

---

**RAVINTOLAYRITYSTEN TUOTTEET JA PALVELUT  
IKÄÄNTYVÄN VÄESTÖN TARPEISIIN**

**HAMK**  
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Hoitotyön koulutusohjelma

Forssa, työn hyväksymispäivä

*Tiina Kallionranta  
Helä Suomela*

---

FORSSA  
Hoitotyön koulutusohjelma

---

<b>Tekijä</b>	Kallionranta Tiina, Suomela Heli	<b>Vuosi</b> 2012
<b>Työn nimi</b>	Ravintolayritysten tuotteet ja palvelut ikääntyvän väestön tarpeisiin.	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Forssan seudun ruokaravintoloiden valmiuksia vastata palveluillaan ikääntyneen asiakaskunnan suurenevaan määrään. Tavoitteena oli teemahaastattelun avulla kerätä tietoa siitä, miten Forssan seudun ruokaravintolat voisivat luoda, uudistaa sekä kehittää palveluitaan ja tuotteitaan niin, että ne tukisivat ikääntyneiden hyvää ravitsemusta. Opinnäytetyö on osa kansainvälistä Bio Life -projektia (Business Innovation Opportunities – Life Improvement and Food for the Elderly), jonka yhtenä tavoitteena on kehittää uusia tuotteita ja palveluita tukemaan ikääntyvien terveellistä ravitsemusta.

Aikaisemmissa tutkimuksissa ilmeni, että ikääntyneet ovat kiinnostuneita ruoan ravitsemuksellisuudesta. Ikääntyneiden ruokailutottumuksiin vaikuttavat mieltymykset, sosiaaliset tekijät, taloudellinen tilanne sekä ikääntymisen myötä tuomat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Palvelun laadun kannalta ratkaisevaa on, miten ruokaravintolat pystyvät vastaamaan etukäteisodotuksiin. Lisäpalveluilla tuotetaan asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavaa, yksilöllistä palvelua.

Tiedot kerättiin teemahaastattelulla ja vastausten analysoinnissa käytettiin induktiivista sisällönanalyysiä. Tutkimukseen osallistui seitsemän Forssalaisen lounasruokaravintolan esimiestä. Tulosten perusteella valtaosa haastateltavista ei tiedä ikääntyneiden ravitsemussuosituksia, eivätkä yritykset panosta tuotteiden terveellisyyteen. Tuotteissa huomioitiin maku, perinteisyys ja valmistustapa. Ikääntyneiden toiveita ja heiltä saatua palautetta käytetään hyödyksi tuotteita ja palveluita kehitettäessä. Kehitysnäkymät painottuvat kotiinkuljetukseen, ympäristön viihtyisyyteen ja toimivuuteen. Luomu- ja lähiruoan osuus tuotteissa on vähäistä ja tämäkin nousi yhdeksi kehitysjatukseksi.

Kehittämisehdotuksina tuli esille lisäkoulutustarve ravitsemussuosituksista sekä pohdinnan tarve, miten lähi- ja luomutuotteista saataisiin kilpailukykyisiä. Jatkotutkimusehdotukseksi esitettiin kartoitusta, mitkä ovat ikääntyneiden odotukset ja tarpeet ravintoloiden tuotteista ja palveluista.

**Avainsanat** Ikääntyminen, ravitsemus, asiakaspalvelu, toimintakyky, ravintolaruokailu.

**Sivut** 40 s. + liitteet 4s.

FORSSA

Degree Programme in Nursing

---

**Author** Tiina Kallionranta, Heli Suomela **Year** 2012

**Subject of Bachelor's thesis** Restaurant enterprises' products and services for the needs of ageing people

---

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to produce information for the Forssa area about growing needs and expectations of ageing people regarding healthy nutrition. The material for the thesis was gathered by theme interviews and the purpose was to find out how the restaurants in Forssa area could create, improve and develop the services and products so it could support good nutrition of ageing people. This thesis is part of the International Bio Life –project (Business Innovation Opportunities – Life Improvement and Food for the Elderly) one of the aims of which was to create new products and services to support the nutrition of ageing people.

The theoretical framework for this thesis consisted of the central theme of that ageing people are interested in how nutritional food they eat. The eating habits, social, financial, physical and mental situations have an effect on ageing people's eating habits. How the restaurants could respond the expectations is critical of the quality of the services. With supplementary services customized, individual service could be produced. The methods used was inductive content analysis which all the material was analyzed from the lettering material. All the interviews were made with seven managers of the restaurants.

The theoretical basis of the thesis has shown the majority of the interviewees did not know about the recommended daily allowance of the nutrition of ageing people and they did not invest in wholesomeness. The taste, the tradition and the manufacturing process were paid attention to. The aspirations of the ageing people and the feedback were used when the product and the services were developed. The focus was on the development of home delivery, the environment, intimacy and functionality. The proportion of organic and local food in the products was minor, so this came up to be one of the development ideas.

The theoretical basis of the thesis has shown the question how and to whom the education should be provided so that the knowledge and understanding of the matter would be used for all parties concerned. How to get organic products to be competitive as for the comparison of the prices and how to take the ageing people's expectations and needs regarding the products and services of the restaurants into account

**Keywords** Ageing, nutrition, service, ability to function, organic, restaurant dietary  
**Pages** 40 p. + appendices 4 p.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	IKÄÄNTYMINEN JA RAVITSEMUS.....	2
2.1	Ikääntyminen.....	2
2.2	Ikääntyneen ravitsemussuositukset.....	4
2.3	Ikääntyneen ravitsemuksen erityiskysymykset.....	5
2.4	Ikääntyneen ruokailutottumukset.....	6
3	IKÄÄNTYNEIDEN RAVITSEMUSPALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN .	8
3.1	Ravintolapalvelu.....	9
3.2	Luomutuotanto.....	10
3.3	Lähirooka – kestävä kehitys.....	12
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET.....	13
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	14
5.1	Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä.....	14
5.2	Yhteydenotto haastateltaviin esimiehiin.....	15
5.3	Haastattelun toteutus ja sisältö.....	15
5.4	Sisällönanalyysi.....	15
6	OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	17
7	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET.....	20
7.1	Haastateltavien taustatiedot.....	20
7.2	Ikääntyvien asiakkaiden tarpeiden huomiointi ravintolayritysten tuotteissa. ...	20
7.3	Iäkkäiden asiakkaiden tarpeiden huomiointi ravintolayritysten palveluissa.....	24
7.4	Ravintolayritysten tuotteiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille.....	28
7.5	Ravintolayritysten palveluiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille.....	30
8	POHDINTA.....	33
8.1	Ravintolatuotteet.....	34
8.2	Ravintolapalvelut.....	35
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	36
	LÄHTEET.....	37
Liite 1	Suostumuslomake	
Liite 2	Taustatiedot	
Liite 3	Haastattelurunko	
Liite 4	Tuottajalista	

## 1 JOHDANTO

Terveisiin elinvuosiin kuuluu olennaisena osana terveellinen ja hyvä ruoka. Tulevaisuudessa yhä suurempana asiakasryhmänä ovat ikääntyneet ja tärkeää onkin kehittää palveluita, jotka tukevat ikääntyneen hyvinvointia. Opinnäytetyö on osa kansainvälistä Bio Life -projektia (Business Innovation Opportunities – Life Improvement and Food for the Elderly), jonka yhtenä tavoitteena on kehittää uusia tuotteita ja palveluita tukemaan ikääntyvien terveellistä ravitsemusta.

Suomi kokee seuraavien vuosikymmenten aikana voimakkaan väestörakenteen muutoksen. Ikääntyneiden nykyiset palvelut ja melko turvallinen elämä joutuvat uusien haasteiden eteen. Terveys, elämäntyyli, asuinpaikka, taloudellinen tilanne ja monet muut asiat vaikuttavat siihen, mitä ihmiset haluavat ja tarvitsevat. Useimmat ikääntyneet haluavat asua kotona mahdollisimman pitkään. Uuden vuosituhannen suurin haaste onkin kehittää ja aktivoida koko yhteiskuntaa palvelemaan ja edistämään itsenäistä kotona asumista. Kaupallisten arkipalvelujen ja uudentyyppisen yrittäjyyden avulla voidaan luoda kotona asumista edistäviä ratkaisuja. (Petäkoski-Hult, Rönkä, Sonkinen & Södergård 1990, 10–11.)

Kysymys siitä, miten voidaan varmistaa suomalaisille kuluttajille kaikissa olosuhteissa riittävästi turvallista, maistuvaa, terveellistä, vastuullisesti tuotettua ja kohtuuhintaista ruokaa, on laaja ja haasteellinen. Tärkeää on turvata se, että ruokajärjestelmässä toimii alkutuottajat, teollisuus, kauppa ja ammattikeittiöt kannattavasti ja kilpailukykyisesti. Vain kannattava toiminta takaa jatkuvuuden. Vaikka monet megatrendit ovat jo nähtävissä, ei vielä pystytä näkemään kaikkia tulevaisuuden haasteita. Tämän johdosta koko ruokajärjestelmää tuleekin arvioida ja kehittää jatkuvasti uusimman tiedon mukaisesti. Siihen tarvitaan myös uusiin olosuhteisiin mukautuvia hallinnollisia rakenteita. (Ruokastrategian valmistelun johtoryhmä 2010.)

Tavoitteena on luoda ja uudistaa Forssan seudun ruokaravintoloiden mahdollisuutta kehittää palveluita ja tuotteita, jotka tukevat ikääntyneen hyvää ravitsemusta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Forssan seudun ruokaravintoloiden valmiuksia vastata ikääntyneen asiakaskunnan suurenevaan määrään. Tutkimuksen kohteena on tarkemmin hyväkuntoisten, normaalin vanhenemisen myötä tulleiden muuttuvien tekijöiden omaavien iäkkäiden ruokaravintolapalvelut. Koska aihetta on tutkittu vähän, opinnäytetyö toteutetaan laadullisella tutkimusotteella. Opinnäytetyössä haastatellaan forssalaisravintoloiden esimiehiä.

Opinnäytetyö voidaan nähdä terveyttä edistävänä toimintana. Hyvin toteutetut, suunnitellut ja erilaiset palvelut tukevat ikääntyneen mahdollisuutta toimia itsenäisesti kotona mahdollisimman pitkään.

## 2 IKÄÄNTYMINEN JA RAVITSEMUS

### 2.1 Ikääntyminen

Vuonna 2025 ikääntyneistä eurooppalaisista on 30 prosenttia 65-vuotiaita ja 80-vuotiaiden määrä on jopa kaksinkertaistunut. Euroopan komissio on Brysselissä vuonna 2011 kehottanut kaikkia Euroopan Unionin jäsenvaltioita rakentamaan yhteistä näkemystä siitä, miten ikääntymistutkimusta voitaisiin kehittää. Tutkimusten tarkoituksena olisi löytää keinoja ihmisten pysymiseen työelämässä mahdollisimman pitkään. Tavoitteena on ikääntyneiden aktiivisuuden, terveiden vuosien lisääminen sekä elämänlaadun parantaminen ja tehdä tulevaisuuden vanhustenhuoltojärjestelmä kestäväksi. (Euroopan komission lehdistötiedote 2011.)

Ikääntymisen vaikutuksen myötä ihmisessä tapahtuu luonnollisia muutoksia. Luonnolliset vanhenemismuutokset tapahtuvat hitaasti kun taas nopeasti tapahtuvat muutokset liittyvät useimmiten johonkin sairauteen. Ikääntyminen ei väistämättä tarkoita sairauksien lisääntymistä. Ikääntymisen biologiseen tapahtumaan ei voida vaikuttaa, mutta ulkoisiin tekijöihin on mahdollisuus vaikuttaa elintavoilla, ruokavaliolla, liikunnalla sekä psykososiaalisilla tekijöillä. Toimintakykyä voidaan ylläpitää riittävällä ravitsemuksella, sekä hoitamalla mahdolliset taustalla olevat sairaudet. (Ravitsemusterapeutin yhdistys ry 2008, 8–9.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on tutkinut eläkeikäisten suomalaisten elintapoja, terveydentilaa ja toimintakykyä vuodesta 1985 lähtien. Terveystensä koki melko hyväksi noin 60 prosenttia naisista ja miehistä. Eläkeikäisten ruokatavat ovat muuttuneet terveellisimmiksi, mikä osaltaan selittää tilastollisen paranemisen. (Helakorpi, Laitalainen & Uutela 2010, 12–25.)

Sosiaalisia muutoksia voivat olla eläkkeelle jääminen, terveyden ja toimintakyvyn heikkeneminen, isovanhemmuus ja leskeksi jääminen. (Haukka, Kivelä, Medina, Pyykkö & Vehviläinen 2006, 29.) Ruoka ja ruokailu ravitsevat myös mieltä. Myönteinen ilmapiiri vaikuttaa myös myönteisesti ruokahaluun. Yksinjäämisen seurauksena ruokailutilanne voi olla turhauttava. (Ravitsemusterapeutin yhdistys ry 2008, 20.)

Psyykinen vanheneminen ei ole rappeutumista, vaan kehitystä ja siirtymistä uuteen elämänvaiheeseen. Jotkut iäkkäät kärsivät eläkkeelle jäätyään psyykkisistä ongelmista, koska he tuntevat olevansa tarpeettomia. Enemmistö ikääntyvästä on kuitenkin tyytyväisiä. Tyytyväisyyteen vaikuttaa terveys ja taloudellinen tilanne. (Haukka ym. 2006, 25–27.)

Fyysisen vanhenemisen myötä elimistön toiminnat hidastuvat. Koska fyysisistä vanhenemista ei pysty estämään, tulisikin se nähdä ihmisen kehittymisen luonnollisena osana. Hermosto toimii koko kehon säätelyjärjestelmänä. Ikääntyessä tämä säätelyjärjestelmä hidastuu ja sen myötä vanhuksen elimistö ei ehkä kykene sopeutumaan stressitilanteisiin yhtä aktiivisesti kuin nuoren elimistö. Palautuminen stressin jälkeen on hitaampaa. Vanhus kestää nuoria heikommin kuumuutta, kylmyyttä, fyysisistä rasitusta, ha-

penpuutetta, sairauksia ja vaikeita traumoja. Yleisesti voikin sanoa, että autonomisen hermoston toiminta vaimenee ikääntyessä. (Haukka ym. 2006, 22.)

Ikääntyessä lähes kaikki aistit heikkenevät. Vanhan ihmisen heikentynyttä näköä voidaan tehostaa lisäämällä valoa. On todettu, että 70-vuotias tarvitsee kaksi kertaa enemmän valoa kuin 40-vuotias ja kolme kertaa enemmän kuin 30-vuotias näkemiseen. (Haukka ym. 2006, 23.) Heikko näkö vaikeuttaa ruokailua, kaupassa käyntiä ja ruoan laittoa (Ravitsemusterapeutin yhdistys ry 2008, 9). Eläkeikäisistä n. 25–30 prosenttia kärsii huonontuneesta kuulosta. Korkeiden äänien kuuleminen heikkenee. Ihmispuheesta vaikeutuu konsonanttien kuuleminen. (Haukka ym. 2006, 23.)

Ikääntymisen vaikutuksen myötä heikkenee maku- ja hajuaisti. Erityisesti makeiden ja suolaisten makujen aistiminen heikkenee, mikä johtaa useimmiten ruokahaluttomuuteen. Ruoka ei tuo enää mielihyvän tunteita. (Haukka ym. 2006, 23–24.) Syljen erityys vähenee ja suun limakalvot ohenevat, jonka seurauksena suuhun muodostuu haavaumia, jotka saattavat tulehtua. Huonosti istuvat proteesit hankaloittavat kovien ruoka-aineiden pureskelua, jonka seurauksena ikääntynyt välttää esimerkiksi kasvien syöntiä. (Ravitsemusterapeutin yhdistys ry 2008, 37–39.)

Iän myötä ruoansulatuskanavan limakalvoissa ja lihaksissa tapahtuu surkastumista. Energiaa sisältävät aineenvaihdunnan tuotteet viipyvät verenkierrossa aiempaa pidempään, mikä vaikuttaa kylläisyyden tunteeseen. Kylläisyyden tunne kestää myös pidempään, koska mahalaukku tyhjenee hitaammin. Ruoan sulaminen saattaa jäädä epätäydelliseksi. Mahalaukun suolahapon erityksen vähenemisen syynä saattaa olla pitkäaikainen helikobakteeritulehdus, jonka seurauksena B12-vitamiini ja kivennäisaineiden imeytyminen heikkenee. (Ravitsemusterapeutin yhdistys ry 2008, 9–11.)

Fyysisen aktiivisuuden väheneminen sekä elimistön perusaineenvaihdunnan hidastuminen vaikuttavat ikääntyneen energiantarpeeseen (Haukka ym. 2006, 24). Hyväkuntoinen ikääntynyt, jonka toimintakyky on hyvä, asuu useimmiten itsenäisesti omassa kodissaan ilman ulkopuolista avuntarvetta. Hänellä saattaa olla jokin pitkäaikaissairaus kuten kohonnut verenpaine, kohonnut verensokeri tai kohonnut veren rasva-arvot. Ikääntyneellä voi olla lääkkeitä käytössä ja siitä huolimatta ravitsemustila on hyvä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 20.) Toiminnalliset häiriöt eivät myöskään ole esteenä ateriarytmeissä. Liikuntarajoitteisten säännöllinen ateriointi, johon kuuluu aamupala ja lämmin ateria toteutuvat yleisesti. (Kallio, Koskinen & Prättälä 2007, 97–103.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut ikääntyneiden kohdalla keskeisiksi tavoitteiksi edistää niitä toimia, jotka lisäävät ikääntyneen terveyden ja toimintakykyisten vuosien määrää ja elämänlaatua. Ikääntyneillä tulee olla mahdollisuus syödä ravitsemussuosituksen mukaista ruokaa ja heille on oltava tarjolla tarpeen mukaisia palveluita, joita kehitetään yhteistyössä kunnan eri sektoreiden sekä muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008:10, 12–13.)

## 2.2 Ikääntyneen ravitsemussuositukset

Ravitsemussuosituksia laaditaan maailmanlaajuisesti perustuen tutkimukseen ravintoaineiden merkityksestä koko elämänkaarta ajatellen. Laajojen tutkimustietojen pohjalta tarkastellaan ravintoaineiden merkitystä sairauksien ehkäisyssä ja terveyden edistämisessä. Ravitsemussuositukset muuttuvat tutkimustietojen karttuessa sekä elintapojen ja kansanterveystilanteen mukaan. Ensimmäiset ravitsemussuositukset julkaistiin Yhdysvalloissa 1943. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan toimesta julkaistiin ensimmäiset suomalaiset ravitsemussuositukset 1987, jotka pohjautuvat pohjoismaisten ravitsemussuosituksiin. Eri väestöryhmille on laadittu omat suositukset, joissa huomioidaan kyseisten ihmisryhmien ravitsemukselliset erityispiirteet. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005.)

Ikääntyneen ravitsemussuositukset pohjautuvat valtioneuvoston ravitsemusneuvottelukunnan laatimiin ”Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon” julkaisuun. Pohjana on 2008 annetun liikunta ja ravintoa koskeva periaatepäätös koskien ikääntyviä. Tavoitteena on ollut laatia selkeät yhdenmukaiset suositukset ikääntyneiden ravitsemuksen keskinäisistä eroista eri elämänvaiheissa. Tarkoituksena on yhdenmukaistaa hyvät käytännöt sekä lisätä tietoa ikääntyneiden ravitsemuksen erityispiirteistä. Periaatepäätöksessä esitetään tavoitteeksi ikääntyneiden ravitsemustilan huomioiminen palvelujärjestelmässä siten, että ikääntyneille olisi tarjolla riittävästi laadukkaita, helposti saavutettavia ja kustannuksiltaan edullisia ravitsemuspalveluja. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2008, 12–13.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan 2005 julkaisemat ravitsemussuositukset soveltuvat sellaisenaan hyväkuntoiselle ikääntyneelle. Ravinnon tarvetta tulee kuitenkin tarkastella yksilöllisesti. Ikääntyneen kohdalla huomio kiinnittyy erona muuhun väestöön energian tarpeen vähenemiseen, D-vitamiinin lisääntyneeseen tarpeeseen, aterioiden rytmittämiseen useisiin aterioihin päivässä sekä nesteen riittävään saantiin. Hyvällä ravitsemuksella ylläpidetään terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua ja näin mahdollistuu ikääntyneen kotona asuminen mahdollisimman pitkään. Hyvä ravitsemustila edesauttaa sairauksista toipumisen sekä pienentää terveydenhuollon kustannuksia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 8–9.) Ikääntyneiden ravitsemuksen keskeisinä haasteina ovat ravitsemusongelmat, energiantarpeen sekä proteiiniin riittävä saanti. Hyväkuntoiselle ikääntyneelle tavoitteena on tarkastella ruokavalion monipuolisuutta, energiamäärää, liikunnan merkitystä, ruoan koostumusta ja sairauksien aikana tehostetun ruokavalion tarkastelua. Terveiden iäkkäiden energiansaannin tulisi olla vähintään 1500 kcal. Näin tulee turvata ravintoaineiden saanti. Proteiinien määrä tulisi olla n. 1–1,2 g / kehonpaino kg /vrk. Sairauden myötä proteiinien tarve lisääntyy. Kuitujen saannin tulisi olla 25–35 grammaa vuorokaudessa ja nesteitä tulisi nauttia 1–1,5 litraa päivässä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 14–21.)

Helld`an, Lahelman, Lallukan ja Rahkosen (2011, 153–158) tekemän tutkimuksen tavoitteina oli selvittää terveellisten ruokatottumusten muutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä vanhuuseläkkeelle siirryttäessä. Tutkimuksen mukaan ravintotottumukset ovat kehittyneet pääosin myönteiseen



suuntaan. Rasvan laatu on edelleen parantunut ja suolan saanti pienentynyt. Molemmissa on kuitenkin edelleen parantamisen varaa. Tutkimuksen mukaan vanhuuseläkkeelle siirtyneet naiset noudattivat terveellisiä ruokattottumuksia paremmin kuin miehet.

### 2.3 Ikääntyneen ravitsemuksen erityiskysymykset

Runsaasti liikkuvan ja aktiivisen ikäihmisen energiantarve voi olla suurempi kuin esimerkiksi terveen nuoren, joka liikkuu vähän. Vähäinen liikuminen pienentää lihaskudoksen määrää, mikä vaikuttaa perusaineenvaihduntaan ja energian kulutukseen. Vaikka energiantarve saattaa ikääntyessä pienentyä, se ei kuitenkaan saa vaikuttaa ravintoaineiden saantiin. (Ravitsemusterapeutin yhdistys 2008, 12.)

Lihavuus ja ylipaino ovat ongelmana myös ikääntyneillä. Energian saanti vähenee 70 ikävuoden jälkeen. Lievän ylipainon ei ole todistettu lisäävän kuolleisuutta toisin kuin nuoremmilla. Lihavuuteen liittyy kuitenkin terveydelle monenlaista haittaa kuten nivelten kulumista, verenpaineen nousua, veren sokeritasapainon heikentymistä sekä lisääntyvää sydänoireilua. Osteoporoosin kannalta naisten tulisi kuitenkin olla mieluummin lievästi ylipainoinen kuin aloittaa laihduttaminen. Rasvakudos tuottaa osteoporoosia ehkäisevää estrogeenihormonia. Laihdutusta täytyy harkita ikääntyneiden kannalta tarkkaan, koska se saattaa johtaa yksipuoliseen ravitsemukseen. Tiukka ruokavalio voi johtaa vitamiinien ja kivennäisaineiden puutokseen. (Ravitsemusterapeutin yhdistys. 2008, 73.) Lievän ylipainon on todettu olevan hyväksi ikääntyneille, eikä sen ole todettu lisäävän sairauksia oleellisesti. Ikääntyneiden laihduttamista on maailmalla tutkittu, mutta sen vaikutusta toimintakykyyn, elinennusteeseen sekä elämänlaatuun ei ole juurikaan tutkimuksia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 40–41.)

Alipainon syynä saattaa olla montakin tekijää. Ikääntyminen itsessään saattaa jo aiheuttaa ruokahaluttomuutta. Kylläisyydentunne lisääntyy ja näläntunne heikkenee johtuen energiaa sisältävien aineenvaihduntatuotteiden, glukoosin ja rasvahappojen viipymisestä verenkierrossa aiempaa pidempään. Eläkkeelle jäämisen myötä päivärytmi muuttuu ja myös tulotaso heikkenee. Sosiaalisen verkoston kapeneminen saattaa johtaa yksinäisyyteen ja eristäytymiseen. Ruokahaluttomuuden syynä voi olla sairaus, lääkitys, suun huono hygienia tai ruokailutilanteet. (Ravitsemusterapeutin yhdistys 2008, 6–14.)

Iän myötä janon tunne heikkenee. Ikääntyneillä on kehossaan vähemmän nesteitä kuin nuoremmilla, joten nestevajaus on vakavampaa ja voi aiheuttaa komplikaatioita kuten verenpaineen laskua. Riittävä nesteiden saanti on aineenvaihdunnalle ja fysiologisille toiminnoille välttämätöntä. Vesi on tärkeää aineenvaihdunnalle sekä ravintoaineiden kuljetuksessa kehossa. Ikääntyneen nesteensaannin suositus on 30 millilitraa painokiloa kohti vuorokaudessa. Juomiksi kannattaa nauttia vettä ja maitotuotteita. Energian tarve huomioiden ja hampaiden terveyttä ajatellen tulisi kohtuudella nauttia mehuja ja muita sokeripitoisia juomia. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 41–43.)

D-vitamiinin tarve on yli 60-vuotiailla 20 mikrogrammaa vuorokaudessa. Aktiivisilla ikääntyneillä D-vitamiinin lähteitä ovat kala, kalatuotteet, vitamiinoidut maitovalmisteet, margariinit ja kananmunat. Nykyisten suositusten mukainen D-vitamiinin saanti toteutuu huonosti ikääntyneiden keskuudessa ja heille suositellaankin D-vitamiinilisien käyttöä ympäri vuoden. D-vitamiinia tarvitaan kalsiumin ja fosfaatin imeytymiseen suolistossa, mikä turvaa luuston rakennusaineiden saannin. D-vitamiinin puutos aiheuttaa osteoporoosia ja lihaskatoa. D-vitamiini lisää luun mineraalipitoisuutta ja parantaa lihaskoordinaatiota. D-vitamiinilla voi myös olla vaikutusta vastustuskykyyn. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 43–44.) Finravintotutkimuksessa (2008) D-vitamiinin saanti jää alle suositusten kaikissa ikäryhmissä (Pietinen 2008, 146).

Suun hyvinvointi vaikuttaa oleellisesti ravitsemustilaan. Aristava suu tai huonosti istuva irtoproteesi saattavat vaikeuttaa kasvisten ja leivän syöntiä, jotka sisältävät tarvittavia kuituja, vitamiineja sekä kivennäisaineita. Liian hienojakoista ruokaa tulisi kuitenkin välttää, koska pureskelun myötä lisääntyy syljeneritys, mikä vaikuttaa ruoan maittavuuteen. Huolellinen pureskelu, ruoan monipuolinen koostumus sekä kuitupitoisten leipien, pähkinöiden, kasvisten ja hedelmien pureskelu lisää syljeneritystä. Suun terveyden kannalta paras janojuoma on vesi ja makeiden juomien tulisi ajoittua ruokailun yhteyteen. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 45–47.)

Ummetus on ikääntyneiden yleinen vaiva, jonka syynä on useimmiten ruokavalion liian vähäinen kuidun määrä. Ummetuksen hoidossa tehokain on geeliytymätön selluloosakuitu, jota on etenkin täysjyväviljavalmisteissa, leseissä, juureksissa, herneissä ja pavuissa. Runsaskuituisessa ruisleivässä on kuitua 14 grammaa/100 grammassa, joten 4–5 palasta ruisleipää saa puolet vuorokauden suositellusta kuitumäärästä. Runsaskuituinen ruokavalio antaa paremman kylläisyyden tunteen kuin vähäkuituinen ruokavalio. Kuitupitoisten ruoka-aineiden nauttimisen yhteydessä on muistettava nauttia riittävästi nesteitä. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010, 47.)

## 2.4 Ikääntyneen ruokailutottumukset

Ikääntyneet ovat kiinnostuneita ruoan ravitsemuksellisuudesta ja tiedostavat kasvisten, marjojen ja hedelmien terveellisyyden osana hyvää ravitsemusta. (Ravitsemusterapeuttinen yhdistys 2008, 18.)

Ruokailutottumuksiin vaikuttavat aikojen kuluessa kertyneet mieltymykset, sosiaaliset tekijät, elämäntilanne, varallisuus, mahdolliset sairaudet sekä ikääntymisen myötä tuomat fyysiset ja psyykkiset tekijät. Ikääntyneet arvostavat perinteisiä ruokia ja kansainväliset ruoat saattavat tuntua heistä oudoilta. Suomalainen perusruoka on tuttua ja turvallista ja siihen lukeutuvat peruna, maito, leipä ja puurot. Tutut ruokalajit valmistetaan lihasta, kalasta ja kasviksista. Voileipää nautitaan niin aamu- kuin iltapalallakin. (Ravitsemusterapeuttinen yhdistys 2008, 19–20.)

EVTK:n (Eläkeikäisen väestön terveystietäminen ja terveys) teettämässä tutkimuksessa eläkeikäisistä miehistä 3 prosenttia ja naisista 2 prosenttia söi ateriansa kodin ulkopuolella. Ruokailutottumukset ovat muuttuneet terveellisempään suuntaan, esimerkiksi voinin käyttö on vähentynyt ja rasvattoman maidon käyttö on lisääntynyt. Kasvisten, hedelmien ja marjojen osuus ruokavaliassa on noussut. (Helakorpi ym. 2010, 25.) Finravinto 2007 -tutkimuksessa suolan saanti on vähentynyt, mutta parantamisen varaa on vielä. Kuituja tulisi nauttia runsaammin. Puutteet korjaantuisivat lisäämällä täysjyväviljan, kalan, kasvisten, hedelmien ja marjojen kulutusta. (Pietinen 2008, 145–146.)

TNS-gallupin teettämän kyselyn pohjalta on koottu eräiden ruokalajien käytön yleisyyttä ikäryhmittäin. Tulosten mukaan 55–64-vuotiaat suosivat perinteistä kotiruokaa kuten lihapullia, jauhelihakastiketta, paistettua kalaa ja kalakeittoa (ks. Taulukko 1, sivu 8). Nuorten suosimat pizzat, hampurilaiset ja pastakastike olivat iäkkäimpien listalla vähemmän suosittuja. (Finnfood 2008.)

Taulukko 1. Eräiden ruokalajien käytön yleisyys ikäryhmittäin. (Finnfood 2008)

Ruokalaji, jota syödään vähintään 2–3 kertaa kuukaudessa	15–24 v n= 70%	55–64 v n=205%
Jauhelihakastike	51	31
Broiler/kalkkunakastike tai -pata	49	28
Pizza	48	16
Hampurilainen	45	5
Lihapullat	41	44
Makaronilaatikko	41	23
Pihvi/leike	36	36
Broileri/kalkkunapihvi	33	20
Pastakastike	33	15
Lämpimät voileivät	28	16
Uunimakkara	25	14
Nakkikastike	22	15
Nakit ja ranskalaiset	22	7
Lasagne	21	11
Paistettu kala	16	51
Uunikala	14	28
Makkarakeitto	14	24
Tortillat	11	6
Kasvissosekeitto	9	22
Lihakeitto	9	23
Kalakeitto	8	36
Karjalanpaistl	5	11
Silakkapihvit	1	10

Kahden lämpimän aterian syöminen päivässä on vähentynyt vuosina 1995–2009. Vain kolmannes eläkeikäisistä nauttii sekä lounaan että päivällisen. Vanhemmilla ikäryhmillä kahden lämpimän aterian nauttiminen päivässä on kuitenkin yleisempää. Useammat ikääntyneet syövät kuitenkin aamupalan. (Helakorpi ym. 2010, 22.)

### 3 IKÄÄNTYNEIDEN RAVITSEMUSPALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

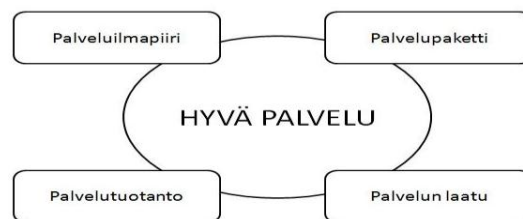
Petäkoski-Hultin, Rönkän, Sonkin ja Södergårdin (1999, 11) mukaan 2000-luvun Suomessa pitää ymmärtää eri seniori- ja vanhusryhmien erilaiset tarpeet ja odotukset alkaen 55–60-vuotiaiden ikäryhmästä. Eri toimijat voivat yhdessä ja erikseen kehittää palvelu- ja liikeideoita eri asiakasryhmille. Kokonaisuuden kannalta on yhtä tärkeää, että aktiiviset ja virkeät 60–80-vuotiaat seniorit saavat haluamansa palvelut kuin että varsinaiset vanhukset saavat omia palvelujaan. Vaikka seniorit pitkälti tulevat toimeen muilla kuin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla, joita vanhukset taas tarvitsevat, ei pidä silti vetää jyrkkää rajaa eri palvelujen välille. Eräs

ongelma piilee siinä, että valtaosa nykyisen palvelujärjestelmän henkilökunnasta tuntee hyvin vain rajatun osan kaikista ikäihmisistä. Jos noin 65–70 prosenttia 75-vuotta täyttäneistä ei käytä mitään varsinaisia vanhuspalveluja, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta tuntee puutteellisesti heidän elämänsä ja odotuksensa. Kauppa ja kaupalliset palvelut, kiinteistösijoittajat, kaavoitus ja kaupunkisuunnittelu laajemmin, sosiaali- ja terveyspalvelujen kaupalliset ja kolmannen sektorin toimijat ja tietenkin ennen kaikkea seniorit ja vanhukset itse muodostavat sen resurssiklusterin, jonka avulla palvelukonsepteja kehitetään.

NCM Keskustakehityksen senioriasumista koskevista selvityksistä käy ilmi, että itsenäisestä, esteettömästä asumisesta kiinnostuneet seniorit haluavat aluksi erilaisia elämänlaatua parantavia hemmottelupalveluja. Heitä kiinnostavat erilaiset arkipalvelut kuten kauppojen ja kulttuuritarjonnan läheisyys ja kahvila- ja ravintolapalvelut. Itsenäistä elämää omassa kodissaan elävä ihminen tarvitsee kaikkia näitä palveluja, mutta miten hän osaa hakea niitä ja miten palveluntuottajat osaavat häntä lähestyä. Voimakkaasti kasvavilla seniorimarkkinoilla on tilaa monenlaiselle palveluntuottajalle. Näiden kesken tarvitaan uudentyyppistä yhteistyötä ja uusia alihankintamalleja. (Petäkoski-Hult ym. 1999, 13.)

### 3.1 Ravintolapalvelu

Lahtisen ja Isoviidan (2001, 50) mukaan hyvän palvelun osatekijöihin kuuluvat palveluilmapiiri, -paketti, -tuotanto ja palvelun laatu. Kullakin osa-alueella on omat ominaispiirteensä, ja ne vaikuttavat toisiinsa (Kuvio 1). Palveluilmapiiriä kutsutaan myös palvelukulttuuriksi. Siihen kuuluu kaikki se, mitä asiakas näkee, kokee, tuntee ja aistii asiakkaana ollessaan.



Kuvio 1. Hyvän palvelun osatekijät. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50)

Palvelupaketti on asiakkaan tarpeita tyydyttävä kokonaisuus, joka muodostuu useista palveluista. Palvelupaketit rakennetaan jonkin ydinpalvelun ympärille siten, että ne tuottavat asiakkaalle myönteisiä elämyksiä. Ravintoloiden ydinpalvelu on tyypillisesti ruokailu. Asiakkaat kiinnostuvat ja hyötyvät ydinpalvelusta usein vasta sitten, kun sen ympärille on luotu lisäpalveluita. Näitä voivat olla esimerkiksi eteis- ja ohjelmapalvelut. Lisäpalvelut ovat erityisosaamista, jolla erotutaan kilpailijoista ja tuotetaan asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavaa, yksilöllistä palvelua. (Lahtinen & Isoviita 2001, 51–55; Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 33.)

Jotta palvelun tuottaminen on mahdollista, tarvitaan asiakas, asiakaspalvelija, viihtyisä ympäristö sekä muita asiakkaita. Viihtyisän ympäristön luovat toimipaikan sijainti, siistit ja miellyttävät toimitilat sekä asianmukaiset kalusteet ja välineet. Muut asiakkaat puolestaan vaikuttavat siihen muun muassa lukumäärällään ja käyttäytymisellään. (Lahtinen & Isoviita 2001, 51–55; Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 34.) Palvelun laadun kannalta on ratkaisevaa se, miten asiakkaan etukäteisodotuksiin pystytään vastaamaan. Parhaita on, jos ne saadaan ylitettyä. Imago on asiakkaiden yleisvaikutelma organisaatiosta, joka muodostuu aikaisempien kokemusten ja arvostusten pohjalta. Imago vaikuttaa palveluodotuksiin ja toimii suodattimena palvelukokemuksille. Asiakas arvioi palvelun laatua koko asiakaspalvelutapahtuman ajan. Hänelle muodostuu tietynlainen laatumielikuva, johon voivat vaikuttaa aiemmat kokemukset, muitten ihmisten mielipiteet ja mainonta. Palvelun laatu on yrityksen merkittävä kilpailukeino, jolla se voi erottua muista. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55–57; Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 34.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2010) mukaan ravitsemuslaatu on otettava huomioon ehdottomana valintakriteerinä julkisten ruokapalvelujen hankinnassa. Ravitsemuslaadun kriteereissä on otettu huomioon erityisesti rasvan, suolan ja kuidun määrä sekä rasvan laatu. Kriteerit sisältävät myös ateriakokonaisuuden osien tarjonnan, ateriakierron, kuluttajien opastamisen sekä kriteerien toteutumisen varmistamisen. Työryhmä korostaa myös laadukkaiden elintarvikkeiden hankinnan tärkeyttä ja antaa ohjeita elintarvikkeiden hankintaan. Ammattitaitoinen henkilökunta voi valmistaa suosittujen mukaista ruokaa monenlaisista raaka-aineista. Ravitsemuslaatu painottavat elintarvikehankinnat helpottavat kuitenkin ruoanvalmistusta ja tukevat terveellistä ateriatarjontaa.

Ravitsemuslaadun kriteerit täyttäviä aterioita tulisi tukea hintapolitiikalla ja verotuksellisin keinoin. Julkisia ruokapalveluja tulisi avata työelämän ulkopuolella oleville. Ruoan laadun seuranta on syytä toteuttaa julkisten hankintojen rekisteritietojen avulla sekä ruokapalveluissa toteutettavilla erillistutkimuksilla. Joukkoruokailu on keskeinen osa suomalaista ruokakulttuuria ja sen merkitys terveyden, työvireyden ja yleisen hyvinvoinnin ylläpitäjänä on tärkeä. Pienillä parannuksilla voidaan saada merkittäviä vaikutuksia. Terveyttä edistävien ruokapalvelujen kehittäminen vaatii kuitenkin päättäjien ja johdon sitoutumista, riittäviä resursseja ja tiedotusta. Joukkoruokailun kehittäminen ja seuranta kuuluu alan kaikille keskeisille toimijoille eli eri hallinnonaloille, yksityissektorille, työmarkkinaosapuolille ja järjestöille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010:11.)

### 3.2 Luomutuotanto

Luonnonmukainen tuotanto on kokonaisvaltainen tilanhoito- ja elintarvikkeiden tuotantojärjestelmä, jossa yhdistyvät ympäristön kannalta parhaat käytännöt, pitkälle kehittynyt biologinen monimuotoisuus, luonnonvarojen säästäminen, eläinten hyvinvointia koskevien tiukkojen standardien soveltaminen ja tuotanto, jossa otetaan huomioon tiettyjen kuluttajien mieltymykset.

mys tuotteisiin, jotka on tuotettu luonnollisista aineksista ja luonnollisin menetelmin. (EY n:o 834/2007.)

Uuden lainsäädännön tavoite on määrittää uusi suunta luomuviljelyn jatkuvalle kehitykselle. Päämääränä ovat kestävät viljelytekniikat ja valikoima korkealuokkaisia tuotteita. Prosessissa tullaan jatkossa kiinnittämään vieläkin enemmän huomiota ympäristönsuojeluun, biologiseen monimuotoisuuteen ja tiukkoihin eläinten suojelustandardeihin. (Euroopan komission maatalous- ja maaseudun kehittämissyksikkö 2011.)

Ruokatieto Yhdistys ry:n (2011) mukaan luomutuotanto ja -markkinat ovat kehittyneet voimakkaasti varsinkin 1980-luvun jälkeen. Suomessa luomutuotantoa on ollut jo sadan vuoden ajan, mutta voimakkaampi kehitys alkoi Euroopan Unioniin liittymisen yhteydessä. Maailman luomupinta-ala on kaksinkertaistunut vuoden 2000 jälkeen. Luomutuotannossa on yli 32 miljoonaa hehtaaria vuoden 2007 tilaston mukaan, ja valvottua luomutuotantoa on 141 maassa. Kaikki Euroopan Unionin alueella myytävät luomutuotteet noudattavat Euroopan Unionin luomuasetusta no:834/2007. Australiassa on peräti 12 miljoonaa hehtaaria, josta suurin osa on laidunta.

Euroopassa luomupeltoa on reilut 7 miljoonaa hehtaaria. Suurimmat osuudet käytettävissä olevasta peltopinta-alasta luomulla on Itävallassa (13,4 %) ja Sveitsissä (11 %). Markkinat ovat kasvussa edelleen. Luomumarkkinat ylittivät 46 miljardia USD vuonna 2007. Markkinat kasvoivat kokonaisuutena koko 2000-luvun, vaikka yksittäisissä maissa kasvu välillä hidastui tai jopa pieneni. Euroopassa markkinat ovat kasvaneet keskimäärin 5–15 prosentin vauhtia. (Ruokatieto Yhdistys ry 2011.)

Ruokatieto Yhdistys ry:n (2011) mukaan suomalaisen luomumarkkinoiden kehittämisen missiona on, että luomu palvelee kuluttajien hyvinvointia sekä edistää kestävää tuotantoa ja kulutusta elintarviketaloudessa. Suomalaisen luomumarkkinoiden kehittämisen visiona on se, että vuonna 2015 Suomi on Euroopan kärkimaita luomutuotannossa ja kulutuksessa. Tuotevalikoima vastaa kuluttajan hyvinvoinnin ja modernin elämänrytmin tarpeisiin.

Suomalaisen luomumarkkinoiden kehittämisen strategisena tavoitteena on se että kotimaan vähittäiskaupan myynnissä luomuruoan osuus on 6 prosenttia. Kaikissa julkisen sektorin ammattikeittiöissä käytetään luomutuotteita. Yksityisellä sektorilla luomua käyttävien keittiöiden määrä kasvaa 15 prosenttia vuosittain. Suomen elintarvikeviennistä 10 prosenttia on luomua. Operatiivisten toimintasuunnitelmien pohjaksi on muotoiltu neljä strategista linjausta, jotka kuvaavat alan keskeisimpiä kehittämisalueita. Strategiset linjaukset ovat asiakaslähtöisyys, tehokas yhteistyö, oppiminen ja innovatiivisuus sekä kirkas profiili. Näillä korkeilla tavoitteilla luomutoimijat haluavat ilmasta tahtonsa Suomen luomumarkkinoiden radikaalin kehittämisen tarpeeseen. (Ruokatieto Yhdistys ry 2011.) Tällä hetkellä suomalaisista maatiloista vajaat kuusi prosenttia on luomutiloja (Luomuruoka.fi. n.d).

Luomutuotteiden käyttö ammattikeittiöissä lisääntyy. Markkinoille on myös tulossa entistä paremmin ammattikeittiöiden käyttöön tarkoitettuja tuotteita. Ateriat eivät kuulu Euroopan Unionin luomusäätöjen soveltamisalaan. Viineissä vain rypäleet voivat toistaiseksi olla luomua. Siksi lehtimerkkiä ei voi käyttää ravintoloissa eikä viinien yhteydessä. Luomutuotteiden käytöstä on kuitenkin ilmoitettava täsmällisesti. Asiakkaan on tiedettävä, mikä ateriasa on luomua, mikä ei. Portaat luomuun -ohjelman tarkoitus on opastaa ammattikeittiöitä kohti kestävän kehityksen mukaista toimintaa ja erityisesti lisäämään luomutuotteiden käyttöä. Ohjelmasta vastaa EkoCentria ja sitä rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. (Luomu.fi. 2011.)

### 3.3 Lähiruoka – kestävä kehitys

Ammattikeittiöt ovat tärkeä lenkki elintarvikeketjussa. Suomessa ne tarjoavat runsaat 850 miljoonaa ateriaa vuodessa. Valtioneuvoston periaatepäätös kannustaa julkisia keittiöitä näyttämään esimerkkiä muille toteuttamalla kestäviä ruokahankintoja. Niihin kuuluvat kasvipohjaiset, sesongin mukaiset ja luonnonmukaiset aterioiden raaka-aineet. Hankintojen lisäksi kestävä kehitys tavoitteleva ammattikeittiö ottaa ympäristöasiat huomioon muissakin prosesseissaan. Ammattikeittiöissä ympäristöasiat ovat osa jokapäiväistä toimintaa ja sen kehittämistä. Koska keittiöt ovat erilaisia, keittiökohtaisten valintojen ja toimintatapojen kehittäminen on tärkeää. (EkoCentria. n.d.)

Ruokapalvelujen elintarvikehankinnoissa lisätään luonnonmukaista, kasvipohjaista tai sesonginmukaista ruokaa. Sitä on tarjolla valtionhallinnon keittiöissä ja ruokapalveluissa vähintään kerran viikossa vuoteen 2010 mennessä ja vähintään kaksi kertaa viikossa vuoteen 2015 mennessä. (Valtioneuvosto 2009.)

Kuluttajaviraston (2010) mukainen kestävän kehityksen sisältö on ekologinen kestävyys, sosiaalinen kestävyys, taloudellinen kestävyys ja kulttuurinen kestävyys (Kuvio 2, sivu 13). Lähiruokan kuljetusmatkat ovat lyhyitä, mikä vähentää fossiilisten polttoaineiden käyttöä. Pakkausmateriaaleja tarvitaan vähemmän, tuotanto on usein pienimuotoista ja siinä voidaan käyttää paikallisia, uusiutuvia energianlähteitä. Luonnonvarojen paikallinen kierrätys onnistuu, lisäaineiden tarve vähenee ja ruoka on tuoretta. Kriisiaikojen omavaraisuus ja kotimainen tuotanto säilyvät. Maaseudun elinvoimaisuus ja maaseudun ja kaupungin vuorovaikutus vahvistuvat. Lähiruoka työllistää ja tukee paikallisia elinkeinoja. Alueellinen ruokaperinne säilyy, yhteydet tuottajan ja kuluttajan välillä ovat mahdollisia.





Kuvio 2. Kestävän kehityksen eri ulottuvuudet. (EkoCentria. n.d)

VIHI-hankkeen tiimoilta on käynnissä suunnittelu lähiruuan saatavuuden ja käytön edistäminen Forssan seudulla. Tavoitteena on Forssan seudun yritysten erityisosaamisen vahvistaminen, yritysten innovaatiotoiminnan kehittäminen ja uuden yritystoiminnan luominen Järkivihreässä hengessä. Paikallista lähiruokaa varten suunnitellaan myös oma tuotemerkki, jota käytetään tuotteen erottautumiseen massatuotteista. Samaa brändiä voidaan hyödyntää sekä myymälöissä, ravintoloissa että kuluttajien suoramyyntissä. (VIHI-hanke 2012.) Opinnäytetyön lopusta löytyy liite Forssan seudun lähi- ja luomuruokatuottajista elokuussa 2012 (liite 4).

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Forssan seudun ruokaravintoloiden valmiuksia vastata palveluillaan ikääntyneen asiakaskunnan suurenevaan määrään. Tavoitteena oli teemahaastattelun avulla kerätä tietoa siitä, miten Forssan seudun ruokaravintolat voisivat luoda ja uudistaa sekä kehittää palveluitaan ja tuotteitaan niin, että ne tukisivat ikääntyneiden hyvää ravitsemusta. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

Miten ravintolayritys on huomionnut ikääntyneen asiakkaan tarpeet tuotteissaan?

Miten ravintolayritys on huomionnut ikääntyneen asiakkaan tarpeet palveluissaan?

Miten ravintolayritys voisi kehittää tuotteitaan ikääntyneelle asiakkaalle?

Miten ravintolayritys voisi kehittää palveluitaan ikääntyneelle asiakkaalle?

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Kun halutaan tietoa tajunnan sisällöistä, käytetään kvalitatiivista menetelmiä, kuten osallistuvaa havainnointia, päiväkirjoja, piirustuksia, kirjoitelmia tai teemahaastatteluja. Näillä menetelmillä päästään lähemmäksi niitä merkityksiä, joita ihmiset antavat ilmiöille ja tapahtumille. Ne tuovat esille tutkittavien näkökulman ja kuuluviin heidän äänensä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 28.) Tutkimuksen kohderyhmänä oli Forssan seudun alueen ruokaravintoloiden esimiehet. Haastatteluun osallistui 7 esimestä kevään 2012 aikana. Kun aineisto alkaa saturoitua eli toistaa itseään, haastateltavien määrä riittää (Hirsjärvi ym. 2009, 182). Tarkasta otoskoon suuruudesta ei laadullisessa tutkimuksessa ole tarkkoja ohjeita, koska se riippuu tutkimuksen tarkoituksesta ja saavutetusta aineiston laajuudesta ja rikkaudesta. (Kyngäs, Kääriäinen, Elo, Kanste & Pölkki 2011, 146.) Ihminen on Vygotskin (1982) ja Colen (1996) mukaan paitsi biologinen, myös sosiaalinen olio, joka historiansa aikana on kehittynyt vuorovaikutuksessa kulttuurinsa kanssa. Ihmisen tajunta ja hänen kulttuurihistoriansa ovat johtaneet siihen, että ihmiselle on tunnusomaista symboleilla, erityisesti kielellä, kommunikointi. Kieli ohjaa havaintoja merkitysten kautta, joita tutkimuksen tulisi tavoittaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa merkitysten tutkiminen onkin keskeistä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 23.)

Creswellin (1994) mukaan kvalitatiivisessa tutkimusotteessa yksilön ääni tulee kuuluviin ja Clesnen ja Peshkinin (1992) mukaan raportointi on kuvailevaa ja numeerisia osoittimia käytetään hyvin vähän tai ei ollenkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 24.) Layderin (1993) mukaan sosiaaliseen toimintaan kohdistuvan tutkimuksen täytyy perustua merkitysten analyysiin. Mitä lähemmäksi yksilöä ja vuorovaikutusta tullaan, sitä suurempi syy hänen mielestään on käyttää kvalitatiivisia menetelmiä. Myös se, että aihetta on tutkittu vähän, antaa aihetta käyttää kvalitatiivista lähestymistapaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 27.)

Laadullisen tutkimusotteen toteuttaminen oli opinnäytetyön kannalta perusteltu valinta, sillä tarkoituksena oli tuoda esiin yksittäisten henkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä. Aineiston keruumenetelmänä käytössä oli teemahaastattelu ja se toteutettiin yksilöhaastatteluina. Teemahaastattelussa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Keskustelu käydään vapaasti aihepiirin sisällä. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Teemahaastattelussa haastattelun sisältö on etukäteen suunniteltu. Kysymykset on muotoiltu vapaasti, eikä kysymyksillä ole tarkkaa esitysjärjestystä. Teemahaastattelussa haastattelijä käy kysymykset läpi, niin kuin kysymykset on etukäteen suunniteltu, mutta hänellä on vapaus esittää avoimia kysymyksiä lisää haastattelun edetessä. Tällöin haastattelut ovat yksilöllisempiä, koska ne eivät välttämättä toista samaa kaavaa. Haastattelujen informaatioisällöt voivat myös vaihdella haastattelusta toiseen. On tyypil-

listä, että haastattelukysymyksiä varten laaditaan muistia helpottava runko, mutta ei tarkkoja kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95–97; Eskola & Suoranta 2005, 86.) Haastattelujen apuna on käytetty teema-haastattelurunkoa (Liite 3).

## 5.2 Yhteydenotto haastateltaviin esimiehiin

Aineiston hankinnan suunnittelussa joudutaan pohtimaan tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä kysymyksiä. Tutkijan on mietittävä ennalta konkreetteja järjestelyjä sekä päätettävä menettelytavoista. Tärkeää on päättää miten tutkittavat valitaan ja paljonko tutkittavia tarvitaan. Lisäksi suunnitellaan, miten tutkittavat tavoitetaan sekä miten heiltä pyydetään suostumus. (Hirsjärvi ym. 2009, 177–178.) Otantakriteerinä oli ruokaravintola, joka tarjoaa lounasruokaa. Mahdollisiin haastateltaviin otettiin yhteyttä puhelimitse ja sovittiin haastatteluun suostuvaisten kanssa tapaamisajasta, puhelinyhteys helpotti ajallisesti työn etenemistä. Puhelinyhteys helpotti myös haastattelua, se loi jo ensimmäisen puheyhteyden ja etukäteen sovittu aika mahdollisti rauhallisen haastatteluajan. Esimiehillä ei siten ollut haastatteluista kiire mihinkään.

## 5.3 Haastattelun toteutus ja sisältö

Haastattelu toteutettiin haastateltavalle tutussa ympäristössä eli työpaikalla normaalin työpäivän aikana. Haastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna ja kohderyhmänä olivat ruokaravintoloiden esimiehet. Taustakyselyssä (liite 2) kartoitettiin, minkälaisesta yrityksestä oli kysymys. Kauanko yritys on toiminut alalla, hyödyntävätkö he tuotteissaan lähi-ja/tai luomuruokaa ja kuinka paljon sekä minkälainen on tämän hetkinen tyypillinen asiakaskunta. Haastattelurunko toimi haastattelutilanteessa apuvälineenä vastauksien saamiseksi varsinaisiin tutkimuskysymyksiin, niistä haastateltava ei saanut selkeitä kysymyksiä paperilla. Haastattelut toteutettiin teemojen kautta (liite 3), jotka jakautuivat selkeiden aihealueiden mukaisesti, tavoitteena oli saada haastateltava puhumaan mahdollisimman paljon omin sanoin. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Koehaastattelu antaa varmuutta haastatteliijoille ja auttaa muokkaamaan haastattelurunkoa niin, että se olisi mahdollisimman toimiva tutkimusongelmaa silmälläpitäen. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.) Lisäksi se antaa suuntaaviivan haastattelun kestosta, joka on hyvä mainita haastateltavalle ennen haastattelua. Koehaastattelu toteutettiin henkilölle, joka päätettiin ottaa mukaan myös varsinaiseen tutkimukseen, koska teemarunko oli heti toimiva.

## 5.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällön analyysissä analyysiprosessin toteuttamiseen ei ole olemassa yksityiskohtaisia sääntöjä, jokainen tutkija kehittää oman luokittelujärjestelmänsä, joka sopii parhaiten nimenomaisen aineiston haltuunottoon ja jäsentämiseen. Analyysin tavoitteena on rakentaa systemaattinen,

kattava ja tiivistetty kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin lopputuloksena tuotetaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita, käsitteitä, käsitejärjestelmiä tai malleja. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5–7.) Analyysissa tuotettu aineisto voidaan myös kvantifioida eli analyysia jatketaan siten, että sanallisesti kuvatusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2006, 109).

Induktiivisen sisällönanalyysin ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu analyysiyksikön määrittäminen. Analyysiyksikön määrittäminen ohjaa tutkimustehtävää ja aineiston laatua. Tavallisimmin käytettyjä analyysiyksiköitä ovat yksittäiset sanat, sanayhdistelmät, lauseet tai ajatuskokonaisuudet. Analyysiyksiköksi valittiin sana tai lause. Pitää myös miettiä, otetaanko huomioon analysoinnissa aineiston ilmisältö (manifest content) vai myös latentit, piilossa olevat (latent content) merkitykset (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5). Tutkimuskohteen luonteen vuoksi huomioitiin vain ilmisältö.

Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Induktiivinen lähestymistapa sopi tutkimukseen, koska tavoitteena oli saada koottua tietoa yksittäisten henkilöiden haastattelujen pohjalta ruokaravintoloiden tämän hetkisestä tuote- ja palvelutilanteesta, sekä niiden kehittämistarpeista. Induktiivista sisältöanalyysia ohjasi tutkimustehtävä. (ks. Kyngäs ym. 2011, 144.) Tutkimusaineiston analysoinnin aloitimme litteroimalla nauhoitetut haastattelut, mikä tarkoittaa aineiston puhtaaksikirjoittamista. Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi (Tuomi & Sarajärvi 2004, 110). Saatu aineisto luettiin läpi useaan otteeseen. Näin saatiin aineistosta mahdollisimman hyvä kokonaiskuva ja vastauksia neljään tutkimuskysymykseen.

Induktiivinen sisällönanalyysi kuvataan usein aineiston redusointina eli pelkistämisenä (Taulukko 2). Seuraavana vaiheena aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin, jolloin yhdistettiin samaa tarkoittavat ilmaisut samaan kategoriaan välittämättä teema-alueista. Kategorioille annettiin sisältöä kuvaavat nimet (Taulukko 3). Aineiston klusteroinnissa koodattu alkuperäisaineisto käytiin tarkasti läpi ja etsittiin samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokaksi, sekä nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Tulokset abstrahoitettiin eli yhdistettiin samansisältöiset kategoriat toisiinsa, jotka nimettiin kategorioiden sisällön mukaan ja näistä muodostettiin yläkategoriat (Taulukko 4), eli yleiskäsitteen muodostamista pelkistämällä erotettiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella muodostettiin teoreettinen käsitteistö. Abstrahointia jatkettiin yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se oli aineiston näkökulmasta mahdollista. Tutkija muodostaa yleiskäsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta ja vertaa teoriaa ja johtopäätöksiä jatkuvasti alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessaan. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2004, 112.) Ryhmitellessä aineistoa tutkija yhdistää pelkistetyistä ilmauksista ne asiat, jotka näyttäisivät jollakin tavalla kuuluvan yhteen (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5–7).

Taulukko 2. Esimerkki redusoinnista

Alkuperäinen lausuma	Pelkistys
”Voita ja kermaa ollaan käytetty niin kuin ennen vanhaan, siitä ainakin ikääntyviltä saatu hyvää palautetta, ei mitään light kermaa, vaan oikeeta kermaa ja voita.”	Ruoanlaitossa käytetään voita ja kermaa
”Heille suunnattuja teema, siis tämmösiä just näitä ruokia mitä paljon menee, eläkeläisille.”	Teemaviikkoja ja tapahtumia
”Nytkin vanhemmat ihmiset vievät mukaansa kotiin iltaruokaansa.”	Ruoka mukaan

Taulukko 3. Esimerkki klusteroinnista

D- vitamiinia ei lasketa.	Ravintosisältöä ei huomioida
Ei tietoa onko D- vitamiinia.	
Ei ole D- vitamiinilisää.	
Ravintosisältöä ei huomioida.	

Taulukko 4. Esimerkki abstrahoinnista

Vähäsuolaisuutta ei huomioida	Terveysvaikutteisuutta ei huomioida
Ravintosisältöä ei huomioida	

## 6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Eettiset kysymykset tulivat esille tutkimuksen joka vaiheessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 20.) Haastateltaville annettiin allekirjoitettavaksi suostumuslomake (liite 1), jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustapa. Suostumuslomakkeessa korostettiin luottamuksellisuutta ja sitä, ettei haastateltavan henkilöllisyys tule selville missään vaiheessa. Henkilösuojaa lisäksi myös se, ettei henkilötietoja tarvinnut lainkaan kertoa. Haastateltavat antoivat suostumuslomakkeessa myös kirjallisesti luvan aineistonkeräämiseen ja aineiston käyttämiseen opinnäytetyössä, yksi kappale suostumuksesta jäi myös heille itselleen. Haastateltavat henkilöt osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Heille oli ennen tutkimukseen suostumista kerrottu mitä halutaan tutkimuksella saada selville, sekä miten heidän antamiinsa tietojaan tullaan työssä käsittelemään. Haastateltaville korostettiin, ettei kyseessä ole kilpailutilanne muiden lounasravintoloiden kanssa, vaan jokainen voi halutessaan tutkia tuloksia työn valmistuttua ja saada parhaimmillaan kehittämisajatuksia omaan toimintaan. Osallistumista ei palkittu millään tavalla. Haastateltaville kerrottiin, että he voivat vetäytyä

tutkimuksesta halutessaan missä vaiheessa tahansa tai kysyä opinnäytetyön edistymisestä suostumuslomakkeessa näkyvistä yhteystiedoista. Näillä toiminnoilla varmistettiin haastateltavien oikeuksien toteutuminen (ks. Leino-Kilpi & Välimäki 2009, 367). Opinnäytetyö toteutettiin eettisiä ohjeita kunnioittaen (ks. Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 176).

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, koska se antoi haastateltaville mahdollisuuden kertoa valituista aiheista vain sen, mitä he itse halusivat niistä kertoa. Haastatteluissa ja tuloksia analysoidessa on pyritty hienotunteisuuteen. Alkuperäiset haastattelunauhoitukset tuhottiin, kun opinnäytetyö oli valmis.

Walshin & Downen (2006) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi kohdentuu muun muassa tutkimuksen tarkoitukseen, asetelmaan, otoksen valintaan, analyysiin, tulkintaan, refleksiivisyyteen, eettisiin näkökulmiin ja tutkimuksen relevanssiin sekä siirrettävyyteen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 164–165).

Opinnäytetyön **tarkoituksena** oli kartoittaa Forssan seudun ruokaravintoloiden valmiuksia vastata palveluillaan ikääntyneen asiakaskunnan suurenevaan määrään. Kirjallisuuskatsaus oli pohjana tukemassa tulosten tulkintaa. Laadullisen tutkimusotteen toteuttaminen oli opinnäytetyön kannalta perusteltu valinta, sillä tarkoituksena oli tuoda esiin yksittäisten henkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä. Teemahaastattelun avulla sai laajemmin haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia esille kuin esimerkiksi haastattelulomakkeella, tarpeen mukaan pyydettiin perusteluja ja tehtiin tarkentavia kysymyksiä.

Tutkimuksen **kohderyhmänä** oli Forssan seudun alueen ruokaravintoloiden esimiehet, koska heillä on tietoutta parhaiten tuotteiden alkuperästä ja päätösvaltaa tehdä muutoksia lounasravintolan raaka-aine tilauksiin sekä ravintolan toimintatapoihin.

**Sisällönanalyysin** luotettavuuden arviointiin vaikuttavat tutkija itse, aineiston laatu ja sen analyysi sekä tulosten esittäminen. Analysoinnissa korostuu yhteys aineiston ja tulosten välillä. Sisällönanalyysin haasteena on, miten aineiston pystyy pelkistämään niin, että se kuvaa mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 36.) Luotettavuuteen vaikuttaa myös tallennusten laatu, litterointi ja luokittelun säännönmukaisuus (Hirsjärvi & Hurme 2010, 185). Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 18 sivua fontilla Cambria 12, riviväli 1,15.

Nauhoituksen avulla kykeni palaamaan uudelleen haastattelutilanteeseen ja tutkimaan tarkemmin vastauksia. Haastattelun aikana haastateltavaa oli myös helpompi tarkkailla kun ei tarvinnut keskittyä kirjaamiseen. Nauhoituksen kuunteleminen jälkikäteen saattaa tuoda esille uusia sävyjä, joita ei välttämättä huomaa haastattelun aikana. (Aaltola & Valli 2007, 41–42.) Haastattelun puhtaaksikirjoittamisen jälkeen aineiston lauseet alleviivattiin eriväreillä sen mukaan, mihin tutkimuskysymykseen se viittasi. Lauseet redusoidtiin eli pelkistettiin ja ryhmiteltiin tutkimuskysymysten mukaisesti.

Analysointi jatkui alleviivaamalla ryhmästä samaa asiaa tarkoittavat vastaukset samalla värillä. Tässä vaiheessa joitakin lauseita siirrettiin vielä ryhmästä toiseen tarkemman pohdinnan jälkeen. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet klusteroitiin eli ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokaksi, luokka nimettiin sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Samansisältöiset luokat abstrahoiitiin, eli yhdistettiin samansisältöiset kategoriat toisiinsa, näin saatiin aikaan teoreettinen käsitteistö.

**Tulkinnan** luotettavuutta parantaa se, että kaksi haastattelijaa osallistui kaikkiin haastatteluihin, toinen keskittyi keskustelemaan haastateltavan kanssa ja toinen tarkkaili. Haastattelijat harjoittelivat tekemään avoimia kysymyksiä ja välttämään suljettuja kysymyksiä. Tarkkailija kertoi havainnoistaan jälkeinpäin haastattelijalle, niistä keskusteltiin ja ne kirjattiin ylös. Molemmat haastattelijat litteroivat nauhoituksia, sekä redusoivat ja klusteroivat myös aineistoa yhdessä. Luotettavuutta lisäsi myös se, että haastatteluja toteutettiin niin monta, että aineisto alkoi saturoitua eli vastaukset toistuivat eikä uutta tietoa enää saatu. (ks. Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Tuloksissa on käytetty haastateltavien alkuperäisiä lainauksia. Luotettavuuden kannalta keskeisimpiä asioita on suorien lainauksien käyttö raportointivaiheessa (Kyngäs ym. 2011).

Haastatteluja tehdessä ja niitä tulkittaessa on muistettava, että haastattelijan ohella myös haastateltava pyrkii vuorovaikutustilanteessa luomaan käsitystä siitä mitä tapahtuu. Haastateltava pyrkii ymmärtämään, mihin kysymyksillä pyritään ja mikä merkitys niillä on. Joskus tämä voi vaikuttaa haastateltavan antamiin vastauksiin. Samaan tapaan on tiedostettava, että haastattelutilanteissa saataviin vastauksiin vaikuttavat kysymysten muodon ja sisällön ohella myös haastatteluympäristö, haastattelijan ja haastateltavan roolit ja mielentila. Erityisesti johdattavat kysymykset voivat aiheuttaa vääristymiä haastattelun lopputuloksissa. (Hyysalo 2006, 117–119; Alasuutari 2007, 149–159.)

Ammattitaito hoitajina auttoi haastattelijoina pyrkimyksessä luoda rauhallinen ja luottavainen ilmapiiri haastattelutilanteessa. **Reflektio** toisen haastattelijan ja haastateltavan kanssa oli luontevaa. Haastateltavat kertoivat hienostelematta ja rehellisen tuntuisesti ravintolan olemassa olevan tarjonnan ja sen puutteet sekä sen, etteivät ole jotakin kohtaa edes aikaisemmin ajatelleet. Ennen haastattelua korostettiin, ettei ole kysymys ravintoloiden välisestä kilpailusta eikä tuloksia voida yhdistää yksittäisiin ravintoloihin. Haastattelijoiden ei ollut mitään aikaisempia kontakteja mihinkään ravintolaan, mikä lisäsi refleksiivisyyden luotettavuutta.

**Eettistä näkökulmaa** on tarkemmin arvioitu luvussa 5.3.

**Siirrettävyyden** varmistamiseksi on pyritty opinnäytetyön kontekstin, osallistujien valinnan, aineiston keräämisen ja analysoinnin seikkaperäiseen kuvaamiseen. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 160.) Aineiston **relevanssia** arvioitaessa suhteessa aikaisempiin yhteyksiin vaikeutti se, ettei Suomessa ole tehty tutkimuksia ravintolatuotteista ja -palveluista ja niiden kehittämisestä iäkkäälle asiakkaalle. Luotettavuutta saattaa heikentää se, etteivät kaikki esimiehet tienneet, mitä käsitteet luo-

mu- ja lähiruoka tarkoittavat. Pyrimme lisäämään luotettavuutta sillä, että opinnäytetyö on selkeä, helppolukuinen ja ymmärrettävä. Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamista on arvioitu pohdinnassa s. 33.

## 7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

### 7.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastatteluun osallistui seitsemän Forssan seudun ravintolan esimiestä. Haastateltavien työkokemusta ravintola-alalta on kertynyt vuodesta viiteentoista vuoteen.

### 7.2 Ikääntyvien asiakkaiden tarpeiden huomiointi ravintolayritysten tuotteissa.

Ravintolayritykset huomioivat ikääntyneiden tarpeita tuotteissaan valinnanvapaudella, ravinteikkaalla aterialla sekä ruoan nautittavuudella. Osa vastaajista ei huomionnut terveysvaikutuksia lainkaan (Taulukko 5).

Taulukko 5. Ikääntyneiden tarpeiden huomiointi tuotteissa

Valinnanvapaus	Ikääntyneiden tarpeiden huomiointi tuotteissa
Ravinteikas ateria	
Ruoan nautittavuus	
Terveysvaikutteisuutta ei huomioida	

**Valinnan vapaus** sisältää annoksen koon sekä ruokalistan vaihtelevuuden (Taulukko 6). Annoksen koko on huomioitu ikääntyneen kohdalla niin, että a la carte -listalta voi valita lasten annoksen, makkaraperunoissa on mahdollisuus valita monesta eri kokovaihtoehdosta ja noutopöydästä voi koota mieleisen annoksen. Monesti iäkkäät nauttivat isoja annoksia.

*” Yllättävän paljon syövät, kyllä kai ne ollut tyytyväisiä. Ollaan ihmetelty sitä määrää, mitä syövät. ”*

Ruokalistan vaihtelevuus mahdollistaa monipuolisen valikoiman tuotteissa. Kalaa tarjotaan useampana päivänä viikossa, ruokalistaa vaihdellaan joka viikko, ruokavaihtoehtoja on useampia joista voi valita mieluisimman ja kotiin vietävät annokset vaihtuvat säännöllisin väliajoin. Raaka-aineiden saatavuus sekä sesongit ja vuodenaajat määräävät kuitenkin pitkälle ruokalistan ulkoasun.

*” Sesongit, periaatteessa kuuden viikon lista, mutta kyllä se vaihtelee useimminkin, raaka-aine on määräävin tekijä. ”*



*” Pyritään katsomaan että kalaa on ainakin kerran viikossa, kasvisvaihtoehto on joka päivä, niihin keksitään sitten aina jotain uutta ja ne suosikit sitten.”*

Taulukko 6. Valinnan vapaus

Alacarte. Voi ottaa lasten annoksen. Makkaraperunoissa on hinta annoskoon mukaan. Noutopöydästä voi valita vain osan. Iäkkäät syövät iso- ja annoksia.	Annoksen koko	Valinnan vapaus
Kalaa 1-3 kertaa viikossa. Ruokalista vaihtuu joka viikko. 3 erilaista ruokaa joka päivä. Kotiin vietäviä annoksia vaihdellaan. Sesongit, vuodenaikat. Raaka-aineet määrää ruokalistan.	Ruokalistan vaihtelevuus	

Haastateltavat toivat esille rasvan laadun ja ravintosisällön (Taulukko 7), jotka heidän mielestään tukivat **ravinteikasta ateriaa**. Rasvan laatuun kiinnitettiin huomiota etenkin ruoan valmistuksessa ja he suosivat pehmeitä rasvoja kuten öljyä ja kasvisrasvaa. Mahdollisimman paljon käytettiin kypsennyksessä terveellistä valmistustapaa, uunia ja hauduttamista. Lautasmallia pidettiin hyvänä keinona ravitsemussisällön kannalta katsottuna.

*” Koulussa varmaan opiskeltu, mutta mun mielestä, että pitäis proteiini pitoisempaa olla, mitä vanhemmaksi tulee, että pitäis niinku ravintosuosituksissa olla. Ihan se lautasmalli, jollei ole mitään erityistarpeita, sillä pääsis aika pitkälle.”*

*” Kyllä, ihan tehdään ite ruoka, mietitää kaikkia, sen takia on tää eläkeläisruoka että ne saa ees yhen lämpimän ruuan päivässä, tehään ite ruoka niin ettei mitään valmisruokia käytetä.”*

*” Unissa tehdään paljon ni ei käristetä epäterveellisesti. Säilyy ravintoaineet.”*

Taulukko 7. Ravinteikas ateria

Ruokaa ei käristetä. Ruoan laitossa käytetään öljyä. Käytetään öljyä ja kasvismargariinia. Ruoanlaitossa käytetään Oivariinia.	Rasvan laatu	Ravinteikas ateria
Lautasmalli. Kalaa 1-3 kertaa viikossa. Proteiinia. Kalsiumia. Runsasenergiä. Ei esivalmistusta. Puhdas/graffinoimaton ruoka.	Ravintosisältö	

**Ruoan nautittavuuteen** sisältyi iäkkäiden suosikkiruokat, panostus ruoan makuun ja ruoan rakenne (Taulukko 8). Osa ravintoloista panosti eniten ruoan makuun. Kaikilla haastateltavilla oli yhteinen näkemys siitä, että ruoka valmistetaan alusta loppuun itse ja vältetään mahdollisimman paljon eineksiä. Makua ruokiin saatiin voilla ja kermalla. Mausteita käytettiin kohtuudella niin, ettei raaka-aineen oma maku peity. Ikääntyneiltä oli myös tullut hyvää palautetta rakenteesta, joka sekin vaikuttaa ruoan nautittavuuteen.

*” Vanhukset ovat olleet tyytyväisiä rakenteeseen, yksi asiakas toivoo pehmeämpää ruokaa, saadaan koottua omista ruuista, ei tarvitse tehdä mitään ylimääräistä.”*

Iäkkäiden suosikkiruokat koostuivat yleisesti perinteisestä kotiruoasta, mutta monesti iäkkäät valitsivat leikkeen kotiruoan sijasta.

*”Leike on suosituin vaihtoehto, siitä iäkkäät tykkää eniten. Ehkä kun kotiruokaa on tullut niin paljon tehtyä, ja sit kun se on niin hyvää.”*

*” Kotiruoka perinteellä. Ei liian maustettua. Viime viikolla oli sianlihakastike ja kaikki kehu että miten on näin hyvää kuin silloin ennen.”*

Taulukko 8. Ruoan nautittavuus

Leikkeet. Riista- ja mak- saruoat. Kotiruoka.	Iäkkäiden suosikki- ruoat	Ruoan nautittavuus
Ei liian maus- teista ruokaa. Ei eineksiä. Panostus ma- kuun ei ulkonä- köön. Ruoanlaitossa käytetään voita ja kermaa.	Panostus ruoan ma- kuun	
Päivittäin keit- toa. Päivittäin muu- sia. Pehmeää ruo- kaa. Vanhukset tyy- tyväisiä raken- teeseen.	Ruoan rakenne	

Osa haastateltavista totesi, että ravintola panostaa tuotteissaan ensisijaisesti makuun eikä ravintosisältöön ja vähäsuolaisuuteen, joten **terveysvaikutteisuutta ei pääsääntöisesti huomioitu** (Taulukko 9). Ruoanvalmistuksessa suolaa ei mitata, vaan kokki maistelee ja lisää suolaa tarpeen mukaan. Osa haastateltavista ei tiennyt, käytetäänkö heidän tuotteissaan D-vitamiinikyllästettyjä maitovalmisteita ja osa taas totesi, etteivät he huomioi D-vitamiinia laisinkaan.

*” D-vitamiinia. Ei taida, olla, en nyt tiedä onko siinä tällä hetkellä. Onko laktoosittomassa, mutta ei normaalimaidoissa ole, ihan tavallista.”*

*” Ei olla kiinnitetty huomiota pehmeisiin rasvoihin, tai D-vitamiiniin , vähäsuolaisuuteen ja proteiiniin. Kyllä elämään kuuluu nautinto, sekä nuoremmalle että vanhemmallekin väestölle, olemme ravintola, jota ei ihan joka päivä käytetä. Heillä on aikaa siitä myös nauttia.”*

Taulukko 9. Terveysvaikutteisuutta ei huomioida

Suolan määrää ei huomioida. Suolan määrää ei mitata.	Vähäsuolaisuutta ei huomioida	Terveysvaikutteisuutta ei huomioida
D-vitamiinia ei lasketa. Ei tietoa onko D-vitamiinia. Ei ole D-vitamiinilisää. Ravintosisältöä ei huomioida.	Ravintosisältöä ei huomioida	

### 7.3 Iäkkäiden asiakkaiden tarpeiden huomiointi ravintolayritysten palveluissa.

Ravintolayritysten tarpeiden huomioiminen palveluissa ikääntyville asiakkaille koostui ympäristön, toimintakyvyn ja maksukyvyn huomioimisella, sekä kotona aterioimisen mahdollisuutena ja erikoistapahtumien järjestämisenä (Taulukko 10).

Taulukko 10. Ikääntyneiden palvelutarpeiden huomiointi

Ympäristön huomioiminen	Ikääntyneen palvelutarpeiden huomiointi
Toimintakyvyn huomioiminen	
Maksukyvyn huomioiminen	
Kotona aterioimisen mahdollisuus	
Erikoistapahtuminen järjestäminen	

**Ympäristön huomioimiseen** sisältyi käytännölliset tilat sekä viihtyisyys ja seurustelu asiakkaiden kanssa (Taulukko 11). Käytännöllisiin tiloihin sisältyi kulkemisen esteettömyys, hyvä valaistus, tilavat vessat, tiskin toimivuus ja siinä olevat opasteet. Osa mainitsi hyvät kulkuyhteydet ravintolaan ja osalla oli luiskat pyörätuoleille ulko-ovella.

*”Tänne pääsee hyvin bussillakin, on luiskat pyörätuoleille”*

Viihtyisyys ja seurustelu koostuivat juttelevaisesta ilmapiiristä, viihtyisästä miljööstä, useista vakioasiakkaista ja seurustelupaikkana myös ruokailun jälkeen. Melkein kaikki mainitsivat erikseen juttelevansa erityisesti iäkkäille asiakkaille mielellään, myös puhtaasti seurustelumielessä.

*”Kyllä tulee juteltua, kun hakevat tiskiltä ja kun viedään ruokaa pöytään, kyllä ne tykkää keskustella”*

*”Lounasaika pyhitetään ruokailijoille, ruuan kanssa jos haluaa olutta, myydään, mutta muuten ei, moni on sen jo oppinutkin. Levysoitin on lounas aikaan kiinni, se on ihan ehdoton juttu.”*

Taulukko 11. Ympäristön huomioiminen ikääntyvän asiakkaan kohdalla

Opasteet tiskillä	Käytännölliset ja esteettömät tilat	Ympäristön huomiointi
Luisat pyörätuoleille		
Hyvät kulkuyhteydet		
Valaistus kunnossa		
Esteettömyys		
Tilavat vessat		
Tiskin toimivuus		
Tyytyväisyys tiloihin		
Ilmapiiri juttelevalainen	Viihtyisyys ja seurustelu	
Viihtyisyys ruokailun jälkeen		
Viihtyisä vanha miljöö		
Ikääntyneiden kanssa seurustelu		
Useita vakioasiakkaita		
Pappaseura käy säännöllisesti lounaalla		

**Toimintakyvyn huomiointiin** sisältyi avuntarpeen huomiointi ja ruokalistan näkyvyys (Taulukko 12). Esimiehet olivat opastaneet henkilökuntaansa huomioimaan iäkkäät asiakkaat ja heidän avun tarpeitaan. Tyypillisimpiä avuntarpeita olivat palvelutiskin aloituspaikan ohjaaminen, ruokalistan selventäminen ja tarjottimen kanto pöytään. Osa koki haastavana, ettei tyrkytä apua sellaiselle asiakkaalle, joka haluaa toimia itse, asiakkaan arvokkuuden säilyttäminen oli tärkeä asia. Eräälle pariskunnalle viedään ruoka ravintolan astioissa kotiin eikä kertakäyttöastioissa, koska heillä on niin pieni roska-astia, että se täyttyisi heti.

*”Kyllä me tullaan auttamaan, jos huomataan, että on epävarmuutta.”*

*”Tuodaan välineet pöytään, soppa tuodaan pöytään jos kädet tärisee.”*

Ruokalista oli näkyvillä mahdollisimman selkeästi. Ruokalista oli osalla nähtävissä netissäkin ja sieltä iäkkäät osaavat poimia mieliruokiaan.

*”Mistä muualta he tietäisivät, että on riistaruoکا päivä?”*

*”Ulkona on jo selkeästi isolla teksti, mitä tänään ruokana”*

Taulukko 12. Iäkkään asiakkaan toimintakyvyn huomiointi

Autetaan alusta loppuun	Avun tarpeen huomiointi	Toimintakyvyn huomiointi
Uuden asiakkaan ohjaus		
Henkilökunnan kuuluva puheääni		
Ruoka tuodaan pöytään		
Heitä palvellaan erikseen		
Avustetaan tarvittaessa		
Avustetaan rappusissa		
Mahdollisuus käyttää kotona ravintolan astioita		
Ruokalista isolla	Ruokalistan näkyvyys	
Ruokalista esillä		
Ruokalista netissä		

**Maksukyvyyn huomioiminen** (Taulukko 13) koostui halvemmassa hinnasta ja maksamisen helppoudesta. Halvempi hinta koostui kymmenen ruoka-annoksen kertaostos alennuksesta, kymppikortilla saa yhdennentoista ruoka-annoksen ilmaiseksi, verenpaine- ja verisuoniliittoon kuuluville 10 prosentin alennus ja edullisemmasta eläkeläislounaasta. Niillä, joilla oli ilmainen kotiinkuljetus, ei ollut enää erillisiä ateria-alennuksia eläkeläisille. Maksamisen helppous koostui maksusta kerran kuussa, josta huolehtivat asiakkaan läheiset ja maksupalvelusopimuksesta, josta huolehtii kunta.

*”Maksusopimus on yhdellä henkilöllä, kuitti seinälle ja maksetaan kerran kuussa.”*

Taulukko 13. Maksukyvyyn huomiointi

10 lounaan kertaostos edullisemmin	Halvempi hinta	Maksukyvyyn huomiointi
Kymppikortilla 11. lounas on ilmainen		
Verenpaine- ja verisuoniliittoon kuuluvalla 10 prosentin alennus		
Edullisempi eläkeläislounas		
Maksu kerran kuussa	Maksamisen helppous	
Maksusopimus		

**Kotona aterioimiseen mahdollistaviin** tekijöihin sisältyi kotiin mukana vietävä annos ja annoksen vieminen kotiin yrityksen toimesta (Taulukko 14). Ruoka-annoksen pystyi tilaamaan ennalta soittaen tai tulla paikan päälle hakemaan, ruoan mukaan vieminen ei vaikuttanut hintoihin. Osa iäkkäistä söi ravintolassa, mutta otti mukaansa kotiin iltapalaa. Sopimusasiakkaille kodinhoitajat hakivat asiakkaalleen ruoka-annoksen kotiin.

*”Ei oo erikoispalvelua, mutta ruoan saa mukaan, joskus haakeekin eläkeläiset muttei viikonloppuna, kun ollaan kiinni. Samaan hintaan saa mukaan. Ostavat, kun on jää ylimääräistä ruokaa, niin kotiin iltasyömiseksi.”*

Osalla ravintoloista oli jo olemassa oleva lounaan kotiinkuljetuspalvelu, osalla myös viikonloppun ateriat vietiin perjantaina. Kuljetuksen ilmaisuuden vuoksi varsinkin vanhukset ovat käyttäneet palvelua, vaikka tämän palvelun mahdollisuus olisi työikäisilläkin.

*”15 vakioasiakasta, toisille viedään joka päivä, osalle joka toinen päivä. Pelkästään lounas. Perjantaisin jotkut haluaa viikonlopuksi useamman annoksen. Viikonloppuna ei ole kuljetusta.”*

Taulukko 14. Kotona aterioinnin mahdollistavat tekijät

Annoksia saa mukaan	Mukaan vietävä annos	Kotona aterioinnin mahdollisuus
Tilaus puhelimitse tai paikan päällä		
Ruoka mukaan samaan hintaan		
Noutavat iltaruoan		
Noutoruoka sopimusasiakkaille		
Ruokakuljetus	Annokset viedään kotiin	
Lounaan kotiinkuljetus		
Viikonloppun annokset kotiin kuljetettuina		
Vanhukset käyttävät ruokakuljetusta		
Kuljetus on ilmainen		

**Erikoistapahtumat** koostuivat tilaisuuksien ja tapahtumien järjestämisistä. (Taulukko 15). Tilaisuuksiin kuuluivat ravintolaan järjestettävät Joululounaat, juhla järjestelyt mm. eläkeläisjärjestöille ja syntymäpäivät. Kotiin kohdistuvina palveluina olivat juhlien pitopalvelu kokonaisuudessaan ja kevyempänä vaihtoehtona juhlaruoan toimitus kotiin.

*”On noita juhlia, koristellaan pöydät ja kaikki systeemit, mitä nyt yleensä tämmöseen liittyy”*

Tapahtumiin kuuluivat iäkkäille suunnatut viinikoulutukset, viinikurssit ja seniorimessut. Iäkkäät ovat kiinnostuneita viineistä ja ovat valmiita maitamaan uusia tuotteita.

*”Käy Iäkäs pappaseura Yli 80-vuotiaita, joka käy lounailla, halukkaita tietämään oluista kaikkia ja viineistä. Viinikoulutusta on pidetty yleisesti, iäkkäillä halua vielä oppia ja ovat tosi pirteitä..”*

Seniorimessuja on järjestetty yhteistyössä samalla alueella olevien yritysten kanssa.

*”Kimpassa oli mainokset, yritykset kaikki tästä oli mukana yhteistyössä”.*

Taulukko 15. Erikoistapahtumat

Joululounas	Tilaisuudet	Erikoistapahtumat
Juhlapaikka eläkeläisjärjestöille		
Juhlapalvelut ravintolassa		
Pitopalvelu- ja tilausruoka kotiin		
Viinikoulutusta iäkkäille	Tapahtumat	
Viinikurssit		
Seniorimessut		

#### 7.4 Ravintolayritysten tuotteiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille

Ravintolayritysten tuotteiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille muodostuivat kahdesta luokasta, jotka ovat toiveiden ja lähiruoan huomiointi (Taulukko 16).

Taulukko 16. Tuotteiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille

Toiveiden huomiointi	Tuotteiden kehittäminen iäkkäille
Lähiruoan huomiointi	

**Toiveiden huomiointi** koostui iäkkäiden mieltymyksistä ja odotuksista tuotteita kohtaan, sekä saadusta palautteesta (Taulukko 17). Tuotteita pyritään tarjoamaan iäkkäiden mieltymyksen mukaan siten, että ne säilyvät ruokalistalla ja niiden osuutta voisi lisätä. Kalaruokien osalta painotettiin ruodottomuutta. Iäkkäiden odotukset ruoan suhteen ovat nousseet esimiesten mukaan. Iäkkäiden vaatimustaso ja tietämys lisääntyvät, minkä johdosta yritykset ovat jatkuvassa kehitystyössä.

*” Mun mielestä me ollaan jatkuvassa kehityksessä, ikä ihmisillä hirvee tietomäärä, haluavat tietää alkuperän, kiinnostus ruuasta eritavalla ja jotain reseptien vaihtoaakin. Harrastavat viinejä ruokaa ja matkailua.”*

Iäkkäiltä saatu palaute on esimiesten mukaan tärkeää tuotteiden kehitystyön kannalta. Iäkkäiltä saa monesti ruokaan liittyen suoraa palautetta ja



joillakin ravintoloilla on käytössä palautelaatikko. Palaute on useimmiten positiivista, mutta toisinaan myös negatiivista. Iäkkäiltä saatu negatiivinen palaute liittyy useimmiten suolan määrään.

*” palautelaatikko antaa suuntaviivaa ja...ulkonäöstä ei oo tullu palautetta, enimmäkseen hyvää palautetta jos on ollu vaikka kermaa kahvin kans. ruuasta voi tulla palautetta....ei palvelusta, lähinnä jos on liikaa suolaa. Ei, ei muusta. Kehutaan että on hyvää ja kaikki palautteet oon säilyttänyt.”*

Taulukko 17. Toiveiden huomiointi

Eläkeläisten suosikki-ruoat.	Iäkkään mieltymykset	Toiveiden huomiointi
Ruodottomat kalaruoat.		
Pataruoat ja klassiset ruoat pidetään edelleen listoilla.		
Iäkkäiden asiakkaiden vaatimustaso on nousut.	Iäkkäiden odotukset	
Vanhusten vaatimustaso on samalla tasolla muiden asiakkaiden kanssa.		
Aina yrittää tarjota parastaan.		
Iäkkäiden ruokakulttuurin korostaminen.		
Toiveita toteutetaan.	Iäkkäältä saatu palaute.	
Palautelaatikko.		
Palaute ruoasta.		
Koko ajan kehitetään.		

**Lähiruoan huomioiminen** koostui raaka-aineen alkuperän huomiointiin tuotekehittelyssä (Taulukko 18). Haastattelun perusteella osa esimiehistä kehittäisi lähiruoan osuutta jos sitä heille tarjottaisiin.

*” kehittämisaajatuksia... lähiruoka...kyllä se ois sellanen jos joku tarjois...kukaan ei tarjoa...mehuja käytetään tästä kylältä ...ja hunaja... ja juusto tosta viereisestä talosta.”*

Taulukko 18. Lähiruoan huomioiminen

Lisätään lähiruoan osuutta.	Raaka-aineen alkuperän huomiointi	Lähiruoan huomiointi
Lähiruokaa voisi kehittää.		

## 7.5 Ravintolayritysten palveluiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille

Ravintolayritysten palveluiden kehittäminen ikääntyville asiakkaille koostui maksu- ja toimintakyvyn lisääntyvästä huomioimisesta (Taulukko 19).

Taulukko 19. Palveluiden kehittäminen ikääntyneille asiakkaille

Maksukyvyyn huomiointi	Palveluiden kehittäminen ikääntyneille
Toimintakyvyyn huomiointi	

**Maksukyvyyn huomioimisen kehittämiseen** sisältyi ateria-alennuksien ja maksusopimusten kehittäminen (Taulukko 20). Aterian hintaan ei vaikuttanut, vaikka iäkäs söisi pienen aterian noutopöydästä, yleisesti oli tarjolla kolmen hintaluokan lounasta.

*”..kun on jo kolme annosta, ei me voida joka lautasta erikseen katsoa ja hinnotella sen mukaan, paljonko siinä ruokaa on.”*

*”Just joku prosentti määrä tai joku eläkeläishinta noutopöydälle vois olla.”*

Osa esimiehistä suunnitteli halvempaa lounasta iäkkäille varsinaisen lounasajan jälkeen, perustellen sitä rauhallisemmalla ajankohdalla ja paremmalla henkilökohtaisella palvelulla.

*”Iäkkäille halvempi lounas lounasajan jälkeen, niin ehdittäis palvella ja opastaa, eikä ne joutuis työmiesten jalkoihin”*

Osalla jo oli maksusopimusasiakkaita, mutta osa harkitsi nyt sitä vaihtoehtoa. Usealla oli mietinnässä maksutapahtuman helpottaminen, jottei iäkään tarvitse kuljetella rahaa mukanaan tai muistella koodinumeroita. Myös kotiin kuljetettavien ruokien osalta kaivattiin selkeyttä.

*”Kehitysasteella, miten järkevämmän rahoittaisi, ettei tarvitsi joka viikonloppu rahastaa, tämä on ihan uusi palvelu”*

Taulukko 20. Esimiesten ajatuksia ikääntyneen asiakkaan maksukyvyn huomioimisen kehittämisestä

Lounas halvempi lounasajan jälkeen	Ateria-alennus	Maksukyvyn huomiointi
Eläkeläisille halvempi hinta		
Pakettihinta		
Sopimusasiakkaille maksu kerran kuussa	Maksusopimus	
Maksu kerran kuussa		
Maksupalvelun käyttöönotto		

**Toimintakyvyn huomioimisen kehittämiseen** sisältyi aterian kotiinkuljetus, ikääntymisen tuomat muutokset, toimiva ympäristö ja sosiaalinen toiminta (Taulukko 21). Osa niistä, kenellä ei ollut vielä kotiinkuljetuspalvelua, haaveilivat siitä.

*”Olen miettinyt just sitäkin paljon, että olis resursseja viedä annoksia kotiin, se olis ihanaa annoksia viedä, tai että joku vois hakea annoksia.”*

Joillakin oli aiemmin ollut sopimusasiakkaita yhdessä kotipalvelun kanssa, mutta yhteistyö oli loppunut, oma motivaatio ei ole riittänyt ottaa kotipalveluun uudelleen yhteyttä. Toisilla taas on kotikuljetusasiakkaita runsaasti, osa asiakkaista tosin on yksityisesti sopimuksen tehneitä.

*”Nyt mennään aika tiukoille että ehditään kaikille viemään, joskus venähtää, voi tulla vasta 14.30. Lounasaika on 10.30-14.30 Jotkut päivät, perjantait, että painetaan lounasta kolmeen saakka.”*

Esimiehiä huolestutti iäkkäiden ruoasta nauttimisen mahdollisuus, koska vähäisen kuljettajien määrä estää heitä jäämään auttamaan vanhusta. Lisäkuljettajien palkkaaminen on taas rahakysymys.

*”Useimmille vanhuksille on ainut lämmin ruoka ja kuljettaja ainut ihminen, jonka näkee päivässä, siksi sitä juttua ja avun tarvetta häneen kohdistuu paljon.”*

*”Vanhuksia auttaa, jos laittaa ruoan lautaselle, sitä ne kaipaavat. Kotiavustaja laittaa lautaselle tai itse laittavat lautaset, osa syö suoraan laatikosta, kun ei se kuulu meille, on vain kuljetus ja ruuanlaitto.”*

Ikääntymisen tuomien muutosten huomioimiseen asiakkaissa sisältyi ruoan asetelun selkeyttäminen olemassa oleviin tiskeihin, syntyi suunnittelua

kirjoittaa ruokalaatikoiden viereen, mitä ruoka missäkin laatikossa on. Osa mietti myös menun kirjoittamista isommalla ja sen viemistä ulko-ovelle.

*”Tarttis laittaa joku ständi uloskin, tuohon ulko-oven eteen”.*

Osa ilmaisi palveluiden kehittämisen esteenä olevan tiedon puutteen iäkkäiden tarpeista, asian ratkaisuksi ei juurivaihtoehtoja noussut, lähinnä palvelulaatikko.

*”Vaikea sanoa, mutta mun mielestä se lähtee sieltä asiakkaasta se tarve, ensin pitää tietää, mitä ne asiakkaat tarvitsevat ja haluavat. On turha kehittää mitään, jollei tiedä, mitä vanhukset haluavat.”*

Päinvastainenkin mielipide palveluiden kehittämisestä tuli esille ajatuksena, että meidän pitää iäkkäiltä tarpeita kysymättä olla valmiita vastaamaan tarpeisiin.

*” Iäkkäillä on tietoa puhtaasta ruuasta, ikä ihmisillä hirveä tietomäärä, haluavat tietää alkuperän, kiinnostus ruuasta eritavalla ja jotain reseptien vaihtoaakin. harrastavat viinejä ruokaa ja matkailua. Hyvää palvelua on myös se, että kykenee vastaamaan näihin kysymyksiin.”*

Toimivaan ympäristöön sisältyi suurimmalla osalla noutotiskin uudelleen rakentaminen iäkästä asiakasta ajatellen, ja lähes poikkeuksetta esteenä sen toteuttamiselle oli aika- ja rahakysymys. Tiskiä haluttiin aivan toisin päin toimivaksi tai molemminpuoliseksi. Muutamassa paikassa aloitus oli perällä ahtaassa paikassa, ja kokemus oli, että iäkkäät jäävät jalkoihin ruuhka-aikana. Osalla oli leivät, salaatit ja juomat eri pöydällä, joka myös aiheutti ongelmia, eräs pohti leipien valmiiksi tekoa iäkkäille asiakkaille tämän vuoksi. Ahtaaimmissa ravintoloissa oli jouduttu vielä jälkiruokapöytäkin sijoittamaan kolmanteen paikkaan.

*”Muuttaisin tiskin toisinpäin, tää on tulevaisuudessa ajatus tästä purkaakin ja tehdä siitä toisenlainen, mutta kun se vaan on aina siitä ajasta ja rahasta kiinni. Se on ollut ajatuksena.”*

Rauhallisen ruokailutilanteen kehittäminen sisältyi aiemmin avattuun ajatukseen halvemmasta lounashinnasta lounasajan jälkeen ja rauhallisen ajankohdan tuomaan mahdollisuuteen antaa parempaa palvelua. Iäkkään asiakkaan ruokailutilannetta haluttiin myös arvostaa ruokailukulttuurin ylläpitämisen kannalta.

*”Käytös- ja ruokatavat, heidän kohdallaan pitää korostaa ruokakulttuuria. Heillä on vielä ruokatavat käytössä.”*

Sosiaaliseen toimintaan sisältyi monella ajatus iäkkäille asiakkaille suunnatuista teemaviikoista, ideoita tarkemmista sisällöistä ei tullut esille. Ka-raoken mahdollisuuttakin mietittiin heti lounasajan jälkeen, iäkkäät voisi-

vat jäädä viettämään tällä tavalla aikaa ruokailun jälkeen. Iäkkään lähiverkoston ja toimintakyvyn ylläpitoa kotioloissa suunniteltiin myös ”Tilaa kokki kotiin” -palvelulla.

*”Iäkkäät halusivat kutsua kotiin vieraitaan mutta ei ole kiinnostusta tai ei jaksa tehdä ruokaa. Tilaa kokki kotiin ja yhdessä suunnittelisivat menuun ja sitten tekee sen niille ystäville näin.”*

Taulukko 21. Esimiesten ajatuksia ikääntyneen asiakkaan toimintakyvyn huomioimisen kehittämisestä

Ruoka mukaan	Ateria kotiin	Toimintakyvyn huomiointi
Kotiinkuljetus		
Ateriapalvelu		
Toinen kuljettaja kotiinkuljetukseen		
Avustaa vanhuksia ruoan esille panossa	Ikääntymisen tuomat muutokset	
Valmiit voileivät		
Kehittäminen iäkkään tarpeiden mukaan		
Tiedon lisääminen tarpeista		
Toimivammat ratkaisut	Toimiva ympäristö	
Tiskin asettelu toimivaksi		
Tiski käytännöllisemmäksi		
Ruokalistan esille laitto		
Ruoan esillepanon selkeys ja toimivuus		
Rauhallinen ruokailu		
Tilaa kokki kotiin -palvelu	Sosiaalinen toiminta	
Teemaviikkoja ja tapahtumia		
Karaokea lounaan jälkeen		

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli temahaastattelun avulla kerätä tietoa siitä, miten Forssan seudun ruokaravintolat voisivat luoda ja uudistaa sekä kehittää palveluitaan ja tuotteitaan niin, että ne tukisivat ikääntyneiden hyvää ravitsemusta. Tavoite tuli täytetyksi ennen kaikkea sillä, että ravintoloiden esimiehet pysähtyivät miettimään tuotteitaan ja niiden alkuperää. Mielikuvissaan he alkoivat myös tarkentamaan palvelujen kehityskohtia ja yhteistyön tarvetta kunnan ja muiden yritysten kanssa. Opinnäytetyön eteneminen toteutui Bio Life -projektin antamassa aikataulussa.

## 8.1 Ravintolatuotteet

Yllättävää oli aikaisemmasta käsityksestä poiketen haastatteluissa esille tullut esimiesten tietämättömyys suomalaisista ravintosuosituksista ikäihmisille. Merkitseväksi sen nostaa tosiasia, että pienyrityksissä esimies on myös kokki ja ruokalistan suunnittelija. Hyvää oli se, että he pysähtyivät tätä asiaa pohtimaan. Osalla esiin tuli ”lautasmalli, joka toimii kaikille”. ”Sellainen joka ei ainakaan lisäisi luukatoa,” mutta ei ollut kuitenkaan tietoa, mitä se käytännössä ravinnossa tarkoittaa. Tietämättömyyteen ei vaikuttanut esimiesten ikä eikä työkokemusaika. Tietämättömyyden takana saattaa olla asenne, ettei asia koske heitä, vaan hoitolaitoksia. Vai ajatellaanko, että iäkkäälle terveyttä edistävä ruoka olisi mautonta, koska tärkein laatuksiteeri ravintoloilla itsellään oli ruoan maku.

Ravintoarvoja ei ajateltu myöskään maidon laadussa, D-vitamiinirikastettuja maitoja ei käytetä. Aikaisemmin tehdyn tutkimuksen mukaan ikääntyneet ovat vähentäneet suolan käyttöä, mutta suositusten mukaisiin määriin ei olla vielä päästy (Pietinen 2008, 146.) Haastattelujen perusteella suolan määrää ei kontrolloida ruoan valmistuksessa, vaan käytetään ”näppituntumaa”. EVTK:n (Eläkeikäisen väestön terveystietäminen ja terveys) tekemän tutkimuksen mukaan iäkkäät ovat kiinnostuneita ruoan ravitsemuksellisuudesta ja haastattelumme perusteella esimiehet ovat tiedostaneet sen, että iäkäs asiakas on nostanut vaatimustasoaan, mutta silti ei terveellisyyteen juuri panostettu.

Tutkimusten mukainenkin iäkkään ihmisen ravinnontarpeen määrän vaihtelevuus tuli hyvin esille. Aktiiviset eläkeläisryhmät, jotka tulevat syömään, syövät hyvin suuria annoksia, ja taas kotiin vietävät annokset voivat olla pienempiä. Noutopöytä oli yleinen käytäntö lounasaikaan, tarjolla oli 2 tai 3 ruokalajia. Valinnanvapaus rajoittui vähäruokaisella iäkkäällä asiakkaalla, koska tukevasta pääruoasta ei saanut alennusta, vaikka ottaisi pienen annoksen, vaihtoehdoksi jäi keitto tai vastaava. Haastattelua tuki myös aiempi TNS-gallupin teettämä kysely, jossa todettiin iäkkäiden suosivan perinteistä kotiruokaa, suurena suosikkina ovat myös leikkeet ja riista- ja maksaruoat.

Pieni osa ravintoloitsijoista oli tietoisia luomu- ja lähiruuista, mitä on tarjolla, mutta osa ei selkeästi edes ymmärtänyt, mitä lähiruoka tarkoittaa. ”On salaatti ainakin Suomalaista” Toisaalta haastattelun edetessä he tajuivat monia tuotteita, jotka ovat lähituotantoa. Lähi- ja luomuruoan saatavuudesta moni mietti ”ettei kukaan ole tullut tarjoamaan”. Ajatus tuotteiden kalleudesta saattaa vaikuttaa asenteeseen. Valtaosa keskisuurista yrityksistä mainitsi tuotteiden tulevan tukusta ja ei ole sen parempaa tietoa, mistä tukku tuotteet on hankkinut. Pienyritykset tiesivät paremmin tuotteiden alkuperän, jotkut jopa poimivat marjat itse. Eräs esimies mietti, ”Onko luomu edes ihmisille tärkeä asia, kukaan ei ole ainakaan kysynyt luomua.” Tavoite, jossa Suomi olisi vuonna 2015 Euroopan kärkeä luomutuotannossa ja kulutuksessa ei ole vielä tavoittanut suurinta osaa Forssan seudun ruokaravintoloita. Markkinointikeinot eivät ainakaan vielä ole saaneet tuotteiden tilaajia ja asiakkaita vakuuttuneeksi näiden tuotteiden tärkeydestä terveysvaikuttavuuden ja kestävä kehityksen kannalta. Mielenkiintoista olisi saada tietää, mitä iäkkäät asiakkaat ajattelevat näistä asioista.

Se, että kestäisikö yritysten talous ilman tukimuotoja lähi- tai/ja luomuruoan käyttämiseen, jäi tässä opinnäytetyössä selvittämättä.

### 8.2 Ravintolapalvelut

Iäkkään asiakkaan palvelu ruokaravintoloissa oli hyvätasoista, ruokalistat olivat nähtävillä ja suurimmassa osassa ne olivat myös kirjoitettu selkeästi ja isolla fontilla. Lounasaika oli rauhoitettu syömiselle, ja kaikki mainitsivat juttelevansa mielellään iäkkäille asiakkaille ja auttavan heitä tarpeen mukaan.

Palvelutiskin toimivuus iäkkäitä asiakkaita ajatellen oli useassa paikassa ongelma, jopa siinä määrin, että esimiehellä nousi ajatus erillisestä ruokajasta iäkkäille alennuksen houkuttamana varsinaisen lounasajan jälkeen. Tämä ajatus herätti eettisiä- ja eriarvoisuuskysymyksiä, tällä tavalla iäkkäät saatetaan eristää entisestään yhteiskunnasta ja toisaalta, eriarvoista olisi työkäiseltä perittävä täysi maksu lounasajan jälkeen. Ruokailutilanne on monelle iäkkäälle päivän ainoa sosiaalinen tapahtuma, sitä olisi hyvä rikastuttaa entisestään. (ks. Petäkoski-Hult ym. 1999, 13.)

Joissakin ravintoloissa oli aiemmin toiminut ruuan kotiinkuljetus iäkkäille yhteistyössä kunnan kanssa, mutta asiakkaiden sopimuskauden päätyttyä tämä oli tyrehtynyt, esimies totesi, ”ettei kunta ole soittanut mitään”. Ihmettelyä herätti, mistä johtuu tämä ravintoloiden odottaminen, että joku muu kävelee sisään ja ehdottaa yhteistyötä. Kuljetuksien tuomat menoerät olivat monelle ravintolayrittäjälle esteenä kehittää ruokien kotiinkuljetuksia, vaikka valmiuksia olisi ollut tehdä lisää annoksia. Rahallinen este nähtiin myös hankkia toinen kuljettaja ja auto jo olemassa olevien kotikuljetuksien lisäksi.

Terveystieteiden henkilöstön yhteistyö kunnan kotiavun kanssa olisi oleellisessa asemassa, jotta iäkäs voisi valita myös jonkun ravintolan lounaan yleensä sen yhden kunnan kilpailuttamisen jälkeen valitun ravintotuottajan sijasta. Osalla iäkkäistä olisi valmiutta maksaa siitä enemmän. Kotihoidon tai kotisairaanhoidon yhteistyö ja tiedottaminen ruokaa tuottavan ravintolan kanssa on oleellista myös silloin, kun kotona oleva iäkäs sairastaa, proteiinin tarve kasvaa ja ruokahalua voidaan parantaa mieliruokalla. (ks. Ravitsemusterapeutin yhdistys 2008, 6–14.) Palvelutarpeen kartoituksessa olisi syytä myös selvittää, että tarvitseeko iäkäs apua kotipalvelulta ruoan esille laittamisessa, vaikka ruoka tulisikin ravintolasta.

Vakioasiakkaiden maksujen yksinkertaistamiseen esimiehet toivoivat kehittämistä, maksutavan muuttamista kerran viikossa tai kuukaudessa tapahtuvaksi. Tämä olisi myös turvallisuustekijä, iäkäs asiakas voisi käydä syömässä ravintolassa ilman rahaa tai pankkikorttia. Myös tässä asiassa terveydenhuollon henkilöstö on avainasemassa ottamaan asiasta yhteyttä iäkkään maksuja hoitavaan läheiseen tai mahdolliseen edunvalvojaan. Itsenäistä iäkästä voi kannustaa ehdottamaan lounasravintolalle maksupalvelusopimusta.

Ravintolaruokien kotikuljetuksissa tulee miettiä kestävästä kehitystä kuljetusastioitakin ajatellen, kertakäyttöastiat ovat toimivuuden kannalta nyt suosiossa. Jo ravintolaa suunniteltaessa pitäisi ottaa huomioon varastotilat kuljetusastioita varten ja niiden pesemiseen tarvittavat laitteet. Alkuinvestointi olisi suurempi, mutta jatkossa palkitsevaa. (ks. EkoCentria. n.d.) Sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteiden mukaisesti (iäkkäiden asuminen kotona mahdollisimman pitkään) voisi miettiä poliittisten päätösten tekemistä siihen suuntaisesti, jotta tukea voisi saada palvelutiskin parantamiseen, kotikuljetuksen tukemiseen ja toiminnan kehittämiseen kestävästä kehityksestä mukaisesti.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Sosiaali- ja terveysministeriön (2008) suosituksen mukaisesti ikääntyneellä tulisi olla mahdollisuus saada ravitsemussuositusten mukaista ruokaa, tämän aineiston perusteella ikääntyvän ihmisen ravitsemussuosituksia ei kuitenkaan tunneta kovin hyvin. Myöskään tavoite, jossa Suomi olisi vuonna 2015 Euroopan kärkimaita luomutuotannossa ja kulutuksessa ei ole vielä tavoittanut suurinta osaa Forssan seudun lounasravintoloita. Parhemmin on toteutunut valtioneuvoston tavoite, jossa 2015 mennessä tarjolla olisi vähintään kaksi kertaa viikossa sesongin mukaisia ja kasvispohjaisia ruokia.

Kehittämiskohteiksi lounaspalvelujen yrityksille tämän aineiston pohjalta tuli esille erilaiset koulutustarpeet ja yhteistyön kehittäminen kunnan ja muiden yritysten kanssa. Kannattaa pohtia koulutuksen järjestämistä ravintosuosituksista, lähi- ja luomutuotteista kuntapäätäjille, ravintoloiden omistajille, esimiehille ja kokeille. Yhteistyötä kunnan ja muiden yritysten kanssa kannattaa miettiä varsinkin ruoan kotikuljetusten järjestämisessä sekä lähi- ja luomuruoan mainonnassa ja tarjoamisessa, näin saataisiin jaettua kuluja yhteisen hyvän puolesta. Laajempi kehittämistyö koskee poliittista päätöksentekoa, miten ravintolayritykset voisivat saada tarvittaessa tukea ravintolan sisäänkulun ja palvelutiskin parantamiseen iäkästä asiakkasta ajatellen.

Tämän aineiston pohjalta jatkotutkimuksilla tulee kartoittaa iäkkäiden lounasravintola asiakkaiden odotuksia ja tarpeita tuotteiden ja palveluiden suhteen. Jatkotutkimusehdotuksena on myös selvittää, miten ja kenelle koulutukset ravintosuosituksista, lähi- ja luomuruoista sekä iäkkään asiakkaan palvelutarpeista tulisi järjestää, jotta tietous sekä ymmärrys jalkautuisi kaikille asianomaisille. Lisäksi voidaan tutkia, onko poliittisilla päätöksillä mahdollista vaikuttaa lähi- ja luomuruoan saamiseen hintavertailullisesti kilpailukykyisemmäksi.



## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, metodin valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Cole, M. 1996. Cultural psychology. A once and future discipline. Cambridge, MA: Belknap/Harvard.

Creswell, J. W. 1994. Research design. Qualitative & quantitative approaches. Thousand Oaks: Sage.

EkoCentria n.d. Ammattikeittiöt ovat tärkeä lenkki elintarvikeketjussa. Savon ammatti- ja aikuisopisto. Viitattu 15.11.2011.  
<http://www.ekocentria.fi/kestavakehitys/ammattikeittiossa>

Euroopan komissio 2011. Lehdistötiedote. Viitattu 27.10.2011.  
[EUROPA - Press Releases - Euroopan komissio tarttuu väestön ikääntymisen haasteisiin](#)

Euroopan komission maatalous- ja maaseudun kehittämissyksikkö 2011. EU- lainsäädäntö. Lainsäädäntö. Viitattu 15.11.2011.  
[http://ec.europa.eu/agriculture/organic/eu-policy/legislation\\_fi](http://ec.europa.eu/agriculture/organic/eu-policy/legislation_fi)

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

EY n:o 834/2007. Neuvoston asetus. Viitattu 15.11.2011.  
[http://www.evira.fi/attachments/kasvintuotanto\\_ja\\_rehut/luomu/luomu\\_laki/834\\_2007-fi-asetus\\_uudistus.pdf](http://www.evira.fi/attachments/kasvintuotanto_ja_rehut/luomu/luomu_laki/834_2007-fi-asetus_uudistus.pdf)

Finnfood – Suomen ruokatieto ry 2009. TNS Gallup, Keittiö 2008. Viitattu 27.10.2011. <http://www.ruokatieto.fi/Link.aspx?id=1103971>

Glesne, C. & Peshkin, A. 1992. Becoming qualitative researcher. An introduction. London: Longman.

Haukka, U-M., Kivelä, S-L., Medina, A., Pyykkö, V. & Vehviläinen, S. 2006. Vanhustenhoito. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Helakorpi, S., Laitalainen, E. & Uutela, A. 2010. Eläkeikäisen väestön terveyskäyttäytyminen ja terveys keväällä 2009 ja niiden muutokset 1993–2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hell'd'an, A., Lahelma, E., Lallukka, T. & Rahkonen, O. 2011. Ruokatuotumusten muutokset vanhuuseläkkeelle siirryttäessä. Suomen lääkärilehti 3 (66), 153–158.

Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. 2002. Avec – Asiakaspalvelua ravintolassa. 4. painos. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, R., Remes, P. & Saajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.

Ikääntyneen ravitsemus ja erityisruokavaliot 2008. Ravitsemusterapeutin yhdistys ry. Vammala: Dieettimedia Oy

Kallio, M., Koskinen, S. & Prättälä, R. 2008. Functional disabilities do not prevent the elderly in Finland from eating regular meals. *Apetite* 51, 97–103.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kuluttajavirasto 2010. Eko –ostaja. Lähiruoka tukee kestäväää kehitystä. Viitattu 15.11.2011.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/eko-ostaja/elintarvikkeet/lahiruoka/>

Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Elo, S., Kanste, O. & Pölkki, T. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede* 23 (2), 138–148.

Kyngäs, H. & Vanhanen, I. 1999. Sisällönanalyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–12.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi. Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S & Nikkonen, M. (toim.) 2003. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2. Uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Layder, D. 1993. *New strategies in social research. An introduction and guide.* London: Polity Press.

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2009. *Etiikka hoitotyössä.* Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Luomu.fi – luomualan portaali ja tietopankki 2011. Ammattikeittiöille. Helsingin yliopisto. Rurallia-instituutti. Viitattu 15.11.2011.

<http://www.luomu.fi/kuluttajalle>

Luomuruoka. fi. n.d. Viitattu.15.11.2011.

<http://www.luomuruoka.fi/index.html>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Pietinen, P. 2008. Yhteenveto. Teoksessa Paturi, M., Tapanainen, H., Reinivuo, H. & Pietinen, P. (toim.). 2008. Finravinto 2007- tutkimus. Helsinki: Kansanterveyslaitoksen julkaisuja, 145–146.

Petäkoski-Hult, T., Rönkä, K., Sonkinen, L & Södergård, H. 1999. Seniori 2000. Taloustieto Oy. Helsinki: Yliopistopaino.

Ruokastrategian valmistelun johtoryhmä 2010. Huomisen ruoka – Esitys kansalliseksi ruokastrategiaksi. Viitattu 25.10.2011.

[http://www.mmm.fi/attachments/mmm/tiedotteet/5qZTC31Sw/Huomisen ruoka - Ehdotus kansalliseksi ruokastrategiaksi.pdf](http://www.mmm.fi/attachments/mmm/tiedotteet/5qZTC31Sw/Huomisen_ruoka_-_Ehdotus_kansalliseksi_ruokastrategiaksi.pdf)

Ruokatieto Yhdistys ry 2011. Luomu – Kaikkea hyvää! Luomun brändi-  
diopas. Viitattu 15.11.2011.

[http://www.luomu.fi/wp-content/uploads/2011/03/Luomu\\_Brandiopas.pdf](http://www.luomu.fi/wp-content/uploads/2011/03/Luomu_Brandiopas.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtioneuvoston periaatepäätös 2008. Terveystyötä edistävän liikunnan ja ravinnon kehittämissuunnitelmista. Esitteitä 2008:10. Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Selvityksiä. Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö: 2010:11. Helsinki. Viitattu 15.11.2011. <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/julkaisu/1492345>

Tikkanen, A-M. 2005. Vanhusten ravitsemustila ja sen arviointi, Pro gradu. Kuopion yliopisto. Kliinisen ravitsemustieteen laitos.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon. Viitattu 25.10.2011.

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ravitsemussuositus2005.fin.pdf>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010. Ravitsemussuositukset ikääntyneille. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Valtioneuvosto 2009. Kestävät julkiset hankinnat. Julkinen sektori kestävien hankintojen edelläkävijäksi. Ympäristöministeriön julkaisu. Viitattu

28.10.2011.

<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=103495&lan=en>

VIHI-hanke 2012. Lähiruuan saatavuuden edistäminen Forssan seudulla.  
Viitattu 15.08.2012.

[http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal!/PORTAL.wwpob\\_page.show?\\_docname=11869615.PDF](http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal!/PORTAL.wwpob_page.show?_docname=11869615.PDF)

Vygotski, L. 1982. Ajattelu ja kieli. Suomentanut Klaus Helkama ja Anja Koski-Jännes. Espoo: Wellin & Göös. (Ilmestyi alun perin v. 1931.)

Walsh, D. & Downe, S. 2006. Appraising the quality of qualitative research. *Midwifery* 22, 108–119.

### SUOSTUMUSLOMAKE

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa Forssan seudun ruokaravintoloiden valmiuksia vastata ikääntyneen asiakaskunnan suurenevaan määrään. Haastattelut nauhoitetaan. Nauhoitteet hävitetään aineiston käsittelyn jälkeen. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti niin, ettei haastateltavan henkilöllisyys, yrityksen nimi eikä sijaintipaikkakunta tule missään vaiheessa esille. Haastattelusta saadusta aineistosta kirjoitamme raportin opinnäytetyöhömmme. Valmis opinnäytetyömme on saatavilla Hämeen ammattikorkeakoulun kirjastossa sekä sähköisesti osoitteesta [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa.

---

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Päiväys

Vastaamme opinnäytetyötämme koskeviin kysymyksiin mielellämme.

Tiina Kallionranta  
Hämeen ammattikorkeakoulu  
[tiina.kallionranta@student.hamk.fi](mailto:tiina.kallionranta@student.hamk.fi)

045-8638719

Heli Suomela  
Hämeen ammattikorkeakoulu  
[heli.suomela@student.hamk.fi](mailto:heli.suomela@student.hamk.fi)

040-5320915

- Haastateltavan ammattinimike ja työtehtävät?
- Kauanko yritys on toiminut alalla?
- Hyödynnetäänkö tuotteissa lähi- ja/tai luomuruokaa?  
Jos hyödynnetään, paljonko?
- Minkälainen on tämänhetkinen tyypillinen asiakaskunta?

Haastattelurunko

TEEMA 1

IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKKAIDEN HUOMIOINTI:

- Ravintolan tuotteet
  - Vähäsuolaisuus
  - D-vitamiini
  - Pehmeät rasvat
  - Proteiinit
  - Kuidut
  - Tuotteiden alkuperä ( lähi- ja luomuruoka )
  - Pureskeltavuus
  - Vaihtelevuus
  - Kotiruoka (Tuttuus)
  - Esteettisyys
  - Maku
  - Annoskoko
  - Hinta
  
- Ravintolan palvelut
  - Kuulon alentuminen
  - Näkökyvyn heikkeneminen
  - Opastuksen selkeys ulko-ovelta lähtien. Aukioloajat – Ruokailuajat
  - Tarjottimen kantaminen
  - Palvelutiskin selkeys
  - Valaistus
  - Esteettömyys
  - Viihtyvyys (musiikki, lehdet, tuolien istuttavuus, sisustus, ilmapiiri)
  - Lounasaika
  - Erikois- tai lisäpalvelut

TEEMA 2

KEHITTÄMISEHDOTUKSET:

- Ravintolan tuotteiden kehittäminen ikääntyneelle asiakkaalle.
- Ravintolan palveluiden kehittäminen ikääntyneelle asiakkaalle.

VIHI / Tuottajali		HAMK/Vihti 2012		Vipuvoimaa EU:lta Hämeen liitto		HAMK HÄMEEN AMMATTIOPETTAJAKOULU	
Tilan/tuottajan nimi	Katuosoite	Postin/Postitoimipaik. Puh.	Sähköposti	Web sivut	Tuotteet	Lisätiedot	
Paijan Tilateurastamo	Saarikontie 141	31700 Urjala	041-4498210	<a href="mailto:info@paijantilateurastamo.net">info@paijantilateurastamo.net</a>	<a href="http://www.paijantilateurastamo.net">www.paijantilateurastamo.net</a>	Possunliha, oma myymälä (myös viljailta)	Oma tuotemerkki "Paija"
Laulajaisen Villisikatarta	Aholantie 68	14300 Renko	0500- 321 689	<a href="mailto:laulajainen@villisikatarta.fi">laulajainen@villisikatarta.fi</a>	<a href="http://www.villisikatarta.fi">www.villisikatarta.fi</a>	Villisian liha ja muut villisikatuotteet	Anne ja Rami Laulajainen
Hunaja-Aitta ky	Ilitalan lasimatkailluk	14500 Iittala	050-5411082	<a href="mailto:hunaja-aitta@virpi.net">hunaja-aitta@virpi.net</a>	<a href="http://www.hunaja-aitta.fi">www.hunaja-aitta.fi</a>	Hunajatuotteet	web kauppa
VOILA KY	VIHAVUODENTIE 42	14930 Sappee	040-8476649	<a href="mailto:voilaky@pp.inet.fi">voilaky@pp.inet.fi</a>	<a href="http://www.voilaky.fi">www.voilaky.fi</a>	Sienituotteet, Hillot, Hyttelöt, Kala (tuore/savustettu)	
Rönnvikin Viinitila	Hämeenlinnantie 270	36660 Laitikkala	(0400) 737 174	<a href="mailto:ronnvik@ronnvik.com">ronnvik@ronnvik.com</a>	<a href="http://www.ronnvik.com">www.ronnvik.com</a>	Viinit, liiköörit, oluet yms.	
Lepaan viinitila / Hamk	Lepaantie 129	14610 Lepaa	03-6465220	<a href="mailto:lepaa-viinitila@hamk.fi">lepaa-viinitila@hamk.fi</a>	<a href="http://www.hamk.fi/lepaa">www.hamk.fi/lepaa</a>	Viinit, siiderit	
Viskilän tila	Vampula		0400-541 708	<a href="mailto:myynti@viskila.fi">myynti@viskila.fi</a>	<a href="http://www.viskila.fi">www.viskila.fi</a>	Kukonharjan Kukonpojat	
Kuuston Kuha	Pellavakuja 10	30100 Forssa	040-7381850	<a href="mailto:info@kuustonkuha.com">info@kuustonkuha.com</a>	<a href="http://www.kuustonkuha.com">www.kuustonkuha.com</a>	Kuha yms.	Viilho Ensio
Koivulan Kuorimo Oy	Raivontie 13	31110 Matku	040-5538 473	<a href="mailto:posti@koivulankuorimo.com">posti@koivulankuorimo.com</a>	<a href="http://www.koivulankuorimo.com">www.koivulankuorimo.com</a>	Peruna ja porkkana (peruna kuorittu, muusi, kuutio...)	
Jaakkolan Makea-Pihlaja	Perälantie 201	31130 Koijärvi	0400-759424	<a href="http://www.jaahah@luukku.com">jaahah@luukku.com</a>		Makeapihlaja, marja, mehu, jalosteet	Hannu Jaakkola
Kotipalvi Oy	Ojanpohventie 1	31640 Humpilla	03-437 7770	<a href="mailto:riku.reunanen@luukku.com">riku.reunanen@luukku.com</a>	<a href="http://www.kotipalvi.fi">www.kotipalvi.fi</a>	saunapavilinkinkku, ylikypsä uunikyliki, painosyltyt, Riku Reunanen	
Kananmunapakkaamo	Katajasaarentie 40	31640 Humpilla	03-437 7187	<a href="mailto:hannu.mustonen@surffi.net">hannu.mustonen@surffi.net</a>	<a href="http://kanamuna1.wordpress.com">kanamuna1.wordpress.com</a>	pakatut kananmunat	Aila ja Hannu Mustonen
Ankkurin tila	Pappilänlaantie 263	13700 Loppi	040-7701566	<a href="mailto:elvi.ankkuri@elisanet.fi">elvi.ankkuri@elisanet.fi</a>	<a href="http://www.ankkurintila.fi">www.ankkurintila.fi</a>	Tyrni, Marja, hyttelö, mehu, hillo...	Elvi Ankkuri, Pekka Ankkuri
Vinnikaisen tila	Juutilantie 32	31170 Savijoki	040-5444110	<a href="mailto:irmeli.vinnikainen@surffi.net">irmeli.vinnikainen@surffi.net</a>		Porkkana, lanttu	Irmeli Vinnikainen
Hattula Hereford	Ihalemmentie 439	13720 Parola	0400-207665	<a href="mailto:hattula@hereford.fi">hattula@hereford.fi</a>	<a href="http://www.hattulahereford.fi">www.hattulahereford.fi</a>	Hereford ulkofile, paistit, jauheiliha yms.	Petteri Mäkelä
He-Vi Hasila Oy	Syrjäntaustantie 8	16900 Lammi	040-5200092	<a href="mailto:tilaus@hevihasila.fi">tilaus@hevihasila.fi</a>	<a href="http://www.hevihasila.fi">www.hevihasila.fi</a>	Peruna, viljatuotteet, marjat, hillot, vihannekset, Jyrki Hasila	
Korpimaan Fasaanitila	Konttilantie 155	31170 Savijoki	045-3496096	<a href="mailto:markku@fasaanitila.net">markku@fasaanitila.net</a>	<a href="http://www.fasaanitila.net">www.fasaanitila.net</a>	Fasaani	Laihoonen Markku ja Satu
Kultasuklaa Oy	Könnölämäentie 2D	14500 Iittala	010-4232600	<a href="mailto:kullervo.kumpula@leipomojmartin.fi">kullervo.kumpula@leipomojmartin.fi</a>	<a href="http://www.leipomojmartin.fi">www.leipomojmartin.fi</a>	Suklaakohvehdit, tryffelit, leivysklaat yms.	Tapani Korpi
Leipomo J. Martin Oy	Matintuontie 11	31300 Tammela	010-3221641	<a href="mailto:kullervo.kumpula@leipomojmartin.fi">kullervo.kumpula@leipomojmartin.fi</a>	<a href="http://www.leipomojmartin.fi">www.leipomojmartin.fi</a>	Sämpylät, piirakat, Rieskanäkärät, ruisleipä, kaku	Kullervo Kumpula
MTT Koemeijeri		Jokioinen		<a href="http://www.mtt.fi">www.mtt.fi</a>		Kirnuvoi	Tuomo Tupasala
SunSpelt Oy	Sähkötie 2	14500 Iittala	0500-412 731	<a href="mailto:kari.kaipainen@sunspelt.fi">kari.kaipainen@sunspelt.fi</a>	<a href="http://www.sunspelt.fi">www.sunspelt.fi</a>	Luomuspeltti, jauhot, hiutaleet, rouheet yms.	Kari Kaipainen
Arolan kotijuustola	Uudenkyläntie 55	31300 Tammela	0400-484854			Kotijuusto, piimäjuusto, maitojuusto, kastikkeet	Päivikki Arola
Kallion Vihannes	Vanajaniementie 133	14610 Lepaa	050-3832831			Salaatti	Mika Kallio
Kankaisten Öljykasvit Oy	Rastikaari 31-33	14200 Turenki	(03) 6536 740	<a href="mailto:perttu.korolainen@virgino.fi">perttu.korolainen@virgino.fi</a>	<a href="http://www.virgino.fi">www.virgino.fi</a>	Virgino rypsiöljy	Perttu Korolainen
Luumuna Oy	Kallioniementie 111,	12920 Topeno	0400-517526	<a href="http://www.luumuna.fi">www.luumuna.fi</a>		Luomukanamuna	Hannes Uusitalo
Makuliha Oy	Kärsäkuja 6	31300 Tammela	(03) 424 9250	<a href="mailto:riikka.ali-lekkala-toivo@makuluha.fi">riikka.ali-lekkala-toivo@makuluha.fi</a>	<a href="http://www.makuluha.fi">www.makuluha.fi</a>	Palvit, makkarat, kokolihatutuotteet, leikkeleet, säi Riikka Ali-Leikkala-Toivo	
Päijät Hämeen Luomu Oy	Telesiviotie 9	15800 Hollola	03-783 0275	<a href="http://www.paijathameenluomu.fi">www.paijathameenluomu.fi</a>		Hapankaalit, hapanjuomat	Jari Vauhkala
Tmi SmokeFish	Launontie 9	12540 Launonen	0400-485384			savukala+?	Pauli Musakka
Tupalan Tila		Hämeenkoski	0400-536614			Härkäpapu, öljyhamppu-?	Mika Hämälinen
Tuulosrieva Oy	Syrjäntaantie 58	14820 Tuulos	0400-771 758	<a href="mailto:tuulosrieva_oy@pp.inet.fi">tuulosrieva_oy@pp.inet.fi</a>	<a href="http://www.tuulosrieva.fi">www.tuulosrieva.fi</a>	Piimälimppeu, kauravehnä, ruisvehnä, lettipulla	Tarja Timonen
Vihannes Vinnikainen Oy	Kokkojärventie 127	31170 Savijoki	0500-735181	<a href="mailto:mavinni@surffi.net">mavinni@surffi.net</a>	<a href="http://www.vinnikainen.com">www.vinnikainen.com</a>	punajuuri, porkkana, naposteluporkkana	Matti ja Elina Vinnikainen
Kuninkaankartanon panimo		Tammela				olut?	
Kärkäisen puutarha	Kivirasantie 95	32100 Ypäjä	040-7228 510	<a href="mailto:posti@karkaisenpuutarha.fi">posti@karkaisenpuutarha.fi</a>	<a href="http://www.karkaisenpuutarha.fi">www.karkaisenpuutarha.fi</a>	mansikka, varhaisperuna, herne, marjat, omena, sienet, sipuli	
Ypäjän Vehnämylly	Ypäjänykyläntie 956	32140 Ypäjä as.	02 - 7684116	<a href="http://www.kolumbus.fi/vkyla/Yritykset/Vehnamylly/Vehnamylly.html">http://www.kolumbus.fi/vkyla/Yritykset/Vehnamylly/Vehnamylly.html</a>		jauhot ja jauhoosokset, ryynit, suurimot, leseet, säi	Isto Kärkäinen
Ahdensalon tila	Kuunilantie 470	31230 Susikas	040-5316903	<a href="mailto:maaila@ahdesalo.fi">maaila@ahdesalo.fi</a>	<a href="http://www.ahdesalo.fi">www.ahdesalo.fi</a>	Liha, Mansikka, Peruna, Herne, Sipuli, Tili...	Ari ja Hanna
Finlandia sahti	Palomäentie 342	38510 Sastamala	040-557 7188	<a href="mailto:finlandia.sahti@finlandiasahti.fi">finlandia.sahti@finlandiasahti.fi</a>	<a href="http://www.finlandiasahti.fi">www.finlandiasahti.fi</a>	Finlandia sahti ja sahtiviere	Petteri Lähdemiemi
Koivu Asko	Kapilontie 287	31380 Letku	0400- 502 425	<a href="mailto:asko.koivu@surffi.net">asko.koivu@surffi.net</a>		lammastuotteet, karitsanlihaa tuoreena tilauksesta, säilykelihaa	
Tanhuanpään Liha Ky	Leppäkorventie 60	32100 Ypäjä	044-355 2312	<a href="mailto:tanhuan.tila@gmail.com">tanhuan.tila@gmail.com</a>		Naudan- ja vuohenliha sekä jatkojalosteet	
Tupalan tila (2)	Asikkalantie 1001	16800 Hämeenkoski	040-5485227	<a href="http://www.phnet.fi/kylat/putula/bisonit.htm">http://www.phnet.fi/kylat/putula/bisonit.htm</a>		Biisonilihaa	Hanna ja Mika Lampola
Karotia Oy	Kivisaarentie 48	31110 Matku	(03) 435 0242	<a href="mailto:karotia@surffi.net">karotia@surffi.net</a>		porkkana, Babyporkkanat ja muut vastaavat tuotti	Arto Hyttiäinen
Kotinisä T. Vikman	Päivölantie 6	32100 Ypäjä	040-5248 556	<a href="mailto:terho.vikman@luukku.com">terho.vikman@luukku.com</a>	<a href="http://www.kotinisu.fi">www.kotinisu.fi</a>	Ruokaleivät: Ruisleivät / Vuokaleivät / Limput	
Kuusamon Mansikkatila	Niemenkulmantie 97	16900 Lammi	040-722 9930	<a href="mailto:johanna.mettala@kuusamonmansikka.com">johanna.mettala@kuusamonmansikka.com</a>	<a href="http://www.kuusamonmansikkatila.com">www.kuusamonmansikkatila.com</a>	Mansikka ja vadelma: Hillo, hyttelö, sose, siirapp	Johanna Mettälä
Launosten Kartano Oy	Pehtoorintie 18	12540 Launonen	050-3388 258	<a href="mailto:virpi.joutteila@launostenkartano.com">virpi.joutteila@launostenkartano.com</a>	<a href="http://www.launostenkartano.com">www.launostenkartano.com</a>	Highland-naudanlihaa ja jalosteita. Hevosenlihaa ja jalosteita	
Mika Hannu perunatila	Rakuunatie 82	31700 Urjala	050-347 8380	<a href="mailto:mikahannu@luukku.com">mikahannu@luukku.com</a>		Peruna, Nicola ja van Gogh	Mika Hannu
Tonterin Villisika Fami	pätälänjoentie 50	12170 Hietoinen	0400-807 559	<a href="mailto:mika.tonteri@villisika.com">mika.tonteri@villisika.com</a>	<a href="http://www.villisika.com">www.villisika.com</a>	Villisika: Säilykkeet / Makkara ja muut leikkeleet	Mika Tonteri
Vihannestila Känkänen O	Kuusantie 30	30100 Forssa	0400-484 554	<a href="mailto:jari.kankanen@surffi.net">jari.kankanen@surffi.net</a>		punajuuri,porkkana	Minna Känkänen
Kolatun vuohijuustola	Kolatuntie 67	31520 Pitkääjärvi	02-7481 902	<a href="mailto:janne.tolvi@kolattu.fi">janne.tolvi@kolattu.fi</a>	<a href="http://www.kolattu.fi">www.kolattu.fi</a>	Vuohenjuustot (useita), lehmänmaitojuustot	Janne Tolvi
Kosken Kotijuusto	Tuimalantie 185	31500 Koski	0400-524 714	<a href="mailto:kosken.kotijuusto@koski.fi">kosken.kotijuusto@koski.fi</a>	<a href="http://www.koskenkotijuusto.fi">www.koskenkotijuusto.fi</a>	Maitojuusto, erikoisjuustot, tukkijätkä, kotijogurt	Janne ja Pirkko Saari
Latovainion Lammis	Latovainiontie 103	31620 Latovainio	0400-383412	<a href="mailto:latovainion.lammis@hotmail.com">latovainion.lammis@hotmail.com</a>	<a href="http://www.latovainionlammis.net">www.latovainionlammis.net</a>	Karitsanlihaa, toimitus Forssan alueelle	Risto Seppälä
Koivun Yrtit	Ristjoentie 181	31450 Häntälä	040-503 5176	<a href="mailto:info@koivunyrtyt.fi">info@koivunyrtyt.fi</a>	<a href="http://www.koivunyrtyt.fi">www.koivunyrtyt.fi</a>	Mausteyrtit 15 eri (basilika, meirami, salvia, minttu)	Somero/Pirjo&Arto Koivu
Viinitila Koskimäki	Väliläantie 40	32410 Loimaa	0400-743264	<a href="mailto:paroni@viinitilakoskimaki.fi">paroni@viinitilakoskimaki.fi</a>	<a href="http://www.viinitilakoskimaki.fi">www.viinitilakoskimaki.fi</a>	Viinit	Antti Mäkelä
Polar Strutsi	Majonjantie 172	32270 Loimaa	040-544 5754	<a href="mailto:marja.rautala@polarostrich.com">marja.rautala@polarostrich.com</a>		Strutsinliha yms.	Marja Rautala
Hunajayhtymä Oy	Kojonperäntie 13	32250 Loimaa	020-776 9680	<a href="mailto:hunaja@hunaja.fi">hunaja@hunaja.fi</a>	<a href="http://www.hunaja.fi">www.hunaja.fi</a>	Suomalainen kukkaishunaja, Mieleinen	Aapo Savo
Kyheröisen kanala	Heikolantie 457 c	21490 Marttila	0440-1200 98	<a href="mailto:myynti@kyheroisenkanala.fi">myynti@kyheroisenkanala.fi</a>	<a href="http://www.kyheroisenkanala.fi">www.kyheroisenkanala.fi</a>	Kananmunat	Teijo, Markku Kyheröinen