

Tuomaala Noora

Ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyys ruokapalveluihin

Case: Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuolto

Opinnäytetyö

Syksy 2016

SeAMK Elintarvike ja maatalous

Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Elintarvike ja maatalous

Tutkinto-ohjelma: Restonomi (AMK), Ravitsemispalvelut

Tekijä: Tuomaala, Noora

Työn nimi: Ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyys ruokapalveluihin

Case: Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuolto

Ohjaaja: Eromäki, Hillevi

Vuosi: 2016 Sivumäärä: 36 Liitteiden lukumäärä: 4

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä ruokapalveluihin, jotta tarjottava ruoka vastaisi asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ruoan mausta, rakenteesta, ulkonäöstä, lämpötilasta, annoksen koosta ja ruokapakkauksen avattavuudesta.

Tutkimus oli kvantitatiivinen kokonaistutkimus. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä oli lomakehaastattelu strukturoidulla kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin lokakuussa 2016 viikon 42 aikana. Perusjoukon laajuus oli 110 henkilöä. Kyselyyn vastasi 76 henkilöä. Monivalintakysymysten aineisto analysoitiin käyttäen Excel-taulukko-ohjelmaa. Avoimien kysymysten sisältö kerättiin sellaisenaan taulukkomuotoon.

Suurin osa vastanneista piti ruoan makua sopivan suolaisena ja hyvin maustettuna. Ruoan rakenteeseen tyytyväisiä oli 96 % ja salaattien ja kasvisten rakenteeseen 81 %. Vastanneista ruoan ulkonäköä houkuttelevan aina piti 51,3 % ja joskus 47,4 %. Suurin osa piti annoksen saapuessa ruoan lämpötilaa kuumana tai sopivana. Annoksesta kerran söi 9 %, kaksi kertaa 86 % ja useammin kuin kahdesti 5 %. Annoksen pakkausta helposti avattavana piti 92 % vastanneista.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaat olivat suurelta osin tyytyväisiä keittiön tarjoamiin ruokiin ja palveluihin. Huomioita voitaisiin kuitenkin kiinnittää annosten ulkonäön houkuttelevuuteen ja salaattien sekä kasvisten rakenteeseen ja palakokoihin.

Avainsanat: vanhukset, ravitsemus, ateriapalvelu, asiakastyytyväisyys

Thesis abstract

Faculty: Food and agriculture

Degree programme: Food and Hospitality

Author: Tuomaala, Noora

Title of thesis: Meal Service Customers' Satisfaction with the Food Services
Case: Food Services of the Town of Lapua

Supervisor: Eromäki, Hillevi

Year: 2016 Number of pages: 36 Number of appendices: 4

The aim of the customer satisfaction survey was to find out the meal service customers' satisfaction to the kitchen services of the town of Lapua. The purpose of the survey was to study the customers' opinions on the taste, structure and appearance of the food, portion sizes and the package of the food.

The research material was collected with questionnaires by using a quantitative total survey. The question types were structured and opened questions. The questionnaire was sent to 110 meal service customers and 76 were received back. Responses were analyzed with Excel -table program and the contents of the open questions were collected in table format.

Most of the customers were satisfied with the taste and saltiness of the food. 96 % of the customers were satisfied with the texture of the food and 81 % were satisfied with the texture of the salads and vegetables. Slightly more than half of the customers thought that the appearance of the food was always good. Most of the customers thought that the food was hot or suitable when arriving.

The conclusion was that the customers were mostly satisfied with both the food and the services. Attention should be paid to the attractiveness of the food and the texture and portion sizes of the salads and vegetables.

Keywords: Elderly, nutrition, meal services, customer satisfaction

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO	6
2 IKÄÄNTYNEIDEN RAVITSEMUS	7
2.1 Ikääntyminen ja ravitsemus	8
2.2 Ikääntymisen vaikutus ravitsemukseen.....	10
2.2.1 Proteiinin saanti	10
2.2.2 Nestetasapaino	10
2.2.3 D-vitamiini	11
2.2.4 Suun terveys.....	11
2.2.5 Yleisimmät erityisruokavaliot.....	11
3 RAVITSEMUSSUOSITUKSET IKÄÄNTYNEILLE	14
4 ATERIAPALVELU	17
4.1 Ateriapalvelun merkitys ikääntyneille	17
4.2 Tutkimustietoa ateriapalvelun käytöstä	18
4.3 Ikääntyneiden mahdollisuus vaikuttaa ateriapalveluihin.....	19
5 LAPUAN KAUPUNGIN PERUSTURVAN RUOKAHUOLLON ASIAKASTYYTYVÄISYYS	21
5.1 Tavoitteet	22
5.2 Aineisto ja menetelmät.....	22
5.3 Tulokset	23
POHDINTA.....	31
LÄHTEET	33
LIITTEET	36

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastajien sukupuolijakauma (n=75).	23
Kuvio 2. Tyytyväisyys ruoan suolaisuuteen (n=75).	23
Kuvio 3. Tyytyväisyys ruoan mausteisuuteen (n=76).	24
Kuvio 4. Tyytyväisyys ruoan ulkonäköön (n=76).	24
Kuvio 5. Asiakkaiden mielipide ruoan lämpötilasta sen saapuessa (n=75).	27
Taulukko 1. Ateriapalveluasiakkaiden toiveita ruokalistalle.	27
Taulukko 2. Ateriapalveluasiakkaiden useammin toivomia ruokia.	28
Taulukko 3. Ruokia, joita ateriapalveluasiakkaat eivät toivo tarjottavan.	29

1 JOHDANTO

Ikääntyneiden ihmisten määrä kasvaa seuraavina vuosikymmeninä merkittävästi (Suominen 2001, 201). Ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä. Henkisesti vireiden ja aikaansa seuraavien ohella ikääntyneissä on suuri ryhmä myös dementoituneita. Keskimääräistä vanhenemista ei ole olemassa eikä ikä väistämättä tuo mukanaan tiettyjä sairauksia. Vanhenemiseen on mahdollista vaikuttaa. Elintavat, psykososiaaliset tekijät ja liikunta voivat omalta osaltaan korostaa ikääntymisen vaikutuksia tai niillä voi puolestaan olla positiivinen rooli ikääntymisessä. (Suominen 2008, 6.)

Terveysten ja hyvinvoinnin edellytys läpi elämän on hyvä ravitsemustila. Ikääntyneillä hyvä ravitsemus ylläpitää toimintakykyä ja terveyttä, parantaa elämänlaatua ja nopeuttaa sairauksista toipumista. Ruoalla ja ruokailulla on myös merkittävä psykososiaalinen merkitys. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 12.) Ruoka on parhaillaan päivän kohokohta ja mielihyvän lähde (Louheranta 2006, 188).

Tarjottavan ruoan tulee täyttää asiakkaiden tarpeet, mieltymykset ja odotukset. Makumieltymykset vaihtelevat eri ikäkausilla. Ikääntyneet pysyttelevät mielellään tutuissa ruokalajeissa ja mauissa. Ruoan on oltava laadukasta ja asiakasryhmän tarpeiden mukaista sekä aistinvaraisesti että ravitsemuksellisesti. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 52.)

Kotona asuvien ravitsemustilan ja toimintakyvyn säilymisen edellytys on tarpeiden arviointi ja sen pohjalta luotu ravitsemushoidon suunnitelma (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 25). Ikääntyneen yleiskunto heikentyy nopeasti, jos ruoat jäävät syömättä ja nesteiden nauttiminen on vähäistä (Louheranta 2006, 191).

Toimintakyvyn heikentyessä ja avuntarpeen lisääntyessä kotiin kuljetettavat ateriat tukevat ikääntyneen mahdollisuutta asua kotona pidempään. Omien voimien ollessa riittämättömät monipuolisen ruoan valmistukseen kotiin kuljetettavan ateriakonaisuuden avulla voidaan ylläpitää hyvää ravitsemustilaa ja estää virheravitsemustilan aiheuttamaa toimintakyvyn heikentymistä. (Suominen & Jyväkorpi 2012, 42.)

2 IKÄÄNTYNEIDEN RAVITSEMUS

Ikääntyneiden fyysisen toimintakyvyn ja terveyden kohentuessa kasvaa ikääntyneiden osuus väestöstä jatkuvasti (Suominen 2006, 6). Vuosien 2010 ja 2030 välillä yli 65-vuotiaiden määrä tulee väestöennusteiden mukaan kasvamaan yli kolmanneksella (Muurinen, Pitkälä, Soini, Strandberg & Suominen 2012, 170). Yli 90-vuotiaita suomalaisia on vuosittain entistä enemmän (Suominen 2006, 6). Ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä. Koulutus, ammatti, tulot ja asumismuoto ovat yhteydessä terveyteen, toimintakykyyn, sairastuvuuteen ja kuolleisuuteen. (Muurinen ym. 2012, 170.)

Vuoden 2011 lopussa 75 vuotta täyttäneistä laitoshoidossa oli 4,4 % ja tehostetussa palveluasumisessa 5,9 %. Kotona asumisen suhteellinen osuus ei ole juurikaan noussut viime vuosina, vaan se on pysytellyt 89,5 prosentin paikkeilla koko 2000-luvun. (Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013–2017 2013, 2.)

Suomalaisen yhteiskunnan ikääntymisessä kyse ei ole vain iäkkäiden määrän kasvusta vaan koko väestörakenteen muutoksesta. Suurten ikäluokkien eläköityminen sekä syntyvyyden ja kuolevuuden aleneminen vaikuttavat väestön ikääntymisen taustalla. Ennusteiden mukaan erityisesti vanhimmissa ikäluokissa iäkkäiden määrä kasvaa voimakkaimmin, samalla lasten ja työikäisen väestön määrä vähenee. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 13.)

Väestön ikärakenteen muutoksesta seuraa, että yhteiskunnan on mukauduttava laajasti entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. On edistettävä toimia, joilla voidaan turvata mahdollisimman terve ja toimintakykyinen ikääntyminen. Ikääntyneille tarvitaan yksilöllisesti räätälöityjä palveluita, jotka mahdollistavat omatoimisen elämän mahdollisimman pitkään. Palvelujen tulee olla lähellä asiakasta ja oikeaan aikaan tarjolla. (Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013, 15.)

2.1 Ikääntyminen ja ravitseminen

Ihmisen ikääntyessä tapahtuu muutoksia, jotka johtuvat normaalista ikääntymisestä tai sairauksista. Muutosten erottelu näihin kahteen ryhmään on usein vaikeaa. Ikääntymiseen liittyvät tekijät voidaan kuitenkin jakaa kahteen ryhmään: sisäisiin eli perintötekijöihin ja ulkoisiin eli ympäristötekijöihin. Ulkoisista tekijöistä tärkeänä pidetään muun muassa ravinnosta saatavia antioksidantteja, kuten C-, E- ja A-vitamiineja ja karotenoideja. (Suominen 2006, 10.)

Ikääntymisen myötä ihmisen kehossa tapahtuu useita fysiologisia muutoksia. Sydämen toiminta heikkenee, infektioalttius kasvaa ja keuhkojen kapasiteetti pienenee. Nämä muutokset voivat vaikeuttaa jokapäiväistä elämää, kuten ruoan hankkimista ja valmistusta, pukeutumista ja omasta hygieniasta huolehtimista. Ikääntyessä usein myös näkö heikkenee, mikä vaikeuttaa ruokailua ja erityisesti kaupassa käyntiä ja itse ruoan valmistusta. (Suominen 2006, 11.)

Iän myötä elimistön nestepitoisuus ja solumassa vähenevät. Samalla rasvakudoksen määrä lisääntyy ja lihaskudoksen määrä pienenee. Tästä johtuen perusaineenvaihdunnan taso laskee ja energian tarve vähenee. Myös fyysinen aktiivisuus yleensä vähenee. Ikääntyessä janon tunne heikkenee ja elimistön toiminnot hidastuvat. Myös luuston tiheys pienenee ja osteoporoosin vaara kasvaa. (Suominen 2006, 11.)

Ravitsemushoidolla on kaksi pitkäaikaista tavoitetta: terveyden ylläpitäminen ja elämänlaadun edistäminen (Suominen 2007, 28). Ikääntyvillä terveydentilaan ja toimintakykyyn kiinteästi vaikuttavat ravitsemustila, ruokailu sekä ravinnonsaanti. Ravitsemustila voi heikentyä nopeastikin monesta eri syystä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 16.) Vajaaravitsemusta lisäävät esimerkiksi muistisairaudet, suu- ja hammasongelmat, syömättömyysjaksot ja nielemishäiriöt (Ravitsemushoito 2010, 161). Myös useat lääkkeet voivat aiheuttaa painon laskua. Ruokahalun ollessa heikko syödyn ruoan määrä saattaa jäädä tarvetta vähäisemmäksi, jolloin paino laskee ja lihaskunto heikkenee. Heikentynyt ravitsemustila on suorassa yhteydessä muuhun ikääntyneiden ihmisten sairastamiseen ja toimintakyvyn heikentymiseen. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 16.)

Itä-Suomen yliopiston NutOrMed – Laatusuorituksen kotihoitoon -tutkimuksessa vuosina 2013–2014 selvitettiin kotihoitoa saavien ravitsemustilaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimukseen osallistui 275 henkilöä, joiden keski-ikä oli 84,4 vuotta ja joista 73 % oli naisia. (Kaipainen, Tiihonen, Hartikainen & Nykänen 2015, 49.)

Tutkimuksessa havaittiin, että 75 vuotta täyttäneistä kotihoitoon osallistuneista 86 % on aliravitsemusriskissä tai aliravittuja. Suurin riski oli henkilöillä, joilla oli masennusoireita, alentunut kognitio tai käytössään suuri lääkemäärä. (Kaipainen ym. 2015, 49.)

Tikkanen (2005) on kliinisen ravitsemustieteen pro gradu -työssään tutkinut vanhus-ten ravitsemustilaa ja sen arviointia. Hänen tutkimukseensa osallistui 100 kotona asuvaa yli 75-vuotiasta kuopiolaista vanhusta. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelua, joka sisälsi MNA-testin ja 24 tunnin ruoankäyttöhaastattelun, verimäärityksiä ja antropometrisia mittauksia.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että 43 % vanhuksista oli hyvässä ravitsemustilassa, 55 % kuului aliravitsemusriskiryhmään ja 2 % heistä oli aliravittuja. Tutkimuksen mukaan korkea ikä ja runsas lääkkeiden käyttö olivat yhteydessä aliravitsemusriskiin. Ryhmätasolla vanhus-ten energian, proteiinien, vitamiinien ja kivennäisaineiden saanti jäivät suosituksia alhaisemmiksi. Tutkimuksen mukaan kotona asuvien vanhus-ten ruokavalioon ja ruokailuun sekä lääkitykseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota tulevaisuudessa. (Tikkanen 2005.)

Kotona asuvien ravitsemustilan ja toimintakyvyn säilymisen edellytys on tarpeiden arviointi ja sen pohjalta luotu ravitsemushoidon suunnitelma (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 25). Ikääntyneen yleiskunto heikentyy nopeasti, jos ruoat jäävät syömättä ja nesteiden nauttiminen on vähäistä (Louheranta 2006, 191). Liian vähäinen syöminen ja tahaton laihtuminen ovat suurimpia ikääntyneiden ravitsemusongelmia. Osa ikääntyneistä on kuitenkin ylipainoisia. Ikääntyneille ei kuitenkaan suositella laihtuttamista vaan tärkeämpää on ehkäistä lihomista esimerkiksi liikuntaa lisäämällä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 25.)

Ruoka on osa hoitoa ja se tuo sosiaalista ja henkistä mielihyvää. Erityisen tärkeää on, että ruuan määrä on riittävä. Ikääntyneillä hyvä ravitsemustila ylläpitää terveyttä,

toimintakykyä ja yleistä elämänlaatua sekä sairauksista toipuminen on nopeampaa. (Suominen & Jyväkorpi 2010, 12.)

2.2 Ikääntymisen vaikutus ravitsemukseen

Hyvän ravitsemustilan tavoitteena on parantaa elämänlaatua ja ehkäistä suomalaisten kansantautien kuten lihavuuden, sydän- ja verisuonitautien sekä kakkostyyppin diabeteksen puhkeamista. Samalla hyvä ravitsemus edistää sairauksista toipumista ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Näin ollen kotona asuminen onnistuu pidempään. (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 11.)

2.2.1 Proteiinin saanti

Kotihoidon piirissä ja laitoshoidossa olevilla vanhuksilla on suurin riski saada proteiinia ruoasta liian vähän. Suuri osa heistä on liian laihoja tai aliravittuja. Proteiinin puutteesta voi kärsiä myös ylipainoinen. Ikääntymisen myötä elimistön kyky hyödyntää proteiineja heikentyy. Toimintakyky ja terveydentila vaikuttavat proteiinin tarpeeseen ikäkin enemmän. Sen vuoksi proteiineja suositellaan ikääntyneille enemmän kuin työikäisille. (Hakala 2015.)

Yli 64-vuotiaiden suositus proteiinien suhteen on vähintään 80–100 grammaa vuorokaudessa. Sairastumisten ja liikunnan myötä proteiinin tarve kasvaa. Tällöin proteiineja tulisi saada jopa 1,4 grammaa painokiloa kohti. Tätäkin runsaammin proteiineja suositellaan lihaskadosta kärsiville. (Hakala 2015.)

2.2.2 Nestetasapaino

Janon tunne voi ikääntyessä heikentyä. Nesteitä tulisi juoda päivittäin 1–1,5 litraa ruoista saatavien nesteiden lisäksi. Ikääntyneille suositeltavia juomia ovat vesi, vähärasvaiset maidot ja piimä sekä tuoremehut. (Hakala 2015.) Iäkkäällä nestevajaus voi syntyä nopeasti ja se voi johtaa erilaisiin komplikaatioihin, kuten kaatumisiin tai

verenpaineen laskuun. Nesteen tarvetta saattavat lisätä myös jotkut lääkkeet. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 41.)

2.2.3 D-vitamiini

Yli 70-vuotiailla D-vitamiinin puutokseen usein johtavat riittämätön D-vitamiinin muodostuminen auringonvalon vaikutuksesta iholla sekä liian vähäinen D-vitamiinin saanti ruoasta (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 43). 61–74-vuotiaille suositellaan D-vitamiinin saanniksi 10 mikrogrammaa vuorokaudessa. Yli 75-vuotiaille ja sitä vanhemmille D-vitamiinilisää suositellaan 20 mikrogrammaa vuorokaudessa ympäri vuoden. (Hakala 2015.)

2.2.4 Suun terveys

Ravinnon saantiin keskeisesti vaikuttavat suun terveys, kyky pureskella sekä hampaiden ja ikenien kunto. On todettu, että hampaiden määrällä ja niiden kunnolla on suora yhteys ruokavalioon ja ravitsemustilaan. Iäkkäillä ihmisillä suun kuivuus on yleinen vaiva. Suun kuivumista yleisesti aiheuttavat sairaudet, lääkitys, stressi ja suuhengitys. Vähäinen syljen erityös vaikeuttaa syömistä, nielemistä ja puhumista. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 45–46.)

2.2.5 Yleisimmät erityisruokavaliot

Diabetes. Aterian jälkeisen verensokerin hallinnassa diabeetikkoa auttaa säännöllinen ateriaritmi. Ateriaritmi on säännöllinen, kun päivittäin syödään suunnilleen yhtä useasti samoihin aikoihin vuorokaudesta. Säännöllinen ateriaritmi auttaa diabeetikkoa myös sovittamaan yhteen ruuan ja lääkityksen, hallitsemaan ateriakokoja ja siten helpottaa painonhallintaa. (Diabeetikon ruokavaliosuositus 2008, 5.)

Ikääntyneen diabeetikon hoidossa on huomioitava muut sairaudet, toimintakyky ja elämäntilanne. Syödyn ruuan määrän vähentyessä monipuolisesta ravitsemuksesta

on huolehdittava tarkoin. Osa ikääntyneen diabeetikon hoitoa on painonseuranta. (Diabeetikon ruokavaliosuositus 2008, 18.)

Kihti. Kihtipotilaan ruokavaliossa vältetään sellaisia ruoka-aineita, joista syntyy virtsahappoa. Hyvin runsaasti puriineja sisältäviä ja kokonaan vältettäviä ruoka-aineita ovat pienet kalat ja simpukat, sisäelimet sekä hiiva. Vähän kerrallaan syötäviä ruoka-aineita ovat kalat, liha, pavut, herneet, soija, parsat ja sienet. Lisäksi kihtipotilaan tulee välttää alkoholia. (Kihti 2011.)

Sappikivitauti. Oikeanlaisella ruokavaliolla voidaan ehkäistä sappikohtauksia ja vähentää sappikivien aiheuttamia kipuja. Olennaisinta ruokavaliossa on välttää rasvaa ja rasvaisia ruokia. Sappipotilaalle suositellaan monipuolista, paljon kasviksia, marjoja ja hedelmiä sisältävää, terveellistä ruokavaliota. Ruokien aiheuttamat oireet ovat yksilöllisiä, joten ruuan aiheuttamia vaivoja on syytä tarkkailla. (Sappikivitautipotilasohje, [viitattu 11.10.2016].)

Keliakia. Keliakiaa sairastavalla tiettyjen viljojen proteiini, gluteeni, vaurioittaa ohutsuolen limakalvoa. Elinikäinen gluteeniton ruokavalio toimii keliakikon hoitona. Gluteeniton ruokavalio ei sisällä ruista, vehnää eikä ohraa. Gluteenittoman ruokavaliion noudattaminen poistaa oireet ja korjaa limakalvovaurion. (Keliakia 2016.)

Verenohennuslääkkeiden käyttö (Marevan-hoito). Veren hyytymistä hillitsevää lääkitystä tarvitaan useiden sairauksien hoidossa. Niin kutsuttua Marevan-hoitoa tarvitaan potilaalla, jolla on lisääntynyt verisuonitukoksen vaara. Verenohennuslääkkeitä käyttävän ei tarvitse välttää mitään ruoka-aineita kokonaan. Tärkeää on kuitenkin saada kohtuullinen määrä K-vitamiinia ravinnosta päivittäin hyytymistasapainon ja luuston kunnon vuoksi. K-vitamiinia saadaan runsaasti vihreistä kasviksista. (Marevan-hoito 2012, 17.)

Rakenteeltaan muunneltu ruokavalio. Sairauksista johtuen ikääntyneen parenta-
kyky saattaa olla heikentynyt, jolloin tarvitaan helposti purtavia ja nieltäviä aterioita. Rakenteeltaan muunneltu ruokavalio voi olla pehmeä, sosemainen tai nestemäinen. Haasteena rakennemuunnelluissa ruoissa on riittävä energia- ja suojaravintoainetiheys. Usein ikääntyneet laihtuvat sosemaisella ruokavaliolla. Tällöin on tarpeen ottaa käyttöön tehostettu ruokavalio. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 51.)

Tehostettu ruokavalio. Ikääntyneen kokonaistilanteen perusteella arvioidaan tehostetun ruokavalion tarve. Tehostetussa ruokavaliossa tavallista pienemmät annokset sisältävät vähintään yhtä paljon energiaa ja enemmän proteiinia kuin tavallisessa ruokavaliossa. Ruoan energiatiheyttä voidaan lisätä käyttämällä rasvaisia maitovalmisteita, lisäämällä ruokiin öljyä ja välttelemällä kevyttuotteita. Tavallista pienempiä annoksia tarjotaan useita kertoja vuorokaudessa. Ateriakertoja vuorokauden aikana on vähintään kuusi. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 48.)

3 RAVITSEMUSSUOSITUKSET IKÄÄNTYNEILLE

Valtion ravitsemusneuvottelutoimikunnan (2010, 9, 54) ikääntyneille suunnattujen ravitsemussuositusten mukaan ruokalistalle valittujen ruokien tulee täyttää asiakkaiden tarpeet, mieltymykset ja odotukset. Makumieltymykset ovat erilaisia eri ikäkausilla. Iäkkäillä mieltymys makeaan ja suolaiseen kasvaa.

Edellä mainittujen fysiologisten muutosten (ks. s.8) eteneminen on hyvin yksilöllistä. Sen vuoksi ravitsemussuositukset on luokiteltu eri ikääntymisen vaiheisiin, hyväkuntoisista ympärivuorokautisessa hoidossa oleviin, erityistarpeet huomioiden.

Hyväkuntoinen ikääntynyt

- Energian kulutus suhteutetaan energian saantiin
- Ruoan tulee olla värikästä, proteiinipitoista ja monipuolista
- Suolaa käytetään kohtuullisesti
- Hyvälaatuisia rasvoja käytetään tukemaan valtimoterveyttä
- Mahdollinen laihduttaminen toteutetaan hitaasti
- Liikuntaa on riittävästi
- Sairastumisten aikana käytetään tarvittaessa tehostettua ruokavaliota
- Ympäri vuoden käytetään D-vitamiinilisää
- Suun terveydestä pidetään huolta (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 20).

Kotona asuva ikääntynyt, jolla on sairauksia

Yllä mainittujen lisäksi tässä ryhmässä on erityisesti huomioitava:

- Tahaton laihtuminen sekä painonvaihteluiden tunnistaminen ja ehkäisy
- Kotona pidetään pientä ruokavarastoa sairastumisen varalta
- Ruokailun järjestämisessä tuetaan iäkkäitä omaishoitajia (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 21).

Kotihoidon asiakas ja ruokailun tukeminen kotona

Yllä mainittujen lisäksi tässä ryhmässä on erityisesti huomioitava:

- Päivittäisen ruokailun toteutus suunnitellaan asiakaslähtöisesti

- Avun tarve syömisessä arvioidaan
- Huomioidaan ruokailutilanteen psykososiaaliset tekijät ja mielihyvä
- Omaiset otetaan mukaan ravitsemushoidon suunnitteluun ja toteutukseen (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 22–23).

Akuutisti sairaan ikääntyneen ravitseminen

Yllä mainittujen lisäksi tässä ryhmässä on erityisesti huomioitava:

- Tarvittaessa käytetään tehostettua ruokavaliota sekä sairaalassa että kotiutettaessa
- Avun tarve syömisessä arvioidaan ja muistutetaan syömisestä tarvittaessa
- Ruokailun toteutus suunnitellaan yhdessä potilaan kanssa, jolla turvataan riittävä ravinnonsaanti (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 25–26).

Ympäri vuorokautisessa hoidossa olevan ravitseminen

Yllä mainittujen lisäksi tässä ryhmässä on erityisesti huomioitava:

- Ruokailutilanteesta pyritään tekemään kodinomainen
- Ikääntyneiden kanssa samassa ruokapöydässä ruokailevat hoitajat (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 27).

Selkeä, helposti purtava ruoka on useimmiten ikääntyneiden mieleen. Ikääntyneet arvostavat ja toivovat ruokalistalle useammin perinteistä kotiruokaa, kuten keittoja, laatikkoruokia sekä peruna- ja kastikeruokia. Perinneruoat, merkkipäivät ja juhlapyhät tulisi ottaa huomioon ruokalistaa suunniteltaessa. Ne rytmittävät vuotta ja tuovat toivottua vaihtelua ruokalistaan. Panostettaessa ruokalistan suunnitteluun asiakaslähtöisesti, tuntevat ikääntyneet, että heistä välitetään. (Ravitsemushoito 2010, 160.)

Ruokalistakierron pituus voi olla 3–8 viikkoa ja ruokalistalla mieluisimmat ruoat voivat toistua useammin. Ruoka on tärkeä osa ikääntyneen arkea ja sen tulee vastata asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Ruoan on oltava laadultaan hyvää ja aistinvaraisesti

sekä ravintosisällöltään asiakasryhmän tarpeiden mukaista. (Ravitsemushoito 2010, 60.)

Ravintosisältölaskelmilla varmistetaan, että ruoka sisältää tarpeeksi proteiinia ja energiaa vanhusten tarpeisiin. Rasvan määrän ja laadun ei tarvitse täyttää ravitsemussuositusten kriteerejä vaan rasvaa voidaan käyttää ruoanvalmistuksessa runsaammin ja käytössä voi olla runsasrasvaisempia elintarvikkeita. Riittävän energian saannin turvaamisen lisäksi rasvaa korostaa ruokien aromeja. (Ravitsemushoito 2010, 160.)

4 ATERIAPALVELU

Suurin osa ikääntyneistä asuu kotona, reilu neljä prosenttia laitoksessa ja noin kuusi prosenttia tehostetuissa palveluasunnoissa (Ikääntyneiden asumisen kehittämisselma vuosille 2013–2017 2013, 2). Ateriapalveluita yli 80-vuotiaista käyttää noin 13 %. Yksin asuvilla suomalaisilla miehillä ateriapalvelu on käytössä yli 20 %:lla ja naisilla 17 %:lla. (Ikääntyneiden ravitsemus- ja ateriapalvelut, 2014.)

Ikääntyneiden avohoitoa on lisätty ja laitoshoidtoa vähennetty, sillä laitoshoidto on kallista ja monet toivovat, että saavat asua kotona mahdollisimman pitkään. Ateriapalvelu on monilla alueilla kiinteä osa kokonaishoitoa. Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon toimiessa tiiviissä yhteistyössä voi kotiin viety ateria korvata jopa yhden päivystyskäynnin asiakkaan luona. (Suominen 2008, 31.)

Kotiateria koostuu pääruoasta, tuoresalaatista ja jälkiruoasta. Keittopäivänä tarjotaan lisäksi sämpylä, piirakka tai pasteija. Asiakkaan toivoessa, voidaan salaatin tilalla tarjota esimerkiksi velli tai puuro. Yksilöllinen, toiveet huomioiva palvelu on oleellinen osa ateriapalvelua. (Suominen 2008, 32.)

Ikääntyneille asiakkaille tärkeää on ruoan hyvä maku, tutut ruokalajit ja säännöllinen aterian tuontiajankohta. Ruoan rakenteen tulee olla asiakkaan tarpeisiin sopivaa, jotta ruoka pystytään syömään. (Suominen 2008, 32.)

4.1 Ateriapalvelun merkitys ikääntyneille

Kun ikää tulee lisää, kasvaa ravinnon ja ruokailun emotionaalinen ja sosiaalinen merkitys huomattavasti. Omat haasteensa asumiseen tuo leskeytyminen tai muutoin yksinasuminen. Monelle ateriapalvelun tilaajalle ruoan saapuminen on päivän kohokohta. Ikääntyneet ovat kiitollisia jo siitä, että heitä käy päivittäin joku tapaamassa ja samalla voi vaihtaa muutaman sanan aterian tuojan kanssa. (Suominen 2001, 202.)

Ateriapalvelulla on oleellinen merkitys omatoimisuuden säilymisen tukena erityisesti yli 80-vuotiailla. Omien voimien ollessa riittämättömät monipuolisen ruoan valmistukseen, voidaan kotiin kuljetetulla ateriakokonaisuudella ylläpitää hyvää ravitsemustilaa ja estää virheravitsemustilan syntymistä sekä toimintakyvyn heikentymistä. (Suominen 2008, 31.)

Kotona asuvalle henkilölle ateriapalvelu on osa kotihoitoa ja tärkeä toimintamuoto apua kaipaavalle. Ateriapalvelulla on kaksi eri muotoa: asiakas viedään ruokailemaan esimerkiksi toiminta- tai palvelukeskukseen tai ateria kuljetetaan suoraan kotiin valmiina annoksena. (Suominen 2001, 209.) Ateriapalvelun kautta toimitettu ruoka turvaa tavallisesti noin kolmasosan asiakkaan energian ja ravintoaineiden tarpeesta päivittäin (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 25). Suunniteltaessa ateriapalvelua otetaan huomioon erityisesti ikääntyneiden tarpeet ja toiveet. (Suominen 2001, 209.)

Oleellinen osa onnistunutta ateriapalvelua on osaava henkilökunta, jolla on riittävästi tietoa ikääntyneille soveltuvista ruoista. Lisäksi tarvitaan taitoa tehdä ruoasta maukasta ja monipuolista huomioiden erityisruokavaliot ja mahdolliset rakennemuutokset. (Suominen 2001, 209.)

Keittiöhenkilökunnan lisäksi aterian tuoja on usein tärkeä henkilö ateriapalveluasiakkaalle. Ruoan tuojalta tulee voida kysyä ruokaan liittyvistä asioista. Jatkuva ruoan kuljettajan vaihtuminen saattaa olla ikääntyneelle raskasta, sillä silloin luottamuksellista suhdetta on vaikea luoda. (Suominen 2001, 209.)

4.2 Tutkimustietoa ateriapalvelun käytöstä

Koskimäki (2009, 2, 34) on opinnäytetyössään tutkinut Seinäjoen kaupungin ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä keittiön palveluihin. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ateriapalvelun asiakkaiden taustatietoja, mielipidettä ruoan tuonnin ajankohdasta, ruoan annoskoosta, ulkonäöstä ja mausta sekä mielipidettä ruoan kylmätoimituksesta tulevaisuudessa. Tutkimusmenetelmänä oli strukturoitu kyselylomake. Tutkimukseen osallistui 100 henkilöä, joista 60 oli naisia ja 38 miehiä, kaksi ei vastannut tähän kysymykseen.

Tutkimuksesta selvisi, että suurin osa vastanneista oli tyytyväisiä ruoan tuonnin ajankohtaan, annoskokoon, annoksen ulkonäköön ja makuun. Ruokien mahdollisesta toimituksesta tulevaisuudessa kylmänä ei pidetty. Suurin osa vastasi, ettei kykenisi itse lämmittämään ruokaa. (Koskimäki 2009, 43–44.)

Närvä (2016, 28) on opinnäytetyössään tutkinut Valkeakosken kaupungin tuottaman ateriapalvelun tämänhetkistä asiakastyytyväisyyttä sekä asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin kotihoidon työntekijöiden näkökulmasta ateriapalvelun asiakastyytyväisyyttä sekä ateriapalvelun ja kotihoidon yhteistyötä.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin 147 asiakkaalle, joista täytettyinä palautui 107. Kotihoidossa työskenteli kyselyn suorittamisen aikana 45 työntekijää, joista 19 vastasi kyselyyn. (Närvä 2016, 28, 30.)

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että 72 % arvioi aterioiden maun olevan usein tai aina maukkaita. Myös aterioiden ulkonäköä pidettiin houkuttelevina. Aterioiden annoskokoon, rakenteeseen ja vaihtelevuuteen oltiin tyytyväisiä. Kotihoidon henkilöstön kyselyn tulokset tukivat asiakaskyselyn vastauksia. (Närvä 2016, 31–34.)

4.3 Ikääntyneiden mahdollisuus vaikuttaa ateriapalveluihin

Ikääntyneellä asiakkaalla niin vanhainkodissa, palvelutalossa kuin ateriapalvelun tilaajana tulisi olla muitakin keinoja vaikuttaa ruokaan kuin pyytäminen ja valittaminen. Useiden selvityksien mukaan ikääntyneet välttelevät valittamista, toiveiden esittämistä ja pyytämistä. Tämä johtuu ajasta, jolloin ruoka oli yksipuolista ja sitä oli vähän. (Suominen 2001, 204.)

Palautteen hankinta. Palautteen saaminen ruoasta tulisi olla arkipäivää (Suominen 2001, 205). Sen vuoksi asiakkaille kannattaa järjestää mahdollisuuksia antaa palautetta ja uusia ehdotuksia vaivattomasti. Pyytämällä asiakkailta säännöllisesti palautetta voi asiakkaan ottaa mukaan yrityksen toiminnan ja palveluiden kehittämiseen. (Selin & Selin 2005, 180.)

Palautetta on sitä helpompi saada asiakkailta mitä paremmin muutokset näkyvät palveluiden kehittämisessä asiakkaalle. Samalla yritys varmistuu siitä, mitkä ovat asiakkaiden todellisia tarpeita, toiveita ja odotuksia. Palautteen hankkiminen ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen vaikuttavat myönteisesti asiakkaan sitoutumiseen ja yhteistyöhalukkuuteen. (Selin & Selin 2005, 180–181.)

Aiemmin ateriapalvelun asiakkaiden tyytyväisyyttä tutkittaessa on kyselylomake todettu hyväksi vaihtoehdoksi. Nimettömänä annettu palaute on toiminut hyvin. Valtaosa ikäihmisistä näyttäisi olevan kiinnostuneita vastaamaan ruokaan liittyviin kyselyihin. Kyselyn avulla ateriapalveluasiakkailta pyritään saamaan konkreettisia parannusehdotuksia ja mahdollisimman suoria kokemuksia ruoasta ja palvelusta. (Suominen 2001, 205.)

Lomakekyselyn lisäksi palautetta voidaan kerätä esimerkiksi tekemällä huomioita ja havaintoja asiakkaiden mielipiteistä, haastatteleamalla asiakkaita tai keräämällä välittömästi palautetta. (Suominen 2001, 205.)

Palautteen käsittely. Kaikki palaute mikä asiakkaalta saadaan, olipa se sitten myönteistä tai kielteistä palautetta, auttaa yritystä muuttamaan toimintatapojaan entistä vahvemmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Selin & Selin 2005, 180). Kielteinen palaute otetaan usein hyvin syyllistävästi tai ajatellaan, että siihen on reagoitava välittömästi. Kaikkia asiakkaiden toiveita ei kuitenkaan usein voida toteuttaa esimerkiksi resurssipuutteiden vuoksi, jolloin on tärkeää selittää tilanne asiakkaille. Palautteen käsittelyn jälkeen seuraa aina toimenpiteet. Jos samat asiat toistuvat usean asiakkaan kohdalla, on syytä miettiä, mitä pitäisi tehdä toisin. (Suominen 2001, 206.)

5 LAPUAN KAUPUNGIN PERUSTURVAN RUOKAHUOLLON ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Hahtokarin (2013, 28) mukaan Lapuan kaupungin perusturvan kotona asuville ateriapalvelua ostaville ikääntyneille tehtiin vuonna 2011 asiakastyytyväisyyskysely. Kyselylomake lähetettiin noin puolelle asiakkaista. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja pyrkiä huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Asiakastyytyväisyyskyselyssä esille tulneiden tulosten perusteella muokattiin ruokalistoja enemmän asiakkaiden toiveita huomioiden.

Vuonna 2013 tutkimus suunnattiin Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon piirissä oleville kotona asuville 129 henkilölle ja laitoksessa asuville 158 henkilölle. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää ateriapalveluasiakkaiden ja laitoksissa asuvien asiakkaiden tyytyväisyyttä keittiön palveluihin. Taustatietojen lisäksi pyrittiin selvittämään asiakkaiden toiveita sekä mielipiteitä ruoan mausta ja lämpötilasta. Laitoksissa olevilta asiakkailta selvitettiin lisäksi tyytyväisyyttä ruoan rakenteeseen ja ruokalistan vaihtelevuuteen sekä perinneruokien ja välipalojen huomioimiseen. Ateriapalveluasiakkailta kartoitettiin lisäksi ateriapalvelujen käyttöiheyttä, annoskokoa, monipuolisuutta, kuljetusastioiden tukevuutta ja avaamista. (Hahtokari 2013, 2.)

Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon toimipisteenä toimii Palvelukeskus Hopearinteen keittiö. Palvelukeskus Hopearinteen keittiö on monitoimikeittiö, jossa valmistetaan ruokaa päivittäin, aamupalasta iltapalaan, kiertävän kuuden viikon ruokalistan mukaisesti. Ruokalistasuunnittelusta vastaa keittiön ravitsemispalvelupäällikkö yhdessä Lapualla toimivan Liuhtarin keskuskeittiön esimiehen kanssa. Keittiön tavoitteena on valmistaa monipuolista, maukasta ja hygieenisesti turvallista ruokaa. Tavoitteena on palvella kaikkia asiakasryhmiä erityisruokavaliot ja -tarpeet huomioiden. Keittiön asiakaskunnan ikäjakauma on päiväkotii-ikäisistä vanhuksiin. (Pouhula päivitetty 12.2.2016, 1.)

Arkisin ruoka-annoksia keittiöltä asiakkaille lähtee noin 1 500, lauantaisin noin 250 ja sunnuntaisin noin 200. Suurin osa ruoista lähtee asiakkaille lämpölaatikoihin

pakattuina. Ateriapalveluasiakkaita Palvelukeskus Hopearinteen keittiöllä on noin 120. Ateriapalveluasiakkaille lämmin ruoka toimitetaan kuutena päivänä viikossa, maanantaista lauantaihin. Lisäksi osalle asiakkaista toimitetaan kylmiä ruoka-annoksia esimerkiksi viikonlopulle. Ruokat ateriapalveluasiakkaille toimittaa postin henkilökunta. (Pouhula päivitetty 12.2.2016, 1.)

5.1 Tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli:

- selvittää Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä ruokaan, jotta tarjottava ruoka vastaisi asiakkaiden odotuksia ja tarpeita
- kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ruoan mausta, rakenteesta, ulkonäöstä, lämpötilasta, annoksen koosta ja annoksen avattavuudesta.

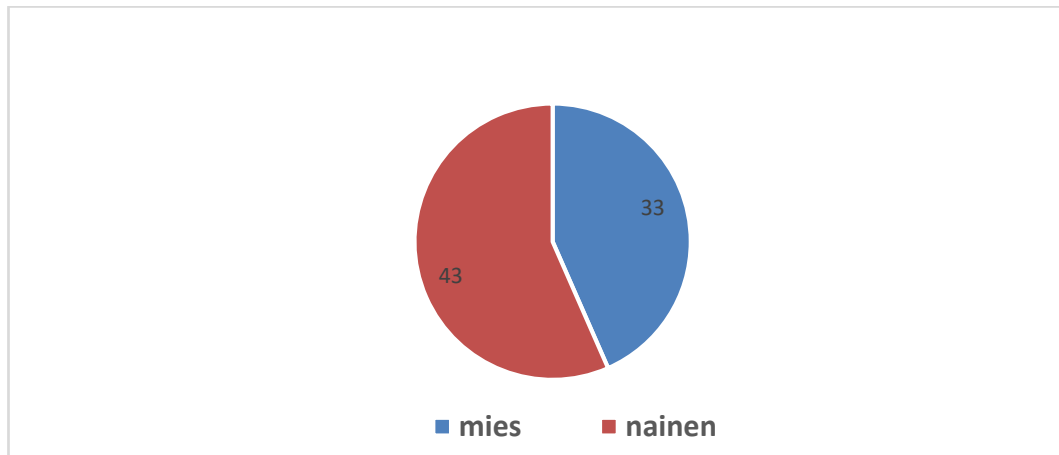
5.2 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen perusjoukkona oli Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon piirissä olevat kotona asuvat vanhukset. Perusjoukon laajuus oli 110 henkilöä.

Tutkimus oli kvantitatiivinen kokonaistutkimus. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä oli lomakehaastattelu strukturoidulla kyselylomakkeella (liite 3). Etukäteistiedote (liite 1) tutkimuksesta toimitettiin postin toimesta asiakkaille ruoankuljetuslaatikoiden sisässä viikolla 41. Kysely toteutettiin lokakuussa 2016 viikon 42 aikana. Kyselylomakkeet saatekirjeineen (liite 2) laitettiin tiedotteiden kaltaisesti keskitetyn jaon yhteydessä ruoankuljetuslaatikoiden sisään. Lomakkeet ruoankuljetuslaatikoiden sisään jakoi ateriapalvelun parissa sinä päivänä työskennellyt henkilö. Kyselyyn oli aikaa vastata viikko. Postin ruoankuljettajat palauttivat kyselyt kotona asuvilta vanhuksilta Palvelukeskus Hopearinteen keittiölle. Monivalintakysymysten aineisto analysoitiin käyttäen Excel-taulukko-ohjelmaa. Avoimien kysymysten sisältö kerättiin sellaisenaan taulukkomuotoon.

5.3 Tulokset

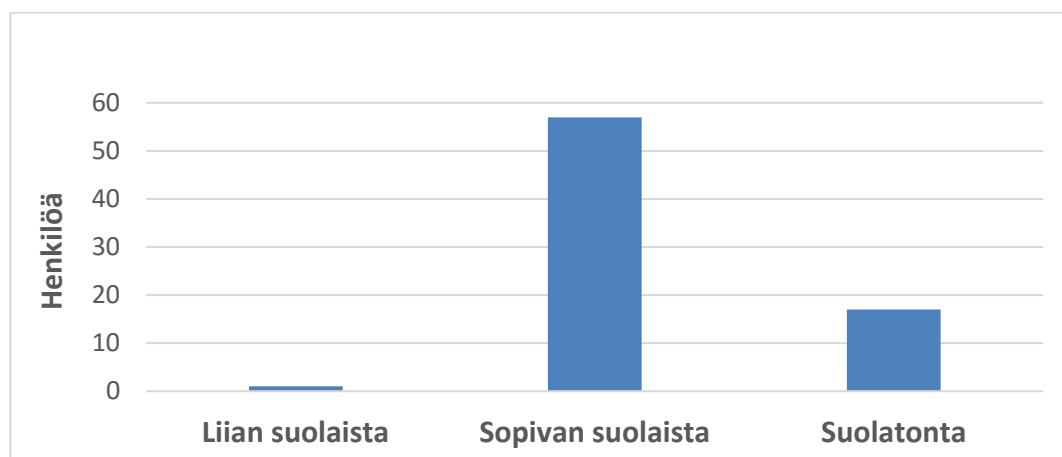
Taustatiedot. Kyselyyn vastasi 76 henkilöä (69 %). Vastaamatta jätti 34 henkilöä (31 %). Vastanneista (n=75) 33 oli miehiä (43 %) ja 43 naisia (57 %) (Kuvio 1). Yksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastaajien keskimääräinen ikä oli 84,4 vuotta. Vastanneista (n=75) ateriapalvelua käytti joka päivä 25 henkilöä (33 %) ja 2–3 kertaa viikossa 50 henkilöä (67 %). Yksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n=75).

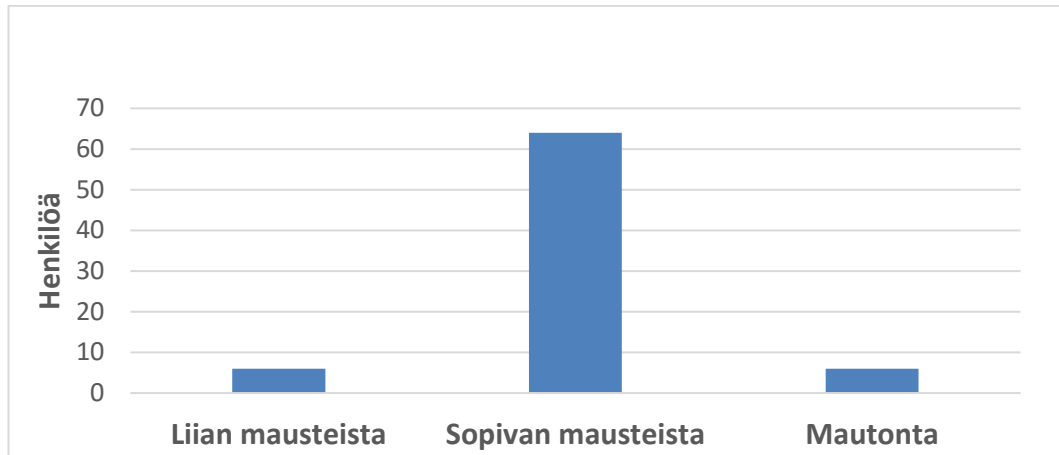
Erityisruokavaliota noudattavia (n=75) oli 19 (33 %). Heistä naisia oli 13 ja miehiä kuusi. Yksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Yleisimpiä syitä erityisruokavaliointiin olivat diabetes ja laktoosi-intoleranssi.

Ruoan suolaisuus. Vastanneista (n= 75) 57 piti ruoan makua sopivan suolaisena (76 %). Liian suolaisena ruokaa piti yksi henkilö (1%) ja suolatontana 17 (23 %). Yksi ei vastannut tähän kysymykseen. (Kuvio 2.)



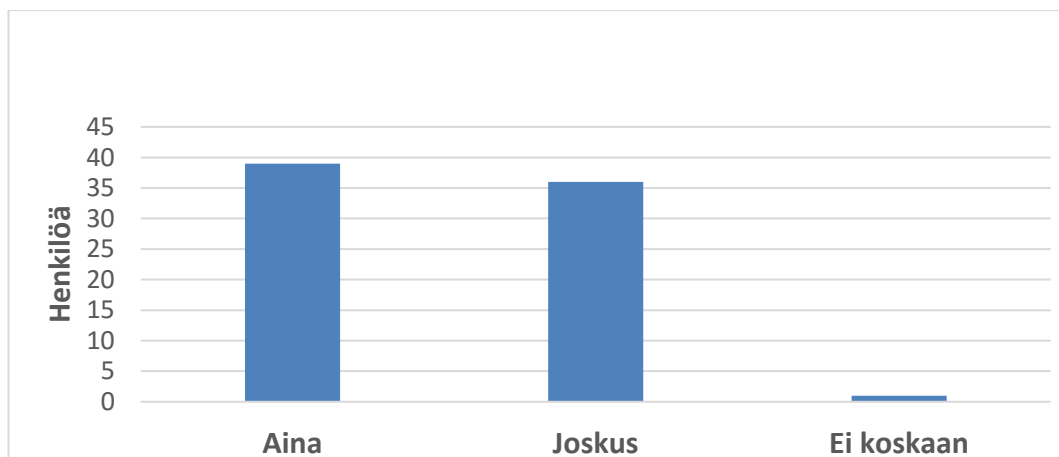
Kuvio 2. Tyytyväisyys ruoan suolaisuuteen (n=75).

Ruoan mausteisuus. Ruokaa hyvin maustettuna (n=76) piti 64 henkilöä vastanneista (84 %). Liian mausteiseksi ruoan arvioi kuusi henkilöä (8 %) ja mauttomana ruokaa piti myös kuusi henkilöä (8 %). (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Tyytyväisyys ruoan mausteisuuteen (n=76).

Ruoan ulkonäkö. Ruoan ulkonäköä houkuttelevana (n=76) aina piti 39 henkilöä (51,3 %), joskus 36 henkilöä (47,4 %) ja ei koskaan yksi henkilö (1,3 %) (Kuvio 4).



Kuvio 4. Tyytyväisyys ruoan ulkonäköön (n=76).

Annoksen koko. Annoksesta kerran söi (n=76) seitsemän henkilöä (9 %), kaksi kertaa 65 henkilöä (86 %) ja useammin kuin kahdesti neljä henkilöä (5 %).

Annoksesta jäi ruokaa syömättä (n=75) joka kerta kolmella henkilöllä (4 %), joskus 32 henkilöllä (43 %) ja ei koskaan 40 henkilöllä (53 %). Yksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Yleisimpiä syitä ruoan syömättä jättämiseen olivat muun muassa liian suuri annoskoko ja heikohko ruokahalu.

Ruoan syömättä jättämiseen mainittiin seuraavia syitä:

- ”Huonohko ruokahalu.”
- ”Tulee ostettua liikaa ruokaa kaupasta, kuten tarjouksista.”
- ”Annos on suuri.”
- ”Jos ruokaa tulee liian usein.”
- ”Liian isoja kokonaisia perunoita.”
- ”Silloin on ollut jotakin muutakin ruokaa tarjolla.”
- ”Ruokaa jää syömättä, jos menen kylään tai senioreitten kans retkelle, niissä syödään aina.”
- ”Ruokahalu ei aina hyvä.”
- ”Lähinnä lisukkeet, porkkanat, kukkakaalat.”
- ”Silloin on ollut muutakin ruokaa tarjolla.”
- ”Liian suuret annokset. Liian paljon perunaa.”
- ”Tulee liian paljon tai ei ole mieleistä.”
- ”Ruoka ei maistu aina, koska ei ole nälkä. Makaronit kuivaa ja kovaa.”
- ”Raasteet karkeita, ei ole hyvä syödä.”
- ”Ruoka kelluu öljyssä.”
- ”On paljon ja ei oo lystiä.”
- ”Tiedä häntä?”
- ”Ei aina mieleistä.”
- ”Liian usein koko perunat ja muusia.”
- ”Ei vaan lystää.”
- ”Jotenkin epämiellyttävää toisinaan esim. maksalaatikko, kun ei ole rusinoita, niin ei maistu.”
- ”Kanakeitto, maku.”
- ”Laitetaan itse.”

Ruoan rakenne. Ruokaa helposti pureskeltavana ja nieltävänä (n=75) piti 72 henkilöä (96 %). Ruokaa vaikeasti pureskeltavana ja nieltävänä piti kolme henkilöä (4 %). Yksi ei vastannut tähän kysymykseen. Yleisin syy, miksi ruokaa pidettiin vaikeasti pureskeltavana ja nieltävänä olivat liian isot, kokonaiset perunat.

Ruoan vaikeasti pureskeltavuuteen ja nieltävyyteen mainittiin seuraavia syitä:

- ”Kuivaa ja liian karkeaa.”

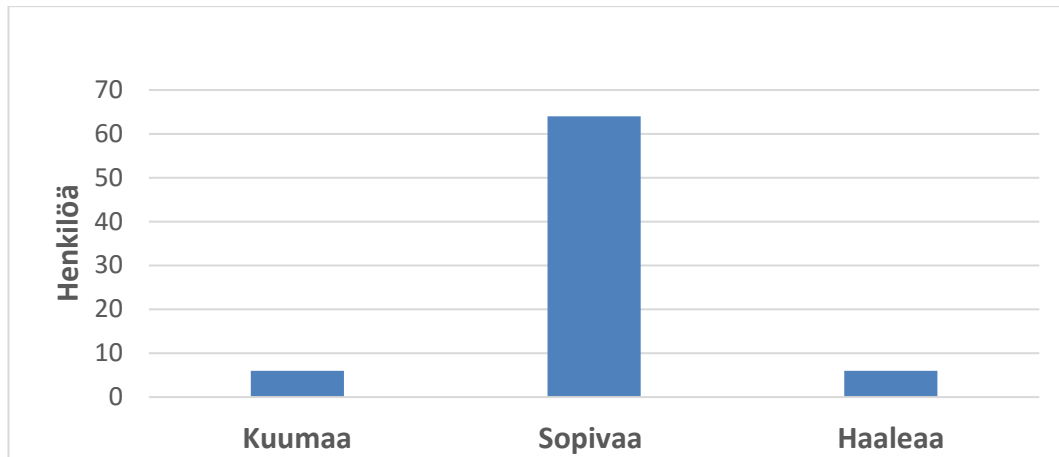
- ”Isot perunat on maharottomia!”
- ”Liian usein perunat kokonaisia.”
- ”Isoot perunat, huonot ikenehet mulla. Huonosti nieltävää. Perunamuusi hyvää.”

Salaatteja ja kasviksia helposti pureskeltavana (n=74) piti 60 henkilöä (81 %) ja vaikeasti pureskeltavana ja nieltävänä 14 (19 %). Kaksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Yleisimpiä syitä, miksi salaatteja ja kasviksia pidettiin vaikeasti pureskeltavina ja nieltävinä oli liian suuret ja kovat palat sekä huonot hampaat.

Salaattien ja kasvien vaikeasti pureskeltavuuteen ja nieltävyyteen mainittiin seuraavia syitä:

- ”Salaatit eivät vain kelpaa.”
- ”Vanhat tekarit ei oikein toimi.”
- ”Tuorekurkku ei sovi vatsalle.”
- ”Vaikea pureksia.”
- ”Porkkanat joskus kovia.”
- ”En ole tottunut syömään.”
- ”Keitetyt hyviä, raaka liian suurta.”
- ”Porkkanaa liikaa raasteena.”
- ”Liian suuria viipaleita.”
- ”Kovia ja suuria paloja.”
- ”Tekohampailla on huono syödä ja takertuu kurkkuun.”
- ”Kaali liian kovaa, vaihtoehtoja salaatteihin.”
- ”Salaatit tarttuu kurkkuun, porkkanaraaste on hyvää.”
- ”Kypsennettynä porkkana kyllä menee.”
- ”Kovia, ei pysty syömään tekohampailla. Usein myös sitkeää.”
- ”Kaalit usein kuivia.”

Ruoan lämpötila. Ruoan saapuessa ruoan lämpötilaa (n=75) kuumana piti kuusi henkilöä (8 %), sopivana 64 henkilöä (85 %) ja haaleana viisi henkilöä (7 %). Yksi ei vastannut tähän kysymykseen. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakkaiden mielipide ruoan lämpötilasta sen saapuessa (n=75).

Ruokapakkauksen avattavuus. Ruoka-annoksen pakkausta helposti avattavana (n=75) piti 69 henkilöä (92 %). Kuusi henkilöä (8 %) ei pitänyt pakkausta helposti avattavana. Yksi ei vastannut tähän kysymykseen.

Ruokalista toiveet. Viisi henkilöä toivoi ruokalistalle kropsua tai lättyjä. Neljä henkilöä toivoi ruokalistalle hernekeittoa. Kolme henkilöä toivoi ruokalistalle lisättävän riisipuuroa. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Ateriapalveluasiakkaiden toiveita ruokalistalle.

Alkuperäisten ilmaismuotojen määrä	Ateriapalveluasiakkaiden toiveet ruokalistalle
1	Lasagnea
1	Lihakeittoa
1	Hyvin paistettua lihaa
1	Velliä
1	Ruokia vuoden aikojen mukaan
1	Paistettuja silakoita
1	Makaronilaatikkoa
1	Kaljavelliä
1	Kaalilaatikkoa
2	Joululaatikoita
2	Puuroja
2	Paistettua kalaa
2	Leipää

2	Hedelmiä
2	Erilaisia keittoja
3	Riisipuuroa
3	Piimävelliä
4	Hernekeittoa
5	Kropsua tai lättyjä

Seitsemän henkilöä toivoi useammin tarjottavan kalaruokia. Viisi henkilöä toivoi useammin perunasosetta. Myös keittoja toivoi tarjottavan useammin viisi henkilöä. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Ateriapalveluasiakkaiden useammin toivomia ruokia.

Alkuperäisten ilma- maisujen määrä	Ateriapalveluasiakkaiden useammin toivomat ruoat
1	Marjakeittoa
1	Kiisseliä
1	Riisiä
1	Tomaattia
1	Kananmunaa
1	Pannukakkua
1	Kiusauksia
1	Paistettuja silakoita
1	Kaalikääryleitä
1	Kaalilaatikkaa
2	Hernekeittoa
2	Kanaruokia
2	Makaronilaatikkaa
2	Lihapullia
3	Kokonaisia perunoita ja ruskeaa kastiketta
4	Uunimakkaraa
4	Kalakeittoa
4	Liharuokia
5	Keittoja

5	Perunasosetta
7	Kalaruokia

Kuusi henkilöä toivoi, ettei isoja kokonaisia perunoita tarjottaisi. Neljä henkilöä toivoi, ettei hernekeittoa tarjottaisi. Myös neljä henkilöä haluaisi, että kalaruoat jätettäisiin ruokalistalta pois. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Ruokia, joita ateriapalveluasiakkaat eivät toivo tarjottavan.

Alkuperäisten ilmaisujen määrä	Ruoat, joita ei toivota tarjottavan
1	Suklaakiisseliä
1	Mannapuuroa
1	Maksalaatikkoa
1	Kanakastiketta
1	Makaronilaatikkoa
1	Kanaa
1	Sämpylöitä
1	Kesäkeittoa
1	Jauhelihapyyryköitä
1	Kaaliraastetta
1	Kaalikeittoa
1	Jauhelihamurekettä
1	Paprikaa
2	Kaaliruokia
2	Perunasosetta
2	Kiusauksia
2	Valkokastiketta
3	Maitokiisseliä
3	Kanakeittoa
3	Ruskeaa kastiketta
4	Kalaruokia
4	Hernekeittoa
6	Isoja kokonaisia perunoita

Terveiset ja toiveet keittiölle. Viimeisenä avoimena kysymyksenä kyselylomakkeessa oli vapaamuotoiset terveiset ja toiveet keittiölle (liite 4).

- ”Olen erittäin tyytyväinen ruokaan, se on hyvän makuista ja annoskoko on sopiva. Kiitokset keittiölle.”
- ”Ruokiin olisi hyvä laittaa päivämäärä. Olisi helpompi tietää, koska ruoka on tullut.”
- ”Kiitos hyvästä ruoasta, jatkakaa samaan tapaan.”
- ”Olen tyytyväinen.”
- ”Kiitokset keittiölle! On mukava, kun usein on ihania raasteita.”
- ”Hyvää syksyä ja kiitos.”
- ”On hyvää ruokaa, kiitos! Ei me vanhukset moitita koskaan. Aina maistuu.”
- ”Suuri kiitos hyvin toimivasta palvelusta ja erinomaisesta ruuasta!”
- ”Ruoka on ollut hyvää ja sitä on riittävästi. Hyvää syksyn jatkoa!”
- ”Oikeat työntekijät oikealla paikalla.”
- ”Kiitos hyvästä ruuasta ja ruokapalvelusta.”
- ”Kiitos keittiölle, jotta ruoka tuodaan kotia. Kun on sairas ja vanha ihmisen. Kiitos.”
- ”Hyvä kun on erilaisia ruokia. Vanhemmat henkilöt pitävät puuroista.”

POHDINTA

Opinnäytetyön aihe nousi esiin keskustellessani erikoistumisharjoittelussa ollessani Palvelukeskus Hopearinteen keittiön ravitsemispalvelupäällikön kanssa mahdollisesti ajankohtaisista opinnäytetyöaiheista. Oma mielenkiintoni heräsi asiakastyytyväisyyskyselyä kohtaan, sillä samankaltainen tutkimus oli toteutettu viimeksi vuonna 2013. Koin tarpeelliseksi selvittää nykyisten ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä ruokapalveluihin, sillä asiakaskunnassa saattoi olla tapahtunut vaihtelua tai luonnollista poistumaa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyttä ruokapalveluihin. Asiakkaiden mielipiteitä kartoitettiin ruoan maun, rakenteen, ulkonäön, lämpötilan, annoskoon ja ruokapakauksen avattavuuden osalta.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan mielenkiintoista, mutta myös haastavaa. Kyselylomakkeen kysymysten laatiminen oli ensimmäinen asia, mikä täytyi miettiä erityisen huolellisesti tutkimuksen onnistumiseksi. Lomaketta laatiessa pyrin huomioimaan kohderyhmän mahdollisimman hyvin. Kysymyksistä tein helposti ymmärrettäviä ja luettavia. Kirjaisinkokona käytin hieman tavallista suurempaa ja kysymysten asettelusta pyrin tekemään selkeän. Myös lomakkeen yleisestä ulkoasusta tein yksinkertaisen siistin. Tiedotteen ja saatekirjeen osalta käytettiin yhteistä ulkoasua.

Asiakastyytyväisyyskysely toimitettiin 110 Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaalle. Vastauksia palautui 76 (69 %). Vastausprosentti oli mielestäni hyvä ja antoi kattavan kuvan nykyisestä asiakastyytyväisyydestä. Tästä voitiin päätellä myös, että ateriapalveluasiakkaat olivat halukkaita vaikuttamaan heille tarjottuun ateriapalveluun.

Tutkimustulosten mukaan ateriapalveluasiakkaat olivat pääasiallisesti hyvin tyytyväisiä ateriapalveluun. Johdonmukaisia virheitä tai puutteita ei ateriapalvelussa havaittu. Ruoan makua hyvin maustettuna piti 84 % ja sopivan suolaisena 76 % vas-

tanneista. Ruoan ulkonäköä houkuttelevana aina piti 51,3 % ja joskus 41,4 % vastanneista. Verrattaessa Hahtokarin (2013) toteuttamaan tutkimukseen on asiakastytyväisyys pysynyt samalla, hyvällä tasolla.

Tutkimuksessa esiin nousseiden toivomusten pohjalta voitaisiin ruokalistaa mahdollisesti päivittää ja lisätä ainakin hernekeiton ja lättyjen tarjoamiskertoja siten, että kaikki ateriapalveluasiakkaat saisivat hernekeittoa ja lättyjä vähintään kerran ruokalistan kierron aikana. Myös riisipuuroa toivoi ruokalistalle useampi henkilö.

Salaattien ja raasteiden rakenteisiin ja palakokoihin tulisi myös kiinnittää huomiota, jotta yhä useamman asiakkaan olisi helpompi niitä syödä. Tarvittaessa asiakkaille olisi hyvä tiedottaa myös mahdollisuudesta saada salaattit ja kasvikset pehmeiksi jauhettuina, jottei ruokia jäisi syömättä vaikean pureskeltavuuden ja nieltävyyden vuoksi.

Ruokien ulkonäköön voitaisiin kiinnittää entistä enemmän huomiota jo ruokalistaa suunniteltaessa. Yhdistelemällä harkitusti eri värejä saadaan ruoasta houkuttelevamman näköistä. Värikkäät kasvikset herättävät ruokahalua ja vakuuttavat asiakkaita hyvin suunnitellusta ruoasta. (Suominen & Jyväkorpi 2012, 27.)

Tutkimustuloksia verrattaessa Valkeakoskella Närvän (2016), Lapualla Hahtokarin (2013) ja Seinäjoella Koskimäen (2009) toteuttamiin ateriapalvelua koskeviin asiakastytyväisyyskyselyihin, voidaan todeta, että ateriapalveluasiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä ruoan makuun ja ulkonäköön. Myös annoskokoon ja ruokalistan vaihteluihin ollaan hyvin tyytyväisiä.

Tutkimuksessa saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja tulosten vertailun osalta voidaan todeta, että tulokset myötäilevät muualla Suomessa saatujen tutkimusten tuloksia.

LÄHTEET

- Diabeetikon ruokavaliosuositus. 2008. [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Suomen Diabetesliitto ry. [Viitattu 11.10.2016]. Saatavana: <http://www.diabetes.fi/fi-les/308/Ruokavaliosuositus.pdf>
- Hahtokari, T. 2013. Ikääntyneiden asiakkaiden tyytyväisyys ruokapalveluihin. Case: Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon asiakas-tyytyväisyyskysely ikääntyneille. [Verkkajulkaisu.] Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 22.9.2016]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305097435>
- Hakala, P. 7.7.2015. Ikääntyneiden ravitseminen. [Verkkolehtiartikkeli.] Teoksessa: Lääkärikirja Duodecim. Helsinki: Duodecim. [Viitattu 6.10.2016]. Saatavana: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01086&p_haku=laitoshoito,%20ravitseminen#s1
- Ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelma vuosille 2013–2017. 2013. Valtioneuvoston periaatepäätös 18.4.2013. [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Ympäristöministeriö. [Viitattu 18.10.2016]. Saatavana: <http://www.ym.fi/download/name/%7BEAF4ED7E-F582-414E-8A33-1A9BC0067707%7D/37430>.
- Ikääntyneiden ravitseminen- ja ateriapalvelut. 2014. [Verkkosivusto.] Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 16.10.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/elintavat-ja-ravitseminen/ravitseminen/ruokapalvelut/ikaantyneiden-ravitseminen-ja-ateriapalvelut>
- Kaipainen, T., Tiihonen M., Hartikainen S., & Nykänen, I. 2015. Prevalence of risk of malnutrition and associated factors in home care clients. [Verkkolehtiartikkeli.] Jour Nursing Home Res (1), 47–51. [Viitattu 18.10.2016]. Saatavana: <http://www.jnursinghomeresearch.com/all-issues.html?article=45>
- Keliakia. 2016. [Verkkosivusto.] Helsinki: Ruokatieto yhdistys ry. [Viitattu 11.10.2016]. Saatavana: <http://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pelloilta-poytaan/ravitseminen-ja-ruuan-valinta/erityisruokavaliot/keliakia>
- Kihti. 2011. [Verkkosivusto.] Helsinki: Suomen Reumaliitto ry. [Viitattu 11.10.2016]. Saatavana: <http://www.reumaliitto.fi/reuma-aapinen/reumataudit/kihti/>
- Koskimäki, H. 2009. Asiakastytyväisyyskysely Seinäjoen kaupungin ateriapalvelun asiakkaille. [Verkkajulkaisu.]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden, yrittäjyyden ja ravitsemisalan yksikkö. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 26.10.2016]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200911235927>

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. 2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. [Viitattu 16.10.2016]. Saatavana: <http://www.ara.fi/download/noname/%7BF9D9B899-678B-41D2-A365-C81E50DC482A%7D/94003>
- Louheranta, A. 2006. Ravitseminen ja ruokavaliot. 6. uud. p. Helsinki: Ravitsemusteoreettien yhdistys ry.
- Marevan-hoito. 2012. Sydänliiton julkaisuja. [Verkkajulkaisu.] [Viitattu 11.10.2016]. Saatavana: http://www.omaterveyteni.fi/sites/www.omaterveyteni.fi/files/Pdf/marevan_2012_v2.pdf
- Muurinen, T., Pitkälä, K., Soini, H., Strandberg, T. & Suominen, M. 2012. Ikääntyneiden ruokatottumukset, ravinnonsaanti ja ravitsemustila suomalaisissa tutkimuksissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2012: 49 170–179.
- Närvä, T. 2016. Kotipalveluasiakkaiden asiakastyytyväisyys Valkeakosken kaupungin ruokapalveluissa. [Verkkajulkaisu.] Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Restonomi. Opinnäytetyö. [Viitattu 26.10.2016]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604285438>
- Pouhula, E. Päivitetty 12.2.2016. Hopearinteen keittiön omavalvontasuunnitelma. Julkaisematon.
- Ravitsemushoito: Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin. 2010. [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Edita Prima Oy. [Viitattu 30.9.2016]. Saatavana: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemushoito_netti_2.painos.pdf
- Ravitsemussuositukset ikääntyneille. 2010. Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Edita Prima Oy.
- Sappikivitauti-potilasohje. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu.] Oma terveys Oy. [Viitattu 11.10.2016]. Saatavana: <http://www.terve.fi/sappikivet/sappikivitauti-potilasohje>
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Terveyttä ruoasta! [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [Viitattu 26.9.2016]. Saatavana: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.2.pdf

- Suominen, M. & Jyväkorpi, S. 2012. Ikääntyneen ravitseminen ja ruokapalvelut: suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto. Suomen muistiasiantuntijat 2012.
- Suominen, M. 2001. Ikäihmisten ravitsemuskasvatus. Teoksessa: Fogelholm, M. (toim.) Ratkaisuja ravitsemukseen. Ravitsemuskasvatus ja elämänkaari. Helsinki: Palmenia-kustannus. 201–217.
- Suominen, M. 2006. Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot. 6. uud. p. Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. Dieettimedia Oy.
- Suominen, M. 2007. Nutrition and Nutritional Care of Elderly People in Finnish Nursing Homes and Hospitals. [Verkkójulkaisu.] Helsinki: Helsingin yliopisto. Väitöskirja. [Viitattu 16.10.2016]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20785/nutritio.pdf?sequence=1>
- Suominen, M. 2008. Ikääntyneen ravitseminen ja erityisruokavaliot. Opas ikääntyneitä hoitavalle henkilökunnalle. 7. uud. p. Ravitsemusterapeuttien yhdistys ry. Dieettimedia Oy.
- Tikkanen, A.-M. 2005. Vanhusten ravitsemustila ja sen arviointi. Pro-gradu -tutkielma. Kuopion yliopisto. Kliinisen ravitsemustieteen laitos.

LIITTEET

Liite 1. Tiedote

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Kyselylomake

Liite 4. Terveiset ja toiveet keittiölle

Liite 1. Tiedote**Tiedote tutkimuksesta 10.10.2016****Hyvä ateriapalveluasiakas**

Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon piirissä oleville kotona asuville vanhuksille ollaan toteuttamassa tutkimus ateriapalveluasiakkaiden tyytyväisyyden mittaamiseksi. Tutkimus tehdään opinnäytetyönä, jonka toteuttaa Seinäjoen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija Noora Tuomaala. Tutkimustulosten avulla ateriapalveluita pyritään kehittämään asiakkaiden toiveiden mukaiseksi.

Kysely toteutetaan lokakuun 2016 aikana. Tulette saamaan lähiaikoina ruoan tuonnin mukana kyselylomakkeen, jonka toivomme Teidän täyttävän. Vastaamalla voitte vaikuttaa käyttämänne ateriapalvelun laatuun. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Eija Pouhula, ravitsemispalvelupäällikkö
Palvelukeskus Hopearinteen keittiö
Puh. 044 438 4025
Sähköposti: eija.pouhula@lapua.fi

Noora Tuomaala, restonomiopiskelija
Seinäjoen Ammattikorkeakoulu
Puh. 040 034 6154
Sähköposti: noora.tuomaala@seamk.fi

Liite 2. Saatekirje

Saatekirje

Hyvä ateriapalveluasiakas

Nimeni on Noora Tuomaala ja opiskelen restonomiksi Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyä Lapuan kaupungin perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaille. Tietojen keräämistä varten pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan kyselylomakkeeseen. Vastaamalla voitte vaikuttaa käyttämänne ateriapalvelun laatuun. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Pyydän vastaustanne **maanantaihin 24.10.2016** mennessä. Kyselylomakkeen voitte palauttaa henkilölle, joka tuo Teille ruoan.

Mikäli kyselylomakkeen täytössä on epäselvyyksiä, annan mielelläni lisätietoa.

Noora Tuomaala, restonomiopiskelija
Seinäjoen Ammattikorkeakoulu
Puh. 0400346154
Sähköposti: noora.tuomaala@seamk.fi

Liite 3. Kyselylomake

Asiakastyytyväisyyskysely Lapuan perusturvan ruokahuollon ateriapalveluasiakkaille

Olkaa hyvä ja vastatkaa jokaiseen kohtaan rastittamalla oikeaksi katsomanne vaihtoehto tai kirjoittamalla mielipiteenne avoimeen kohtaan.
Vain yksi rasti/kysymys.

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikä _____ vuotta

3. Kuinka usein käytätte ateriapalveluita?

- Joka päivä
- 2-3 kertaa viikossa
- Harvemmin

4. Onko teillä jokin erityisruokavalio

- Kyllä
- Ei

5. Jos vastasitte edelliseen kyllä, millainen erityisruokavalio teillä on?

RUOAN LAATU

6. Ruoka on useimmiten mielestänne

- Liian suolaista
- Sopivan suolaista
- Suolatonta

7. Ruoka on useimmiten mielestänne

- Liian mausteista
- Hyvin maustettua
- Mautonta

8. Ruoan ulkonäkö on mielestänne houkutteleva

- Aina
- Joskus
- Ei koskaan

9. Syötte annoksesta

- Kerran
- Kaksi kertaa
- Useammin

10. Ruokaa jää syömättä

- Joka kerta
- Joskus
- Ei koskaan

11. Jos vastasitte edeltävään kysymykseen myöntävästi, miksi ruokaa jää syömättä?

12. Ruoka on mielestänne helposti pureskeltavaa ja nieltävää

- Kyllä
- Ei

13. Jos vastasitte edeltävään kysymykseen "Ei", miksi ruoka ei ole helposti pureskeltavaa ja nieltävää?

14. Salaatit ja kasvikset ovat mielestänne helposti syötäviä

- Kyllä
- Ei

15. Jos vastasitte edeltävään kysymykseen "Ei", miksi salaatit ja kasvikset eivät ole helposti syötäviä?

16. Ruoan saapuessa se on mielestänne

- Kuumaa
- Sopivaa
- Haaleaa

17. Ruoka-annoksen pakkaus on helposti avattava

Kyllä

Ei

TOIVOMUKSET

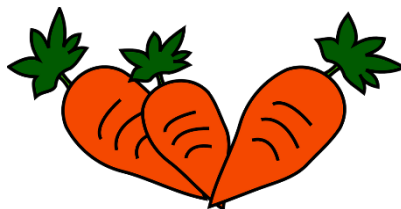
18. Puuttuuko ruokalistalta jokin sellainen ruokalaji, jota haluaisitte syödä? Mikä?

19. Mitä listalla olevaa ruokaa toivoisitte useammin?

20. Mistä ruoasta ette pidä, ettekä haluaisi sitä tarjottavan?

21. Terveiset ja toiveet keittiölle

KIITOS VASTAUKSISTANNE!



Liite 4. Terveiset ja toiveet keittiölle

"Ruoka on hyvää."

"Hyvin toimittu."

"Hyvää syksyä."

"Kiitos."

"Päivämäärät ruokiin, kiitos!"

"Jatkakaa samaan malliin 😊 😊 "

"Olen erittäin tyytyväinen ruokaan, se on hyvän makuista ja annoskoko on sopiva. Kiitokset keittiölle."

"Ruoka on ollut hyvää ja maittavaa, josta kiitos keittiölle."

"Terveellistä vanhemmillekin, kunnollista, monipuolista ruokaa."

"Kiitokset hyvästä ruuasta."

"Parempi ruoka, parempi mieli."

"Palvelu pelaa. Ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi."

"Kiitos ruuasta!"

"Liikaa kastiketta. Sämpylät hyviä. Kiitos!"

"Kastiketta saisi olla vähemmän. Kiitos hyvästä ruuasta!"

"Kiitoksia, olen tyytyväinen ruokaan."

"Perunat on joskus kovia, ei muuta huomautettavaa. Syysterveiset ja kiitokset kaikille."

"Perunamuusia liian usein. Jälkiruoat hyviä."

"Olen erittäin tyytyväinen kaikkiin ruokiin, myös jälkiruoat ovat olleet ihania. Muusi on hyvää myös! Jauhelihapihvit ja -murekkeet myös hyviä! Kiitokset ruoista!"

"Salaattien kastikkeet voisi jättää pois. Esim. porkkanaraasteeseen laitetaan salaattinkastiketta? Ei hyvää. Kiitos ruuasta!"

"Kiitos emännille!"

"Paljon terveisiä kaikille. Ruoka on maittavaa."

"Kiitos."

"Kiitokset. Samalla lailla jatkakaa."

"Ruoan tuonti saisi olla säännöllisempää."

"Ruokiin olisi hyvä laittaa päivämäärä. Olisi helpompi tietää, koska ruoka on tullut."

"Kiitos hyvästä ruoasta, jatkakaa samaan tapaan."

"Olen tyytyväinen."

"Kiitokset keittiölle! On mukava, kun usein on ihania raasteita."

"Hyvää syksyä ja kiitos."

"Koko perunat ja ruskeakastike ovat parhaimpia."

"Kiitokset keittiölle ja ruokakuskeille, teette hyvää työtä sekä saa muutaman sanankin lausua kuskien kanssa. Antavat hyviä ohjeita, voimistelua, pihalle menoa ynnä muuta. Että on hyvä ilma, nähdään taas!"

"Terveisinä kiitokset. Olemme kaikki vanhoja. Tavallista ruokaa ja jokaiseen ruokaan vaihtelua. Porkkanaa, punajuurta enemmän keitettyä viipaleena."

"Kiitos, kun jaksatte."

"Kiitokset ja hyvää jatkoa!"

"Konjakki puuttuu ☺ "

"Ei valittamista. Tyytyväinen ruokaan."

"On hyvää ruokaa, kiitos! Ei me vanhukset moitita koskaan. Aina maistuu."

"Suuri kiitos hyvin toimivasta palvelusta ja erinomaisesta ruuasta!"

"Ruoka on ollut hyvää ja sitä on riittävästi. Hyvää syksyn jatkoa!"

"Hyvää ruokaa. Kiitos!"

"Kiitokset ja ruusut keittiölle!"

"Hyvää, maistuvaa ruokaa yleensä. On vihanneksia ja maistuvia jälkiruokia, rahkaa+marjaa. Kiitos!"

"Oikeat työntekijät oikealla paikalla."

"Kaikki ruoka on hyvää, kun on nälkäinen. Kiitos kaikesta."

"Kiitos, hyvää ruokaa on!"

"Laatikkoruokia lisää!"

"Kiitos hyvästä ruuasta ja ruokapalvelusta."

"Kiitos keittiölle, jotta ruoka tuodaan kotia. Kun on sairas ja vanha ihminen. Kiitos."

"Hyvä kun on erilaisia ruokia. Vanhemmat henkilöt pitävät puuroista."