pitää PoSan henkilökuntaa ystävällisinä ja miellyttävinä. 45 % on osittain samaa mieltä. 11 % on osittain ja täysin eri mieltä. Henkilökunnan palveluasenne on vastauksen perusteella kunnossa. Asiakkaan kokemus tilanteesta luo kuvan viranhaltijasta. Jos asiakkaalle on kerrottu epämieluisa tarkastustulos, niin se saattoi vaikuttaa tämän väittämän vastaukseen negatiivisesti.

PoSan henkilökuntaa on helppo lähestyä. (6)

92 % vastaajista on täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että PoSan henkilökuntaa on helppo lähestyä. Viranhaltijan tulee olla helppo lähestyä, jolloin asiakas selvittää jo etukäteen mahdollisia toimintaansa koskevia säännöksiä. Ajoissa aloitetulla yhteistyöllä vältetään turhilta kustannuksilta ja väärinkäsityksiltä.

PoSan henkilökunta perehtyy huolellisesti asiakkaan ongelmiin. (7)

Vastauksen mukaan asiat hoidetaan mallikkaasti. Toki parantamisen varaa on, mutta asioiden hoitojärjestys, kiireellisyys ja tehtävien määrä vaikuttavat perehtymiseen. Asiakkaan ongelmaan tulee aina reagoida. Vastaus voidaan antaa esimerkiksi heti puhelinkeskustelussa tai jos asia vaatii lisäselvityksiä, tehdään ne mahdollisimman nopeasti. Näin saadaan kaikkien aikaa ja rahaa säästettyä.

Ennalta ilmoitettuihin tarkastuksiin on riittävästi aikaa valmistautua. (9)

Viranhaltijat sopivat pääsääntöisesti suunnitellut tarkastukset etukäteen toimijoiden kanssa. Näin saadaan sovittua molemmille sopiva ajankohta. Vastauksen perusteella ei ole tarvetta muuttaa tarkastusajankohtien sopimiskäytäntöä.

Tarkastuskäyntien perusteella voimme kehittää toimintaamme. (10)

Jokaisesta tarkastuskäynnistä laaditaan asiakkaalle tarkastuspöytäkirja, johon kirjataan tarkastuksella havaitut asiat. Tarkastuspöytäkirjaan kirjataan niin puutteet kuin kunnossakin olevat asiat. Yli puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä ja yli 30 % osittain samaa mieltä. Vastauksesta voidaan päätellä tarkastustoimien olevan erittäin tärkeitä asiakkaan toiminnan kehittämisen kannalta. Terveysvalvonnan tulee huolehtia jatkossakin pöytäkirjojen huolellisesta laatisemisesta.

Lomakkeet ovat helppoja täyttää. (12)

Terveysvalvonnassa on pyritty luomaan asiakkaita varten eri toimialoja koskevia lomakkeita. Lomakkeissa on paljon asioita, joita terveystarkastuksen tulee saada tietää toimijalta. Lomakkeista on pyritty tekemään asiakasystävällisiä. Vastauksesta voi huomata, että lomakkeet eivät ole helppoja täyttää. Lomakkeita on viime vuosina kehitetty, mutta edelleen on parantamisen varaa.

Asiointi puhelimitse PoSan elintarvikevalvontaan on vaivatonta. (13)

Terveysvalvonnassa on jokaisella viranhaltijalla kännykkä. Lankapuhelimet poistettiin käytöstä muutama vuosi sitten. Viranhaltijalla on puhelin aina mukana, mutta siihen ei välttämättä aina heti vastata, jos on esimerkiksi tarkastus meneillään. Viranhaltija soittaa asiakkaalle takaisin välittömästi tilanteesta vapauduttuaan, jos asiakkaan numero ei ole salainen.

Vastaajista 93 % on täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä.

On erittäin harvinaista, että kukaan viranhaltijoista ei vastaisi.

PoSan elintarvikevalvonnan palvelut ovat hinnaltaan sopivia. (14)

Maksullisuus on asiakkaille ikävä asia. Hinnasto koetaan kalliiksi. Vastaus ei yllättänyt. Maksullisuudesta on huomautettu monessa eri vastauskohdassa. Hinnastoa ei olla alentamassa, päinvastoin se tulee nousemaan.

Saan apua viranomaisilta sitä halutessani. (15)

Asiakkaat kokevat terveystarkastuksen henkilökunnan auttavaisiksi. Ainoastaan 7 % ovat osittain tai täysin eri mieltä valvonnan avun antamisesta.

Voin luottaa PoSan elintarvikeviranomaisiin. (16)

PoSan elintarvikeviranomaisiin voi luottaa. Täysin ja osittain samaa mieltä oli 96 % vastaajista. Tämä on erittäin tärkeää tietää, että viranhaltijat hoitavat tehtäviään asianmukaisesti ja hyvää hallintoa noudattaen.

Sovitut ajankohdat pitävät. (17)

Tuloksen perusteella voidaan todeta, että sovituista ajankohdista pidetään kiinni. Täysin samaa mieltä on 70 % asiakkaista. Aikatauluista kiinni pitäminen on tärkeää molemmille sekä asiakkaalle, että viranhaltijalle. Viranhaltijan tulee jatkossakin huolehtia aikataulujen täsmällisyydestä ja siitä, että viivytyksistä tai peruuntumisista ilmoitetaan asiakkaalle ajoissa.

Ohjeistukset ovat selkeitä ja niiden perusteella on helppo toimia. (19)

Vähän reilu kolmannes on täysin samaa mieltä ohjeistuksista. Puolet vastaajista on osittain samaa mieltä. Ohjeistuksissa on pientä epätarkkuutta. Valvonnassa tulee kiinnittää huomiota ohjeistuksiin ja niiden ymmärrettävyyteen. Ongelmatilanteissa asiakkaalle tulisi antaa selkeät toimintaohjeet.

PoSan elintarvikeviranomaiset ovat joustavia. (20)

Täysin samaa mieltä on 27 % vastaajista. Osittain samaa mieltä on 55 %. Viranhaltijan tulee olla joustava, mutta on tilanteita, jolloin ei voida joustaa. Vastauksen perusteella PoSan elintarvikevalvonnassa ollaan riittävän joustavia.

Terveystarkastajat tekevät valvontaa tasapuolisesti. (21)

Lähes puolet vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että valvonta on tasapuolista. Valvonnan tasapuolisuus on erittäin tärkeää. Valvonnassa tulee huolehtia ohjeistuksilla, että valvontaa suorittavat viranhaltijat tekevät valvontaa samoilla ohjeilla.

Olen tyytyväinen, että elintarvikevalvontaa tehdään. (22)

Vastaajat ovat lähes yksimielisiä valvonnan tärkeydestä. Tämä osoittaa, vaikkakin asiakkaat eivät kaikkia valvonnan toimia hyväksyisi, niin kuitenkin elintarvikevalvontaa pidetään erittäin tärkeänä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä ja vain viisi % oli osittain eri mieltä.

Elintarvikevalvonnassa huomioidaan toimintani erityispiirteet. (23)

PoSa toimii seitsemän pienen kunnan alueella. On tärkeää, että toiminnanharjoittajille annetaan mahdollisuus toimia ja ajaa omaa näkemystään eteenpäin. Ei ole kenenkään etujen mukaista kieltää asioita ensimmäisenä, vaan pitää pyrkiä etsimään ratkaisu, jolla toiminnanharjoittaja pystyy etenemään ohjeistuksien sallimissa rajoissa. PoSan elintarviketoimijoiden mielestä heidän erityispiirteensä huomioidaan hyvin valvonnassa.

Tarkastuksilla puututaan oleellisiin asioihin. (27)

Reilu kolmannes on tarkastusten oleellisuudesta täysin samaa mieltä ja reilu 40 % osittain samaa mieltä. Yhteensä näiden kahden kategorian vastauksiin voidaan olla tyytyväisiä. 20 % on osittain ja täysin eri mieltä.

Pääsääntöisesti tarkastuksilla puututaan oleellisiin asioihin. Toimijalla voi olla eri käsitys siitä, mikä on olennaista. Valvonnassa tulee huolehtia tarkastuskäytäntöjen ohjeista ja siitä, että jokainen viranhaltija noudattaa niitä.

Seuraavaksi on vielä muutama väittämä elintarvikevalvonnasta ja siitä kuinka asiakkaat kokevat valvonnan ja kohtaamiset tarkastajien kanssa.

Viranomaistoiminta on elintarvikkeiden turvallisuuden kannalta välttämätöntä. (4)

Kaksi kolmesta vastaajasta (66 %) on samaa mieltä ja lähes kolmannes osittain samaa mieltä. Vain 6 % vastaajista oli osittain tai täysin eri mieltä. Viranomaistoimintaa pidetään välttämättömänä elintarvikkeiden turvallisuuden kannalta. Kysymykseen vastasi 82 asiakasta.

Yllätystarkastukset ovat tarpeellisia. (8)

Terveysvalvonnan näkemyksen ja kokemuksen mukaan on tarpeellista tehdä tietyissä tilanteissa yllätystarkastuksia. Vastausten perusteella 69 % asiakkaista on täysin tai osittain samaa mieltä. Kysymykseen vastasi 80 asiakasta.

Elintarvikevalvonnan tarkastuskäynnit ahdistavat ja stressaavat minua. (11)

Kaksi kolmesta (68 %) vastaajasta on väitteestä täysin tai osittain eri mieltä. Kolmannes on täysin tai osittain samaa mieltä. Vastauksen perusteella

voidaan olettaa tarkastustilanteiden olevan pääsääntöisesti stressittömiä. Kysymykseen vastasi 81 asiakasta

Minulla ei ole tarvetta salailla asioita valvontaviranomaisilta. (18)

Asiakkaat uskaltavat olla rehellisiä. 99 % vastaajista on täysin tai osittain samaa mieltä. Vastauksen perusteella voidaan olettaa, että elintarvikeviranomaisten ja elintarviketoimijoiden välinen suhde on kunnossa. Ainoastaan yksi asiakas kokee olevansa asiasta täysin eri mieltä. Kysymykseen vastasi 82 asiakasta.

Elintarvikesäädökset ja määräykset ovat Suomessa liian tiukkoja. (24)

Kaksi kolmesta (65 %) vastaajasta on täysin ja osittain samaa mieltä. 29 % vastaajista oli osittain eri mieltä ja 6 % täysin eri mieltä.

Toiminnanharjoittajat kokevat mm. omavalvonnan työlääksi, toisaalta toimiva omavalvonta helpottaa yritysten päivittäisiä toimia. Esimerkiksi lämpötilojen kirjaamiset koetaan hankaliksi ja liikaa aikaa vieviksi. Osa yrittäjistä ei ymmärrä kirjaamisten tarkoitusta silloin, kun asiat ovat kunnossa. Kysymykseen vastasi 78 asiakasta.

Pienimuotoinen toiminta elintarvikealalla on tehty liian byrokraattiseksi. (25)

Lähes puolet vastaajista (46 %) on täysin samaa mieltä ja 34 % vastaajista osittain samaa mieltä siitä, että pienimuotoinen toiminta elintarvikealalla on tehty liian byrokraattiseksi. Asiakkailla on selkeä näkemys pienimuotoisen toiminnan säätelystä. Paikallisen terveystarkastuksen on toimittava tiettyjen lakien ja säädösten mukaan. Byrokraattisuuteen ei voi paikallistaloudella paljoakaan vaikuttaa. Tämän ongelman on tarkoitus korjaantua uuden elintarvikelain voimaantultua 1.9.2011 alkaen. Uusi elintarvikelaki kumosi elintarvikehuoneistojen ennakkohyväksynnän eikä toiminnasta tarvitse enää tehdä kuin ilmoitus. Vähäisestä toiminnasta ei tehdä enää minkäänlaista ilmoitusta.

20 % vastaajista oli osittain ja täysin eri mieltä. Kysymyksen vastasi 80 asiakasta.

Tarkastuksia tehdään liikaa. (26)

Vastausten perusteella voidaan sanoa, että täysin samaa mieltä asiakkaat eivät ole. Oletuksena oli, että kohtaan täysin samaa mieltä, tulee suurin osa vastauksista. Noin puolet (46 %) oli osittain samaa mieltä tarkastuksi-

en määrästä. Täysin samaa mieltä oli 4 %. Osittain ja täysin eri mieltä tarkastusten määrästä oli 50 %. PoSan terveysvalvonnassa on tarkastusten määriä vähennetty Eviran antamista ohjeellisista määräistä, joten laskua tarkastusten määriin tuskin on tulossa. Kysymykseen vastasi 78 asiakasta.

7 PÄÄTELMÄT ASIAKASTYTYVÄISYYSKYSELYSTÄ JA TULOSTEN PERUSTEELLA TEHTÄVÄT MUUTOKSET TYÖYHTEISÖN TOIMINTAAN

Kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta PoSan elintarvikevalvonnan toimivan hyvin. Seuraavana esitetään muutosehdotuksia jatkuvan parantamisen avuksi.

Muutosehdotukset on otettu asiakastyytyväisyyskyselyssä olleiden asiakkaiden kommentteista. Vastauslomakkeissa oli muutamia hyviä ja kehitettäviä ehdotuksia.

Kysymyksessä 3.3 kysyttiin, millaisia palveluja asiakas haluaisi terveysvalvonnalta. Useassa kommentissa asiakas halusi koulutusta ja neuvontaa, koska säädökset ja ohjeistukset muuttuvat jatkuvasti. Koulutusten järjestäminen ei ole terveysvalvonnan ensisijainen tehtävä. Terveysvalvonnassa ei ole myöskään resursseja järjestää säännöllisesti koulutustilaisuuksia. Tilaisuuksien osallistujamäärät jäisivät todennäköisesti pieniksi, kuten esim. toukokuulla 2010. Internetsivut olisivat terveysvalvonnassa edullisin ja nopein neuvontaväylä. Terveysvalvonnan internetsivuille voisi päivittää enemmän käytännön ohjeita mm. omavalvontasuunnitelman laatimisesta, puhtausnäytteiden ottamisesta ja hygienia asioista.

Kohdassa 4.2 asiakas kommentoi tarkastuspöytäkirjojen kirjaustapaa ja sitä että tarkastushetkellä yleisellä tasolla puhuttu asia on muuttunut huomautukseksi pöytäkirjaan. Valvontaa suorittavan viranhaltijan tulee esittää asia selkeästi tarkastushetkellä. Pöytäkirjaan kirjataan ainoastaan tarkastushetkellä todetut asiat. Asiakkaalle tulee kertoa tarkastushetkellä todetut asiat, siten että ne eivät tule yllätyksenä pöytäkirjassa.

Kohdassa 5.2 kysyttiin asiakkaiden PoSan internetsivujen käyttöä ja sitä ovatko he tutustuneet PoSan terveysvalvonnan internetsivuihin. Noin puolet vastaajista kertoi tutustuneen internetsivuihin. Kohtaan tuli useita kommentteja. Useassa kommentissa toivottiin ohjeiden lisäämistä internetsivuille. Terveysvalvonnassa tulee panostaa internetsivujen kehittämiseen, kuten jo kysymyksen 3.3 kohdalla todettiin.

Kohdassa 6.2 kysyttiin valvonta-asiakirjojen julkisuudesta. Vajaa kolmannes oli julkisten tarkastuskertomusten kannalla. Evira on luonut sivuilleen OIVA-pilotin yhteyteen tarkastuslistat. PoSan terveysvalvonnassa tulisi hyödyntää omia tarkastuslistoja tehdessä Eviran sivustoja. Näin toteutuisi valtakunnalli-

sesti samankaltaiset tarkastuskäytännöt. Jos Evirassa päätetään, että tarkastuskertomukset tulevat julkisiksi, niin silloin oltaisiin jo lähempänä uutta käytäntöä.

Kohdassa 6.3 kysyttiin asiakkaalta, millä tavoin elintarviketurvallisuutta voitaisiin parantaa. Kohtaan tuli muutamia sanallisia kommentteja. Kommentteissa pyydettiin jälleen kerran koulutusta.

Kohdassa 6.4 sai lähettää elintarvikevalvontaan terveisiä, ruusuja ja risuja. Kommentteja tuli 21 kpl. Kommenteissa oli useita positiivia terveisiä, mutta negatiivisiakin oli. Negatiivisissa kommentteissa asiakkaat kokivat viranhaltijan ylimieliseksi ja toisessa tiukkapipoiseksi. Kommenteissa protestoitiin epäolennaisiin asioihin puuttumista. Viranhaltijan tulee olla tarkastushetkellä asiallinen. Ylimielinen käyttäytyminen ei edistä asiakkaan ja viranhaltijan välien kehitystä. Terveysvalvonnassa on selkeät tarkastusohjeet, jolloin ohjeita noudattaen voidaan asiakkaalle kertoa, mitkä asiat kuuluvat tarkastustilanteeseen.

Viranhaltijaa saatetaan sanoa tiukkapipoiseksi siitä syystä, että hän pysyy riitatilanteessa kannassaan. Viranhaltijalla on ohjeet, joiden mukaan toimitaan ja jos se ei asiakasta miellytä saa viranhaltija helposti tiukkapipon maineen. ”Tiukkapipoista viranhaltijaa” voidaan pitää terveysvalvonnassa positiiviseksi palautteeksi. Tällöin voidaan olettaa valvonnan suorittavan tehtävänsä kuten pitääkin. Kaikkia ei voi miellyttää.

Seitsemännessä kohdassa oli 27 väittämää, joista nousi esille muutamia viranomaistyössä noudatettavia ja kehitettäviä ehdotuksia.

Asiakkaat pystyvät kehittämään toimintaansa pöytäkirjojen perusteella, mutta ohjeistuksia ei koeta täysin helposti ymmärrettäväksi. Jatkossakin terveysvalvonnassa tulee kiinnittää huomiota pöytäkirjojen laadintaan.

Lomakkeet koettiin hankaliksi. Lomakkeita laatiessa tulee muistaa asiakasystävällisyys.

Kuten Leclin 2002 toteaa: Laatu ei synny pelkästään hyvästä johtamisesta, hienoista tekniikoista ja toimivista prosesseista, vaan sen takana ovat aina ihmiselliset tekijät.

7.1 Pietarsaaren sosiaali- ja terveysviraston ja PoSan elintarvikevalvonnan asiakastyytyväisyyden vertailua

Vuonna 2011 Pietarsaarelainen terveystarkastaja Fredrik Ollus teki kyselyn Pro Gradu –tutkimuksena, jossa selvitettiin laajamittaisesti elintarviketoimijoiden käsityksiä ja mielipiteitä Ollus 2011). Ollus opiskeli Vaasan ammattikorkeakoulun Novian aikuiskoulutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon.

Kysely suoritettiin kyselylomakkeella. Olluksen (2011) lomakkeessa oli vastausvaihtoehtoina asteikko 1-5, vastaavasti tässä kuvatussa PoSan asiakastyytyväisyyttä kuvaavassa tutkimuksessa asteikko oli 1-4. Kyselylomake oli lähetetty 108:lle asiakkaalle. Pietarsaaren ympäristöterveydenhuollon elintarvikealan toimijoita oli 370, otantaan kuului noin 30 % soveliaista asiakkaista. Kyselyyn vastasi 61 henkilöä, vastausprosentti oli 56. (Ollus 2011)

PoSan kyselyssä otantaan kuului 182 asiakasta, 55 % elintarvikealatoimijoista. Vastausprosentti oli 50, 91 lomaketta palautettiin.

Pietarsaassa toteutetussa kyselyssä kysymykset olivat samansuuntaisia kuin PoSan kyselyssä ja vastaukset myönteisen positiivisia. Olluksen (2011) tutkimuksessa asiakkaat kritisivat selkeästi maksullisuutta ja sen suuruutta. Muuten terveysvalvonnan viranhaltijoihin oltiin tyytyväisiä.

Olluksen (2011) tutkimuksessa kysyttiin mm. yleistä terveysvalvonnan työtavasta, tarkastuskokemuksista ja terveystarkastajien käyttäytymisestä.

Yleisestä terveysvalvonnan työtavoista -osiossa kartoitettiin asiakkaiden mielipidettä tarkastusten vuosittaisista määristä, tarkastusmaksuista, yllätystarkastuksista, yllättävistä näytteenotoista, sovitusta tarkastuksista sekä siitä pitävätkö asiakkaat tarkastuksia eräänlaisina laatusertifikaatteina ja voidaanko tarkastuksilla parantaa yrityksen imagoa.

Yleisen osion huonoimman keskiarvon (3) sai maksullisuus. Yllätystarkastukset saivat keskiarvon 3,5 ja yllättävät näytteenotot 3,6. Huonoimmatkin arviointit olivat asteikon keskivälin yläpuolella, mikä merkitsee hyvää tai erittäin hyvää.

Olluksen (2011) tarkastuskokemuksia -osiossa kysyttiin tarkastusten sisällöstä, tarkastusten rakenteesta, tarkastusten kestosta, terveystarkastajan toimenpide-ehdotuksista, toimenpiteiden perusteluista, ajankohtaisista asioista tiedottamisesta tarkastusten yhteydessä ja vaatimustason sopeuttamisesta toimintaan.

Tarkastuskokemukset olivat hyviä. Ajankohtaisista asioista tiedottaminen tarkastuksien yhteydessä (ka 3,7) ja vaatimustason sopeuttaminen toimintaan (ka 3,8) olivat saaneet alhaisimmat keskiarvot. Muut kohdan keskiarvot olivat tasan neljä.

Olluksen (2011) terveystarkastajien käyttäytymis -osiossa kysyttiin asiallises- ta käyttäytymisestä, ystävällisyydestä, ymmärtämisestä eri tilanteissa, joustavuudesta, nopeudesta, avuliaisuudesta ja luottamuksen herättämisestä.

Kaikki käyttäytymis -osion keskiarvot olivat yli neljä. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että terveystarkastajien käytös on ollut hyvää ja asiakaspalvelu toimii sen osalta hyvin.

Omassa työssäni vastaavia asioita selvitettiin seitsemännen kohdan väittämässä (Kuvio 7). Esimerkiksi omassa kyselyssäni oli väittämä; PoSan henkilökunta on ystävällistä ja miellyttävää. 89 % vastaajista oli täysin ja osittain samaa mieltä. Väittämässä; Saan apua valvontaviranomaisilta sitä halutessani, 93 % vastauksista oli täysin ja osittain samaa mieltä.

Omassa kyselyssäni asiakkaat saivat arvioida valvonnan nopeutta kolmannessa kysymyksessä. 97% vastaajista olivat erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä PoSan viranhaltijoiden nopeuteen. Olluksen (2011) lopputyössä nopeuden keskiarvo oli 4,3 eli erittäin hyvä.

Ollus (2011) teki lopputyössään havainnon tiedottamisen puutteellisuudesta. Asiakkailta oli tullut kritiikkiä, ettei asioista tiedoteta riittävästi. PoSan elintarviketoimijat toivat esille samoin monessa eri kohdassa, koulutuksen ja ohjeistuksien vähyyden. Byrokratiaa kritisoitiin yhtäläisesti.

Pietarsaaren sosiaali- ja terveysviraston elintarvikevalvonnan (Ollus 2011) ja Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitos kuntayhtymän ympäristöpalveluiden elintarvikevalvonnan (tämä tutkimus) asiakastyytyväisyystutkimusten tulosten vertailu osoitti että mielipiteet molemmilla alueilla olivat hyvin samankaltaiset.

8 TYÖN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

Asiakastyytyväisyyskysely antaa hyvän käsityksen viranhaltijoiden toiminnasta yleisellä tasolla. Viranomaistoimintaan kuuluu oleellisesti julkisen vallan käyttö, eikä se ole asiakkaan näkökulmasta aina mukavaa.

Tämän opinnäytetyönä toteutettuna asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksilla saatiin kokonaiskuva PoSan elintarvikevalvonnan toimivuudesta. Vastauksista saatiin lisäksi konkreettisia ehdotuksia, miten palvelua voitaisiin muuttaa ja samalla parantaa.

Vastauksissa oli muutamia negatiivisia kommentteja. Kommentit liittyivät pääsääntöisesti viranhaltijoiden tarkastuskäytäntöihin. Asiakkaat pitivät terveystarkastajaa liian tarkkana ja tiukkana. Tilanteet vaativat ajoittain tiukempaa puuttumista. Terveysvalvontaa suorittavan henkilön tulee toimia tiettyjen ohjeistuksien mukaan ja on tilanteita, jolloin ei voida joustaa, vaikka asiakas vaatisi. Mielestäni näissä muutamissa negatiivisissa palautteissa esiin tulleet viranhaltijaa kuvaavat määritykset voidaan katsoa laaduksi ja näin todeta valvonnan toimivan laadukkaasti. Kaikkia ei voi eikä pidä miellyttää.

PoSan terveysvalvonta koettiin laadukkaaksi, nopeaksi, tasapuoliseksi ja kauniiksi. Viranhaltijat ja asiakkaat olivat löytäneet hyvän keskustelusuhteen ja annettuihin ohjeisiin oltiin tyytyväisiä.

LÄHTEET

- Ahola, S. & Ruokoski, I. 2009 Asiakastytyväisyyskysely siivouspalvelun laadusta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 882/2004, rehu- ja elintarvikelainsäädännön sekä eläinten terveyttä ja hyvinvointia koskevien sääntöjen mukaisuuden varmistamiseksi suoritettua virallisesta valvonnasta.
- Evira. 2010. Ympäristöterveydenhuollon yhteinen valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2011-2014
- Evira. 2008. Valtakunnallinen elintarvikevalvontaohjelma 2009
- Evira. 2011 Jäljitettävyys, Viitattu 9.11.2011
http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/valmistus_ja_myynti/jaljitettavauus/
- Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Ilmastonmuutokseen sopeutuminen maa- ja elintarviketaloudessa (ILMASOPU). n.d. Loppuraportti. Viitattu 22.11.2011
http://www.mmm.fi/attachments/ymparisto/sopeutuminen/5oGpi1h7O/ILMA_SOPU_loppuraportti.pdf
- Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P., Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen, Jyväskylä: Gummerus
- Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt, Helsinki: WSOY-pro
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Kauppakaari
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut, Helsinki: WSOY
- Maa- ja metsätalousministeriö. n.d. Jäljitettävyys. Viitattu 8.11.2011.
<http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/elintarvikkeet/elintarvikevalvonta.html>
- Molarius, R., Keränen, J. 2010. Suomi voi kehittyä merkittäväksi maataloustuotteiden viejäksi ilmaston lämmetessä. Kehittyvä elintarvike 3/2010

Ollus, F. 2011. En studie av kundupplevelsen vid hälsoskyddsmyndigheten Jakobstadsnejden. Yrkehögskolan Novia lärdomsprov för högre YH-examen. Vaasa

Pohjois-Satakunnan peruspalvelu-liikelaitos kuntayhtymä (PoSa). 2009. Ympäristöterveydenhuollon valvontasuunnitelma vuosille 2010-2012

Rope, T. 2002. Yrittäjän markkinointikirja, Hämeenlinna: Karisto Oy

Sipilä, J. 1998 Asiantuntija ja asiakas. Porvoo: WSOY

Suomen eläinlääkäriliitto. Elintarvikevalvonta. n.d. Viitattu 9.12.2011. http://www.sell.fi/ammattina_elainlaakari/elintarvikevalvonta/

Tilastokeskus. 2011. Kuntien avainluvut. Viitattu 1.11.2011. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot>

Voutilainen, M. 2004 Mitä laatu on?. Välineosaaminen. Viitattu 23.11.2011. http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/puutuoteteollisuus/laatu_ja_standardit/mita_laatu_on/index.html

Ylikoski, T., (2000). Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino

Kohde	Pvm
Osoite	Läsnä
Tarkastaja	Y-tunnus

1. Onko omavalvontasuunnitelma?

Kyllä___/ Ei___

Milloin päivitetty? _____

Vähimmäisvaatimukset (1-13)

Toiminnan kuvaus Kyllä___/ Ei___
Vastuuhenkilöt Kyllä___/ Ei___
Elintarvikkeiden vastaanotto Kyllä___/ Ei___
Lämpötilavalvonta Kyllä___/ Ei___
Valmistus Kyllä___/ Ei___
Puhdistusohjelma Kyllä___/ Ei___
Lähtevän ruoan kuljetuksen kuvaus Kyllä___/ Ei___
Henkilökunnan hygienia Kyllä___/ Ei___
Jäljitettävyys Kyllä___/ Ei___
Jätehuolto Kyllä___/ Ei___
Tuhoeläintorjunta Kyllä___/ Ei___
Häiriötilanteet Kyllä___/ Ei___
Omavalvonnan päivitykset Kyllä___/ Ei___
Erikoisruokavalioiden kuvaus Kyllä___/ Ei___

Annetaanko henkilökunnalle omavalvonta koulutusta?

Kyllä___/Ei___

Toimiiko omavalvontasuunnitelma käytännössä?

Kyllä___/Ei___



2. Siivous- ja puhdistusohjelma

Siivotaanko itse___ vai ulkopuolinen___

Onko siivouksesta dokumentointia Kyllä___/Ei___

Onko puhtaustarkkailusta dokumentointia Kyllä___/Ei___

Toteutuuko ohjelma käytännössä Kyllä___/Ei___

Siivoukskomeron kunto, siivousvälineet, vesipiste

Puhtaus tarkastushetkellä?

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| - Käsienpesupisteet | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Vesipisteet | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Pinnat | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Valokatkasijat | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Ovenkahvat | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Lattiat | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Työtasot | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Työvälineet | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Koneet ja laitteet | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Kuljetuslaatikot | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Työasut | Hyvä___ Kohtalainen___ Huono___ |
| - Pusia työvälineitä? _____ | |
-
-
-

3. Tehdäänkö elintarvikkeille vastaanottotarkastus? Kyllä___/Ei___

Onko helposti pilaantuvien elintarvikkeiden saapumislämpötilasta dokumenttia? Kyllä___/Ei___

Seurataanko pakkausmerkintöjä? Kyllä___/Ei___

Onko vastaanottotila asianmukainen? Kyllä___/Ei___

4. Ovatko työskentelytilat riittävät ristikontaminaation välttämiseksi?



5. Onko lämpötilaseurannasta dokumentointia?

Kyllä___/Ei___

Kirjaustiheys_____

Lämpötilat tarkastushetkellä?

Kalakylmiö(enint.+3°C) _____

Lihakylmiö (enint.+6°C) _____

Jauheliha (enint.+4°C) _____

Hevikylmiö (enint.+15°C) _____

Maitopohjaiset tuotteet (enint.+8°C)_____

Maitokylmiö (enint.+6°C)_____

Pakastetilat (väh.-18°C)_____

Kylmänä tarjoiltavat ruoat (enint.+8°C)_____

Kuumana tarjoiltavat ruoat (väh.+60°C)_____

- Uudelleenlämmittävien ruokien lämpötiladokumentointi Kyllä___/Ei___

- Kylmänä tarjoiltavien ruokien lämpötilat tarjoilun aikana (enint.+12°C)

- Muut helposti pilaantuvat elintarv. mm. idut ja paloitetut kasvikset (enint.+6°C)

Ruokien jäähdytys tilat _____

Otetaanko ruokanäytteet?

Kyllä___/Ei___

Lähetetäänkö keittiöltä ruokia?

Kyllä___/Ei___

Onko lähetettävästä ruoasta lämpötiladokumentointia? Kyllä___/Ei___

Lähdössä Kyllä___/Ei___

Perillä Kyllä___/Ei___

Miten huolehditaan, että kuuma pysyy kuumana ja kylmä kylmänä?

Onko käytössä kuljetuslaatikoita?

Kyllä___/Ei___

Säilytetäänkö kuljetuslaatikot asiallisesti?

Kyllä___/Ei___

Onko kuljetuslaatikot siistejä?

Kyllä___/Ei___



6. Henkilökunnan hygienia

Käytetäänkö asianmukaisia työasuja?

Kyllä___/Ei___

Onko henkilökunnalla hygieniapassit?

Kyllä___/Ei___

Seurataanko

Kyllä___/Ei___

Työskentelyhygienia? _____

Muiden tilojen siisteys

Sosiaalitilat _____

Kuiva-ainehuone _____

Siivouskomero _____

7. Tuotteiden jäljitettävyys

Pidetäänkö kirjaa vastaanotettavista ja lähetettävistä tuotteista?

Kyllä___/Ei___

TOIMENPITEET

ei toimenpiteitä

neuvonta ohjaus

kirjallinen kehoitus

_____/____20__

Tarkastuksen toimittaja



Säännöllisen valvonnan piiriin kuuluvat valvontakohteet, valvontakohteen riskiluokka, koh-teessa vuosittain toteutettavien tarkastusten ohjeellinen määrä ja tarkastuksiin käytettävä ohjeellinen aika (sisältäen tarkastuskäyntiin ja tarkastuskertomuksen laadintaan tarvittavan ajan)

Toiminnan luonteeseen ja laajuuteen perustuva riskiluokka	Tarkastusten määrä	Tarkastukseen käytettävä aika h
HYVÄKSYNTÄÄ EDELLYTTÄVÄ TOIMINTA		
Liha-alan laitokset		
Pienteurastamo	Teurastus kertojen lkm	Teurastuksen valvontaan käytettävä aika
Liha-alan laitos yli 10 milj. kg/v	23	4
Liha-alan laitos 1-10 milj. kg/v	11	3
Liha-alan laitos alle 1 milj. kg/v	11	2
Kala-alan laitokset		
Kala-alan laitos yli 500 000kg/v	11	3
Kala-alan laitos 250 000-500 000 kg/v	5	3
Kala-alan laitos alle 250 000 kg/v	5	2
Maitoalan laitokset		
Maitoalan laitos yli 2 000 000 l/v	6	4
Maitoalan laitos 50 000-2 000 000 l/v	4	3
Maitoalan laitos alle 50 000 l/v	4	2
Muu maitoalan laitos	3	2
Muna-alan laitokset		
Munapakkaamo yli 100 000 kg/v	4	3
Munapakkaamo alle 100 000	2	2
Munatuotteiden valmistelaitos	4	4
Kasvisten pakkaamot ja kasvituotteiden valmistuspaikat		
Valmistuspaikka, jossa pilkkomista tai muuta jalostusta	3	3-4
Pakkaamo, jossa vähäistä kauppakunnostusta	1	2-3
Leipomot		
Helposti pilaantuvien leipomotuotteiden valmistusta	3	2-5
Ruoka- ja kahvileivän valmistusta	1	1-3
Muut valmistuspaikat sekä varastot ja kuljetustoiminnat		
Muu elintarvikkeiden valmistuspaikka (esim. yhdistelmäelintarvikkeiden valm.)	2	3-5
Eläimistä saatavia elintarvikkeita varastoiva laitos	2	2
Elintarvikevarasto, muu kuin edellä mainittu	1	2-3
Elintarvikekuljetus	0,7 ¹	1-3
Ammattikeittiöt		
Keskuskeittiö ja ravintola, joka toimittaa ruokaa myös muualla tarjoiltavaksi	4	4-6
Ravintola (valmistus ja tarjoilu ko. paikassa)	3	3-5
Laitoskeittiö (koulut, päiväkodit, sairaalat, henkilöstöravintolat) valmistus ja tarjoilu ko. paikassa	2	3-4
Tarjoilukeittiö (muualla valmistetun ruoan tarjoilua)	1	1-2
Tarjoilupaikka (ei ruoanvalmistusta, vähäistä tarjoilua)	0,7 ¹	1

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla



Terveysvalvonnan prosessien kehittäminen asiakastytyväisyys kyselyn pohjalta

Taulukko jatkuu edelliseltä sivulta

Liite 2
2/2

Myymälät ja myyntipaikat		
Myymä, jossa ruoanvalmistusta	3	4-5
Helposti pilaantuvia elintarvikkeita myydään myös palvelumyymtinä	2	3-4
Helposti pilaantuvat elintarvikkeet myydään teollisesti pakattuina (esim. laatikko myymälät ja kioskit)	0,7 ¹	2-3
Elintarvikehuoneisto, jossa ei fyysisesti käsitellä elintarvikkeita (maahantuonti, nettimyyni, agentuurit)	0,7 ¹	1-2
Siirrettävä tila/liikkuva myyntilaitte ²	0,7 ¹	1
Säännöllinen (hyväksymistä edellyttävä) ulkomyynti ja tarjoilu sekä siihen rinnastettava toiminta ³	1	1

Toiminnan luonteeseen ja laajuuteen perustuva riskiluokka	Tarkastusten määrä	Tarkastukseen käytettävä aika h
ILMOITUSTA EDELLYTTÄVÄ TOIMINTA		
Alkutuotanto		
Maidontuotanto	0,3 ⁴	1-3
Lihakarjan kasvatus, kalastus, vesiviljely	0,2 ⁵	1-3
Muu alkutuotanto	0,1 ⁶	1-3

¹ kaksi kertaa kolmessa vuodessa

²Tämä kuvaa laitteen hyväksymispaikkakunnassa tapahtuvan valvonnan tiheyttä. Hyväksynnän tehnyt viranomais pyytää toimijaa tuomaan siirrettävän tilan tarkastettavaksi säännöllisin väliajoin, mikäli toimintaa harjoitetaan pääsääntöisesti muilla paikkakunnilla

³Tämä kuvaa kohteen valvontatiheyttä niissä tapauksissa, kun ulkomyynti on luonteeltaan jatkuvaa ja samassa paikassa tapahtuvaa (esim. koko kesän samassa paikassa sijaitseva jäätelökioski tai grillikioski)

⁴kerran kolmessa vuodessa

⁵kerran viidessä vuodessa

⁶kerran 10 vuodessa

Lähde: Ympäristöterveydenhuollon yhteinen valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2011-2014

Hei

Nyt Teillä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Haluamme palvella Teitä paremmin ja siksi teemme terveystarkastuksessa toukokuulla 2010 asiakastyytyväisyyskyselyn palvelun laadusta ja tasosta sekä siitä, miten terveystarkastuksen palvelua voitaisiin kehittää ja parantaa. Kyselyyn vastaaminen vie muutaman minuutin. Vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi missään vaiheessa tutkimusta. Kehittääksemme toimintaamme, olettehan ystävällinen ja vastaatte kyselyyn!

Lisätietoja antaa:

Terveystarkastaja Susanna Salokangas

044-5773330

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

1. Minkä elintarvikealan toimija olette ja mikä on henkilökunnan keskimääräinen lukumäärä?

	X	hlöä		X	hlöä
Teollisuus			Myymälä		
Suurtalous			Kioski		
Jakelukeittiö			Kuljetusyritys/varasto		
Ravintola			Muu, mikä?		
Pitopalvelu					

2. Minkälaisissa tilanteissa olette olleet tekemisissä elintarvikevalvonnan kanssa?

Neuvonta/ohjeet	Tarkastuskäynnit	Näytteenotto	Muu, mikä?

2.1 Oliko yhteystiedot helppo löytää? Kyllä Ei

2.2 Mistä saitte yhteystiedot? _____



3. Kuinka arvioisitte edellä mainitut ominaisuudet koskevan PoSan elintarvikevalvontaa? Arvioi asteikolla 1-4.

1=erittäin tyytymätön, 2=tyytymätön, 3=tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen.

Palvelujen saatavuus		Henkilökunnan tavoitettavuus	
Palvelujen luotettavuus		Henkilökunnan palveluasenne/-alttius	
Palvelun nopeus		Henkilökunnan vuorovaikutustaidot	
Palvelun sujuvuus		Saaminen neuvojen/ohjeiden taso	
Palvelun maksullisuus			

3.1 Jos olette erittäin tyytymätön, tarkentakaa miksi? _____

3.2 Vastaavatko nykyiset palvelumme tarpeitanne? Kyllä Ei

3.3 Millaisia palveluja haluaisitte elintarvikevalvonnan teille tarjoavan?

4. Saatteko mielestänne tarkastuspöytäkirjan riittävän nopeasti? Kyllä Ei

4.1 Ovatko pöytäkirjat mielestänne helposti ymmärrettäviä? Kyllä Ei

4.2 Jos vastasitte ei, niin tarkentakaa miksi? _____



5. Oletteko käyttäneet/tutustuneet PoSan terveystietojen internet-sivuihin?

Kyllä Ei

5.1 Oletteko löytäneet sivuilta hakemaanne tietoa? Kyllä Ei

5.2 Mitä haluaisitte internet-sivuilta löytyvän? _____

6. Mitä yleisesti pidätte elintarvikevalvonnan tärkeimpinä ominaisuuksina?

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä ominaisuutta asteikolla 1-3.

1=tärkein, 2=toiseksi tärkein ja 3=kolmanneksi tärkein ominaisuus

Nopeus		Tavoitettavuus	
Asiantunteva palvelu		Luotettavuus	
Ystävällinen palvelu		Edullisuus/hinta	
Muu, mikä			

6.1 Pitäisikö elintarviketurvallisuutta mielestäsi parantaa ? Kyllä Ei

6.2 Pitäisikö valvontatietojen olla mielestäsi julkisia eli tarkastuskertomukset kuluttajien nähtävillä?

Kyllä Ei

6.3 Miten elintarviketurvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?

Valitse mielestäsi kolme tärkeintä ominaisuutta asteikolla 1-3.

1=tärkein, 2=toiseksi tärkein ja 3=kolmanneksi tärkein ominaisuus

Lisäämällä toimijoiden omavalvontakoulutusta		Viranomaisen tiukemmalla epäkohtiin puuttumisella	
Lisäämällä viranomaisten tarkastuskäyntejä		Siirtymällä julkisiin valvontatietoihin, esim. hymynaama / hapannaama ovitarroihin	
Lisäämällä viranomaisten näytteenottoa			
Muulla tavoin, miten?			

6.4 Muut terveiset elintarvikevalvontaan, risuja ja ruusuja?



7. Seuraavaksi on 27 väittämää koskien elintarvikevalvontaa. Ympyröi se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi kyseisestä väittämästä.

(1= täysin samaa mieltä, 2=osittain samaa mieltä, 3=osittain eri mieltä, 4=täysin eri mieltä)

1.	Suomen osuus Euroopan elintarviketuotannossa kasvaa vuoteen 2040 men-	1	2	3	4
2.	Elintarvikevalvonnan taso on Suomessa riittävää	1	2	3	4
3.	Elintarvikevalvonta toimii PoSassa hyvin	1	2	3	4
4.	Viranomaistoiminta on elintarvikkeiden turvallisuuden kannalta välttämä-	1	2	3	4
5.	PoSan henkilökunta on ystävällistä ja miellyttävää	1	2	3	4
6.	PoSan henkilökuntaa on helppo lähestyä	1	2	3	4
7.	PoSan henkilökunta perehtyy huolellisesti asiakkaan ongelmiin	1	2	3	4
8.	Yllätystarkastukset ovat tarpeellisia	1	2	3	4
9.	Ennalta ilmoitettuihin tarkastuksiin on riittävästi aikaa valmistautua	1	2	3	4
10.	Tarkastuskäyntien perusteella voimme kehittää toimintaamme	1	2	3	4
11.	Elintarvikevalvonnan tarkastuskäynnit ahdistavat ja stressaavat minua	1	2	3	4
12.	Lomakkeet ovat helppoja täyttää	1	2	3	4
13.	Asiointi puhelimitse PoSan elintarvikevalvontaan on vaivatonta	1	2	3	4
14.	PoSan elintarvikevalvonnan palvelut ovat hinnaltaan sopivia	1	2	3	4
15.	Saan apua valvontaviranomaisilta sitä halutessani	1	2	3	4
16.	Voin luottaa PoSan elintarvikeviranomaisiin	1	2	3	4
17.	Sovitut ajankohdat pitävät	1	2	3	4
18.	Minulla ei ole tarvetta salailla asioita valvontaviranomaisilta	1	2	3	4
19.	Ohjeistukset ovat selkeitä ja niiden perusteella on helppo toimia	1	2	3	4
20.	PoSan elintarvikeviranomaiset ovat joustavia	1	2	3	4
21.	Terveystarkastajat tekevät valvontaa tasapuolisesti	1	2	3	4
22.	Olen tyytyväinen, että elintarvikevalvontaa tehdään	1	2	3	4
23.	Elintarvikevalvonnassa huomioidaan toimintani erityispiirteet	1	2	3	4
24.	Elintarvikesäädökset ja määräykset ovat Suomessa liian tiukkoja	1	2	3	4
25.	Pienimuotoinen toiminta elintarvikealalla on tehty liian byrokraattiseksi	1	2	3	4
26.	Tarkastuksia tehdään liikaa	1	2	3	4
27.	Tarkastuksilla puututaan oleellisiin asioihin	1	2	3	4

KIITOS JA HYVÄÄ KESÄN ODOTUSTA



ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYN VASTAAJIEN ANTAMAT KOMMENTIT

Asiakastytyväisyys kysymyksen 3.1 kommentit

- Annetuista muutosmääräyksistä tarvitsisi ajatella enemmän kohdetta ja ajatella maa-laisjärjellä ja neuvotella yhteisymmärryksessä, ei katsoa tiukasti määräyksiä
- Pienyrittäjälle maksut ovat suuria
- Erilaisten palvelujen hinnasto esille netissä, osaa varautua esim. talousarvio
- Iso summa ei vastaa hyötyä tms.
- Hinta kallis
- Asia uusi, vaikea arvioida, kallis
- Maksut liian kalliit
- Liian kallista pienelle yritykselle
- Uusien tietojen päivittäminen esim. sähköposti tai koulutukset
- Kallis

Asiakastytyväisyys kysymyksen 3.3 kommentit

- Tarvittavia asiakirjoja julkisiin elintarvike tarjouksiin
- En osaa sanoa
- Infotilaisuudet hyviä, uusien tieto ja lähteet ja toisten kokemukset hyviä
- Jos merkittäviä muutoksia omavalvonta asioihin esim. sähköpostiviestit tai PoSan sivuille info
- Nykyiset sopivat
- Hyvin on
- Uusien päivityksien tiedoksiänto mahdollisimman pian
- Näytteenoton koulutusta, eli miten tulkitaan maljoja
- Neuvontaa
- Enemmän lakimuutoksista ja uusista säädöksistä
- Riittävästi tarjontaa
- Ruokamyrkytysasia -neuvontaa ja opastusta henkilökunnalle
- Neuvontaa
- Esim. tällainen tilaisuus oli hyvä, näitä useammin
- Koulutusta suoraan keittiöhenkilökunnalle
- Tasapuolisesti kaikille
- Neuvoja jos on jotain huomautettavaa
- Uuden tiedon tiedottaminen, esim. lämpötilojen muutokset
- Palvelut ovat riittävät
- Näytteenottojen tarkistaminen ja niiden tulkinta
- Koulutusta

Asiakastytyväisyys kysymyksen 4.2 kommentit

- Toivoisin nopeampaa vastausta
- Raporttiin kirjataan omia teorioita
- Ihmettelen mitä niillä teen
- Joskus ilmenee pöytäkirjasta, että jokin asia on muuttunut huomauttavaksi, vaikka paikan päällä on puhuttu vain yleisellä tasolla. Pöytäkirjasta on myös ilmennyt meitä hämmentäviä asioita, joista ei ole paikan päällä keskusteltu

Asiakastyytyväisyys kysymyksen 5.2 kommentit

- Tampereen sivuilla oli hyvät ohjeet ovs:n tekoon. Olisi kiva jos sivuiltanne löytyisi kaavakkeet tarvittavista omavalvontamittauksia/kirjauksia varten.
- Kaikki tarvittava löytyi
- Tavallisimmat toimet, miten menetellään esim. ruokamyrkytystapauksissa, salmonella-näytteen otossa ym.
- Ajankohtaista tietoa
- Sivut ok
- En muista...
- Erilaisten palvelujen hinnasto esille netissä, osaa varautua esim. talousarvio
- Selkeät ohjeet omavalvontaan, näytteiden ottamiseen...
- Ei tietokonetta käytössä
- Osoitteet eivät täsmää tai on muuten hankalaa lähettää, en osaa
- Tulevat ja voimaan astuneet säädösmuutokset
- Mielestäni kaikki löytynyt mitä tarvitsin
- Tietoja muutoksista ja uusista asioista
- Tähän asti olen löytänyt niiltä tarvittavat tiedot

Asiakastyytyväisyys kysymyksen 6.3 kommentit

- Pitämällä yleisiä infotilaisuuksia palvelujen käyttäjille, valitsevat sellaiset palvelun käyttäjät, joilla hygienia-osaaminen toimii ja näkyy
- Työpaikkakoulutukset koko henkilökunnalle
- Koulutusta muutoksien (lait) jälkeen, tietojen päivittäminen
- Tiukka seula alalle tuleville
- Turhanpäiväinen ylihygieenisuus eli normaali maalaisjärki riittäisi

Asiakastyytyväisyys kysymyksen 6.4 kommentit

- Kyllä 1 krt/lukukausi riittää, ei tarvitse ravata meillä ylen määrin
- Hyvää kevättä
- Joskus tuntuu, että kirjauksia painotetaan liikaa. Aina ei mittauksia muista kirjata, jos kirjauksia puuttuu, niitä ei silloin ainakaan keksitä mittaamatta.
- Ravintoloille toivoisi valvontaa enemmän.
- Kiitos yhteistyö pelannut loistavasti
- Oman toimipisteen kohdalla hyvin, ei liian tiukka eikä löysä
- Työ stressaa jo paljon, toivottavasti elintarvikevalvonta ei lisää tätä stressiä
- Ylimielinen asenne pois
- Sellainen tunne, että tarkastuskäynnillä suurennuslasilla haetaan epäkohtia, jos näyt tää siltä että huomautettavaa ei ole. On asioita jotka perustuvat lakiin ei tarkastajan omaan mielipiteeseen.
- Mielestäni valvontaa ei tarvitse tiukentaa, enkä myöskään näe mitään syytä hymiö käytäntöön turhaa leimautumista.
- Joustavuutta tulkintoihin, tasapuolinen tarkastus
- Tiukkapiipot pois virantoimituksista.



- Enemmän EU:n kaltaista toimintaa.
- Talonpoikaisjärki kaavakkeita täyttäessä
- Olen tyytyväinen nykyiseen toimintaan
- Kallista, asialliset tarkastuskäynnit
- Priorisoikaa valvontaanne oleelliseen: työntekijämme kokevat, että puututte liian herkästi epäolennaisuuksiin ja asioihin, joilla ei ole vaikutusta elintarviketurvallisuuden
- Ruusuja: yhteistyö
- Olen saanut erittäin ystävällistä ja asiallista ohjausta ja neuvontaa PoSa:n terveystarkastajalta, kiitos
- Terveystarkastajille iso kimppu ruusuja
- Joskus puututaan epäolennaisiin asioihin ja parannusehdotukset joskus täysin mahdollottomia

